

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COMPRAS
INTERNACIONALES Y LA GESTIÓN DE INVENTARIO EN LA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES FIBERLUX PARA EL
AÑO 2020 - 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autoras:

Alexandra Sofia Ponte Benites
Margareth Amalia Roman Palomino

Asesor:

Mg. Lic. Trudy Tannert Rengifo
<https://orcid.org/0000-0003-2423-3207>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Wendy Núñez del Arco Vivanco	09898884
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Ricardo Fernando Cosio Borda	70586255
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Guillermo Juniors Morales Benavides	46760104
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedicamos en primer lugar a nuestros padres por brindarnos todo su apoyo moral y la motivación necesaria a lo largo de nuestra vida, ya que sin ellos este trabajo no hubiera sido posible; así mismo, agradecemos a nuestros amigos y colegas que nos motivaron y ayudaron a no rendirnos en el proceso. Y por último a nuestra profesora Trudy Tannert por acompañarnos durante todo este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a nuestra asesora Trudy Tannert ya que sin sus conocimientos, atención, paciencia y perseverancia no se hubiera logrado un adecuado trabajo de investigación. Además, agradecemos a nuestros padres por su motivación contante para no rendirnos con la investigación y por último a nuestros jefes en la empresa donde laboramos ya que sin su apoyo en cuanto a flexibilidad de tiempo y acceso a la información no hubiéramos podido completar el presente trabajo de forma exitosa

INDICE

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
INDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	60
REFERENCIAS	70
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Margen de contribución de las ventas con relación a las compras internacionales.	
		37
Tabla 2.	Costos logísticos a nivel internacional de las compras	40
Tabla 3.	Nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales.....	43
Tabla 4.	Requerimientos Conformes Perfectamente Generados	45
Tabla 5.	Rotación De Mercancía En El Almacén	49
Tabla 6.	Rotación De Mercancía En El Almacén	52
Tabla 7.	Control de Stock: Stock disponible	54
Tabla 8.	Control de Stock: Roturas de Stock.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i>	38
<i>Figura 2.</i>	40
<i>Figura 3.</i>	43
<i>Figura 4.</i>	46
<i>Figura 5.</i>	47
<i>Figura 6.</i>	47
<i>Figura 7.</i>	50
<i>Figura 8.</i>	50
<i>Figura 9.</i>	52
<i>Figura 10.</i>	55
<i>Figura 11.</i>	57
<i>Figura 12.</i>	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera incide la gestión de compras internacionales y la gestión del inventario de almacén en la empresa de Fiberlux. Con el propósito de que la empresa tenga una visión más amplia de la importancia de la buena gestión de compras internacionales y del inventario de almacén para la toma de decisiones de los altos mandos, ya que en la actualidad la empresa está teniendo un buen crecimiento en el mercado y parte importante para el giro del negocio es la continuidad del abastecimiento y del buen manejo de stock para mejorar el servicio. El presente trabajo de investigación es de enfoque mixto, de diseño exploratorio documental (cualitativo) y descriptivo (cuantitativo); además se utilizó fichas de análisis documental y cuestionario, siendo este último realizado a la muestra de tipo no probabilístico por conveniencia. Todo ello se logró a través del análisis de ambas gestiones; los cuales incluyeron las dimensiones: reducción de costos, servicio al cliente, demanda del mercado y control de stock. Así mismo, los resultados obtenidos en los cuestionarios fueron datos primarios mientras que los obtenidos en las fichas fueron secundarios; ambos se contrastaron para así obtener información detallada.

Palabras clave: Gestión, Compras internacionales, Inventario de almacén, Rentabilidad.

SUMMARY

The present research work was to analyze how international purchasing management and warehouse inventory management influence the company Fiberlux. In order for the company to have a broader vision of the importance of the good management of international purchases and warehouse inventory for decision-making by senior managers, being that, nowadays the company is currently experiencing good growth in the market and an important part of the business is the continuity of supply and stock management in order to improve the service. The present investigation is characterized by being mixed approach, documentary exploratory design (qualitative) and descriptive design (quantitative); in addition to that, documentary analysis sheets and a questionnaire were used for the research being this last instrument used on the sample of a non-probabilistic type for convenience. All this was achieved through the analysis of both manages; which included the dimensions: cost reduction, customer service, market demand and stock control. Likewise, the results obtained in the questionnaires were primary data while those obtained in the sheets were secondary; both were contrasted in order to obtain detailed information.

Keywords: Manage, International Purchases, Warehouse Inventory, Profitability

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Aborda la situación que origina la investigación; se escribe desde lo general a específico. Es importante diferenciar un problema de investigación de un problema práctico, así como de un tema de investigación para evitar presentar contenidos ajenos al asunto que se investiga. Las ideas expuestas deben estar apoyadas por citas, las cuales deben detallarse en la sección REFERENCIAS. En esta sección también deben figurar los antecedentes de investigación (estudios previos) y precisiones conceptuales que se requieran para presentar y justificar el problema de investigación. Se recomienda enfatizar en investigaciones previas publicadas en revistas científicas indexadas con una antigüedad no mayor a 10 años (efectuar la búsqueda desde bibliotecas virtuales de UPN y otros como Scielo, Redalyc, SJR Scimago, entre otros).

Entre 1896 y 1914 la Revolución Industrial comandado por el Reino Unido trajo consigo la globalización, la cual fue secundada por los Estados Unidos desde 1973 hasta la actualidad, ya que la evolución tecnológica permitió tener una mejor transmisión de la información y movilización entre países; lo cual llevó a cabo numerosas transacciones de comercio exterior y con ello la necesidad de llevar gestión de las compras internacionales (Frieden, 2013), es así que esta se vuelve una herramienta clave para la gestión de empresas; como consecuencia, se entiende que la gestión de compras es el proceso de planificación

para adquirir bienes y servicios entre dos o más entidades de diferentes países a fin de lograr la reducción de costos y mejorar el servicio al cliente (Rodríguez Escobar, 2008); (Carr & Smeltzer, 1997); (Baily, 1998); (Brookshaw & Terziovski , 1997); (Krugman, 2000).

Sobre la reducción de costos, esta se toma como consecuencia de una buena gestión ya que no solo implica la búsqueda de proveedores tanto a nivel local como internacional si no también sobre la relación calidad precio entre ellos sobre un mismo producto, tal como lo señala (Morillo, 2001). Ello se puede ver reflejado en los costos logísticos que incurren al obtener un producto hasta el consumidor final, puesto que está compuesto del costo de aprovisionamiento, que incluye la selección y negociación de proveedores, así como el volumen de los pedidos y los términos logísticos, la gestión de órdenes de compras y el control sobre las mismas; otro costo es el de gestión de inventarios, pues esto involucra permanencia de los productos durante un tiempo para servir como colchón frente a la demanda y/o diversas situaciones que pueden ocurrir en los flujos del proceso; otro costo es el de almacenamiento que significa mantener los productos para la venta de la empresa o que incurren en la realización del servicio; además de almacenar se concretan otros aspectos como el movimiento de la mercadería y la transferencia de la información, lo que conlleva a los siguientes costos: costo de la instalación y costo de la mano de obra para la manipulación de la mercadería; finalmente el otro costo es el de la distribución, puesto que hay un costo de transporte de entrada desde el proveedor hasta la empresa y el costo de salida desde la empresa hasta el consumidor final, esto se desglosa en el volumen y peso del pedido así como la distancia en ambos tramos por lo que se le considera un porcentaje mayor del costo total (Orjuela-Castro, Chinchilla-Ospina, & Suárez-Camelo). Asimismo,

(Anderson & Wincoop, 2004) concuerdan que los costos incurridos en el comercio internacional involucran “costos de transporte (costos de flete y de tiempo), los obstáculos normativos (aranceles y obstáculos no arancelarios), los costos relativos a la información), los costos del cumplimiento de los contratos, los costos legales y reglamentarios y los costos de distribución local”; en resumen todos los costos desde el almacén del vendedor hasta los almacenes del comprador. Por otro lado (Shepherd, 2015) clasifica a estos costos en tres partes: Medidas en frontera que involucra aranceles, procedimientos aduaneros y procedimientos en frontera, Medidas entre las fronteras que es básicamente es transporte y Medidas detrás de la frontera refiriéndose a esto último sobre las normas que pudieran existir en el país final sobre dicha mercancía.

Finalmente (Porto, 2004) realizó un análisis del impacto que tuvo ciertas medidas de reducción de costos del comercio en un país extranjero, en donde los resultados de las encuestas realizadas por el Banco Mundial a exportadores e importadores arrojaron que al reducir los costos de transporte rural, aduanas y reglamentaciones tiene un impacto positivo a nivel global, sobre todo ayudando así a la reducción de la pobreza “ lo que lleva a pensar que unas políticas adecuadas de descenso de los costos del comercio pueden formar parte de un conjunto global de reformas encaminadas a reducir la pobreza”.

Otra herramienta muy importante es el margen de contribución a las ventas, pues esta contribuye a calcular el grado de aportación de un producto o servicio, es decir su rentabilidad de acuerdo a (Palma Movil, 2019). Además, según la universidad Esan (2017)

es la diferencia entre los costos variables y los ingresos de la empresa; y a más aumento de este indicador significa que se está obteniendo una mayor utilidad y por ende mayor rentabilidad. Estos resultados permiten que se puedan tomar decisiones y acciones a implementar que ayuden a la optimización de recursos y/o procesos para no solo ser más rentable si no mejorar en la calidad de la cadena de suministro y del propio servicio; además de plantearse metas y realizar proyecciones (Caballero Sánchez de Puerta, 2014).

También un buen servicio al cliente es otra consecuencia de una buena gestión de compras, ya que se le considera como una herramienta que aporta un gran valor agregado a los clientes pues ayuda a optimizar los tiempos en la cadena de suministro desde los proveedores externos pasando por los clientes internos hasta los clientes externos; se probó “que la implementación de relaciones cooperativas de compras / proveedores tenía una asociación significativa con la capacidad de compras para brindar calidad de servicio a los clientes internos” (Stanley & Wisner, 2001). Por lo tanto, un buen indicador para medir todo lo antes mencionado es el nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales, así como también el volumen de requerimientos conformes perfectamente generados del cliente interno.

Con respecto al primer indicador, ayuda a calcular el nivel de cumplimiento de los pedidos solicitados (compras internacionales) en un periodo determinado y se calcula mediante la división del número de despachos cumplidos a tiempo sobre el número total de

despachos requeridos teniendo como objetivo general velar por la eficacia de las entregas efectuadas por los proveedores (Mora García, 2006).

Este indicador también influye en la toma de decisiones puesto que permite evaluar los tiempos de entrega de los proveedores así como la calidad de sus entregas y poder contrastar el precio pagado de acuerdo a dicha característica y ver si se mantiene constante en el tiempo de acuerdo a (Esan, 2016); otros factores que ellos resaltan son; los costos, no solo lo pagado al proveedor sino que además se deben de tomar en cuenta los costos operativos y de soporte; la comunicación, la disponibilidad y confiabilidad de la misma cuando sea requerida así como su reacción frente a los problemas o momentos delicados que puedan incurrir en la operación y por último; la tecnología pues si cuentan con sistemas modernos contribuye a un máximo nivel de respuesta además de optimizar sus propios procesos que también son beneficiosos para sus clientes.

Así mismo, el segundo indicador trata sobre el volumen de requerimientos conformes perfectamente generados del cliente interno ya que permite conocer la cantidad de pedidos procesados y no procesados; para así descubrir los factores por los cuales no fueron atendidos. Para ello, se necesita calcular la calidad de órdenes de compra generadas sin necesidad de información adicional o algún otro percance que lo retrase, esta se puede obtener mediante la división del número de órdenes de compras generados sin problemas (%) sobre el total de órdenes de compras generadas; otro indicador a calcular es el número de entregas no conformes debido a ciertas especificaciones técnicas que no vayan acorde a lo solicitado, esta se calcula dividiendo el número de pedidos rechazados (%) y el total de

pedidos recibidos lo cual genera sobrecostos logísticos por una compra que no va debido a lo solicitado (Requena Guevara, 2014).

Por otro lado, (Duran, 2012) indica que la gestión de inventarios tiene sus inicios desde la cultura egipcia y otras de esa época, ya que habían tiempos de sequía donde era necesario el almacenamiento de alimentos, por lo que se le consideró como una herramienta para afrontar dichos periodos. Hoy en día, según (Zapata Cortes) la gestión de inventario es el flujo mediante el cual se trata de mantener una cantidad adecuada de productos en la empresa para así cumplir con todos los procesos de manufactura y distribución hasta llegar al consumidor final y evitar obstáculos en el camino. Además, explica que su principal función es mantener abastecido la empresa de tal forma que, ante una eventualidad como cambios en la demanda o errores en los flujos del proceso, esta pueda afrontarse sin perjudicar el funcionamiento de la misma, teniendo un stock de seguridad acorde a la necesidad del mercado (2014, pág. 11).

La gestión del inventario de almacén se basa en mantener la disponibilidad de los productos que una compañía requiera, ya sea para consumo propio o para sus clientes, de esta forma lo que se busca es el buen funcionamiento de la empresa; es así como el inventario se convierte en herramienta clave de la logística de una empresa, el cual se define como la cantidad de bienes de una compañía que mantienen en stock de un almacén acorde a la demanda del mercado. Teniendo como uno de los puntos clave la demanda del mercado siendo esta la que influye considerablemente en la rotación de mercancías, la cual nos enseña la relación entre las ventas y las existencias promedio de empresa, indicando la cantidad de

veces que el capital se recupera a través de las ventas, es por ello que se considera fundamental la comunicación tanto entre el cliente con la empresa como con el proveedor de la misma. (Duran, 2012), (Zapata Cortes, 2014).

El inventario se considera un activo el cual es el volumen de material disponible en un almacén. De acuerdo a la demanda, se consideran los inventarios, uno de ellos siendo inventario agotado que sucede cuando hay déficit en almacén y se producen roturas de stock dejando sin abastecimiento a la empresa; otro de ellos es lo opuesto considerado como inventario en exceso o sobre stock; es por ello que para llevar a cabo una buena gestión de almacén se toma en cuenta la demanda del mercado y la duración de la mercancía en la empresa, ya que esta nos ayuda a ver cuánto tiempo dura en almacén nuestros productos. (Zapata Cortes, 2014)

Cabre resaltar que existen varias técnicas para la administración del inventario, una de estas y la más importante es el modelo ABC, el cual comenzó a usarse a raíz de los comentarios que realizó Wilfredo Pareto, sociólogo y economista italiano en 1897; así mismo, este método trata sobre dividir en tres grupos el stock de almacén para determinar el nivel y tipo de procedimiento de control. Las mercancías tipo “A” deberán ser las de más cuidado debido a la inversión realizada, mientras que las de tipo “B” y “C” están sujetas a procedimientos menos estrictos debido a que a su vez estos son de menos rotación y valor para la empresa. (Durán, Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas, 2012)

Parte importante de la gestión de inventario es el control de stock, ya que este último busca mantener disponible los productos que requiere una empresa tanto para consumo propio como para sus clientes, lo cual incurre en una buena coordinación entre áreas tanto compras como almacén y distribución. Uno de los principales objetivos del control de inventarios es mantener siempre un stock que sirva de respaldo como respuesta a las variaciones de la oferta y demanda de las empresas, es así que la gestión de stocks juega un papel importante para las organizaciones, ya que de ello depende su buen funcionamiento para lograr abastecer a los clientes, debido a ello la cantidad de stock disponible de una empresa es pieza clave para poder atender a los clientes evitando las roturas de stock y cuellos de botella. (Zapata Cortes, 2014)

El llevar un buen control del stock es materia importante ya que este representa parte de los activos de la empresa, por tanto, parte de clave del control de estos es hacer un conteo de lo que tiene la compañía, adaptar un sistema computarizado para mejorar efectividad, comprobar la calidad y detectar productos dañados o defectuosos, contar con personal calificado, realizar auditorías internas esporádicamente, asegurarse que los pedidos cuadren con la factura y con los documentos de despacho. Así mismo, se debe tomar en cuenta los factores para administrar el inventario como: parámetros económicos, demanda, ciclo para ordenar pedidos, demoras de entrega, reabastecimiento del almacén, horizonte de tiempo, abastecimiento múltiple y números de artículos, ya que estos a la larga perjudican directa o indirectamente la eficiencia en la administración del stock. (Durán, Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas, 2012)

El control y administración de inventarios o stock de almacén son conocimientos que todo gerente o administrador de empresas debe saber manejar para así mejorar y potenciar sus actividades logísticas, lo cual trae múltiples beneficios tanto operativos como económicos reduciendo costos; sin embargo la falta de conocimiento de los mismos trae como consecuencia problemas en los procesos operativos de la empresa sobre todo en los procesos logísticos de producción así como el aumento de los costos logísticos de la empresa. (Conexión ESAN, 2016)

Para la buena gestión de almacenes, esta debe contar con dos bases principales la primera que consiste en preservar la calidad de los productos que ingresan y la segunda que es mantener actualizado el inventario, haciendo un match entre el material en físico con el sistema como el Kardex, considerar que el no llevar un buen control de dichos registros significaría tener una fuerte pérdida de liquidez para la empresa. Así mismo, el control de inventarios es pieza clave de la empresa ya que este mantiene los procesos funcionando como una cadena logística, el no llevar un buen manejo de estos ocasionaría un exceso, desperdicio y variabilidad de stock (Portal Rueda C. A., 2011); es por ello que se considera a la rotura de stock uno de los temas menos conocidos y de mayor complejidad, ya que este es de uno de los sucesos más comunes de la cadena de suministro dentro de cualquier organización, siendo este considerado como la cantidad de requerimientos solicitados por un consumidor o cliente no atendidos por la falta de stock suficiente en la empresa. (Felipe, 2016)

El impacto que genera la buena gestión de almacenes con la gestión de compras es directamente proporcional; ya que esto genera mayores recursos financieros para utilizarlos en la compra de activos, genera la posibilidad de planear las compras sabiendo el stock necesario para una actividad en específico, controla el flujo de efectivo, es decir se sabe cuánto será la inversión, reduce el desperdicio de material y aumenta la productividad generando el incremento de competitividad del sector. (Suárez Presutti, 2011)

De acuerdo a (Muelle, 2020), el sector de telecomunicaciones ha sido uno de los que mayor crecimiento ha tenido durante la última pandemia, y seguirá en expansión, ya que hay una gran demanda por los servicios de fibra óptica, banda ancha y conectividad; esto representa un gran avance para el Perú pues contribuye con el desarrollo del país y sobre todo con el avance de la tecnología que está habiendo hoy en día.

Además, la presente investigación surge debido a la necesidad de conocer de qué forma la gestión de la logística incide a las empresas que ofrecen servicios de telecomunicaciones en cuestión del área de compras e inventario de almacén pues se sabe que, si una de las operaciones no se lleva a cabo de forma correcta, toda la cadena de suministro puede verse afectada y por consecuencia tener un mal desarrollo hacia la atención al cliente final.

Asimismo, esta investigación nos ayuda a tener un panorama más realista sobre el sector de telecomunicaciones y ser utilizado de guía tanto para la facultad de negocios como de ingeniería en los futuros análisis del área de logística y tener resultados cada vez más eficientes para las proyecciones en adelante.

También, brinda aportes metodológicos los cuales sirven para conocer el tratamiento de la investigación en el rubro de telecomunicaciones ya que se citó a autores reconocidos por ser especialistas en metodología de la investigación, los cuales contribuyeron a identificar el enfoque, diseño, técnica e instrumentos adecuados para la realización del presente trabajo de investigación.

Es así que Fiberlux, al ser una empresa de telecomunicaciones, también ha sido una de las que mayor crecimiento ha tenido en el sector debido a que empezó teniendo como clientes a grandes empresas y realizar sus compras a nivel local hasta ampliar su cartera de clientes y sus compras a nivel internacional; con el fin de abarcar la mayor cantidad de demanda del mercado durante la coyuntura actual del país. Es por ello que, debido al crecimiento tanto de la empresa como de las ventas y cartera de clientes, se decide internamente crear un área especializada en compras internacionales para mejorar la gestión de compras, teniendo como pieza clave a proveedores extranjeros, agencias de aduanas, agencias de carga internacional y transporte trabajando de la mano con personal calificado para el puesto; de igual forma, se implementaron mejoras en el área de almacén para poder manejar de forma eficiente la nueva carga laboral implementando nuevos métodos de control de inventario, ampliando el espacio de almacén e implementando sistemas computarizados para su mejor control.

Por este motivo el presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la gestión de las compras internacionales y la gestión de inventario de la empresa en mención

a fin de evaluar las mejoras obtenidas a raíz del incremento obtenido de las actividades y la implementación de nuevas áreas, de tal forma que esto sirva de ayuda y apoyo para la toma de futuras decisiones.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de compras internacionales y la gestión de inventario incide en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?

1.2.1. Preguntas Específicas

- ¿De qué manera la reducción de costos incide a la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux en el año 2020 - 2021?
- ¿De qué manera el servicio al cliente incide a la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?
- ¿De qué manera la demanda del mercado incide en la gestión del inventario de almacén en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?

- ¿De qué manera el control de stock incide en la gestión del inventario de almacén en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar de qué manera incide la gestión de compras internacionales y la gestión de inventario en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 – 2021

1.3.2. Objetivos específicos:

- Analizar la incidencia de la reducción de costos con la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux en el año 2020 – 2021.
- Analizar la incidencia del servicio al cliente con la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 – 2021.
- Analizar la incidencia de la demanda del mercado en la gestión de inventario de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 – 2021.
- Analizar la incidencia del control de stock en la gestión de inventario de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 – 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Población y muestra: Indicar la población y muestra del estudio. Tener mucho cuidado en los términos que se empleen y criterios que se utilicen para seleccionar la muestra. En algunos estudios, por su naturaleza, se trabajará con toda la población. En los casos de trabajos de investigación en ingeniería, la información suele consignarse en la sección Materiales, instrumentos y métodos.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos: Indicar las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección y análisis de los datos. Se debe precisar las propiedades y características que correspondan (evidencia de validez, puntuaciones de confiabilidad, equidad del proceso, criterios de calidad, entre otros).

En el caso de investigaciones en ingeniería, esta sección suele denominarse Materiales, instrumentos y métodos, y debe indicarse los materiales, instrumentos, reactivos, muestras, y otros, así como los tratamientos realizados a las muestras para las pruebas experimentales.

Procedimiento: Describir ordenadamente cada uno de los pasos del proceso de recolección y análisis de datos. Precisar las consideraciones éticas que siguió el estudio.

En trabajos de investigación en ingeniería indicar el análisis estadístico aplicado para la validación de los resultados, señalando además el nivel de significancia utilizado, así como, el empleo de algún software para el tratamiento de los resultados.

2.1. Tipo de investigación

Según el enfoque: Investigación Mixta

El tipo de investigación para esta tesis es de enfoque mixto ya que esto significa la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, debido a que el instrumento utilizado es de enfoque cualitativo sin embargo la información obtenida es de enfoque cuantitativo, por esta razón se escogió este enfoque.

El enfoque de investigación mixta, investigación integrativa o múltiple son algunos de los nombres que recibe lo cual ha generado controversias a lo largo de los años, dicho enfoque se considera como un procedimiento que se encarga de recolectar, analizar, y verter datos tanto cuantitativos como cualitativos en un mismo estudio o investigación. (Barrantes Echavarría, 2013)

Así mismo, a lo largo del tiempo se consideró que el enfoque cualitativo como cuantitativos eran lo opuesto y como consecuencia estos no podían utilizarse de forma conjunta; sin embargo, hoy en día se sabe que la combinación de ambos métodos se ha cristalizado como una diferente que se analiza y practica de varias formas (Flick, 2004)

Según el diseño: Exploratorio – Documental (Enfoque Cualitativo)

El presente trabajo de investigación es de diseño exploratorio documental con enfoque cualitativo ya que se investigaron documentos brindados por la empresa Fiberlux a fin de evaluar y obtener respuesta a la pregunta de la tesis en mención. Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006), este diseño es definido como la evaluación de temas de investigación con otras perspectivas o poco examinadas con el objetivo de determinar la incidencia entre las variables por ser de naturaleza amplia y dispersa; y así poder brindar afirmaciones, tendencias o servir de ayuda para futuras investigaciones que se puedan realizar de manera más elaborada.

Además, (Vara Horna, 2012) adiciona que también permite el surgimiento y presentación de nuevos conceptos y métricas de las variables. Todo ello se obtiene a través del estudio de estadísticas, informes, entre otros, mediante una guía de revisión documental, el cual se utilizó para el presente trabajo de investigación. También señala que el estudio se realiza a profundidad a fin de realizar hallazgos de contradicciones y/o problemas y estas se evalúan meticulosamente con la ayuda de diversas fuentes de otros autores. He ahí la importancia de ser selectivos y ordenados con toda la información pues al ser muy amplia y variada, se deben de seleccionar que vayan acorde a la presente tesis.

Según el diseño: Descriptivo Simple (Enfoque Cuantitativo)

Según el diseño este fue descriptivo simple, ya que se buscó describir como fue la gestión de compras internacionales y gestión del inventario de almacén en relación con la información que se obtuvo de la empresa.

La investigación descriptiva tal como lo dice su nombre busca describir situaciones o eventos, es decir cómo se desenvuelve la situación frente a un fenómeno, estos estudios tienen como objetivo especificar las propiedades importantes de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. Se mide y evalúa diversos aspectos, dimensiones del fenómeno a investigar; desde el punto de vista científico describir es medir, por ende, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de fenómenos y se mide cada uno de ellos independientemente. En tal sentido el tipo de investigación descriptivo simple se basa en medir una serie de cuestiones en relación al estudio a investigar, recogiendo datos más o menos limitados que dan referencia a grupos relativamente amplios; así mismo se interesa más las variables que describen grupos que individuos. (Hernandez Sampieri, 1994)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Unidad de Análisis: La empresa Fiberlux SAC

Población: De acuerdo a (Vara Horna, 2012), “si la población es pequeña y se puede acceder a ella sin restricciones, entonces es mejor trabajar con toda; en este caso, ya no necesitas muestreo”, por lo que en el presente trabajo de investigación tanto la población como la muestra serán lo mismo, ya que se entrevistó a cuatro trabajadores de las áreas de compras y almacén de la empresa Fiberlux.

Muestra: De acuerdo a lo indicado líneas arriba, el tipo de muestra que se utilizó es el mismo que la población ya que como indica no se necesita muestreo, es así que son todas las personas que se desempeñan en las áreas enfocadas de la presente investigación. También según (Vara Horna, 2012), los resultados de este tipo de muestreo se obtendrán mucho más rápidos, económicos y sin complicaciones, ya que así se definen puesto que fueron adquiridos mediante un cuestionario de preguntas, las personas de la empresa que realizaron el cuestionario para el presente trabajo son las siguientes:

- Gerente de Supply Chain: Se consideró a la Gerente de Supply Chain Sheyla Salas, debido a que ella es la que ve y maneja el macro de la cadena logística a nivel empresa en general, lo cual sirvió en la presente tesis ya que brindó un mejor panorama de la gestión de compras y almacén.
- Jefe de Almacén: Se consideró al jefe de almacén Freddy Beteta debido a que él es el encargado de llevar un control y seguimiento sobre el inventario y stock de materiales de la empresa, así mismo ayudó en la presente tesis tener sus alcances desde el punto de vista del área en mención.
- Coordinador de Almacén: Daniel Plaza coordinador de almacén se consideró para la presente tesis debido a que él es el personal operativo y brindó información de la mano del área usuaria directa, así mismo se tuvo presente a este personal ya que es el más antiguo del área de Logística.
- Asistentes de compras: Se consideró al asistente de compras tanto nacional como internacional, Sara Huamán, debido a que es el personal que se encarga directamente de ver las compras y hacer el contacto con los proveedores como

con las áreas usuarias como almacén, lo cual permitió hacer un mejor análisis de la gestión tanto de compras como de almacén.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas que se utilizaron para el presente trabajo de investigación fueron revisión documental y la encuesta.

Técnica: Revisión Documental

Instrumento: Guía de Revisión Documental

La primera técnica fue desarrollada mediante el análisis de documentos brindados por parte de la empresa relacionados a los indicadores de la investigación; ya que según (Vara Horna, 2012) esta técnica “es una de recolección de datos cualitativa que se emplea en investigaciones exploratorias de tipo bibliográficas, históricas, entre otras. Con esta técnica, se revisa exhaustivamente los documentos, utilizando para esos fines una “guía de revisión documental””

Asimismo, (Carrasco Diaz, 2016) indica que “el documento es todo objeto que contiene información procesada sobre sucesos o acontecimientos que han ocurrido en el pasado y poseen referencias valiosas como: datos, cifras, fichas, índices, etc..”. Por ello se

tomó como análisis los documentos de la empresa que se contrastó con el análisis de información de fuentes confiables, sobre todo de otras tesis en donde su foco de investigación fueron las variables en el presente trabajo de investigación. Para todo lo antes mencionado se utilizó la ficha de revisión documental, el cual es un instrumento que muestra toda la información de dichos documentos de manera resumida; además ya se encuentra validado por los profesores especialistas en el tema: Dra. Elizabeth Mayuri y Dr. Ricardo Cosio (Ver Anexo N° 5 y N°6)

Mediante la Guía de Revisión Documental se realizaron análisis para ambas variables; la gestión de compras internacionales y la gestión de inventario; pues los documentos a procesarse serán las tesis y otras fuentes de información mencionadas en el desarrollo del presente trabajo de investigación además de los documentos brindados por cada área respectivamente, ya que son sus números de compras internacionales (importaciones) y ventas, los costos y tiempos de las operaciones; además del control de inventario en donde muestra lo disponible, la rotación y el tiempo de vida de la mercancía en su almacén. En dichas guías se clasificó la información según su tipo (cuantitativo y cualitativo) y su fuente (foto, análisis estadístico, documentos, tesis), su procedencia, el año de publicación, la dimensión a la que hace referencia y una breve descripción en base a cada uno para con ello obtener los resultados.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de preguntas

Una de las técnicas utilizadas para esta investigación fue la encuesta, mediante la cual se puede recolectar información precisa sobre el problema de investigación, lo que permite extraer información importante de los trabajadores para indagar sobre sus actitudes frente al tema de investigación mediante el cuestionario de preguntas obteniendo así una tabla de frecuencia. Además, se eligió esta técnica pues es una de las más populares para la recolección de datos en una investigación de diseño descriptivo según (Vara Horna, 2012)

El tipo de instrumento fue cuestionario de preguntas, este se encuentra sustentado debido a que el enfoque del presente trabajo de investigación es mixto y el diseño es descriptivo simple el cual busca describir y recolectar datos medianamente limitados que refieren a grupos relativamente amplios. (Vara Horna, 2012)

Por otro lado, este instrumento ha sido utilizado como base de la tesis doctoral “La adopción de sistemas de información logísticos y su influencia en el beneficio de la empresa española de componentes de automoción” de Pablo Gonzalo Lázaro en Madrid 2015 y validado por el departamento de Economía de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad CEU San Pablo (Ver Anexo N° 7 y N°8)

A través del cuestionario de preguntas se realizaron análisis de ambas variables, mediante la cual se recolectaron datos importantes desde el punto de vista de cada personal de las áreas involucradas, considerando cada variable y subdimensiones del tema investigado; así mismo, esto sirvió para un mejor desarrollo de la presente tesis pues brinda datos e información precisa de la empresa en cuestión. En dicho cuestionario se clasificó la información según su tipo (cuantitativo y cualitativo) y fuente; así mismo se utilizaron de

tablas para la obtención de la interpretación de los resultados y a su vez tener la información más ordenada para ser trabajada e interpretada.

2.4. Procedimiento

2.4.1. Procedimiento de recolección de datos

El presente trabajo de investigación de enfoque mixto con diseño exploratorio documental y descriptivo simple se realizó mediante la aplicación de las técnicas de recolección de datos: Análisis documental para la recolección de información de acuerdo a las variables en cuyo caso se visualizaron los documentos de la empresa y resúmenes de los mismos indicadores presentadas en otras tesis; y la encuesta realizados al Gerente de Supply Chain, al Jefe de Almacén, al Coordinar de Almacén y al Asistente de compras; con el fin de obtener toda la información y así ser contrastada entre sí.

ANÁLISIS DE REVISIÓN DOCUMENTAL:

Para dicha técnica, primero se identificaron los documentos brindados por la empresa que van acorde a los indicadores del presente trabajo de investigación; gracias a ello se pudieron identificar tres documentos: “Proyección de Almacén”, “Estado de Importaciones” y “Costeo de Importaciones”, los cuales fueron analizados mediante la ficha de revisión

documental y así obtener un resumen de cada documento. Además, también se obtuvieron resúmenes de fuentes como otras tesis en las que tuvieron el mismo indicador, para así contrastar toda la información no solo de la revisión documental sino también de lo obtenido del cuestionario y obtener una mejor interpretación de los resultados.

Este proceso tardó alrededor de ocho semanas desde la recolección de las fuentes de información externas, incluyendo la obtención de los documentos brindados por la empresa y el análisis en la ficha de análisis documental, pues se presentaron ciertos retrasos que involucraban la obtención de permisos por parte del CEO y las áreas en cuestión para obtener los documentos de la empresa puesto que es información sensible que finalmente se logró obtener de forma online.

ENCUESTA:

Para dicha técnica primero se tuvo presente el cuadro de operacionalización de variables ya que de acuerdo a ello se iba a desarrollar el cuestionario, acto seguido se dispuso de la estructura del cuestionario validado en la tesis de (Gonzalo Lázaro, 2015) (Ver Anexo N° 7). A partir de ahí se desarrollaron las preguntas adecuándose a cada indicador dentro de cada variable; por lo que el cuestionario presenta las siguientes partes:

- Introducción y presentación
- Parte I: Datos Generales
- Parte II: Condiciones Generales
- Parte III: Gestión de Compras Internacionales
- Parte IV: Gestión de Inventario

Desde la elaboración hasta la recolección de datos se tomó aproximadamente 7 semanas ya que el llenado del cuestionario dependía directamente de las personas encargadas del área de Supply Chain; cabe resaltar que el desarrollo de estos cuestionarios se realizó de forma virtual debido a la situación actual (Ver Anexo N° 9), para esto se envió el cuestionario por correo y cada participante respondió con el PDF llenado y firmado; la única dificultad que se encontró con el desarrollo de los cuestionarios fue que al ser virtual no se obtuvo una respuesta inmediata sino se esperó a disponibilidad de las personas involucradas.

2.4.2. Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Para la presente investigación se han utilizado dos instrumentos para la recolección de datos: ficha de análisis documental y cuestionario. Por tal motivo a continuación se indica el procedimiento que se realizó para el tratamiento y análisis de datos obtenidos.

DATOS OBTENIDOS DE LA FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

El procedimiento para el tratamiento y análisis de estos datos fue el siguiente: Primero para cada indicador se recolectó datos de fuentes brindadas por la empresa para garantizar la información con la cual se trabajó, luego de ello los datos fueron procesados mediante la ficha de análisis documental donde se realizó una ficha para cada fuente consultada, detallando el título, el tipo de investigación, la fuente y una breve descripción de los datos obtenidos. Posteriormente se realizó un cruce de los datos de las fichas realizadas para cada indicador para poder tener un resumen final y concreto, el cual se plasmó en el

punto de Resultados. Este resumen final fue acompañado de tablas, gráficos o figuras para su mejor entendimiento.

DATOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO

El procedimiento para el tratamiento y análisis de estos datos fue el siguiente: Primero para cada indicador de los subdimensiones se realizó una afirmación concisa y sencilla para posteriormente detallarla en el cuestionario a la muestra de la población que son personal de Supply Chain de la empresa Fiberlux SAC. Luego de haber realizado el cuestionario se transcribieron las respuestas en un cuadro de doble entrada de manera detallada. Estas respuestas proporcionaron información valiosa en relación con la pregunta de investigación, es decir sí responden y si están alineadas a la pregunta de investigación. Finalmente, estas respuestas también permitieron contrarrestar la información obtenida mediante la ficha de análisis documental.

2.4.3. Aspectos éticos

Para el presente proyecto se manejó información confidencial y delicada de la empresa Fiberlux puesto que no solo involucró realizar un cuestionario a las áreas involucradas, sino que además se llevó a cabo el análisis de data tal como el nivel de stock que manejan, los procesos para la toma de requerimientos del área de compras, los proveedores con los que trabajan y sobre todo los costos y gastos operativos que conllevan sus operaciones lo cual también permitió conocer el margen de contribución y utilidad al detalle. He ahí el nivel de importancia de manejar la confidencialidad con toda la información proporcionada y el uso exclusivo de la misma solo para el presente trabajo de

investigación. Asimismo, no solo se debe de manejar cierta ética con respecto a la información brindada por la empresa, sino también la ética en la presente investigación, es decir tanto de las instituciones de donde es extraída la información como de los autores a los que se cita.

De acuerdo a (Salazar Raymond, Icaza Guevara, & Alejo Machado, 2018) “la ética es un tema muy discutido, con muchas consideraciones distintas, que depende totalmente del ambiente cultural de cada sociedad (país y habitantes), que los comportamientos éticos se forman desde el hogar y que con el aprendizaje de valores y con la profesionalización, dichas costumbres se elevan. La investigación ética es muy importante para los científicos ya que realza su estudio al no ser considerado como una externalidad negativa que afecta a la sociedad. La ética debe estar necesariamente presente en los investigadores y debe ser respetada a través de los estilos normativos de citación y referenciación.”, por lo que en el presente trabajo de investigación se respetaron todos los autores e instituciones de donde fue extraída la información mediante las citas.

Según (Sotelo., 2017), “el fin de estas normas es orientar la conducta ética de la comunidad académica y científica” (...); sobre los objetos de investigación y participantes, él establece ciertas normas que se deben de seguir tales como la confidencialidad y salvaguarda de la privacidad refiriéndose a mantener los datos de las personas a las que se les hará el cuestionario privados, respetados y salvaguardados; el trato adecuado a las personas y cortesía haciendo referencia al trato decoroso, cortés y profesional que se les brinda a los cuestionados desde el primer contacto con ellos hasta el final tomando en cuenta siempre su autonomía; y el más importante, el consentimiento informado y expreso, puesto que la empresa debe de estar informada de la utilización que se le dará a la información

brindada por ella y los datos que se obtengan de la investigación. Es por ello que el gerente de la empresa, el Sr. Alex Martin Ternero Herrera, firmó la Carta de Autorización de Uso de Información de Empresa en la que indica el uso exclusivo de la información para la investigación (Ver Anexo N°1).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar de qué manera incide la gestión de compras internacionales y la gestión del inventario de almacén en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021, lo cual se ejecutó mediante la obtención del margen de contribución de las ventas con relación a las compras internacionales, los costos logísticos a nivel local e internacional de las compras, el nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales, los requerimientos conformes perfectamente generados, la rotación y duración de la mercancía; el stock disponible y roturas de stock en almacén, corroborando así la importancia de tener una buena gestión de compras internacionales y gestión de inventario en almacén.

MARGEN DE CONTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS EN RELACIÓN A LAS COMPRAS INTERNACIONALES

Se encontró que este indicador es la diferencia entre el volumen de las compras internacionales (incluyendo los costos de nacionalización) y los ingresos de la empresa permitiendo así la obtención del grado de rentabilidad por lo que a más aumento de dicho indicador significa mayor utilidad; además permite la buena toma de decisiones y acciones a implementar para optimizar la mayor cantidad de recursos y/o procesos y así mejorar la calidad en la cadena de suministro y realizar proyecciones. Así mismo, de acuerdo a la información brindada por la empresa se observó que ha habido una mejora en los costos de los productos importados aumentando así el margen de contribución

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que el 75% está totalmente de acuerdo en que el margen de contribución de las ventas ha variado en relación a la gestión del área de compras internacionales de forma positiva, mientras que solo el 25% está de acuerdo con ello.

Tabla 1.

Margen de contribución de las ventas con relación a las compras internacionales.

PREGUNTAS ESPECIFICAS COMPRAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
3.1.Ha variado el margen de contribución de las ventas de la empresa en relación con la gestión del área de compras	3	1			

internacionales de forma positiva.

3.1. Ha variado el margen de contribución de las ventas de la empresa en relación con la gestión del área de compras internacionales de forma positiva

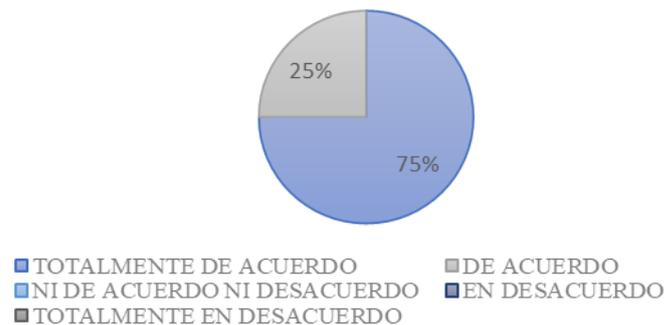


Figura 1.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 1 se observa que el 75% de la población está totalmente de acuerdo en que el margen de contribución de las ventas ha variado de forma positiva en relación a la gestión del área de compras internacionales, lo cual se ve reflejado en los documentos brindados por la empresa donde se observa que hasta el término del año 2020 en cuyo periodo solo estuvieron realizando compras locales obtuvieron una utilidad de 1,588,948 soles; una cifra muy baja en relación al resultado en el año 2021 donde empezaron a tener una buena gestión de compras internacionales para poder realizar las importaciones teniendo como resultado el incremento de la utilidad en un 29.34% con respecto a la cifra del año anterior. Se puede interpretar dicho resultado como favorable ya que aumentó el margen de

contribución de las ventas y por ende facilita la buena toma de decisiones para así mejorar la calidad de los servicios brindados por la empresa.

Además, hicieron un comparativo de los costos de sus productos mediante las importaciones versus los costos de lo mismo a nivel nacional dando como resultado que mientras mayor sea el volumen de las compras internacionales, menor serán los costos teniendo como resultado el incremento de este. De acuerdo a ello se visualizó el valor en el que aumentó la rentabilidad de la empresa debido a la diferencia de costos; dando como consecuencia un mayor margen. (Ver anexo N°15, N°16 y N°17)

COSTOS LOGÍSTICOS A NIVEL INTERNACIONAL DE LAS COMPRAS

Se encontró que los costos logísticos que afectan a las compras internacionales se dividen en 3 partes: medidas en frontera que involucra aranceles, procedimientos aduaneros y procedimientos en frontera; medidas entre las fronteras que es básicamente el transporte, y medidas detrás de la frontera refiriéndose a esto último sobre las normas que pudieran existir en el país final sobre dicha mercancía. Es así que llevando unas políticas adecuadas de la gestión del comercio exterior se logra un impacto positivo a nivel costos logísticos. Así mismo, de acuerdo con la información brindada por la empresa se observó que ha habido una reducción en los costos logísticos de importación.

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que el 75% está totalmente de acuerdo en que la reducción de costos logísticos se ha debido a la buena gestión y mejora de procesos en las compras internacionales, mientras que solo el 25% está de acuerdo con ello.

Tabla 2.

Costos logísticos a nivel internacional de las compras

PREGUNTAS ESPECIFICAS COMPRAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
3.2.La reducción de costos logísticos que ha tenido la empresa a nivel de compras tanto nacionales como internacionales se ha debido a la mejora de procesos y a la división de funciones.	3	1			

3.2.La reducción de costos logísticos que ha tenido la empresa a nivel de compras tanto nacionales como internacionales se ha debido a la mejora de procesos y a la división de funciones

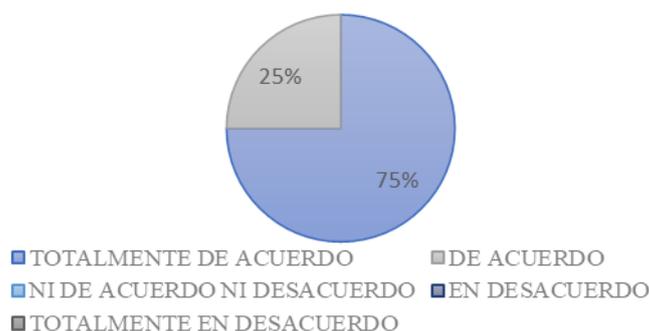


Figura 2.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 2 se observa que el 75% de la población está totalmente de acuerdo en que la reducción de costos logísticos de las compras internacionales se ha debido a la buena gestión e implementación de nuevos procesos en el área.

Según los gráficos de costeo de importaciones de los años 2020 y 2021, se observa que en el primer año la tendencia del factor no se mantuvo constante ya que tuvo picos altos en ciertas importaciones, lo cual significa que el costo total de algunas importaciones tenía la tendencia a subir, teniendo como promedio un 41% adicional al precio FOB tras la nacionalización; sin embargo en el año 2021 si se observa un descenso en dicho factor; esto debido a la buena gestión de compras internacionales que se llevó a cabo, dando como resultado un aumento de solo un 35% del precio FOB. (Ver anexo N°18)

Se evidencia que ambos indicadores, tanto el margen de contribución de las ventas en relación a las compras internacionales como los costos logísticos a nivel local e internacional tuvieron un resultado positivo para la empresa Fiberlux dando como resultado una reducción de costos; el cual es una de las dimensiones que se logra debido a una buena gestión de compras internacionales.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS DE LAS COMPRAS INTERNACIONALES

Sobre este indicador se obtuvo que tiene como objetivo principal medir la eficacia de las entregas efectuadas por los proveedores a fin de tomar buenas decisiones que permita cumplir con los tiempos de la cadena de suministro, así como con la calidad de la misma y poder contrastar varios factores como el costo beneficio en el tiempo de los proveedores, los costos operativos y de soporte, la comunicación, la disponibilidad, la confiabilidad y su reacción frente a situaciones de riesgo o bajo presión para así armar un buen portafolio. Por otro lado, de acuerdo a la información recopilada de la empresa se obtuvo que tienen conocimiento de las fortalezas y debilidades de los proveedores con los que trabajan a fin de realizar una buena selección al momento de la compra; es así que poseen un nivel alto de cumplimiento de entregas en relación a las compras internacionales.

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que el 25% está totalmente de acuerdo en que el nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas se da de manera eficiente, mientras que el otro 50% solo está de acuerdo con ello y existe este pequeño porcentaje del 25% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 3.

Nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales

PREGUNTAS ESPECIFICAS COMPRAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
3.3.El nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas actualmente se da de manera eficiente.	1	2	1		

3.3.El nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas actualmente se da de manera eficiente

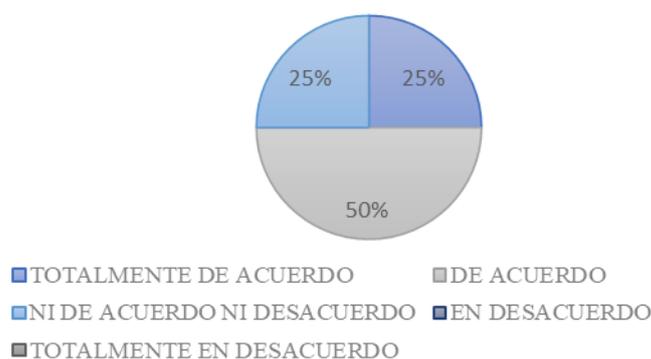


Figura 3.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 3 se observa que el 25% de la población está totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo en que el nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas se da de manera eficiente y otra parte igual mayoritaria está de acuerdo con ello. Dicho valor se calcula dividiendo el número de despachos cumplidos a tiempo vs el número total de

requeridos en un periodo determinado; lo cual permite controlar la eficacia de distribución de los proveedores a fin de categorizarlos según la calidad de servicio por la que se caracterizan. Además, los costos, el tiempo y la comunicación son importantes en el proceso de evaluación de proveedores puesto que ello influye en la cadena de suministro de los procesos de compra de la empresa según el grado de la calidad del servicio que aportan. Es así que, de acuerdo a los gráficos brindados por la empresa, en el 2020 se realizaron 99 requerimientos de compras de los cuales solo el 86% tuvo un alto nivel de cumplimiento de entregas; en cambio en el 2021 de los 185 requerimientos el 89% tuvo un buen nivel de cumplimiento teniendo un ascenso de 3 puntos comparados con el año anterior debido a la buena gestión de compras internacionales. (Ver anexo N°19, N°20 y N°21)

REQUERIMIENTOS CONFORMES PERFECTAMENTE GENERADOS

Sobre este indicador se considera que un requerimiento conforme perfectamente generado parte de dos factores: la calidad de las órdenes de compra generados y las entregas no conformes. Los cuales se miden de la siguiente manera; el primer factor mediante la división de órdenes de compra sin problemas versus el total de órdenes de compra; y el

segundo factor mediante la división de la cantidad de pedidos rechazados versus el total de recibidos; ambos indicadores sirven para no generar sobre costos, retrasos y pérdidas de ventas en la empresa. Por otro lado, de acuerdo a la información recopilada de la empresa se obtuvo que se tiene un alto nivel de requerimientos conformes perfectamente generados.

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que el 50% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son perfectamente detallados, mientras que la otra mitad está en desacuerdo sobre ello. Además, el total de la población está de acuerdo en que los pedidos si son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas. De igual forma, el 100% de la población está totalmente de acuerdo con que, si la emisión de los pedidos no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa.

Tabla 4.

Requerimientos Conformes Perfectamente Generados

PREGUNTAS ESPECIFICAS COMPRAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
3.4.Los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son correctamente detallados.			2	2	

3.5.La mayoría de pedidos son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas.

4

3.6.La emisión y/o atención de los pedidos, si no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa.

4

3.4.Los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son correctamente detallados

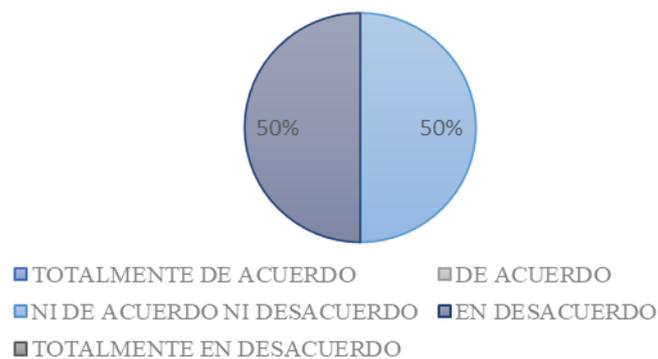


Figura 4.

3.5. La mayoría de pedidos son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas

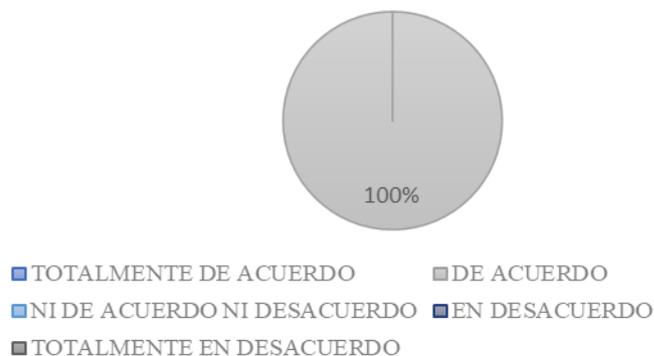


Figura 5.

3.6. La emisión y/o atención de los pedidos, si no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa



Figura 6.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 4 se observa que el 50% de la población no está totalmente ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son perfectamente detallados, mientras que el otro 50% está en desacuerdo

sobre ello. Así mismo, el 100% de la población está de acuerdo en que los pedidos si son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas; y totalmente de acuerdo con que, si la emisión de los pedidos no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa. De acuerdo a los datos históricos de la empresa, se obtuvo que el 93% del total de órdenes de compra generadas en el año 2020 se generaron sin problemas; mientras que en el año 2021 este porcentaje aumentó en un 2% teniendo el 95% de órdenes de compra perfectamente generadas. Por otro lado, las entregas no conformes representan el 1% del total de órdenes de compra en ambos años. (Ver anexo N°22 y N°23)

Se determina que ambos indicadores, tanto el nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales como los requerimientos perfectamente recibidos tuvieron un porcentaje más alto en comparación al año anterior, dando como resultado una mejora en el servicio al cliente de la empresa pues se tuvo una mayor respuesta al cumplimiento de entregas y se generaron más órdenes de compra perfectamente generadas.

Finalmente se puede concluir que llevando una buena gestión de compras internacionales se pueden lograr tener buenos resultados de dos dimensiones, la reducción de costos y el servicio al cliente; permitiendo con ello la toma de decisiones para las futuras acciones que se vayan a tomar a fin de obtener la optimización de recursos y procesos dentro de la empresa.

ROTACIÓN DE MERCANCÍA EN EL ALMACÉN

Se encontró que este indicador está directamente relacionado a las ventas y existencias promedio, además este sirve para calcular la cantidad de veces en que se recupera el capital invertido en las ventas a través del tiempo. Así mismo, de acuerdo con la información brindada por la empresa se observó que hay un alto nivel de rotación de la mayoría de los productos en almacén, los cuales se tienen bien mapeados por el área.

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que el 75% está totalmente de acuerdo en que, con base a la demanda de los equipos, existe una alta rotación de la mercancía en el almacén, mientras que solo el 25% está de acuerdo con ello. Además, el 75% está de acuerdo con que los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643, HAP AC2 y el 25% está totalmente de acuerdo con lo indicado anteriormente.

Tabla 5.

Rotación De Mercancía En El Almacén

PREGUNTAS ESPECIFICAS ALMACEN	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4.1. Con base a la demanda de los equipos, se podría decir que la rotación de la mayoría de la mercancía con stock en almacén es alta.	3	1			
4.2. Los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643, HAP AC2.	1	3			

4.1. Con base a la demanda de los equipos, se podría decir que la rotación de la mayoría de la mercancía con stock en almacén es alta

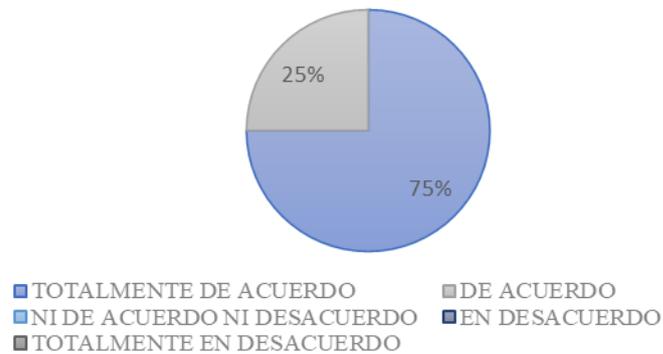


Figura 7.

4.2. Los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643, HAP AC2

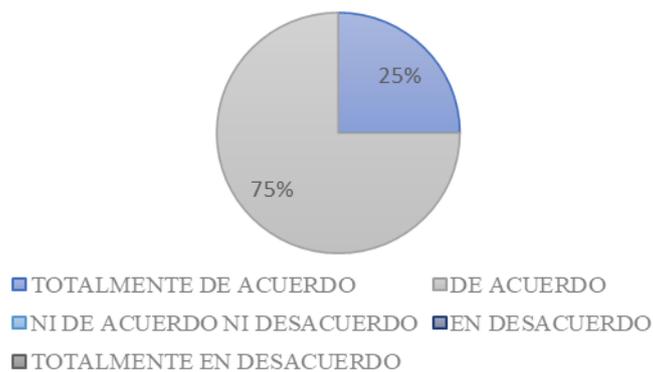


Figura 8.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 5 se observa que el 75% de la población está totalmente de acuerdo en que existe un alto nivel de rotación de la mercadería en almacén, mientras que el 25% está solo de acuerdo con ello. Además, la mayoría está de acuerdo en que los equipos con mayor rotación son GPON F680, F643 y HAP AC2.

Así mismo, de acuerdo con los datos históricos de la empresa, se obtuvo que en el 2020 se llegó a recuperar lo invertido 8.81 veces en base a las ventas de dicho año manteniendo un costo promedio del 18%; mientras que el año 2021 el ratio ascendió en 18.24 las veces en que se llegó a recuperar lo invertido debido al 8% que representaba el costo de inventario promedio en relación a las ventas de dicho año, todo ello sustentado bajo la buena gestión del área de compras. (Ver anexo N°24 y N°25)

DURACIÓN DE LA MERCANCÍA EN EL ALMACÉN

Se encontró que este indicador ayuda a determinar el tiempo en el que dura la mercancía en el almacén, el cual se obtiene dividiendo el inventario final sobre las ventas promedio por treinta días para determinar el factor mensual; todo ello acorde a la demanda del mercado. Así mismo, de acuerdo con la información brindada por la empresa se observó las ventas tienen una directa relación con la duración de la mercancía en almacén.

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que el 100% está totalmente de acuerdo en que la duración de la mercancía en almacén está directamente relacionada a las ventas de la empresa

Tabla 6.

Rotación De Mercancía En El Almacén

PREGUNTAS ESPECIFICAS ALMACEN	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4.3. La duración de la mercancía en almacén va relacionada directamente a las ventas de la empresa.	4				

4.3. La duración de la mercancía en almacén va relacionada directamente a las ventas de la empresa



Figura 9.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 6 se observa que el 100% de la población está totalmente de acuerdo en que hay una directa relación entre la duración del inventario y las ventas de la empresa, con lo cual se puede tener en consideración la mercancía que está a punto de ser obsoleta y la que presenta alta rotación. Así mismo, de acuerdo con los datos históricos de la empresa, se obtuvo que la duración del inventario a octubre 2021 es la siguiente: para el GPON F680 es de 4.37 meses, para el GPON F643 fue de 2.24 y para el HAP AC2 fue de 0.28 meses;

considerar que solo se está exponiendo de los tres productos principales que más demanda presenta. (Ver anexo N°26)

De acuerdo con los estudios realizados se encontró que tanto la rotación y duración de la mercancía en almacén se relacionan con la demanda del mercado, es decir con las ventas de la empresa; es así como se encontró que existe un alto nivel de rotación en la empresa lo cual significa una mejora en la recuperación de lo invertido ya que, a mayor rotación, mayor recuperación del capital invertido; también se encontró que la duración de la mercancía depende de las ventas promedio, con esto se puede hallar la mercancía obsoleta y la que representa mayor rotación, por ejemplo de acuerdo al estudio realizado la duración del GPON F680 fue de 4.37 meses, el GPON F643 fue de 2.24 y el HAP AC2 fue de 0.28 meses.

CONTROL DE STOCK: STOCK DISPONIBLE

Se encontró que este indicador se clasifica en tres grupos; las mercancías tipo “A” ya que representa mayor inversión por su alta rotación, las mercancías tipo “B” que son las de mediana rotación y las mercancías tipo “C” que presentan una baja rotación. Además, su objetivo se basa en mantener disponible el inventario que requiere la empresa, y esto solo se dará siempre que exista una buena coordinación entre las áreas de compras, almacén y distribución. Así mismo, de acuerdo con la información brindada por la empresa se observó que no se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que solo el 25% está de acuerdo en que sí se maneja un buen control de stock que cubra los requerimientos de la empresa; sin embargo, el 50% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello, mientras que el otro 25% no está de acuerdo en que se maneje de manera eficiente.

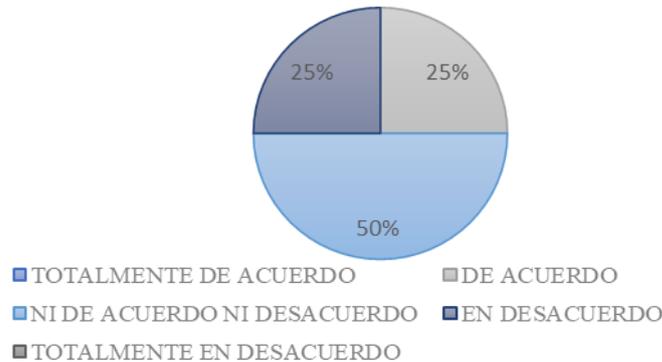
Tabla 7.

Control de Stock: Stock disponible

PREGUNTAS ESPECIFICAS ALMACEN	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4.4. Se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa.		1	2	1	

Figura 10.

4.4. Se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa



INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 7 se observa que el 25% de la población está de acuerdo en que se lleva un buen manejo del control de stock que cubra con las órdenes solicitadas por la empresa; sin embargo, el otro 25% opina lo contrario ya que consideran que el inventario disponible no alcanza para los requerimientos de las áreas de la empresa y el 50% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre ello. Así mismo, de acuerdo con los datos históricos de la empresa, se obtuvo que realizaron su categorización ABC del stock disponible con el que cuentan, en el que se observa que efectivamente el stock de los productos de alta rotación no cubre con el promedio de requerimientos mensuales; sin embargo, la mercancía de mediana y baja rotación sí cubre con la demanda y cuentan con sobre stock. (Ver anexo N°27)

CONTROL DE STOCK: ROTURAS DE STOCK

Se encontró sobre este indicador que se define como la carencia o el deficiente abastecimiento del inventario que se encuentra en el almacén en respuesta a la demanda; generando así retrasos en la cadena de suministro y pérdida de ventas. Así mismo, de acuerdo

con la información brindada por la empresa se observó que las roturas de stock se dan debido a la falta de comunicación entre las áreas, lo cual representa un impacto negativo pues genera pérdidas de venta.

CUESTIONARIO:

Por otro lado, según el cuestionario realizado a la población (muestra) se obtuvo como resultado que el 50% está totalmente de acuerdo en que las roturas de stock se generan a partir de la falta de comunicación entre las áreas de la empresa; mientras que la otra mitad está de acuerdo con ello. Por otro lado, el 100% de la población opina que esto representa un impacto negativo hacia la empresa pues genera pérdidas de venta.

Tabla 8.

Control de Stock: Roturas de Stock

PREGUNTAS ESPECIFICAS ALMACEN	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4.5.Las roturas de stock se generan principalmente en la empresa a partir de la falta de comunicación entre áreas.	2	2			
4.6.El impacto de tener roturas de stock para la empresa es negativo, generando inclusive perdidas para la empresa.	4				

4.5. Las roturas de stock se generan principalmente en la empresa a partir de la falta de comunicación entre áreas

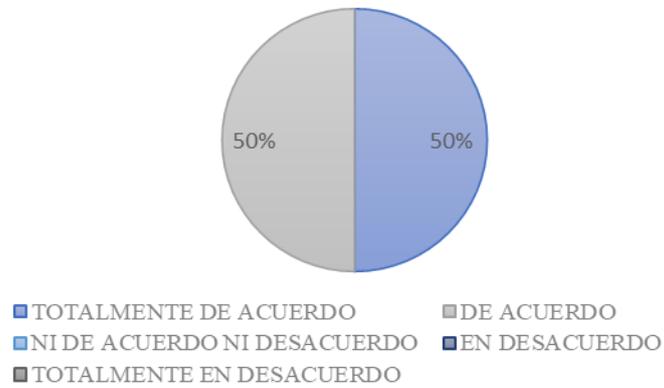


Figura 11.

4.6. El impacto de tener roturas de stock para la empresa es negativo, generando inclusive perdidas para la empresa

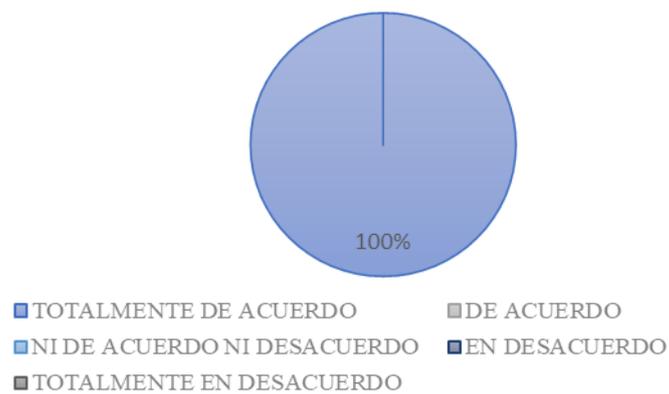


Figura 12.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 7 se observa que el 50% de la población está totalmente de acuerdo en que la falta de comunicación es el causante de las roturas de stock, mientras que el otro 50% está de acuerdo con ello. Además, el 100% de la población opina que ello genera pérdidas de venta por lo que se le caracteriza por tener un impacto negativo. Así mismo, de acuerdo a lo indicado anteriormente esta se caracteriza como la carencia del inventario que se encuentra en el almacén, en respuesta a la demanda; generando así retrasos en la cadena de suministro y pérdida de ventas. (Ver Anexo N°28)

Según lo encontrado en la empresa se obtuvo que para un buen control de stock se tiene que considerar el stock disponible y la cantidad de roturas de stock que tiene; así mismo se encontró que con respecto al stock disponible este se clasifica en mercancías tipo “A” que representa mayor inversión por su alta rotación, las mercancías tipo “B” que son las de mediana rotación y las mercancías tipo “C” que presentan una baja rotación, con la finalidad de mantener el stock disponible de las que representan mayor inversión y rotación; bajo este concepto se trabajó el stock en la empresa y se obtuvo que el stock de los productos de alta rotación no cubre con el promedio de requerimientos mensuales. También las roturas de stock representan una carencia del abastecimiento del inventario el cual se refleja en los resultados del estudio donde se observa que no contaban con stock suficiente para abastecer generando retrasos en la cadena de suministros.

De acuerdo con lo encontrado en la empresa se resume que la gestión del inventario se relaciona con la demanda del mercado y el control de stock; bajo la primera dimensión se deduce que las ventas influyen directamente en la rotación y duración de la mercancía en almacén; así mismo para lograr una buena gestión del inventario de almacén se tiene que tener en consideración la segunda dimensión que es el control de stock considerando al stock disponible con la clasificación ABC para saber cuáles son de mayor impacto para la empresa, como a las roturas de stock para poder analizar el desabastecimiento de las mismas. En resumen, no se está teniendo una buena gestión de inventario de almacén.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación indicaron que la gestión de compras internacionales incide de forma positiva en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux mientras que la gestión del inventario de almacén incide de forma neutra. Los resultados fueron obtenidos mediante un cuestionario realizado a trabajadores de la empresa que fueron seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia; y mediante la recolección y análisis de los datos brindados por la empresa y de diversas fuentes.

Para la realización de este trabajo de investigación se presentaron algunas dificultades dentro de ella. Una de las limitantes fue que hubo retrasos en la obtención de permisos por parte del CEO y las áreas en cuestión para la adquisición de los documentos de la empresa pues es confidencial de carácter sensible. Además, otra limitante para el análisis de los resultados fue la demora de la obtención de los cuestionarios resueltos por la población seleccionada de la empresa ya que dependía directamente de las personas encargadas del área de Supply Chain; los cuales de obtuvieron en un plazo de 7 semanas de forma virtual (Ver Anexo N°)

A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio y comparando con los estudios previos citados.

Morillo, Marisela (2001) señala que la reducción de costos es una consecuencia de llevar una buena gestión de compras pues involucra la ampliación de la cartera de proveedores nacionales e internacionales con relación a la calidad precio de un mismo producto. Esto se puede contrastar con la data brindada por la empresa y el cuestionario realizado a la población elegida para el presente trabajo de investigación pues en ambos señalan que, debido a la mejora de procesos en cuanto a la división de funciones y la gestión de compras, ha habido una reducción en sus costos logísticos.

Por otro lado, Giovanni Palma Movil (2019) indica que el margen de contribución a las ventas contribuye a calcular el valor que un producto o servicio aporta a la empresa en cuanto a su rentabilidad y que a más aumento de este indicador significa mayor utilidad y por ende rentabilidad. Esto se puede contrastar con la comparación de los resultados de los estados financieros de la empresa Fiberlux antes de mejorar el área de gestión de compras versus sus resultados después de llevar a cabo las mejoras pues para el año 2021 su indicador de margen de contribución aumentó en un 29.34%. Lo cual permitió tomar mejores decisiones que aportan a la optimización de recursos y/o procesos para a su vez mejorar en la calidad de la cadena de suministro y el servicio que brindan; tal como lo señala Pilar Caballero Sánchez de Puerta (2014) sobre lo que permite la mejora de este indicador.

Además, tal como lo señalan Stanley y Wisner (2001) otra consecuencia de una buena gestión de compras es el buen servicio al cliente pues aporta un gran valor agregado a los clientes debido a la optimización de procesos que permite aumentar la capacidad de compras. Los indicadores para medir lo antes mencionado son el nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales y el volumen de requerimientos conformes perfectamente generados del cliente interno.

Luis Aníbal Mora García (2006) señala que para obtener el primer indicador es el producto de la división del número de despachos cumplidos sobre el número total de despachos requeridos en un periodo determinado, es así que de acuerdo al nivel de cumplimiento de los pedidos solicitados se verá la eficacia de las entregas efectuadas por los proveedores pues se evalúan los tiempos de entrega así como la calidad de sus entregas y se puede contrastar el precio pagado de acuerdo a dicha característica y ver si se mantiene constante en el tiempo. Esto se puede contrastar con la información brindada por la empresa y el cuestionario ya que los colaboradores están de acuerdo en que actualmente este indicador se efectúa de manera eficiente y este indicador aumentó a 3% en el 2021 con respecto al periodo anterior debido a las mejoras implementadas en la gestión de compras internacionales.

Carlos Alberto Requena Guevara (2014) indica sobre el segundo indicador que permite saber el número de pedidos procesados y no procesados, y con ello descifrar los factores por los cuales no fueron atendidos pues se calcula mediante la división del número de órdenes de compras generados sin problemas sobre el total de órdenes de compras generadas. Este indicador se puede visualizar con la información brindada por la empresa y el cuestionario realizado a la muestra del presente trabajo de investigación, ya que la mitad de la población de la muestra indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si se realiza de forma eficiente además de afirmar que si se realiza de esa forma puede generar consecuencias graves que afecten a la empresa; con respecto a los documentos brindados se obtuvo que para el 2021, después de realizar mejoras en la gestión de compras, el indicador aumentó en un 2% su nivel de requerimientos perfectamente generados probando así lo que señala el autor.

Así mismo, tal como indica Zapata Cortes, 2014 el resultado de una buena gestión de inventarios de almacén es atender a la demanda del mercado teniendo como dos puntos clave en esta dimensión a la rotación y duración del stock en almacén.

Duran, 2012 y Zapata Cortes, 2014 señalan que la rotación de mercancías nos enseña la relación entre las ventas y las existencias promedio de empresa, indicando la cantidad de veces que el capital se recupera a través de las ventas, es por ello que se considera fundamental la comunicación tanto entre el cliente con la empresa como con el proveedor de la misma. Esto se puede contrastar con la información brindada por la empresa y el cuestionario realizado a los trabajadores, ya que de acuerdo con los datos históricos de la empresa, se obtuvo que en el 2020 se llegó a recuperar lo invertido 8.81 veces en base a las ventas de dicho año manteniendo un costo promedio del 18%; mientras que el año 2021 el ratio ascendió en 18.24 las veces en que se llegó a recuperar lo invertido debido al 8% que representaba el costo de inventario promedio en relación a las ventas de dicho año.

Zapata Cortes, 2014 señala que la duración de inventarios mantiene una relación directa entre las ventas de la empresa y la demanda del mercado, es así que el inventario se divide en 2, uno de ellos siendo inventario agotado que sucede cuando hay déficit en almacén y se producen roturas de stock dejando sin abastecimiento a la empresa; otro de ellos que es lo opuesto considerado como inventario en exceso o sobre stock. Esto se puede contrastar con la información brindada por la empresa y el cuestionario realizado a los trabajadores, ya que de acuerdo con los datos históricos de la empresa, se observa que el total de la población está totalmente de acuerdo en que hay una directa relación entre la duración del inventario y las ventas de la empresa, con lo cual se puede tener en consideración la mercancía que está a punto de ser obsoleta y la que presenta alta rotación Así mismo, se obtuvo que la duración

del inventario a octubre 2021 es la siguiente: para el GPON F680 es de 4.37 meses, para el GPON F643 fue de 2.24 y para el HAP AC2 fue de 0.28 meses.

De igual forma, Zapata Cortes, 2014 y Duran, 2012 indican que parte importante de la gestión de inventario es el control de stock, ya que este último busca mantener disponible los productos que requiere una empresa tanto para consumo propio como para sus clientes, lo cual incurre en una buena coordinación entre áreas tanto compras como almacén y distribución; evitando así caer en roturas de stock.

Duran, 2012 indica que el modelo ABC es uno de los más importantes para la administración de inventarios; este método trata sobre dividir en tres grupos para determinar el nivel y tipo de procedimiento de control. Las mercancías tipo “A” deberán ser las de más cuidado debido a la inversión realizada, mientras que las de tipo “B” y “C” están sujetas a procedimientos menos estrictos debido a que a su vez estos son de menos rotación y valor para la empresa. Esto se puede contrastar con la información brindada por la empresa y el cuestionario realizado a los trabajadores, ya que de acuerdo con los datos históricos de la empresa, se observa que realizaron su categorización ABC del stock disponible con el que cuentan, en el que se observa que efectivamente el stock de los productos de alta rotación no cubre con el promedio de requerimientos mensuales; sin embargo, la mercancía de mediana y baja rotación sí cubre con la demanda y cuentan con sobre stock; es por ello que solo hay una minoría de la población que está de acuerdo en que se lleva un buen manejo del control de stock que cubra con las órdenes solicitadas por la empresa.

Portal Rueda C. A., 2011 y Felipe, 2016 señalan que el control de inventarios es pieza clave de la empresa ya que este mantiene los procesos funcionando como una cadena logística, el no llevar un buen manejo de estos ocasionaría un exceso, desperdicio y variabilidad de stock; es por ello que se considera a la rotura de stock uno de los temas menos conocidos y de mayor complejidad, ya que este es de uno de los sucesos más comunes de la cadena de suministro dentro de cualquier empresa, considerado como la cantidad de requerimientos solicitados por un consumidor o cliente no atendidos por la falta de stock suficiente en la empresa. Esto se puede contrastar con la información brindada por la empresa y el cuestionario realizado a los trabajadores, ya que, de acuerdo con los datos históricos de la empresa, se observa que la mitad de la población está totalmente de acuerdo en que la falta de comunicación es el causante de las roturas de stock, mientras que la otra mitad está de acuerdo con ello. Además, el total de la población opina que ello genera pérdidas de venta por lo que se le caracteriza por tener un impacto negativo.

Por otro lado, la presente investigación impactará directamente al desarrollo de la gestión de logística de la empresa Fiberlux pues tiene como finalidad evaluar la gestión realizada del área de compras internacionales e inventario de almacén y así mejorar su llegada al cliente final; de igual forma esta investigación beneficia a los altos cargos tanto gerentes como jefes de áreas de las diferentes empresas del sector de telecomunicaciones ya que se pueden utilizar los indicadores mencionados para la gestión de dichas áreas.

Además, beneficiará a los estudiantes de la facultad de negocios e ingeniería que realicen investigaciones de empresas del sector pues les brindarán una guía para el desarrollo de trabajos de este tipo en cuestión de elegir el enfoque, diseño, técnica e instrumento para sus futuros análisis y por consecuencia lograr tener resultados que impacten de forma positiva hacia su objeto de estudio.

4.2. Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la investigación se puede afirmar que la gestión de compras internacionales incide de forma positiva en la empresa en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux mientras que la gestión del inventario de almacén incide de forma neutra, esto se vio reflejado mediante la información obtenida sobre la reducción de costos, el servicio al cliente, la demanda del mercado y el control de stock; todo ello en base a diversas fuentes e información obtenida por parte de la empresa.

Conclusiones Específicas

- Mediante el análisis realizado se puede afirmar que si se está llevando una buena gestión de compras internacionales mediante la reducción de costos ya que esto se ve reflejado en el margen de contribución de las compras internacionales y en la reducción de costos logísticos. Sobre el primer indicador, este margen subió en el 2021 a comparación del 2020 debido a la gestión del área de compras internacionales, teniendo una rentabilidad del 29.34% mayor al año anterior facilitando la buena toma de decisiones para

así mejorar la calidad de los servicios brindados por la empresa. Por otro lado, con respecto al segundo indicador sobre la reducción de costos logísticos, ha habido un descenso en el factor del 35% FOB de los costos logísticos tras la nacionalización en el 2021, comparado al 41% obtenido en el 2020. Ambos indicadores se contrastan con el cuestionario realizado a la muestra seleccionada afirmando ambos puntos y los diversos autores que de igual forma afirman las consecuencias de tener una buena gestión de compras internacionales.

- Mediante el análisis realizado se concluyó que si se está llevando un buen servicio al cliente con respecto a la gestión de compras internacionales ya que esto se ve reflejado en el nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales y en los requerimientos conformes perfectamente generados. Con respecto al primer indicador, se incrementó en el 2021 teniendo un 89% de nivel de cumplimiento de las entregas en total, comparado a los 86% en el 2020. Por otro lado, sobre el segundo indicador, el 93% del total de órdenes de compra generadas en el año 2020 se generaron sin problemas; mientras que en el año 2021 este porcentaje aumentó en un 2% teniendo el 95% de órdenes de compra perfectamente generadas. Ambos indicadores se contrastan con el cuestionario realizado a la muestra seleccionada afirmando ambos puntos y los diversos autores que de igual forma afirman la incidencia positiva del servicio al cliente en la gestión de compras internacionales.
- De acuerdo al análisis realizado se puede afirmar que si hay una incidencia positiva de la gestión del inventario con respecto a la demanda del mercado

pues se ve reflejado en la rotación de mercancía en el almacén y en la duración de la mercancía en el almacén. Con respecto al primer indicador se visualizó que para el 2021 se incrementó la rotación de la mercancía 9.43 puntos con respecto al del año anterior; lo que significa que se logró recuperar de forma más rápida lo invertido. Por otro lado, sobre el segundo indicador se encontró que sus productos con más alta demanda no tienen una duración mayor a 4.5, lo cual es un punto positivo a favor de la empresa pues demuestra su alta rotación en relación a las ventas, así como permite conocer los productos que pueden estar a punto de ser obsoletos.

- De acuerdo con el análisis realizado se puede afirmar que si hay una incidencia neutra - negativa en la gestión del inventario con respecto al control de stock pues este se ve reflejado en el stock disponible y roturas de stock en el almacén. Con respecto al primer indicador se visualizó que efectivamente luego de realizar el análisis ABC, el stock de los productos de alta rotación no cubre con el promedio de requerimientos mensuales; sin embargo, la mercancía de mediana y baja rotación sí cubre con la demanda. Por otro lado, sobre el segundo indicador se encontró que la falta de comunicación es el causante de las roturas de stock y esta a su vez genera pérdidas de venta por lo que se le caracteriza por tener un impacto negativo.

Conclusiones Generales

El presente trabajo de investigación concluye que la gestión de compras internacionales y la gestión del inventario de almacén incide de forma positiva en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux, ya que con respecto a la primera variable se puede afirmar que se visualizaron cambios positivos en la reducción de costos y el servicio al cliente después de realizar una buena gestión de compras internacionales pues aumentó su margen de contribución, disminuyeron sus costos logísticos y el nivel de cumplimiento de entregas fue más alto al igual que los requerimientos conformes generados; todo ello con respecto al año anterior antes de los cambios en la gestión.

Asimismo, con respecto al segundo indicador, gestión de inventario de almacén, se observó que este va acorde a la demanda del mercado y el control de stock, pues después de haber realizado cambios en el mismo se visualizó que la rotación y la duración de la mercancía va en función a las ventas realizadas en el último año; además que pueden mantener de forma eficaz dicha capacidad debido al stock disponible en base a ciertos productos; es así que se encuentra una oportunidad de mejora en la cadena de suministro para los otros productos en donde no se tiene tanta rotación y evitar las roturas de stock.

REFERENCIAS

- Palomino Negron, G. (2021). Mejora de la gestión de inventarios para incrementar la productividad en el Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654965/PalominoN_G.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Anderson, J., & Wincoop, E. (2004). *Trade Costs*. Obtenido de <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/0022051042177649>
- Baily, P. (1998). *Purchasing principles and management*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=sVD2BwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Purchasing+principles+and+management+baily&ots=83o54_gVD5&sig=mpO7GFhJTtopiJ83QULTDXydAro#v=onepage&q=Purchasing%20principles%20and%20management%20baily&f=false
- Barrantes Echavarría, R. (2013). *Investigación: un camino al conocimiento Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. Obtenido de <https://editorial.uned.ac.cr/book/U08167>
- Brookshaw, T., & Terziovski, M. (1997). The relationship between strategic. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14635779710195096/full/html>
- Caballero Sánchez de Puerta, P. (2014). *Gestión administrativa de la actividad comercial*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5397/INCIDENCIA%20DEL%20MARGEN%20DE%20CONTRIBUCI%C3%93N%20EN%20LA%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20GERENCIALES%20DE%20EMPRESAS%20PANIFICADORAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, A. (2020). *Icoterms 2020*. Barcelona: Marge Book.
- Calderón Pacheco, A. (2014). PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL ALMACEN DE INSUMOS EN UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO. Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324442/Calderon_PA.pdf
- Calvo Villalobos, M. (2013). PROPUESTA DE MODELO DE GESTION DEL PROCESO DE COMPRAS INTERNACIONALES EN Colombia. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0064868.pdf>
- Carr, A., & Smeltzer, L. (1997). An empirically based operational. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969701297000142>
- Carrasco Diaz, S. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*.
- Conexión ESAN. (2016). Gestión de inventarios y almacenes. *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-inventarios-y-almacenes>
- Coral, A. S. (2014). *Administracion de Compras*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- De la Cruz Barrera, M., & Santivañez Meza, J. (10 de 28 de 2017). Análisis de la mejora de la gestión de compra en las grandes empresas comercializadoras de prendas de vestir en Lima. *Análisis de la mejora de la gestión de compra en las grandes empresas comercializadoras de prendas de vestir en Lima*. Lima, Perú.
- Díaz Matalobos, A. (1999). *Gerencia de Inventario*. Obtenido de <https://isbn.cloud/9789802172221/gerencia-de-inventarios/>
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario:. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Duran, Y. (2012). Administracion del inventario: elemento clave. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>

- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F4655%2F465545892008.pdf&cIen=1983836>
- Esan, U. (2016). *Criterios para evaluar el desempeño de los proveedores*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/criterios-para-evaluar-el-desempeno-proveedores/>
- Escrivá Monzó, J., Savall Llidó, V., & Martínez García, A. (2014). *Gestión de compras*. Madrid: Mc Graw Hill S.L.
- Espino Acevedo, E. (2016). Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos.
- Felipe, V. (2016). Cómo medir la rotura de stock. Obtenido de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/la-rotura-de-stock/>
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v7n2/v7n2a10.pdf>
- Frieden, J. (2013). *Capitalismo global: El trasfondo económico de la historia del siglo XX*.
- Galiana Vásquez, J. L. (2018). *Manual de gestión de compras para logísticos*. España: Punto Rojo Libros S.L.
- Gonzalo Lázaro, P. (2015). *LA ADOPCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN LOGÍSTICOS Y SU INFLUENCIA EN EL BENEFICIO DE LA EMPRESA ESPAÑOLA DE COMPONENTES DE AUTOMOCIÓN*. Obtenido de file:///C:/Users/asponenteb/Downloads/223191_830404.pdf
- Hernandez Sampieri. (1994). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://josetavarez.net/Compendio-Methodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación - Cuarta edición. En *Metodología de la investigación - Cuarta edición* (págs. 100-102). México. Obtenido de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Krugman, P. (2000). *Economía Internacional*. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102016000100007&script=sci_arttext
- Mora García, L. (2006). *Los indicadores claves del desempeño logístico*. Obtenido de https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Muente, R. (Septiembre de 2020). Presentación del resultado de la encuesta residencial de servicios de telecomunicaciones - Opsitel. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-sector-telecomunicaciones-ha-soportado-pandemia-y-seguira-expandiendose-815767.aspx>
- Nail Gallardo, A. (2016). PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>
- Orjuela-Castro, J., Chinchilla-Ospina, Y., & Suárez-Camelo, N. (s.f.). Costos logísticos y metodologías para el costeo en cadenas de suministro: una revisión de la literatura. Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v17n44/v17n44a03.pdf>
- Palma Movil, G. (2019). INCIDENCIA DEL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES. Colombia. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5397/INCIDENCIA%20DEL%20MARGEN%20DE%20CONTRIBUCI%C3%93N%20EN%20LA%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20GERENCIALES%20DE%20EMPRESAS%20PANIFICADORAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Parra Guerrero, F. (2005). *Gestión de stocks*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Portal Rueda, C. A. (22 de Junio de 2011). Gestión de inventario, stocks y almacenes. *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-inventario-stocks-y-almacenes/>
- Portal Rueda, C. (s.f.). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-compras/>
- Porto, G. (2004). *Informal export barriers and poverty*. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/14066?locale-attribute=en>
- Requena Guevara, C. (2014). GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO EN METROCOLOR S.A. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5988/requena_gca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roca, F. A. (2005). *Icoterms*. Mexico: ISEF.
- Rodriguez Escobar, J. (2008). LA RELACIÓN ENTRE LAS PRÁCTICAS Y EL DESEMPEÑO. *LA RELACIÓN ENTRE LAS PRÁCTICAS Y EL DESEMPEÑO*. Salamanca, España. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/17501/DAEE_Relacion%20practicas_y_de_sempo_n_funcion_compras.pdf;jsessionid=B1D6A074CD5F205A265359D5E744198E?sequence=3
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M., & Alejo Machado, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305
- Shepherd. (2015). *POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS COSTOS DEL COMERCIO PARA UN CRECIMIENTO INCLUSIVO Y SOSTENIBLE*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/aid4trade15_chap1_s.pdf
- Sotelo., O. (2017). NORMAS ÉTICAS DEL ISE PARA TRABAJOS CIENTÍFICOS, INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES. Obtenido de https://www.inaes.edu.py/application/files/1515/5853/0551/Seccion_I_Normas_eticas.pdf
- Stanley, L., & Wisner, J. (Marzo de 2001). Service quality along the supply chain: implications for purchasing. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1016/S0272-6963%2800%2900052-8>
- Suárez Presutti, D. J. (8 de Septiembre de 2011). Gestión de inventarios y almacén. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-inventarios-almacen/>
- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. Colombia, Medellín. Obtenido de <file:///C:/Users/ale3n/Downloads/Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273.pdf>
- Universidad Esan. (15 de Mayo de 2017). *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/05/decisiones-empresariales-a-partir-del-analisis-del-margen-de-contribucion/>
- Vara Horna, A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Zapata Cortes, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Obtenido de <file:///C:/Users/ale3n/Downloads/Fundamentos%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20inventarios.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Carta de Autorización de Información de Empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **Alex Martin Ternero Herrera**, identificado con DNI **08196837**, en mi calidad de **Gerente General** del área de Gerencia de la empresa/institución **Fiberlux SAC** con R.U.C N° **20557425889**, ubicada en la ciudad de **Calle Narciso de la Colina 421 Of. 1103 Miraflores**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Srta. **Margareth Amalia Román Palomino**, identificado con DNI N° **73176598**, egresado de la **(X) Carrera profesional** o () Programa de Postgrado de **Administración y Negocios Internacionales** para que utilice la siguiente información de la empresa:

Reporte de compras, data histórica de compras e inventario, costos aproximados de compras, entrevistas a encargados del área de compras y almacén, entre otros documentos relacionados a la gestión de la cadena de suministros; con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, **(x) Tesis** o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o **(x) Título Profesional**.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas)*.
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal
Representante del área
DNI: 08196837

Alex M. Ternero Herrera
Gerente General
FIBERLUX S.A.C.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado
DNI: 73176598

Anexo N°2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
Título: Análisis de la gestión de compras Internacionales y la gestión del inventario de almacén en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021		
Problema General	Objetivo General	Metodología
¿De qué manera la gestión de compras internacionales y la gestión del inventario de almacén incide en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?	Analizar de qué manera incide la gestión de compras internacionales y la gestión del inventario de almacén en la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021	Variables: - Gestión de compras internacionales - Gestión de inventario Enfoque: Mixto Diseño: Exploratorio – Documental (cualitativo) Diseño: Descriptivo (Cuantitativo) Técnica: Encuesta y Análisis Documental Instrumento: Ficha de Análisis Documental y Cuestionario Tipo de muestreo: No Probabilístico por conveniencia Población: - Gerente de Supply Chain - Jefe de Almacén - Coordinar de Almacén - Asistente de compras
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	
¿De qué manera la reducción de costos incide a la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux en el año 2020 - 2021?	Analizar la incidencia de la reducción de costos con la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux en el año 2020 - 2021	
¿De qué manera el servicio al cliente incide a la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?	Analizar la incidencia del servicio al cliente con la gestión de compras internacionales de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021	
¿De qué manera la demanda del mercado incide en la gestión del inventario de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?	Analizar la incidencia de la demanda del mercado en la gestión de inventario de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021	
¿De qué manera el control de stock incide en la gestión del inventario de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021?	Analizar la incidencia del control de stock en la gestión de inventario de la empresa de telecomunicaciones Fiberlux para el año 2020 - 2021	

Anexo N°3: Matriz De Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de compras internacionales	<p>La gestión de compras internacionales es el proceso de planificación para adquirir bienes y servicios entre dos o más entidades de diferentes países a fin de lograr la reducción de costos y mejorar el servicio al cliente</p> <p>(Rodríguez Escobar, 2008); (Carr & Smeltzer, 1997); (Baily, 1998); (Brookshaw & Terziovski, 1997); (Krugman, 2000)</p>	Reducción de Costos	Margen de contribución de las ventas con relación a las compras internacionales
			Costos logísticos a nivel local e internacional de las compras
		Servicio al Cliente	Nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales
			Requerimientos perfectamente recibidos
Gestión de inventario de almacén	<p>Cantidad de bienes que una compañía mantiene en existencia en un almacén acorde a la demanda del mercado, ya sea para la venta o para ser consumidos; ello representa una gran inversión para la compañía por ello debe ser bien controlada ya que es el activo corriente de menor liquidez. (Durán, Administración del inventario:, 2012); (Díaz Matalobos, 1999)</p>	Demanda del mercado	Rotación de mercancía en el almacén
			Duración de la mercancía en el almacén
		Control de Stock	Stock disponible
			Roturas de stock

Anexo N°4: Ficha de Análisis Documental

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL:			
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/>		CUALITATIVO <input type="radio"/>	
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/>	ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/>	DOCUMENTOS <input type="radio"/>	TESIS <input type="radio"/>
AUTOR:			
AÑO DE PUBLICACION:			
DIMENSION:			
DOCUMENTOS			
DESCRIPCION:			
Enlace Web:			

Anexo N°3. Instrumento: Modelo de Revisión Documental

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL:			
TIPO DE INFORMACION: CUA		<input type="radio"/> CUALITATIVO	<input type="radio"/>
TIPO DE FUENTE: FOTO	<input type="radio"/>	ANALISIS ESTADISTICO	<input type="radio"/>
		DOCUMENTOS	<input type="radio"/>
AUTOR:			
AÑO DE PUBLICACION:			
DIMENSION:			
DOCUMENTOS			
DESCRIPCION:			
Enlace Web:			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

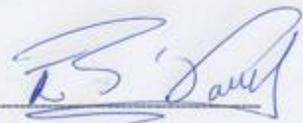
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mayuri Ramos, Elizabeth
DNI: 40964593

Especialidad del validador: Mg Marketing y Negocios Internacionales

Lima, 06 de setiembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo N°6: Validación de Instrumento

Anexo N°3. Instrumento: Modelo de Revisión Documental

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL:			
TIPO DE INFORMACION:	CUALITATIVO <input type="radio"/>	CUALITATIVO <input type="radio"/>	
TIPO DE FUENTE:	FOTO <input type="radio"/>	ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/>	DOCUMENTOS <input type="radio"/>
TESIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AUTOR:			
AÑO DE PUBLICACION:			
DIMENSION:			
DOCUMENTOS			
DESCRIPCION:			
Enlace Web:			

Observaciones:

Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ricardo Fernando Cosío Borda

DNI: 70586255

Especialidad del validador: Relaciones Internacionales y Comercio Exterior

10 de setiembre del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Relaciones Internacionales y Comercio Exterior

Anexo N°7: Validación de Instrumento

ANEXO: CUESTIONARIO

Introducción y presentación

Este cuestionario de Tesis Doctoral pregunta al mercado español de componentes de automoción: sus sistemas de información, la flexibilidad de las empresas proveedores en la toma de decisiones logísticas y su desempeño logístico.

Esta Tesis Doctoral se está preparando en el Departamento de Empresa de la Facultad de Económicas y Empresariales de la Universidad San Pablo CEU.

La realización de este cuestionario es absolutamente libre y el tratamiento de la información es absolutamente confidencial con arreglo a la LOPD 15/1999 de 13 de Diciembre.

¡Muchas gracias por su participación!

(Aseguramos la confidencialidad de los datos proporcionados y ponemos a su disposición las conclusiones del estudio una vez finalizado).

La adopción de sistemas de información logísticos y su influencia en el beneficio de la empresa española de componentes de automoción

PARTE I: Datos de categorización e identificación

Rellene los siguientes datos de Usted y su empresa:

P1: Nombre de la empresa:

P2: Puesto en la empresa:

- Director
- Empleado
- Jefe departamento
- Asalariado temporal
- Responsable de Grupo
- Otros, indíquese

P3: Departamento al que pertenece:

- Producción
- Marketing
- Logística
- Dirección
- RR.HH.
- Ventas
- Compras

La adopción de sistemas de información logísticos y su influencia en el beneficio de la empresa española de componentes de automoción

Señale cuál de las opciones define mejor la actividad de su empresa. Marque cuantas posibilidades estime oportunas.

P5:

Primer equipo	1º Nivel	<input type="checkbox"/>	Fabricantes de sistemas y subsistemas terminados y componentes. Suministro directo al fabricante de vehículos.
	2º Nivel	<input type="checkbox"/>	Fabricantes de sistemas y subsistemas para montaje en Nivel 1 (Tier 1)
	3º Nivel	<input type="checkbox"/>	Fabricantes de productos semielaborados o materias primas con suministros al Nivel 2 (Tier 2)
Recambio comercial	Recambio original	<input type="checkbox"/>	Fabricante de recambios de la misma calidad que los utilizados en el montaje por fabricantes de vehículos siguiendo las normas de fabricación de los fabricantes de vehículos
	Recambio equivalente	<input type="checkbox"/>	Fabricante de recambios fabricados por empresa que pueda certificar que los recambios son de la misma calidad que los componentes utilizados para el montaje de los vehículos
	Accesorios	<input type="checkbox"/>	Fabricantes de piezas para su montaje que no se incorporan de serie en los vehículos, incluidas las piezas de personalización de vehículos.
	Comercial	<input type="checkbox"/>	Empresas que desarrollan actividad exclusivamente de distribución de recambios o componentes de automoción.

(Nota aclaratoria: Un sistema de automóvil es, por ejemplo, el sistema completo de frenado. Asimismo, un subsistema es el subconjunto montado consistente en la pinza, la horquilla y las pastillas de freno. Por último, un componente o pieza es la pastilla de freno).

La adopción de sistemas de información logísticos y su influencia en el beneficio de la empresa española de componentes de automoción

PARTE II: Datos Preguntas sobre Sistemas de Información, Preguntas sobre Flexibilidad y Preguntas sobre Eficiencia Logística

Preguntas sobre Sistemas de Información

<i>Elija una de las opciones para cada pregunta</i>		Nunca	Pocas veces	A veces	Habitualmente	Siempre
SIL1	Existe en mi empresa integración electrónica de información con proveedores (EDI)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL2	En la empresa tenemos instalado un software específico de la cadena de suministro (ERP): pedidos, preparación, albarán, envío y facturación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL3	La planificación de producción se gestiona con programas informáticos y procesos específicos (MRP, etc.)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL4	Existe un índice de satisfacción de clientes (tasa de entrega, número de reclamaciones, tasa de devoluciones, etc.)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL5	Los flujos internos de la empresa son responsabilidad del departamento de logística	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL6	Existe en mi empresa integración electrónica de información con clientes (EDI)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL7	En la empresa trabajamos con previsiones de clientes y las aplicamos a los planes de producción	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL8	Existen indicadores de nivel de stock actualizados para la gestión logística. (Ejemplo: cobertura, rotación, etc.)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL9	En la empresa medimos los costes de gestión logística (transporte, almacenamiento, personal, etc.) con indicadores específicos.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL10	En la empresa se hacen inventarios de existencias periódicamente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL11	Medimos el cumplimiento de los lotes de producción planificados	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIL12	Existen reuniones programadas para organizar y revisar el PMP (Plan Maestro de Producción)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La adopción de sistemas de información logísticos y su influencia en el beneficio de la empresa española de componentes de automoción

Preguntas sobre Eficiencia

<i>Elija una de las opciones para cada pregunta</i>		Nunca	Pocas veces	A veces	Habitualmente	Siempre
EL1	Fiabilidad: la entrega de los pedidos los clientes es correcta en cantidades y tiempos.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL2	Los niveles de stock son óptimos, esto es, adaptados a las necesidades de producción y clientes.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL3	Los proveedores entregan según tiempos y cantidades pactados.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL4	Los programas informáticos de gestión de la cadena de suministro se utilizan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL5	Las reclamaciones de clientes y devoluciones de producto tienden a la baja.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL6	Podemos seguir la trazabilidad de los materiales y stocks dentro de la cadena de suministro.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL7	Los costes de transporte se están reduciendo con el paso del tiempo.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL8	La documentación de envío a los clientes (albaranes, facturas, etiquetas) es correcta.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL9	La rotación de inventarios de la empresa es alta, es decir hay elevada salida y entrada de stocks.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL10	Los pedidos, albaranes y facturas se tramitan utilizando programas informáticos logísticos.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL11	Tenemos un plan de recepción definido con proveedores (lotes, tiempos, ventanas horarias)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EL12	La gestión de proveedores está integrada electrónicamente en el sistema informático de la empresa, vía EDI o similar.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¡Muchas gracias por sus respuestas!

ANEXO: Cuestionario

Introducción y presentación

El cuestionario de la presente investigación busca en los trabajadores de la empresa Fiberlux de qué manera incide la gestión de compras internacionales y la gestión de inventario en la misma a fin de evaluar las mejoras obtenidas a raíz del incremento de actividades y la implementación de nuevas áreas de tal forma que sirva de ayuda y apoyo para la toma de futuras decisiones.

Esta tesis se está preparando por bachilleres de la facultad de negocios pertenecientes a la carrera de Administración y Negocios internacionales de la Universidad Privada del Norte

Por ello, la información obtenida será solo de uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

¡Muchas gracias por su participación!

(Aseguramos la confidencialidad de los datos proporcionados y ponemos a su disposición las conclusiones del estudio una vez finalizado)

PARTE I: Datos Generales

Rellene los siguientes datos de Usted y su empresa:

Nombre de la empresa: _____

Cargo:

- a) Gerente de Supply Chain
- b) Jefe de Almacén
- c) Coordinador de Almacén
- d) Asistente de compras
- e) Otro, indique: _____

Departamento al que pertenece:

- a) Área de Ventas
- b) Área de Almacén
- c) Área de Compras
- d) Área de Supply Chain
- e) Otro, indique: _____

Antigüedad en la empresa: _____ (años/ meses)

Señale cuál de las opciones define mejor la actividad de su empresa. Marque cuantas posibilidades estime oportunas.

	Operador que brinda Internet por Fibra óptica al hogar (FTTH) con velocidades desde 70 Mbps hasta 500 Mbps.
	Compañía de telecomunicaciones peruana comprometida a entregar servicios corporativos de la más alta calidad, con la garantía de su red privada 100% de fibra óptica.
	Operador de servicios de Telefonía IP y Soluciones Cloud que provee soluciones integrales de IT y Telecomunicaciones a distintas industrias y sectores.
	Compañía de telecomunicaciones que brinda servicios de Internet Dedicado de Banda Ancha, Transmisión de Datos, Telefonía Fija, Seguridad Gestionada, Data Center, Servicios en la Nube y Streaming, entre otras soluciones a fin de interconectar negocios en la Red.
	Compañía que ofrece el servicio de Implementación de Proyectos y Soluciones de Comunicación alámbrica e Inalámbrica a Sectores como Corporativo, Gobierno, Educación, Salud, entre otros.

PARTE II: Condiciones Generales

1. Seleccione las sub-áreas con las que cuenta el área de Supply Chain.

<input type="checkbox"/>	Área de Almacén
<input type="checkbox"/>	Área de Compras Nacionales
<input type="checkbox"/>	Área de Compras Internacionales
<input type="checkbox"/>	Área de Compras
<input type="checkbox"/>	Área de Logística
<input type="checkbox"/>	Área Comercial
<input type="checkbox"/>	Área Administrativa
<input type="checkbox"/>	Área de Contabilidad
<input type="checkbox"/>	Área de Finanzas
<input type="checkbox"/>	Directorio
<input type="checkbox"/>	Área de Distribución

2. Elija una de las opciones de cada pregunta

Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.1. Se está realizando una buena gestión del área de compras.					
2.2. Era necesaria la separación del área de compras nacionales e internacionales.					
2.3. Se está llevando a cabo una buena gestión de inventario, en base a los requerimientos de la empresa.					
2.4. La empresa cuenta con una infraestructura ideal para llevar a cabo la buena gestión del inventario.					

PARTE III: Gestión de Compras Internacionales

3. Marque una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1. Ha variado el margen de contribución de las ventas de la empresa en relación con la gestión del área de compras internacionales de forma positiva.					
3.2. La reducción de costos logísticos que ha tenido la empresa a nivel de compras tanto nacionales como internacionales se ha debido a la mejora de procesos y a la división de funciones.					
3.3. El nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas actualmente se da de manera eficiente.					
3.4. Los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son correctamente detallados.					
3.5. La mayoría de pedidos son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas.					
3.6. La emisión y/o atención de los pedidos, si no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa.					

PARTE IV: Gestión de Inventario

4. Seleccione una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1. Con base a la demanda de los equipos, se podría decir que la rotación de la mayoría de la mercancía con stock en almacén es alta.					
4.2. Los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643,HAP AC2.					
4.3. La duración de la mercancía en almacén va relacionada directamente a las ventas de la empresa.					
4.4. Se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa.					
4.5. Las roturas de stock se generan principalmente en la empresa a partir de la falta de comunicación entre áreas.					
4.6. El impacto de tener roturas de stock para la empresa es negativo, generando inclusive perdidas para la empresa.					

¡Muchas gracias por sus respuestas!

SOLICITUD - LLENADO DE CUESTIONARIO



Alexandra Ponte Benites <alexandraponteb@gmail.com>

lun, 22 nov 2021, 08:45



para roman.palomino.margareth, fbeteta@fiberlux.pe, dplaza@fiberlux.pe, shuaman@fiberlux.pe, ssalas@fiberlux.pe

Buenos días estimados,

El presente correo tiene como motivo solicitar su apoyo respondiendo el cuestionario adjunto que se basa en la tesis que se está realizando sobre la empresa en la que laboran, Fiberlux S.A.

Agradecemos mucho su colaboración en el trabajo de investigación ya que nos ayudará a contrastar la información.

Saludos cordiales

Alexandra Ponte
Margareth Román

Anexo N°10: Solicitud de llenado del Cuestionario

Lista de participantes para el cuestionario:

- **Participante 1:**
Nombre: Sheyla Salas
Cargo: Gerente de Supply Chain
DNI: 44719518
- **Participante 2:**
Nombre: Freddy Beteta
Cargo: Jefe de Almacén
DNI: 45852386
- **Participante 3:**
Nombre: Daniel Plaza
Cargo: Coordinador de Almacén
DNI: 44374057
- **Participante 4:**
Nombre: Sara Huamán
Cargo: Asistente de Compras
DNI: 47903435

Anexo N°11: Cuestionario al coordinador de almacén

PARTE I: Datos Generales

Rellene los siguientes datos de Usted y su empresa:

Nombre de la empresa: FIBERLUX SAC

Cargo:

- a) Gerente de Supply Chain
- b) Jefe de Almacén
- c) Coordinador de Almacén
- d) Asistente de compras
- e) Otro, indique: _____

Departamento al que pertenece:

- a) Área de Ventas
- b) Área de Almacén
- c) Área de Compras
- d) Área de Supply Chain
- e) Otro, indique: _____

Antigüedad en la empresa: 4 años (años/ meses)

Señale cuál de las opciones define mejor la actividad de su empresa. Marque cuantas posibilidades estime oportunas.

	Operador que brinda Internet por Fibra óptica al hogar (FTTH) con velocidades desde 70 Mbps hasta 500 Mbps.
	Compañía de telecomunicaciones peruana comprometida a entregar servicios corporativos de la más alta calidad, con la garantía de su red privada 100% de fibra óptica.
	Operador de servicios de Telefonía IP y Soluciones Cloud que provee soluciones integrales de IT y Telecomunicaciones a distintas industrias y sectores.
<input checked="" type="checkbox"/>	Compañía de telecomunicaciones que brinda servicios de Internet Dedicado de Banda Ancha, Transmisión de Datos, Telefonía Fija, Seguridad Gestionada, Data Center, Servicios en la Nube y Streaming, entre otras soluciones a fin de interconectar negocios en la Red.
	Compañía que ofrece el servicio de Implementación de Proyectos y Soluciones de Comunicación alámbrica e Inalámbrica a Sectores como Corporativo, Gobierno, Educación, Salud, entre otros.

PARTE II: Condiciones Generales

1. Seleccione las sub-áreas con las que cuenta el área de Supply Chain.

<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Almacén
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Compras Nacionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Compras Internacionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Compras
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Logística
<input type="checkbox"/>	Área Comercial
<input type="checkbox"/>	Área Administrativa
<input type="checkbox"/>	Área de Contabilidad
<input type="checkbox"/>	Área de Finanzas
<input type="checkbox"/>	Directorio
<input type="checkbox"/>	Área de Distribución

2. Elija una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.1. Se está realizando una buena gestión del área de compras.		X			
2.2. Era necesaria la separación del área de compras nacionales e internacionales.	X				
2.3. Se está llevando a cabo una buena gestión de inventario, en base a los requerimientos de la empresa.			X		
2.4. La empresa cuenta con una infraestructura ideal para llevar a cabo la buena gestión del inventario.				X	

PARTE III: Gestión de Compras Internacionales

3. Marque una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1. Ha variado el margen de contribución de las ventas de la empresa en relación con la gestión del área de compras internacionales de forma positiva.	X				
3.2. La reducción de costos logísticos que ha tenido la empresa a nivel de compras tanto nacionales como internacionales se ha debido a la mejora de procesos y a la división de funciones.	X				
3.3. El nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas actualmente se da de manera eficiente.			X		
3.4. Los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son correctamente detallados.			X		
3.5. La mayoría de pedidos son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas.		X			
3.6. La emisión y/o atención de los pedidos, si no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa.	X				

PARTE IV: Gestión de Inventario

4. Seleccione una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1. Con base a la demanda de los equipos, se podría decir que la rotación de la mayoría de la mercancía con stock en almacén es alta.	X				
4.2. Los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643,HAP AC2.		X			
4.3. La duración de la mercancía en almacén va relacionada directamente a las ventas de la empresa.	X				
4.4. Se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa.			X		
4.5. Las roturas de stock se generan principalmente en la empresa a partir de la falta de comunicación entre áreas.		X			
4.6. El impacto de tener roturas de stock para la empresa es negativo, generando inclusive perdidas para la empresa.	X				

¡Muchas gracias por sus respuestas!



FIBERLUX
Daniel Pablo Plaza Solari
DNI: 44374057
ALMACEN

Anexo N°12: Cuestionario al jefe de almacén

PARTE I: Datos Generales

Rellene los siguientes datos de Usted y su empresa:

 Nombre de la empresa: FIBERLUX SAC

Cargo:

- a) Gerente de Supply Chain
- Jefe de Almacén
- c) Coordinador de Almacén
- d) Asistente de compras
- e) Otro, indique: _____

Departamento al que pertenece:

- a) Área de Ventas
- Área de Almacén
- c) Área de Compras
- d) Área de Supply Chain
- e) Otro, indique: _____

 Antigüedad en la empresa: 9 MESES (años/ meses)

Señale cuál de las opciones define mejor la actividad de su empresa. Marque cuantas posibilidades estime oportunas.

	Operador que brinda Internet por Fibra óptica al hogar (FTTH) con velocidades desde 70 Mbps hasta 500 Mbps.
	Compañía de telecomunicaciones peruana comprometida a entregar servicios corporativos de la más alta calidad, con la garantía de su red privada 100% de fibra óptica.
	Operador de servicios de Telefonía IP y Soluciones Cloud que provee soluciones integrales de IT y Telecomunicaciones a distintas industrias y sectores.
<input checked="" type="checkbox"/>	Compañía de telecomunicaciones que brinda servicios de Internet Dedicado de Banda Ancha, Transmisión de Datos, Telefonía Fija, Seguridad Gestionada, Data Center, Servicios en la Nube y Streaming, entre otras soluciones a fin de interconectar negocios en la Red.
	Compañía que ofrece el servicio de Implementación de Proyectos y Soluciones de Comunicación alámbrica e Inalámbrica a Sectores como Corporativo, Gobierno, Educación, Salud, entre otros.

PARTE II: Condiciones Generales

1. Seleccione las sub-áreas con las que cuenta el área de Supply Chain.

<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Almacén
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Compras Nacionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Compras Internacionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Compras
<input checked="" type="checkbox"/>	Área de Logística
<input type="checkbox"/>	Área Comercial
<input type="checkbox"/>	Área Administrativa
<input type="checkbox"/>	Área de Contabilidad
<input type="checkbox"/>	Área de Finanzas
<input type="checkbox"/>	Directorio
<input type="checkbox"/>	Área de Distribución

2. Elija una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.1. Se está realizando una buena gestión del área de compras.		<input checked="" type="checkbox"/>			
2.2. Era necesaria la separación del área de compras nacionales e internacionales.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2.3. Se está llevando a cabo una buena gestión de inventario, en base a los requerimientos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
2.4. La empresa cuenta con una infraestructura ideal para llevar a cabo la buena gestión del inventario.					<input checked="" type="checkbox"/>

PARTE III: Gestión de Compras Internacionales

3. Marque una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1. Ha variado el margen de contribución de las ventas de la empresa en relación con la gestión del área de compras internacionales de forma positiva.		x			
3.2. La reducción de costos logísticos que ha tenido la empresa a nivel de compras tanto nacionales como internacionales se ha debido a la mejora de procesos y a la división de funciones.		x			
3.3. El nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas actualmente se da de manera eficiente.		x			
3.4. Los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son correctamente detallados.			x		
3.5. La mayoría de pedidos son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas.		x			
3.6. La emisión y/o atención de los pedidos, si no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa.	x				

PARTE IV: Gestión de Inventario

4. Seleccione una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1. Con base a la demanda de los equipos, se podría decir que la rotación de la mayoría de la mercancía con stock en almacén es alta.	X				
4.2. Los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643,HAP AC2.		X			
4.3. La duración de la mercancía en almacén va relacionada directamente a las ventas de la empresa.	X				
4.4. Se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa.		X			
4.5. Las roturas de stock se generan principalmente en la empresa a partir de la falta de comunicación entre áreas.		X			
4.6. El impacto de tener roturas de stock para la empresa es negativo, generando inclusive perdidas para la empresa.	X				

¡Muchas gracias por sus respuestas!


 Freddy Beteta

Anexo N°13: Cuestionario al asistente de almacén

PARTE I: Datos Generales

Rellene los siguientes datos de Usted y su empresa:

Nombre de la empresa: FIBERLUX SAC

Cargo:

- a) Gerente de Supply Chain
- b) Jefe de Almacén
- c) Coordinador de Almacén
- d) Asistente de compras
- e) Otro, indique: _____

Departamento al que pertenece:

- a) Área de Ventas
- b) Área de Almacén
- c) Área de Compras
- d) Área de Supply Chain
- e) Otro, indique: _____

Antigüedad en la empresa: 6 meses (años/ meses)

Señale cuál de las opciones define mejor la actividad de su empresa. Marque cuantas posibilidades estime oportunas.

	Operador que brinda Internet por Fibra óptica al hogar (FTTH) con velocidades desde 70 Mbps hasta 500 Mbps.
	Compañía de telecomunicaciones peruana comprometida a entregar servicios corporativos de la más alta calidad, con la garantía de su red privada 100% de fibra óptica.
	Operador de servicios de Telefonía IP y Soluciones Cloud que provee soluciones integrales de IT y Telecomunicaciones a distintas industrias y sectores.
X	Compañía de telecomunicaciones que brinda servicios de Internet Dedicado de Banda Ancha, Transmisión de Datos, Telefonía Fija, Seguridad Gestionada, Data Center, Servicios en la Nube y Streaming, entre otras soluciones a fin de interconectar negocios en la Red.
	Compañía que ofrece el servicio de Implementación de Proyectos y Soluciones de Comunicación alámbrica e Inalámbrica a Sectores como Corporativo, Gobierno, Educación, Salud, entre otros.

PARTE II: Condiciones Generales

1. Seleccione las sub-áreas con las que cuenta el área de Supply Chain.

X	Área de Almacén
X	Área de Compras Nacionales
X	Área de Compras Internacionales
X	Área de Compras
X	Área de Logística
	Área Comercial
	Área Administrativa
	Área de Contabilidad
	Área de Finanzas
	Directorio
	Área de Distribución

2. Elija una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.1. Se está realizando una buena gestión del área de compras.	X				
2.2. Era necesaria la separación del área de compras nacionales e internacionales.	X				
2.3. Se está llevando a cabo una buena gestión de inventario, en base a los requerimientos de la empresa.			X		
2.4. La empresa cuenta con una infraestructura ideal para llevar a cabo la buena gestión del inventario.				X	

PARTE III: Gestión de Compras Internacionales

3. Marque una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1. Ha variado el margen de contribución de las ventas de la empresa en relación con la gestión del área de compras internacionales de forma positiva.	x				
3.2. La reducción de costos logísticos que ha tenido la empresa a nivel de compras tanto nacionales como internacionales se ha debido a la mejora de procesos y a la división de funciones.	x				
3.3. El nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas actualmente se da de manera eficiente.	x				
3.4. Los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son correctamente detallados.				x	
3.5. La mayoría de pedidos son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas.		x			
3.6. La emisión y/o atención de los pedidos, si no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa.	x				

PARTE IV: Gestión de Inventario

4. Seleccione una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1. Con base a la demanda de los equipos, se podría decir que la rotación de la mayoría de la mercancía con stock en almacén es alta.	x				
4.2. Los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643,HAP AC2.		x			
4.3. La duración de la mercancía en almacén va relacionada directamente a las ventas de la empresa.	x				
4.4. Se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa.				x	
4.5. Las roturas de stock se generan principalmente en la empresa a partir de la falta de comunicación entre áreas.	x				
4.6. El impacto de tener roturas de stock para la empresa es negativo, generando inclusive pérdidas para la empresa.	x				

¡Muchas gracias por sus respuestas!



Anexo N°14: Cuestionario al gerente de Supply Chain

PARTE I: Datos Generales

Rellene los siguientes datos de Usted y su empresa:

Nombre de la empresa: FIBERLUX SAC

Cargo:

- a) Gerente de Supply Chain
- b) Jefe de Almacén
- c) Coordinador de Almacén
- d) Asistente de compras
- e) Otro, indique: _____

Departamento al que pertenece:

- a) Área de Ventas
- b) Área de Almacén
- c) Área de Compras
- d) Área de Supply Chain
- e) Otro, indique: _____

Antigüedad en la empresa: 9 AÑOS (años/ meses)

Señale cuál de las opciones define mejor la actividad de su empresa. Marque cuantas posibilidades estime oportunas.

	Operador que brinda Internet por Fibra óptica al hogar (FTTH) con velocidades desde 70 Mbps hasta 500 Mbps.
	Compañía de telecomunicaciones peruana comprometida a entregar servicios corporativos de la más alta calidad, con la garantía de su red privada 100% de fibra óptica.
	Operador de servicios de Telefonía IP y Soluciones Cloud que provee soluciones integrales de IT y Telecomunicaciones a distintas industrias y sectores.
X	Compañía de telecomunicaciones que brinda servicios de Internet Dedicado de Banda Ancha, Transmisión de Datos, Telefonía Fija, Seguridad Gestionada, Data Center, Servicios en la Nube y Streaming, entre otras soluciones a fin de interconectar negocios en la Red.
	Compañía que ofrece el servicio de Implementación de Proyectos y Soluciones de Comunicación alámbrica e Inalámbrica a Sectores como Corporativo, Gobierno, Educación, Salud, entre otros.

PARTE II: Condiciones Generales

1. Seleccione las sub-áreas con las que cuenta el área de Supply Chain.

X	Área de Almacén
X	Área de Compras Nacionales
X	Área de Compras Internacionales
X	Área de Compras
X	Área de Logística
	Área Comercial
	Área Administrativa
	Área de Contabilidad
	Área de Finanzas
	Directorio
	Área de Distribución

2. Elija una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.1. Se está realizando una buena gestión del área de compras.		X			
2.2. Era necesaria la separación del área de compras nacionales e internacionales.	X				
2.3. Se está llevando a cabo una buena gestión de inventario, en base a los requerimientos de la empresa.			X		
2.4. La empresa cuenta con una infraestructura ideal para llevar a cabo la buena gestión del inventario.				X	

PARTE III: Gestión de Compras Internacionales

3. Marque una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1. Ha variado el margen de contribución de las ventas de la empresa en relación con la gestión del área de compras internacionales de forma positiva.	x				
3.2. La reducción de costos logísticos que ha tenido la empresa a nivel de compras tanto nacionales como internacionales se ha debido a la mejora de procesos y a la división de funciones.	x				
3.3. El nivel de cumplimiento de entregas de las compras gestionadas actualmente se da de manera eficiente.		x			
3.4. Los requerimientos por parte de las diversas áreas de la empresa son correctamente detallados.				x	
3.5. La mayoría de pedidos son perfectamente recibidos de acuerdo al requerimiento de las áreas involucradas.		x			
3.6. La emisión y/o atención de los pedidos, si no es correctamente realizada, puede generar consecuencias graves que afecte a la empresa.	x				

PARTE IV: Gestión de Inventario

4. Seleccione una de las opciones de cada pregunta

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1. Con base a la demanda de los equipos, se podría decir que la rotación de la mayoría de la mercancía con stock en almacén es alta.		x			
4.2. Los equipos que tiene mayor rotación son: GPON F680, F643,HAP AC2.	x				
4.3. La duración de la mercancía en almacén va relacionada directamente a las ventas de la empresa.	x				
4.4. Se está llevando un buen manejo del control de stock, de tal manera que este se encuentre disponible de acuerdo a los requerimientos de la empresa.			x		
4.5. Las roturas de stock se generan principalmente en la empresa a partir de la falta de comunicación entre áreas.	x				
4.6. El impacto de tener roturas de stock para la empresa es negativo, generando inclusive perdidas para la empresa.	x				

¡Muchas gracias por sus respuestas!



FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Reducción de Costos

TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO CUALITATIVO

TIPO DE FUENTE: FOTO ANALISIS ESTADISTICO DOCUMENTOS TESIS

AUTOR: Empresa Fiberlux

AÑO DE PUBLICACION: 2022

DIMENSION: Margen de Contribución de las Ventas en relación a las Compras Internacionales

DOCUMENTOS

**FIBERLUX S.A.C.
Estado de Resultados**

Por los años terminados del 01 de enero 2021 al 31 de DICIEMBRE 2021 y al 31 de DICIEMBRE 2020
(Soles)

	Notas	2021 S/.	2020 S/.
Ingresos de actividades ordinarias	18	70,515,956	56,240,535
Costos operacionales		(48,338,016)	(35,459,248)
Utilidad bruta		22,177,940	20,781,287
Costos de proyectos		-	-
Gastos de ventas		(10,286,307)	(8,953,819)
Gastos de administración		(6,249,381)	(5,772,320)
Otros ingresos	19	179,010	119,472
Otros Gastos		-	(16,945)
Utilidad operativa		5,821,262	6,157,675
Ingresos financieros	20	1,687	68792
Gastos financieros	21	(335,966)	(259,844)
Diferencia de cambio neta	22	(387,063)	(519,233)
Depreciación y amortización	23	(1,884,174)	(1,551,453)
Utilidad antes de participación e impuesto a la renta		3,215,746	3,895,936
Participación de trabajadores		-	(567,147)
Impuesto a la renta		(1,160,539)	(1,739,841)
Utilidad del ejercicio		2,055,207	1,588,948

DESCRIPCION: Se observa que de acuerdo al historial de compras señalado por la empresa Fiberlux hasta el término del año 2020 en cuyo periodo solo estuvieron realizando compras locales obtuvieron una utilidad de 1,588,948 soles; una cifra muy baja en relación al resultado en el año 2021 donde empezaron a tener una buena gestión de compras internacionales para poder realizar las importaciones teniendo como resultado el incremento de la utilidad en un 29.34% con respecto a la cifra del año anterior. Se puede interpretar dicho resultado como favorable ya que aumentó el margen de contribución de las ventas y por ende facilita la buena toma de decisiones para así mejorar la calidad de los servicios brindados por la empresa

Enlace Web:

Empresa Fiberlux

Anexo N°16: Reducción de Costos

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Reducción de Costos
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/> CUALITATIVO <input type="radio"/>
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input checked="" type="radio"/> DOCUMENTOS <input type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
AUTOR: Empresa Fiberlux
AÑO DE PUBLICACION: 2021
DIMENSION: Margen de Contribución de las Ventas en relación a las Compras Internacionales
DOCUMENTOS

<p>DESCRIPCION: De acuerdo al grafico obtenido de los datos brindados por la empresa, hicieron un comparativo de los costos de sus productos mediante las importaciones versus los costos de lo mismo a nivel nacional dando como resultado que mientras mayor sea el volumen de las compras internacionales, menor serán los costos teniendo como resultado el incremento del margen de contribución de las ventas que a su vez fue producto de la buena gestión de compras internacionales</p>
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">Empresa Fiberlux</p>

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Reducción de Costos
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/> CUALITATIVO <input type="radio"/>
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input checked="" type="radio"/> DOCUMENTOS <input type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
AUTOR: Empresa Fiberlux
AÑO DE PUBLICACION: 2021
DIMENSION: Margen de Contribución de las Ventas en relación a las Compras Internacionales
DOCUMENTOS
 <p>DIFERENCIA - AUMENTO EN EL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN EN EL AÑO 2021</p>
<p>DESCRIPCION: Según el grafico mostrado anteriormente en el que se mostró el aumento de costos de las compras realizadas a nivel local y la disminución de los mismos mediante las compras internacionales; en el presente cuadro se visualiza el valor en el que aumentó la rentabilidad de la empresa debido a la diferencia de costos; dando como consecuencia un mayor margen de contribución de las ventas</p>
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">Empresa Fiberlux</p>

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Reducción de Costos																																																																						
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/> CUALITATIVO <input type="radio"/>																																																																						
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input checked="" type="radio"/> DOCUMENTOS <input type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>																																																																						
AUTOR: Empresa Fiberlux																																																																						
AÑO DE PUBLICACION: 2021																																																																						
DIMENSION: Costos logísticos de a nivel internacional de las compras																																																																						
DOCUMENTOS																																																																						
<div style="text-align: center;"> <p>FACTOR DE COSTEO IMPORTACIONES 2020</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Factor Costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>PAD TEC</td><td>1.27</td></tr> <tr><td>DH D 1</td><td>1.40</td></tr> <tr><td>DH D 2</td><td>1.59</td></tr> <tr><td>XGI GA 1</td><td>1.26</td></tr> <tr><td>DH D 3</td><td>1.48</td></tr> <tr><td>XGI GA 2</td><td>1.45</td></tr> <tr><td>ALF OC O...</td><td>1.29</td></tr> <tr><td>ALF OC O...</td><td>2.04</td></tr> <tr><td>XGI GA 1</td><td>1.27</td></tr> <tr><td>XGI GA 2</td><td>1.37</td></tr> <tr><td>SHE NZH EN</td><td>1.34</td></tr> <tr><td>ENG INE ER...</td><td>1.34</td></tr> <tr><td>YES STE CH</td><td>1.36</td></tr> <tr><td>ALF OC O...</td><td>1.81</td></tr> <tr><td>PAD TEC</td><td>1.25</td></tr> <tr><td>INV T</td><td>1.29</td></tr> <tr><td>ITC</td><td>1.25</td></tr> <tr><td>ALF OC O...</td><td>1.29</td></tr> </tbody> </table> <p>PROMEDIO 1.41</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>FACTOR DE COSTEO IMPORTACIONES 2021</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Factor Costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>TELD AT</td><td>1.20</td></tr> <tr><td>ALFO COM</td><td>1.51</td></tr> <tr><td>DHD</td><td>1.09</td></tr> <tr><td>ALFO</td><td>1.29</td></tr> <tr><td>DHD</td><td>1.47</td></tr> <tr><td>ALFO CO...</td><td>1.10</td></tr> <tr><td>ALFO CO...</td><td>1.11</td></tr> <tr><td>ALFO CO...</td><td>1.11</td></tr> <tr><td>XGIG A</td><td>1.26</td></tr> <tr><td>ALFO 6000</td><td>1.34</td></tr> <tr><td>FERRE TERI...</td><td>1.36</td></tr> <tr><td>OLT ALFO</td><td>1.27</td></tr> <tr><td>INVT REC...</td><td>1.38</td></tr> <tr><td>MINI NAPS</td><td>2.36</td></tr> <tr><td>ALFO WIFI...</td><td>1.34</td></tr> </tbody> </table> <p>PROMEDIO 1.35</p> </div>	Categoría	Factor Costo	PAD TEC	1.27	DH D 1	1.40	DH D 2	1.59	XGI GA 1	1.26	DH D 3	1.48	XGI GA 2	1.45	ALF OC O...	1.29	ALF OC O...	2.04	XGI GA 1	1.27	XGI GA 2	1.37	SHE NZH EN	1.34	ENG INE ER...	1.34	YES STE CH	1.36	ALF OC O...	1.81	PAD TEC	1.25	INV T	1.29	ITC	1.25	ALF OC O...	1.29	Categoría	Factor Costo	TELD AT	1.20	ALFO COM	1.51	DHD	1.09	ALFO	1.29	DHD	1.47	ALFO CO...	1.10	ALFO CO...	1.11	ALFO CO...	1.11	XGIG A	1.26	ALFO 6000	1.34	FERRE TERI...	1.36	OLT ALFO	1.27	INVT REC...	1.38	MINI NAPS	2.36	ALFO WIFI...	1.34
Categoría	Factor Costo																																																																					
PAD TEC	1.27																																																																					
DH D 1	1.40																																																																					
DH D 2	1.59																																																																					
XGI GA 1	1.26																																																																					
DH D 3	1.48																																																																					
XGI GA 2	1.45																																																																					
ALF OC O...	1.29																																																																					
ALF OC O...	2.04																																																																					
XGI GA 1	1.27																																																																					
XGI GA 2	1.37																																																																					
SHE NZH EN	1.34																																																																					
ENG INE ER...	1.34																																																																					
YES STE CH	1.36																																																																					
ALF OC O...	1.81																																																																					
PAD TEC	1.25																																																																					
INV T	1.29																																																																					
ITC	1.25																																																																					
ALF OC O...	1.29																																																																					
Categoría	Factor Costo																																																																					
TELD AT	1.20																																																																					
ALFO COM	1.51																																																																					
DHD	1.09																																																																					
ALFO	1.29																																																																					
DHD	1.47																																																																					
ALFO CO...	1.10																																																																					
ALFO CO...	1.11																																																																					
ALFO CO...	1.11																																																																					
XGIG A	1.26																																																																					
ALFO 6000	1.34																																																																					
FERRE TERI...	1.36																																																																					
OLT ALFO	1.27																																																																					
INVT REC...	1.38																																																																					
MINI NAPS	2.36																																																																					
ALFO WIFI...	1.34																																																																					
DESCRIPCION: Según los gráficos de costeo de importaciones de los años 2020 y 2021, se observa que en el primer año la tendencia del factor no se mantuvo constante ya que tuvo picos altos en ciertas importaciones, lo cual significa que el costo total de algunas importaciones tenía la tendencia a subir, teniendo como promedio un 41% adicional al precio FOB tras la nacionalización; sin embargo en el año 2021 si se observa un descenso en dicho factor; esto debido a la buena gestión de compras internacionales que se llevó a cabo, dando como resultado un aumento de solo un 35% del precio FOB .																																																																						
Enlace Web:																																																																						
Empresa Fiberlux																																																																						

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Servicio al Cliente
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
AUTOR: Ing. Luis Anibal Mora García
AÑO DE PUBLICACION: 2006
DIMENSION: Nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales
DOCUMENTOS
<p>Definición 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.</p> <p>Cálculo</p> $VALOR = \frac{NUMERO\ DE\ DESPACHOS\ CUMPLIDOS\ A\ TIEMPO}{NRO\ TOTAL\ DESPACHOS\ REQUERIDOS}$
DESCRIPCION: Según el autor, dicho valor se calcula dividiendo el número de despachos cumplidos a tiempo vs el número total de requeridos en un periodo determinado; lo cual permitirá controlar la eficacia de distribución de los proveedores a fin de categorizarlos según la calidad de servicio por la que se caracterizan.
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf</p>

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Servicio al Cliente
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
AUTOR: Especialistas de Conexión ESAN
AÑO DE PUBLICACION: 2016
DIMENSION: Nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales
DOCUMENTOS
<p>Costos</p> <p>Uno de los factores por los cuales la empresa elige a determinados proveedores tiene que ver con la reducción de costos. Así, como parte de la evaluación del desempeño, revisa los costos totales, desde cuánto se le paga al proveedor hasta otros factores como entregas, costos operativos, servicio y soporte. También la empresa debe quedar satisfecha si tras la compra el proveedor responde a sus necesidades.</p> <p>Cumplimientos</p> <p>Un elemento clave es el tiempo de entrega por parte de los proveedores. Resulta uno de los mejores indicadores para evaluar su cumplimiento al momento de enviar productos u ofrecer servicios que son necesarios para el proceso de producción de la empresa. Aquí es recomendable revisar los registros de entrega para determinar si son puntuales. También es conveniente revisar la calidad de las entregas para que la empresa se asegure de que el precio pagado es conveniente y, así, la calidad pueda ser constante en el tiempo.</p> <p>Comunicación</p> <p>La evaluación de los proveedores debe tomar en cuenta la comunicación que se tiene con ellos, de tal forma que envíen información confiable cuando la empresa lo solicite. Aquí también existe la necesidad de evaluar la capacidad de respuesta de los proveedores en momentos complicados, en vista de poder corregir errores rápidamente.</p>
DESCRIPCION: Según los especialistas, determinan que los costos, el tiempo y la comunicación son importantes en el proceso de evaluación de proveedores puesto que ello influirá en la cadena de suministro de los procesos de compra de la empresa según el grado de la calidad del servicio que aportan
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-para-evaluar-el-desempeno-proveedores</p>

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Servicio al Cliente												
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/> CUALITATIVO <input type="radio"/>												
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>												
AUTOR: Empresa Fiberlux												
AÑO DE PUBLICACION: 2021												
DIMENSION: Nivel de cumplimiento de entregas de las compras internacionales												
DOCUMENTOS												
 <p>The screenshot shows two views of the 'Compras' system. The top view is for the year 2020, showing 99 total orders and 85 on-time deliveries (86% fulfillment). The bottom view is for Q2 2021/Q1 2021, showing 185 total orders and 165 on-time deliveries (89% fulfillment).</p> <table border="1" data-bbox="491 1220 1241 1355"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>TOTAL DE PEDIDOS</th> <th>ENTREGAS A TIEMPO</th> <th>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>99</td> <td>85</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>185</td> <td>165</td> <td>89%</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	TOTAL DE PEDIDOS	ENTREGAS A TIEMPO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	2020	99	85	86%	2021	185	165	89%
AÑO	TOTAL DE PEDIDOS	ENTREGAS A TIEMPO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO									
2020	99	85	86%									
2021	185	165	89%									
DESCRIPCION: De acuerdo a los gráficos brindados por la empresa, en el 2020 se realizaron 99 requerimientos de compras de los cuales solo el 86% tuvo un alto nivel de cumplimiento de entregas; en cambio en el 2021 de los 185 requerimientos el 89% tuvo un buen nivel de cumplimiento teniendo un ascenso de 3 puntos comparados con el año anterior debido a la buena gestión de compras internacionales												
Enlace Web: <p style="text-align: center;">Empresa Fiberlux</p>												

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Servicio al Cliente

 TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO CUALITATIVO

 TIPO DE FUENTE: FOTO ANALISIS ESTADISTICO DOCUMENTOS TESIS

AUTOR: Empresa Fiberlux

AÑO DE PUBLICACION: 2021

 DIMENSION: **Requerimientos conformes perfectamente generados**
DOCUMENTOS

AÑO	TOTAL DE OC	OC GENERADAS SIN PROBLEMAS	CALIDAD DE OC GENERADAS
2020	99	92	93%
2021	185	175	95%

AÑO	TOTAL DE OC	PEDIDOS RECHAZADOS	ENTREGAS NO CONFORMES
2020	99	1	1%
2021	185	1	1%

DESCRIPCION: De acuerdo a los datos históricos de la empresa, se obtuvo que el 93% del total de órdenes de compra generadas en el año 2020 se generaron sin problemas; mientras que en el año 2021 este porcentaje aumentó en un 2% teniendo el 95% de órdenes de compra perfectamente generadas. Por otro lado, las entregas no conformes representan el 1% del total de órdenes de compra en ambos años.

Enlace Web:

Empresa Fiberlux

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Servicio al Cliente																			
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>																			
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>																			
AUTOR: Carlos Alberto Requena Guevara																			
AÑO DE PUBLICACION: 2014																			
DIMENSION: Requerimientos conformes perfectamente generados																			
DOCUMENTOS																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>FORMULA</th> <th>COMENTARIO</th> <th>OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad de órdenes de compra generados</td> <td>Porcentaje de órdenes de compra generados sin retraso, o sin necesidad de información adicional.</td> <td> $\frac{\text{Órdenes de compra generados sin problemas \%}}{\text{Total de órdenes de compra generados}}$ </td> <td>Demoras en generar órdenes por problemas inherentes a la elaboración errática de órdenes, tales como: costo de generar órdenes rectificadores, esfuerzo del personal de compras para identificar y resolver problemas, incremento del costo de inventario, pérdida de ventas, retrasos en producción, entre otros.</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Entregas No conformes</td> <td>Porcentaje de pedidos recepcionados que no cumplen con especificaciones técnicas de calidad establecidas.</td> <td> $\frac{\text{Pedidos Rechazados \%}}{\text{Total de pedidos Recibidos}}$ </td> <td>Sobrecostos por recibir pedidos sin cumplir las especificaciones de calidad, tales como: costo de retorno, coste de recompra, retrasos en la producción, costo de inspecciones adicionales de calidad, costos de recuento de almacén, entre otros.</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>					INDICADOR	DESCRIPCION	FORMULA	COMENTARIO	OBJETIVO	Calidad de órdenes de compra generados	Porcentaje de órdenes de compra generados sin retraso, o sin necesidad de información adicional.	$\frac{\text{Órdenes de compra generados sin problemas \%}}{\text{Total de órdenes de compra generados}}$	Demoras en generar órdenes por problemas inherentes a la elaboración errática de órdenes, tales como: costo de generar órdenes rectificadores, esfuerzo del personal de compras para identificar y resolver problemas, incremento del costo de inventario, pérdida de ventas, retrasos en producción, entre otros.	100%	Entregas No conformes	Porcentaje de pedidos recepcionados que no cumplen con especificaciones técnicas de calidad establecidas.	$\frac{\text{Pedidos Rechazados \%}}{\text{Total de pedidos Recibidos}}$	Sobrecostos por recibir pedidos sin cumplir las especificaciones de calidad, tales como: costo de retorno, coste de recompra, retrasos en la producción, costo de inspecciones adicionales de calidad, costos de recuento de almacén, entre otros.	0%
INDICADOR	DESCRIPCION	FORMULA	COMENTARIO	OBJETIVO															
Calidad de órdenes de compra generados	Porcentaje de órdenes de compra generados sin retraso, o sin necesidad de información adicional.	$\frac{\text{Órdenes de compra generados sin problemas \%}}{\text{Total de órdenes de compra generados}}$	Demoras en generar órdenes por problemas inherentes a la elaboración errática de órdenes, tales como: costo de generar órdenes rectificadores, esfuerzo del personal de compras para identificar y resolver problemas, incremento del costo de inventario, pérdida de ventas, retrasos en producción, entre otros.	100%															
Entregas No conformes	Porcentaje de pedidos recepcionados que no cumplen con especificaciones técnicas de calidad establecidas.	$\frac{\text{Pedidos Rechazados \%}}{\text{Total de pedidos Recibidos}}$	Sobrecostos por recibir pedidos sin cumplir las especificaciones de calidad, tales como: costo de retorno, coste de recompra, retrasos en la producción, costo de inspecciones adicionales de calidad, costos de recuento de almacén, entre otros.	0%															
<p>DESCRIPCION: Según el autor, la fórmula para identificar el % de ordenes o requerimientos de compras generados de manera eficiente, es decir sin retrasos o necesidad de información adicional, se realiza mediante la división de órdenes de compra sin problemas versus el total de órdenes de compra. Mientras que para calcular los pedidos no conformes que no cumplen con especificaciones técnicas de calidad se divide la cantidad de pedidos rechazados versus el total de recibidos. Ambos indicadores sirven para no generar sobre costos, retrasos y perdidas de ventas en la empresa.</p>																			
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5988/requena_gca.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>																			

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Demanda del mercado
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/> CUALITATIVO <input type="radio"/>
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
AUTOR: Julián Andrés Zapata Cortes
AÑO DE PUBLICACION: 2014
DIMENSION: Rotación de mercancía en el almacén
DOCUMENTOS
<p>Rotación del inventario</p> <p>Este indicador busca medir las veces en que la mercancía entra y sale de la organización (rotación del inventario) y es expresado como las veces en que el capital invertido en el inventario se recupera a través de las ventas. La ecuación para el calculo de la rotación del inventario es:</p> $\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario promedio}} = \text{número de veces}$
DESCRIPCION: Según el autor, la rotación de mercancía o inventario se calcula a través de la división de las ventas acumuladas y el inventario promedio en almacén; dicho factor representa el número de veces en que el capital invertido se recuperará en el tiempo mediante las ventas
<p>Enlace Web:</p> <p>file:///C:/Users/ale3n/Downloads/Fundamentos%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20inventarios.pdf</p>

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Demanda del mercado														
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>														
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>														
AUTOR: Empresa Fiberlux														
AÑO DE PUBLICACION: 2021														
DIMENSION: Rotación de mercancía en el almacén														
DOCUMENTOS														
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ventas</td> <td>S/56,240,535.00</td> <td>S/70,515,956.00</td> </tr> <tr> <td>Costo de Inventario promedio</td> <td>S/ 6,382,664.64</td> <td>S/ 3,867,041.28</td> </tr> <tr> <td>Rotación de Inventario</td> <td>8.81</td> <td>18.24</td> </tr> </tbody> </table>				2020	2021	Ventas	S/56,240,535.00	S/70,515,956.00	Costo de Inventario promedio	S/ 6,382,664.64	S/ 3,867,041.28	Rotación de Inventario	8.81	18.24
	2020	2021												
Ventas	S/56,240,535.00	S/70,515,956.00												
Costo de Inventario promedio	S/ 6,382,664.64	S/ 3,867,041.28												
Rotación de Inventario	8.81	18.24												
<p>DESCRIPCION: De acuerdo con los datos históricos de la empresa, se obtuvo que en el 2020 se llegó a recuperar lo invertido 8.81 veces en base a las ventas de dicho año manteniendo un costo promedio del 18%; mientras que el año 2021 el ratio ascendió en 18.24 las veces en que se llegó a recuperar lo invertido debido al 8% que representaba el costo de inventario promedio en relación a las ventas de dicho año, todo ello sustentado bajo la buena gestión del área de compras.</p>														
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">Empresa Fiberlux</p>														

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Demanda del mercado
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
AUTOR: Julián Andrés Zapata Cortes
AÑO DE PUBLICACION: 2014
DIMENSION: Duración de la mercancía en el almacén
DOCUMENTOS
<p>Duración del inventario</p> <p>Este indicador busca determinar el tiempo que la mercancía esta en inventario, de manera que pueda conocerse el nivel de inventario en riesgo de perderse o quedar obsoleto. La fórmula para el cálculo de este indicador es:</p> $\text{Duración del inventario} = \frac{\text{Inventario final}}{\text{Ventas promedio}} \times 30 \text{ días}$
DESCRIPCION: Según el autor, se encontró que este indicador ayuda a determinar el tiempo en el que dura la mercancía en el almacén, el cual se obtiene dividiendo el inventario final sobre las ventas promedio por treinta días para determinar el factor mensual; a fin de tener en consideración la mercancía a punto de ser obsoleto
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">https://docplayer.es/27441395-Fundamentos-de-la-gestion-de-inventarios.html</p>

Anexo N°27: Demanda del mercado

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Demanda del mercado																																							
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/> CUALITATIVO <input type="radio"/>																																							
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input checked="" type="radio"/> DOCUMENTOS <input type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>																																							
AUTOR: Empresa Fiberlux																																							
AÑO DE PUBLICACION: 2021																																							
DIMENSION: Control de Stock: Stock disponible																																							
DOCUMENTOS																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PRODUCTO</th> <th>ROTACIÓN</th> <th>TOTAL 2020 (AGO-DIC)</th> <th>TOTAL 2021 (ENE-OCT)</th> <th>PROMEDIO</th> <th>Stock Disponible</th> <th>Stock en Transito</th> <th>Stock TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRODUCTOS VARIOS</td> <td>2.ALTA ROTACION</td> <td>254,980</td> <td>1,048,988</td> <td>185,886</td> <td>112,894</td> <td>41,854</td> <td>154,748</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTOS VARIOS</td> <td>3.MEDIANA ROTACION</td> <td>497</td> <td>3,004</td> <td>1,694</td> <td>3,840</td> <td>1,995</td> <td>5,835</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTOS VARIOS</td> <td>4.BAJA ROTACION</td> <td>500</td> <td>5,136</td> <td>3,152</td> <td>4,005</td> <td>440</td> <td>4,445</td> </tr> </tbody> </table>								PRODUCTO	ROTACIÓN	TOTAL 2020 (AGO-DIC)	TOTAL 2021 (ENE-OCT)	PROMEDIO	Stock Disponible	Stock en Transito	Stock TOTAL	PRODUCTOS VARIOS	2.ALTA ROTACION	254,980	1,048,988	185,886	112,894	41,854	154,748	PRODUCTOS VARIOS	3.MEDIANA ROTACION	497	3,004	1,694	3,840	1,995	5,835	PRODUCTOS VARIOS	4.BAJA ROTACION	500	5,136	3,152	4,005	440	4,445
PRODUCTO	ROTACIÓN	TOTAL 2020 (AGO-DIC)	TOTAL 2021 (ENE-OCT)	PROMEDIO	Stock Disponible	Stock en Transito	Stock TOTAL																																
PRODUCTOS VARIOS	2.ALTA ROTACION	254,980	1,048,988	185,886	112,894	41,854	154,748																																
PRODUCTOS VARIOS	3.MEDIANA ROTACION	497	3,004	1,694	3,840	1,995	5,835																																
PRODUCTOS VARIOS	4.BAJA ROTACION	500	5,136	3,152	4,005	440	4,445																																
<p>DESCRIPCION: De acuerdo con los datos históricos de la empresa, se obtuvo que realizaron su categorización ABC del stock disponible con el que cuentan en el que se observa que efectivamente el stock de los productos de alta rotación no cubre con el promedio de requerimientos mensuales; sin embargo, la mercancía de mediana y baja rotación sí cubre con la demanda y cuentan con sobre stock.</p>																																							
<p>Enlace Web:</p> <p style="text-align: center;">Empresa Fiberlux</p>																																							

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL: Demanda del mercado													
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>													
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>													
AUTOR: Rubén Ruiz Alonso													
AÑO DE PUBLICACION: 2019													
DIMENSION: Roturas de Stock													
DOCUMENTOS													
<p style="text-align: center;">Tabla 2.1. Definiciones ruptura de stocks</p> <table border="1"> <tr> <td>Rambaux (1988 en Alberola Chova 2014)</td> <td>Se produce cuando se manifiesta la necesidad de un producto y no quedan existencias de este en el almacén.</td> </tr> <tr> <td>Fernández Sánchez (1993)</td> <td>Aquella situación que se da cuando la empresa no dispone de suficientes materias primas o de productos acabados para continuar produciendo o para atender a la demanda.</td> </tr> <tr> <td>Onieva, Cortés, Muñuzuri, Guadix e Ibañez (2006, en Alberola Chova 2014)</td> <td>La posibilidad de que se presente en algún instante una demanda superior al nivel disponible que hace imposible servirla</td> </tr> <tr> <td>Aastrup y Kotzab (2010, en Alberola Chova 2014)</td> <td>Aquella situación provocada cuando un producto no es encontrado en la forma, tamaño, lugar o condiciones deseadas a la hora de realizar una compra</td> </tr> <tr> <td>Juan y García Martín (2013)</td> <td>La falta de existencias en un momento determinado que hace que la demanda no esté satisfecha a tiempo.</td> </tr> <tr> <td>Felipe (2016)</td> <td>La cantidad de demanda solicitada por un consumidor o cliente no satisfecha por la ausencia de stock suficiente para atenderla.</td> </tr> </table>		Rambaux (1988 en Alberola Chova 2014)	Se produce cuando se manifiesta la necesidad de un producto y no quedan existencias de este en el almacén.	Fernández Sánchez (1993)	Aquella situación que se da cuando la empresa no dispone de suficientes materias primas o de productos acabados para continuar produciendo o para atender a la demanda.	Onieva, Cortés, Muñuzuri, Guadix e Ibañez (2006, en Alberola Chova 2014)	La posibilidad de que se presente en algún instante una demanda superior al nivel disponible que hace imposible servirla	Aastrup y Kotzab (2010, en Alberola Chova 2014)	Aquella situación provocada cuando un producto no es encontrado en la forma, tamaño, lugar o condiciones deseadas a la hora de realizar una compra	Juan y García Martín (2013)	La falta de existencias en un momento determinado que hace que la demanda no esté satisfecha a tiempo.	Felipe (2016)	La cantidad de demanda solicitada por un consumidor o cliente no satisfecha por la ausencia de stock suficiente para atenderla.
Rambaux (1988 en Alberola Chova 2014)	Se produce cuando se manifiesta la necesidad de un producto y no quedan existencias de este en el almacén.												
Fernández Sánchez (1993)	Aquella situación que se da cuando la empresa no dispone de suficientes materias primas o de productos acabados para continuar produciendo o para atender a la demanda.												
Onieva, Cortés, Muñuzuri, Guadix e Ibañez (2006, en Alberola Chova 2014)	La posibilidad de que se presente en algún instante una demanda superior al nivel disponible que hace imposible servirla												
Aastrup y Kotzab (2010, en Alberola Chova 2014)	Aquella situación provocada cuando un producto no es encontrado en la forma, tamaño, lugar o condiciones deseadas a la hora de realizar una compra												
Juan y García Martín (2013)	La falta de existencias en un momento determinado que hace que la demanda no esté satisfecha a tiempo.												
Felipe (2016)	La cantidad de demanda solicitada por un consumidor o cliente no satisfecha por la ausencia de stock suficiente para atenderla.												
DESCRIPCION: Según el autor, la definición de roturas de stock se caracteriza como la carencia o el deficiente abastecimiento del inventario que se encuentra en el almacén, en respuesta a la demanda; generando así retrasos en la cadena de suministro y pérdida de ventas													
Enlace Web:													
https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/17725/RUIZALONSORUBEN.pdf?sequence=1&isAllo													