



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y
ARQUITECTURA**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Gestión de la Calidad en la Reducción de Sobre costos del Proceso de
Facturación en la agencia de aduanas Salinas y Casaretto S.A.C-
Bellavista, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial**

AUTORA:

Conquero Ramos, Kelly Alexandra (ORCID: 0000-0001-5313-5760)

ASESORA:

MGRT. Montoya Cardenas, Gustavo Adolfo (ORCID: 0000-0001-7188-119X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres
y mis dos hermanos

Rosa Ramos, Luis Conquero y
Kevin y Valeria Conquero por
su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y bienestar para poder cumplir mis proyectos.

A mis padres por el apoyo incondicional y la paciencia para poder culminar una etapa de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

GENERALIDADES	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías Relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos de la Investigación... ..	32
II. MÉTODO.....	35
2.1. Tipo y Diseño de Investigación... ..	35
2.2. Variables y operacionalización.....	37
2.3. Población y Muestra	40
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	48
2.7. Propuesta de mejora	49
2.7.1 Situación actual.....	49
2.7.2. Propuesta de mejora.....	52
2.7.3. Ejecución de la propuesta	67
2.7.4. Resultados de la Implementación	68
2.7.5. Análisis Económico Financiero... ..	74
III. RESULTADOS	76
• Análisis Descriptivo.....	77
• Análisis Inferencial.....	79
• Cronograma de Ejecución... ..	85
IV. DISCUSIÓN.....	87

V. CONCLUSIONES	89
VI.RECOMENDACIONES	91
VII.REFERENCIAS	93
ANEXOS	99
INSTRUMENTO.....	101
VALIDACIÒN	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Principales Agencias de Aduanas en el Perú y que obtienen una mayor facturación	9
Tabla N° 2 Diagrama de A3	11
Tabla N° 3 Diagrama de Ishikawa	12
Tabla N° 4 Costos por Error Operacional basado en los 3 primeros meses.....	13
Tabla N° 5 Diagrama de Pareto	14
Tabla N° 6 Matriz de Correlación de Problemas	49
Tabla N° 7 Estratificación de Problemas	15
Tabla N° 8 Tabla de Barras de los macroprocesos	16
Tabla N° 9 Alternativas de Solución	16
Tabla N° 10: Escala de Valoración	17
Tabla N° 11: Instrumento N° 1. Procesos del área. Calidad del proceso de facturación	43
Tabla N° 12: Instrumento N° 2. Establecimiento de metas	45
Tabla N° 13: Instrumento N° 3. Desempeño real	46
Tabla N° 14: Instrumento N° 4. Diagnóstico de procesos	47
Tabla N° 15: Instrumento N° 5. Tiempos empleados en la emisión de facturas ...	49
Tabla N° 16: Instrumento N° 6. Tiempos empleados en la emisión de facturas...	50
Tabla N° 17: Instrumento N° 7. Facturas emitidas sin fallas.....	52
Tabla N° 18: Presupuesto de Proyecto de Investigación	59
Tabla N° 19: Cronograma de Ejecución Septiembre-Diciembre del 2018...	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Gráfico N°1: Gastos Asumidos de la Empresa Salinas y Casaretto..	8
Figura N°2: Gastos Asumidos de la empresa	10
Figura N° 3: Flujo Metodológico	37
Figura N° 4: Proceso de Facturación	56
Figura N° 5: Proceso DOP.....	56
Figura N° 6: Distribución de la planta.....	57
Figura N° 7: Distribución de la planta.....	57

RESUMEN

El siguiente trabajo de averiguación se titula "Administración de la Calidad en la Reducción de Sobrecostos del Proceso de Facturación en la agencia de aduanas Salinas y Casaretto S.A.C-Bellavista, 2018", compañía dedicada a las importaciones, exportaciones, que se especializa en importar y exportar artículos de vestimenta, tecnología y productos víveres.

La finalidad fundamental de la averiguación es describir cómo la administración de calidad y su optimización en la reducción de precios del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS Y CASARETTO S.A.C.

Para el desarrollo, los datos alcanzados sobre la reducción de sobrecostos en errores y demoras a lo largo del mes de Mayo y Septiembre se logró por medio de un estudio documental y para el alcance del mes de Septiembre se logró por medio del estudio documental sin embargo además se hizo capacitación y se aplicó las 7 herramientas de la calidad; del mismo modo se obtuvo datos del anteriormente y del luego sobre las facturas erradas, procesadas y los tiempos de facturación.

No obstante actualmente las organizaciones buscan ser más y más competitivos en el comercio, aumentar sus márgenes de ganancias, progresar colectivamente y ofrecer un inapreciable beneficio para la complacencia de sus consumidores externos como internos

Palabra clave: Gestión de la Calidad, Reducción de Sobrecostos, Exportaciones, Importaciones.

ABSTRACT

The following investigation work is titled "Quality Management in the Reduction of Cost Overruns of the Billing Process in the Salinas y Casaretto SAC-Bellavista customs agency, 2018", a company dedicated to imports, exports, which specializes in importing and export articles of clothing, technology and food products.

The fundamental purpose of the investigation is to describe how the quality management and its optimization in the reduction of prices of the billing process in the customs agency SALINAS Y CASARETTO S.A.C.

For the development, the data achieved on the reduction of cost overruns in errors and delays throughout the month of May and September was achieved through a documentary study and for the scope of September it was achieved through the documentary study, however In addition, training was done and the 7 quality tools were applied; in the same way, data was obtained from before and after about wrong invoices, processed and billing times.

However, currently organizations seek to be more and more competitive in trade, increase their profit margins, progress collectively and offer an invaluable benefit for the satisfaction of their external and internal consumers.

Keyword: Quality Management, Cost Overrun, Exports, Imports.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Al enfoque Internacional, el proceso de facturación alrededor del mundo es una de las acciones más comunes de la empresa para las operaciones de intercambio de bienes o servicios. Según la Organización de Naciones Unidas (ONU), la integración de un proceso de facturación electrónica aporta a los países una serie de ganancias: disminuyendo así la evasión tributaria y la corrupción, incrementa el nivel de transparencia, refuerza al gobierno corporativo, y mejora la economía en todos los ámbitos. (Escuela de Organización Industrial, 2013, parr.4). Asimismo surgen en Guayaquil retrasos al otorgar la carga al usuario, motivos de que no llega a tiempo, la documentación no está completa, otras existen errores en la documentación, no se cuenta con personal disponible para inspecciones; los inspectores no llegan a tiempo por falta de movilización propia de la empresa.(Guijarro Mantilla, Jhon,2017,p.2). Además en Colombia, el objetivo que se planteó la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), fue reformar los fallos detectados de manera planteada e promover el reconocimiento imprescindible progresivo de los comprobantes electrónicos entre los contribuyentes del estado colombiano. (Amaro, K., 2017, p.7).

Según números conseguidos de la firma de averiguación universal Billentis, de los 500 billones de facturas emitidas en todo el mundo, 40 billones fueron electrónicas y cambiadas en 2014.

Dichos números siguen ascendiendo, y hay indicadores que muestran que el número de facturas electrónicas en todo el mundo crece en un 3% anual

- Aumento en la constante facturación a causa de las organizaciones.
- Imposición forzosa al generar las facturas electrónicas de parte de ciertos gobiernos (The Companies Network, párr.2-3).

A nivel nacional, el Perú ha optado por la utilización de la factura, al igual que otros territorios del territorio latinoamericano, impulsada y alineada en los convenios que se vienen dando con los planes de unión de las naciones que componen el APEC, además de producir ahorro en los procesos de emisión en los comprobantes de pago y sus controles tributarios. Dentro de la evolución gubernamental, la SUNAT ha llevado a cabo diversos cambios en su desempeño y servicios, fundamento por el que ha adoptado las tecnologías de información y comunicación como herramientas para poder hacer sus fines de simplificación de procesos y reducción de precios para los contribuyentes. (Amaro Quispe, Kennedy, 2017, p.10). La factura es un documento en el cual lo utilizan las medianas y grandes empresas a nivel nacional. En el Perú, se han emitido 2 mil 789 millones 057,300 comprobantes electrónicos desde el 2014. Asimismo, actualmente, se emiten un promedio de 600,000 facturas electrónicas por día, lo que equivale a 18 millones al mes (Andina, 2018, párr., 10).

Tabla N°1: Principales Agencias de Aduanas en el Perú y que obtienen una mayor facturación

Código Agente	Agente de Aduana	2013		2014			VAR % 2013-2014
		en miles de US\$	Part. %	en miles de US\$	Part. %	Part. Acumulada	
	TOTAL	20,354,319	100.00%	18,153,310	100.00%		-10.81%
0091	AGENCIAS RANSA S.A.	4,598,720	22.59%	3,990,986	21.98%	21.98%	-13.22%
3165	AGENCIA ARIANZADA DE ADUANA J.K.M. S.A.C	4,074,272	20.02%	2,332,114	12.85%	34.83%	-42.76%
4303	BEAGLE AGENTES DE ADUANA S.A.	1,330,239	6.54%	1,275,502	7.03%	41.86%	-4.11%
1351	JOSE V. MOLFINO S.A.	988,649	4.86%	813,149	4.48%	46.34%	-17.75%
1009	ABEL LILLO SANCHEZ S.A.	706,150	3.47%	641,077	3.53%	49.87%	-9.22%
6775	JRC ADUANAS	541,985	2.66%	588,053	3.24%	53.11%	8.50%
3057	M.C.L.M. AGENCIA DE ADUANA	305,108	1.50%	483,331	2.66%	55.77%	58.41%
5690	AGENTES DE ADUANA SAN NICOLAS S.A.	422,247	2.07%	408,737	2.25%	58.02%	-3.20%
0221	PALACIOS Y ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.	307,821	1.51%	396,302	2.18%	60.21%	28.74%
5974	HANSA ADUANAS	274,748	1.35%	354,258	1.95%	62.16%	28.94%
4060	PETROPERU- PETROLEOS DEL PERU - M.E.M.	279,754	1.37%	347,079	1.91%	64.07%	24.07%
3147	SAN REMO OPERADOR LOGISTICO SAC	268,398	1.32%	346,489	1.91%	65.98%	29.10%
7454	TECNOSUR S.A.	274,046	1.35%	307,588	1.69%	67.67%	12.24%
6905	REFINERIA LA PAMPILLA S.A. "RELAPASA"	343,916	1.69%	288,131	1.59%	69.26%	-16.22%
5942	AGENCIA DE ADUANA ULTRAMAR S.A.	376,028	1.85%	277,412	1.53%	70.79%	-26.23%
	OTROS AGENTES DE ADUANA	5,262,237	25.85%	5,303,102	29.21%	100.00%	0.78%

Fuente: SUNAT

Elaboración: Gerencia de Servicios al Comercio Exterior (ADEX)

A nivel local, La Zona del Callao es el primordial puerto para el negocio en el Pacífico zona en vías de progreso el cual permitió el surgimiento de monumentales agencias de aduanas, los cuales han buscado colocar sus negocios alrededores de los centros de más y más principal afluencia, por este conocimiento es el Primer Muelle del

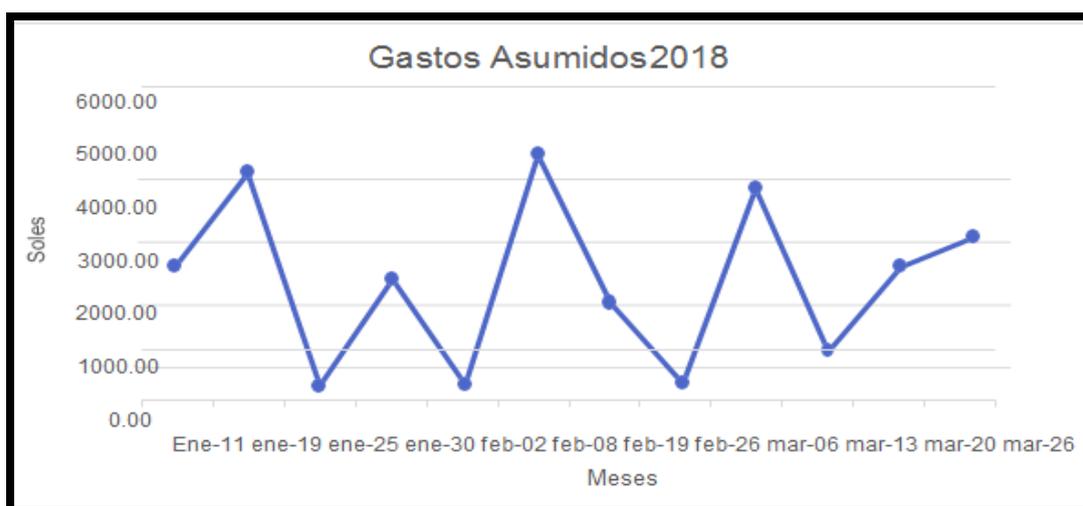
Perú, el cual la agencia de aduanas Salinas y Casaretto SAC, se encuentra ubicada en Jr. Luis Godin #4445 – Bellavista , brinda servicios de exportar e importar productos, cotizaciones de fletes, asesorías, gestión y control en la documentación, etc.

Sin embargo actualmente muestra muchas pérdidas, gracias a que no se realizaron el debido proceso de facturación y esto ha ocasionado inestabilidad al instante de hacer este proceso, dándose de esta forma que la organización tenga errores, demoras y falta de validación en la facturación, en el que: Los despachadores no registran los precios incurridos en la operación, lo que conlleva a solicitar información inmediatamente de la facturación ocasionando demoras en el proceso, deficiente distribución de funciones y deficiente distribución de espacios para las zonas

Todos dichos inconvenientes son fundamento de quejas de los consumidores y una constante inquietud de los directores de la organización. (Cucho Misaico, Gabriela, 2017, p.2)

Por lo tanto, se generan errores humanos y dobles chequeos de información por los Analistas de Facturación de las facturas emitidas a los clientes, así como los acuerdos comerciales y tarifas que son enviadas vía correspondencia electrónica. (Henostroza Sáenz, Roxana; Guerrero Cuba, Óscar, 2010, p.7), a continuación un cuadro de las diferencias encontradas para los principales indicadores de cumplimiento.

Gráfico N°1: Gastos Asumidos de la Empresa Salinas y Casaretto

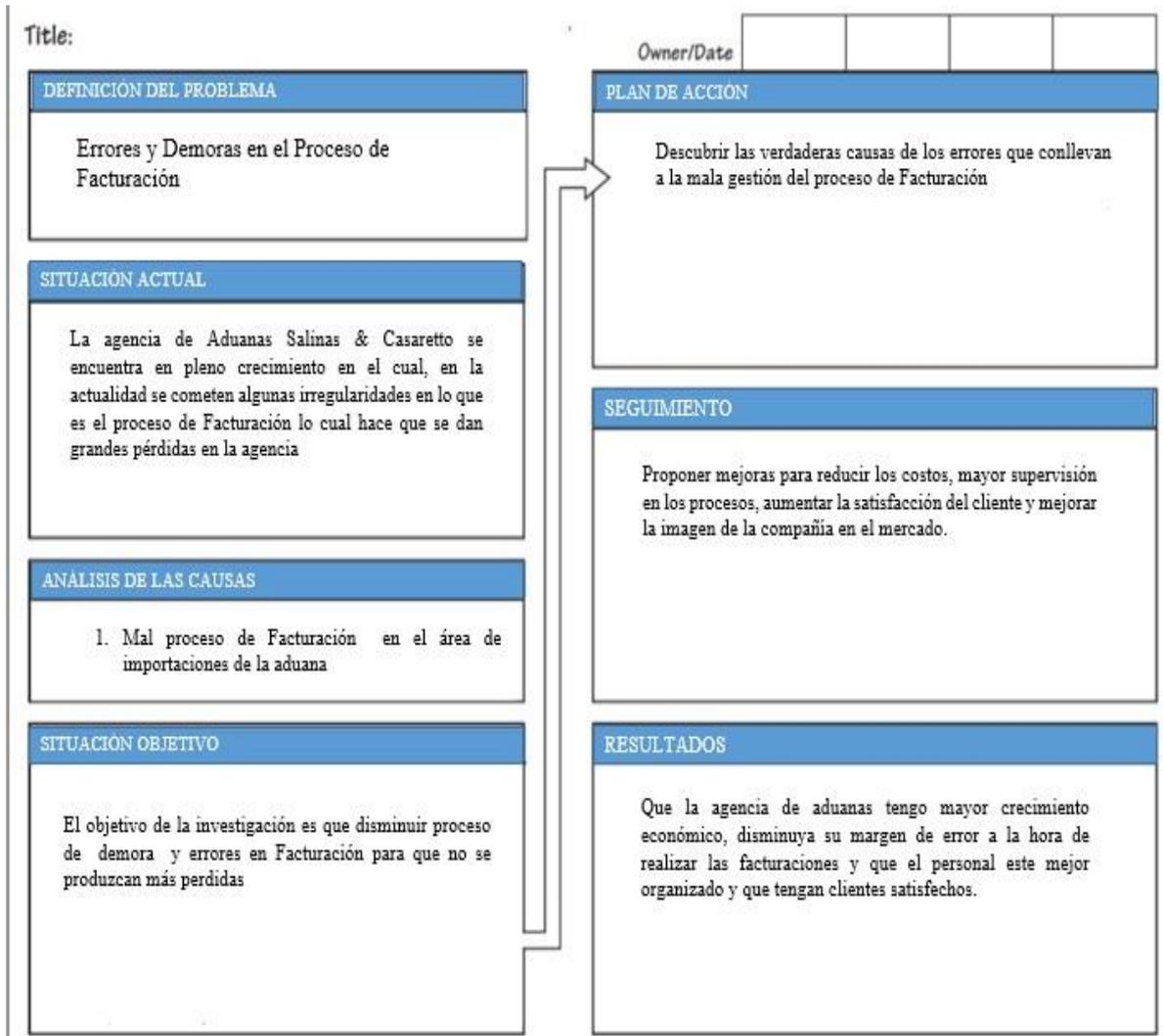


Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla N°1 visualizamos el cuadro muestra variaciones, en el cual está dividido en un

rango de meses y soles, presentando así en el rango de soles los altos gastos asumidos por parte de la agencia de Aduanas, superando así los 5000 soles en el cual se ha se aprecia en el rango de meses durante diferentes días alrededor de 3 meses, el mes que ha presentado un mayor incremento de gastos es en Febrero, se observa un gran variación de gastos en las cuales unos días ha habido mayor pérdida que otros, esto se da por producto de la mala gestión aplicada en el proceso de Facturación

Tabla 2: Gráfico de A3

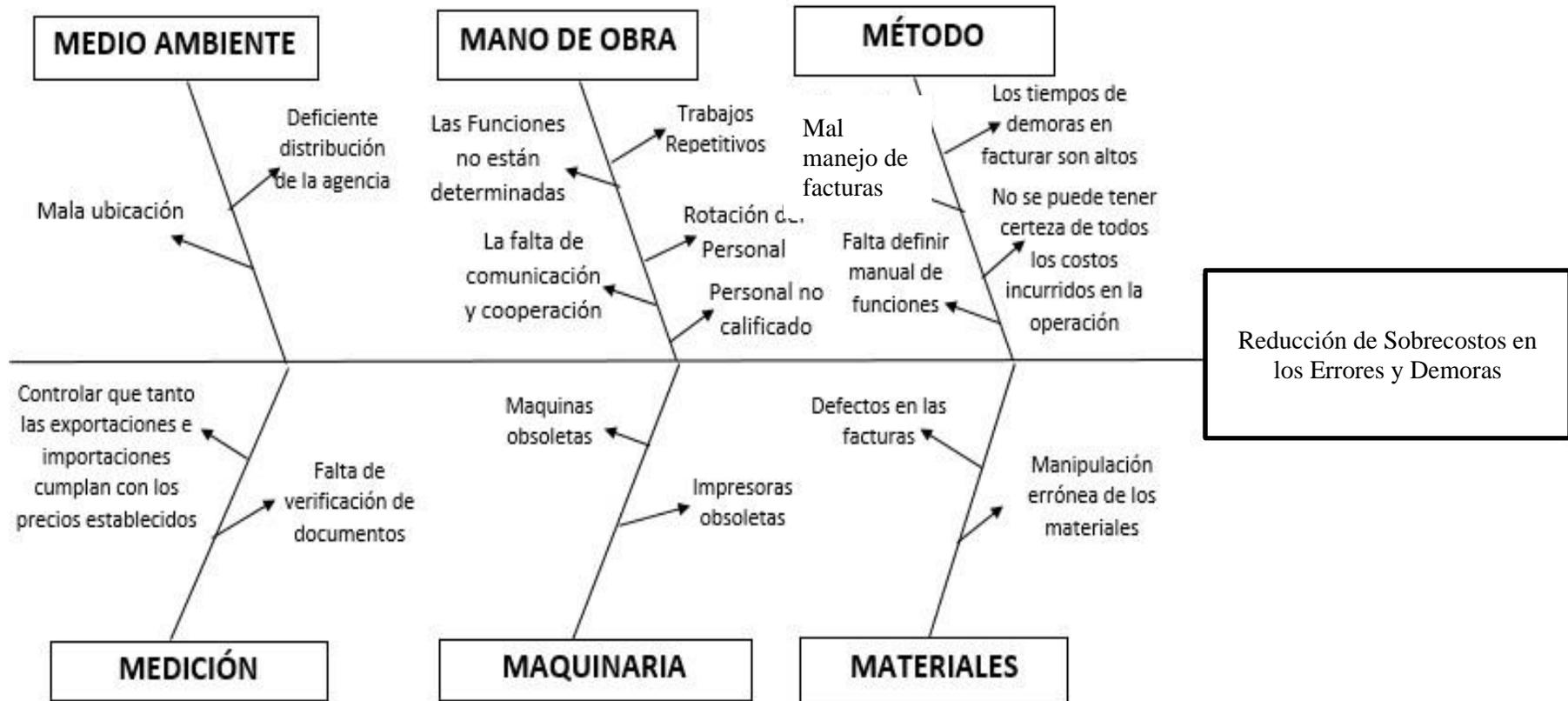


Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 2 se puede observar el método del A3, observamos la problemática de la empresa pero de manera más globalizada

Tabla 3: Diagrama de Ishikawa

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Fuente: Elaboración Propia

La Tabla N° 3 nos manifiesta el Diagrama Ishikawa donde problema central que es “Las fallas y los retrasos en el proceso de facturar” de la agencia de aduanas, el cual se dividen en seis aspectos diferentes Área Gerencial, Máquinas y Equipos, Geográfica, Mano de Obra, Métodos y Contabilidad, se puede visualizar que en cada uno de estas áreas se han presentado diversos problemas que han influido mucho en el problema central como la falta de verificación de documentos, no se tiene un informe de los procesos, la escasa comunicación en la agencia de aduanas. Etc., que han llevado así que se presenten estos errores y demoras en el proceso de facturación.

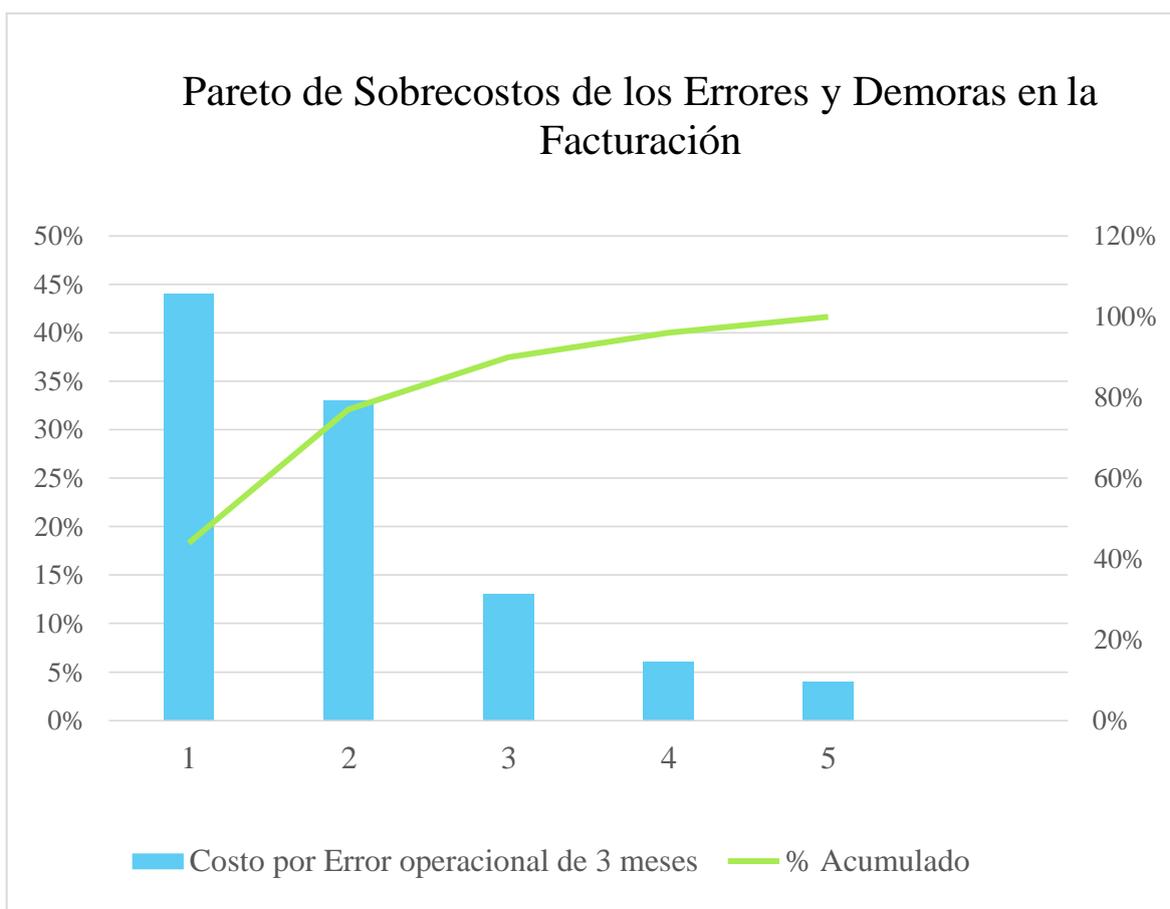
Tabla 4: Costos por Error Operacional basado en los 3 primeros meses

N°	Problema	Costo por Error Operacional	Porcentaje	%Acumulado
1	Fallas y Retrasos en la Facturación	S/. 48.000.00	44%	44%
2	Multas por no regularizar trámites judiciales	S/. 36.102.00	33%	77%
3	Fallas en la gestión de créditos y cobranzas	S/. 15.000.00	13%	90%
4	Proceso de Documentación errada	S/. 5.800.00	6%	96%
5	Falta de capacitación de los trabajadores en algunas áreas de la compañía	S/. 4.100.00	4%	100%
Total		S/ 107,822.00		

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla N°4: observamos Costos por Error Operacional, en el que se han detectado cinco problemas que son: Errores y demoras en la Facturación, Multas por no regularizar trámites judiciales, Equivocación en la Gestión de Créditos y Cobranzas, Proceso de Documentación errada, Carencia de Capacitación del personal en algunas áreas de la empresa en el cual se han presentado en cada uno de esto problemas un gasto que se ha realizado en un periodo de 3 meses, presentándose como un problema que genera un mayor gasto para la empresa es Errores y demoras en la Facturación dando un costo de S/. 48.000.00 obteniendo un porcentaje de 44% y el problema de Falta de capacitación del personal en algunas áreas de la empresa el cual se obtuvo S/. 4.100.00 y presento un porcentaje de 4% presentándose como el menor problema y en total el costo de los problemas presentados es S/ 107,822.00.

Gráfico N°2: Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración Propia

La Tabla N°5: Observamos el Gráfico de Pareto basada en la Tabla N° 4, mostrándose la tabla de barras podemos observar que cada una de las de las barras se encuentra un número debajo de ellas, esos números representan a cada uno de los problemas de la agencia de aduanas presentados en la Tabla N°4, en el cual se aprecia cuál de todos los problemas se presenta con una mayor magnitud que otras de los problemas situados en la agencia de aduanas, obteniendo que los errores y demoras en la facturación son el problema con mayor porcentaje en la tabla y la carencia de capacitación del personal en algunas áreas de la empresa es el problema que presenta un menor porcentaje de 4%, al presentar esta herramienta queremos determinar cuál es el mayor problema también nos indica cual es el mayor riesgo de la empresa o cual de todos los problemas que se sitúan en la empresa es el que se tiene que buscar una solución lo más pronto posible.

Tabla 6: Matriz de Vester

Nro	Problema	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Puntaje	% Ponderado
P1	Errores y Demoras en la Facturación		3	1	3	2	1	3	1	14	16%
P2	Multas por no regularizar trámites judiciales	3		2	1	1	2	1	1	11	12%
P3	Errores en la gestión de créditos y cobranzas	2	3		1	1	1	1	1	10	11%
P4	Proceso de Documentación errada	2	2	1		1	2	1	1	10	11%
P5	Falta de capacitación del personal en algunas áreas de la empresa	3	2	2	1		1	1	1	11	12%
P6	Duplicidad de Tareas	2	2	2	1	1		2	1	11	12%
P7	Falta de organización entre áreas	2	1	2	2	1	2		1	11	12%
P8	Desorden documentario	3	1	1	2	1	1	2		11	12%
Total		17	14	11	11	8	10	11	7	89	100%

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla N° 6: muestra una Matriz de Correlación de Problemas en la cual se puede apreciar la cantidad de problemas existentes en la agencia de aduanas especificando cada uno de los problemas en la tabla presente, para esto hemos utilizado valores en la cual el 1 representa un sí y el 0 representa un no, obteniéndose así el mayor problema propuesto en la tabla que es los errores y demoras en la facturación obtuvo un porcentaje mayor en la tabla obtuvo un 29%, mientras que los demás problemas presentaron porcentajes de un 12% o un 18%.

Gráfico N°3: Matriz de Vester

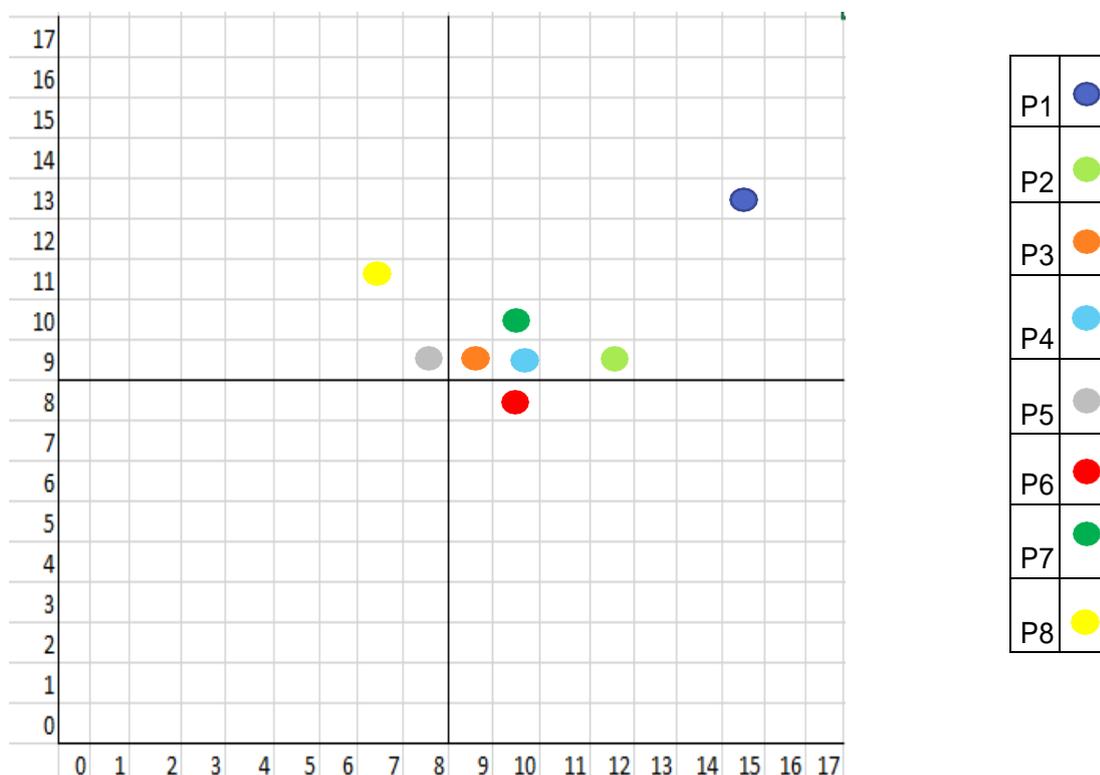
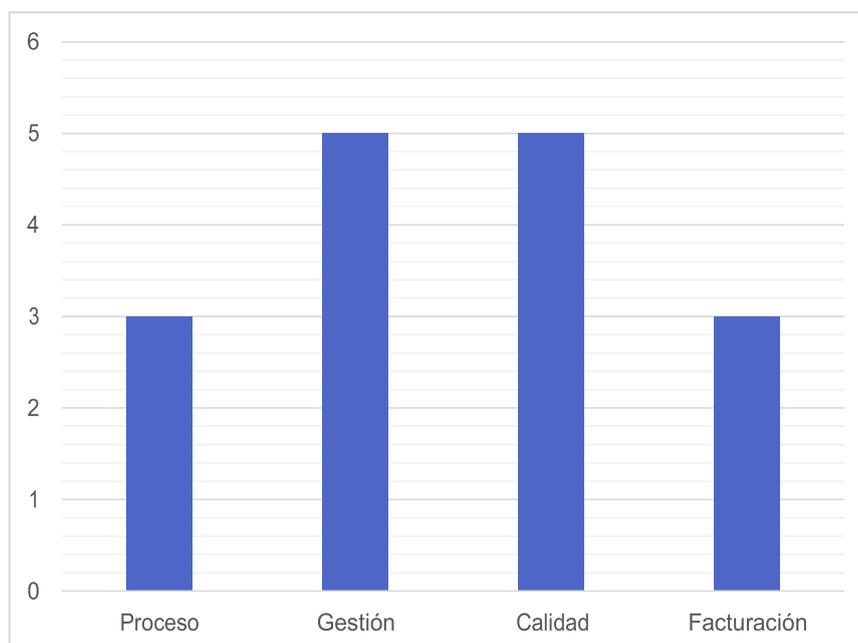


Tabla N°7: Estratificación de Problemas

Macroprocesos	Frecuencia
Proceso	3
Gestión	5
Calidad	5
Facturación	3

La Tabla N°7 nos especifica los macroprocesos situados en la tesis planteada, se utilizó esta herramienta para definir varios macroprocesos con el fin de saber cuál de los procesos se va a aplicar en la presente tesis, es por eso que lo dividimos en cuatro macroprocesos que son: Proceso, Gestión, Calidad y Facturación y utilizando una tabla de frecuencia y llegando a la conclusión de que todo los macroprocesos presentados solo dos de ellos se utilizaran en esta tesis ya que se obtuvo una misma frecuencia en el macroproceso de gestión y calidad.

Gráfico N°4: Gráfico de Barras de los macroprocesos



El Gráfico N°4 nos muestra los porcentajes obtenidos, que lo podemos visualizar en la tabla n°7, en el cual se divide en los números obtenidos de porcentajes y los macroprocesos evaluados, en el cual se obtuvo que los macroprocesos de gestión y calidad obtuvieron un valor de 5, mientras que los macroprocesos de facturación y proceso obtuvieron un valor de 3.

Tabla N°9: Alternativas de Solución

Alternativa	Valoración	%
Gestión de la calidad	5	56
Mejora de procesos	3	33
Redistribución de planta	1	11

La Tabla N° 9 nos muestra las diferentes alternativas en la cual se va a utilizar en la presente tesis, en la que se utilizó una valoración en cada alternativa presentada, obteniendo que la alternativa de Gestión de la Calidad obtuvo una valoración de 5 con un porcentaje de 56%, mientras que mejora de procesos obtuvo una valoración de 3 con un porcentaje de 33% y la redistribución de planta obtuvo una valoración de 1 con un porcentaje de 11%.

Tabla N° 10: Escala de Valoración

Escala de valoración	
1	Vínculo débil
3	Vínculo fuerte
5	Vínculo muy fuerte

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla N°10 presenta la escala de valoración, esta escala se ha utilizado en las tablas 7,8 y 9 para determinar cuál de todas las alternativas es quien posee la mayor relevancia aplicada a la tesis presente.

1.2. Trabajos Previos

La reciente indagación requirió de estudios anteriores para la comprensión de las conclusiones a las que llegaron diferentes autores con el propósito de ofrecer respaldo, para eso se localizó:

Gestión de la Calidad

Romero Ramírez, Alix (2012) autor de la tesis titulada “*ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BUENAVENTURA S.A*” presentada en Universidad del Valle-Colombia, para obtener el Título de Administrador de Empresas.

El creador concluyó en obtener la finalidad de calcular el índice de satisfacción del servicio de los usuarios del proceso de facturación utilizando la herramienta de “Índice de satisfacción de servicio de los usuarios” por esa razón se propuso el problema en entablar el grado de satisfacción con el servicio de facturación, esta información va a poder ser de enorme utilidad para la compañía y contribuirá para mejorar el servicio La Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A ejecuta la facturación a toda la gente jurídicas y naturales que soliciten la prestación de los servicios de almacenaje, muellaje, uso de instalaciones portuarias, entre otras, ofrecidos por la compañía, en el que calcula el índice de satisfacción del proceso de facturación, percibido por los usuarios del servicio de facturación.

Henostroza Saenz, Roxana; Guerrero Cuba, Oscar (2010) autores de la tesis titulada “*PROYECTO PARA MEJORA DE ATENCION AL CLIENTE EN VENTANILLA DE FACTURACION DE EMPRESA TERMINAL PORTUARIA*” presentada en Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas- Lima, para obtener el Título de Ingeniero de Sistemas.

Los autores comprobaron en obtener el fin de Reducción de los costos de operación por lo menos al mismo (%) en nivel de la reducción en las ventas, La reducción de las ventas no debe superar el 15% , obtener la Certificación ISO-9001 y adquirir empresas más pequeñas para diversificar los servicios, en el cual utilizaron la herramienta de “Mejora de atención al cliente”, presentaron la problemática en el cual se generan errores humanos y dobles cheques de información gracias a los analistas de facturación de las facturas emitidas a los clientes en ventanilla, así como los acuerdos comerciales y tarifas que son enviadas vía correspondencia electrónico, los cuales además son revisados manualmente, de esta forma

comodatos importantes para la adecuada emisión de las facturas

Cucho Misaico, Gabriela (2017) autora de la tesis titulada “*Análisis y mejora de procesos en una agencia de aduanas*” perteneciente a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Lima para optar el grado de título profesional de Ingeniera Industrial.

Las propuestas que se muestran buscan minimizar las ineficiencias pudiendo un ahorro de 1305.34 horas hombre mensuales en los procesos y de esta forma reducir los precios de la no calidad del servicio.

Pérez Fernández de Velazco, José (2009) autor del libro titulado “*Gestión por Procesos*” elaborada en la ESIC Editorial, Madrid-España

El creador concluyó que el propósito replantearse la organización a partir de la entendimiento de los procesos internos de precio agregado, descubriendo un desconocido empeño que existe y es inédito en potencia de optimización, usando como instrumento “Gestión por procesos” y presentando como problemática en un Sistema de Administración de la Calidad Total debido a que se entiende que el operario es el responsable del proceso que se realiza en su puesto de trabajo y de su optimización continua.

Álvarez Carbajar, Ruth y Rioja Rodríguez, César (2016) autor de la tesis titulada “*OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA FACTURACIÓN Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.*”

Perteneciente a la Universidad Privada del Norte-Lima, para optar el grado de título profesional de Licenciado en Administración.

Los autores mostraron en obtener el fin de mejorar el grado de satisfacción del cliente a nivel nacional de América Móvil, optimizar los costos en el procesos de impresión y distribución de los recibos de los clientes a nivel nacional de América Móvil, optimizar el proceso de distribución a nivel nacional de América Móvil, utilizando como herramienta “Optimización del proceso de distribución de la facturación” planteando su problemática en la que estaba el sector de Distribución PostPago de la compañía América móvil Perú SAC, con respecto al proceso de impresión y distribución de los recibos del cliente se debe al impacto en la entrega tardía de los documentos y el costo que cobra las imprentas de Lima para distribuirlos en las zonas de provincia.

1.2.1 Reducción de Sobrecostos del Proceso de Facturación

Rosales Bajaña, Stephany, Villon Orrala, Cesar (2017) autores de la tesis titulada “*ANÁLISIS PARA INTEGRACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN AL SISTEMA SAP, EMPRESA TECNIGUAY MILAGRO*” presentada en Universidad de Guayaquil para alcanzar el Título de Contador Público.

Los autores mostraron obtener el objetivo al analizar el impacto de la integración del proceso de facturación electrónica al sistema SAP en la eficiencia de procesos contables y rentabilidad de la empresa Tecniguay del cantón Milagro utilizando la herramienta de “Análisis para integración del proceso de facturación” presentando como problemática que la empresa Tecniguay tuvo problemas en este proceso contable puesto que los clientes no se llevan sus facturas a tiempo y para efectos de entrega de retenciones el cliente se queja ya que se exige dicho documento pero no puede ser entregado a tiempo

Mera Palomino, Jessica (2017) autora de la tesis titulada “*ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS*” perteneciente a la Pontificia Universidad Católica de Ecuador para obtener el Título de Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación

La autora concluyó al obtener la meta de analizar los procesos generados en la facturación de mercancías en el Puerto Comercial de Esmeraldas en el cual se utilizó la herramienta de “Análisis del proceso de facturación” se planteaba la problemática, la unidad de facturación de autoridad portuaria no cuenta con un manual de procedimientos, las actividades se las realiza de una manera empírica, debido a la rutina diaria del trabajo, además si los reportes no son enviados a tiempo, o simplemente no son enviados, o en su efecto son enviados con errores, todos estos detalles afectan mucho en la realización de la factura, o la facturación a destiempo

Guijarro Mantilla, John (2017) autor de la tesis titulada “*PROPUESTA TECNOLÓGICA DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN Y SEGUIMIENTO A SERVICIOS PORTUARIOS Y LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA MEDIALINE S.A.*” presentada en Universidad de Guayaquil, para optar el grado de título profesional Ingeniería en Sistemas Administrativos Computacionales

El autor comprobó obtener el objetivo de crear un aplicativo informático web a la empresa de servicios portuarios y logísticos, para mejorar los procesos facturación y seguimiento de

carga, disminuyendo los errores manuales y brindando seguridad e integridad a la investigación de los clientes, utilizando la instrumento de “Propuesta tecnológica de un procedimiento de facturación” en el cual presentó como problemática en el zona de la tributo de servicios portuarios y logísticos, Empresa Medialine S.A., requiere de un programa que ayude a la gestión de sus actividades diarias, reduciendo el tiempo y el esfuerzo para realizarlas, dicho de otro modo, la implementación de la aplicación le permitirá mecanizar los procesamientos de forma manual con respecto a: contratación de servicios, seguimiento al estado de las cargas, registro de clientes y generación de facturas.

Amaro Quispe, Kennidy (2017) autor de la tesis titulada “*SISTEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE CONTASIS SAC*” perteneciente a la Universidad Nacional del Centro del Perú-Huancayo, para obtener el Título de Ingeniero de Sistemas.

Este autor mostró obtener el objetivo de dictaminar el colisión que tiene la implementación del procedimiento de facturación electrónica relativo a los costos del procedimiento de facturar en Contasis S.A.C, utilizando la herramienta de “Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos” el cual se planteaba el problema de que impacto tiene la implementación del sistema de facturación electrónica sobre los costos del proceso de facturación en Contasis SAC, Las administraciones públicas de todo el mundo han realizado gigantes inversiones económicas en búsqueda de la eficiencia de sus actividades usando las tecnologías de la información y comunicación; dichas tecnologías han dado lugar a la automatización de un número elevado de procesos y procedimientos, y la simplificación importante del trabajo interno desarrollado por las mismas.

Castro Valverde, Karla(2017) autora de la tesis titulada “*SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS Y FACTURACIÓN EN MYPES PERTENECIENTES AL RER Y REGIMEN GENERAL DE LA AVENIDA LAS FLORES- SAN JUAN DE LURIGANCHO 2017*” Exhibida en Universidad Cesar Vallejo-Lima para alcanzar el Título de Contador Público.

La autora concluyó obtener el objetivo de dictaminar la concordancia entre el Método de Inspección de Inventarios y la Facturación en las Mypes pertenecientes al RER y Reglamento Gral.de la Avenida Las Flores en San Juan de Lurigancho, utilizando como instrumento “Sistema de control de inventarios y facturación en mypes” en el cual presentó como problemática se han implementado leyes destinados a decrecer los índices de deserción por intermedio de la despacho, deducción complicada de concientizar a las organizaciones

las consecuencias que generan dichas prácticas.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.2. Teorías relacionadas a la Reducción de Sobrecostos en el Proceso de Facturación **Proceso de Facturación**

La facturación según Mera, J. (2017, p.3) “es una de las tareas más importantes de las empresas. Mediante la expedición de las facturas se documentan los ingresos de la empresa.”

También Mera, J. (2017, p.3) explica que: “La factura debe ser emitida con exactitud e, claridad, el menor tiempo posible, evitando riesgos información errónea, esto dependerá la satisfacción del cliente, y se evitará reclamos futuros”

La acción de facturar “Es el medio del envío de facturas, un documento de desembolso manifestado en la transacción de haberes o servicios cuando el comprador lo solicite a conclusión de suministrar consumo o precio para propósito contribuyente y su índice”. (apud. Libro de Consulta Sunat, 2012, p.255)

Reducción de Sobrecostos

Se entiende por sobrecosto todos los capitales materiales y monetarios que se utilicen de más, no ganando de este nadie rendimiento. El sobrecosto puede principiar desde el instante en que se selecciona al abarrotero hasta que se le cobra al cliente, pasando por todos los pasos del diagrama de calor.

Para poder luchar los sobrecostos primero es forzoso identificar en qué lugar y santiamén se está originando la fuga, y luego, después de averiguar varias alternativas, implantar una opción al desasosiego, de tal manera que no afecte la importación de la administración de aduanas. (Cuevas, 2002, p.51)

La ciudad más importante de sobrecostos en “un correcto sistema de sobrecostos otorgará comprender los reales costes desmesurados, de tal forma se va a tener entendimiento de los múltiples despilfarros y su importe monetaria, permitiendo un subsiguiente investigación para comprender y fracasar sobre las razones que motivaron los mismos. (apud. Lefcovich, Mauricio León 2009, p. 4)

En el caso de la agencia de aduanas se presentan los sobrecostos por mala gestión y verificación del personal debido a esto se han estado producción sobrecostos asumidos

por la agencia de aduanas debido a los errores y demoras del personal.

1.3.2.1 Errores:

La información registrada debería ser clara y concisa, basándose en el conteo concreto de inventarios los cuales tienen que conciliarse con lo que está reglamentado en el procedimiento. (apud. Chapman, 2013, p.100)

Luego de esto, los datos e documentos brindados tienen que tener una esencia apropiada para obviar la vista de errores a lo extenso de la comprobación de las adquisiciones. (apud. Mora, 2012, p. 183)

Mediante el uso de Políticas de stock, permite anhelar una sugerencia conveniente para la realización del conteo, el cual reduce una congregación y receptáculo de importe en errores mediante el uso de medidas para el receptáculo del similar. (apud. Chapman, 2013, p. 115)

Saliente dificultad genera posteriormente de ser enviada la registro al beneficiario, es que se le tenga que asesorarse si puede tomar nuevamente el importe, algunos clientes aceptan esta importe extemporánea sino otros clientes se niegan, en aquel momento estos gastos pasan en segmento de los gastos asumidos de la compañía. El 9.4 % de las órdenes en un período tienen gastos extemporáneos. (Cucho, G., 2017, p.52)

En las cuales se presenta en:

Documentación facturada

La documentación según Amaro, K. (2017. p.32) “es una parte del sistema para que se apoye el cliente al trabajar con él, y a los desarrolladores que puedan prolongar su actualización. Integra potencialmente los procedimientos, usuarios, y los documentos frecuentes del sistema”

Por otro lado Guijarro, J. (2017, p.2) explico que “Surgen retrasos en la adquisición del cargamento al usuario, motivos de que no llega a tiempo, la documentación no está completa, otras existen errores en la documentación, no se cuenta con personal disponible.

Errores manuales

Al respecto Guijarro (2017, p.2) “al ejecutar dichos procesos de forma manual ocasionan pérdida de información, y al ser manipulados estos documentos tienden a

deteriorarse con el paso del tiempo, de manera que al solicitarnos cualquier tipo de información está ya esté a nuestro alcance y no en ese preciso momento estar buscando en los archivos para proceder a escanear, si fuese el caso y hacer él envió correspondiente de la información solicitada causando pérdida de tiempo.”

También Guijarro (2017, p.6) considero: “La implementación de una función web relacionada al método de facturar y el seguimiento a los estados de las cargas para la empresa de servicios portuarios y logísticos [...], ayudará a disminuir los errores manuales y brindar seguridad e integridad a la información de los clientes.”

1.3.2.2. Demoras:

La demoras según Guijarro Mantilla, J,(2017,p.2) sostiene que: “Surgen demoras en la adquisición del cargamento al usuario, motivos de que no llega a tiempo, la documentación no está completa, otras existen errores en la documentación, no se cuenta con personal disponible para inspecciones; los inspectores no llegan a tiempo por falta de movilización propia de la empresa.”

Necesario al movimiento de trabajadores del sitio de créditos y cobranzas del trabajo se ha comprobado perjudicada recientemente, conveniente a que los clientes están recibiendo su situación de cálculo errados, esto se debe a que los abonos realizados por los clientes no forma identificados en el lapso por lo que el fase de cálculo les llega desactualizado y con recaudación de intereses que no les corresponden, digno a esto la compañía ha tenido muchas quejas de la portafolios de clientes. (Cucho, G., 2017, p.25)

Además Cucho, G (2017, p.46) manifiesta que “Efectuar el propósito de su espacio no se realiza en un rastreo apropiado a la presentación de los documentos, lo que ocasiona demoras en la arribada de los sustentos al sitio de inspección El 70% de los extemporáneos ocurren por el retraso en la presentación del importe de detalle del administrador inconveniente el 30% ocurre ya que los usuarios demoran en conceder estos sustentos acumulados en sus bandejas.”

Se producen:

Duplicidad de tareas

La duplicidad de tareas según Mera (2017, p.7) explica que: “La diligencia de realización por procesos permite alcanzar un agregado de actividades y tareas llevadas a lado por diferentes profesionales, que transforman elementos de ingreso en elementos de ida.

También ayuda a determinar que procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, excluir las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades”.

También Mera (2017, p.4) considera que: “Los procesos deben ser ejecutados con la máxima simplificación posible, de ser necesario se debe evitarse la duplicidad en las operaciones realizadas, en muchas empresas la rutina y el trabajo realizado de una manera empírica provoca duplicaciones innecesarias en los procesos, lo que genera ampliación de costos en las empresas”

Inspección de control

La inspección según Guijarro, J. (2017, p.52) considera que “El control de que realiza la administración aduanera continúa a través de la verificación de todos los datos y documentos que presento el usuario para la importación de su mercancía”.

Por lo tanto Rosales, S. y Villón, C. (2017, p.89) explican que: “Se deben establecer mecanismos de seguimiento y evaluación a fin de monitorear y valorar los resultados obtenidos. Esto permitiría obtener información de fuentes primarias, para poder tomar los correctivos necesarios oportunamente en caso de ser necesario, así asegurar la obtención de resultados óptimos”

Así mismo Cucho, G. (2017, p.46) sostiene que: “efectuar el propósito de su espacio no se realiza con un rastreo apropiado al arribo de los documentos, lo que ocasiona demoras en la regreso de los sustentos al sitio de búsqueda (encargados de integrar la investigación de los gastos en el Spring Cuentas por Sufragar). El 70% de los extemporáneos ocurren por la retraso en la regreso del importe del tramo del distribuidor sino el 30% ocurre ya que los usuarios demoran en otorgar estos sustentos acumulados en sus bandejas”.

1.3.2. Teorías relacionadas a la Gestión de la Calidad

La gestión de la Calidad según Pérez Fernández de Velasco, J. (2009, p.14) “La palabra procedimiento implícita la colocación del impulso de todos al usuario y el fin encargo da por supuesta la investigación de objetivos de progreso. Las técnicas y herramientas de realización de la eficacia pueden y deben pasar a usarse para la encargo de todos los ámbitos de la compañía. Colocación de la compañía al usuario, vigor y progreso forma conocimiento conforme desarrollados y estructurados en iso 9001 inconveniente de la diligencia a la parte de áreas de la institución.”

La Realización de Eficacia no es uno de los procedimientos con eventualidad que se debe orientar como un Método de Procesos: procesos conectados con un propósito en habitual. Sirve el propósito para transitar determinados mensajes, al período exponer gráficamente la gestión de los procesos del espacio. (Pérez Fernández de Velasco, José Antonio, 2009, p.101)

En el cual busca:

Reducción de Margen de error

El margen de error según Rosales, S. y Villón, C. (2017, p.15) sostuvieron que “Sustituir el sistema precario de realizar facturas manuales en las cuales eran más propensos a poder cometer errores; es conveniente implementar este proceso en las empresas debido a que las pequeñas y medianas empresa las obliga a digitalizar procesos manuales con los cuales los ayuda a mejorar o implementar sistemas que ayudan al control interno”

Eficiencia

Esta característica permite valorar la analogía entre la medida de actividad del software y el aumento de medios usados. Los aspectos a valorar son:

- Conducta con relación a la Duración. Atributos del software relativos a los tiempos de contestación y de procesamiento de los datos, conducta con relación a Bienes. Atributos del software relativos al aumento de medios usados y la permanencia de su empleo en la ejecución de sus funciones. (Amaro Quispe, K., 2017, p.53)

La Rentabilidad

Rentabilidad para Álvarez, R. y Rioja, C. (2016, p.33-34) es: “El precio de acudir a intermediarios en período de traspasar concisamente, las inversiones que hayan de realizarse en áreas como transportes y su existencias, los tipos de clientes o intermediarios, forman como factores que influyen en los márgenes de rentabilidad del distribuidor referente a sus productos o servicios y en su valor de beneficios.”

Por lo tanto Cucho, G. (2017, p.21) considera que: “Se refiere a obtener procesos utilizando el mínimo conjunto de bienes.”

Disminución de pérdidas

La disminución de pérdidas según Brachfield (2015), manifiesta en su investigación sobre procesos de facturación que: “Cualquier falta en la fabricación de la importe supone un inconveniente de cobranza”.

Así mismo Cucho, G. (2017, p.26) considera que: “Colisión en costos, es que así como el progreso refuerza a rebajar los costos de la compañía”

Por lo tanto Henostroza, R. y Guerrero, O. (2010, p. 160) explica que “El empleo de las mejoras planteadas en el procedimiento de solicitud a clientes, conllevará a conseguir mejores resultados en la solicitud diaria para ofrecer informes precisos y efectivos de los ingresos por servicios a la Administración.”

1.3.2.1 Procesos del área

Con el enfoque del proceso se reconoce que la causa de la mayoría de los inconvenientes radica en procesos ineficientes o con un desempeño que no está suficientemente controlado; otro conjunto de razones radica en estilos de dirección y en capacidades particulares y órdenes evidentemente mejorables. (Pérez Fernández de Velasco, José Antonio, 2009, p.27)

La administración por Procesos hace compatibles la deposición organizativas internas con la complacencia del comprador [...].Además del cambio en los individuos, la orientación dirigente a los procesos necesita la utilización de unas metodologías para su formalización y de herramientas para tratar su optimización o rediseño.

1.3.2.2. Planificación de la Calidad

Según Juran, J, Gryna, M y Binham, Jr (1990, p.1401) sostienen que: La planificación centralizada, característica de las economías socialistas, incluye entre sus propósitos el progreso de la eficacia de los productos, componente que constituye uno de los indicadores principales del nivel de eficiencia de la economía nacional. La planificación debe ponderar las necesidades que concurre en el sistema económico, y el orden de prioridades ha de evolucionar en consecuencia. Por ende, el aumento de la calidad encierra grandes posibilidades de incrementar la productividad.

También Juran, J , Gryna, M y Binham, Jr (1990, p.1225) sostienen que: Planificación de todas las fases de la existencia del producción. La complejidad de la mayoría de los procesos, unida a la necesidad de dar al producto un alto nivel de fiabilidad y una dilatada vida útil, exige que las operaciones de producción vayan precedidas por una planificación exhaustiva.

1.3.2.3 Control de la Calidad

Según Juran, J , Gryna, M y Binham, Jr (1990, p.1005-1006) sostiene que:” El control de calidad establece procedimientos de muestreo y medición que aseguren el cumplimiento de las normas. Deberá poseerse un conocimiento completo de la representatividad de las muestras, de la variación de muestra a muestra, de la calibración, variación. La inspección de eficacia recurrirá a los instrumentos montados en la ruta de producción y a otros ordenadores para almacenar y reducir datos y para hacer estudios sobre la capacidad de las instalaciones y la maquinaria. La entrada directa de datos a tiempo real supondrá otro aspecto de la inspección de eficacia en el método de revisión de procesos con ordenadores. El control de calidad tendrá que estar continuamente al día de los avances que se produzcan en la instrumentación para aumentar su necesario nivel de precisión y fiabilidad, y para ahorrar tiempo.

También Juran, J , Gryna, M y Binham, Jr. (1990, p.983) explica que: El apartamiento de Inspección de la Eficacia tiene que planes de muestreo óptimos, capaces de detectar desviaciones importantes

1.3.2.4. Mejora de la Calidad

Según Juran, J , Gryna, M y Binham, Jr (1990. p.1092) sostiene que: La mejora de la calidad se diferencia de la corrección de errores por atender la primera a problemas crónicos de calidad. Para ella los procedimientos empleados en la corrección de

errores no son adecuados. Lo que se necesita es un planteamiento en equipo, estructurado. Para este planteamiento se debe:

1. Implantar un Comité de Mejora de la Calidad para orientar el programa de mejoras, seleccionar los proyectos de mejoras, establecer prioridades y prestar servicios esenciales de diagnóstico. Este equipo suele estar compuesto por los altos directivos de los departamentos clave y presidido por un director en línea
2. Nombrar grupos de trabajo para ejecutar proyectos concretos. Se elige a los miembros del grupo según sus posibilidades de aportar soluciones
3. Encargar a Control de Calidad, al Departamento Técnico y a otros especialistas la recogida de datos, análisis de los mismos, la experimentación y otros estudios que necesitan los grupos para encontrar soluciones a los problemas.

1.4. Formulación al Problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo la gestión de calidad mejora la reducción de costos del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos:

¿Cómo la gestión de la calidad disminuye los errores de la facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018?

¿Cómo la gestión de la calidad reduce las demoras en la agencia de aduanas SALINAS Y CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018?

1.5. Justificación del estudio

(i) Conveniencia:

La implementación de dicho instrumento mejorará la calidad de los procesos del empleado de la agencia de aduanas frente a las facturaciones que tenga que omitir como sostiene según Rosales, S.y Guillon, C.(2017) este estudio lo consideran que si bien es cierto que las nuevas regulaciones impositivas ,como por ejemplo la implementación de la registro electrónica, aplican a las unidades productivas en general, no todas tienen la misma eficiencia en la adaptación de sus esquemas operativos para el cumplimiento de la ley, y esta eficiencia ,o la carencia de la

misma, tiene el potencial de convertirse en un agente de definición para conseguir el triunfo corporativo, o un tropiezo en la consecución de las metas institucionales.

(ii) Relevancia social:

Los más beneficiados frente a la progreso de la Administración de la Eficacia serán los 50 trabajadores de la agencia de aduanas y sus clientes, este objetivo según Guijarro, J. (2017) Que tiene este proyecto es agilizar los procesos de facturación y seguimiento de los estados de la carga de los clientes, que se llevan a límite en el apartamento administrador de manera digital, apoyado en una aplicación web, brindando a la empresa un ambiente confiable, eficaz, rápido y seguro de los procesos de facturación, registros de clientes, seguimiento de información de estados de las cargas y almacenamiento de documentación de una manera adecuada

(iii) Justificación económica:

Se presentara la reducción de los costos de pérdidas alrededor de 50%, Charles T. Horngren, Srikant M. Datar, George Foster nos explica: (...) “La contabilidad de precios mide, examina y muestra información financiera y no financiera relacionada a los precios de adquirir o usar recursos de la organización (...)”. (2007, p. 2).

(iv) Aporte teórico:

La certeza de poder implementar La administración de la Calidad nos permitirá la mejoría de los procesos de la oficina de aduanas, según Cucho, G. (2017, p.12) Indagación se fundamenta en la formación de los procesos, encontrar las verdaderas razones de los errores en la facturación y plantear mejoras para minimizar los precios, incrementar la satisfacción del comprador y mejorar la imagen de la compañía en el mercado

(v) Aporte práctico:

Los métodos que emplea es que el inscripción de la investigación de los inventarios como de las facturas detalladas debería existir de carácter rigurosa y a lapso para obtener precisión en el progreso de los sistemas contables, para la disminución de errores. (apud. Mora, L., 2012, p.16).

(vi) Aporte metodológico:

El estudio de conocer del índice de satisfacción del servicio de facturación se calcula en base a los resultados del estudio de encuestas directas hacia los usuarios y en las cuales se tuvieron en cuenta entre otros, aspectos como la claridad de la factura, el tiempo promedio de espera, la correcta liquidación de la factura, la atención ofrecida por los funcionarios La interpretación se llevó a cabo mediante análisis descriptivo el cual incluye cruces de variables y tablas de frecuencia, por medio de las que se estableció quienes son los usuarios que se consideran satisfechos o muy satisfechos con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes, según la actividad económica de la empresa (apud. Romero, 2012, p.35)

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La gestión de calidad mejora significativamente la reducción de costo del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018

1.6.2 Hipótesis Específicos

- La gestión de calidad mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao,2018
- La gestión de calidad mejora significativamente el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

- Explicar cómo la gestión de calidad mejora la reducción de costos del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS Y CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Explicar cómo la gestión de calidad mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao,2018
- Explicar cómo la gestión de calidad mejora significativamente el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El proyecto de investigación realizado permite considerarlo de Tipo aplicada, la importancia de la colaboración entre la universidad y la industria en el proceso de transferencia de tecnología, así como los aspectos relacionados a la protección de la propiedad intelectual durante este proceso.(Solleiro, J. y Castañón, R., 2008 ,párr. 1).

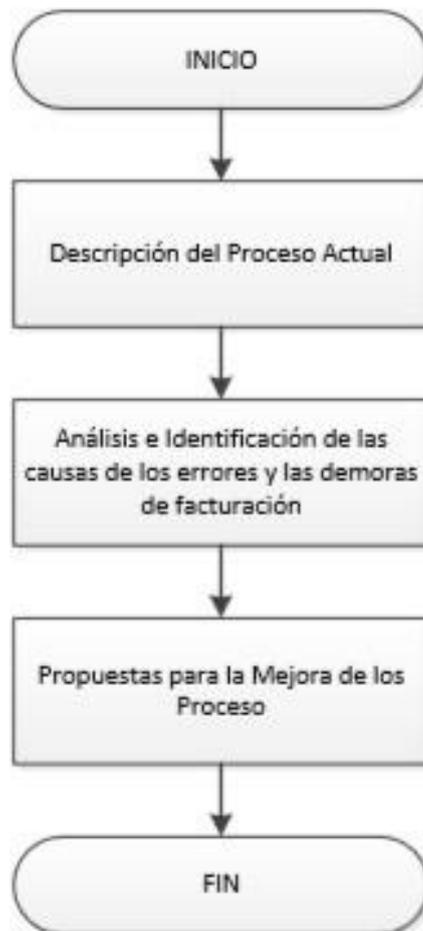
2.1.2 Nivel de investigación:

El proyecto de investigación realizado permite considerarlo de Tipo Explicativa, es explicativa porque según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.19) el modelo de indagación rebusca manifestar a las causas de los eventos.

2.1.3. Diseño de investigación

En la presente investigación de tipo Cuasi – Experimental según Segura, A. (2003,p.1) sostiene que: “El procedimiento cuasiexperimental es característicamente rentable para aprender problemas en los cuales no se puede obtener autoridad incondicional de las situaciones, sino se pretende obtener el superior inspección viable, incluso cuando se estén usando grupos actualmente formados. Es indicar, el cuasiexperimento se utiliza cuando no es viable ejecutar la elección aleatoria de los sujetos participantes en dichos estudios. Por ello, una característica de los cuasiexperimentos es el introducir "grupos intactos", es indicar, grupos actualmente constituidos”

Gráfico N°5: Flujo Metodológico



Elaborado por Cucho Misaico p.20:
Metodología de la investigación

2.2. Operacionalización de las variables

El presente trabajo de investigación está conformado por dos variables:

Variable Independiente: Gestión de la Calidad

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la Calidad	La Gestión de Calidad no es solo un proceso sino que se debe enfocar como un Sistema de Procesos: procesos relacionados con un objetivo en común. Sirve este proceso para pasar determinados mensajes, al tiempo mostrar gráficamente la misión de los procesos del área (Pérez Fernández de Velasco, José Antonio, 2009, p. 101)	La Gestión de Calidad en el proceso se realiza mediante algunas optimizaciones y reglas estructuradas de la empresa para obtener menor margen de error en el proceso a realizar	Facturación en proceso	$PA = \frac{TPF}{TTP}$ <p>PA=Procesos del área TPF = Tiempo de procesos de facturación TTP= Tiempo total de procesos —</p>	Razón
			Planificación de la Calidad	$\% EM = \frac{PA}{PP} \times 100$ <p>EM: Establecimiento de metas PA: Procesos aprobados PP: <u>Procesos propuestos</u></p>	Razón
			Control de la Calidad	$DR = \frac{APPE}{APP} \times 100$ <p>DR: Desempeño real APPE: Actividades programadas por proceso ejecutado APP: <u>Actividades programadas por proceso</u></p>	Razón

Variable Dependiente: Facturación

Reducción de Sobrecostos del Proceso de Facturación	El proceso de facturación consiste en validar (detectar errores de facturación) sobre el 100% de las líneas contratadas por los clientes a la empresa, para poder reducir los sobrecostos, es necesario investigar a través de procesos automáticos y semiautomáticos; que generan pérdidas. (Álvarez. y Rioja, C.,2016,p.14)	El proceso de Reducción de Sobrecostos se produce en el caso cuando la empresa maneja costos, pero estos sobrecostos se generan por la mala administración que se escapa de los costos de la empresa.	Errores	$TEEF = \frac{TR \times FE}{TTEF} \times 100$ <p><i>TEEF: Tiempos empleados en la emisión de facturas</i> <i>TR: Tiempos registrados</i> <i>FE: Facturas erradas</i> <i>TTEF: Tiempo total en la emisión de facturas</i></p>	Razón
			Demoras	$DF = 1 - \frac{COFT}{COT} \times 100$ <p><i>DF: Demoras de facturación</i> <i>COFT= Cantidad de órdenes facturadas a tiempo</i> <i>COT= Cantidad de órdenes en total</i></p>	Razón

Fuente: Elaboración Propia.

Matriz de Operacionalización de Variables:

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la Calidad	La Gestión de Calidad no es solo un proceso sino que se debe enfocar como un Sistema de Procesos: procesos relacionados con un objetivo en común. Sirve este proceso para pasar determinados mensajes, al tiempo mostrar gráficamente la misión de los procesos del área(Pérez Fernández de Velasco, José Antonio,2009,p.101)	La Gestión de Calidad en el proceso se realiza mediante algunas optimizaciones y reglas estructuradas de la empresa para obtener menor margen de error en el proceso a realizar	Procesos del área	$PA = \frac{TPF}{TTP}$ <p>PA=Procesos del área TPF = Tiempo de procesos de facturación TTP= Tiempo total de procesos (Según Juran,J , Gryna,M y Binham,Jr,1990,p.1225-1401)</p>	Razón
			Planificación de la Calidad	$\% EM = \frac{PA}{PP} \times 100$ <p>EM: Establecimiento de metas FA: Facturas aprobados FP: Facturas propuestas Juran,J , Gryna,M y Binham,Jr (1990, p.1401)</p>	Razón
			Control de la Calidad	$DR = \frac{APPE}{APP} \times 100$ <p>DR: Desempeño real APPE: Actividades programadas por proceso ejecutado APP: Actividades programadas por proceso Juran,J , Gryna,M y Binham,Jr. (1990, p.983)</p>	Razón

Reducción de Sobrecostos del Proceso de Facturación	El proceso de facturación consiste en validar (detectar errores de facturación) sobre el 100% de las líneas contratadas por los clientes a la empresa, para poder reducir los sobrecostos, es necesario investigar a través de procesos automáticos y semiautomáticos; que generan pérdidas. (Álvarez. y Rioja, C.,2016,p.14)	El proceso de Reducción de Sobrecostos se produce en el caso cuando la empresa maneja costos, pero estos sobrecostos se generan por la mala administración que se escapa de los costos de la empresa.	Errores	$TEEF = \frac{TR \times FE}{TTEF} \times 100$ <p>TEEF: Tiempos empleados en la emisión de facturas TR: Tiempos registrados FE: Facturas erradas TTEF: Tiempo total en la emisión de facturas (Cucho, G., 2017, p.52)</p>	Razón
			Demoras	$DF = 1 - \frac{COFT}{COT} \times 100$ <p>DF: Demoras de facturación COFT= Cantidad de órdenes facturadas a tiempo COT= Cantidad de órdenes en total Guijarro Mantilla, J,(2017,p.2)</p>	Razón

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población:

Según Valderrama (2002), define a la población o universo estadístico a “un grupo finito o eterno de elementos, seres, cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles a permanecer observados” (p.182).

En el actual estudio de indagación la población está constituido por las facturas emitidas en la agencia de aduanas Salinas & Casaretto, durante el mes de setiembre del 2018, con 27 cada mes días laborables en la empresa.

2.3.2. Muestra:

Para Hernández, Fernández, Baptista (2014) sostienen que “la muestra es en propiedad, un subgrupo de la residentes. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese complejo determinado en sus características al que llamamos población” (p.175).

La demostración de estudio en el actual estudio de indagación fue seleccionada a beneficio de creador y de ente proyectado, el cual está adaptado por las facturas emitidas en la agencia de aduanas Salinas & Casaretto durante el mes de setiembre 2018, con 27 días laborables en la empresa.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnicas de recolección de datos

Es el grupo de tramitación que permite recoger los datos adecuados acerca de sus características conceptos o variables de las unidades de exploración con una intención específica (Valderrama, 2002, p.194).

2.4.1. Técnica

Para el vigente plan de inspección se usó la habilidad de la inspección y comprobación de documentos; actualmente que realizó el búsqueda sistematizado, protegido y confidencial a través formatos de registros operacionales y administrativos que maneja la oficina de aduanas Salinas & Casaretto.

Para Valderrama (2002), la técnica de la observación está basada en el registro metódico, valido y confiable de todas aquellas situaciones y comportamientos observables mediante el uso de dimensiones e indicadores (p.194).

- **Instrumento N° 2:**

Formato N°2. Establecimiento de metas, mediante dicho formato se llevará a cabo el seguimiento de forma mensual los procesos aprobados y procesos propuestos en la emisión de facturas. De esta manera se podrá evidenciar mejor los controles de calidad para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la agencia de Aduanas Salinas & Casaretto.

Tabla N°12: Instrumento N° 2. Establecimiento de metas

FORMATO N° 02				
ESTABLECIMIENTO DE METAS				
EMPRESA :			MES :	
INVESTIGADOR :		ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
N° FACTURA	FECHA	PA	PP	$\% EM = \frac{PA}{PP} \times 100$

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
PA	PROCESOS APROBADOS
PP	PROCESOS PROPUESTOS

Observaciones:

1. Para la aplicación de dicho formato se toma el establecimiento de metas.
2. El cual se mide mediante los procesos aprobados y los procesos propuestos.

Fuente: Elaboración propia

- **Instrumento N° 3:**

Formato N° 3. Basado en las demoras en el proceso de facturación, mediante dicho formato se las demoras producidas en la facturación.

Tabla N°13: Instrumento N° 3. Desempeño real

				
FORMATO N° 03				
DESEMPEÑO REAL				
EMPRESA :			MES :	
INVESTIGADOR :		ELABORADO POR:		APROBADO POR:
N° FACTURA	FECHA	APPE	APP	$DR = \frac{APPE}{APP} \times 100$

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
APPE	ACTIVIDADES PROGRAMAS POR PROCESO EJECUTADO
APP	ACTIVIDADES PROGRAMAS POR PROCESO

Observaciones:

1. Para la aplicación de dicho formato se toma las actividades programadas por proceso ejecutado
2. El proceso que va a medir las actividades programadas por proceso.

Fuente: Elaboración propia

• **Instrumento N° 4:**

Formato N° 4. Basado en los errores que se producen en el proceso de facturación, mediante dicho formato se verán los tiempos empleados en la emisión de facturas.

Tabla N°14: Instrumento N° 4. Tiempos empleados en la emisión de facturas

FORMATO N° 04						
TIEMPOS EMPLEADOS EN LA EMISIÓN DE FACTURAS						
EMPRESA :			MES :			
INVESTIGADOR :		ELABORADO POR:		APROBADO POR:		
N° FACTURA	FECHA	TR	FE	TTEF	X 100	$TTEF = \frac{TR \times FE}{TTEF} \times 100$



LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
TR	TIEMPOS REGISTRADOS
FE	FACTURAS ERRADAS
TTEF	TIEMPO TOTAL EN LA EMISIÓN DE FACTURAS

Observaciones:

1. Para la aplicación de dicho formato se medirá los errores en la facturación.
2. El proceso que va a medir a través de los tiempos registrados, facturas erradas y el tiempo total en la emisión de facturas.

Fuente: Elaboración propia

- **Instrumento N° 5:**

Formato N° 5. Basado en las demoras que se producen en el proceso de facturación, mediante dicho formato se verán los tiempos de demora empleados en las facturas.

Tabla N°15: Instrumento N° 5. Tiempos empleados en la emisión de facturas

 FORMATO N° 05 DEMORAS DE FACTURACIÓN				
EMPRESA :			MES :	
INVESTIGADOR :		ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
N° FACTURA	FECHA	COFT	COT	$DF = 1 - \frac{COFT}{COT} \times 100$

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
COFT	CANTIDAD DE ÓRDENES FACTURADAS A TIEMPO
COT	CANTIDAD DE ORDENES EN TOTAL

Observaciones:

1. Para la aplicación de dicho formato se medirá las demoras en la facturación.
2. El proceso se va a medir a través de la cantidad de órdenes facturadas a tiempo y cantidad de órdenes en total.

Fuente: Elaboración propia

1.4.3. Validez de instrumento

Para Hernández, Fernández, Baptista (2006), “la validez, en términos generales, se refiere al valor en que un herramienta verdaderamente mide la variable que pretende calcular”. (p.277)

La validez de nuestros instrumentos se realizará mediante el juicio de expertos, que estará constituido por tres profesores de escuela profesional de ingeniería industrial de la Universidad Cesar Vallejo.

1.4.4. Confiabilidad

Para determinar el criterio de valoración tomaremos en cuenta lo señalado por (Fernández, Fernández y Baptista, 2006), quien señala que un coeficiente 0,25 indica baja confiabilidad; 0,50 indica fiabilidad media o regular; Si supera el 0,75 es aceptable y si es mayor a 0,90 es elevada para tomar en cuenta. También Para Hernández, Fernández, Baptista (2006, p.277), sostienen que “la confiabilidad de un herramienta de cálculo se refiere al valor en que su utilidad repetida al igual sometido u esencia produce resultados iguales”.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se obtuvo los datos del zona de administración y acción mediante el “Programa primordial de gestión de la calidad en el proceso de facturación” (Abril - Mayo 2017) brindado por la agencia de aduanas Salinas & Casaretto.

1.5. Métodos de análisis de datos

El estudio de averiguación se realizó mediante el procedimiento cuantitativo de datos, que se realiza mediante programas computacionales como SPSS, Minitab, SAS, STATs (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.271).

El procesamiento de datos del actual estudio de indagación fueron obtenidos mediante el software Excel 2013 y el software estadístico SPSS v.24, dichos datos serán mostrados en cuadros y diagramas que será explicados correspondientemente.

1.6. Aspectos éticos:

El buen cumplimiento de los aspectos éticos se tendrá lo siguiente:

Considerar la pertenencia científica de las diferentes teorías que han sido empleadas en el estudio de exploración, conceptos e ideas que no forman propias del escritor del actual estudio, las cuales serán citadas de forma adecuada para certeza de las fuentes que se toma para dicho estudio con la intención efectuar una exposición pulcra. Se pretende que los resultados mostrados gocen de legitimidad al instante de transmitir a conocer

Objetividad

El contexto observado se fundamenta en criterios y técnicas.

Originalidad

Con la conclusión de impedir formar la incertidumbre referente la eventualidad de coexistir copia se convoca adecuadamente a los autores investigados.

Veracidad

La investigación debe formar de manera verídica y auténtica. Mencione el consentimiento de la empresa/organización/ pertinente, entre otros. (Castro, K, 2017, p.41)

La investigación que se obtiene en el lugar de cobranzas de la sucursal de aduanas Salinas y Casaretto S.A.C que será justamente consultada con el consecuente del espacio, por ello se respetará la privacidad que las políticas de corporación. Asimismo los datos que se extraen de la tesis serán justamente adoptados con sensatez y compromiso con el manejo especial para la finalidad de estudio.

2.7. Propuesta de mejora:

2.7.1. Situación Actual:

Pre Prueba: Los datos de tesis son recolectados anteriormente de la utilización de la Gestión de Calidad en Facturas. Dichos datos fueron analizados desde la cotización del servicio de facturación hasta su respectiva ejecución. Se realizó el diagnóstico del 02/05/18 al 25/05/18.

Instrumento N° 1:

Tabla N°11: Instrumento N° 1. Procesos del área. Calidad del procedimiento de facturación

SALINAS CASARETTO AGENTES ASOCIADOS DE ABOGADOS		FORMATO N° 01 PROCESOS DEL ÁREA- CALIDAD DE FACTURAS																
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO		MES : MAYO																
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO		ELABORADO POR:							APROBADO POR: EDDA MORALES									
N°	N° FACTURA	FECHA	TPF							TTP	PA = TPF/TTP*100							
			1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7	
1	F00 1-00014604	02/05/2018	11.04	8.46		6.2	12.43		9.56	47.7	13%	18%	0%	13%	26%	0%	20%	13%
2	F00 1-00014611	03/05/2018	9.14	5.34	7.14	9.00				30.6	30%	17%	23%	29%	0%	0%	0%	14%
3	F00 1-00014618	04/05/2018		8.24	9.16	7.32	9.45			34.2	0%	24%	27%	21%	28%	0%	0%	14%
4	F00 1-00014625	05/05/2018	9.81	6.15	11.62		9.56	9.16		46.3	21%	13%	25%	0%	21%	20%	0%	14%
5	F00 1-00014632	06/05/2018		8.92	8.02	9.99	11.7	7.5	10.18	56.3	0%	16%	14%	18%	21%	13%	18%	14%
6	F00 1-00014639	07/05/2018	9.56		8.23	9.16				27.0	35%	0%	31%	34%	0%	0%	0%	14%
7	F00 1-00014646	08/05/2018	12.43		8.16	12.43	9.62	6.31		49.0	25%	0%	17%	25%	20%	13%	0%	14%
8	F00 1-00014653	09/05/2018	8.93	6.5		7.75	8.41		9.72	41.3	22%	16%	0%	19%	20%	0%	24%	14%
9	F00 1-00014660	10/05/2018	9.04	6.13	9.02	10.64	12.57			47.4	19%	13%	19%	22%	27%	0%	0%	14%
10	F00 1-00014667	11/05/2018			10.03	9.16	8.31			27.5	0%	0%	36%	33%	30%	0%	0%	14%
11	F00 1-00014674	12/05/2018		9.65		6.79		9.74	12.43	38.6	0%	25%	0%	18%	0%	25%	32%	14%
12	F00 1-00014681	13/05/2018	8.9	9.56	9.43	8.92	11.04	12.33		60.2	15%	16%	16%	15%	18%	20%	0%	14%
13	F00 1-00014688	14/05/2018		10.76	11.32	12.57	13.65	8.82		57.1	0%	19%	20%	22%	24%	15%	0%	14%
14	F00 1-00014695	15/05/2018	8.6	9.36	9.76					27.7	31%	34%	35%	0%	0%	0%	0%	14%
15	F00 1-00014702	16/05/2018	9.15			6.46	12.8	8.46	6.02	42.9	21%	0%	0%	15%	30%	20%	14%	14%
16	F00 1-00014709	17/05/2018	9.52		10.44	8.13	10.39	7.9		46.3	21%	0%	23%	18%	22%	17%	0%	14%
17	F00 1-00014716	18/05/2018	8.68	6.41	13.00	5.79				33.9	26%	19%	38%	17%	0%	0%	0%	14%
18	F00 1-00014723	19/05/2018	11.04			9.45	9.67	12.43		42.6	26%	0%	0%	22%	23%	29%	0%	14%
19	F00 1-00014730	20/05/2018		9.53	12.43				10.26	32.2	0%	30%	39%	0%	0%	0%	32%	14%
20	F00 1-00014737	21/05/2018	8	9.41		7.78	9.53			34.7	23%	27%	0%	22%	27%	0%	0%	14%
21	F00 1-00014744	22/05/2018	9.56	9.12	7.68	11.04	9.29			46.7	20%	20%	16%	24%	20%	0%	0%	14%
22	F00 1-00014751	23/05/2018	11.04	9.12		8.11	9.88	9.16		47.3	23%	19%	0%	17%	21%	19%	0%	14%
23	F00 1-00014758	24/05/2018	9.16	9	13.35	6.8	8.55			46.8	20%	19%	29%	14%	18%	0%	0%	14%
24	F00 1-00014765	25/05/2018	12.57		8.19		9.97	9.00		39.7	32%	0%	21%	0%	25%	23%	0%	14%
Total										1004.0								14%

Fuente: Elaboración propia

LEYENDA	
N° GUIA	NÚMERO DE GUÍA DE REMISIÓN
PA	PROCESO DEL ÁREA
TPF	TIEMPO DE PROCESO DE FACTURACIÓN
TTP	TIEMPO TOTAL DE PROCESOS

Interpretación: El proceso del área de facturación se calculó por medio de los tiempos de proceso de facturación y tiempos totales de procesos obteniendo así un porcentaje promedio es de 14%, registrándose una alta cantidad de tiempos con un tiempo máximo de 12.43 minutos.

Instrumento N°2:

Tabla N°12: Instrumento N° 2. Establecimiento de metas

		FORMATO N° 02		
ESTABLECIMIENTO DE METAS				
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO			MES : MAYO	
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO		ELABORADO POR:	APROBADO POR: EDDA MORALES	
N° FACTURA	FECHA	PA	PP	%EM=PA/PPx100
F00 1-00014604	02/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014611	03/05/2018	4	15	27%
F00 1-00014618	04/05/2018	4	20	20%
F00 1-00014625	05/05/2018	5	15	33%
F00 1-00014632	06/05/2018	6	10	60%
F00 1-00014639	07/05/2018	3	15	20%
F00 1-00014646	08/05/2018	5	15	33%
F00 1-00014653	09/05/2018	5	15	33%
F00 1-00014660	10/05/2018	5	16	31%
F00 1-00014667	11/05/2018	3	12	25%
F00 1-00014674	12/05/2018	4	15	27%
F00 1-00014681	13/05/2018	6	15	40%
F00 1-00014688	14/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014695	15/05/2018	3	16	19%
F00 1-00014702	16/05/2018	5	13	38%
F00 1-00014709	17/05/2018	5	15	33%
F00 1-00014716	18/05/2018	4	15	27%
F00 1-00014723	19/05/2018	4	16	25%
F00 1-00014730	20/05/2018	3	17	18%
F00 1-00014737	21/05/2018	4	12	33%
F00 1-00014744	22/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014751	23/05/2018	5	15	33%
F00 1-00014758	24/05/2018	5	17	29%
F00 1-00014765	25/05/2018	4	15	27%
Total		107	344	33%

Fuente: Elaboración Propia.

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
PA	PROCESOS APROBADOS
PP	PROCESOS PROPUESTOS

Interpretación:

Se calculó el Establecimiento de Metas mediante los Procesos aprobados y los procesos propuestos obteniendo un promedio de 33%, registrando un bajo porcentaje de metas trazadas.

Instrumento N° 3:

Tabla N°13: Instrumento N° 3. Desempeño real

 SALINAS & CASARETTO <small>AGENTES ASOCIADOS DE ADUANA</small>		FORMATO N° 03 DESEMPEÑO REAL		
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO		MES: MAYO		
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO		ELABORADO	APROBADO POR: EDDA	
N° FACTURA	FECHA	APPE	APP	DR=APPE/APPx100
F00 1-00014604	02/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014611	03/05/2018	4	10	40%
F00 1-00014618	04/05/2018	4	10	40%
F00 1-00014625	05/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014632	06/05/2018	6	10	60%
F00 1-00014639	07/05/2018	3	10	30%
F00 1-00014646	08/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014653	09/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014660	10/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014667	11/05/2018	3	10	30%
F00 1-00014674	12/05/2018	4	10	40%
F00 1-00014681	13/05/2018	6	10	60%
F00 1-00014688	14/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014695	15/05/2018	3	10	30%
F00 1-00014702	16/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014709	17/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014716	18/05/2018	4	10	40%
F00 1-00014723	19/05/2018	4	10	40%
F00 1-00014730	20/05/2018	3	10	30%
F00 1-00014737	21/05/2018	4	10	40%
F00 1-00014744	22/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014751	23/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014758	24/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014765	25/05/2018	4	10	40%
Total		107	240	45%

Fuente: Elaboración Propia.

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
APPE	ACTIVIDADES PROGRAMAS POR PROCESO EJECUTADO
APP	ACTIVIDADES PROGRAMAS POR PROCESO

Interpretación:

Se calculó el desempeño real mediante las actividades programadas por proceso ejecutado y las actividades programadas por proceso obteniendo un promedio de 45%, en el cual se determinó que existe un bajo desempeño por parte de los trabajadores.

Instrumento N° 4:

Tabla N°14: Instrumento N° 4. Tiempos empleados en la emisión de facturas

		FORMATO N° 04																
		TIEMPOS EMPLEADOS EN LA EMISIÓN DE FACTURAS-ERRORES																
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO		MES : MAYO																
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO		ELABORADO POR:				APROBADO POR: EDDA MORALES												
N° FACTURA	FECHA	TR							FE	TTEF	TEEF=TR*FE/TTEF*100							
		1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5	6	7	
F00 1-00014604	02/05/2018	11.04	8.46		6.2	12.43		9.56	2	47.7	46%	35%	0%	26%	52%	0%	40%	29%
F00 1-00014611	03/05/2018	9.14	5.34	7.14	9.00				3	30.6	90%	52%	70%	88%	0%	0%	0%	43%
F00 1-00014618	04/05/2018		8.24	9.16	7.32	9.45			3	34.2	0%	72%	80%	64%	83%	0%	0%	43%
F00 1-00014625	05/05/2018	9.81	6.15	11.62		9.56	9.16		2	46.3	42%	27%	50%	0%	41%	40%	0%	29%
F00 1-00014632	06/05/2018		8.92	8.02	9.99	11.7	7.5	10.18	1	56.3	0%	16%	14%	18%	21%	13%	18%	14%
F00 1-00014639	07/05/2018	9.56		8.23	9.16				4	27.0	142%	0%	122%	136%	0%	0%	0%	57%
F00 1-00014646	08/05/2018	12.43		8.16	12.43	9.62	6.31		2	49.0	51%	0%	33%	51%	39%	26%	0%	29%
F00 1-00014653	09/05/2018	8.93	6.5		7.75	8.41		9.72	2	41.3	43%	31%	0%	38%	41%	0%	47%	29%
F00 1-00014660	10/05/2018	9.04	6.13	9.02	10.6	12.57			2	47.4	38%	26%	38%	45%	53%	0%	0%	29%
F00 1-00014667	11/05/2018			10.03	9.16	8.31			4	27.5	0%	0%	146%	133%	121%	0%	0%	57%
F00 1-00014674	12/05/2018		9.65		6.79		9.74	12.43	3	38.6	0%	75%	0%	53%	0%	76%	97%	43%
F00 1-00014681	13/05/2018	8.9	9.56	9.43	8.92	11.04	12.3		1	60.2	15%	16%	16%	15%	18%	20%	0%	14%
F00 1-00014688	14/05/2018		10.76	11.32	12.57	13.65	8.82		2	57.1	0%	38%	40%	44%	48%	31%	0%	29%
F00 1-00014695	15/05/2018	8.6	9.36	9.76					4	27.7	124%	135%	141%	0%	0%	0%	0%	57%
F00 1-00014702	16/05/2018	9.15			6.46	12.8	8.46	6.02	2	42.9	43%	0%	0%	30%	60%	39%	28%	29%
F00 1-00014709	17/05/2018	9.52		10.44	8.13	10.39	7.9		2	46.3	41%	0%	45%	35%	45%	34%	0%	29%
F00 1-00014716	18/05/2018	8.68	6.41	13.00	5.79				3	33.9	77%	57%	115%	51%	0%	0%	0%	43%
F00 1-00014723	19/05/2018	11.04			9.45	9.67	12.43		3	42.6	78%	0%	0%	67%	68%	88%	0%	43%
F00 1-00014730	20/05/2018		9.53	12.43				10.26	4	32.2	0%	118%	154%	0%	0%	0%	127%	57%
F00 1-00014737	21/05/2018	8	9.41		7.78	9.53			3	34.7	69%	81%	0%	67%	82%	0%	0%	43%
F00 1-00014744	22/05/2018	9.56	9.12	7.68	11	9.29			3	46.7	61%	59%	49%	71%	60%	0%	0%	43%
F00 1-00014751	23/05/2018	11.04	9.12		8.11	9.88	9.16		2	47.3	47%	39%	0%	34%	42%	39%	0%	29%
F00 1-00014758	24/05/2018	9.16	9	13.35	6.8	8.55			2	46.8	39%	38%	57%	29%	37%	0%	0%	29%
F00 1-00014765	25/05/2018	12.57		8.19		9.97	9.00		3	39.7	95%	0%	62%	0%	75%	68%	0%	43%
Total										1004.0								37%

Fuente: Elaboración Propia.

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
TR	TIEMPOS REGISTRADOS
FE	FACTURAS ERRADAS
TTEF	TIEMPO TOTAL EN LA EMISIÓN DE FACTURAS

Interpretación:

Se calculó los Tiempos empleados en la Emisión de Facturas mediante los tiempos registrados, facturas erradas y el tiempo total en la emisión de facturas obteniendo un promedio de 37%, obteniéndose un tiempo alto para realizar esta operación de factura.

Instrumento N° 5:

Tabla N°15: Instrumento N° 5. Tiempos empleados en la emisión de facturas

SALINAS & CASARETTO AGENTES ASOCIADOS DE AQUANA		FORMATO N° 05 DEMORAS DE FACTURACIÓN		
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO		ELABORADO POR:		MES : MAYO APROBADO POR: EDDA MORALES
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO				
N° FACTURA	FECHA	COFT	COT	DF=1- COFT/COT*100
F00 1-00014604	02/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014611	03/05/2018	4	12	100%
F00 1-00014618	04/05/2018	4	12	67%
F00 1-00014625	05/05/2018	5	11	55%
F00 1-00014632	06/05/2018	6	12	50%
F00 1-00014639	07/05/2018	3	14	79%
F00 1-00014646	08/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014653	09/05/2018	5	7	29%
F00 1-00014660	10/05/2018	5	20	75%
F00 1-00014667	11/05/2018	3	11	73%
F00 1-00014674	12/05/2018	4	10	60%
F00 1-00014681	13/05/2018	6	11	45%
F00 1-00014688	14/05/2018	3	12	75%
F00 1-00014695	15/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014702	16/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014709	17/05/2018	5	11	55%
F00 1-00014716	18/05/2018	4	12	67%
F00 1-00014723	19/05/2018	4	10	60%
F00 1-00014730	20/05/2018	3	12	75%
F00 1-00014737	21/05/2018	4	14	71%
F00 1-00014744	22/05/2018	5	12	58%
F00 1-00014751	23/05/2018	5	11	55%
F00 1-00014758	24/05/2018	5	10	50%
F00 1-00014765	25/05/2018	4	8	50%
Total		107	272	60%

Fuente: Elaboración Propia.

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
COFT	CANTIDAD DE ÓRDENES FACTURADAS A TIEMPO
COT	CANTIDAD DE ORDENES EN TOTAL

Interpretación:

Se calculó las demoras de facturación por medio de la cantidad de órdenes facturadas y la cantidad de órdenes en total obteniendo un promedio de 60%, obteniéndose un alto porcentaje de demoras.

2.7.2. Propuesta de mejora

Una medición para conseguir regular el desempeño del actual estudio de investigación sea preciso, se programará las actividades realizadas a partir la proposición de la progreso (septiembre, 2018) hasta el límite del propio (diciembre,

2018).

Tabla N° 18: Cronograma de implementación

Actividad	2018				2018			
	Ma y	Jun	Jul	Ago	Se p	Oc t	No v	Dic
1 Recolección de datos	x				x			
2 Capacitación de la implementación de facturación				x	x			
3 Supervisión del correcto llenado de las facturas					x	x	X	x
4 Implementar las 7 herramientas de la calidad					x	x	x	x

Fuente: Elaboración propia

Paso 1: Recolección de Datos

Se realizó una previa recolección de datos de los tiempos de facturación para implementarlos en los instrumentos respectivamente.

The image shows a handwritten table on grid paper titled "Medición de Tiempos". The table has columns for "Factura N°", "Procesos u Areas", and "Medición". The "Factura N°" column lists numbers from 5860 to 5870. The "Procesos u Areas" column lists numbers from 1 to 9. The "Medición" column lists numbers from 1 to 12. The table contains numerical data points for each combination of invoice number and measurement.

Paso 2: Capacitación de la Implementación de Facturación

La formación es un progreso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el superior desempeño de una puesto profesional o compuesto de ellas (Siliceo, 2006, pg. 95).

Por lo que se realizó una organización a los trabajadores de la empresa de

aduanas Salinas & Casaretto, para la implementación de las fichas y su estimado llenado de los mismos; a continuación se adjunta la tabla de asistencia:

Tabla N° 19: Formato de Supervisión

SALINAS & CASARETTO		FORMATO SUPERVISIÓN		
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO		CAPACITACIÓN- FACTURACIÓN		
INVESTIGADOR : KELLY COI		ELABORADO POR: JAVIER		MES : SETIEMBRE
		APROBADO POR: EDDA MORALE		
Código	Nombres y Apellidos	Periodo	DNI	Firma
001	Enio Villalobos Mogollón	Agosto - Agosto	110485586	[Firma]
002	Jesús Guevara Romero	Agosto - Agosto	06855983	[Firma]
003	Viviana Romero Torres	Agosto - Agosto	47888225	[Firma]
004	Andrés Melgare Borja	Agosto - Agosto	07560335	[Firma]
005	Kelly Congreso Ramos	Agosto - Agosto	75112382	[Firma]
006	Arturo Guilla Pillaca	Agosto - Agosto	09881911	[Firma]
007	Nelson Selva Selva	Agosto - Agosto	01797791	[Firma]
008	Jorge Veliz Vizcarraga	Agosto - Agosto	09927008	[Firma]
009	Leolú Ruiz Chávez	Agosto - Agosto	45751828	[Firma]
010	Fernando Núñez Araujo	Agosto - Agosto	89385223	[Firma]
011	Janet Gujandekia Colonia	Agosto - Agosto	32125795	[Firma]
012	Damarich Moreno Portillo	Agosto - Agosto	48031412	[Firma]
013	Cesar Villacorta Medina	Agosto - Agosto	70671150	[Firma]
014	Francis Ynguil Flores	Agosto - Agosto	48028341	[Firma]
015	Profelinda Ramírez Cacedenas	Agosto - Agosto	40137880	[Firma]
016	José Denegri Bolton	Agosto - Agosto	40137561	[Firma]
017	Jonathan Pastor Pastor	Agosto - Agosto	44642896	[Firma]
018	Mario Roxales Aguirre	Agosto - Agosto	07460269	[Firma]
019	Jorge Salinas Bustamante	Agosto - Agosto	06542454	[Firma]
020	Félix Antonio Buspe Rivas	Agosto - Agosto	25830614	[Firma]
021	Doris Margarita Aguirre Cacerillo	Agosto - Agosto	06012747	[Firma]
022	Enriqueta Victoria Antay Sánchez	Agosto - Agosto	25540803	[Firma]

Fuente: Elaboración propia.

Paso 3: Supervisión del apropiado llenado de facturas.

“La supervisión es una función táctica y especializada que tiene como propósito principal utilizar racionalmente los componentes que le realizan factible la realización de los procesos de labor” (Vega y Nieves, 2016, pg. 10).

Por el que se hizo supervisiones periódicas del conveniente llenado de las fichas de inspección, resolviendo dudas y guiando a todo trabajadores de la establecimiento de Aduanas Salinas & Casaretto, todos los días más exigente, y que por medio de su administración puede contribuir al triunfo de la compañía



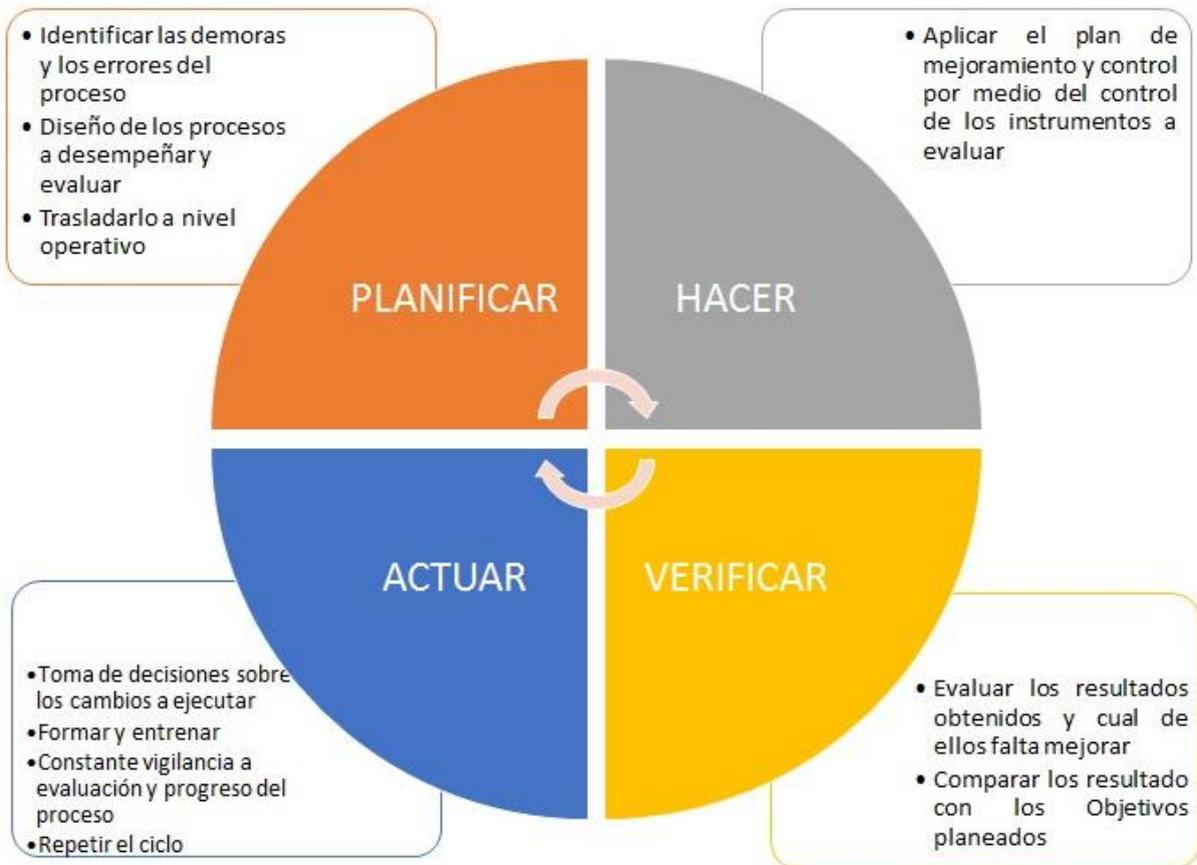
Paso 4: Implementar las 7 herramientas de la Calidad

1. Ciclo de Deming: Es un instrumento que posibilita a las empresas mejorar constantemente sus procesos la cual se representa gráficamente en la figura N°5, en la actualidad la competitividad de las organizaciones es tan alta que se ven forzadas a usarla una y otra vez

De acuerdo con la regla ISO 9001:2015 la definición de los periodos es la que se explica a continuación:

- (i) Planear: implantar las metas del procedimiento, sus procesos, y los medios necesarios para ocasionar y proporcionar resultados según los requisitos del comprador y las políticas de la institución, e localizar y afrontar los peligros y oportunidades.
- (ii) Producir: implementar lo planificado. (ISO 9001:2015, 2015)
- (iii) Comprobar: hacer el seguimiento y una vez que sea aplicable el control de los procesos y los productos y servicios resultantes en correspondencia a las políticas, las metas, los requisitos y las ocupaciones planificadas, e comunicar referente a los resultados. (ISO 9001:2015, 2015)
- (iv) Proceder: adquirir acciones para optimizar el desempeño cuando sea imprescindible. (ISO 9001:2015, 2015)

Grafico N°6: Ciclo de Deming



Fuente: Elaboración propia

Se realizó mediante sus 4 pasos de:

- a. Planificar: Se identificó las demoras y errores debido al tiempo que se realiza para emitir una facturas y se ingresó los datos en los instrumentos a desarrollar, también se realizó un cuadro de características de los procesos (Tabla N° 16) en el cual se redujo las actividades de los trabajadores debido que se realizaban mucha duplicidad de tareas, y por último se trasladó a nivel operativo



- b. Hacer: Se realizó un plan de mejoramiento y control, el cual se aplicó con los instrumentos



- c. Hacer: Se realizó la toma de decisiones para implementar las mejoras y cambios sin que afecte la operatividad de los trabajadores, también se realizó una capacitación en la cual se llevó a cabo debido a los errores de los trabajadores al ingresar y procesar datos en el sistema.

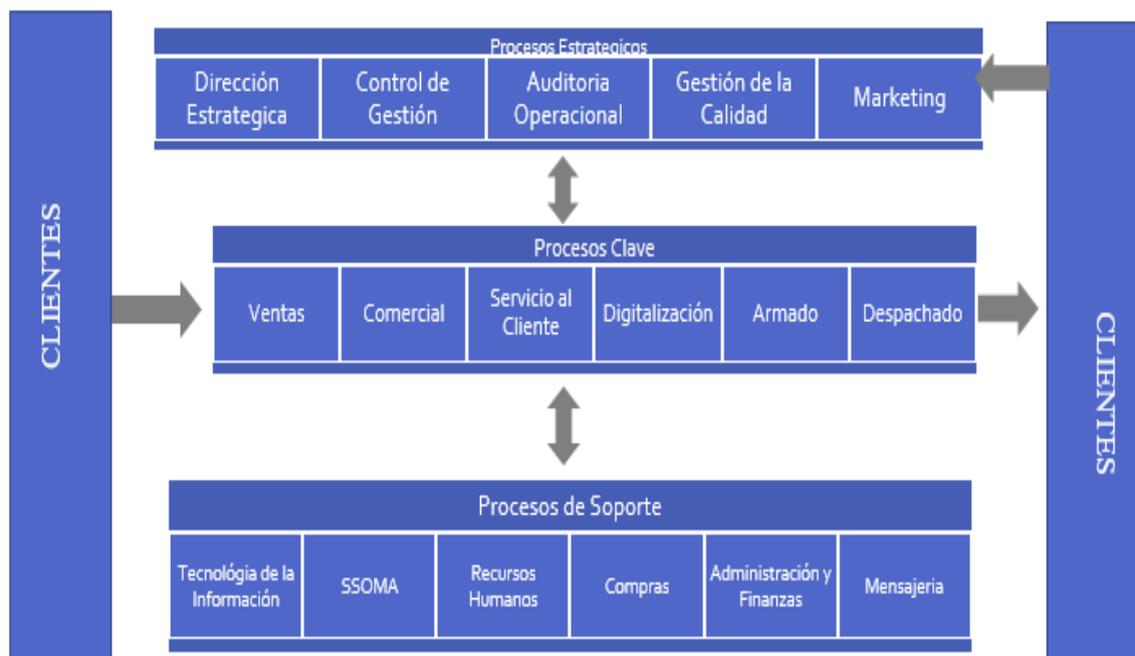


- d. Verificar: Se realizó la nueva toma de tiempos de los trabajadores, el cual se evaluó nuevamente mediante los instrumentos obteniendo resultados favorables.



Interpretación: Aplicar el Ciclo de Deming, para poder organizar las actividades que se van a llevar a cabo para la mejora del proceso de Facturación

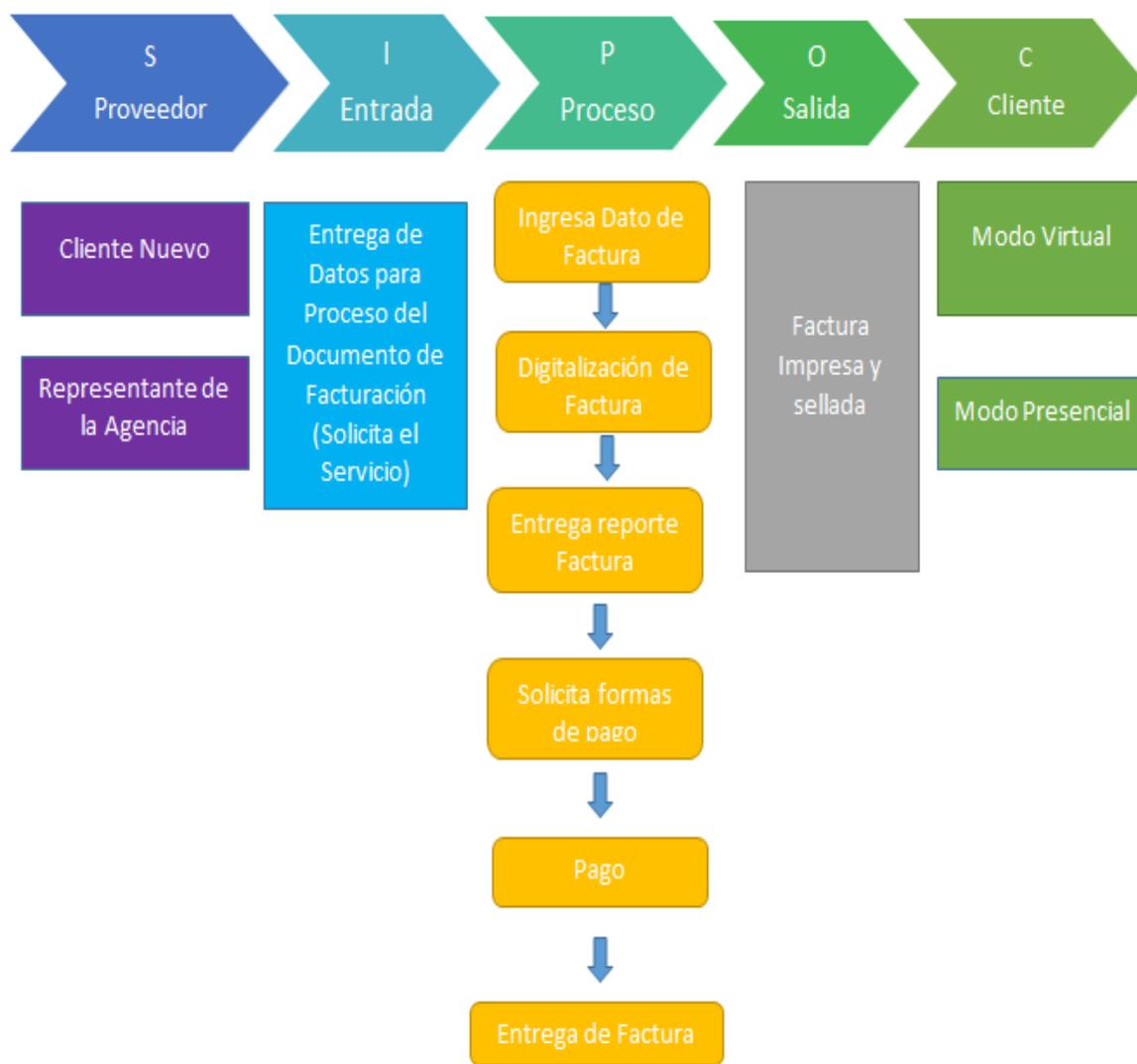
Gráfico N°7: Mapa de procesos



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: El Gráfico N°7, nos detalla el Mapa de procesos en el cual comienza por el cliente y termina con el cliente, este mapa de procesos se divide en 3 partes en el cual se encuentran los Procesos Estratégicos, Procesos Clave y Procesos de Soporte y cada proceso consta de pasos especificados.

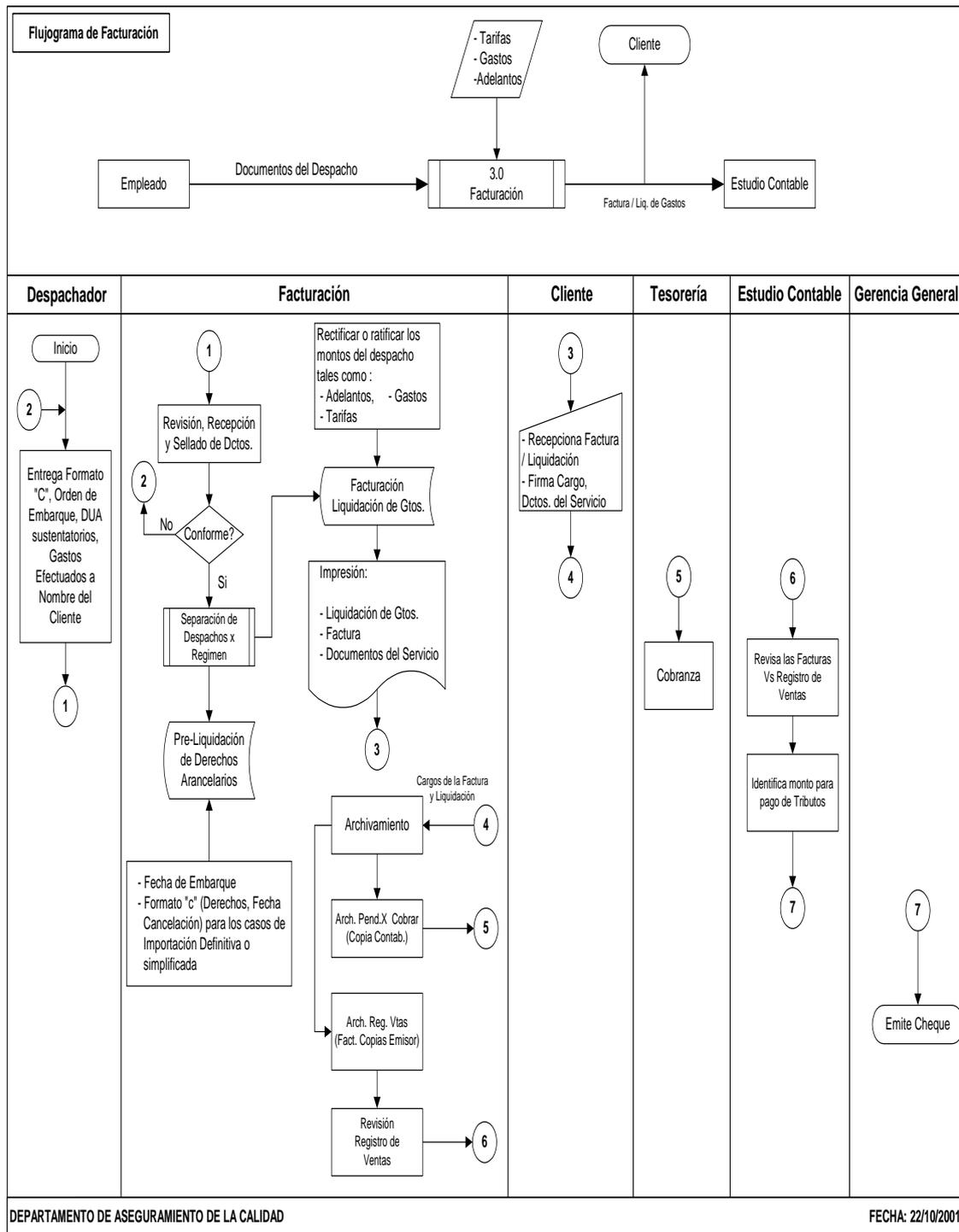
Gráfico N°8:SIPOC



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: El Grafico N° 8, observamos que el diagrama SIPOC que consta en detallar los procesos divididos en Proveedor, Entrada, Proceso, Salida y Cliente, las actividades que cumple cada uno de los que conforman el SIPOC.

Gráfico N°9: DIAGRAMAS DE FLUJO



Fuente: Salinas & Casaretto Agencia de Aduanas

Interpretación: El Gráfico N° 9, nos muestra el diagrama de flujo de cada uno de los procesos realizados en el procesos de facturación desde el Despachador el cual es el cliente hasta la Gerencia general el cual se encarga de emitir el cheque.

Tabla N° 16: Caracterización de procesos

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	MACROPROCESO: Gestión de Calidad		
PROCESO: Sobrecostos en el Proceso de Facturación			
Código de Proceso: GEST-FACT-2018-KCR	Versión: 2018	Fecha de emisión: 04/10/2018	Pág.:
LIDER DEL PROCESO Y RESPONSABLES: Gerente General: Edda Morales Gerente: Oswaldo Salinas Bustamante Contabilidad: Janet Quijandria Exportación: Lesly Ruiz, Maria Vargas Importación: Angelo Salinas y Viviana Romero Legal: Fernando Nuñez.			
OBJETIVO DEL PROCESO: Reducción de Los Sobrecostos que se generan en los Errores y Demoras del Proceso de Facturación			
ALCANCE DEL PROCESO: Disminución de Demoras y Errores			

Clientes		Entradas del Proceso	Actividades	Responsable del Proceso	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Trabajadores	CORPORACIÓN ALL COTTON	Entrega de Datos para Proceso del Documentos de Facturación (Solicita	Entrega y ordenamiento de documentos de exportación	Lesly Ruiz	Registro	Trabajadores	CORPORACIÓN ALL COTTON
	TRANSBER		Computarizar las facturas programadas				TRANSBER
	TRADEL SERVICES		Registro de exportación				TRADEL SERVICES

	DHLGlobal Forwarding		Computarizar las facturas programadas	Maria Vargas Araujo	Registro		DHLGlobal Forwarding
	C.H. Robinson Worlwide Perú	el Servicio)	Registro de Facturas y documentos de importación Entrega de documentos	Linda	Registro	Trabajadores	C.H. Robinson Worlwide Perú
	GEODIS WILSON PERU S.A.C						GEODIS WILSON PERU S.A.C
	JAS FORWARDING PERU SAC						JAS FORWARDING PERU SAC
	TRANSLOGISTICS SAC.						TRANSLOGISTICS SAC.

Interpretación: Se puede observar que mediante la Tabla N° 16: Caracterización de procesos, se detallan las debidas actividades que realizan los trabajadores.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	MACROPROCESO: Gestión de Calidad		
	PROCESO: Sobrecostos en el Proceso de Facturación		
Código de Proceso: GEST-FACT-2018- KCR	Versión: 2018	Fecha de emisión: 04/10/2018	Pag:
LIDER DEL PROCESO Y RESPONSABLES: Gerente General: Edda Morales Gerente: Oswaldo Salinas Bustamante Contabilidad: Janet Quijandria Exportación: Lesly Ruiz, Maria Vargas Importación: Angelo Salinas y Viviana Romero Legal: Fernando Nuñez.			
OBJETIVO DEL PROCESO: Reducción de Los Sobrecostos que se generan en los Errores y Demoras del Proceso de Facturación			
ALCANCE DEL PROCESO: Disminución de Demoras y Errores			

Clientes		Entradas del Proceso	Actividades	Responsable del Proceso	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Trabajadores	CORPORACIÓN ALL COTTON	Entrega de Datos para Proceso del Documentos de Facturación (Solicita	Ordenamiento de documentos	Lesly Ruiz	Registro	Trabajadores	CORPORACIÓN ALL COTTON
	TRANSBER		Computarizar las facturas programadas				TRANSBER
	TRADEL SERVICES		Entrega y supervisión de documentos				TRADEL SERVICES
	DHLGlobal Forwarding			Maria Vargas Araujo	Registro		DHLGlobal Forwarding

C.H. Robinson Worlwide Perú	el Servicio)	Registro de Facturas de exportación	Linda	Registro	C.H.Robinson Worlwide Perú
GEODIS WILSON PERU S.A.C					GEODIS WILSON PERU S.A.C
JAS FORWARDIN G PERU SAC					JAS FORWARDIN G PERU SAC
TRANSLOGIS TICS SAC.					TRANSLOGIS TICS SAC.
SENATOR INTERNACIONAL PERÚ		Recepción de facturas	Janet Quijandra	Rectifica, Imprime, Recepción y Cobranza	SENATOR INTERNACIONAL PERÚ
TANDEN GLOBAL LOGISTICS PERÚ		Insertar las facturas			TANDEN GLOBAL LOGISTICS PERÚ
OCEAN AIRLINE LOGISTICS		Procesarlas en el sistema			OCEAN AIRLINE LOGISTICS
		Registro de datos de importación			

Interpretación: Se puede observar que mediante la Tabla N° 16: Caracterización de procesos, se detallan la reducción de algunas actividades de los trabajadores para la disminución de demoras y errores.

Tabla N° 17: KANBAN

	Pendiente	En curso	Terminado
URGENTE	Verificar y Controlar el Proceso de Facturación	Reducción por Medio de los Instrumentos	Personal Capacitación Constante
IMPORTANTE	Manejar mejor los tiempos y obtener mayor observaciones en las operaciones	Seguimiento al personal Aplicación de los Instrumentos	
NORMAL	Equivocación o mal registro de un dato		

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Utilizamos el Diagrama de Kanban para la organización del Proceso de Facturación de los trabajadores y así poder observar las tareas que pendiente, en curso y terminadas, divididas en un rango de urgente, importante y normal. El cual podemos observar escalas de tareas.

2.7.3. Ejecución de la Propuesta

Se realizó la previa elaboración con el personal administrativo de Agencia de Aduanas Salinas y Casareto y se obtuvieron registros con la Autorización y Supervisión del Gerente General Oswaldo Demetrio Salinas Bustamante.





2.7.4. Resultados de la Implementación:

Para la implementación se utilizaron los respectivos materiales:

Materiales:

- Hojas para la medición de tiempos:

En la cual se realiza la respectiva verificación y medición de los operarios

Cuaderno de Anotaciones:

Medición de Tiempos

N° de Fudadora	Paso sobre el Área					Filibre (módulo de H. Pasos)					Distancia del Pico				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4617	11.44	8.46	9.41	6.20	12.47	9.47	5.56	7	10	7	10	7	10	7	10
4628	9.44	5.37	7.14	5.00	8.57	-	-	5	5	5	10	5	10	5	10
4635	9.41	6.15	11.10	6.28	9.56	9.16	-	5	15	16	7	10	10	6	10
4642	8.62	8.82	8.02	9.99	11.7	9.16	10.18	7	10	7	10	7	10	7	10
4643	9.56	10	8.23	9.14	5.62	-	-	7	15	14	7	10	10	7	10
4644	12.43	9.18	12.48	8.41	6.21	-	-	7	15	14	7	10	10	7	10
4648	8.92	6.5	9.31	7.25	12.57	9.04	9.72	7	15	14	7	10	10	7	10
4648	8.04	6.13	5.02	10.67	8.31	-	-	7	16	16	7	10	10	7	10
4652	4.26	11.04	10.03	9.16	8.33	-	-	7	12	12	7	10	10	7	10
4655	7.15	9.65	7.91	6.79	11.04	8.74	12.43	7	15	15	7	10	10	7	10
4657	8.90	9.56	9.43	8.92	13.65	12.33	-	7	16	16	7	10	10	7	10
4659	8.16	10.76	11.28	12.59	12.85	8.46	-	7	10	10	7	10	10	7	10
4670	8.60	9.26	9.74	6.80	10.79	8.46	-	7	10	10	7	10	10	7	10
4671	8.15	7.20	8.92	6.46	9.69	7.9	6.02	7	13	13	7	10	10	7	10
4674	9.57	8.82	10.44	8.13	9.05	12.71	-	7	15	15	7	10	10	7	10
4676	8.68	6.41	13.00	5.79	9.53	8.98	-	7	15	15	7	10	10	7	10
4677	14.04	8.11	9.26	9.45	9.69	9.44	7	7	17	17	7	10	10	7	10
4680	7.31	9.32	12.93	11.04	9.88	8.20	10.26	7	10	10	7	10	10	7	10
4680	8.00	9.41	6.85	7.78	8.77	9.16	-	7	10	10	7	10	10	7	10
4684	9.56	9.11	7.68	11.04	9.77	-	-	7	15	15	7	10	10	7	10
4684	11.04	9.12	7.52	8.11	-	9.00	-	7	17	17	7	10	10	7	10
4687	9.16	9.00	13.35	6.8	-	-	-	7	15	15	7	10	10	7	10
4690	12.57	8.34	8.19	9.44	-	-	-	7	15	15	7	10	10	7	10

Medición de Tiempos

Fudadora	Paso sobre el Área										Módulo	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	PP	DP
5860	6.26	7.4	6.33	5.13	9.06	6.00	7.07	4.73	8.02	7	11	
5861	6.32	7.36	8.03	8.08	6.26	7.28	7.26	6.00	5.00	7	10	
5862	7.62	9.00	8.08	7.11	6.73	7.22	7.36	8.10	6.78	7	10	
5863	7.05	7.75	7.36	6.00	8.16	7.4	7.15	7.0	7.05	7	10	
5864	7.44	8.10	5.00	2.13	4.00	6.00	5.57	7.00	7.05	7	10	
5865	8.10	8.00	7.07	4.00	7.07	7.62	7.27	7.44	7.06	7	10	
5866	7.11	6.26	7.36	7.62	8.10	6.16	7.15	7.00	6.00	7	10	
5867	4.74	7.26	7.07	7.02	7.07	7.16	7.10	7.44	7	10		
5868	7.36	7.32	7.11	8.10	7.44	7.11	7.05	6.32	7.35	7	10	
5869	7.05	6.00	6.32	8.06	7.35	5.74	7.36	-	7	10		
5870	7.00	6.26	8.10	7.05	7.11	7.36	6.35	7.28	6.10	7	10	
5871	7.44	4.12	6.00	1.47	8.06	7.11	7.07	6.54	7.02	7	10	
5872	6.72	5.00	7.25	7.62	7.44	6.08	5.73	6.26	-	7	10	
5873	7.77	8.06	7.07	6.32	7.07	6.57	6.26	7.62	7.02	7	10	
5874	7.62	7.36	7.07	7.62	7.36	7.07	7.02	7.07	6.00	7	10	
5875	7.62	7.36	7.07	7.62	7.36	7.07	7.02	7.07	6.00	7	10	
5876	5.00	7.26	7.36	5.00	7.11	8.06	7.28	7.25	-	7	10	
5877	6.00	6.00	6.00	6.26	6.11	6.00	7.07	7.62	6.32	7	10	
5878	7.11	7.05	7.11	6.22	8.06	6.00	7.11	7.11	7.10	7	10	
5879	7.00	7.62	8.06	7.11	6.22	7.36	7.05	8.06	8.10	7	10	
5880	6.26	7.07	7.05	7.04	6.16	6.16	5.74	7.07	7.07	7	10	
5881	7.00	7.62	6.22	6.00	9.44	7.35	8.10	4.00	7.07	7	10	
5882	4.00	4.16	7.15	7.00	7.15	7.15	7.15	7.00	7.00	7	10	
5883	5.00	6.36	7.00	6.00	7.11	6.16	6.00	7.00	7.00	7	10	
5884	6.31	7.05	7.05	4.31	7.07	8.06	7.07	7.07	7.07	7	10	

- Celular o Cronometro: Se utilizó para la medición de tiempos un Aparato Tecnológico (Celular), ya que cuenta con el Sistema de Cronometro



- Lapicero: Se utilizó el lapicero para cualquier registro de tiempos.



Post-Test: Instrumento N° 1:

Tabla N°11: Instrumento N° 1. Procesos del área. Calidad de Facturas

FORMATO N° 01																															
PROCESOS DEL ÁREA- CALIDAD DE FACTURAS																															
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO												MES : SETIEMBRE																			
INVESTIGADOR : KELLY CONQ												APROBADO POR: EDDA MORALES																			
N°	N° FACTURA	FECHA	TPF									TTP	PA = TPF/TTP																		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	7	8	9										
1	F001-00015860	03/09/2018	6.26	7.11	6.55	5.13	8.06	6.00	7.03	7.00	7.62	60.8	10%	12%	11%	8%	13%	10%	12%	12%	13%	11%									
2	F001-00015869	05/09/2018	6.32	7.36	5.00	8.06	6.26	7.38	0.00	6.00	0.00	46.4	14%	16%	11%	17%	13%	16%	0%	13%	0%	11%									
3	F001-00015878	08/09/2018	7.62	6.10	8.06	7.11	6.72	7.62	7.36	8.10	6.55	65.2	12%	9%	12%	11%	10%	12%	11%	12%	10%	11%									
4	F001-00015887	11/09/2018	7.03	7.25	7.36	6.00	8.06	7.11	7.15	7.11	7.09	64.2	11%	11%	11%	9%	13%	11%	11%	11%	11%	11%									
5	F001-00015896	13/09/2018	7.44	8.10	5.00	7.15	4.00	6.00	5.57	5.00	0.00	48.3	15%	17%	10%	15%	8%	12%	12%	10%	0%	11%									
6	F001-00015906	14/09/2018	8.10	8.06	7.03	4.00	7.03	7.62	7.38	7.44	8.06	64.7	13%	12%	11%	6%	11%	12%	11%	11%	12%	11%									
7	F001-00015915	15/09/2018	7.11	0.00	7.36	7.62	8.10	6.26	7.15	4.00	6.00	53.6	13%	0%	14%	14%	15%	12%	13%	7%	11%	11%									
8	F001-00015924	18/09/2018	6.26	7.62	7.09	5.00	7.25	8.06	5.00	7.44	0.00	53.7	12%	14%	13%	9%	13%	15%	9%	14%	0%	11%									
9	F001-00015933	20/09/2018	7.36	7.03	7.11	6.26	7.44	7.11	7.09	6.32	7.38	63.1	12%	11%	11%	10%	12%	11%	11%	10%	12%	11%									
10	F001-00015942	22/06/2018	7.09	6.00	6.32	8.06	7.38	5.74	7.36	0.00	0.00	48.0	15%	13%	13%	17%	15%	12%	15%	0%	0%	11%									
11	F001-00015951	26/06/2018	7.00	6.26	8.10	7.25	7.11	7.36	6.55	7.38	6.00	63.0	11%	10%	13%	12%	11%	12%	10%	12%	10%	11%									
12	F001-00015960	29/05/2018	7.44	4.12	6.00	7.44	8.06	7.11	7.09	6.55	7.25	61.1	12%	7%	10%	12%	13%	12%	12%	11%	12%	11%									
13	F001-00015969	17/09/2018	6.72	5.00	7.25	7.62	7.44	6.00	5.57	6.26	0.00	51.9	13%	10%	14%	15%	14%	12%	11%	12%	0%	11%									
14	F001-00015978	18/09/2018	0.00	8.06	7.09	6.32	7.03	6.55	6.26	7.62	7.03	56.0	0%	14%	13%	11%	13%	12%	11%	14%	13%	11%									
15	F001-00015987	19/09/2018	7.62	7.38	7.09	7.62	7.36	7.03	7.03	7.09	6.00	64.2	12%	11%	12%	12%	11%	11%	11%	11%	9%	11%									
16	F001-00015996	20/09/2018	5.00	7.36	7.38	5.00	7.11	8.06	7.38	7.25	0.00	54.5	9%	13%	14%	9%	13%	15%	14%	13%	0%	11%									
17	F001-00016006	21/09/2018	7.15	0.00	6.00	6.26	6.55	7.03	7.09	7.62	6.32	54.0	13%	0%	11%	12%	12%	13%	13%	14%	12%	11%									
18	F001-00016015	22/09/2018	5.00	7.25	7.11	5.00	8.06	6.00	7.11	7.11	0.00	52.6	9%	14%	14%	9%	15%	11%	14%	14%	0%	11%									
19	F001-00016024	24/09/2018	6.00	7.62	8.06	6.26	6.72	7.38	7.09	8.06	8.10	65.3	9%	12%	12%	10%	10%	11%	11%	12%	12%	11%									
20	F001-00016033	25/09/2018	7.11	7.09	7.09	7.62	6.26	5.74	7.03	0.00	0.00	47.9	15%	15%	15%	16%	13%	12%	15%	0%	0%	11%									
21	F001-00016042	26/09/2018	7.00	7.62	6.26	7.11	7.44	7.25	8.10	7.03	7.09	64.9	11%	12%	10%	11%	11%	11%	12%	11%	11%	11%									
22	F001-00016051	27/09/2018	6.26	6.12	7.15	7.09	4.31	7.36	7.09	4.00	5.00	54.4	12%	11%	13%	13%	8%	14%	13%	7%	9%	11%									
23	F001-00016060	28/09/2018	7.00	5	8.31	4.00	2.00	0.00	6.26	5.00	6.00	43.6	16%	12%	19%	9%	5%	0%	14%	11%	14%	11%									
24	F001-00016069	29/09/2018	0.00	6.32	7.09	0.00	4.31	7.80	6.00	4.00	7.15	42.7	0%	15%	17%	0%	10%	18%	14%	9%	17%	11%									
Total												632.0																			11%

Fuente: Elaboración Propia.

LEYENDA	
N° GUIA	NÚMERO DE GUÍA DE REMISIÓN
PA	PROCESO DEL ÁREA
TPF	TIEMPO DE PROCESO DE FACTURACIÓN
TTP	TIEMPO TOTAL DE PROCESOS

Interpretación:

El proceso del área de facturación se calculó por medio de los tiempos de proceso de facturación y tiempos totales de procesos obteniendo así un promedio 11 % registrándose una reducción de tiempos por proceso de facturación

Instrumento N° 2:

Tabla N°12: Instrumento N° 2. Establecimiento de metas

 SALINAS y CASARETTO <small>SERVICIOS ASOCIADOS DE BOGOTÁ</small>		FORMATO N° 02 ESTABLECIMIENTO DE METAS		
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO			MES : SETIEMBRE	
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO		ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
			EDDA MORALES	
N° FACTURA	FECHA	FA	FP	%EM=PA/PPx100
F00 1-00015860	03/09/2018	9	11	82%
F00 1-00015869	04/09/2018	7	10	70%
F00 1-00015878	05/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015887	06/09/2018	9	11	82%
F00 1-00015896	07/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015906	08/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015915	10/09/2018	8	11	73%
F00 1-00015924	11/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015933	12/09/2018	9	12	75%
F00 1-00015942	13/09/2018	7	10	70%
F00 1-00015951	14/09/2018	9	12	75%
F00 1-00015960	15/09/2018	9	11	82%
F00 1-00015969	17/09/2018	8	11	73%
F00 1-00015978	18/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015987	19/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015996	20/09/2018	8	11	73%
F00 1-00016006	21/09/2018	8	10	80%
F00 1-00016015	22/09/2018	8	12	67%
F00 1-00016024	24/09/2018	9	10	90%
F00 1-00016033	25/09/2018	7	12	58%
F00 1-00016042	26/09/2018	9	10	90%
F00 1-00016051	27/09/2018	9	12	75%
F00 1-00016060	28/09/2018	8	11	73%
F00 1-00016069	29/09/2018	7	11	64%
Total		199	128	78%

Fuente: Elaboración propia

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
FA	FACTURAS APROBADAS
FP	FACTURAS PROPUESTAS

Interpretación:

Se calculó el Establecimiento de Metas mediante los Procesos aprobados y los procesos propuestos obteniendo un promedio de 78%, registrando un alto porcentaje de metas trazadas.

Instrumento N° 3:

Tabla N°13: Instrumento N° 3. Desempeño real

		FORMATO N° 03		
DESEMPEÑO REAL				
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO			MES: SETIEMBRE	
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO		ELABORADO	APROBADO POR: EDDA	
N° FACTURA	FECHA	APPE	APP	DR=APPE/APPx100
F00 1-00015860	03/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015869	04/09/2018	7	10	70%
F00 1-00015878	05/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015887	06/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015896	07/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015906	08/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015915	10/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015924	11/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015933	12/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015942	13/09/2018	7	10	70%
F00 1-00015951	14/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015960	15/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015969	17/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015978	18/09/2018	8	10	80%
F00 1-00015987	19/09/2018	9	10	90%
F00 1-00015996	20/09/2018	8	10	80%
F00 1-00016006	21/09/2018	8	10	80%
F00 1-00016015	22/09/2018	8	10	80%
F00 1-00016024	24/09/2018	9	10	90%
F00 1-00016033	25/09/2018	7	10	70%
F00 1-00016042	26/09/2018	9	10	90%
F00 1-00016051	27/09/2018	9	10	90%
F00 1-00016060	28/09/2018	8	10	80%
F00 1-00016069	29/09/2018	7	10	70%
Total		139	120	83%

Fuente: Elaboración propia

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
APPE	ACTIVIDADES PROGRAMAS POR PROCESO EJECUTADO
APP	ACTIVIDADES PROGRAMAS POR PROCESO

Interpretación:

Se calculó el desempeño real mediante las actividades programadas por proceso ejecutado y las actividades programadas por proceso obteniendo un promedio de 83 %, en el cual se determinó que existe un bajo desempeño por parte de los trabajadores.

Instrumento N° 4:

Tabla N°14: Instrumento N° 4. Tiempos empleados en la emisión de facturas

		FORMATO N° 04																				
		TIEMPOS EMPLEADOS EN LA EMISIÓN DE FACTURAS																				
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO											MES : SETIEMBRE											
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO											ELABORADO POR:				APROBADO POR: EDDA MORALES							
N° FACTURA	FECHA	TR									FE	TTEF	TEEF=TRxFE/TTEF*100									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
FO01-00015860	03/09/2018	6.26	7.11	6.55	5.13	8.06	6.00	7.03	7.00	7.62	0	60.8	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
FO01-00015869	04/09/2018	6.32	7.36	5.00	8.06	6.26	7.38	0.00	6.00	0.00	1	46.4	14%	16%	11%	17%	13%	16%	0%	13%	0%	11%
FO01-00015878	05/09/2018	7.62	6.10	8.06	7.11	6.72	7.62	7.36	8.10	6.55	0	65.2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015887	06/09/2018	7.03	7.25	7.36	6.00	8.06	7.11	7.15	7.11	7.09	0	64.2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015896	07/09/2018	7.44	8.10	5.00	7.15	4.00	6.00	5.57	5.00	0.00	1	48.3	15%	17%	10%	15%	8%	12%	12%	10%	0%	11%
FO01-00015906	08/09/2018	8.10	8.06	7.03	4.00	7.03	7.62	7.38	7.44	8.06	0	64.7	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015915	10/09/2018	7.11	0.00	7.36	7.62	8.10	6.26	7.15	4.00	6.00	0	53.6	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015924	11/09/2018	6.26	7.62	7.09	5.00	7.25	8.06	5.00	7.44	0.00	1	53.7	12%	14%	13%	9%	13%	15%	9%	14%	0%	11%
FO01-00015933	12/09/2018	7.36	7.03	7.11	6.26	7.44	7.11	7.09	6.32	7.38	0	63.1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015942	13/09/2018	7.09	6.00	6.32	8.06	7.38	5.74	7.36	0.00	0.00	2	48.0	30%	25%	26%	34%	31%	24%	31%	0%	0%	22%
FO01-00015951	14/09/2018	7.00	6.26	8.10	7.25	7.11	7.36	6.55	7.38	6.00	0	63.0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015960	15/09/2018	7.44	4.12	6.00	7.44	8.06	7.11	7.09	6.55	7.25	0	61.1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015969	17/09/2018	6.72	5.00	7.25	7.62	7.44	6.00	5.57	6.26	0.00	1	51.9	13%	10%	14%	15%	14%	12%	11%	12%	0%	11%
FO01-00015978	18/09/2018	0.00	8.06	7.09	6.32	7.03	6.55	6.26	7.62	7.03	0	56.0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015987	19/09/2018	7.62	7.38	7.09	7.62	7.36	7.03	7.03	7.09	6.00	0	64.2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00015996	20/09/2018	5.00	7.36	7.38	5.00	7.11	8.06	7.38	7.25	0.00	1	54.5	9%	13%	14%	9%	13%	15%	14%	13%	0%	11%
FO01-00016006	21/09/2018	7.15	0.00	6.00	6.26	6.55	7.03	7.09	7.62	6.32	0	54.0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00016015	22/09/2018	5.00	7.25	7.11	5.00	8.06	6.00	7.11	7.11	0.00	1	52.6	9%	14%	14%	9%	15%	11%	14%	14%	0%	11%
FO01-00016024	24/09/2018	6.00	7.62	8.06	6.26	6.72	7.38	7.09	8.06	8.10	0	65.3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00016033	25/09/2018	7.11	7.09	7.09	7.62	6.26	5.74	7.03	0.00	0.00	2	47.9	30%	30%	30%	32%	26%	24%	29%	0%	0%	22%
FO01-00016042	26/09/2018	7.00	7.62	6.26	7.11	7.44	7.25	8.10	7.03	7.09	0	64.9	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00016051	27/09/2018	6.26	6.12	7.15	7.09	4.31	7.36	7.09	4.00	5.00	0	54.4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00016060	28/09/2018	7.00	5	8.31	4.00	0.00	6.26	5.00	6.00	0	43.6	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FO01-00016069	29/09/2018	0.00	6.32	7.09	0.00	4.31	7.80	6.00	4.00	7.15	0	42.7	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
												692.0										5%

Fuente: Elaboración propia

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
TR	TIEMPOS REGISTRADOS
FE	FACTURAS ERRADAS
TTEF	TIEMPO TOTAL EN LA EMISIÓN DE FACTURAS

Interpretación:

Se calculó los Tiempos empleados en la Emisión de Facturas mediante los tiempos registrados, facturas erradas y el tiempo total en la emisión de facturas obteniendo un promedio de 5%, obteniéndose un tiempo bajo para realizar esta operación de factura.

Instrumento N° 5:

Tabla N°15: Instrumento N° 5. Tiempos empleados en la emisión de facturas

		FORMATO N° 05		
EMPRESA : SALINAS Y CASARETTO				MES : SETIEMBRE
INVESTIGADOR : KELLY CONQUERO		ELABORADO POR:		APROBADO POR:EDDA MORALES
N° FACTURA	FECHA	COFT	COT	DF=1- COFT/COT*100
F00 1-00015860	03/09/2018	9	10	10%
F00 1-00015869	04/09/2018	7	11	36%
F00 1-00015878	05/09/2018	9	15	40%
F00 1-00015887	06/09/2018	9	15	40%
F00 1-00015896	07/09/2018	8	12	33%
F00 1-00015906	08/09/2018	9	11	18%
F00 1-00015915	10/09/2018	8	10	20%
F00 1-00015924	11/09/2018	8	9	11%
F00 1-00015933	12/09/2018	9	10	10%
F00 1-00015942	13/09/2018	7	9	22%
F00 1-00015951	14/09/2018	9	11	18%
F00 1-00015960	15/09/2018	9	9	0%
F00 1-00015969	17/09/2018	8	11	27%
F00 1-00015978	18/09/2018	8	10	20%
F00 1-00015987	19/09/2018	9	12	25%
F00 1-00015996	20/09/2018	8	13	38%
F00 1-00016006	21/09/2018	8	11	27%
F00 1-00016015	22/09/2018	8	10	20%
F00 1-00016024	24/09/2018	9	11	18%
F00 1-00016033	25/09/2018	7	10	30%
F00 1-00016042	26/09/2018	9	10	10%
F00 1-00016051	27/09/2018	9	9	0%
F00 1-00016060	28/09/2018	8	9	11%
F00 1-00016069	29/09/2018	7	9	22%
Total		199	257	21%

Fuente: Elaboración propia

LEYENDA	
N° FACTURA	NÚMERO DE FACTURA
COFT	CANTIDAD DE ÓRDENES FACTURADAS A TIEMPO
COT	CANTIDAD DE ORDENES EN TOTAL

Interpretación:

Se calculó las demoras de facturación por medio de la cantidad de órdenes facturadas y la cantidad de órdenes en total obteniendo un promedio de 21%, obteniéndose un bajo porcentaje de demoras.

2.7.5. Análisis Económico:

Tabla N°20: Beneficio de la Implementación

INCREMENTO DE LA PRODUCCION DE FACTURAS					
ANTES	DESPUES	Δ BENEFICIO o Ahorro	% Ahorro	comprobacion	
1,400	2,720	1,320	48.53%	1320	si coincide.
PVU	S/ 10.00				
S/ 14,000.00	S/ 27,200.00	S/ 13,200.00	AL MES		
S/ 583.33	S/ 1,133.33	S/ 550.00	AL DIA	24 DIAS DE LA MUESTRA	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 20 observamos el beneficio obtenido al aumento de facturas producidas, aplicando el pre-test y post-test la Implementación se ha calculado con el total de facturas del mes de Mayo y Septiembre

Tabla N°21: Margen de Contribución

según finanzas hay estos datos:		ANALISIS			
MES SEPTIEMBRE		PRODUCCION DEL MES	VALOR UNITARIO (S/)	BENEFICIO OBTENIDO	VALOR REAL (S/)
VENTAS	S/ 2,000.00	199	S/ 10.00	1,320	S/13,200.00
COSTO DE PRODUCCION	S/ 1,200.00	199	S/ 6.00	1,320	S/7,920.00

(S)/FACTURAS	S/ 13,200.00
- COSTOS (S/)	S/ 7,920.00
Δ MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	S/ 5,280.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N°21, nos muestra el margen de contribución en el cual obtuvimos que la cantidad de facturas restado por los costos obteniendo así un margen de contribución de S/5,280.00.

Tabla N°22: Flujo de Caja (B/C-Beneficio-Costo)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CONSUMO DE FACTURAS(S/)		S/ 13,200.00											
COSTO VARIABLE		-S/ 7,920.00											
COSTO DE TINTA		-S/ 60.00											
COSTO DE PAPEL		-S/ 20.00											
FLUJO DE CAJA	-S/ 1,200.00	S/ 5,200.00											

VAN	S/ 57,472.01
TIR	433%
B/C	1.50

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N°22, observamos el flujo de caja obteniendo un VAR mayor que 0 el cual se obtuvo un 57,472.01 esto quiere decir que es viable, el TIR si es mayor que la tasa anual 12% el cual se obtuvo 433% es viable y por último el beneficio/ costo si es mayor a 1.00 es viable, el cual se obtuvo 1.50

III: RESULTADOS

En el reciente capítulo se describe los resultados que fueron obtenidos a través de la recaudación de datos anteriormente y posteriormente de la implementación de la Gestión de Calidad. Además los indicadores definidos para evidenciar las hipótesis que fueron planteadas al inicio del estudio de investigación, se determinó que los Errores, Demoras en el Procedimiento de Facturar tuvo un choque optimista en la establecimiento de aduanas Salinas & Casaretto S.A.C.

3.1 Análisis Descriptivo

3.1.1 Análisis Descriptivo de Indicador

En la tabla de porcentajes se observa el % del índice de procesos del área alcanzado en uno y otro periodos de anteriormente y posteriormente de la implementación, notándose una progreso de un 3% con relación al pre prueba.

Gráfico N° 12: Comparación del índice de Procesos del Área

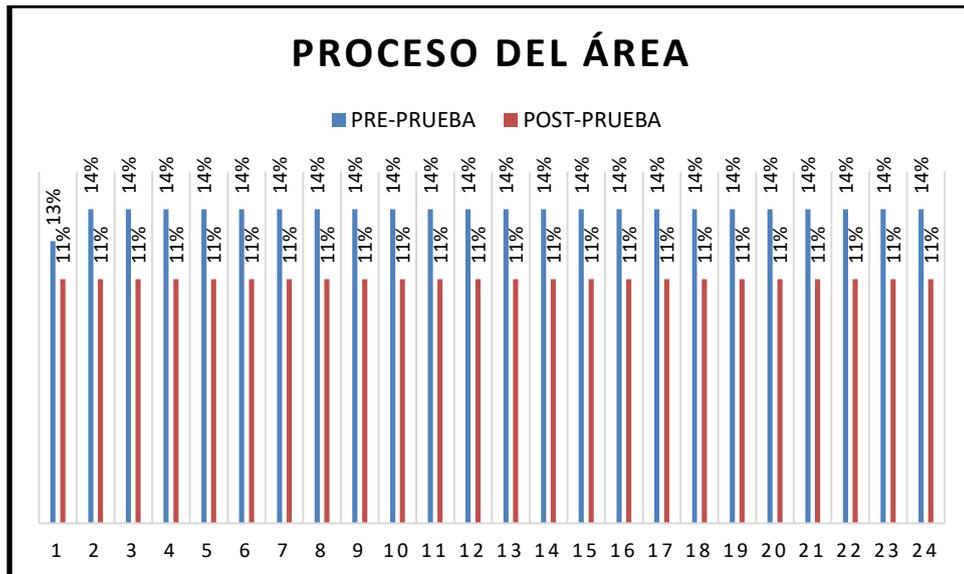
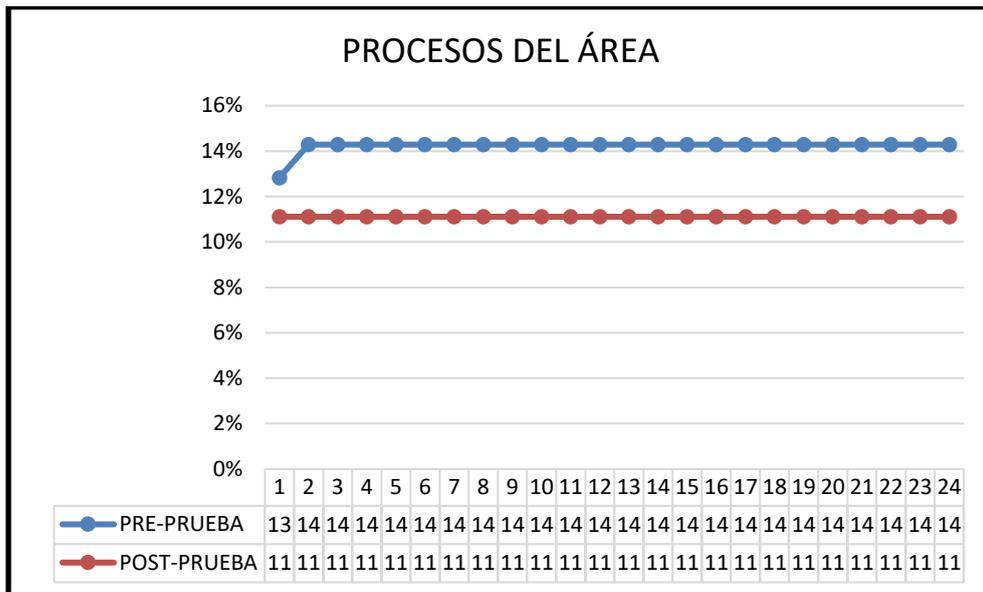


Gráfico N° 13: Tendencia del índice de Procesos del Área

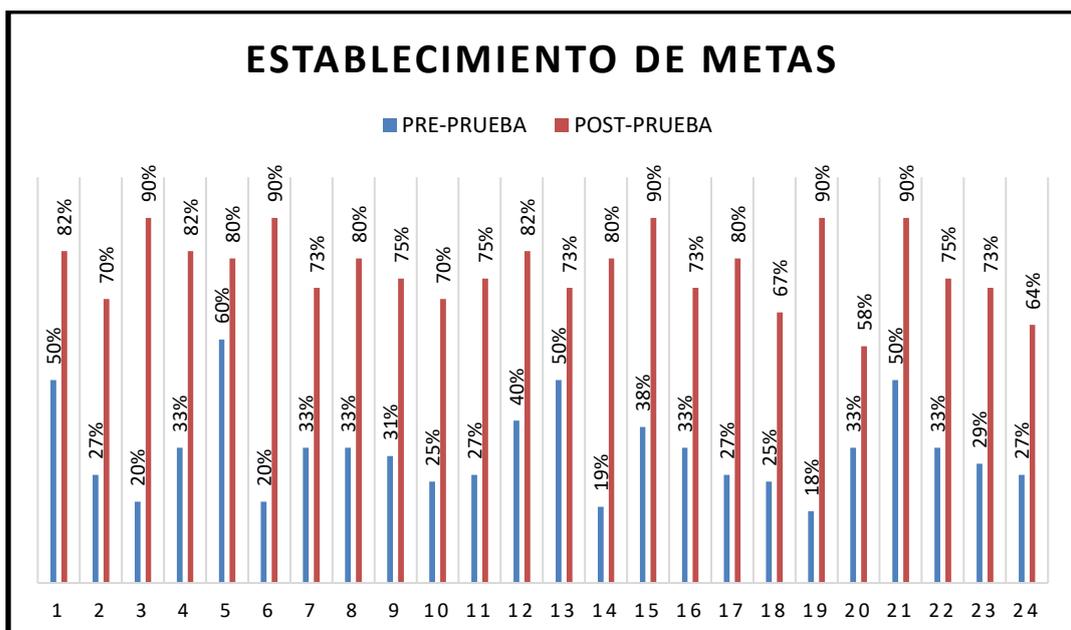


Fuente: Elaboración propia.

3.1.2 Análisis Descriptivo de Indicador

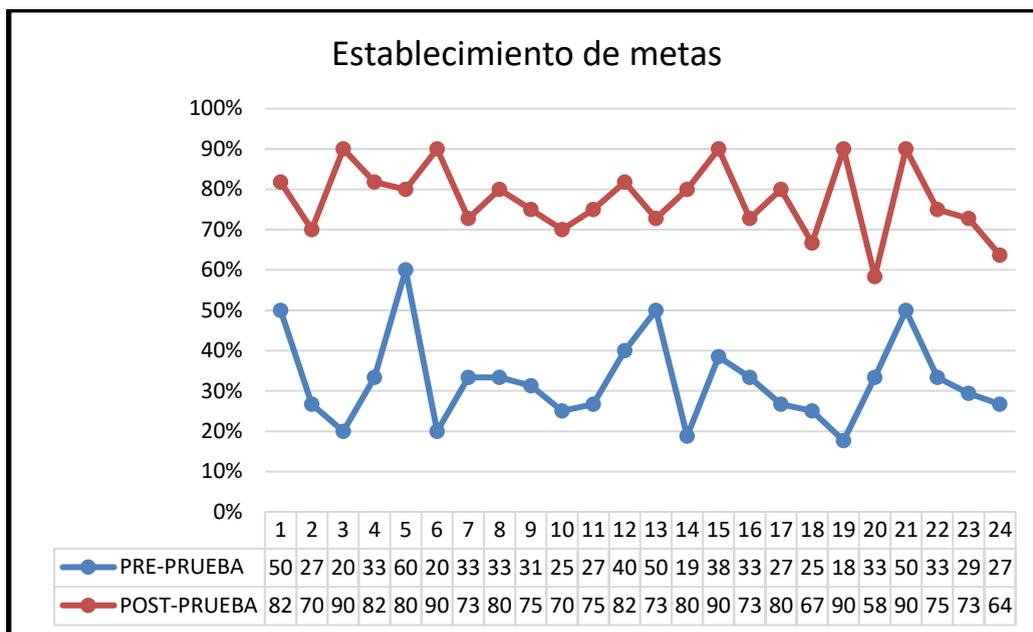
En la tabla de porcentajes se observa el % del índice de establecimiento de metas alcanzado en uno y otro periodos de anteriormente y posteriormente de la implementación, notándose una progreso de un 20% con relación al pre prueba.

Gráfico N° 14: Comparación del índice de Establecimiento de Metas



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15: Tendencia del registro de Establecimiento de Metas



Fuente: Elaboración propia.

3.1.3 Análisis Descriptivo de Indicador

En el gráfico se observa el % del índice de desempeño existente alcanzado en uno y otro periodos de anteriormente y posteriormente de la implementación, notándose una progreso de un 32% con relación a la pre prueba.

Gráfico N° 17: Comparación del indicativo de desempeño real

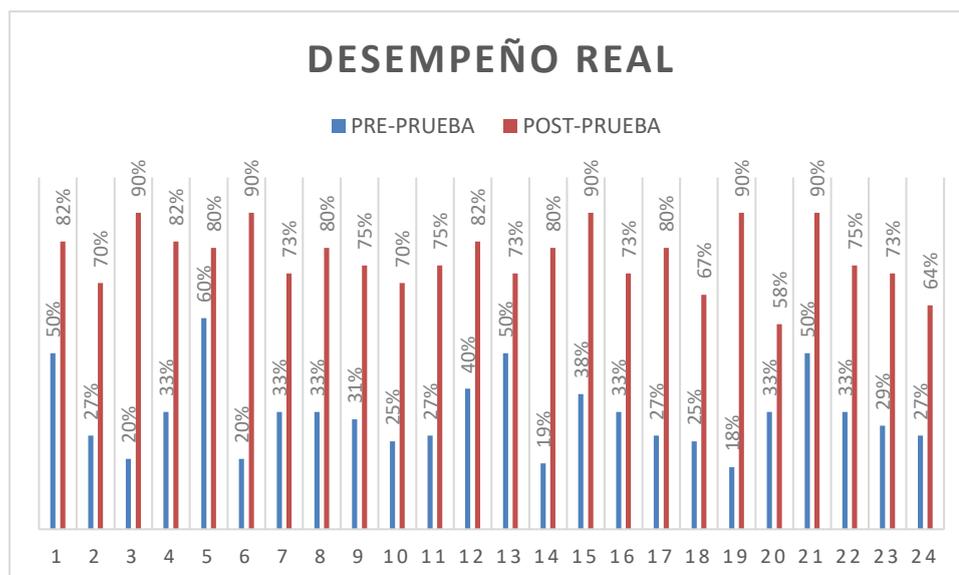
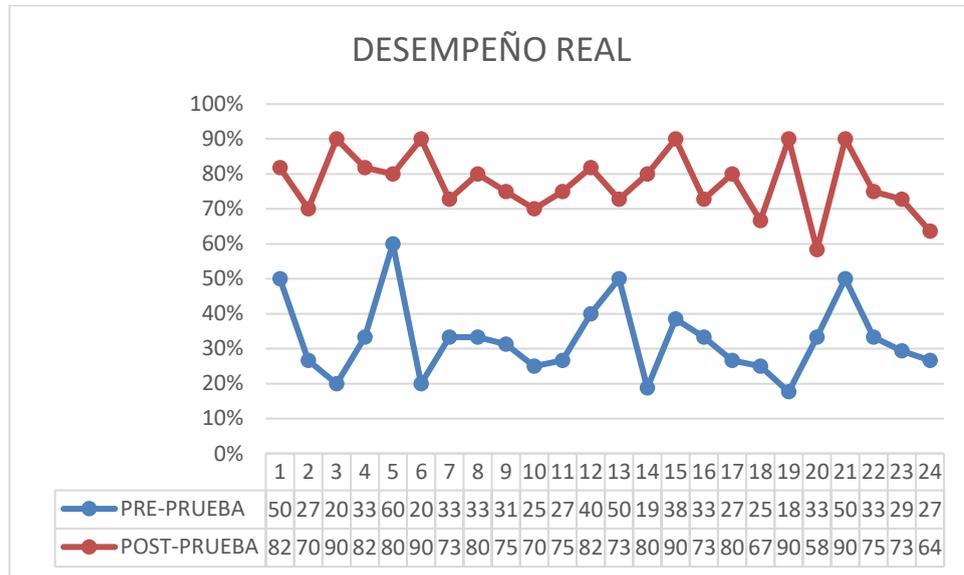


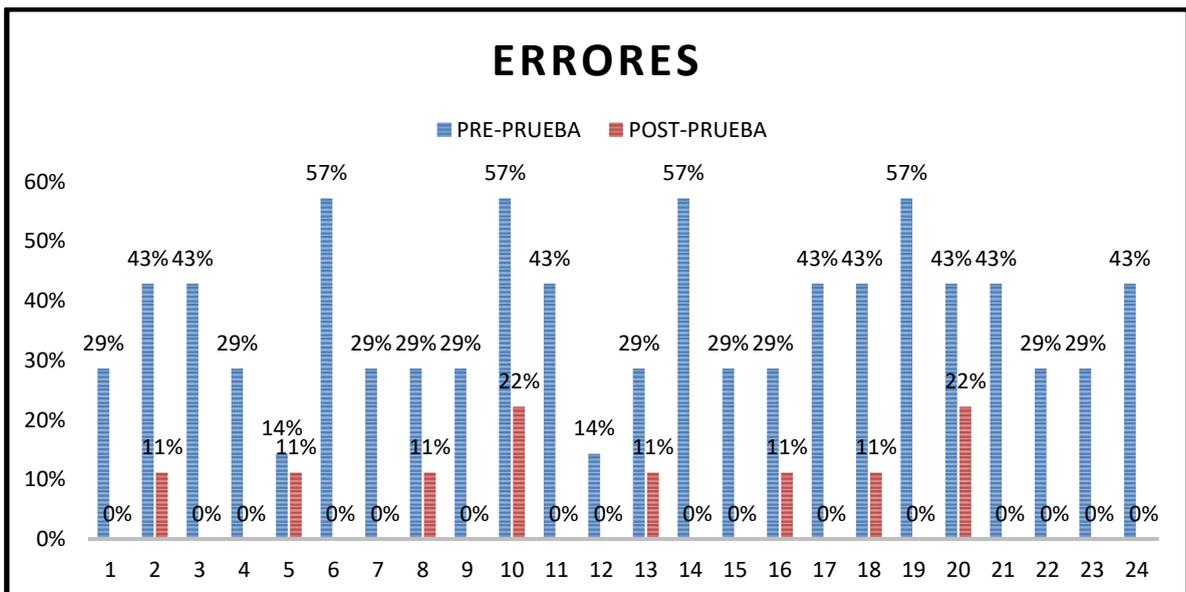
Gráfico N° 18: Tendencia del indicativo de Capacidad



3.1.4. Análisis Descriptivo de Indicador

En la tabla de porcentajes se observa el % del índice de errores alcanzado en uno y otro periodos de anteriormente y posteriormente de la implementación, notándose una progreso de un 32% con proporción a la pre prueba.

Gráfico N° 19: Comparación del indicativo de Errores



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 20: Tendencia del indicativo de Capacidad

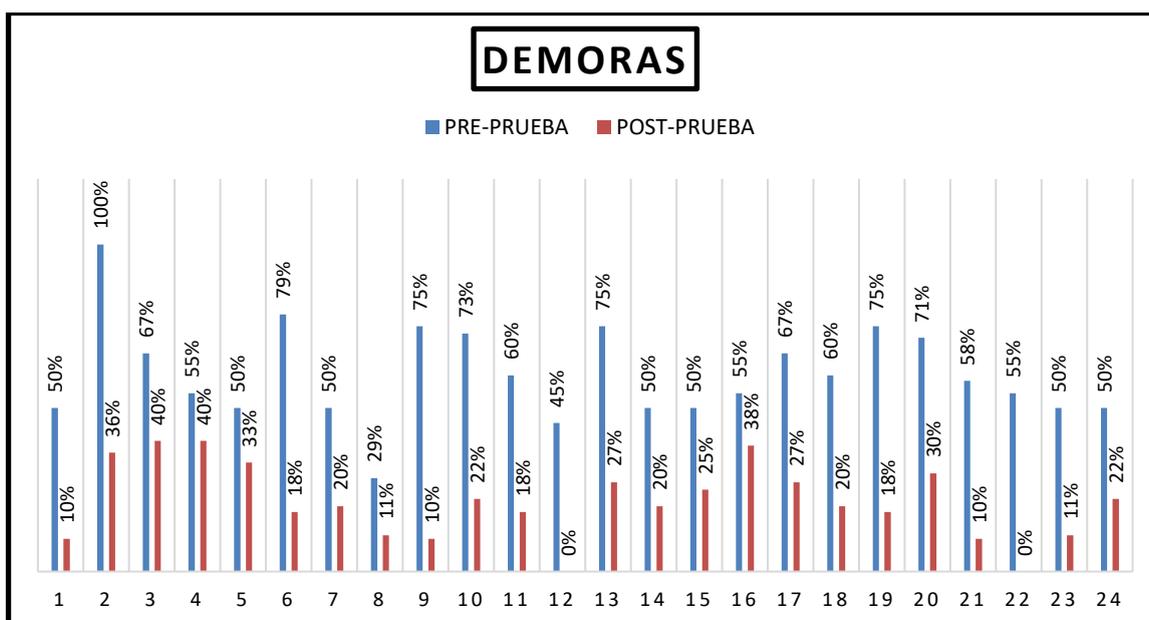


Fuente: Elaboración propia.

3.1.5. Análisis Descriptivo de Indicador

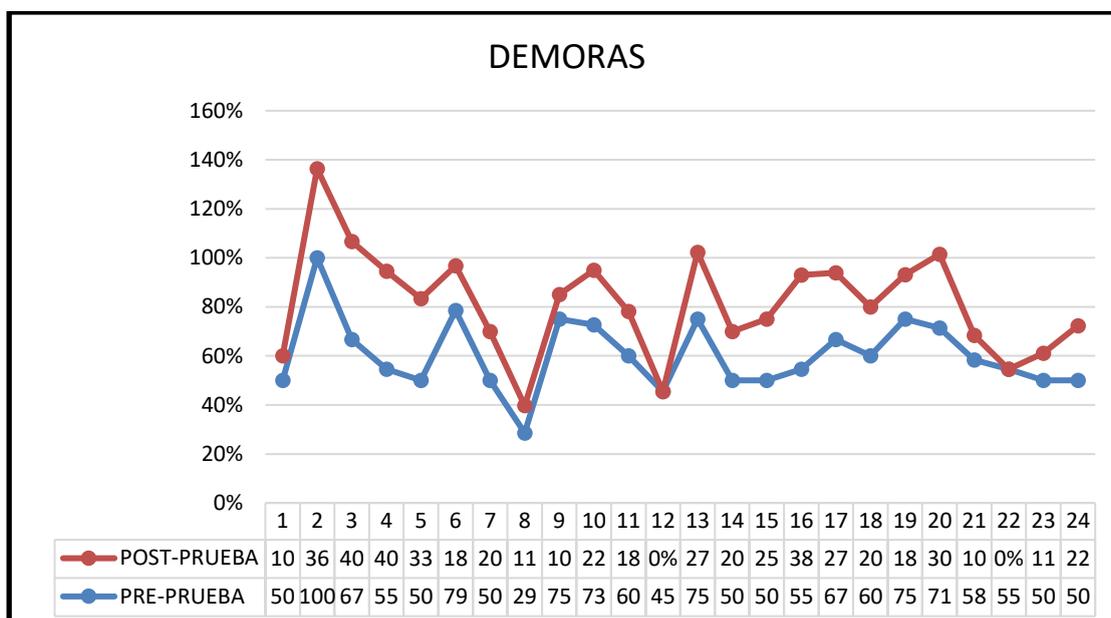
En la tabla de porcentajes se observa el % del índice de errores alcanzado en uno y otro periodos de anteriormente y posteriormente de la implementación, notándose una progreso de un 39% con relación a la pre prueba.

Gráfico N° 21: Comparación del indicativo de Demoras



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 22: Tendencia del indicativo de Capacidad



3.2 Análisis Inferencial

Para el presente trabajo de investigación se realizará la prueba de normalidad para cada dimensión de la variable dependiente para determinar si los datos obtenidos son paramétricas o no paramétricas. Para este caso se utilizó el método de Shapiro – Wilk debido a que la muestra es menor a 30.

Además

Sig. ≤ 0.05 adopta una distribución no normal o comportamiento no paramétricos

Sig. > 0.05 adopta una distribución normal o comportamiento paramétricos

3.2.1 Análisis de Hipótesis General

Tabla N° 23: Prueba de normalidad de la Gestión de la Calidad con Shapiro – Wilk

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ANTES	0.952	24	0.300
DESPUES	0.893	24	0.016
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la tabla n° 23, se puede comprobar que la significancia de la rentabilidad anteriormente es 0.300 y posteriormente 0.016, dado que la gestión de calidad anteriormente es superior que 0.05 y la gestión de calidad posteriormente es mínimo que 0.05, por consecuente y de manejo a la norma de decisión, se asume una distribución no paramétricos, para este asunto se utilizará la prueba de Wilcoxon. La gestión de calidad mejora significativamente la reducción de costo del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018

Tabla N° 24: Comparación de medias de la rentabilidad antes y después con Wilcoxon

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
ANTES	24	0.8333	0.48734	28.00	200.00
DESPÜES	24	0.9583	0.17654	9.00	18.00

Del cuadro de Gestión de Calidad se puede comprobar que la media de “después” es superior que la media “antes”, por consecuente según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la implementación de la gestión de calidad mejora significativamente la reducción de costo del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

1.1.2. Contrastación de la hipótesis general

H_a: La gestión de calidad mejora significativamente la reducción de costo del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

H_o: La gestión de calidad no mejora significativamente la reducción de costo del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

Regla de decisión:

$$H_a: \mu_{Ra} < \mu_{Rd}$$

$$H_o: \mu_{Ra} \geq \mu_{Rd}$$

Tabla 25: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la Gestión de Calidad

Estadísticos de prueba	
	DESPÚES - ANTES
Z	-4,286 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	0.010
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se puede verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada a la gestión de calidad antes y después, muestra el valor de la significancia de 0.010, siendo este menor que 0.05, por consiguiente se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que es la implementación de una gestión de calidad mejora significativamente la reducción de costo del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C.

Regla de decisión:

Si $p \text{ valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

3.2.2 Análisis de Hipótesis Específicos

a) Indicador: Errores

Tabla N° 26: Prueba de normalidad de Errores con Shapiro -Wilk

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
ANTES	0.957	24	0.373
DESPÚES	0.677	24	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la tabla N° 26, se puede verificar que la significancia de la capacidad antes es 0.373 y después 0.000, dado que son menores que 0.05 y de acuerdo a la regla de decisión, se asume una distribución no paramétricos, para este caso se utilizará la prueba de Wilcoxon.

Tabla N° 27: Comparación de medias de los Errores antes y después con Wilcoxon

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
ANTES	24	0.0833	0.53165	28.00	200.00
DESPUES	24	0.2917	0.16929	0.00	24.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla de Errores se puede verificar que la media de “después” es mayor que la media “antes”, por consiguiente según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la implementación de la gestión de calidad mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas.

1.1.3. Contrastación de hipótesis específica

H₀: La gestión de calidad no mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

H_a: La gestión de calidad mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

Tabla N°28: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la Errores

Estadísticos de prueba ^a	
	DESPÚES - ANTES
Z	-4,286 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De esta manera, se puede comprobar que la significancia de la estudio de Wilcoxon, aplicada a la capacidad anteriormente y posteriormente, evidencia el valor de la significancia de 0.000, siendo este mínimo que 0.05, por consecuente se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

b) Indicador: Demoras

Tabla N° 29: Prueba de normalidad de Demoras con Shapiro -Wilk

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
ANTES	0.957	24	0.373
DESPÚES	0.677	24	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se puede percibir en la tabla N° 29 el grado de significancia de la inversión anteriormente es de 0,373 y posteriormente 0,000, dado que son menores que 0.05 y de entendimiento a la regla de decisión, se asume una repartimiento no paramétricos, para este asunto se utilizará el estudio de Wilcoxon.

Tabla N° 30: Comparación de medias de los Demoras antes y después con Wilcoxon

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
ANTES	24	0.1250	0.07605	83.00	100.00
DESPUES	24	0.3333	0.46305	58.00	90.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del cuadro de Demoras se puede verificar que la media de “después” es mayor que la media “antes”, por consiguiente según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la implementación de una gestión de calidad mejora significativamente el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao,2018.

1.1.1. Contrastación de hipótesis específica

Ho: La gestión de calidad no mejora significativamente el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

Ha: La gestión de calidad mejora significativamente el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

Tabla 31: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la Capacidad

Estadísticos de prueba ^a	
	DESPUES - ANTES
Z	-4,300 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De igual forma, se puede comprobar que la significancia de la estudio de Wilcoxon, aplicada a la capacidad anteriormente y posteriormente, demuestra el valor de la significancia de 0.000, siendo este mínimo que 0.05, por consiguiente se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.3.Cronograma de Ejecución

N°	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
1	Lineamientos y procedimientos para la elaboración del desarrollo del proyecto de investigación	■															
2	Taller: Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de datos		■														
3	Recolección de datos			■	■	■	■										
4				■	■	■	■										
5				■	■	■	■										
6	Taller: Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos						■										
7	Jornada de Investigación N° 1 (9-13 de Octubre)							■	■								
8	Descripción de Resultados								■	■							
9	Discusión de Resultados y redacción de la tesis									■	■						
10	Conclusiones y recomendaciones. Aspectos de Formalidad del desarrollo del proyecto de investigación.										■	■					
11	Entrega pre liminar de la Tesis para su revisión (Asesoría Individual)												■	■	■	■	
12	Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas													■	■	■	■
13	Revisión y Observación del Informe de Tesis por los jurados asignados para la sustentación. (Asesoría Individual)														■	■	■
14	Jornada de Investigación N° 2															■	■
15																■	■
16																■	■

IV: DISCUSIÓN

Tal como lo expone (Pérez Fernández de Velazco, José, 2009) en su tesis titulado “*Gestión por Procesos*” elaborada en la ESIC Editorial, Madrid-España, donde indica que la compañía a partir la entendimiento de los procesos internos de importe añadido, descubriendo un desconocido pero efectivo y ignorado potencial de progreso, utilizando como instrumento “Gestión por procesos” y presentando como problemática adentro de un Sistema de Gestión de la Calidad Total inmediatamente que se entiende que el trabajador es el encargado del procedimiento que se desarrolla en su sitio de labor y de su progreso continua.

Tal como expone (Henostroza Saenz, Roxana; Guerrero Cuba, Oscar, 2010) en su tesis titulada “*PROYECTO PARA MEJORA DE ATENCION AL CLIENTE EN VENTANILLA DE FACTURACION DE EMPRESA TERMINAL PORTUARIA*” presentada en Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas- Lima, Los autores comprobaron en obtener el objetivo de Disminución de los costos de maniobra como minucioso al equivalente (%) en valor de la disminución en las ventas, La disminución de las ventas no debe sobresalir el 15%, conseguir la Certificación ISO-9001 y obtener empresas más y más pequeñas para variar los servicios. En el cual utilizaron el instrumento de “Mejora de cuidado al cliente”, presentaron la problemática en el cual se generan errores humanos y dobles chequeos de manifestación por tramo de los analistas de facturación de las facturas emitidas a los clientes en ventanilla.

Tal como lo expone (Amaro Quispe, Kennidy , 2017) autor de la tesis titulada “*SISTEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE CONTASIS SAC*” perteneciente a la Universidad Nacional del Centro del Perú-Huancayo, para obtener el Título de Ingeniero de Sistemas. El autor mostró obtener el objetivo de determinar el impacto que tiene el uso del sistema de facturación electrónica sobre los costos del proceso de facturación en Contasis S.A.C, utilizando la herramienta de “Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos” el cual se planteaba el inconveniente de que choque tiene a utilización del procedimiento de facturar electrónica referente los costos del desarrollo de facturar en Contasis SAC, Las administraciones públicas de absoluto el mundo han realizado grandes inversiones económicas en exploración de la eficacia de sus actividades usando las tecnologías de la indagación e información; dichas tecnologías han dado parte a la sistematización de un dígito elevado de procesos y procedimientos. El método de facturar electrónicamente ha impactado positivamente en la disminución de costos del procedimiento de facturar en Contasis SAC, habiendo un descreimiento de 76,3 % en promediar de demoras, considerando el promediar aritmético de las mejoras en cada indicador.

V: CONCLUSIÓN

Con la implementación de una gestión de calidad orientado en los sobrecostos del procedimiento de facturar de la compañía, realizando una conformación y rastreo de los procedimientos de compras de mercaderías y teniendo un inspección del período considerado en facturar, reduciendo demoras y errores dando una solución al inconveniente que presentaba la compañía, mostradas al inicio a través del Esquema de Pareto (Véase Gráfico N°2). Asimismo podemos añadir que con la implementación de la gestión de calidad logramos optimizar el procedimiento de facturar de la compañía, reduciendo los errores y demoras que causaban el proceso de facturación en un 21% de demoras y un 5 % de errores.

Hipótesis Específica 1: La gestión de calidad mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

Notamos una mejora del 5% plasmada en nuestro Post-Test en la cual nos indica que se puede formar beneficios a la compañía en los 24 días anteriormente y posteriormente de la implementación, actualmente que habiendo una superior gestión de calidad y depreciación de errores de facturación, mejoró la capacidad de la remitir una factura con una disminución de errores producidos por los trabajadores en la agencia Salinas & Casaretto.

Hipótesis Específica 2: La gestión de calidad mejora significativamente el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista- Callao, 2018.

Notamos una mejora del 21% en el proceso de demoras con relación a las facturas de la compañía en las 24 días anteriormente y posteriormente de la implementación, actualmente que habiendo una sobresaliente gestión de la eficacia e inspección de demoras, mejoró el incremento de actividades planteadas de la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C.

Hipótesis General: La gestión de calidad mejora significativamente la reducción de sobrecostos del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

De entendimiento a los resultados obtenidos se observa una progreso en la gestión de calidad, con un 42% con proporción a las facturas de la compañía en las 24 días anteriormente y posteriormente de la implementación, inmediatamente que habiendo una mejorado gestión de la calidad sobre los procesos de errores y demoras obtendremos una disminución de sobrecostos en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C.

VI: RECOMENDACIONES

Lo más y más significativo para la depreciación de los errores de facturar es la severidad y supervisión persistente determinado en la gestión de calidad, evaluando periódicamente a los operarios analizados y futuros proveedores, esto contribuye a investigar constantes mejoras en los trabajadores y ocupacional que será imprescindible para el incremento de la compañía, conveniente a la competitividad y el rotación de la actividad. Por otra parte es trascendente el desempeño de la inspección de actividades, administración de los tiempos establecidos en la compañía con el propósito de no retornar a la labor empírica.

Los documentos establecidos (fichas de supervisión, inscripción de instrucción, fichas de inventario, estimación de operarios y control de ingresos y egresos) debe existir en persistente reajuste, esto beneficio a reducir el asunto de demoras producidos y a la correcta gestión de facturar, analizando la amplitud y el ganancia que se realiza en 24 días, esta investigación podría ser apropiada para futuras investigaciones a diferentes agencias de aduanas, que puedan manifestar estos mismos problemas.

Con los formatos establecidos, se podría indagar la implementación de la disminución de sobrecostos del procedimiento de facturar que en rubro de agencias de aduanas representa un plus para fidelizar y atraer más y más clientes, lo que aumentaría las ganancias de la compañía conjuntamente de la depreciación de los costos indirectos progresivamente. Asimismo se podría investigar el modo de inauguración una nueva sucursal, lo que aumentaría las ganancias de la compañía, a excepción de desistir de lugar la propiedad fundamental de la compañía, el coste, eficacia de producción y buen trabajo.

VII: REFERENCIAS

Referencias Bibliográficas

ALVAREZ CARBAJAL, Ruth Dorothy. RIOJA RODRIGUEZ, César Alberto. Optimización del proceso de distribución de la facturación y la satisfacción al cliente de la empresa américa móvil Perú s.a. Tesis (Licenciados en Negocios). Lima: Universidad Privada del Norte, 2016. Disponible en:

http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10743/T055_40167341_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

AMARO QUISPE, Kennidy Jordy. Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de Contasis SAC. Tesis (Licenciado en Sistemas) Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, 2017. Disponible en:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3360/Amaro%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

BRACHFIELD, Pere (2009). Gestión del Crédito y Cobro. Pilar. Metodología de la Investigación. **[En línea]** Prefect Editorial ,2009. p.600

ISBN: 978-8-4929-5690-6

CUCHO MISAICO, Gabriela. Análisis y mejora de procesos en una agencia de aduanas. Tesis (Licenciada en Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6943/Cucho_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CASTRO VALVERDE, Karla Jesús. Sistema de control de inventarios y facturación en mypes pertenecientes al rer y régimen general de la Avenida Las flores- San Juan de Lurigancho 2017. Tesis (Licenciada en Ciencias Empresariales). Lima: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8948/Castro_VKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[CUEVAS, Angel.](#)

CUEVAS, L. Los sobrecostos en Aduanas. 2002, **[En línea]** ,2002. p.51

CHAPMAN, S. (2013). Planificación y Control de la Producción (3era Edición). Naucalpan de Juárez, México: Prentice- Hall, INC.

HORNGREN, Charles T., FOSTER, George y DATAR, Srikant M. Contabilidad de costos: un enfoque gerencial. Pearson Educación, 2007.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN EL MUNDO [The Companies Network] Gosocket, (20 de Mayo de 2014). Disponible en:

<http://blog.gosocket.net/facturacion-electronica-en-el-mundo/>

GUIJARRO MANTILLA, John Fernando. Propuesta tecnológica de un Sistema de Facturación y seguimiento a servicios portuarios y logísticos de la empresa Medialine S.A. Tesis (Licenciado en Ciencias Administrativas) Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2017. Disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21824/1/PROPUESTA%20TECNOL%C3%93GICA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20FACTURACI%C3%93N%20Y%20SEGUIMIENTO%20A%20SERVICIOS%20PORTUARIOS%20Y%20LOG%C3%8DSTI.pdf>

HENOSTROZA SAENZ, Roxana. GUERRERO CUBA, Oscar. Proyecto para mejora de atención al cliente en ventanilla de facturación de empresa terminal portuaria. Tesis (Magister en Ingeniería de Sistemas). {En línea}. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2010. Disponible en:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273726/RHenostroza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos, BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. [En línea] 6.ª ed. México D.F: McGraw-Hill Interamericana S.A ,2014. p.600

ISBN: 978-1-4562-2396-0

Innovación y Responsabilidad Social en el Proceso de Facturación Electrónica [Escuela de Organización Industrial]. Almeida.L, (06 de Febrero de 2013). [Fecha de consulta el 28 de Junio 2018].Recuperado de

<http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/innovacion-y-responsabilidad-social-en-el-proceso-de-facturacion-electronica/>

Ideas Propias. Factura Plus 2011: Control de la gestión administrativa y comercial..[En línea] Ideas Propias Editorial 2011, p.133. {Fecha de consulta el 28 de Junio 2018}

ISBN: 978-84-9839-400-9

JURAN, J, GRYNA, Jr y BINGHAM, Jr. Manual de Control de la Calidad. [En línea].2 da

edición. New York: McGraw Hill Book 1990, pp 983-1401 {Fecha de consulta el 28 de Junio 2018}. Recuperado de
ISBN: 84-291-2652-X

LEFCOVICH, Mauricio León. La Mejora Continua aplicada en la calidad, Productividad y Reducción de Costos. [En línea] Argentina: El sid editor, 2009, p.4 Fecha de consulta el 28 de Junio 2018}. Recuperado de:
<https://www.kelipereiradeoliveira.com/site/wp-content/uploads/2018/07/kaizen-mejoracontinuada49028.pdf>

MERA PALOMINO, Jéssica Jessenia. Análisis del proceso de Facturación en el Puerto Comercial de Esmeraldas. Tesis (Magíster en Administración de Empresas). Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2017. Disponible en:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1234/1/MERA%20PALOMINO%20J%20C%2089SSICA%20JESSENIA.pdf>

MORA GARCÍA, Luis Aníbal. Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes. [En línea] 1. ra ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2011, p.121-131
ISBN: 978-958-648-722-1

MUNOZ NEGRÓN, David. Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios. [En línea] 1. ra ed. México: Cengage Learning, 2009, p.96.
ISBN: 978-970-830-074-2

NORBERT L, Enrik, RONALD H, Lester, y MONTTLEY, Jr. Control de Calidad y Beneficio Empresarial. 1. ra ed. España: Ediciones Díaz de Santos, 1989, pp 45-46
ISBN: 848-718-923-7

PÉREZ FÉRNANDEZ DE VELASCO, José Antonio. Gestión por Procesos.[En línea] Madrid Esic Editorial 2009, P.5 . {Fecha de consulta el 28 de Junio 2018}
ISBN: 978-84-7356-588-2

¿Quiénes están obligados a facturar electrónicamente el último semestre de este año? [Agencia Peruana de Noticias] Paz. O, (22 de Junio de 2018). [Fecha de consulta el 28 de Junio 2018]. Recuperado de
<https://andina.pe/agencia/noticia-quienes-estan-obligados-a-facturar-electronicamente-ultimo-semestre-este-ano-714238.aspx>

ROMERO RAMIREZ, Alix Vanessa. Índice de satisfacción de servicio de los usuarios del

proceso de facturación de la sociedad portuaria regional de buenaventura S.A. Tesis (Licenciada en Administración). Colombia: Universidad del Valle, 2012 Disponible en: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10893/10747/0503568.PDF?sequence=1>

ROSALES BAJAÑA, Stephany Verónica.VILLÓN ORRALA, Cesar Daniel. Análisis para integración del proceso de facturación al sistema SAP, empresa Tecniguay milagro. Tesis (Magísteres en Administración). Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas, 2017. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22929/1/%E2%80%9CCAN%C3%81LISIS%20PARA%20INTEGRACI%C3%93N%20DEL%20PROCESO%20DE%20FACTURACI%C3%93N%20AL%20SISTEMA%20SAP%2c%20EMPRESA%20TECNIGUAY%20MILAGRO%E2%80%9D.pdf>

SUNAT. (2012). Orientación Sunat. Obtenido de orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-electronicos-empresas/see-desde-los-sistemas-del-contribuyente

SEGURA CARDONA, Angela. Diseños Cuasiexperimentales. Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública. Tesis (Magister en Administración).Colombia: Universidad de Antioquia, 2003 Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/renacip/disenos_cuasiexperimentales.pdf

SILICEO, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal. México. 2006. 95 pp. ISBN: 9681863860

SOLLEIRO, J. y CASTAÑÓN, R. (2008). Diseño de un modelo de transferencia Universidad-Empresa, para la I+D generado por grupos de investigación [En línea] 2008, 05 (Junio): [Fecha de consulta: 4 de agosto de 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n74/n74a08.pdf>

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima-Perú: San Marcos, 2002.495 pp. ISBN: 978-612-302-878-7

VEGA, Leudis Orlando, NIEVES, Any Flor, Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno Ciencias Holguín [en línea] 2016, 22 (Enero-Marzo): [Fecha de consulta: 4 de agosto de 2017] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>> ISSN

VIII: ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cómo la gestión de calidad mejora la reducción de costos del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018?	Explicar cómo la gestión de calidad mejora la reducción de costos del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS Y CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.	La gestión de calidad mejora significativamente la reducción de costo del proceso de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPOTESIS ESPECÍFICA
¿Cómo la gestión de la calidad disminuye los errores de la facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018?	Explicar cómo la gestión de calidad mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao,2018	La gestión de calidad mejora significativamente en la disminución de los errores de facturación en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao,2018
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPOTESIS ESPECÍFICA
¿Cómo la gestión de la calidad reduce las demoras en la agencia de aduanas SALINAS Y CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018?	Explicar cómo la gestión de calidad mejora significativamente en el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista- Callao, 2018.	La gestión de calidad mejora significativamente en el proceso de demoras en la agencia de aduanas SALINAS & CASARETTO S.A.C, Bellavista-Callao, 2018.

ANEXO2: JUICIO DE EXPERTOS 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO DE FACTURACIÓN

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Gestión de la Calidad (GDC)							
1	Dimensión 1							
	Procesos del área							
	$PA = \frac{TPF}{TTP}$ PA=Procesos del área TPF = Tiempo de procesos de facturación TTP= Tiempo total de procesos	/		/		/		
2	Dimensión 2							
	Planificación de la Calidad							
	$\% EM = \frac{PA}{PP} \times 100$ EM: Establecimiento de metas PA: Procesos aprobados PP: Procesos propuestos	/		/		/		
3	Dimensión 3							
	Control de la Calidad							
	$DR = \frac{APPE}{APP} \times 100$ DR: Desempeño real APPE: Actividades programadas por proceso ejecutado APP: Actividades programadas por proceso	/		/		/		

ANEXO 3: JUICIO DE EXPERTOS 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO DE FACTURACIÓN

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Gestión de la Calidad (GDC)							
1	Dimensión 1							
	Procesos del área							
	$PA = \frac{TPF}{TTP}$ PA=Procesos del área TPF = Tiempo de procesos de facturación TTP= Tiempo total de procesos	✓		✓		✓		
2	Dimensión 2							
	Planificación de la Calidad							
	$\% EM = \frac{PA}{PP} \times 100$ EM: Establecimiento de metas PA: Procesos aprobados PP: Procesos propuestos	✓		✓		✓		
3	Dimensión 3							
	Control de la Calidad							
	$DR = \frac{APPE}{APP} \times 100$ DR: Desempeño real APPE: Actividades programadas por proceso ejecutado APP: Actividades programadas por proceso	✓		✓		✓		

VARIABLE DEPENDIENTE		Si	No	Si	No	Si	No
	Proceso de Facturación (PDF)						
1	Dimensión 1						
	Errores						
	$TEEF = \frac{TR \times FE}{TTEF} \times 100$ <p>TEEF: Tiempos empleados en la emisión de facturas TR: Tiempos registrados FE: Facturas erradas TTEF: Tiempo total en la emisión de facturas</p>	✓		✓			✓
2	Dimensión 2						
	Demoras						
	$DF = 1 - \frac{COFT}{COT} \times 100$ <p>DF: Demoras de facturación COFT= Cantidad de órdenes facturadas a tiempo COT= Cantidad de órdenes en total</p>	✓		✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [7] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Villa Amor, Luis A. DNI: 25607329

Especialidad del validador: Inj. Industrial

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

14 de 06 del 2018

[Firma]
Firma del Experto Informante.

ANEXO 4: JUICIO DE EXPERTOS 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO DE FACTURACIÓN

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Gestión de la Calidad (GDC)							
1	Dimensión 1							
	Procesos del área							
	$PA = \frac{TPF}{TTP}$ PA=Procesos del área TPF= Tiempo de procesos de facturación TTP= Tiempo total de procesos	/		/		/		
2	Dimensión 2							
	Planificación de la Calidad							
	$\% EM = \frac{PA}{PP} \times 100$ EM: Establecimiento de metas PA: Procesos aprobados PP: Procesos propuestos	/		/		/		
3	Dimensión 3							
	Control de la Calidad							
	$DR = \frac{APPE}{APP} \times 100$ DR: Desempeño real APPE: Actividades programadas por proceso ejecutado APP: Actividades programadas por proceso	/		/		/		

VARIABLE DEPENDIENTE		Si	No	Si	No	Si	No
Proceso de Facturación (PDF)							
1	Dimensión 1						
	Errores						
	$TEEF = \frac{TR \times FE}{TTEF} \times 100$ <p>TEEF: Tiempos empleados en la emisión de facturas TR: Tiempos registrados FE: Facturas erradas TTEF: Tiempo total en la emisión de facturas</p>	✓		✓		✓	
2	Dimensión 2						
	Demoras						
	$DF = 1 - \frac{COFT}{COT} \times 100$ <p>DF: Demoras de facturación COFT= Cantidad de órdenes facturadas a tiempo COT= Cantidad de órdenes en total</p>	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg): Montoya Córdova Gustavo DNI: 07500140

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial ; Magister en Administraciones de Empresa

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

Dec. 14 de Julio del 2018
[Firma]

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: PERSONAL DE OPERACIONES DE SALINAS & CASARETTO

Personal de Operaciones de Salinas y Casaretto S.A.C						
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CARGO	SUELDO	FECHA DE SALIDA	CONDICIÓN
1	VIVIANA ROMERO TORRES	48116560	AYUDANTE	S/. 850.00	INDEFINIDO	ACTIVO
2	JANETH QUIJANDRIA	45089146	CONTABILIDAD	S/. 850.00	INDEFINIDO	ACTIVO
3	EDDA MORALES	45211052	GERENTE GENERAL	-	INDEFINIDO	ACTIVO
4	OSWALDO SALINAS	47683318	GERENTE	-	INDEFINIDO	ACTIVO
5	FERNANDO NUÑEZ	8120398	JEFE DE OPERACIONES LEGALES	S/. 2,000.00	INDEFINIDO	ACTIVO
6	MARIO ROSLES	42790977	JEFE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	S/. 2,500.00	INDEFINIDO	ACTIVO
7	LINDA QUISPE	41129627	REGISTRADORA	S/. 4,000.00	INDEFINIDO	ACTIVO
8	MARIA CESPEDES	27295663	REGISTRADORA	S/. 1,600.00	INDEFINIDO	ACTIVO
9	MANUEL ARIZAGA	72201931	PRACTICANTE	S/. 980.00	INDEFINIDO	ACTIVO
10	JORGE SALINAS	10559970	MANTENIMIENTO	S/. 825.00	INDEFINIDO	ACTIVO
11	JORGE VELIZ	62312682	DOCUMENTACIÓN	S/. 1,500.00	INDEFINIDO	ACTIVO
12	LESLY RUIZ	45197018	REGISTRADORA	S/. 1,600.00	INDEFINIDO	ACTIVO
13	KELLY CONQUERO	75112382	PRACTICANTE	S/. 980.00	INDEFINIDO	ACTIVO

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 6: REGISTRO DE TIEMPOS – PRE TEST

Medición de Tiempos de Salinas y Casaretto S.A.C											
N°	N° FACTURA	FECHA	TIEMPOS REGISTRADOS							PA	PP
			1	2	3	4	5	6	7		
1	F00 1-00014604	02/05/2018	11.04	8.46		6.2	12.43		9.56	7	10
2	F00 1-00014611	03/05/2018	9.14	5.34	7.14	9.00				5	15
3	F00 1-00014618	04/05/2018		8.24	9.16	7.32	9.45			5	20
4	F00 1-00014625	05/05/2018	9.81	6.15	11.62		9.56	9.16		6	15
5	F00 1-00014632	06/05/2018		8.92	8.02	9.99	11.7	7.5	10.18	7	10
6	F00 1-00014639	07/05/2018	9.56		8.23	9.16				4	15
7	F00 1-00014646	08/05/2018	12.43		8.16	12.43	9.62	6.31		6	15
8	F00 1-00014653	09/05/2018	8.93	6.5		7.75	8.41		9.72	7	15
9	F00 1-00014660	10/05/2018	9.04	6.13	9.02	10.64	12.57			5	16
10	F00 1-00014667	11/05/2018			10.03	9.16	8.31			5	12
11	F00 1-00014674	12/05/2018		9.65		6.79		9.74	12.43	7	15
12	F00 1-00014681	13/05/2018	8.9	9.56	9.43	8.92	11.04	12.3		6	15
13	F00 1-00014688	14/05/2018		10.76	11.32	12.57	13.65	8.82		6	10
14	F00 1-00014695	15/05/2018	8.6	9.36	9.76					4	16
15	F00 1-00014702	16/05/2018	9.15			6.46	12.8	8.46	6.02	7	13
16	F00 1-00014709	17/05/2018	9.52		10.44	8.13	10.39	7.9		6	15
17	F00 1-00014716	18/05/2018	8.68	6.41	13.00	5.79				4	15
18	F00 1-00014723	19/05/2018	11.04			9.45	9.67	12.43		7	16
19	F00 1-00014730	20/05/2018		9.53	12.43				10.26	7	17
20	F00 1-00014737	21/05/2018	8	9.41		7.78	9.53			5	12
21	F00 1-00014744	22/05/2018	9.56	9.12	7.68	11.04	9.29			6	10
22	F00 1-00014751	23/05/2018	11.04	9.12		8.11	9.88	9.16		6	15
23	F00 1-00014758	24/05/2018	9.16	9	13.35	6.8	8.55			5	17
24	F00 1-00014765	25/05/2018	12.57		8.19		9.97	9.00		7	15

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 7: REGISTRO DE TIEMPOS – POST TEST

Medición de Tiempos de Salinas y Casaretto S.A.C													
N°	N° FACTURA	FECHA	TPF									PA	PP
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	F00 1-00015860	03/09/2018	6.26	7.11	6.55	5.13	8.06	6.00	7.03	4.27	7.62	9	11
2	F00 1-00015869	05/09/2018	6.32	7.36	5.00	8.06	6.26	7.38	0.00	6.00	0.00	7	10
3	F00 1-00015878	08/09/2018	7.62	4.00	8.06	7.11	6.72	7.62	7.36	8.10	6.55	9	10
4	F00 1-00015887	11/09/2018	7.03	7.25	7.36	6.00	8.06	7.11	7.15	7.11	7.09	9	11
5	F00 1-00015896	13/09/2018	7.44	8.10	5.00	7.15	4.00	6.00	5.57	5.00	0.00	8	10
6	F00 1-00015906	14/09/2018	8.10	8.06	7.03	4.00	7.03	7.62	7.38	7.44	8.06	9	10
7	F00 1-00015915	15/09/2018	7.11	0.00	7.36	7.62	8.10	6.26	7.15	4.00	6.00	8	11
8	F00 1-00015924	18/09/2018	6.26	7.62	7.09	5.00	7.25	8.06	5.00	7.44	0.00	8	10
9	F00 1-00015933	20/09/2018	7.36	7.03	7.11	6.26	7.44	7.11	7.09	6.32	7.38	9	12
10	F00 1-00015942	22/06/2018	7.09	6.00	6.32	8.06	7.38	5.74	7.36	0.00	0.00	7	10
11	F00 1-00015951	26/06/2018	7.00	6.26	8.10	7.25	7.11	7.36	6.55	7.38	6.00	9	12
12	F00 1-00015960	29/05/2018	7.44	4.12	6.00	7.44	8.06	7.11	7.09	6.55	7.25	9	11
13	F00 1-00015969	17/09/2018	6.72	5.00	7.25	7.62	7.44	6.00	5.57	6.26	0.00	8	11
14	F00 1-00015978	18/09/2018	0.00	8.06	7.09	6.32	7.03	6.55	6.26	7.62	7.03	8	10
15	F00 1-00015987	19/09/2018	7.62	7.38	7.09	7.62	7.36	7.03	7.03	7.09	6.00	9	10
16	F00 1-00015996	20/09/2018	5.00	7.36	7.38	5.00	7.11	8.06	7.38	7.25	0.00	8	11
17	F00 1-00016006	21/09/2018	7.15	0.00	6.00	6.26	6.55	7.03	7.09	7.62	6.32	8	10
18	F00 1-00016015	22/09/2018	5.00	7.25	7.11	5.00	8.06	6.00	7.11	7.11	0.00	8	12
19	F00 1-00016024	24/09/2018	6.00	7.62	8.06	6.26	6.72	7.38	7.09	8.06	8.10	9	10
20	F00 1-00016033	25/09/2018	7.11	7.09	7.09	7.62	6.26	5.74	7.03	0.00	0.00	7	12
21	F00 1-00016042	26/09/2018	7.00	7.62	6.26	7.11	7.44	7.25	8.10	7.03	7.09	9	10
22	F00 1-00016051	27/09/2018	6.26	6.12	7.15	7.09	4.31	7.36	7.09	4.00	5.00	9	12
23	F00 1-00016060	28/09/2018	7.00	5.03	2.00	4.00	2.00	0.00	6.26	5.00	6.00	8	11
24	F00 1-00016069	29/09/2018	0.00	6.32	7.09	0.00	4.31	2.00	2.00	4.00	7.15	7	11

Fuente: Elaboración Propia