



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

“Mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la
productividad de la empresa reloza eirl, lima 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Lozano Becerra Frank Henry

ASESOR:

Msc. Ing. Héctor Antonio Gil Sandoval

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

CALLAO - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **LOZANO BECERRA FRANK HENRY** cuyo título es: "**MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTION DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL, LIMA 2018**". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15 /Quince**.

Callao, 19 de diciembre del 2018



.....
PRESIDENTE

Mg. Morales Chalco, Osmart Raul



.....
SECRETARIO

Mg. Linares Sánchez, Guillermo Gilberto



.....
VOCAL

Mg. Valdivia Sánchez, Luis Alberto

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

Dedicatoria

A Dios ante todo, a mis padres, hermanos, a mi amada esposa Milagros Liliana y a mi adorado hijo Fabiano Gabriel por su apoyo incondicional en todo este tiempo de estudios, sin ellos no hubiese logrado lo que hasta hoy he conseguido. A mi asesor y docentes por brindar el tiempo, conocimientos, dedicación y sabia experiencia. A mis familiares y amigos por sus consejos y motivación constante en todo este tiempo académico.

Frank Henry Lozano Becerra

Agradecimiento

A mi alma mater, Universidad Cesar Vallejo por haberme brindado las herramientas adecuadas durante mi formación como profesional mediante excelentes docentes y asesores, que han su apoyo y colaboración para la elaboración de esta investigación. A la empresa RELOZA EIRL, Por ser la empresa donde se realizó el presente trabajo de investigación y a todos los colaboradores por su participación y contribución en la realización del presente trabajo de investigación.

Frank Henry Lozano Becerra

Declaratoria de autenticidad

Yo Frank Henry Lozano Becerra con DNI N° 10355952, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de noviembre del 2018



Frank Henry Lozano Becerra

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl – lima – 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El Autor

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria..... | V |
| Agradecimiento..... | VI |
| Declaratoria de autenticidad..... | VII |
| Presentación..... | VIII |
| Resumen..... | XIII |
| Abstract..... | XII |
| CAPITULO I INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 3 |
| 1.2 Trabajos Previos..... | 20 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema..... | 25 |
| 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 41 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... | 42 |
| 1.6 HIPÓTESIS..... | 44 |
| 1.7 OBJETIVOS..... | 45 |
| CAPITULO II MÉTODO..... | 46 |
| 2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 47 |
| 2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN..... | 48 |
| 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:..... | 48 |
| 2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 51 |
| 2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD . | 51 |
| 2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS..... | 52 |
| 2.7. ASPECTOS ÉTICOS..... | 52 |
| CAPITULO III RESULTADOS..... | 53 |
| 3.1 ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO..... | 54 |
| 3.1.1. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO..... | 54 |
| 3.1.2. ANÁLISIS DE VALIDEZ..... | 57 |
| 3.1.3. ANÁLISIS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA..... | 58 |
| 3.1.4 ANÁLISIS DE VALIDEZ DE CRITERIO DE LOS JUECES CON LA ENCUESTA ... | 59 |
| 3.1.5. ANÁLISIS DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO DE LA ENCUESTA..... | 59 |
| 3.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO..... | 61 |

| | |
|---|----|
| 3.2.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO VARIABLE INDEPENDIENTE | 61 |
| 3.2.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO VARIABLE DEPENDIENTE | 68 |
| 3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS | 77 |
| CAPITULO IV DISCUSIÓN..... | 89 |
| 4.1 SOBRE LA HIPÓTESIS GENERAL: | 90 |
| CAPITULO V CONCLUSIONES | 92 |
| CAPITULO VI RECOMENDACIONES..... | 95 |
| Bibliografía | 98 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 100 |
| Anexo 2 CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA..... | 101 |
| Anexo 3 MATRIZ DE DATOS | 102 |
| Anexo 4 INSTRUMENTOS ENCUESTA | 104 |
| Anexo 5 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUECES..... | 105 |
| Anexo 6 CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTOS..... | 111 |
| Anexo 7 TURNITIN SEGUNDA SUBIDA..... | 115 |
| Anexo 8 TURNITIN TERCERA SUBIDA..... | 116 |
| Anexo 9 ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS..... | 117 |
| Anexo 10 PANTALLAZO PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL | 119 |
| Anexo 11 PANTALLAZO PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 1..... | 120 |
| Anexo 12 PANTALLAZO PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 2..... | 121 |
| Anexo 13 PROPUESTA DE MEJORA | 122 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| figura 1: organigrama de la empresa..... | 9 |
| figura 2:ubicación de la empresa..... | 10 |
| figura 3: matriz foda de la empresa..... | 11 |
| figura 4 producción del sector de servicios..... | 15 |

| | |
|---|-----|
| figura 5 diagrama de ishikawa..... | 17 |
| figura 6 diagrama de pareto..... | 19 |
| figura 7 representación de la confiabilidad y la validez..... | 61 |
| figura 8 histograma variable independiente mejora de procesos | 64 |
| figura 9 histograma dimensión 1 planificación..... | 66 |
| figura 10 histograma dimensión 2 procesos..... | 67 |
| figura 11 histograma dimensión 3 control..... | 68 |
| figura 12 histograma variable dependiente productividad | 71 |
| figura 13 histograma dimensión 4 costos..... | 72 |
| figura 14 histograma dimensión 5 eficiencia..... | 73 |
| figura 15 histograma dimensión 6 eficacia..... | 74 |
| figura 16 campana de gauss..... | 75 |
| figura 17 dispersión simple mejora de procesos y productividad | 81 |
| figura 18 dispersión simple mejora de proceso y eficiencia | 84 |
| figura 19 dispersión simple mejora de procesos y eficacia..... | 87 |
| figura 20: población por edades | 123 |
| figura 21: población por regiones naturales | 124 |
| figura 22: pbi trimestral y anualizado..... | 125 |
| figura 23: población bruto interno..... | 126 |
| figura 24: la economía peruana en crecimiento..... | 126 |
| figura 25: expectativa de la inflación en 12 meses..... | 127 |
| figura 26 encuesta de expectativas macroeconómicas | 128 |
| figura 27: el impulso fiscal actual está acompañado de disciplina fiscal..... | 134 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| tabla 1 tabla de frecuencia para elaboración de pareto..... | 17 |
| tabla 2 tabla de operacionalización – variable independiente..... | 49 |
| tabla 3 tabla de operacionalización – variable dependiente..... | 50 |
| tabla 4 valores de confiabilidad..... | 54 |

| | |
|---|-----|
| tabla 5 estadística de fiabilidad | 54 |
| tabla 6 estadísticas de total de elementos. | 55 |
| tabla 7 prueba binomial. | 58 |
| tabla 8 acuerdo para el índice de kappa..... | 59 |
| tabla 9 estadística descriptiva mejora de procesos | 62 |
| tabla 10 estadística descriptiva de la dimensión 1: planificación..... | 65 |
| tabla 11 estadística descriptiva de la dimensión 2: procesos | 66 |
| tabla 12 estadística descriptiva de la dimensión 3: control | 67 |
| tabla 13 estadística descriptiva de la productividad. | 69 |
| tabla 14 estadística descriptiva por dimensión 4, costos. | 72 |
| tabla 15 estadística descriptiva dimensión 5: eficiencia..... | 73 |
| tabla 16 estadística descriptiva de la dimensión 6: eficacia | 74 |
| tabla 17 prueba de normalidad shapiro – wilk de la mejora de procesos..... | 76 |
| tabla 18 prueba de normalidad shapiro – wilk de la productividad..... | 77 |
| tabla 19 tabla de baremo..... | 78 |
| tabla 21 correlación r de pearson mejora de procesos y productividad..... | 80 |
| tabla 22 regresión lineal de la mejora de procesos | 81 |
| tabla 23 pruebas de normalidad eficiencia. | 82 |
| tabla 25 correlación de pearson mejora de procesos y eficiencia..... | 83 |
| tabla 26 regresión lineal de la mejora de procesos y eficiencia. | 84 |
| tabla 27 pruebas de normalidad eficacia. | 85 |
| tabla 29 correlación pearson mejora de procesos y eficacia | 86 |
| tabla 30 regresión lineal de la mejora de procesos y eficacia. | 88 |
| tabla 1: empresa competidora de reloza eirl:..... | 136 |
| tabla 2: empresas nuevas entrantes (competidores potenciales) | 137 |
| tabla 3: proveedores de reloza eirl..... | 137 |
| tabla 4: flujo de caja de la propuesta de mejora de procesos en el área de compras..... | 170 |
| tabla 5: flujo de caja del beneficio de la propuesta de mejora de procesos en el área de compras | 171 |

Resumen

La investigación denominada “MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL – LIMA – 2018”, fue planteada con el objetivo de proponer una “mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl – lima – 2018”, siendo nuestra finalidad, demostrar que el problema radica en la deficiente gestión de compras, dicho resultado inicial servirá para conocer el estado actual del entorno de la gestión de compras, describir y analizar los problemas encontrados. Mediante el diagnóstico obtenido, realizamos un análisis sobre las actividades, procedimientos, costos, funciones, procesos, maneras y formas como se vienen realizando en el área de compras y el tiempo que se emplea en realizarlas, con la finalidad de realizar una propuesta de mejora para la gestión de compras. Utilizando herramientas, flujo gramas, técnicas y análisis de procesos idóneos para lograr nuestros objetivos.

Cabe indicar que la metodología empleada en el estudio de la investigación es de un enfoque cuantitativo y aplicativo, el tipo es correlacional/causal, su diseño es transversal y no experimental. En relación a la unidad de análisis, utilizamos técnicas e instrumentos científicamente comprobados y validados a nivel internacional como Pareto, Ishikawa, Flujo gramas, Diagnóstico Analítico de Procesos (DAP). La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa RELOZA EIRL. Se aplicó un cuestionario con aplicación de Escala de Likert tipo 5.

Los resultados demuestran que existe relación entre la mejora de procesos en la gestión de compras y la productividad, al obtener Un coeficiente de correlación de R de Pearson ($r = 0.473$) y un p-valor igual a 0,001. La causalidad se analiza con la regresión lineal cuyo resultado es $r^2 = 0.224$, significa que la productividad es generada en un 22.4% por la mejora de proceso en la gestión de compras.

Palabras clave: PROCESOS, GESTIÓN, COMPRAS, COSTOS, PRODUCTIVIDAD.

Abstract.

The research called "IMPROVEMENT OF PROCESSES IN THE MANAGEMENT OF PURCHASES TO INCREASE THE PRODUCTIVITY OF THE COMPANY RELOZA EIRL - LIMA - 2018", was proposed with the objective of proposing an "improvement of processes in the purchase management to increase the productivity of the empresa reloza eirl - Lima - 2018 ", being our purpose, to demonstrate that the problem lies in the poor management of purchases, this initial result will serve to know the current state of the purchasing management environment, describe and analyze the problems encountered. Through the diagnosis obtained, we conducted an analysis of the activities, procedures, costs, functions, processes, ways and forms as they are being done in the area of purchases and the time used to make them, in order to make an improvement proposal for purchasing management. Using tools, flow grams, techniques and analysis of suitable processes to achieve our objectives.

It should be noted that the methodology used in the study of the research is a quantitative and applicative approach, the type is correlational / causal, its design is transversal and not experimental. In relation to the unit of analysis, we use techniques and instruments that are scientifically proven and internationally validated such as Pareto, Ishikawa, Flow, Process Analytical Diagnosis (DAP). The sample consisted of 30 workers of the company RELOZA EIRL. A questionnaire with application of Likert Scale type 5 was applied.

The results show that there is a relationship between the improvement of processes of purchasing management and productivity, obtaining a correlation coefficient of Pearson's R ($r = 0.473$) and a p-value equal to 0.001. The causality is analyzed with the linear regression whose result is $r^2 = 0.224$, which means that productivity is generated by 22.4% due to the improvement of the purchasing management process.

Key words: PROCESSES, MANAGEMENT, PURCHASES, COSTS, PRODUCTIVITY.

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, las empresas del mundo se encuentran en constante competencia, incrementando sus recursos, sus costos y crecimiento en todas sus áreas, para lograr una mayor operatividad y expansión en el ámbito laboral.

Por esta razón, las empresas evalúan constantemente la forma de incrementar su productividad, optimizando la utilización de los recursos y sus metas logradas en la producción u otros servicios, con el objetivo de incorporarse en el ámbito laboral.

En el Perú, la evolución de las operaciones logísticas presentadas en las empresas a resultado de forma relevante, brindando nuevas herramientas para la medición del desempeño mediante la utilización de sus recursos y sus metas planteadas.

Sin embargo, la situación actual que se presentan en las pequeñas empresas en relación a las funciones de logística en compras y almacenes se realiza de forma limitada en cuanto al uso de herramientas y por lo general se efectúan con métodos empíricos, viéndose afectado en su baja productividad limitando la funcionabilidad de la empresa.

La empresa reloza eirl se encuentra ubicada en la ciudad de Lima – Perú, inicia sus actividades en el año 2000, cuenta con 18 empleados, su actividad empresarial es la prestación de servicios técnicos en equipos de aire acondicionado, en dicha gestión se pudo identificar el problema existente en la logística de compras determinado por una ausencia de procedimientos. Ocasionando un retraso en el suministro de materiales y equipos, ejecutando los servicios fuera de los tiempos establecidos con nuestros clientes, por otro lado, los integrantes de la empresa no están familiarizados de la forma cómo se está brindando el servicio, como consecuencia esto genera un mal servicio, sumándose además la falta de capacitación del personal en esta materia. Esta realidad se refleja en los reportes de insatisfacción emitidos por nuestros clientes, de continuar con esta situación podría disminuir la cartera de clientes y por ende la presencia en el mercado. Por esta razón las empresas están enfocadas a satisfacer a sus clientes proporcionando servicio de calidad, precio accesible en el mercado, ejecutando los servicios en los tiempos establecidos, de esta manera se lograra estrechara lazos de confiabilidad, logrando fidelizar a nuestros clientes. Además de ello debe asegurarse del correcto servicio realizado, con una visita técnica posterior a nuestro cliente.

Según (HERNADEZ, 2013)“cambio para mejorar; deriva de las palabras KAI-cambio y ZEN-bueno. Kaizen es el cambio en la actitud de las personas. Es la actitud hacia la mejora, hacia la utilización de las capacidades de todo el personal, la que hace avanzar el sistema hasta llevarlo al éxito. [...] Los antecedentes de la mejora continua se encuentran en las aportaciones de Deming y Juran en materia de calidad y control estadístico de procesos, que supusieron en punto de partida para los nuevos planteamientos de Ishikawa, Imai y Ohno, quienes incidieron en la importancia de la participación de los operarios en grupos o equipos de trabajo, enfocada a la resolución de problemas y la potenciación de la responsabilidad personal” (Hernández Matías, y otros, 2013, págs. 27-28).

En toda empresa, el área de compras es muy importante de acuerdo a la gestión principal de evaluación en la disminución de los costos a nivel de bienes y/o servicios que pueda adquirir la empresa; con el objetivo de incrementar la productividad.

“Como parte del procedimiento de la mejora continua y con la finalidad de considerar instrumentos administrativos claros y concisos, para una buena distribución y uso de los activos de la empresa. Las autoridades competentes y las distintas áreas de la organización establecen formas para ejecutar procesos internos incorporando además cualidades de legitimidad, rapidez en la ejecución y certeza para quien las ejecuta día a día. Los procesos administrativos son instrumentos básicos de coordinación mediante los cuales se ordenan y relacionan las diversas actividades de trabajo de acuerdo con una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en ellos actúan. Así mismo se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por políticas y lineamientos que, además, describen la manera de lograr los objetivos establecidos”. (Nancy, 2014 pág. 4).

Por esta razón se pretende orientar a la empresa RELOZA EIRL, mediante la situación actual de la calidad del servicio prestado y como están posicionados en la mente de sus clientes, conociendo la problemática se ha visto conveniente. Una propuesta de mejora de procesos en el área de compras, logrando minimizar el tiempo en la adquisición de materiales y equipos para la realización de los servicios, de manera eficaz, con trabajos de calidad y entrega en los tiempos establecidos. La misma que permitirá un progreso en la calidad de la prestación de servicio, incrementando la productividad y como resultado acrecentar el prestigio de la institución y la confianza de sus clientes.

“Un sistema de planeamiento de compras nos determinara la necesidad de la materia prima, insumos y la necesidad del pedido con los proveedores, con el objetivo de racionalizar los recursos. Estos procesos no lo relacionemos solamente a la compra de productos, es algo más complejo, implica planeamiento, organización, control y funciones a nivel gerencial o jefatural que demandan habilidades desde la capacidad de análisis hasta la buena negociación”. (Coltman, M. 2004)".

1.1.1 Descripción de la empresa:

RELOZA EIRL, empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos en la especialidad de refrigeración industrial, aire acondicionado y electricidad industrial.

a) Razón Social:

RELOZA E.I.R.L.

b) RUC:

20468533422

c) Dirección:

Jr. Las grosellas 961, urbanización Las Violetas, Distrito san juan de Lurigancho.

d) Sector Económico:

Prestación de servicios

e) Actividad económica:

Prestación de servicios técnicos de refrigeración industrial y aire acondicionado.

1.1.2. Generalidades de la empresa:

La empresa RELOZA E.I.R.L. Se encuentra ubicada en el Distrito de Cercado de Lima, ciudad de Lima-Perú, inicia sus operaciones en el año 2000, somos una empresa innovadora dedicada al rubro de instalación, reparación y mantenimiento de equipos de aire acondicionado y refrigeración industrial, durante nuestro periodo de funcionamiento la empresa ha realizado servicios de calidad y compromiso con nuestros clientes, mejorando las expectativas de nuestros clientes, manteniéndonos en el mercado laboral en el sector de servicios técnicos de equipos de aire acondicionado.

Contamos en el sector de servicio técnico de equipos de aire acondicionado, con 18 años, desarrollando servicios de calidad y eficacia que nos posesiona en el mercado laboral, mediante el cual nos ha llevado a tener como principales clientes a las siguientes empresas MONDELEZ PERÚ, NESTLÉ PERÚ Y UNIQUE S.A.

Contamos con un personal de ingeniería y técnico altamente calificado y comprometido en la realización de proyectos y mantenimiento, mediante nuestra política de trabajo que nos compromete e incentiva a cada empleado a las propuestas de mejora. La gerencia de la empresa se encuentra constantemente dispuesta a escuchar propuesta de mejora de todos sus empleados, evaluando cada propuesta mediante el cual los empleados se consideren parte de la empresa, logrando un buen ambiente laboral lo cual nos hace más competitivos en el mercado laboral, realizando la ejecución de los servicios en las fechas establecidas por nuestros clientes.

MISIÓN

Brindar soluciones integrales y oportunas, capacitando constantemente a nuestro personal en el avance tecnológico, Garantizando el cumplimiento de nuestros servicios, satisfaciendo necesidades y mejorando las expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con las normas de calidad, seguridad y medio ambiente.

VISIÓN

Ser una empresa líder en el mercado nacional, brindando servicios en sistemas de aire acondicionado y refrigeración industrial, manteniendo altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente. Fidelizando a nuestros clientes, mediante un soporte técnico especializado de acuerdo a sus requerimientos, con nuestra política de precios y buen servicio.

1.1.3. Objetivos Organizacionales.

a. Objetivos generales.

Uno de nuestros objetivos más importantes es crecer un 8% en las utilidades en el año 2019.

b. Objetivos específicos

Ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad, en un corto tiempo de entrega, de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con las normas de seguridad y medio ambiente.

c. Metas.

En el años 2019 realizar la compra de un Software de compras.

En el año 2019 crear alianzas estratégicas con 3 proveedores (cadena de abastecimiento.)

Para el año 2019 la satisfacción del cliente debe ser 80%.

1.1.4. Valores Institucionales.

•**Compromiso.** En la empresa la capacidad del personal, para el desarrollo del trabajo encomendado en un periodo de tiempo programado.

•**Honestidad.** Los colaboradores actúan y toman decisiones de acuerdo a la ley, el reglamento interno y nuestros valores, La honestidad está ligada a la honradez, la decencia, la transparencia, la rectitud, la confiabilidad, y el respeto hacia la empresa y hacia las demás personas dentro y fuera de ella.

•**Lealtad.** Es una capacidad con la que cuentan los empleados dentro de la empresa logrando obtener la fidelidad y compromiso a la organización. Comprometidos por el bien de la organización.

•**Responsabilidad.** Todo personal empleado está comprometido con el reglamento interno de la empresa, y realizar funciones encomendadas dentro de las normas establecidas. Actuando con disposición de servicio, rapidez y privilegio al cliente, antes que el interés personal.

•**Respeto.** El personal empleado cumple con las funciones asignadas, actuando de manera cordial y amable con nuestros clientes, brindándoles asesorías y planteando mejoras, para poder superar las expectativas requeridas por el cliente.

1.1.5. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

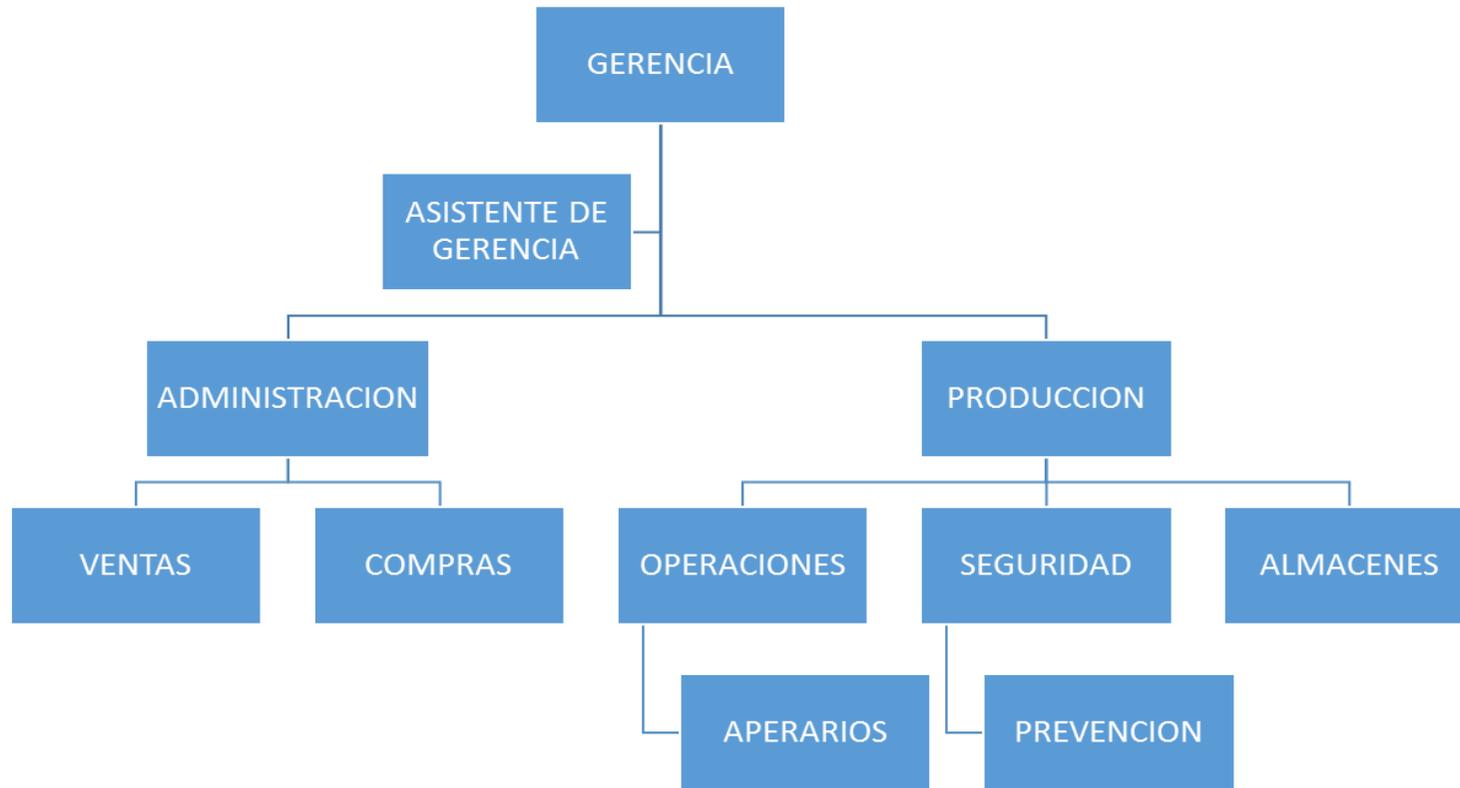


Figura 1: Organigrama de la Empresa.

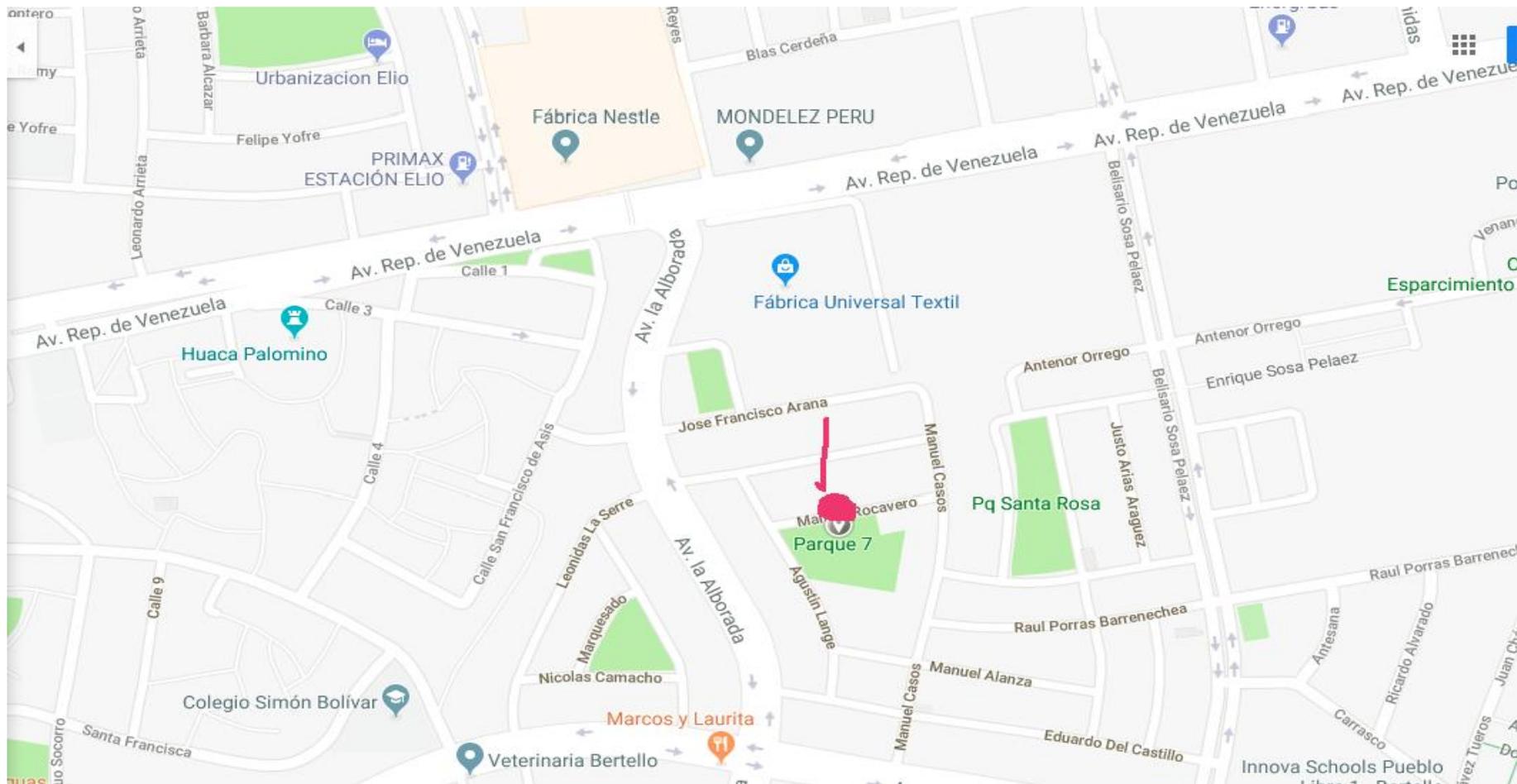


Figura 2: Ubicación de la Empresa.

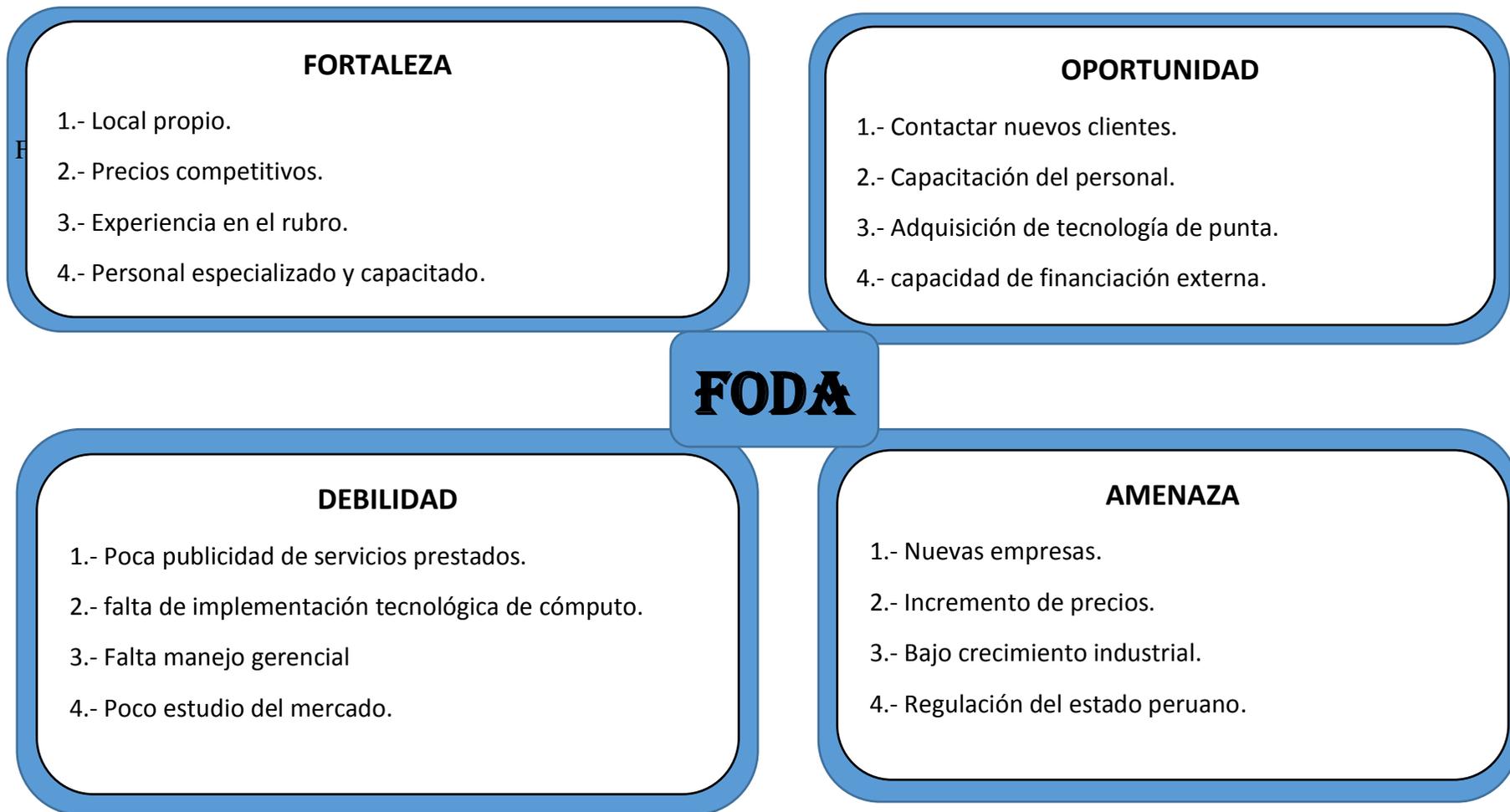


Figura 3: Matriz FODA de la Empresa

1.1.6. El área objeto de estudio:

El área donde se realizara el estudio del presente trabajo será en el proceso de la gestión de compras en la empresa RELOZA E.I.R.L. del sistema de operación para la prestación de servicios técnicos la cual se da inicio mediante:

•**Solicitud del Cotización:** El cliente requiere de nuestros servicios, mediante una llamada telefónica o a través de un correo electrónico en el cual nos indica el nombre de la empresa, la ubicación (dirección), nombre de la persona de contacto y el tipo de cotización que requiere para poder enviar al personal calificado, el cual realiza una inspección técnica detallada del requerimiento del trabajo, en el cual se detalla el nombre de la empresa, el área donde se realizara el trabajo, la cantidad de personas que ejecutarán el trabajo, el tiempo estimado, el procedimiento del trabajo a realizar, herramientas y equipos.

•**Emisión de cotización:** se elabora la cotización con los datos obtenidos por el personal técnico y/o ingeniero que realizó la visita en las instalaciones del cliente, se solicitan los precios actualizados de los equipos y/o materiales. La cotización se detalla el nombre comercial de la empresa, RUC, dirección fiscal, el costo del servicio, el tiempo en que se realizara el trabajo y el tiempo de validez de la cotización. Posteriormente se realiza el envío de la cotización mediante correo electrónico proporcionado por la persona de contacto.

•**Recepción de la orden de compra:** la orden de compra del cliente se recibe mediante el correo corporativo de la empresa en el área de ventas, documento legal en el cual aceptan lo detallado en la cotización enviada. Mediante el cual el área de compras se encargará de obtener los materiales y/o equipos que se requieran para la realización del servicio.

•**Compras:** la realización de las compras se inicia vía telefónica con los proveedores, en caso de no tener en stock los materiales y/o equipos solicitados, el personal técnico es enviado a realizar la compra con el objetivo de obtener el mejor precio con descuento y con las condiciones técnicas requeridas de los equipos.

•**Ejecución:** el encargado del área técnica realiza la verificación de los recursos y la selección del personal técnico calificado según el tipo de servicios solicitados, posteriormente se envía al cliente la relación del personal y el documento SCTR. Para la gestión del ingreso del personal a las instalaciones del cliente.

Una vez confirmado el permiso para el ingreso del personal a las instalaciones, se procederá al traslado del personal, materiales y equipos. Respetando los reglamentos de seguridad estipulados por la empresa y las coordinaciones para la realización del trabajo en el tiempo establecido en la cotización presentada a nuestro cliente.

•**Cierre:** al término del servicio realizado, se procede a la prueba del equipo instalado y/o reparado, mediante el llenado de un informe técnico en el cual se detalla, la marca del equipo, el modelo, tipo, la capacidad en btu/hr., lectura de presiones de trabajo, lectura de consumo de corriente, lectura de la temperatura de trabajo, el nombre del técnico encargado y la firma del responsable del área el cual verificara el funcionamiento del equipo intervenido. Posteriormente se emite un acta de conformidad con los datos del informe el cual es presentado a la persona de contacto de nuestro cliente, para la validación del servicio, documento que se presenta conjuntamente con la orden de compra y la emisión de la factura. Dando por finalizado el servicio.

En toda organización, el departamento de compras es parte esencial, siendo el primer encargado de la reducción de costos a nivel de bienes y/o servicios, que se esté pensando adquirir, teniendo como objetivo aumentar la productividad de la empresa.

“Un sistema de planeamiento de compras nos establecerá las reales necesidades de materia prima, insumos y la real necesidad de pedido con los proveedores, con la finalidad de racionalizar recursos. Estos procesos no lo vemos solamente a la compra de productos, es algo más complejo, implica planeamiento, organización, control y funciones a nivel gerencial o jefatural que demandan habilidades desde la capacidad de análisis hasta la buena negociación (Coltman, M. 2004)”.

Es muy importante comentar que una buena gestión compras nos dará ventaja competitiva y por ende mejorará los resultados de una empresa en función a reducción de costos, mejora de procesos, que me permita incrementar el capital. “Para ello es fundamental que exista una eficiente gestión compras que se encuentre dentro de la planificación estratégica de la empresa (González, J. 2006)”.

Actualmente las empresas consideradas como grandes, medianas y pequeñas, se encuentran en constante competencia para lo cual han implementado dentro de su estructura organizacional áreas, que se dedican exclusivamente a gestionar el desarrollo eficiente de las compras.

“Fidel Jaramillo, como representante en el Perú del: Banco Interamericano de Desarrollo - BID menciona que en el Perú están constituidas 660 mil empresas de iniciativas familiares y las cuales representan el 80% del global de las empresas en el país, las cuales aportarían el 60% del empleo; por otro lado más de 600 mil son microempresas, en su mayoría en forma informal, y solo unas 10 mil son medianas y grandes empresas”

En el Perú existe un gran número de empresas de conformación familiar en la denominación de pequeñas y micro empresas, en el cual se ubica la empresa que es cuestión de estudio de la presente investigación. En donde se observa la participación constante de los dueños y familiares, ocasionando demasiadas deficiencias en la gestión de la empresa, que se pueden apreciar en la falta de control de procesos, desorden el proceso, falta de capacitación al personal, enfocándonos al departamento de compras los procesos se efectúan de acuerdo a la experiencia de los empleados dejando de lado las herramientas y técnicas relacionadas a una adecuada gestión en las compras.

Las empresas vinculadas a la prestación de servicios técnicos no se encuentran aisladas a este problema que se originan por lo general en las empresas de este tipo, la dificultad en la compra de repuestos y materiales, de distintos precios, calidad y garantía, motivo por el cual se debe instaurar una eficiente gestión en las compras.

Además, según los datos de las MYPES el sector de Servicios se encuentra con una conducta positiva debido a que se presenta un incremento siendo la tendencia al alza de forma anual, como se muestra en la figura 1.

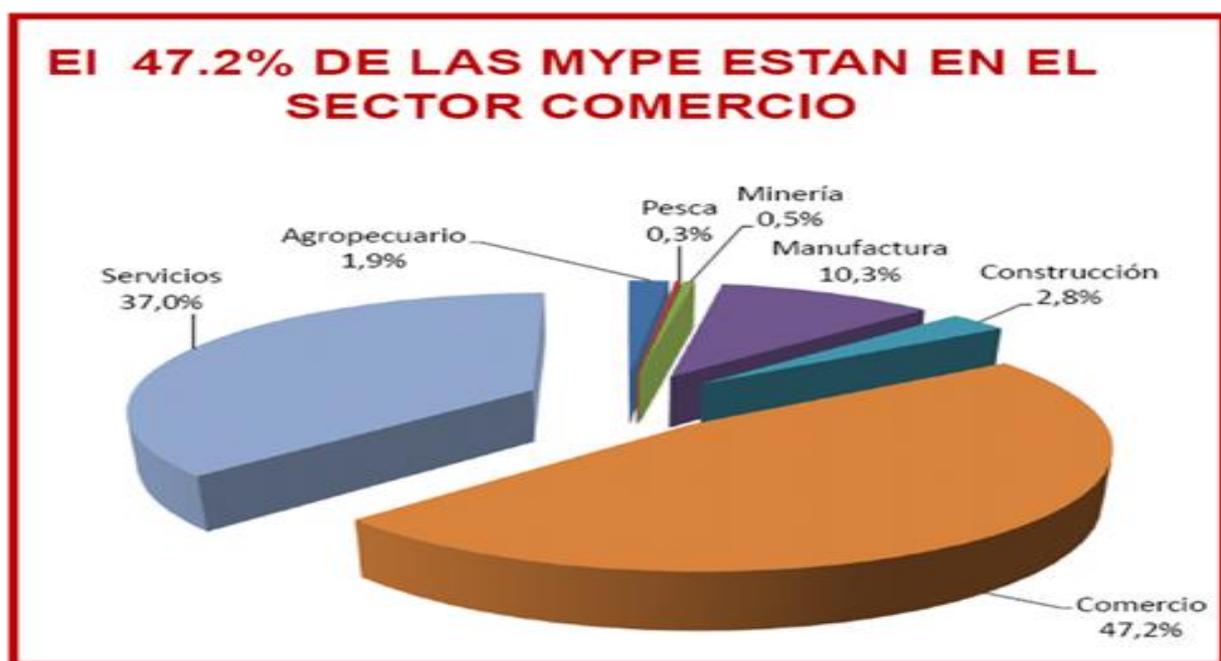


Figura 4 Producción del sector de servicios.

De igual modo, se puede afirmar que las empresas vinculadas al rubro de servicios técnicos, presentan deficiencias en la planificación de las compras, en el control de almacenes e inventarios, en la elección de los proveedores y esto se debe a una ausencia de procesos en la gestión de las compras.

La empresa RELOZA E.I.R.L., donde se realiza la investigación del presente trabajo, su actividad principal es la prestación de servicios técnicos, cuenta con 18 años de presencia en el mercado nacional, la cual emite facturas mensualmente entre los Treinta y cinco mil Nuevos soles.

Actualmente, la empresa en estudio presenta problemas de baja productividad, deficiencia en la gestión compras; malestar del personal, costos elevados en los materiales, reducción en la cantidad de clientes atendidos, falta de alianzas estratégicas con los proveedores, mediante el presente trabajo de investigación se plantea una solución a la problemática presentada en las adquisiciones, ocasionando demoras en la realización de los servicios, con el objetivo de incrementar la productividad de la empresa.

Asimismo, la empresa no tiene determinado un personal que se encargue específicamente a cumplir la función de compras, mayormente esta función la realiza el gerente general y/o el técnico a cargo del servicio es el que encarga de la realización de los requerimientos y ejecutar las compras, para lo cual es importante contratar una persona capacitada y calificada

que realice las funciones de compras, esta persona aportara su experiencia y conocimientos, garantizando de esta manera una eficiente gestión compras.

A efectos de examinar la problemática existente y el origen, se efectuara atraves de la elaboración de un Diagrama de Ishikawa, mediante la colaboración de las siguientes personas de la empresa: Gerente General, Gerente de Operaciones, Supervisor, Técnico, Almacenero y Asistente Administrativo, como se muestra a continuación:

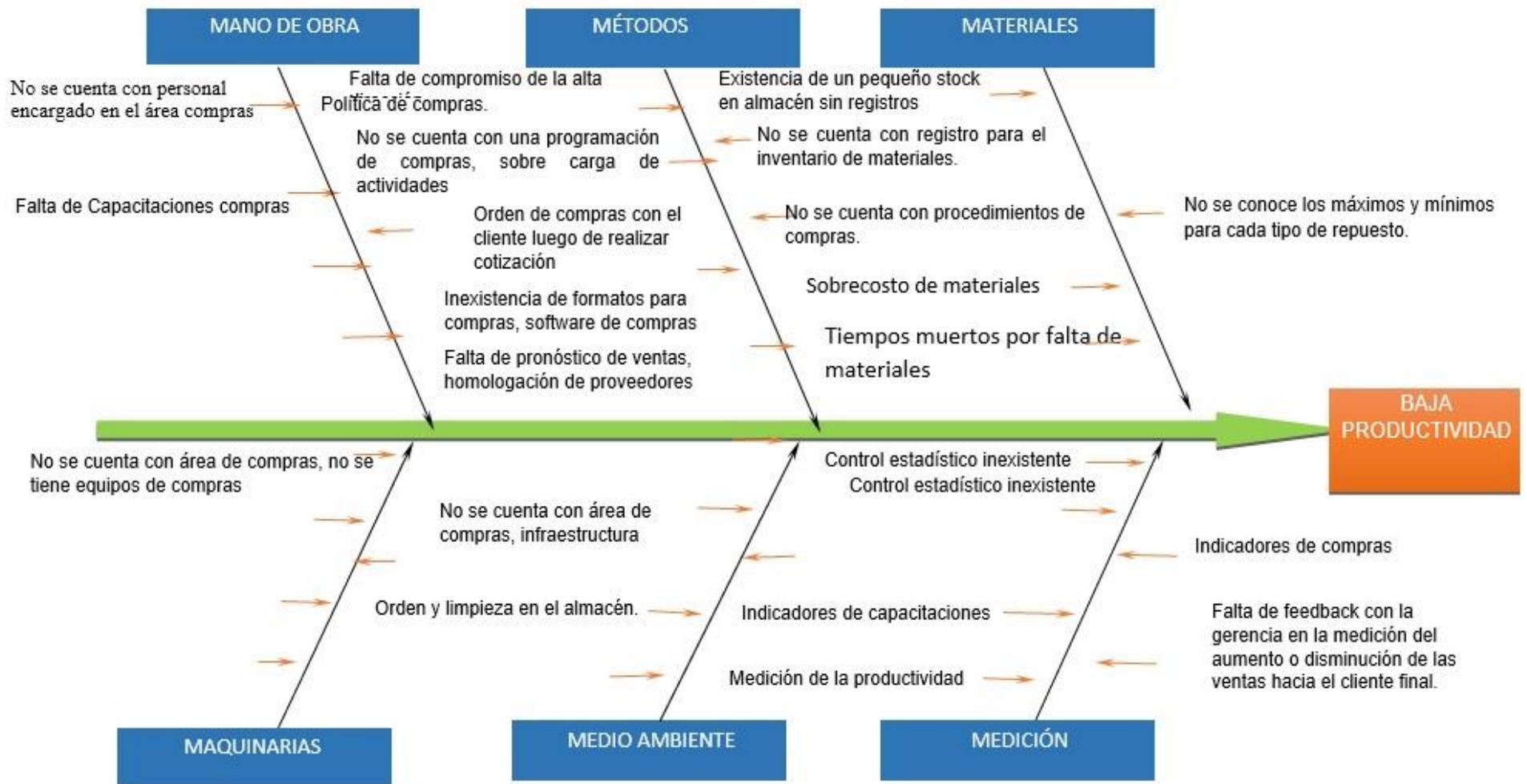


Figura 5 Diagrama de Ishikawa.

Mediante la reunión sostenida con los empleados de la empresa se analizó el proceso en las compras, los materiales, la baja productividad, proveedores y problemas en la atención de servicio al cliente, obteniendo resultados los cuales se detallan en el Diagrama Ishikawa mediante el cual se observar el problema en la falta de procesos en la gestión Compras de la empresa.

Tabla 1 Tabla de Frecuencia para Elaboración de Pareto

| Código del problema | Nombre del problema | Frecuencia Acumulada |
|---------------------|--|----------------------|
| P.01 | No se cuenta con una programación de compras, sobre carga de actividades | 10.00% |
| P.02 | Falta de pronóstico de ventas, homologación de proveedores | 20.00% |
| P.03 | No se cuenta con procedimientos de compras. | 30.00% |
| P.04 | Falta de Capacitaciones compras | 36.67% |
| P.05 | Falta de compromiso de la alta dirección hacia la gestión compras | 43.33% |
| P.06 | Inexistencia de formatos para compras, software de compras | 50.00% |
| P.07 | No se cuenta con personal encargado en el área compras | 53.33% |
| P.08 | Orden de compras con el cliente luego de realizar cotización | 56.67% |
| P.09 | Existencia de un pequeño stock en almacén sin registros | 60.00% |
| P.10 | No se cuenta con registro para el inventario de materiales. | 63.33% |
| P.11 | Sobrecosto de materiales | 66.67% |
| P.12 | Tiempos muertos por falta de materiales | 70.00% |
| P.13 | No se conoce los máximos y mínimos para cada tipo de repuesto. | 73.33% |
| P.14 | No se cuenta con área de compras , no se tiene equipos de compras | 76.67% |
| P.15 | No se cuenta con área de compras, infraestructura | 80.00% |
| P.16 | Orden y limpieza en el almacén | 83.33% |
| P.17 | Control estadístico inexistente | 86.67% |
| P.18 | Indicadores de capacitaciones | 90.00% |
| P.19 | Medición de la productividad | 93.33% |
| P.20 | Indicadores de compras | 96.67% |
| P.21 | Falta de feedback con la gerencia en la medición del aumento o disminución de las ventas hacia el cliente final. | 100.00% |
| TOTAL | | |

Fuente: Elaboración Propia

1.1.7 Análisis de la identificación del problema

La presente investigación está orientada específicamente en el área de Compras la cual está comprendida en la planificación y los Procesos. La empresa está constituida por treinta colaboradores, los mismos que tienen una gran experiencia en la ejecución de servicios hacia los clientes.

Comentaremos que la ausencia en la organización y en el control interno de los procesos de compras es donde se presenta mayormente el problema al momento de adquirir algún repuesto y/o materiales, observando la empresa se puede apreciar que la realización de los pedidos de compra se elaboran en base a la experiencia de los empleados, y no se realizan de acuerdo a la demanda real.

II.

Asimismo, no se cuenta con un adecuado plan de compras que permita un control con respecto a los pedidos de los productos reales y necesarios, esto origina una falta de control total en ese tema, ocasionando que la productividad se vea afectada, se podrá contar con una alta de cantidad de clientes pero su mayor problema es la falta de una buena gestión en compras.

La persona responsable de efectuar las compras debería ser el Administrador quien cumple la función de Jefe de compras, pero en la realidad las compras las está efectuando el Gerente General en comunicación con el supervisor y los técnicos encargados del servicio, realizándose las compras en base a su experiencia.

En el presente estudio de trabajo de investigación se realiza con la finalidad de hallar y analizar los problemas que se están presentando en la gestión de compras, por lo consiguiente nos abocaremos en minimizar los costos, la reducción de los tiempos, mejorar los tiempos en la entrega de los productos e incrementar la demanda de atención al cliente. Lo cual se lograra mediante la aplicación de los controles internos en la gestión de compras. Los problemas que influyen directamente en la productividad se obtuvieron al término de la reunión realizada con

el dueño y el personal que fue encuestado, los cuales participan en forma directa en las actividades involucradas en la gestión de compras.

Mediante las causas identificadas con el uso de la herramienta de análisis Ishikawa, la cual muestra para la justificación del problema; asimismo, se elaboró un diagrama de Pareto, el cual se muestra a continuación:

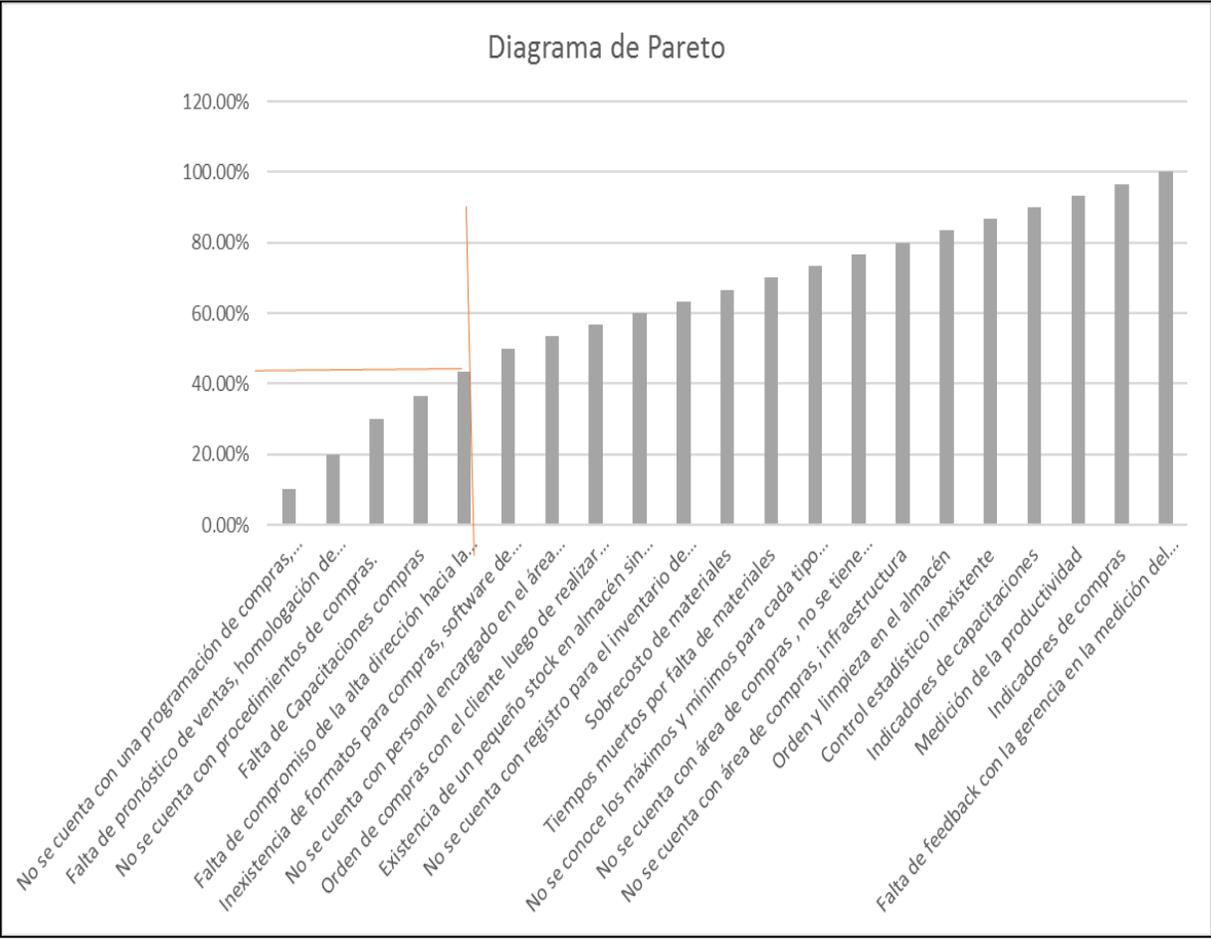


Figura 6 Diagrama de Pareto.

Tomando en consideración los resultados obtenidos hemos identificado los problemas principales los cuales se muestran en el Diagrama de Pareto.

En la actualidad no se efectúan las compras en base a un proceso por lo cual se logra apreciar la ausencia de procesos, ocasionando la falta de controles en los pedidos realizados, obteniendo una baja en la productividad.

Considerando las causas observadas como resultado de la aplicación del Diagrama de Pareto, se determina que los problemas por los que está atravesando la empresa y mediante el cual se genera una baja productividad, la cual se situá en la ausencia de procesos en la gestión de compras. Para lo cual se considera implementar un diagrama de procesos de compras, un manual de operaciones y funciones, para así estandarizar los procesos de compras y desarrollar una alianza estratégica con los proveedores.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

En la tesis de Carla Paola, G. (2014), con el título “Estudio de la cadena de abastecimiento del restaurante El Antojo Manabita, para generar la optimización de recursos, ubicado en la ciudad de Quito, 2014”. En los últimos años en el Ecuador, el concepto de gestión por procesos se ha incorporado en La Gestión por procesos hace referencia, a una administración más acertada, ya que se puede Una buena gestión por procesos se basa a crear valor y satisfacción al cliente. El Gerente general del Restaurante el Antojo Manabita, accedió a implementar una El presente proyecto tiene la finalidad de estudiar la cadena de abastecimiento que empieza Esta investigación se basa en el estudio de los macro procesos siguientes: Gestión de compras y abastecimiento, Gestión moderna de inventarios, Gestión logística en centros de distribución y almacenes, Gestión del transporte y distribución de carga. Implementación de estos procesos también es necesaria la automatización de la empresa

y la Al finalizar el proyecto, el gerente del restaurante tendrá las herramientas necesarias para desperdicios de cada proceso y así corregir evaluar la empresa periódicamente; y así aumentar sus ganancias y optimizar los recursos.

De la misma manera en la tesis de GALLEGA (2010), titulada “Análisis y propuesta de mejora para aumentar la productividad en el proceso de fabricación de tableros laminados en la empresa Maderas y plásticos S.A. Tesis (Ingeniero Industrial). México: Unidad interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas ,2010”, En la presente tesis se concluye que la empresa que usa método empírico en la gestión de sus áreas, le demora más tiempo implementar en su totalidad por la falta de disciplina empresarial, la productividad aumentó, pero se podría conseguir mejores resultados, reducir tiempos y aumentar la producción.

Así mismo en la tesis de JIMÉNEZ (2012) con el título “Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero. Tesis (Ingeniero de la producción). Sartenejas, Venezuela: Universidad Simón Bolívar, 2012”. La presente tesis tuvo como objetivo una buena gestión en almacene mediante el cual se aprovechó al máximo la capacidad del almacén, incrementando la productividad del almacén. Se concluyó que mediante el orden y la organización aumenta la productividad del mismo.

De la misma manera en la tesis de CURILLO (2014) titulada “Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa. Tesis (Ingeniero comercial). Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, 2014”. La metodología de la investigación fue No Experimental. El estudio tuvo como finalidad de analizar y plantear mejoras para la productividad de la empresa. Obteniendo como resultado un aumento considerable en la productividad basándose en métodos de análisis y logrando implementar mejora en los procesos compra y producción.

Así mismo en la tesis de VALLE (2014) con el título “Diseño de un modelo de gestión logístico en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad. Tesis (Ingeniero Comercial). Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2014”. El presente estudio muestra como finalidad implementar en la empresa Megaprofer S.A. un modelo de Gestión Logística. Para optimizar su actividad empresarial. Se logró concluir que mediante la implementación de un modelo de logística, le permite a Megaprofer S.A incrementar sus índices de gestión y productividad, implementando las técnicas de manipulación de existencias.

Antecedentes Nacionales

En tesis de Edward Espino (2016) con el título “Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, Lima - 2016”. Iniciaremos indicando que el presente estudio de investigación tiene como finalidad realizar el diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión compras con la finalidad de incrementar la productividad en un Concesionario de alimentos en la ciudad de Lima. Para lograr este objetivo, se realiza un análisis teórico práctico de los procesos en el área de compras, siendo nuestra finalidad la de demostrar que el problema es la gestión deficiente en las compras; dicho resultado inicial sirve para saber cómo se encuentra el actual entorno de compras y describir y analizar los problemas hallados. Mediante el diagnóstico obtenido, realizamos un análisis sobre las actividades, procedimientos, costos, tiempos, funciones, procesos, maneras y formas como se vienen ejecutando en el área de compras y el tiempo que les demanda realizarlas; con la finalidad de realizar una propuesta de mejora para la gestión compras, utilizando herramientas, flujogramas, técnicas y análisis de procesos idóneos para lograr nuestros objetivos. Cabe mencionar que la metodología en el actual estudio de investigación es de enfoque cuantitativo y aplicativo, el tipo es correlacional y su diseño es transversal y no experimental. En relación a la unidad de análisis, utilizamos técnicas e instrumentos científicamente comprobados y validados a nivel internacional como Pareto, Ishikawa, Toma de tiempos, Flujogramas, Diagnóstico Analítico de Procesos (DAP); dichas herramientas han permitido la mejor empleabilidad de los recursos en la compañía, nuestros costos de

producción y tiempos sean reducidos, la mejora en la entrega de los productos y la demanda de clientes atendida sea incrementada en forma sustancial; todo ello con el propósito de incrementar la productividad de la empresa y que sea más competitiva en el mercado.

Según la prueba de correlación entre la variables mejora en la gestión compras y la productividad, presenta un coeficiente correlación de R de Pearson ($r= 0.864$) y un P valor igual a 0,001, la causalidad se analiza con la regresión lineal cuyo resultado $r^2= 0.746$, lo cual significa que la productividad es generada en un 74.6 % por la mejora en la gestión compras

Así mismo en la tesis de Arana (2014) titulado “Mejora de la productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje, Lima – 2014” La metodología de investigación fue No experimental. Esta tesis nos detalla el estudio de la producción de carteras para obtener el incremento en la productividad de la empresa. Obteniéndose un aumento considerable en la producción de carteras. Llegando a concluir que la inversión fue justificada considerando los ahorros que se obtuvieron en los costos, adicionalmente del incremento en la productividad, resaltando el progreso de la eficiencia y eficacia en la producción.

Además, en la tesis de BELLO (2017) titulada “relación entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari”. La investigación según el diseño de investigación descrito por Hernández, Fernández y Baptista responde al tipo no experimental y un diseño correlacional; con una población censal de 50 trabajadores administrativos, obtenida mediante un muestreo no probabilístico. La investigación tiene como finalidad medir el nivel de relación que existe entre gestión logística y la productividad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, en el año 2017. Así mismo se comprobó la hipótesis de investigación afirmando que existe una relación directa y significativa entre la gestión logística y productividad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari, en el año 2017.

En la tesis de Palacios Durand, D (2003) con el título “Diseño de un sistema logístico para una pequeña empresa comercializadora de ferretería”. La tesis tiene como objetivo general, el

diseñar un modelo de sistema logístico para una pequeña empresa comercializadora, con el fin de optimizar las operaciones, minimizar costos y agilizar entregas de pedidos, de tal manera que la empresa pueda tener un crecimiento sostenido aceptable, a través de la utilización eficiente de recursos. Para esto, se muestra, como primer paso esencial, la metodología para el diseño y planificación del sistema logístico; diseño realizado en forma global y para cada una de las funciones logísticas (distribución y servicios, almacenamiento, compras y planificación y control de inventarios). Esta tesis tiene cinco objetivos específicos : primero, estudiar un caso real haciendo un diagnóstico y propuesta de un sistema logístico en una pequeña empresa comercializadora, mostrando la importancia de éste en dicha empresa ; segundo, establecer cómo debe ser la gestión de inventarios en una empresa que presenta existencias de gran variedad y alto volumen ; tercero, especificar los cálculos mínimos necesarios de logística operacional referidos a una pequeña empresa ; cuarto, realizar un diseño organizacional del departamento de logística para una pequeña empresa, y quinto, mostrar el funcionamiento del Just In Time en la logística de una pequeña empresa. El logro de estos objetivos se da, inicialmente, con la presentación del marco teórico relacionado a la logística, aplicable a una pequeña empresa, tal que permita realizar una reingeniería sobre el proceso administrativo y operacional actual.

Además en con la tesis de DEZA (2017) titulada “satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de pacococha - castrovirreyna, Huancavelica” el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica. Siendo el activo más importante sus trabajadores, resultó necesario medir su nivel de satisfacción laboral, y su productividad, en sus tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad. Fueron descritas las variables involucradas y analizadas su incidencia e interrelación en función con la relación causa – efecto. La población fue 20 piscicultores de tres piscigranjas, en la laguna San Francisco; población y muestra resultaron accesibles. Los resultados nos muestran un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,672$ el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ y un p-valor = 0,001.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Mejora de Procesos (Variable Independiente)

Mejora de procesos.

La definición está basada en la eliminación de desperdicios en los procesos medidos en forma incorrecta y que generan a la organización niveles bajos de desempeño e insatisfacción del cliente. La aplicación de esta teoría permite realizar estas correcciones (Summers, 2006, p.225).

Redacta el estudio de actividades interrelacionadas cuyo objetivo central balancea tareas y elimina actividades que no le dan valor servicios proporcionando mejoras hacia la satisfacción del cliente, reducción de costos y puestos de trabajo (Krajewsky, Ritzman y Malhotra, 2008, p.142).

Administración por procesos.

“Para la evaluación del rendimiento del área de compras hay que tener presente que exigirá un considerable tiempo y recursos; por tal motivo es imperioso realizar un análisis con la información existente, identificar los datos para su posterior transformación en información productiva y concreta; la realización de estas acciones nos permite la mejora del servicio al cliente (Garreta R. 2000)”.

Logística.

“La Gestión logística tiene como fin cumplir las expectativas de los clientes, mediante los productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que se requieran, al más bajo costo”. (Ramos, 2013, p. 2)

“La logística se constituye en la instrumentación, planeación e inspección eficiente del aprovisionamiento de materias primas, inventarios en elaboración e inventarios terminados, de la misma manera así como el canal de información desde el origen hasta el final, con el objetivo de cumplir el pedido solicitado por los clientes”(Christopher, 2013, p. 2).

“La logística es un punto de ventaja competitiva si se logra optimizar el flujo de materiales, su coste, la fiabilidad y la agilización del servicio”. (Castán, López y Nuñez, 2012, p. 21).

Procesos de la logística

“La Logística dentro de una empresa se compone de funciones y procesos de soporte, es decir, la logística se entiende como la vinculación de cinco procedimientos empresariales que no hacen parte integrante de la empresa. Las cuales son:

- a. Procesos de almacenaje, manejo de diversas clases de bodegas,
- b. Procedimiento del transporte desde el lugar de origen hacia la empresa de todo tipo de bienes,
- c. Flujos internos, en planta, de materias primas, bien concluidas, o en proceso,
- d. Administración de diversas clases de inventarios,
- e. Recolección, almacenaje, administración y emisión de datos” (Velasco, 2013, p. 22).

“Las actividades de la logística empresarial se adecuan al tipo de empresa y estructura organizacional o funcional. Las actividades clave y de apoyo constituyen esta lista:

- a. Actividades claves:** establecer estándares de servicio al cliente, uso de inventarios, Transporte, Flujos de información,

b. Actividades de apoyo: Compras, Embalaje de protección, colaboración con producción y operaciones, uso de materiales, Almacenamiento, Información” (Velasco, 2013, p. 23).

Objetivos de la logística

“La logística formula como finalidad establecer la demanda en óptima condición de servicio, calidad y costos; mediante la disminución de costos aumentan los beneficios de la empresa, esto se puede observar en la calidad del producto y/o servicio. La cual se muestra como una ventaja competitiva.

Mediante la planificación de la logística los objetivos logrados son:

- a. Compra de materiales en óptimas condiciones.
- b. Abaratar los costos de transporte, juntando las cargas y reduciendo distancias y rutas de recorrido.
- c. Minimizar los costos de manipulación, cambiar de posición la mercancía en menor ocasión.
- d. Reducir el registro de reserva y disminuir su volumen, espacio y número, espacio en el almacén.
- e. Minimizar la cantidad de las revisiones y el control de mercaderías, ejecutando solo las indispensables, de forma sencilla y apropiada” (Escudero, 2013, p. 6).

Dimensión de la gestión logística

Gestión Compras.

“El área de compras debe ser el núcleo de producción de utilidades, en otras palabras, debe estar canalizado en generar utilidades y todas sus funciones estar canalizadas hacia un fin”. (Rojas, Guisao y Cano, 2011, p. 27).

Principales Objetivos en la Gestión Compras.

“El objetivo fundamental de la gestión de compras es la adquisición de materiales y servicios al costo más bajo que sea posible manteniendo la calidad y servicio; los principales objetivos en la gestión compras son: mantener la continuidad del abastecimiento; pagar precios justos teniendo en cuenta que estos no afecten la calidad de los productos; mantener las existencias; evitar deterioros, duplicidad, desperdicios, etc., de los materiales; encontrar nuevos proveedores y productos; investigar nuevos procedimientos; capacitación del personal; mantener informado al gerente inmediato superior (Michele Calimeri, Manual del Director de Compras)”.

Indicador de la gestión de compras

Para la gestión de compras, el indicador a utilizar es el siguiente:

$$\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos entregados}}{\text{Total de servicios}} \times 100$$

Fuente: Lobato y Villagra (2013).

Planificación de la gestión compras.

“Es la función responsable de planear y coordinar todas las actividades relacionadas con el aprovisionamiento, compra, almacenamiento, control, movimiento, manipulación, y estandarización de los bienes o productos de una compañía; su principal objetivo es reducir los costos y llevar en forma eficiente el movimiento y manejo de los materiales y productos en todas sus etapas; es básicamente la función encargada de responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué Comprar, Producir o Distribuir?, ¿Cuándo Comprar, Producir o Distribuir?, ¿Cuánto Comprar, Producir o Distribuir?, ¿A qué nivel elevar el inventario?; todo ello está basado en el libro Las Compras de Michel Calimeri”.

Compras.

“Es el proceso de adquisición de insumos, repuestos y materiales en la cantidad necesaria, a la calidad adecuada y al precio conveniente, puestos a disposición de operaciones en el lugar y momento requerido (Dra. Benita Vega de Ching)”.

Importancia de Compras.

“Consiste en asegurar el abastecimiento recurrente de los requerimientos de insumos y materiales de la empresa; además, la colaboración en la eficiente administración de los recursos materiales y financieros de la empresa, es decir, saber a quién, cómo y cuándo comprar; trayendo consigo mejoras en la productividad de la empresa (Michele Calimeri)”.

Objetivos de las compras

“Los objetivos de las compras son:

- a. La solución de las necesidades de los clientes internos y clientes externos, mediante la entrega oportuna de productos y servicios solicitados, a un buen precio y con la calidad requerida.
- b. Sostener el aprovisionamiento continuo de bienes y servicios.
- c. Sostener los niveles óptimos de inventarios de la empresa.
- d. Llevar a cabo acuerdos con proveedores.
- e. Garantizar el mejor precio de compra comparado a la competencia, consiguiendo bajos costos de acuerdo a la calidad y precio.
- f. Garantizar la adquisición de productos de calidad” (Mora, 2012, p. 40).

Proceso de compra.

“El proceso de compra se establece en las siguientes fases:

a. Planificación de las compras: está determinada por la evaluación de las necesidades que tiene la empresa y la búsqueda de las fuentes de suministro.

b. Analizar las necesidades: el departamento de compras o aprovisionamiento recibe la solicitud de materiales emitidos por fabricación, almacén, ventas, etc., y analiza la importancia de las peticiones para dar paso a su gestión.

c. Solicitar las ofertas y el presupuesto: Cuando se realice la adquisición de un producto por primera vez o su costo sea alto, es un requisito el evaluar las ofertas y el presupuesto para evitar tomar decisiones erróneas que afecten a la empresa y su economía.

d. Evaluación de las ofertas recibidas: cuando es recibida las ofertas, hay que analizarlas y compararlas.

e. Selección de proveedor: los factores a considerar son el precio, calidad, plazo de entrega y pago, además de otras condiciones y garantías que ofrece la empresa.

f. Negociar las condiciones: se trata de establecer y negociar términos de la oferta como la cantidad mínima y máxima de la venta determinada, forma de cancelación, embalaje, tiempo de entrega, servicio posventa, etc.

g. Solicitar el pedido: cuando se realiza un acuerdo entre el comprador y el vendedor, se debe elaborar un contrato que comprometa e involucre a ambas partes.

h. Realizar una supervisión del pedido y los acuerdos: el objetivo es constatar la recepción de todo lo solicitado y que las características correspondan con el pedido” (Escudero, 2014, p. 95).

Gestión del proceso de compras.

“Partimos que no en todas las cadenas de abastecimiento tienen iguales sus procesos, estos se diferencian por los giros de sus negocios, para lo cual una parte de la buena gestión es eliminar los procesos, tareas y actividades que no agreguen valor a la cadena; debido que estos nos ocasionan sobrecostos y pérdida de tiempo para la empresa (Pérez Villa, P. y Múnera Vázquez, F. 2000 p. 19)”.

La gestión por procesos en la logística moderna no está comprendido únicamente con la colaboración de actores internos, también están comprendidos los actores externos, debido a que ambos actores están relacionados en las actividades de la empresa.

Una adecuada gestión, es que exista una vinculación entre los procesos, información abierta, cooperación entre los colaboradores de la cadena de abastecimiento, mediante el cual se realizaran los movimientos de información de manera eficiente, lo cual ocasionara la mejora en nuestros costos y un mejor nivel de servicio.

Debemos considerar que en todas las fases que comprende la cadena de abastecimiento tienen que actuar de manera integrada, desde el inicio en la entrega de los requerimientos, hasta ser recepcionado el producto por el consumidor final, lo cual ocasiona que nuestro proceso se realice de manera eficiente.

“El modelo de costos ABC implica saber que costos corresponden a cada actividad, determinando el costo total de cada proceso de compras, reduciendo elementos que no agregan valor a la empresa (Mora García, L. 2009)”.

Para obtener una mejora en la cadena de abastecimiento es primordial una reducción de costos por medio de una adecuada distribución de los recursos, cuyo objetivo específico es la productividad de las utilidades en la empresa. Es de vital importancia contar con los conocimientos y direccionar los procesos los cuales nos ayuden a agregar valor a la empresa, a su vez descartando los procesos que no generan ningún valor, ocasionando únicamente

pérdida de recursos para la empresa, por lo cual es importante establecer el uso de un modelo de costos, determinando la eficacia en su utilización.

Compra centralizada.

La compra centralizada es aquella donde se efectúan las compras de las diferentes áreas, concentrándose en una sola área, teniendo como ventajas:

- Homogeneidad en la calidad de todos los productos comprados.
- Compras con mejores descuentos, mediante los proveedores.
- Adecuada organización de los procesos en las compras.

Objetivos de la cadena de abastecimiento.

Podemos expresar que la administración eficiente de la cadena de abastecimiento, no está constituida únicamente por elementos individuales de los procesos que lo conforman, sino en la planificación integral de toda la cadena de abastecimiento, ya que permite incluir todas las necesidades que están presentes en la cadena de abastecimiento. Siempre los objetivos tienen que ser globales por que benefician a todos los procesos integrados.

“Según Martin Christopher en su libro Logística aspectos estratégicos (2005), los objetivos de la administración Logística son cinco: Prestación controlada de servicio al cliente, reducción de inventarios, mínimo de incertidumbres, costo total mínimo de compras y control de la calidad del producto (M. Christopher, 2005)”.

Diagnóstico de la cadena de abastecimiento.

Una mención mundial en referencia a lo concerniente a la cadena de abastecimiento es el: “Modelo SCOR, desarrollado por Supply Chain Council SCC”.

“El SCOR es utilizado como una herramienta de diagnóstico estándar para la cadena de abastecimiento. Su uso se basa en realizar la integración desde los macro procesos, procesos, sub procesos, indicadores, herramientas tecnológicas, para que guarden una consistencia con los clientes, tanto internos como externos; todo ello con la finalidad de mejorar la eficiencia de la cadena de suministro. El SCOR tiene 5 procesos esenciales en su gestión: Planificación, Logística, Aprovisionamiento, Devolución y Fabricación; con ello se busca cubrir todas las interrelaciones existentes de los actores del proceso de abastecimiento; empezando por los clientes, desde su pedido hasta el pago de la factura, con los proveedores (Kirby y Brosa, 2011 pag. 19)”.

Diagrama de Ishikawa.

Este análisis es también conocido como “espina de pescado el cual tiene como propósito reconocer de manera gráfica las causas efectos potenciales de un problema, fue desarrollado (Dr. Kaoru Ishikawa en 1953)”.

Diagrama de Pareto.

“Este diagrama es una representación gráfica en la que se muestran diversas clasificaciones de información o datos en forma descendente, de izquierda a derecha por medio de barras con los datos reunidos para calificar las causas, asignando de esta manera un orden de prioridades; usando este diagrama se pueden identificar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto, 80% y 20%; porque existe muchos problemas sin importancia frente a solo unos muy relevantes (Wilfredo Pareto)”.

Demanda.

“La demanda son los deseos humanos respaldados por el poder adquisitivo, es la respuesta del cliente al servicio o producto ofrecido (Kotler, 2008)”.

Metodología FIFO.

“Existen diversos métodos para la valoración de inventarios que son empleados dependiendo de la realidad de cada empresa, de los artículos que se manipulan y los precios del mercado; para el presente trabajo de investigación tomaremos como base la metodología de valoración “Primeras entradas, primeras salidas” (PEPS) conocido también por sus siglas en inglés FIFO (First in, first out), (Michele Calimeri, Organización del Almacén)”.

“La metodología de valoración PEPS constituye en manipular el flujo de materiales de acuerdo a un razonamiento lógico que consiste en poner a disposición de las necesidades las existencias más antiguas, es decir, las que tienen un mayor tiempo de estadía en el almacén; esta metodología es bastante útil para el manejo de artículos que son perecibles o que poseen fechas de caducidad, debido a que, si no se les da uso durante el periodo adecuado, estos artículos se volverán inservibles e incrementarán las mermas en el almacén, que se traducen en incremento de costos (Michele Calimeri, Organización del Almacén)”.

aspectos que permitan a la empresa obtener un mayor valor agregado de sus proveedores (Nikola Pinedo Cardenas, 2008)”.

Gestión del almacén

“El almacén es considerado un local donde se provisiona de manera ordenada, mediante criterios de rentabilidad, reserva de mercancía cuyo propósito es la transacción o la integración al proceso productivo”. (Lobato y Villagra, 2013, p. 72).

“La gestión del almacén está encargada de la administración del mismo y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de la producción”. (**Veritas**, 2009, P. 222).

Asimismo, “la diferencia entre gestión de stocks y la gestión de almacén es muy importante para tener una perfecta comprensión de los intercambios e interrelaciones entre ambos, evitando cualquier posible confusión al respecto”. (**Veritas** 2009, p. 221).

Función del almacén

“Existen básicamente cuatro razones para tener un espacio destinado para el almacenaje:

1. La reducción de costos de producción y transporte.
2. La coordinación entre la oferta y demanda.
3. El soporte al proceso de producción.
4. El soporte al proceso de marketing” (**Ballou**, 2004, p. 470).

“El almacenamiento es primordial en la cadena logística que es importante para las siguientes funciones:

- a. Organización de la inestabilidad entre la oferta y la demanda.
- b. Minimizar los costos.
- c. Complemento al proceso productivo” (**Veritas**, 2009, p. 224).

Funciones y actividades del almacén

“En el almacén se realizan las siguientes actividades fundamentales:

- a. Recepciones de mercaderías:** está en permitir el ingreso de las mercaderías entregadas por los proveedores para constatar si coincide el número de la mercancía con el número de la nota de entrega.
- b. Almacenamiento:** consiste en colocar la mercancía en el área más apropiada del almacén, con el objetivo de facilitar la localización y el acceso
- c. Conservación y mantenimiento:** consiste en mantener la mercancía en un estado óptimo, todo el periodo de almacenaje.
- d. Gestión y control de existencias:** consiste en determinar el tamaño de almacenaje del producto, calcular la periodicidad y la cantidad que se solicitara en cada pedido para generar el mínimo costo por el almacenamiento.
- e. Expedición de mercancías:** consiste en seleccionar el producto y el medio de transporte cuando se recepcione algún pedido por parte del cliente” (Escudero, 2014, p. 18).

Indicador de la gestión del almacén

Para la gestión de almacén, el indicador a utilizar es el siguiente:

Costo Unidad Almacenada:

$$\text{Costo unidad almacenada} = \frac{\text{Costo de Almacenamiento}}{\text{N}^\circ \text{ Unidades Almacenadas}}$$

Fuente: Mora (2004)

Inventarios.

“Los inventarios son bienes tangibles o materias primas, cuyas cantidades o existencias (stock) se encuentran disponibles para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización; los inventarios constituyen un elemento de amortiguación entre las distintas etapas del proceso u operaciones comerciales con el fin de obtener un funcionamiento económico y eficiente del sistema productivo (Michele Calimeri, Organización del Almacén)”.

Política de inventario.

La política de inventario se refiere normalmente a la cantidad de inventario que se debe mantener, define también los procedimientos y controles relacionados con la administración del inventario; algunos aspectos que la política de inventario debe considerar: nivel de servicio deseado; carácter perecedero de los inventarios u otros aspectos de calidad; capacidad de producción versus demanda (si es necesario); capacidad financiera y presupuestas de la empresa; sistema de reaprovisionamiento usado y frecuencia de revisión de los inventarios; y el procedimiento de materias obsoletas o rechazadas (Michele Calimeri, Organización del Almacén)”.

Gestión de Stock o Inventarios.

“La gestión de stocks o inventarios es clave para alcanzar tanto objetivos económicos como de servicio en la dirección de operaciones; esta gestión mide el nivel de existencias de cualquier artículo o recurso utilizado por la organización, determina los niveles que deben mantenerse y establece en qué momento y en qué cantidad deben reaprovisionarse (Michele Calimeri, Organización del Almacén)”.

1.3.2 Productividad (Variable Dependiente)

Se denomina “Productividad a la relación entre cierta producción y ciertos insumos; la productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado (Craig – Harris, 1973)”.

Según Gutiérrez (2010), “La productividad se puede ver a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados (p. 21).

Fuentes (2012): Señala la relación de bienes y servicios y los recursos implementados Define Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. (p. 30).

Dimensiones de productividad

Eficiencia

Según García (2011), “es la relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente” (p.16).

Según Cruelles (2013), “Mide la relación entre los insumos y producción, busca minimizar el coste de los recursos (hacer bien las cosas)” (p. 10).

Según Gutiérrez (2014), “es la relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados” (p. 20).

Para Salazar (2011), la eficiencia es aquella capacidad de realizar una mejor aplicación de los recursos disponible para obtener los resultados deseados. En ese sentido, cabe diferencia entre eficiencia – alcanzada y ratios financieros

Eficiencia Técnica, que los ingenieros miden por la relación entre la producción física y el consumo físico.

Eficiencia Económica, se dice que una empresa ha alcanzado la eficiencia económica cuando el sistema produce la combinación de bienes o servicios que el público prefiere, dado sus ingresos.

En la presente investigación se va analizar específicamente el índice de Eficiencia de mano de obra.

Eficiencia de Mano de Obra, se basa en el resultado de comparar horas “reales” de mano de obra entre las horas “estándar”, es decir, que por cada hora real en el que se emplea la mano de obra en las operaciones, se tiene una producción de determinado número de piezas, al que se considera el estándar esperado. Esto la diferencia de la eficiencia en el precio, que se basa en un costo mínimo de producción por cantidad a producir.

Eficacia

Según García (2011), “Es la relación entre los productos logrados y las metas que se tiene fijadas” (p.17).

Según Gutiérrez (2014), “es el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.” (p.20).

Importancia de la productividad

Según Villota (2010) la productividad es asociación entre los elementos se requiere para producir bienes y servicios. Entonces, se deviene en que la productividad además de estar asociada al trabajo, se asocia también con factores como la tecnología, el capital, la energía o la materia prima que en algunos casos cobrará mayor relevancia que la productividad laboral.

Así también, se cuenta con que el indicador más importante en la mejora de productividad es la asociación decreciente que puede hallarse entre insumo y producto, tan igual como una calidad constante o en aumento. Es importante porque permite comparaciones que son de valiosa información para la gerencia y jefaturas de dirección hacia la toma de decisiones.

Factores que afectan la productividad

Según Villota (2010) los factores de productividad en el proceso productivo en una empresa, han de ser los que establecen y condicionan el valor que toman los diferentes indicadores de productividad, por lo que la labor inmediata es identificar todos los factores que influyen en el proceso productivo, para intervenir en ellos y proceder a las mejoras de la productividad. Desde la empresa, se puede contar con la siguiente clasificación de factores de productividad:

Factores tecnológicos: Se refiere al uso de la tecnología a modo de un conjunto de saberes organizados que logran responden a una serie de requisitos determinados. Estos saberes pueden ser de distintos tipos, como el científico, empírico o técnico, que tienen por fuentes los descubrimientos tecnológicos, científicos, textos, patentes, etc. Tales factores repercuten con su aplicación en el diseño y rediseño de productos mediante los mismos en los procesos de producción, posibles nuevos usos para el producto, utilidad de los desechos, un mejor control de procesos, entre otros.

Factores técnico organizativos: Son aquellos que se refieren a los métodos, sistemas constituidos, normas y procedimientos que impactan en la productividad de la empresa. Entre ellos se encuentran el sistema de planificación estratégica, control de la producción, productos terminados, administración de recursos humanos, control de calidad, seguridad industrial, mantenimiento, métodos de trabajo y organización de la producción y el trabajo.

Factores motivacionales: Estos factores que se vienen estudiando hace mucho tiempo, recientemente son parte de los programas que buscan incrementar la productividad con enfoque en el desenvolvimiento del recurso humano.

Según B. Niebel (2014), indica que el muestreo de trabajo consiste en una técnica para identificar las medidas del tiempo requerido otorgado a las operaciones, en este caso a los tiempos necesarios para realizar los controles de almacén, estos resultados servirán para determinar las holguras, que tipo de técnicos utilizar según la capacidad (p. 412).

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general

PG: ¿Cómo la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018?

Problemas específicos

PE1: ¿Cómo la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficiencia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018?

PE2: ¿Cómo la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Justificación Teórica

Según BERNAL (2010), “Señala que en investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106).

El presente trabajo de investigación se desarrolla en base a una fuente teórica, formal y científica mediante libros, investigaciones ya efectuadas, informes, tesis referentes al tema, revistas nacionales e internacionales, que son indispensables para la estructura y realización de una investigación en forma eficiente y muy viable.

Esta investigación será considerada un instrumento de uso para expandir los conocimientos y profundizar en materias estudiadas en la carrera de ingeniería industrial, considerando que está involucrada por problemas reales y existentes en la empresa y cómo implantar la mejora de procesos en la gestión de compras para obtener resultados positivos.

Justificación Práctica

Según BERNAL (2010), “Considera que una investigación tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlos”. (p. 106).

Este trabajo de estudios nos proporciona conocimientos más exactos referentes a los problemas existentes en la empresa, que ocasionan costos innecesarios y elevados, ocasionando pérdida de tiempos, baja productividad y disminución en la demanda de atención a clientes.

La gestión de compras es un elemento vital en las empresas, para lograr una competitividad en el mercado, la ejecución de una adecuada en la gestión de compras nos brindara un adecuado

control en los costos y permitirá que los productos sean de buena calidad. Podemos mencionar que una herramienta importante en la gestión de compras es la elaboración de reportes, mediante el cual nos muestra una información estadística e histórica de las compras; nos brinda consultas futuras y comparación de precios en un tiempo determinado.

El recurso humano es fundamental, si consideramos que serán los responsables de emplear de manera adecuada las técnicas y métodos a utilizar, una realización eficiente será un factor predominante en la productividad de la empresa.

Es necesario conocer la importancia de la integración y coordinación en la cadena de abastecimiento, asimismo tener la seguridad que mediante esta integración se obtendrá una excelente planificación, para lograr un mayor beneficio en la demanda de clientes atendida y un posterior incremento en la productividad. Las compras son una parte vital en la cadena de abastecimiento. Por consiguiente, efectuar de forma eficiente la mejora de procesos en la gestión de compras resulta muy relevante para las empresas.

Justificación Metodológica

Según BERNAL (2010), “Considera que una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable”. (p. 107).

La presente investigación tiene una justificación metodológica porque a través de los instrumentos utilizados como el cuestionario, las cuales fueron validados y confiables. Se tiene una visión amplia actual del área de compras, así mismo se propuso criterios que busca desarrollar de manera sistemática influir en la productividad de la empresa Reloza EIRL – Lima – 2018. Además, se respetó los procedimientos metodológicos de la universidad Cesar Vallejo

1.6 HIPÓTESIS

Hipótesis General

HG1: la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

HG0: la mejora de procesos en la gestión de compras no influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

Hipótesis Especifica 1

HE1: La mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficiencia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

HE0: La mejora de procesos en la gestión de compras no influye en la eficiencia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

Hipótesis Especifica 2

HE1: La mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

HE0: La mejora de procesos en la gestión de compras no influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

1.7 OBJETIVOS.

Objetivo General.

OG: Mejorar los procesos en la gestión de compras que influyan en la productividad de la empresa RELOZA EIRL, Lima, 2018.

Objetivos específicos.

OE1: Mejorar los procesos en la gestión de compras que influyan en la eficiencia de la empresa RELOZA EIRL, Lima, 2018.

OE2: Mejorar los procesos en la gestión de compras que influyan en la eficacia de la empresa RELOZA EIRL, Lima, 2018.

CAPITULO II MÉTODO

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Enfoque de la investigación:

Investigación Cuantitativa: Utilizaré la recolección de datos para mis probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías existentes.

Tipo de la investigación:

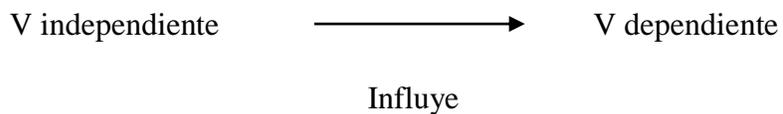
Aplicada: Porque haré uso del conocimiento existente, teorías existentes de la gestión de compras y de la productividad

Nivel de la investigación:

Correlacional: Se determinará la relación predecible que existe entre la variable independiente con la dependiente.

V1 — V2 (V1 y V2)

Causal: Se determinará cuál es la variable causa y cuál es la variable efecto



Diseño de investigación cuantitativo:

No experimental: Porque las variables de estudio no serán manipuladas

De Corte transversal: Debido a que la investigación se realiza en un instante del tiempo

Descriptivo: Porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Se analizará las dimensiones de cada una de las variables de estudio.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.

2.2.1 Variable independiente: MEJORA DE PROCESOS

La definición está basada en la eliminación de desperdicios en los procesos medidos en forma incorrecta y que generan a la organización niveles bajos de desempeño e insatisfacción del cliente. La aplicación de esta teoría permite realizar estas correcciones (Summers, 2006, p.225).

2.2.2 Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

Se denomina “Productividad a la relación entre cierta producción y ciertos insumos; la productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado (Craig – Harris, 1973)”.

2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Tabla 2 Tabla de operacionalización – Variable Independiente.

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSIÓN | INDICADOR | UNIDAD |
|---------------------------|---|------------------|---|---------------|
| Mejora de Procesos | Summers (2006) Comentó que, "La definición está basada en la eliminación de desperdicios en los procesos medidos en forma incorrecta y que generan a la organización niveles bajos de desempeño e insatisfacción del cliente. La aplicación de esta teoría permite realizar estas correcciones". (p.225). | Planificación | formatos de órdenes de compra y servicios | UNIDAD |
| | | Procesos | Reducción horas extras | TIEMPO |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Tabla de operacionalización – Variable Dependiente.

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSIÓN | INDICADOR | UNIDAD |
|----------------------|--|------------------|------------------------------|-------------------|
| Productividad | "La productividad es la relación que existe entre los productos logrados y los insumos o factores que intervinieron en dicha producción, siendo la productividad el buen uso de todos los factores de la producción en un tiempo determinado". (García, 2011. p. 17). | Eficiencia | Capacidad de producción | PORCENTAJE |
| | | Eficacia | Rendimiento de la producción | PORCENTAJE |

Fuente: Elaboración propia

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población.

Se está considerando una población de 30 trabajadores en la sede de la empresa RELOZA EIRL

Muestra.

Debido a que la población es pequeña y está constituida por 30 colaboradores, tomaré como muestra estos 30 colaboradores, con un muestreo no probabilístico.

2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Técnica: Encuesta, La encuesta es “una técnica de investigación que permite recoger información de utilidad mediante preguntas orales o escritas que se formulan a personas investigadas que conforman una muestra de estudio de un problema de investigación” (Hernández, et al, 2014)

Instrumento: Cuestionario, Hernández, et al (2014) manifiesta que: “Un cuestionario reside en un cúmulo de preguntas respecto de una o más variables a medir y debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

La Validez del instrumento se obtuvo por juicio de expertos, profesionales de la escuela de administración de la universidad César Vallejo.

Para la **confiabilidad** de la aplicación del instrumento se empleó el Alpha de Cronbach.

Para la validez de contenido del cuestionario se empleó la prueba binomial que analiza las respuesta de los tres expertos que validaron el instrumento.

Para la validez de criterio se empleó el índice de Kappa de Cohen que contrasta los valores observados contra los valores esperados de las respuestas de los tres expertos que validaron el instrumento.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS versión 22. Como la presente investigación es el tipo correlacional/causal utilizaré: Para la correlación, las pruebas de hipótesis de Spearman, cuando las 02 variables de estudio o al menos de una de ellas es no paramétrica; Pearson, cuando solo si las 02 variables de estudio son paramétricas, cuando las 02 variables de estudio son cuantitativas o al menos una de ellas es cuantitativa, Pearson me genera un valor r de correlación.

Para la causalidad se analiza con la regresión lineal $r^2 = r \times r$

2.7. ASPECTOS ÉTICOS.

La data obtenida y recopilada para la investigación ha sido veraz y autentica, manteniéndose la confidencialidad del caso sobre el personal involucrado en la otorgación de la información recabada, así como también se deja constancia sobre la honestidad y seriedad puesta en esta investigación, asimismo se respetaron las respuestas brindadas por el personal encuestado.

CAPITULO III RESULTADOS.

3.1 ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO.

3.1.1. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández- Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009).

Para el análisis de la confiabilidad tomaremos en cuenta los rangos y magnitudes de Ruiz (2002) tenemos los siguientes valores de confiabilidad que se aprecian en la tabla:

Tabla 4 Valores de confiabilidad.

| Rangos | Magnitud |
|-------------|-------------------------|
| 0.01 a 0.20 | Confiabilidad nula |
| 0.21 a 0.40 | Confiabilidad baja |
| 0.41 a 0.60 | Confiable |
| 0.61 a 0.80 | Muy confiable |
| 0.81 a 1.00 | Excelente confiabilidad |

Como se puede observar en el Tabla 5, el valor alfa de Cronbach obtenido en SPSS es de 0.912, lo cual quiere decir que tenemos una excelente confiabilidad de la encuesta.

Tabla 5 Estadística de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,912 | 23 |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 6, muestra los valores individuales del valor alfa de Cronbach, obtenido en SPSS, por cada una de las preguntas que conforman el cuestionario.

Tabla 6 Estadísticas de total de Elementos.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|--|--|--|
| "¿Debería existir un plan de compras dentro de la empresa?" | 93,43 | 76,599 | ,744 | ,905 |
| "¿Debería realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia?" | 93,30 | 77,321 | ,762 | ,905 |
| "¿La empresa debería revisar de manera periódica los formatos de ordenes de compra y servicios?" | 93,27 | 77,926 | ,699 | ,906 |
| "¿La toma de decisiones en las compras en la empresa vienen siendo las mas adecuadas?" | 93,40 | 77,145 | ,777 | ,905 |
| "¿El personal encargado de la gestión de compras se encuentra capacitado y concientizado ni la tencion oportuna de sus labores?" | 93,17 | 78,213 | ,715 | ,906 |
| "¿El proceso de compras debe establecer prioridades basándose en el plan de compras?" | 93,27 | 78,064 | ,683 | ,907 |
| "¿Debería existir dentro de los planes operativos de la empresa una programación de las compras?" | 93,53 | 77,154 | ,534 | ,908 |
| "¿La homologación de proveedores, permitirá la adquisición de materiales y equipos de calidad con las especificaciones técnicas para atender los servicios?" | 93,53 | 77,154 | ,534 | ,908 |

| | | | | |
|---|-------|--------|------|------|
| "¿En su opinión debería existir verificación de los materiales almacenados en cantidad y tiempo?" | 93,43 | 76,599 | ,744 | ,905 |
| "¿Considera Ud. que Los actuales procedimientos de compras no son los adecuados para atender los requerimientos a tiempo?" | 93,50 | 77,638 | ,747 | ,906 |
| "¿La compra de productos de buena calidad ayuda en el incremento de la rentabilidad de la empresa?" | 93,37 | 77,757 | ,704 | ,906 |
| "¿Las políticas de compras ayudan a minimizar los costos?" | 93,53 | 77,016 | ,841 | ,904 |
| "¿Deberían implementarse técnicas en la toma de decisiones para incrementar la rentabilidad?" | 93,33 | 76,782 | ,721 | ,905 |
| "¿Debería la empresa realizar una alianza estratégica con sus proveedores a homologar, para realizar compras estratégicas por volumen?" | 93,27 | 78,754 | ,602 | ,908 |
| "¿Mediante las mejoras en la gestión compras se plantean estrategias para la reducción de costos fijos, que incrementen la rentabilidad de la empresa?" | 93,17 | 78,213 | ,715 | ,906 |
| "¿Se debería realizar un eficiente sistema de costeo que identifique los costos fijos en el área de compras?" | 93,40 | 77,972 | ,680 | ,907 |
| "¿Considera Ud. que todas las ordenes de pedido no estan siendo atendidas en el momento oportuno?" | 93,63 | 78,102 | ,385 | ,912 |

| | | | | |
|---|-------|--------|------|------|
| "¿Mediante la implementacion en la gestion compra se lograra atender la demanda de servicios en manera oportuna logrando ser eficas?" | 93,40 | 77,972 | ,680 | ,907 |
| "¿Existe una alta calidad de productos que no cumplen con la especificación técnica requerida?" | 93,43 | 78,323 | ,565 | ,908 |
| "¿Existe una alta calidad de materia "hueso" que no sale del almacén debido a una mala calidad de adquisición?" | 95,93 | 75,306 | ,272 | ,928 |
| "¿Considera Ud. que con la mejora en el proceso de compras se lograra ser eficiente?" | 93,40 | 77,972 | ,680 | ,907 |
| "¿Considera Ud. Que mediante una capacitacion al personal del área de compras, se lograra ser mas eficiente?" | 93,43 | 78,323 | ,565 | ,908 |
| "¿Considera Ud. que el número de personas del área de compras no es el suficiente para la atención de todos los pedidos?" | 95,93 | 75,306 | ,272 | ,928 |

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. ANÁLISIS DE VALIDEZ

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

Validez total = validez de contenido + validez de criterio + validez de constructo

3.1.3. ANÁLISIS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA

La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b y Bohrnstedt, 1976).

Para este análisis utilizamos la prueba binomial, en SPSS se genera un nuevo archivo con las calificaciones obtenidas por cada uno de los tres profesores expertos de nuestra Universidad César Vallejo que validaron el instrumento, por cada una de las variables de estudio y el grado en que las dimensiones, indicadores y preguntas representan al concepto o a la variable medida, tal como se observa en el Tabla 7.

Tabla 7 Prueba Binomial.

| | | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|----------------------|---------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Profesor Quintanilla | Grupo 1 | SI | 23 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 23 | 1,00 | | |
| Profesor Morales | Grupo 1 | SI | 23 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 23 | 1,00 | | |
| Profesor Gil | Grupo 1 | SI | 23 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 23 | 1,00 | | |

Fuente: Elaboración propia

Debemos promediar los resultados de la columna significación exacta (bilateral)

$$0.000+0.000+0.000= 0.000/3 = 0.000$$

Para que la prueba se acepte el error promedio o significación exacta promedio tiene que ser menor que 0.05, en este caso se cumple podemos decir que la encuesta tiene validez de contenido por los tres profesores expertos de la UCV Callao que la validaron.

3.1.4 ANÁLISIS DE VALIDEZ DE CRITERIO DE LOS JUECES CON LA ENCUESTA

La validez de criterio de un instrumento de medición se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo.

Cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con los del criterio, la validez será mayor.

Para este análisis utilizaremos la prueba del índice de Kappa de Cohen que mide el grado de acuerdo entre dos mediciones y estas mediciones pueden corresponder a dos expertos evaluadores, el índice de Kappa de Cohen contrasta valores observados con valores esperados de las evaluaciones de los tres expertos con respecto a la encuesta.

Para analizar el resultado utilizaremos el Tabla 8, donde se observa la escala de grado de acuerdo para el índice de Kappa.

Tabla 8 Acuerdo para el índice de Kappa.

| Kappa | Grado de acuerdo |
|-----------|------------------|
| < 0 | Sin acuerdo |
| 0 – 0.2 | Insignificante |
| 0.2 – 0.4 | Bajo |
| 0.4 – 0.6 | Moderado |
| 0.6 – 0.8 | Bueno |
| 0.8 – 1 | Muy bueno |

Fuente: Metodología de la investigación, sexta edición, Hernández Sampieri

Debido al análisis de los tres profesores expertos de la UCV Callao que analizaron la encuesta, se puede resumir que mi encuesta tiene un criterio de muy buena debido a que no tuve ninguna observación en el planteamiento de las preguntas.

3.1.5. ANÁLISIS DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO DE LA ENCUESTA

La validez de constructo es probablemente la más importante, sobre todo desde una perspectiva científica, y se refiere a qué tan bien un instrumento representa y mide un

concepto teórico (Babbie, 2014; Grinnell, Williams y Unrau, 2009; The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009d; y Sawilowsky, 2006). A esta validez le concierne en particular el significado del instrumento, esto es, qué está midiendo y cómo opera para medirlo.

Un constructo es una variable medida y tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o modelo teórico. Es un atributo que no existe aislado sino en relación con otros y debe ser inferido de la evidencia que tenemos en nuestras manos y que proviene de las puntuaciones del instrumento aplicado.

La validez de constructo incluye tres etapas (Carmines y Zeller, 1991):

1. Sobre la base de la revisión de la literatura, se establece y especifica la relación entre el concepto o variable medida por el instrumento y los demás conceptos incluidos en la teoría, modelo teórico o hipótesis.
2. Se asocian estadísticamente los conceptos y se analizan cuidadosamente las correlaciones.
3. Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo con el nivel en el que se clarifica la validez de constructo de una medición en particular.

El proceso de validación de un constructo está vinculado con la teoría. No es conveniente llevar a cabo tal validación, a menos que exista un marco teórico que soporte la variable en relación con otras variables. Desde luego, no es necesaria una teoría muy desarrollada, pero sí investigaciones que hayan demostrado que los conceptos se asocian. Cuanto más elaborada y comprobada se encuentre la teoría que apoya la hipótesis, la validación del constructo arrojará mayor luz sobre la validez general de un instrumento de medición. Tenemos más confianza en la validez de constructo de una medición cuando sus resultados se correlacionan significativamente con un mayor número de mediciones de variables que, en teoría y de acuerdo con estudios antecedentes, están relacionadas. Veamos la validez de constructo con el ejemplo ya comentado sobre el clima organizacional.

Según todo lo anterior la mejora de proceso de la gestión compras y la productividad están basados en estudios realizados por la administración de operaciones control de calidad, logística, las normas ISO 9001, por lo que puedo afirmar que mi encuesta tiene validez de constructo.

Con respecto a la confiabilidad y validez total del instrumento puedo afirmar que me encuentro en la posición del tercer tirador de la figura 10, donde tengo confiabilidad y validez de mi instrumento o encuesta al mismo tiempo.

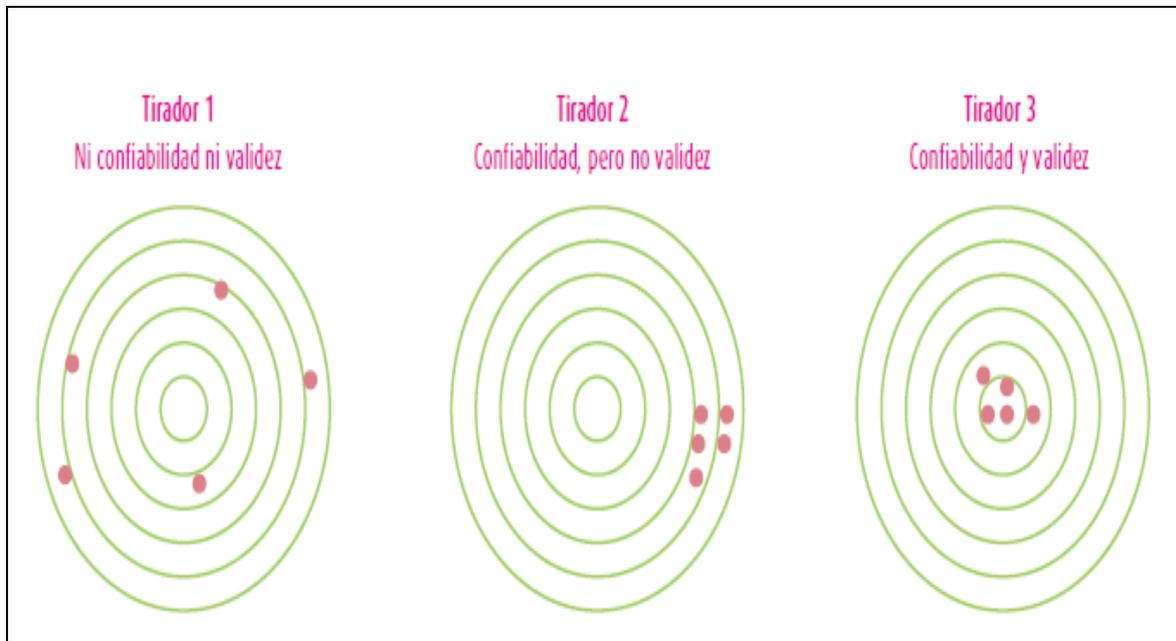


Figura 7 Representación de la confiabilidad y la validez

3.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.

3.2.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Independiente: Mejora de proceso

Para esto se tiene que sumar o reunir todas las respuestas de cada uno de los encuestados que conforman la población muestra para calcular la estadística descriptiva de la variable en SPSS, para la investigación se suman desde la pregunta 1 hasta la pregunta 10 que conforman la variable independiente. La Tabla 9 muestra la estadística descriptiva para la variable independiente.

Tabla 9 Estadística descriptiva Mejora de procesos

| | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 44,8333 |
| Error estándar de la media | | ,81238 |
| Mediana | | 45,0000 |
| Moda | | 40,00 |
| Desviación estándar | | 4,44959 |
| Varianza | | 19,799 |
| Asimetría | | ,018 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | -1,841 |
| Error estándar de curtosis | | ,833 |
| Rango | | 10,00 |
| Mínimo | | 40,00 |
| Máximo | | 50,00 |
| Suma | | 1345,00 |

Fuente: Elaboración propia

Comentarios de las estadísticas descriptivas de la variable independiente:

Media: La media es tal vez la medida de tendencia central más utilizada (Graham, 2013, Kwok, 2008b y Leech, Onwuegbuzie y Daniel, 2006) y puede definirse como el promedio aritmético de una distribución, en este caso es 44.833. Si tenemos 10 preguntas multiplicadas por un puntaje máximo de 5 puntos cada una genera un resultado máximo de

50 puntos por encuestado, pero como la media por encuestado es 44.833. Quiere decir que los encuestados están de acuerdo que es necesario una mejora de proceso de la gestión compras para mejorar la productividad en la empresa.

Mediana: La mediana es el valor que divide la distribución por la mitad. Esto es, la mitad de los casos caen por debajo de la mediana y la otra mitad se ubica por encima de ésta, en este caso es 45.

Moda: Categoría o puntuación que se presenta con mayor frecuencia, en este caso es 40.

Desviación estándar: Promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media que se expresa en las unidades originales de medición de la distribución. Se interpreta

como cuánto se desvía, en promedio, de la media un conjunto de puntuaciones. Sólo se utiliza en variables medidas por intervalos o de razón, este caso 4,44959.

Varianza: Desviación estándar elevada al cuadrado. Medida vinculada a su dispersión. Se trata de la esperanza del cuadrado de la desviación de esa variable considerada frente su media y se mide en una unidad diferente. Por ejemplo: en los casos en que la variable mide una distancia en kilómetros, su varianza se expresa en kilómetros al cuadrado. A mayor valor de la medida de dispersión, con respecto a la media, mayor variabilidad. En cambio, a menor valor, más homogeneidad. En este caso el valor calculado es 19.799 lo que quiere decir que tenemos datos menor variabilidad.

Asimetría: Estadística necesaria para conocer cuánto se parece nuestra distribución a una distribución teórica llamada curva normal. Si es cero (asimetría = 0), la curva o distribución es simétrica. Cuando es positiva, quiere decir que hay más valores agrupados hacia la izquierda de la curva (por debajo de la media). Cuando es negativa, significa que los valores tienden a agruparse hacia la derecha de la curva (por encima de la media) (Hume, 2011; Taylor, 2007a; Salkind, 2006; y Burkhart, 2003). En este caso el valor es 0.018 lo que significa que los valores tienden agruparse hacia la izquierda de la curva de manera leve.

Curtosis: Indicador de lo plana o “picuda” que es una curva. Cuando es cero (curtosis =0), significa que puede tratarse de una curva normal. Si es positiva, quiere decir que la curva, la distribución o el polígono es más “picudo” o elevado. Si la curtosis es negativa, indica que es más plana la curva (Hume, 2011, Taylor, 2007b, Field, 2006 y Cameron, 2003). En este caso el valor es -1,841, indica que la curva, la distribución o polígono es plana.

La asimetría y la curtosis requieren al menos un nivel de medición por intervalos.

Mínimo: El valor observado es 40.

Máximo: El valor esperado es 50

Rango: Diferencia entre la puntuación mayor y la puntuación menor, e indica el número de unidades en la escala de medición que se necesitan para incluir los valores máximo y mínimo. Cuanto más grande sea el rango, mayor será la dispersión de los datos de una distribución. En este caso el rango es $= (50-40) = 10$.

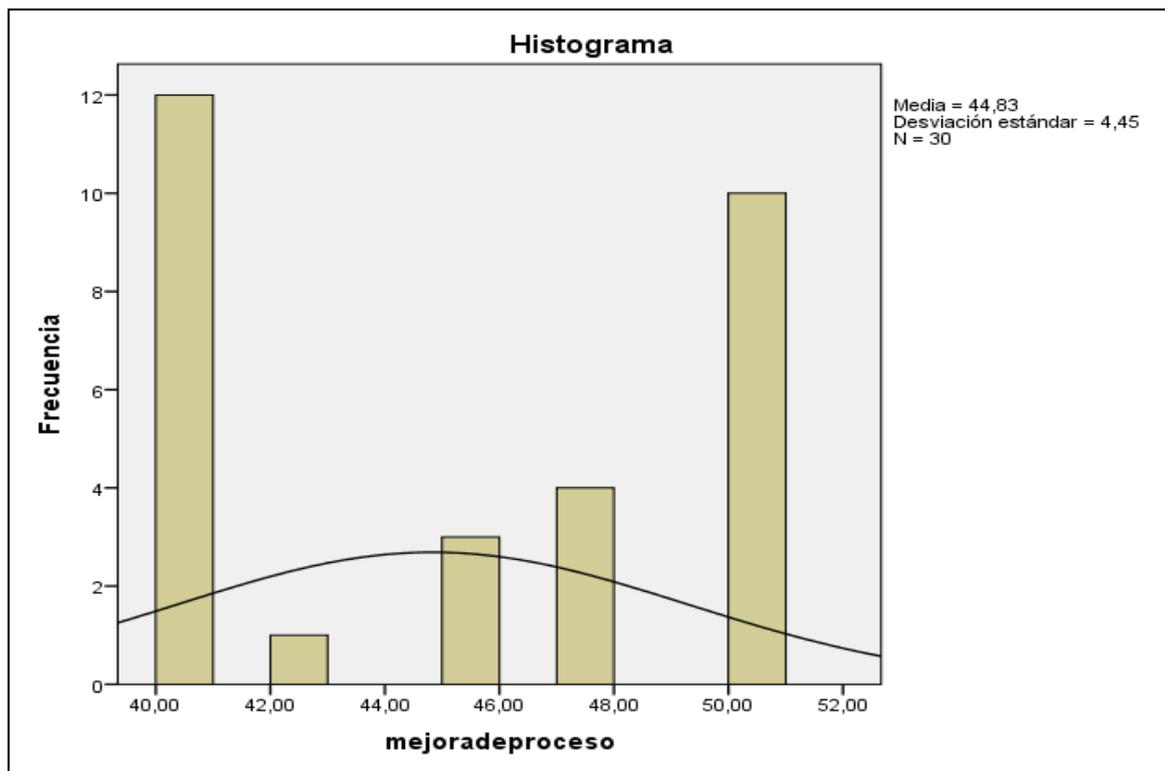


Figura 8 Histograma variable independiente Mejora de procesos

La Figura 5 del histograma confirma que la variable mejora de procesos sigue una distribución no normal, se trata de una variable no paramétrica ya que no tiene la forma de la campana de gauss.

Análisis por dimensión variable mejora de procesos.

Tabla 10 Estadística descriptiva de la Dimensión 1: Planificación

| Estadísticos | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| Planificación | | |
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 13,6000 |
| Error estándar de la media | | ,26523 |
| Mediana | | 14,0000 |
| Moda | | 15,00 |
| Desviación estándar | | 1,45270 |
| Varianza | | 2,110 |
| Asimetría | | -,176 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | -2,013 |
| Error estándar de curtosis | | ,833 |
| Rango | | 3,00 |
| Mínimo | | 12,00 |
| Máximo | | 15,00 |
| Suma | | 408,00 |

Fuente: Elaboración propia

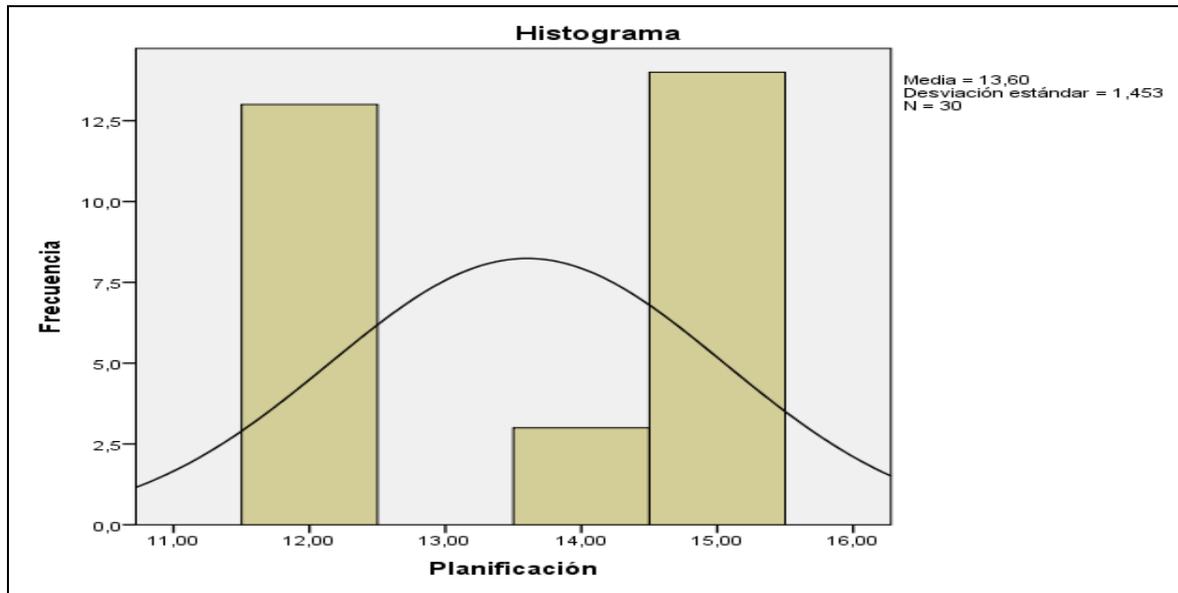


Figura 9 Histograma Dimensión 1 Planificación.

Tabla 11 Estadística descriptiva de la Dimensión 2: Procesos

| Estadísticos | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| Procesos | | |
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 18,1000 |
| Error estándar de la media | | ,30456 |
| Mediana | | 18,0000 |
| Moda | | 20,00 |
| Desviación estándar | | 1,66816 |
| Varianza | | 2,783 |
| Asimetría | | -,074 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | -1,717 |
| Error estándar de curtosis | | ,833 |
| Rango | | 4,00 |
| Mínimo | | 16,00 |
| Máximo | | 20,00 |
| Suma | | 543,00 |

Fuente: Elaboración propia

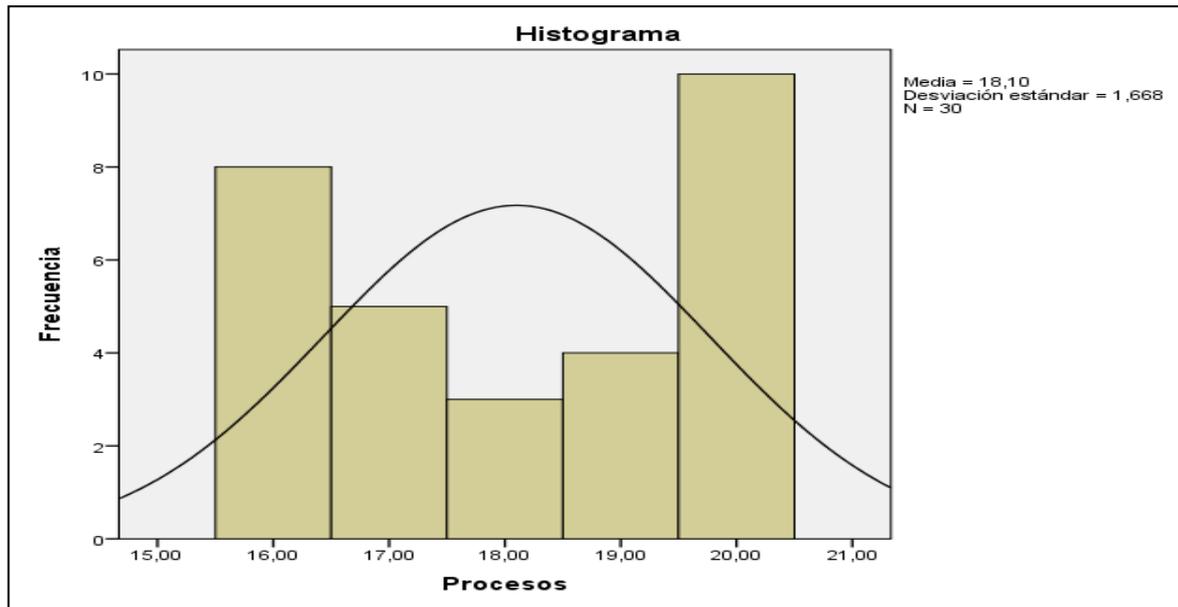


Figura 10 Histograma Dimensión 2 Procesos.

Tabla 12 Estadística descriptiva de la Dimensión 3: Control

| Estadísticos | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| Control | | |
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 13,1333 |
| Error estándar de la media | | ,27009 |
| Mediana | | 13,0000 |
| Moda | | 15,00 |
| Desviación estándar | | 1,47936 |
| Varianza | | 2,189 |
| Asimetría | | ,166 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | -1,411 |
| Error estándar de curtosis | | ,833 |
| Rango | | 4,00 |
| Mínimo | | 11,00 |
| Máximo | | 15,00 |
| Suma | | 394,00 |

Fuente: Elaboración propia

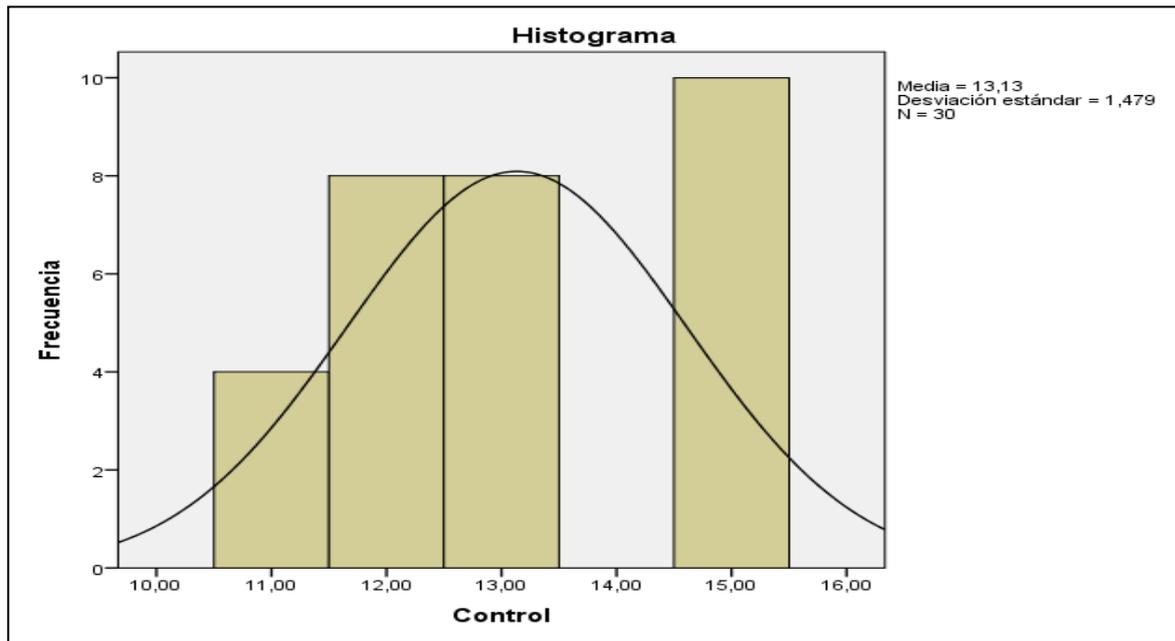


Figura 11 Histograma Dimensión 3 Control.

3.2.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO VARIABLE DEPENDIENTE

Variable Dependiente: Productividad.

Para esto se tiene que sumar todas las respuestas de las 13 preguntas de cada uno de los 30 encuestados que conforman la población muestra para calcular la estadística descriptiva de la variable en el SPSS, para la investigación se suman desde la pregunta 11 hasta la pregunta 23 que conforman la variable dependiente. El cuadro 24 muestra la estadística descriptiva calculada en SPSS para la variable productividad.

Tabla 13 Estadística Descriptiva de la Productividad.

| productividad | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 48,2333 |
| Error estándar de la media | | 1,23891 |
| Mediana | | 48,0000 |
| Moda | | 40,00 |
| Desviación estándar | | 6,78580 |
| Varianza | | 46,047 |
| Asimetría | | ,965 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | ,784 |
| Error estándar de curtosis | | ,833 |
| Rango | | 25,00 |
| Mínimo | | 40,00 |
| Máximo | | 65,00 |
| Suma | | 1447,00 |

Fuente: Elaboración propia

Comentarios de las estadísticas descriptivas de la variable dependiente:

Media: La media es tal vez la medida de tendencia central más utilizada (Graham, 2013, Kwok, 2008b y Leech, Onwuegbuzie y Daniel, 2006) y puede definirse como el promedio aritmético de una distribución, en este caso es 48,2333. Si tenemos 13 preguntas multiplicadas por un puntaje máximo de 5 puntos cada una genera un resultado máximo de 65 puntos por encuestado, pero como la media por encuestado es 48,2333. Quiere decir que el promedio de los encuestados están de acuerdo en mejorar su productividad.

Mediana: La mediana es el valor que divide la distribución por la mitad. Esto es, la mitad de los casos caen por debajo de la mediana y la otra mitad se ubica por encima de ésta, en este caso es 48.00.

Moda: Categoría o puntuación que se presenta con mayor frecuencia, en este caso es 40.00

Desviación estándar: Promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media que se expresa en las unidades originales de medición de la distribución. Se interpreta como cuánto se desvía, en promedio, de la media un conjunto de puntuaciones. Sólo se utiliza en variables medidas por intervalos o de razón, este caso 6,78580.

Varianza: Desviación estándar elevada al cuadrado. Medida vinculada a su dispersión. Se trata de la esperanza del cuadrado de la desviación de esa variable considerada frente su media y se mide en una unidad diferente. Por ejemplo: en los casos en que la variable mide una distancia en kilómetros, su varianza se expresa en kilómetros al cuadrado. A mayor valor de la medida de dispersión, con respecto a la media, mayor variabilidad. En cambio, a menor valor, más homogeneidad. En este caso el valor calculado es 46,047 lo que quiere decir que tenemos datos homogéneos.

Asimetría: Estadística necesaria para conocer cuánto se parece nuestra distribución a una distribución teórica llamada curva normal. Si es cero (asimetría = 0), la curva o distribución es simétrica. Cuando es positiva, quiere decir que hay más valores agrupados hacia la izquierda de la curva (por debajo de la media). Cuando es negativa, significa que los valores tienden a agruparse hacia la derecha de la curva (por encima de la media) (Hume, 2011; Taylor, 2007a;

Salkind, 2006; y Burkhart, 2003). En este caso el valor es 0.965 lo que significa que los valores tienden agruparse hacia la derecha de la curva de manera leve.

Curtosis: Indicador de lo plana o “picuda” que es una curva. Cuando es cero (curtosis = 0), significa que puede tratarse de una curva normal. Si es positiva, quiere decir que la curva, la distribución o el polígono es más “picudo” o elevado. Si la curtosis es negativa, indica que es más plana la curva (Hume, 2011, Taylor, 2007b, Field, 2006 y Cameron, 2003). En este caso el valor es 0.784, indica que la curva es picuda o larga.

La asimetría y la curtosis requieren al menos un nivel de medición por intervalos.

Mínimo: El valor observado es 40.

Máximo: El valor esperado es 65.

Rango: Diferencia entre la puntuación mayor y la puntuación menor, e indica el número de unidades en la escala de medición que se necesitan para incluir los valores máximo y mínimo. Cuanto más grande sea el rango, mayor será la dispersión de los datos de una distribución. En este caso el rango es $= (65 - 40) = 25$.

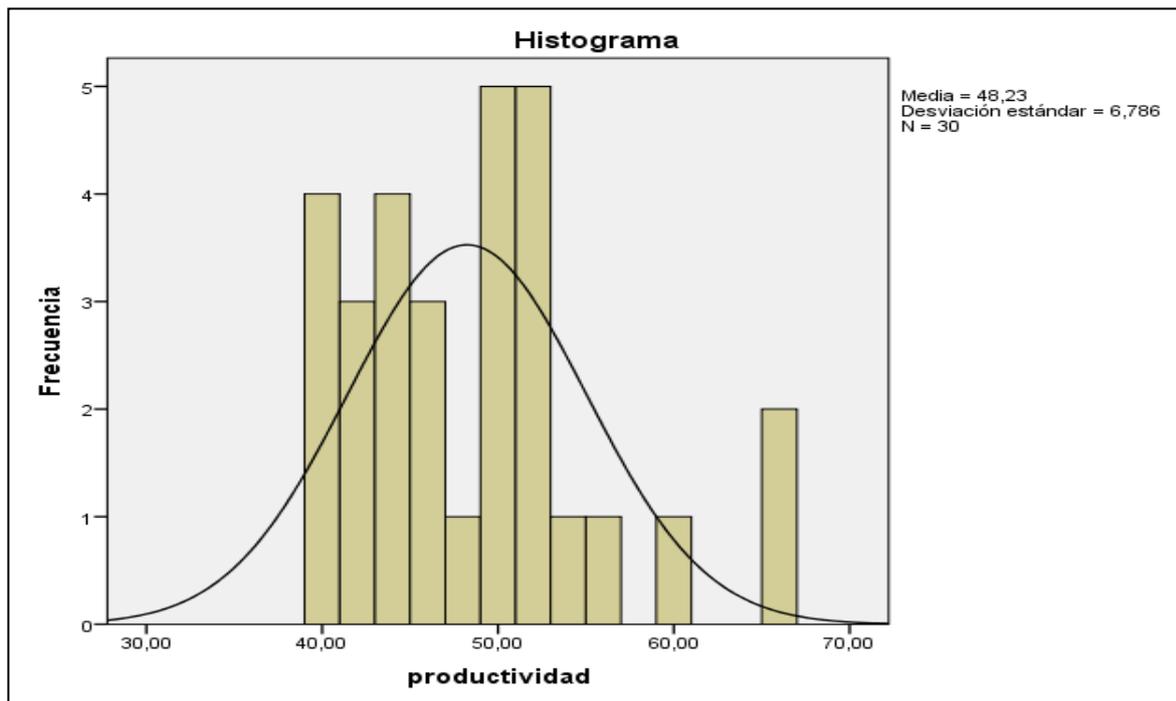


Figura 12 Histograma variable dependiente Productividad

La Figura 9, del histograma confirma que la variable productividad sigue una distribución no normal, se trata de una variable no paramétrica ya que no tiene la forma de la campana de gauss.

Tabla 14 Estadística descriptiva por dimensión 4, Costos.

Estadísticos

costos

| | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 27,1333 |
| Error estándar de la media | | ,43611 |
| Mediana | | 27,0000 |
| Moda | | 27,00 |
| Desviación estándar | | 2,38867 |
| Varianza | | 5,706 |
| Asimetría | | -,055 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | -1,426 |
| Error estándar de Curtosis | | ,833 |
| Rango | | 6,00 |
| Mínimo | | 24,00 |
| Máximo | | 30,00 |
| Suma | | 814,00 |

Fuente: Elaboración propia

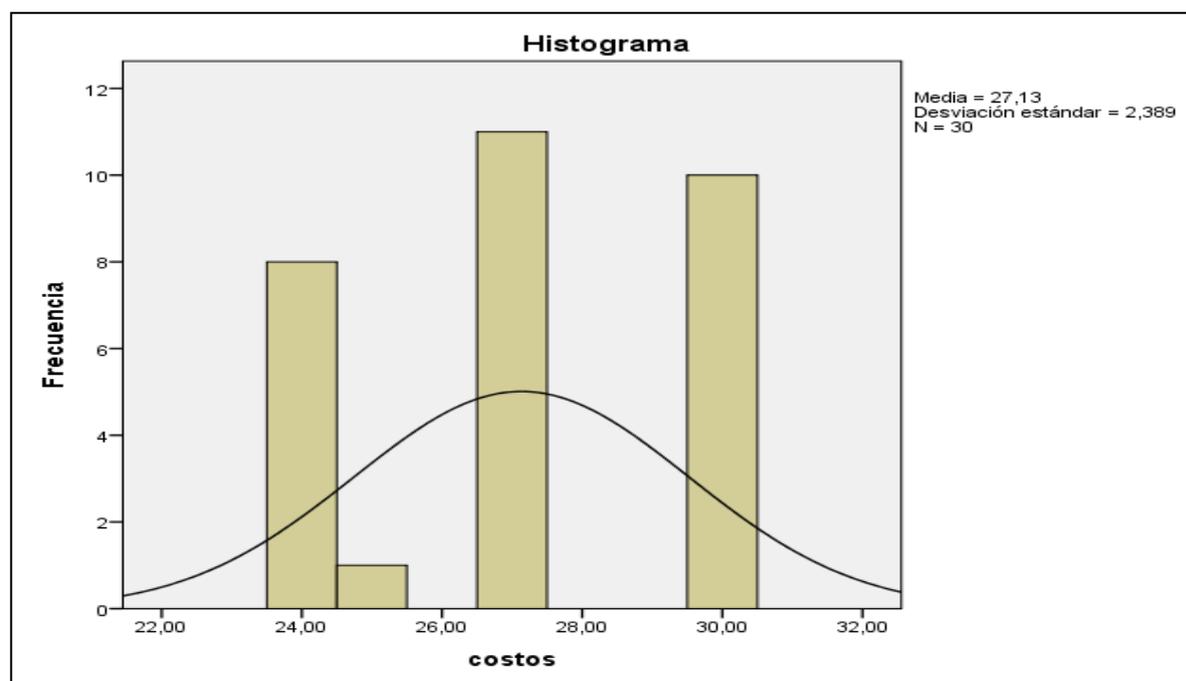


Figura 13 Histograma Dimensión 4 Costos.

Tabla 15 Estadística descriptiva Dimensión 5: Eficiencia

| Estadísticos | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| eficiencia | | |
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 15,0667 |
| Error estándar de la media | | ,40096 |
| Mediana | | 15,0000 |
| Moda | | 13,00 |
| Desviación estándar | | 2,19613 |
| Varianza | | 4,823 |
| Asimetría | | ,705 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | -,123 |
| Error estándar de Curtosis | | ,833 |
| Rango | | 8,00 |
| Mínimo | | 12,00 |
| Máximo | | 20,00 |
| Suma | | 452,00 |

Fuente: Elaboración propia

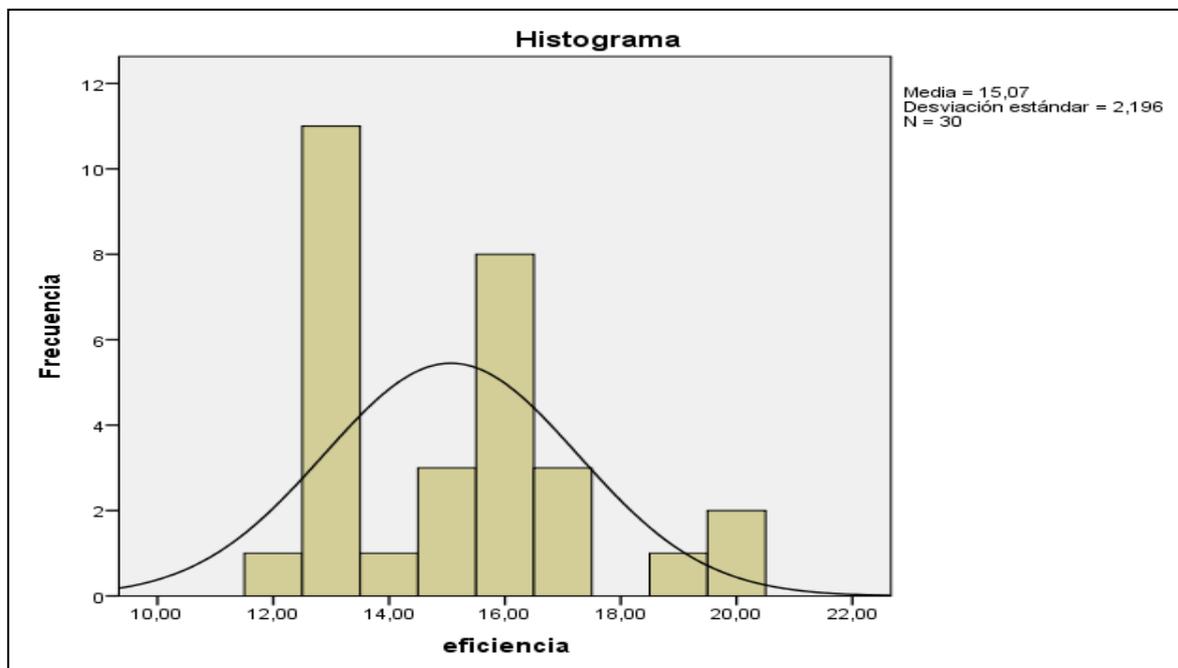


Figura 14 Histograma Dimensión 5 Eficiencia.

Tabla 16 Estadística descriptiva de la Dimensión 6: Eficacia

| Estadísticos | | |
|-----------------------------|----------|---------|
| eficacia | | |
| N | Válido | 30 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 10,8333 |
| Error estándar de la media | | ,32548 |
| Mediana | | 10,5000 |
| Moda | | 9,00 |
| Desviación estándar | | 1,78274 |
| Varianza | | 3,178 |
| Asimetría | | ,895 |
| Error estándar de asimetría | | ,427 |
| Curtosis | | ,195 |
| Error estándar de Curtosis | | ,833 |
| Rango | | 6,00 |
| Mínimo | | 9,00 |
| Máximo | | 15,00 |
| Suma | | 325,00 |

Fuente: Elaboración propia

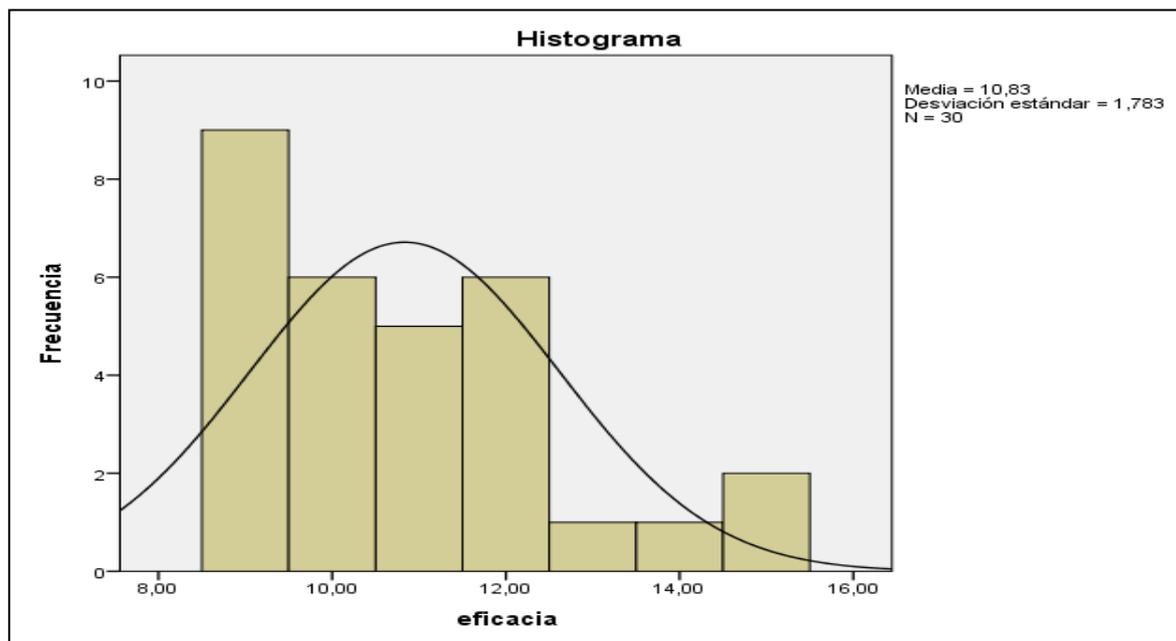


Figura 15 Histograma Dimensión 6 Eficacia.

3.2.3 PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES

Para el análisis de la prueba de normalidad de cada una de las variables independiente y dependiente se va utilizar Kolmogorov-Smirnov de 1 muestra (cuando la muestra es mayor a 50 personas) o Shapiro Wilk (cuando la muestra es menor a 50 personas).

3.2.4 PRUEBA DE NORMALIDAD VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Independiente: Mejora de procesos.

El análisis de la prueba de normalidad se realiza variable por variable, para esto debemos definir si la variable independiente sigue una distribución normal, es decir, si la gráfica del histograma de frecuencias de la variable analizada sigue o se aproxima a la campana de gauss,

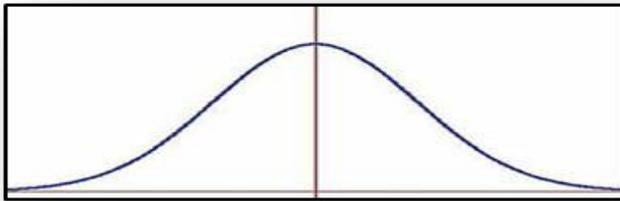


Figura 16 Campana de gauss

El análisis de normalidad de la variable está apoyado en la prueba de Shapiro Wilk, la encuesta se aplicó a la población muestra de 30 personas, se desarrolla en SPSS.

Prueba de Shapiro Wilk.

Nivel de significancia 5% o 0.05.

H0: La distribución de la variable en estudio no difiere de la distribución normal

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal

Toma de decisión:

Si el p-valor calculo por SPSS (sig. Asintótica) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir la variable NO sigue una distribución normal.

Si el p-valor calculo por SPSS (sig. Asintótica) es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir la variable sigue una distribución normal

Tabla 17 Prueba de normalidad Shapiro – Wilk de la mejora de procesos

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| mejoradeproseso | ,261 | 30 | ,000 | ,772 | 30 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 17 el p-valor es 0.000 por lo que como es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir la variable NO sigue una distribución normal, tal como se esperaba ya que según Hernández Sampieri en su libro metodología de la investigación cuando la variable analizada es menor a 100 encuestados sigue una distribución no normal, es una variable no paramétrica.

3.2.5 PRUEBA DE NORMALIDAD VARIABLE DEPENDIENTE

Variable Dependiente: Productividad

Para el análisis de la prueba de normalidad debemos definir si la variable dependiente sigue una distribución normal, es decir, si la gráfica del histograma de frecuencias de la variable analizada sigue o se aproxima a la campana de gauss.

El análisis de normalidad de la variable está apoyado en la prueba de Shapiro Wilk, se desarrolla en SPSS.

Prueba de Shapiro Wilk

Nivel de significancia 5% o 0.05.

H0: La distribución de la variable en estudio no difiere de la distribución normal

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal

Toma de decisión:

Si el p-valor calculado por SPSS (sig. Asintótica) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir la variable NO sigue una distribución normal.

Si el p-valor calculado por SPSS (sig. Asintótica) es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir la variable sigue una distribución normal.

Tabla 18 Prueba de normalidad Shapiro – Wilk de la productividad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| productividad | ,123 | 30 | ,200 [*] | ,903 | 30 | ,010 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 18, el p-valor es 0.010 por lo que como es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir la variable NO sigue una distribución normal, tal como se esperaba ya que según Hernández Sampieri cuando la variable analizada es menor a 100 encuestados sigue una distribución no normal, es una variable no paramétrica

3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Dentro de la estadística inferencial, la cual comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una muestra de esta, se encuentra la inducción, la cual es una forma de razonamiento que se llega partiendo de hechos observables estableciendo una conclusión general. La prueba de hipótesis es un procedimiento de toma de decisión con respecto a una propiedad que se supone dentro de una población estadística para conocer si esta propiedad es compatible con lo observado en una muestra de la población.

Como las dos variables de estudio, independiente y dependiente son no paramétricas, para el análisis de las pruebas de hipótesis aplicaremos pruebas de hipótesis no paramétricas

Debido a que requiero analizar la causalidad debo utilizar la prueba de hipótesis R de Pearson y el análisis de regresión lineal con la gráfica de dispersión simple.

3.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

HG1: la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

HG0: la mejora de procesos en la gestión de compras no influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

Correlación: Prueba estadística para analizar la relación entre dos variables, es decir, la correspondencia o conexión que existe entre dos variables analizadas.

Interpretación: el coeficiente de correlación (r) puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

Tabla 19 Tabla de Baremo

| |
|--|
| -1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”. |
| -0.90 = Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 = Correlación negativa considerable. |
| -0.50 = Correlación negativa media. |
| -0.25 = Correlación negativa débil. |
| -0.10 = Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables. |
| $+0.10$ = Correlación positiva muy débil. |
| $+0.25$ = Correlación positiva débil. |
| $+0.50$ = Correlación positiva media. |
| $+0.75$ = Correlación positiva considerable. |
| $+0.90$ = Correlación positiva muy fuerte. |
| $+1.00$ = Correlación positiva perfecta. |

(“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Pearson (r): Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se le conoce también como “coeficiente producto-momento”, El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.

Para el análisis de causalidad dentro de las pruebas de hipótesis no paramétricas utilizaré la prueba de correlación.

Prueba Coeficiente de Correlación R de Pearson

Debido a que la presente investigación es causal, se mide con la regresión lineal que genera el valor $r^2 = r \times r$, siendo r el coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de significancia de 5% o 0.05.

H0: No existe relación entre las variables ($r = 0$)

H1: Existe relación entre las variables ($r \neq 0$)

Tomas de decisión:

Si el p-valor (Significancia asintótica) calculado por SPSS es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las variables.

Si el p-valor (Significancia asintótica) calculado por SPSS es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre las variables.

Tabla 20 Correlación R de Pearson mejora de procesos y productividad.

| | | Mejoradeproseso | productividad |
|-----------------|------------------------|-----------------|---------------|
| mejoradeproseso | Correlación de Pearson | 1 | ,473** |
| | Sig. (bilateral) | | ,008 |
| | N | 30 | 30 |
| Productividad | Correlación de Pearson | ,473** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,008 | |
| | N | 30 | 30 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como el p-valor (sig. (bilateral)) calculado por SPSS, véase la Tabla 21, es aproximadamente 0.008, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las variables.

Como el coeficiente de Pearson es 0,473, véase la Tabla 21, de acuerdo con el baremo de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva débil entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la mejora de procesos se relaciona de forma positiva débil con la productividad por lo que se mejorará con nuestra propuesta de ingeniería véase anexos.

Análisis de causalidad

Gráfica de dispersión simple

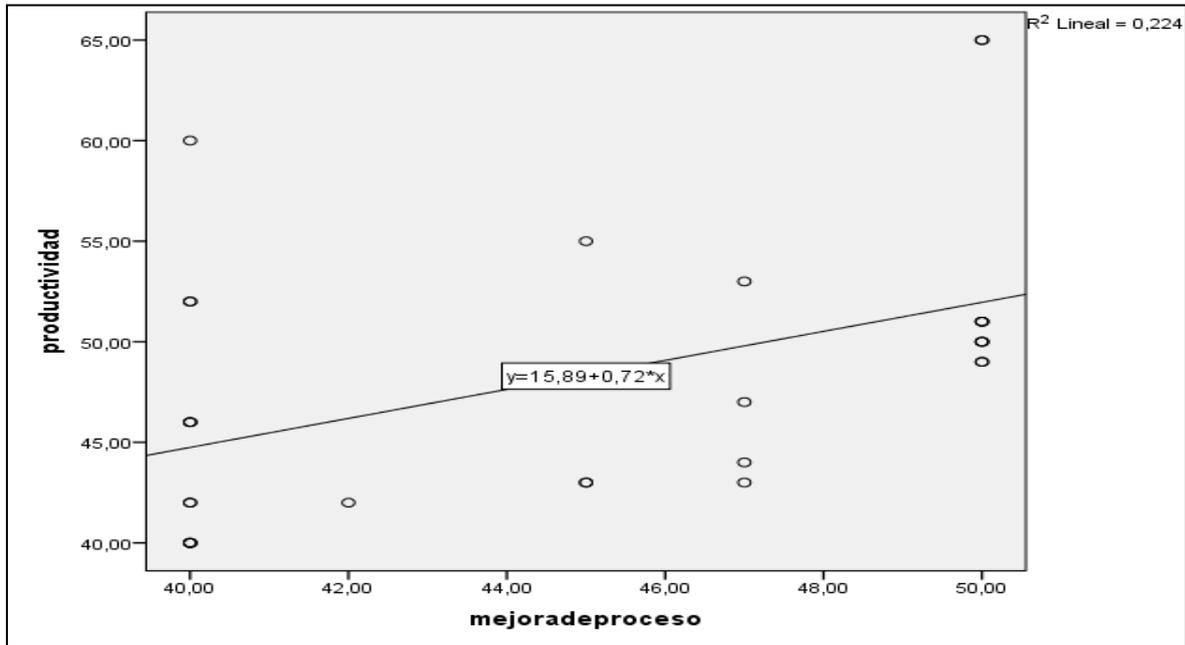


Figura 17 *Dispersión simple Mejora de procesos y productividad*

Regresión lineal

Tabla 21 *Regresión lineal de la mejora de procesos*

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación | Estadísticos de cambio | | | | |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| | | | | | Cambio en R cuadrado | Cambio en F | gl1 | gl2 | Sig. Cambio en F |
| 1 | ,473 ^a | ,224 | ,196 | 6,08456 | ,224 | 8,070 | 1 | 28 | ,008 |

a. Predictores: (Constante), mejoradeproseso

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 22. Se calculó $r^2 = 0.224$, lo que significa que, la productividad es generada en un 22.4% por la mejora de procesos.

3.3.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA No. 1

HE1: La mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficiencia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

HE0: La mejora de procesos en la gestión de compras no influye en la eficiencia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

Se analiza la variable eficiencia vs la variable mejora de procesos, para esto analizamos si la eficiencia sigue una distribución normal según se muestra en la tabla 23.

Tabla 22 Pruebas de normalidad eficiencia.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| eficiencia | ,227 | 30 | ,000 | ,875 | 30 | ,002 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente elaboración propia.

Como p-valor es 0.002, la variable eficiencia sigue una distribución no normal, es no paramétrica.

3.3.4 PRUEBAS DE HIPÓTESIS DE CORRELACIÓN:

Prueba Coeficiente de Correlación R de Pearson

Debido a que la presente investigación es causal, se mide con la regresión lineal que genera el valor $r^2 = r \times r$, siendo r el coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de significancia de 5% o 0.05.

H0: No existe relación entre las variables ($r = 0$)

H1: Existe relación entre las variables ($r \neq 0$)

Tomas de decisión:

Si el p-valor (Significancia asintótica) calculado por SPSS es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las variables.

Si el p-valor (Significancia asintótica) calculado por SPSS es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre las variables.

Tabla 23 Correlación de Pearson mejora de procesos y eficiencia.

| | | mejoradeproces o | eficiencia |
|-----------------|------------------------|---------------------|------------|
| mejoradeproceso | Correlación de Pearson | 1 | ,396* |
| | Sig. (bilateral) | | ,030 |
| | N | 30 | 30 |
| Eficiencia | Correlación de Pearson | ,396* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,030 | |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como el p-valor (sig. (Bilateral)) Calculado por SPSS, véase la Tabla 25, es aproximadamente 0.030 el cual es menor que 0.050, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las variables.

Como el coeficiente de Pearson es 0,396, véase la Tabla 25, de acuerdo con el baremo de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva débil entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la mejora de procesos se relaciona de forma positiva débil con la eficiencia por lo que se mejorará con nuestra propuesta de ingeniería véase anexos.

Análisis de causalidad

Gráfica de dispersión simple

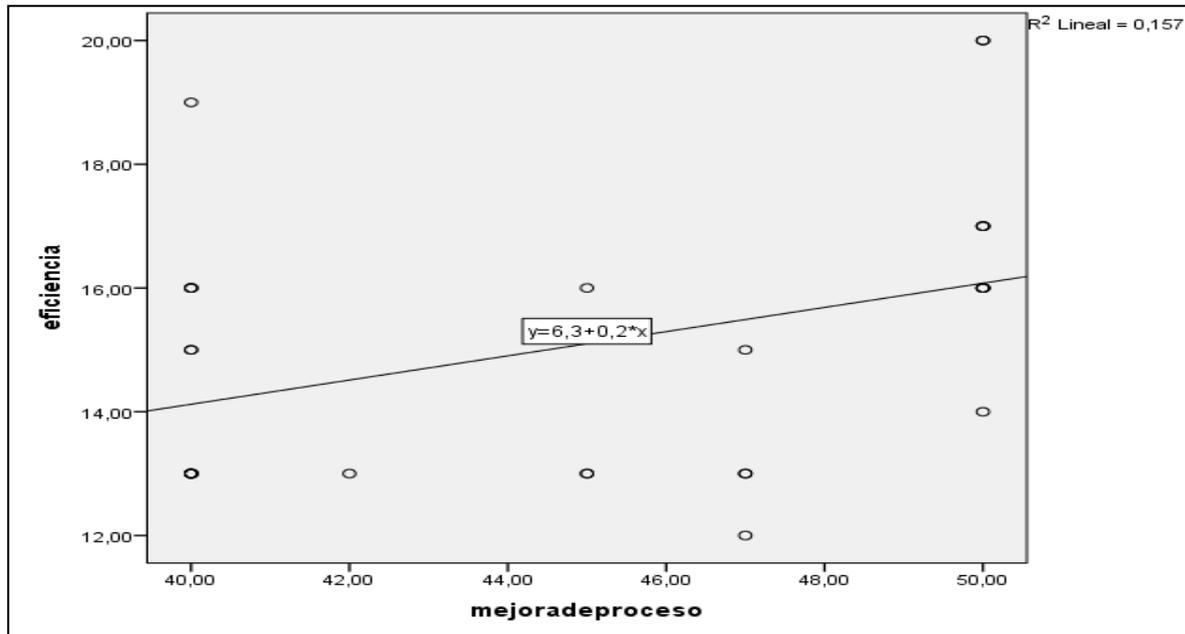


Figura 18 *Dispersión simple Mejora de proceso y eficiencia*

Regresión lineal

Tabla 24 *regresión lineal de la mejora de procesos y Eficiencia.*

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación | Estadísticos de cambio | | | | |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| | | | | | Cambio en R cuadrado | Cambio en F | gl1 | gl2 | Sig. Cambio en F |
| 1 | ,396 ^a | ,157 | ,127 | 2,05191 | ,157 | 5,220 | 1 | 28 | ,030 |

a. Predictores: (Constante), mejoradeprocso

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 26, Se calculó $r^2= 0.157$, lo que significa que, la eficiencia es generada en un 15.7% por la mejora de procesos.

3.3.5 HIPÓTESIS ESPECÍFICA No. 2

HE1: La mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

HE0: La mejora de procesos en la gestión de compras no influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018.

Se analiza la variable eficacia vs la variable mejora de procesos, para esto analizamos si la eficiencia sigue una distribución normal según se muestra en el cuadro 27.

Tabla 25 Pruebas de Normalidad eficacia.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Eficacia | ,180 | 30 | ,014 | ,871 | 30 | ,002 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente elaboración propia.

Como p-valor es 0.002, la variable eficacia sigue una distribución no normal, es no paramétrica.

3.3.6. PRUEBAS DE HIPÓTESIS DE CORRELACIÓN:

Prueba Coeficiente de Correlación R de Pearson

Debido a que la presente investigación es causal, se mide con la regresión lineal que genera el valor $r^2 = r \times r$, siendo r el coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de significancia de 5% o 0.05.

H0: No existe relación entre las variables ($r = 0$)

H1: Existe relación entre las variables ($r \neq 0$)

Tomas de decisión:

Si el p-valor (Significancia asintótica) calculado por SPSS es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las variables.

Si el p-valor (Significancia asintótica) calculado por SPSS es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre las variables.

Tabla 26 Correlación Pearson mejora de procesos y eficacia

| | | Mejoradeproseso | eficacia |
|-----------------|------------------------|-----------------|----------|
| mejoradeproseso | Correlación de Pearson | 1 | ,388* |
| | Sig. (bilateral) | | ,034 |
| | N | 30 | 30 |
| Eficacia | Correlación de Pearson | ,388* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,034 | |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como el p-valor (sig. (Bilateral)) Calculado por SPSS, véase la Tabla 29, es aproximadamente 0.034 el cual es menor que 0.050, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las variables.

Como el coeficiente de Pearson es 0,388, véase la Tabla 29, de acuerdo con el baremo de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva débil entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la mejora de procesos se relaciona de forma positiva débil con la eficacia por lo que se mejorará con nuestra propuesta de ingeniería véase anexos.

Análisis de causalidad

Gráfica de dispersión simple

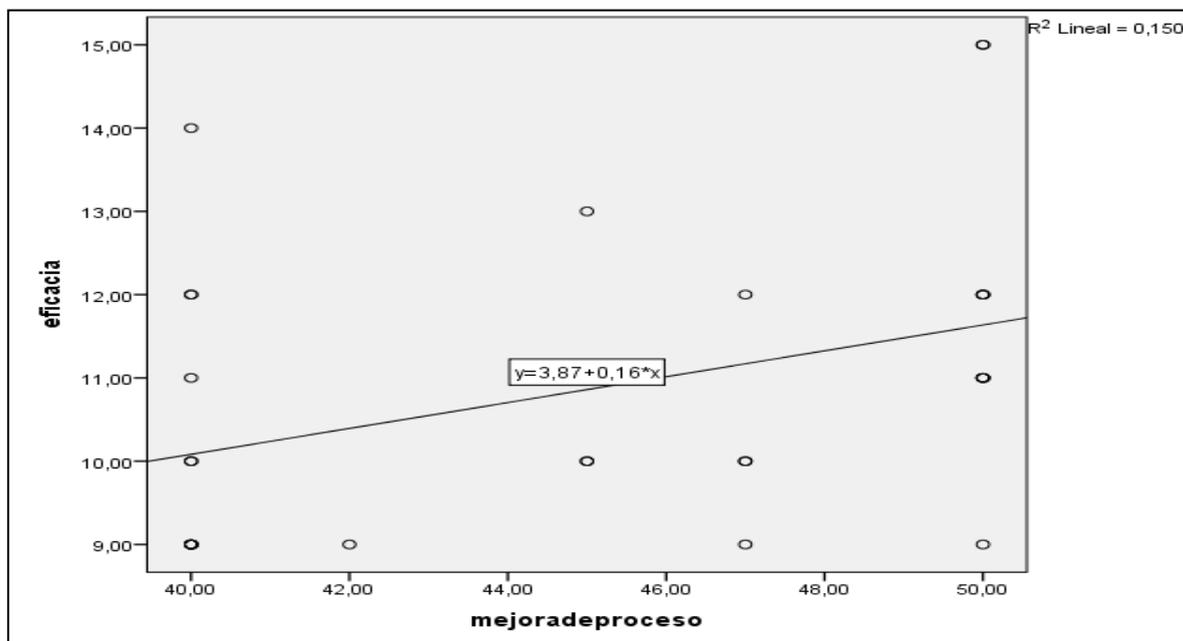


Figura 19 Dispersión simple Mejora de procesos y eficacia

Regresión lineal

Tabla 27 regresión lineal de la mejora de procesos y eficacia.

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación | Estadísticos de cambio | | | | |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| | | | | | Cambio en R cuadrado | Cambio en F | gl1 | gl2 | Sig. Cambio en F |
| 1 | ,388 ^a | ,150 | ,120 | 1,67246 | ,150 | 4,951 | 1 | 28 | ,034 |

a. Predictores: (Constante), mejoradeproseso

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 30, Se calculó $r^2 = 0.150$, lo que significa que, la eficacia es generada en un 15.0% por la mejora de procesos.

CAPITULO IV DISCUSIÓN

4.1 SOBRE LA HIPÓTESIS GENERAL:

HIPÓTESIS GENERAL

Según los resultados obtenidos en la hipótesis general se logró determinar que la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018. Con un nivel de significancia de 0.008 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, con un coeficiente r de Pearson de 0,473, lo que nos indica que existe una correlación positiva débil entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la mejora de procesos se relaciona de forma positiva débil con la productividad. Contrastando con la tesis de EDWARD (2016) titulada “Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, Lima – Lima 2106” en la cual indica un nivel de significancia de 0.001 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, con un coeficiente r de Pearson de 0,864, lo que nos indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la mejora en la gestión compras se relaciona de forma positiva considerable con la productividad.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Según los resultados obtenidos en la hipótesis específica 1 se logró determinar que la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018. Con un nivel de significancia de 0.030 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, con un coeficiente r de Pearson de 0,396, lo que nos indica que existe una correlación positiva débil entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la mejora de procesos se relaciona de forma positiva débil con la eficiencia, Contrastando con la tesis de DEZA (2017) titulada “satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de pacococha - castrovirreyna, Huancavelica” en la cual indica un nivel de significancia de 0.014 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, con un coeficiente r de Pearson de 0,541, lo que nos indica que existe una correlación positiva media entre las variables independiente

y dependiente, es decir, que actualmente satisfacción laboral se relaciona de forma positiva considerable con la productividad.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Según los resultados obtenidos en la hipótesis específica 2 se logró determinar que la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL, Lima, 2018. Con un nivel de significancia de 0.050 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, con un coeficiente r de Pearson de 0,388, lo que nos indica que existe una correlación positiva débil entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la mejora de procesos se relaciona de forma positiva débil con la eficacia. Contrastando con la tesis de BELLO (2017) titulada “relación entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari” en la cual indica un nivel de significancia de 0.000 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, con un coeficiente r de Pearson de 0,690 correlación Alta y positiva entre las variables independiente y dependiente, es decir, que actualmente la implementación de la gestión logística se relaciona de forma positiva considerable con la productividad.

CAPITULO V CONCLUSIONES

OBJETIVO GENERAL

Con respecto al objetivo general se determinó que la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL siendo el nivel de significancia de 0.008 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, además de un análisis de causalidad de regresión lineal de $r^2 = 0.224$, lo que significa que, la productividad es generada en un 22.4% por la mejora de procesos. Contrastando con el objetivo general de EDWARD (2016) titulada “Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, Lima – Lima 2106” siendo el nivel de significancia de 0.001 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, además de un análisis de causalidad de regresión lineal de $r^2 = 0.746$, lo que significa que, la productividad es generada en un 74.6% por la mejora en la gestión compras.

Objetivo específico 1

Con respecto al objetivo específico 1 se determinó que la mejora de procesos en la gestión influye en la eficiencia de la empresa Reloza EIRL siendo el nivel de significancia de 0.030 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, además de un análisis de causalidad de regresión lineal de $r^2 = 0.157$, lo que significa que, la eficiencia es generada en un 25.7% por la mejora de procesos. Contrastando con el objetivo específico de DEZA (2017) quien menciona en su tesis titulada “satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de pacococha - castrovirreyna, Huancavelica” en la cual indica su nivel de significancia de 0,014 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, además de un análisis de causalidad de regresión lineal de $r^2 = 0.292$, lo que significa que, la eficiencia es generada en un 29.2% por la satisfacción laboral.

Objetivo específico 2

Con respecto al objetivo específico 2 se determinó que la mejora de procesos en la gestión influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL siendo el nivel de significancia de 0.034 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, además de un análisis de causalidad de regresión lineal de $r^2= 0.150$, lo que significa que, la eficiencia es generada en un 15.0% por la mejora de procesos. Contrastando con el objetivo específico de BELLO (2017) quien menciona en su tesis titulada “relación entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari, en el año 2017” en la cual indica su nivel de significancia de 0,000 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, además de un análisis de causalidad de regresión lineal de $r^2= 0.476$, lo que significa que, la eficiencia es generada en un 47.6% por la implementación de la gestión logística.

CAPITULO VI RECOMENDACIONES

A continuación, se presentó algunas recomendaciones para que se tomen en cuenta y se desarrollen mejoras en los procesos de compras para obtener un incremento en la productividad de la empresa.

Primero

Se recomienda a la alta gerencia implementar jornadas de capacitación al personal involucrado en el proceso de compras, que permita brindar los repuestos, materiales y equipos en el momento requerido, mediante el cual se lograra contar con un servicio de calidad, cumplimiento con el tiempo de servicio establecido, avances de las ordenes de servicio y pedidos, generando de esta manera un incremento en la satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo con los objetivos estratégicos de la empresa.

Segundo

Se recomienda a la alta gerencia fomentar y fortalecer las capacidades y destrezas de los colaboradores, como también optimizar los procesos de compra con mayor prioridad, los procesos de la gestión de compras deben ser evaluados anualmente, de acuerdo a la política de compra y al manual de operaciones y funciones propuestos en este trabajo de investigación, Asimismo mejorar en la definición de la misión y visión de la empresa, mediante un análisis de los factores internos y externos, viéndose reflejado en una mejor percepción de los clientes.

Tercero

Se sugiere a la alta gerencia generar un ambiente propicio donde el personal se comprometa en los procesos de compras y que aporten en la implementación, la identificación de la competencia necesaria para cada actividad que no afecte su funcionamiento; la evaluación de la competencia de su personal para desempeñar las actividades, la capacitación del personal para lograr los objetivos planteados con la implementación de un manual de operaciones y funciones de compras y política de

compras, mediante la elaboración de nuevos formatos y capacitar al personal de compras, como al personal que realiza servicios a las plantas de los clientes. Además de aplicar un programa de incentivos a los trabajadores más destacados del mes con el fin de motivarlos al crecimiento.

Bibliografía

BELLO. 2017. *relación entre gestión logística y la productividad de la unidad de gestión educativa local de huari.* s.l. : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11940> , 2017.

BENJAMIN Niebel, Andris y Malhotra. 2014. *METODOS ESTANDARES Y DISEÑO DEL TRABAJO.* s.l. : Mc Graw - Hill, 2014. 9786071511546.

BERNAL, Cesar A. 2010. *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.* COLOMBIA : s.n., 2010. 078-958-699-128-5.

CHRISTOPHER. *Logística: Aspectos Estratégicos.* 9789681852825.

CRUELLES Ruiz, Jose A. 2012. *Productividad e incentivos.* mexico : Marcombo, 2012. 97884426717917.

CURILLO. 2014. *ANALISIS I PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA FABRICA ATESANAL DE HORNOS INDUSTRIALES FACOPA.* ECUADOR : s.n., 2014.

DEZA. 2017. *satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de pacococha - castrovirreyna, Huancavelica.* LIMA : <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1404> , 2017.

Edward, ESPINO. 2016. *Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, Lima - 2016.* s.l. : http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf , 2016.

ESCUDERO Serrano, Maria Jose. 2013. *gestión Logística y comercial.* s.l. : S.A. EDICIONES, 2013. 9788428399753.

GOMEZ. *Introducción a la metodología de la investigación científica.* 97898759116511.

GONZALES Moreno, Carla. 2014. *estudio de la cadena de abastecimiento del restaurante el antojo manabita, para generar la optimizacion de recursos.* ecuador : universidad internacional SEK , 2014.

GUTIERREZ Pulido, Humberto. 2014. *Calidad y productividad.* mexico : Mc GRAW- HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE CV., 2014. 978-607-15-1148-5.

—. **2010.** *CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD.* MEXICO : MC GRAW. HILL INTERAMERICANA EDITORIAL S.A. DE CV., 2010. 978-607-15-0315-2.

JIMENEZ. 2012. *Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero.* VENEZUELA : universidad SIMON BOLIVAR, 2012.

- Malhotra, KRAJESWSKY Ritzman y. 2008.** *ADMINISTRACION DE OPERACIONES - PROCESOS Y CADENA DE SUMINISTRO.* MEXICO : s.n., 2008. 9786073221238.
- MORA Garcia, Luis A. 2011.** *LAS MEJORES PRACTICAS EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO.* s.l. : ECOE, 2011. 978-84-92650-88-0.
- . **2010.** *MODELO DE OPTIMIZACION DE LA GESTION LOGISTICA.* s.l. : ECOE, 2010. 978-958-648-646-0.
- MORA, Luis Anibal. 2011.** *Gestión Logística Integral.* mexico : s.n., 2011. 978-84-92650-88-0.
- O, GALLEGA. 2010.** *Análisis y propuesta de mejora para aumentar la productividad en el proceso de fabricación de tableros laminados en la empresa Maderas y plásticos S.A.* Mexico : unidad interdisciplinaria de ingeniería, ciencias sociales y administrativas, 2010.
- PHILIP Kotler, Kevin Lane K. 2008.** *MARKETING MANAGEMENT.* s.l. : PEARSON INTERNATIONAL EDUCACION , 2008. 9780138146030.
- R., BALLOU.** *Logística: Administración de la cadena de suministro.* 9702605407.
- RAMOS Simon, Luis. 2013.** *INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE INFORMACIÓN.* 2013. 978-84-9756-109-9.
- ROJAS, Guisao. 2011.** *Logística Integral: una propuesta.* Colombia : s.n., 2011. 9789588675435.
- Sampieri, HERNANDEZ. QUINTA EDICION.** *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.* MEXICO : MC GRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE CV., QUINTA EDICION. 978-607-15-029-19.
- SUMMERS, Donna C.S. 2006.** *ADMINISTRACION DE CALIDAD.* MEXICO : s.n., 2006. 970-26-0813-9.
- VALLE. 2014.** *Diseño de un modelo de gestión logístico en la empresa MEGAPROFER S.A de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad.* 2014.
- VILLAGRA, Lobato &. 2013.** *Gestión logística y comercial.* españa : s.n., 2013. 9788415656661.

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|--|---|--|
| TITULO | PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍAS | | TÉCNICAS DE INSTRUMENTACIÓN |
| | | | HIPÓTESIS GENERAL | HIPÓTESIS NULA | | | TIPO | TÉCNICAS | |
| "MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL. – LIMA – 2018" | ¿Cómo la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL. Lima, 2018? | Mejorar los procesos en la gestión de compras que influyan en la productividad de la empresa RELOZA EIRL. Lima, 2018. | la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL. Lima, 2018. | la mejora de procesos en la gestión de compras no influye en la productividad de la empresa Reloza EIRL. Lima, 2018. | PLANIFICACIÓN | 1. Plan de compras 2. Formatos para requerimiento de pedidos. 3. Formatos para Ordenes de compras y Ordenes de servicios | LA INVESTIGACIÓN ES DEL TIPO CUANTITATIVO | En este trabajo de investigación se utilizó la encuesta como técnica para relacionar las variables: mejora de procesos y productividad. | |
| | PROBLEMA ESPECÍFICO | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | | PROCESOS | 1. Reducción de tiempos de los procesos. 2. Reducción horas extras 3.- Reducción horas excesivas del personal. | NIVEL | HERRAMIENTAS | |
| | | | | | MEJORA DE PROCESOS | | | | |
| | | | | | CONTROL | 1. Alianza estratégica con proveedores. 2. Formato de control de existencias. 3. Mejora en la satisfacción del cliente. | EL NIVEL ES CORRELACIONAL | | |
| | | ¿Cómo la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficiencia de la empresa RELOZA EIRL. Lima, 2018? | Mejorar los procesos en la gestión de compras que influyan en la eficiencia de la empresa RELOZA EIRL. Lima, 2018. | : La mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficiencia de la empresa Reloza EIRL. Lima, 2018. | | COSTOS | 1. Reducción de los costos de los materiales. 2. Reducción de los costos horas extras. 3. Reducción costos innecesarios por horas hombre no productivas. 4. Reducción del punto de equilibrio | DISEÑO | Diagrama de actividades del proceso, flujo grama del proceso gestión compras, Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto |
| | | | | | VARIABLE INDEPENDIENTE | | | | |
| | | | | PRODUCTIVIDAD | | | | | |
| | ¿Cómo la mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL. Lima, 2018? | Mejorar los procesos en la gestión de compras que influyan en la eficacia de la empresa RELOZA EIRL. Lima, 2018. | La mejora de procesos en la gestión de compras influye en la eficacia de la empresa Reloza EIRL. Lima, 2018. | | EFICACIA | 1. Efectividad de cumplimiento de ordenes de compra. 2. Efectividad en compromiso de calidad de servicio. | EL DISEÑO ES TRANSVERSAL Y NO EXPERIMENTAL | | |
| | | | | EFICIENCIA | 1. Proceso de compras. 2. Mano de obra. 3. Tiempo. | | | | |

Fuente: Elaboración propia

| | |
|---|--|
|  <p>RELOZA E.I.R.L. RUC 20468533422</p> | <p>Electricidad Industrial, Refrigeración y Reparaciones Electromecánicas</p> |
| <p>Lima, 01 de Diciembre del 2018</p> | |
| <p>CARTA DE AUTORIZACIÓN</p> | |
| <p>Por medio la presente Yo, ELVA CAROLINA TORRES CHANI con DNI 09561485 en mi condición de Gerente General de la Empresa RELOZA EIRL, con RUC 20468533422, ubicado en Jirón las Grosellas 961, Distrito de San Juan de Lurigancho. Autorizo al Señor FRANK HENRY LOZANO BECERRA Con DNI 10355952, el permiso de poder usar el nombre de la empresa en su PROYECTO DE TESIS, para que pueda concluir sus estudios universitarios satisfactoriamente</p> | |
| <p>Atentamente:</p> | |
| <p>RELOZA E.I.R.L.  Elva C. Torres Chani de L. GERENTE GENERAL,</p> | |
| <p>Elva Carolina Torres Chani Gerente General</p> | |
| <hr/> <p>Jr. Las Grosellas N° 961, Urb. Las Violetas, S.J.L. Tlfs: Ofic. 458-5535 Next.: 104 * 4635 / 112 * 7640 / 839 * 3981 Email: relozaeir@hotmail.com</p> | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 MATRIZ DE DATOS

| MEJORA DE PROCESOS | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PREGUNTAS | | | | | | | | | | |
| ENCUESTADOS | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Fuente: Elaboración propia

| PRODUCTIVIDAD | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | |
| ENCUESTADOS | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4 INSTRUMENTOS ENCUESTA

| | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|--|--|
|  | | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | | | | | |
| | | DESACUERDO | 2 | | | | | |
| | | NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO | 3 | | | | | |
| | | DE ACUERDO | 4 | | | | | |
| | | TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | | | | | |
| "MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTION DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL – LIMA – 2018" | | | | | | | | |
| MEJORA DE PROCESOS | | ESCALA | | | | | | |
| PLANIFICACION | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | ¿Debería existir un plan de compras dentro de la empresa? | | | | | | | |
| 2 | ¿Debería realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia? | | | | | | | |
| 3 | ¿La empresa debería revisar de manera periódica los formatos de ordenes de compra y servicios? | | | | | | | |
| PROCESOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 4 | ¿La toma de decisiones de las compras en la empresa vienen siendo las mas adecuadas? | | | | | | | |
| 5 | ¿El personal encargado de la gestión de compras se encuentra capacitado y concientizado en la atención oportuna de sus labores? | | | | | | | |
| 6 | ¿El proceso de compras debe establecer prioridades basándose en el plan de compras? | | | | | | | |
| 7 | ¿Debería existir dentro de los planes operativos de la empresa una programación de las compras? | | | | | | | |
| CONTROL | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 8 | ¿La Alianza Estrategica con los proveedores, permitirá la adquisición de materiales y equipos de calidad con las especificaciones técnicas para atender los servicios? | | | | | | | |
| 9 | ¿En su opinión debería existir verificación de los materiales almacenados en cantidad y tiempo? | | | | | | | |
| 10 | ¿Los actuales procedimientos de compras son los adecuados para atender los requerimientos a tiempo? | | | | | | | |
| PRODUCTIVIDAD | | ESCALA | | | | | | |
| COSTOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 11 | ¿La compra de productos de buena calidad ayuda en el incremento de la rentabilidad de la empresa? | | | | | | | |
| 12 | ¿Las políticas de compras ayudan a minimizar los costos? | | | | | | | |
| 13 | ¿Deberían implementarse técnicas en la toma de decisiones para incrementar la rentabilidad? | | | | | | | |
| 14 | ¿Debería la empresa realizar una alianza estratégica con sus proveedores a homologar, para realizar compras estratégicas por volumen? | | | | | | | |
| 15 | ¿Mediante las mejoras en la gestión compras se plantean estrategias para la reducción de costos fijos, que incrementen la rentabilidad de la empresa? | | | | | | | |
| 16 | ¿Se lleva a cabo un eficiente sistema de costeo que identifique los costos fijos en el área de compras? | | | | | | | |
| EFICACIA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 17 | ¿Considera Ud. que todas las ordenes de pedido son atendidas en el momento oportuno? | | | | | | | |
| 18 | ¿La atención de compras atendida por la empresa diariamente es la adecuada en relación con su sistema de compras? | | | | | | | |
| 19 | ¿Existe una alta cantidad de productos que no cumplen con la especificación técnica requerida? | | | | | | | |
| 20 | ¿Existe una alta cantidad de materia "hueso" que no sale del almacén debido a una mala calidad de adquisición? | | | | | | | |
| EFICIENCIA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 21 | ¿Considera Ud. que el proceso de compra actual es eficiente? | | | | | | | |
| 22 | ¿Considera Ud. que el personal del área de compras esta capacitada? | | | | | | | |
| 23 | ¿Considera Ud. que el número de personas del área de compras es suficiente para la atención de todos los pedidos? | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia



Callao, 14 de Setiembre de 2018

Estimado: MG. Eduardo Quintanilla De La Cruz

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL – LIMA – 2018”**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Instrumentos de obtención de datos
- b) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Frank Henry", is written over a dotted line.

Lozano Becerra Frank Henry

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS | | | | | | |
|---|---------------|--|---|--|---|--|
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL - LIMA - 2018* | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: LOZANO BECERRA FRANK HENRY | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MG. EDUARDO QUINTANA DE LA CRUZ | | | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | | | | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM / PREGUNTA | | | |
| | | | OPINIÓN DEL EXPERTO | | | |
| | | | ESCALA | | | |
| | | | TOTALMENTE EN DESACUERDO 1 | | | |
| | | | DESACUERDO 2 | | | |
| | | | NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO 3 | | | |
| | | | DE ACUERDO 4 | | | |
| | | | TOTALMENTE DE ACUERDO 5 | | | |
| | | | SI CUMPLE | | | |
| | | | NO CUMPLE | | | |
| | | | E | | | |
| | | | E | | | |
| | | | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS | | | |
| MEJORA DE PROCESOS | PLANIFICACIÓN | Plan de compras | ¿Debería existir un plan de compras dentro de la empresa? | ✓ | | |
| | | Formatos para requerimiento de pedido | ¿Debería realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia? | ✓ | | |
| | | Formatos para Ordenes de compras y Ordenes de servicios | ¿La empresa debería revisar de manera periódica los formatos de ordenes de compra y servicios? | ✓ | | |
| | | Reducción de tiempos de los procesos | ¿La toma de decisiones de las compras en la empresa visen siendo las más adecuadas? | ✓ | | |
| | | | ¿El personal encargado de la gestión de compras se encuentra capacitado y concientizado en la atención oportuna de sus labores? | ✓ | | |
| | | | Reducción horas extras | ¿El proceso de compras debe establecer prioridades basándose en el plan de compras? | ✓ | |
| | | | Reducción horas excesivas del personal. | ¿Debería existir dentro de los planes operativos de la empresa una programación de las compras? | ✓ | |
| | | | Alianza estratégica con los proveedores. | ¿La Alianza estratégica con los proveedores, permitirá la adquisición de materiales y equipos de calidad con las especificaciones técnicas para atender los servicios? | ✓ | |
| | | | Formato de control de existencia. | ¿En su opinión debería existir verificación de los materiales almacenados en cantidad y tiempo? | ✓ | |
| | | | Mejora en la satisfacción del cliente interno. | ¿Los actuales procedimientos de compras son los adecuados para atender los requerimientos a tiempo? | ✓ | |
| COSTOS | CONTROL | Reducción de los costos de los materiales. | ¿La compra de productos de buena calidad ayuda en el incremento de la rentabilidad de la empresa? | ✓ | | |
| | | Reducción de los costos horas extras. | ¿Las políticas de compras ayudan a minimizar los costos? | ✓ | | |
| | | | ¿Deberían implementarse técnicas en la toma de decisiones para incrementar la rentabilidad? | ✓ | | |
| | | Reducción costos innecesarios por horas hombre no productivas. | ¿Debería la empresa realizar una alianza estratégica con sus proveedores a homologar para realizar compras estratégicas por volumen? | ✓ | | |
| | | | ¿Mediante la mejora en la gestión compras se planteen estrategias para la reducción de costos fijos, que incrementen la rentabilidad de la empresa? | ✓ | | |
| | | | Reducción del punto de equilibrio. | ¿Se lleva a cabo un eficiente sistema de costos que identifique los costos fijos en el área de compras? | ✓ | |
| | | | | ¿Considera Ud. que todas las ordenes de pedido son atendidas en el momento oportuno? | ✓ | |
| | | | efectividad de cumplimiento de ordenes de compra. | ¿La atención de compra atendida por la empresa diariamente es la adecuada en relación con su sistema de compra? | ✓ | |
| | | | efectividad en compromiso de calidad de servicio. | ¿Existe una alta cantidad de productos que no cumplen con la especificación técnica requerida? | ✓ | |
| | | | | ¿Existe una alta cantidad de material "muerto" que no sale del almacén debido a una mala calidad de adquisición? | ✓ | |
| PRODUCTIVIDAD | EFICACIA | proceso de compras | ¿Considera Ud. que el proceso de compra actual es eficiente? | ✓ | | |
| | | mano de obra. | ¿Considera Ud. que el personal del área de compras está capacitada? | ✓ | | |
| | | tiempo. | ¿Considera Ud. que el número de personas del área de compras es suficiente para la atención de todos los pedidos? | ✓ | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| FIRMA DEL EXPERTO: | | | | | | |
| Eduardo Quintana | | | | | | |
| Eduardo Quintana 2016. CIP 35633, PDL. 08293588 | | | | | | |

NOTA: LAS DIMENSIONES E INDICADORES SOLO SI PROCEDEN EN DEPENDENCIA DE LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LAS VARIABLES.

Callao, 14 de Setiembre de 2018

Estimado: MG. Osmar Morales Chalco

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL – LIMA – 2018”**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Instrumentos de obtención de datos
- b) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

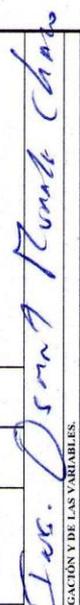
La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



.....
Lozano Becerra Frank Henry

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS | | | | |
|--|---|--|---|--|
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL - LIMA - 2018" | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: LOZANO BECERRA FRANK HENRY | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MG. OSMAR MORALES CHALCO | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | INDICADORES | ITEM / PREGUNTA | OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPL NO CUMPL | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | ESCALA TOTALMENTE EN DE ACUERDO 1 DESACUERDO 2 NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO 3 DE ACUERDO 4 TOTALMENTE DE ACUERDO 5 | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS | |
| MEJORA DE PROCESOS | PLANIFICACIÓN | Plan de compras | ¿Debería existir un plan de compras dentro de la empresa? | |
| | | Formatos para requerimiento de pedido | ¿Debería realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia? | |
| | | Formatos para Ordenes de compras y Orígenes de servicios | ¿La empresa debería revisar de manera periódica los formatos de ordenes de compra y servicios? | |
| | | Reducción de tiempo de los procesos | ¿La toma de decisiones de las compras en la empresa vienen siendo las más adecuadas? ¿El personal encargado de la gestión de compras se encuentra capacitado y concientizado en la atención oportuna de sus labores? | |
| | PROCESOS | Reducción horas extras | ¿El proceso de compras debe establecer prioridades basándose en el plan de compras? | |
| | | Reducción horas extras del personal. | ¿Debería existir dentro de los planes operativos de la empresa una programación de las compras? | |
| | CONTROL | Alianza estratégica con los proveedores. | ¿La Alianza estratégica con los proveedores, permitirá la adquisición de materiales y equipos de calidad con las especificaciones técnicas para atender los servicios? | |
| | | Formato de control de existencias. | ¿En su opinión debería existir verificación de los materiales almacenados en cantidad y tiempo? | |
| | | Mejora en la satisfacción del cliente interno. | ¿Los actuales procedimientos de compras son los adecuados para atender los requerimientos a tiempo? | |
| | | Reducción de los costos de los materiales. | ¿La compra de productos de buena calidad ayuda en el incremento de la rentabilidad de la empresa? | |
| COSTOS | Reducción de los costos horas extras. | ¿Las políticas de compras ayudan a minimizar los costos? | | |
| | Reducción costos innecesarios por horas hombre no productivas. | ¿Deberían implementarse técnicas en la toma de decisiones para incrementar la rentabilidad? ¿Debería la empresa realizar una alianza estratégica con sus proveedores a homologar, para realizar compras estratégicas por volumen? | | |
| | Reducción del punto de equilibrio. | ¿Mediante la mejora en la gestión compras se plantean estrategias para la reducción de costos fijos, que incrementen la rentabilidad de la empresa? | | |
| | efectividad de cumplimiento de ordenes de compra. | ¿Se lleva a cabo un eficiente sistema de costos que identifique los costos fijos en el área de compras? ¿Considera Ud. que todas las ordenes de pedido son atendidas en el momento oportuno? | | |
| EFICACIA | efectividad en compromiso de calidad de servicio. | ¿La atención de compras atendida por la empresa diariamente es la adecuada en relación con su sistema de compras? ¿Existe una alta cantidad de productos que no cumplen con la especificación técnica requerida? ¿Existe una alta cantidad de material "huoso" que no sale del almacén debido a una mala calidad de adquisición? | | |
| | proceso de compras | ¿Considera Ud. que el proceso de compra actual es eficiente? | | |
| | mano de obra. | ¿Considera Ud. que el personal del área de compras esta capacitada? | | |
| | tiempo. | ¿Considera Ud. que el número de personas del área de compras es suficiente para la atención de todos los pedidos? | | |
| FIRMA DEL EXPERTO: |  . 19/11/2018 | |  Dr. Osmar Morales Chalco | |

NOTA: LAS DIMENSIONES E INDICADORES, SOLO SI PROCEDEN, EN DEPENDENCIA DE LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LAS VARIABLES.

Callao, 14 de Setiembre de 2018

Estimado: MSC. Héctor Antonio Gil Sandoval

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL – LIMA – 2018”**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Instrumentos de obtención de datos
- b) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



.....
Lozano Becerra Frank Henry



03684198

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS | | | | | | | |
|--|---------------|--|--|---|------------------------|-----------------------------|--|
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL - LIMA - 2018" | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: LOZANO BECERRA FRANK HENRY | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MSC. HECTOR ANTONIO GIL SANDOVAL | | | | | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM / PREGUNTA | OPINION DEL EXPERTO | | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS | |
| | | | | ESCALA | SI CUMPLE NO CUMPLE | | |
| MEJORA DE PROCESOS | PLANIFICACION | Plan de compras | ¿Debería existir un plan de compras dentro de la empresa? | TOTALMENTE EN ACUERDO 1 | | | |
| | | Formatos para requerimiento de pedido | ¿Debería realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia? | DESACUERDO 2 | | | |
| | | Formatos para Ordenes de compra y Ordenes de servicios | ¿La empresa debería revisar de manera periódica los formatos de ordenes de compra y servicios? | NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO 3 | | | |
| | | Reducción de tiempos de los procesos | ¿La toma de decisiones de los compras en la empresa vienen siendo las más adecuadas? | DE ACUERDO 4 | | | |
| | PROCESOS | Reducción horas extras | ¿El personal encargado de la gestión de compras se encuentra capacitado y comprometido en la atención oportuna de sus labores? | TOTALMENTE DE ACUERDO 5 | | | |
| | | Reducción horas extras del personal. | ¿El proceso de compras debe establecer prioridades basándose en el plan de compras? | | | | |
| | CONTROL | Alianza estratégica con los proveedores. | ¿Debería existir dentro de los planes operativos de la empresa una programación de las compras? | | | | |
| | | Formato de control de existencias. | ¿La Alianza estratégica con los proveedores, permitirá la adquisición de materiales y equipos de calidad con las especificaciones técnicas para atender los servicios? | | | | |
| | PRODUCTIVIDAD | COSTOS | Mejora en la satisfacción del cliente interno. | ¿En su opinión debería existir verificación de los materiales almacenados en cantidad y tiempo? | | | |
| | | | Reducción de los costos de los materiales. | ¿Los actuales procedimientos de compras son los adecuados para atender los requerimientos a tiempo? | | | |
| Reducción de los costos horas extras. | | | ¿La compra de productos de buena calidad ayuda en el incremento de la rentabilidad de la empresa? | | | | |
| Reducción costos innecesarios por horas hombre no productivas. | | | ¿Las políticas de compras ayudan a minimizar los costos? | | | | |
| EFICACIA | | Reducción del punto de equilibrio. | ¿Deberían implementarse técnicas en la toma de decisiones para incrementar la rentabilidad? | | | | |
| | | efectividad de cumplimiento de ordenes de compra. | ¿Debería la empresa realizar una alianza estratégica con sus proveedores a homologar para realizar compras estratégicas por volumen? | | | | |
| EFICIENCIA | | proceso de compras | ¿Mediante la mejora en la gestión de compras se plantean estrategias para la reducción de costos fijos, que no aumenten la rentabilidad de la empresa? | | | | |
| | | mano de obra. | ¿Se lleva a cabo un eficiente sistema de costos que identifique los costos fijos en el área de compras? | | | | |
| | | tiempo. | ¿Considera Ud. que todos los ordenes de pedido son atendidos en el momento oportuno? | | | | |
| | | | ¿La atención de compras atendida por la empresa, durante es la adecuada en relación con su sistema de compras? | | | | |
| FIRMA DEL EXPERTO: | 13/11/18 | | Hector Antonio Gil Sandoval | | | | |

NOTA: LAS DIMENSIONES E INDICADORES, COMO SUBROCEDEN, ES DE RESPONSABILIDAD DE LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LAS VARIABLES.

Valoración de la propuesta por criterio de especialistas

CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTO

Nombres y apellidos: Frank Jeff Alain Zegarra Pizarro.

Grado académico o científico: Ing. Industrial.

Años de experiencia: 23 años de experiencia en logística y Manufactura.

Experiencia en gestión empresarial y productiva: Si.

Estimado Ingeniero:

Estamos realizando una investigación relacionada a una "MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTION DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL- Lima - 2018"

Como parte de la misma hemos elaborado la mejora que se acompaña y requerimos de usted su valoración con la mayor objetividad posible.

Agradecemos su sincera respuesta.

En cada caso se incluyen cinco opciones de las cuales usted debe seleccionar una de acuerdo con la escala siguiente: **MA**: Muy adecuado, **A**: Adecuado, **PA**: Poco adecuado, **NA**: No adecuado e **I**: Inadecuado.

| ASPECTO | MA | A | PA | NA | I |
|---|----|---|----|----|---|
| 1. Importancia de la temática seleccionada. | | X | | | |
| 2. Fundamentos de la propuesta. | | X | | | |
| 3. Estructura de la propuesta. | X | | | | |
| 4. Ajuste de la propuesta al tipo de actividad. | X | | | | |
| 5. Factibilidad de la aplicación de la propuesta. | X | | | | |

Le solicitamos que añada al dorso cualquier sugerencia que entienda prudente para el perfeccionamiento del resultado que se presenta.



Frank Jeff Alain Zegarra P.
Sub. Point de Opinión

CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTO

Nombre y Apellidos: MG. Eduardo Quintanilla De La Cruz

Grado académico o científico: Magister

Estimado Ingeniero:

Estoy realizando una investigación relacionada con una “mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl – lima – 2018”. Con el objetivo de proponer una “mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl – lima – 2018”

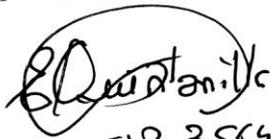
Como parte de la misma hemos elaborado la propuesta que se acompaña y requerimos de usted para su valoración con la mayor objetividad posible.

Agradeceremos su sincera respuesta.

En cada caso se incluye 5 opciones de las cuales usted debe seleccionar una de acuerdo con la escala siguiente: **MA** Muy adecuado, **A**: Adecuado, **PA**: Poco adecuado, **NA**: nada adecuado, e **I**: Inadecuado.

| ASPECTO | MA | A | PA | NA | I |
|---|----|---|----|----|---|
| 1. Importancia de la tematica seleccionada | X | | | | |
| 2. Fundamentos de la Propuesta | | X | | | |
| 3. Estructura de la Propuesta | | X | | | |
| 4. Ajuste de la propuesta al tipo actividad productiva al que se persigue | | X | | | |
| 5. Factibilidad de aplicación de la respuesta. | | X | | | |

Le solicitamos que añada al dorso cualquier sugerencia que entienda prudente para el perfeccionamiento del resultado que se presenta.

 Eduardo Quintanilla
CIP 35643
DNI: 06293988

CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTO

Nombre y Apellidos: MSC. Héctor Antonio Gil Sandoval

Grado académico o científico: Magister

Estimado Ingeniero:

Estoy realizando una investigación relacionada con una “mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl – lima – 2018”. Con el objetivo de proponer una “mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl – lima – 2018”

Como parte de la misma hemos elaborado la propuesta que se acompaña y requerimos de usted para su valoración con la mayor objetividad posible.

Agradeceremos su sincera respuesta.

En cada caso se incluye 5 opciones de las cuales usted debe seleccionar una de acuerdo con la escala siguiente: **MA** Muy adecuado, **A**: Adecuado, **PA**: Poco adecuado, **NA**: nada adecuado, e **I**: Inadecuado.

| ASPECTO | MA | A | PA | NA | I |
|---|----|---|----|----|---|
| 1. Importancia de la tematica seleccionada | X | | | | |
| 2. Fundamentos de la Propuesta | | X | | | |
| 3. Estructura de la Propuesta | | X | | | |
| 4. Ajuste de la propuesta al tipo actividad productiva al que se persigue | | X | | | |
| 5. Factibilidad de aplicación de la respuesta. | | X | | | |

Le solicitamos que añada al dorso cualquier sugerencia que entienda prudente para el perfeccionamiento del resultado que se presenta.


03684198

CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTO

Nombre y Apellidos: Guillermo Linares Sanchez

Grado académico o científico: Magister

Estimado Ingeniero:

Estoy realizando una investigación relacionada con una "Propuesta de mejora de procesos para influir en la productividad de la gestión de compras en la empresa reloza eirl – lima – 2018". Con el objetivo de proponer una "Propuesta de mejora de procesos para influir en la productividad de la gestión de compras en la empresa reloza eirl – lima – 2018".

Como parte de la misma hemos elaborado la propuesta que se acompaña y requerimos de usted para su valoración con la mayor objetividad posible.

Agradeceremos su sincera respuesta.

En cada caso se incluye 5 opciones de las cuales usted debe seleccionar una de acuerdo con la escala siguiente: **MA** Muy adecuado, **A**: Adecuado, **PA**: Poco adecuado, **NA**: nada adecuado, e **I**: Inadecuado.

| ASPECTO | MA | A | PA | NA | I |
|---|----|---|----|----|---|
| 1. Importancia de la tematica seleccionada | | X | | | |
| 2. Fundamentos de la Propuesta | | X | | | |
| 3. Estructura de la Propuesta | | X | | | |
| 4. Ajuste de la propuesta al tipo actividad productiva al que se persigue | | X | | | |
| 5. Factibilidad de aplicación de la respuesta. | | X | | | |

Le solicitamos que añada al dorso cualquier sugerencia que entienda prudente para el perfeccionamiento del resultado que se presenta.


Guillermo Linares S
CIP 48991

The screenshot displays the Turnitin interface for a document submission. At the top, the document title is "henry lozano becerra" and the subject is "PROPUESTA DE MEJORA DE". The similarity score is prominently displayed as 36%. Below the score, a list of sources is provided, each with a corresponding percentage of similarity.

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

| Rank | Source | Percentage |
|------|---|------------|
| 1 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | 21 % |
| 2 | datateca.unad.edu.co Fuente de Internet | 2 % |
| 3 | docplayer.es Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | search.ndltd.org Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | www.buenastareas.com Fuente de Internet | 1 % |
| 6 | biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet | 1 % |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE COMPRAS EN LA EMPRESA RELOZA EIRL LIMA 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:
LOZANO BECERRA FRANK HENRY

ASESOR:
MSC. ING. HÉCTOR ANTONIO GU. SANDOVAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Página: 1 de 136 Número de palabras: 21594 Turnitin Cla... Text-only Re... High Resol... 04:09 p.m. 05/12/2018

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, the browser address bar shows the URL: <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang-es&u=10813846548&s=3&o=1059816930>. The page title is "feedback studio henry lozano becerra". The main content area shows a document preview with the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl, lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO (A) INDUSTRIAL

AUTOR (A):
Lozano Becerra Frank Henry

At the bottom of the document preview, it states: "Página: 1 de 98" and "Número de palabras: 17886".

On the right side, a "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) section shows a similarity score of 22%. Below this, a list of sources is provided:

| Rank | Source | Percentage |
|------|--|------------|
| 1 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | 6 % |
| 2 | datateca.unad.edu.co Fuente de Internet | 2 % |
| 3 | Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante | 2 % |
| 4 | Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante | 1 % |
| 5 | m.tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 6 | docplayer.es | 1 % |

The interface also includes a navigation bar at the bottom with options: "Text-only Report", "Turnitin Classic", "High Resolution", and "Activado". The system tray at the bottom right shows the date and time: "01:52 p.m. 21/12/2018".



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 2

Yo, **Héctor Antonio Gil Sandoval**, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de **Ingeniería Industrial, Programa de Formación para adultos** de la Universidad César Vallejo Sede Callao, revisor de la tesis titulada:

“Mejora de procesos en la gestión compras para influir en la productividad de la empresa Reloza E.I.R.L Lima 2018”, del (de la) estudiante **Frank Henry Lozano Becerra**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 21 de diciembre de 2018

Msc. Ing. Héctor Antonio Gil Sandoval

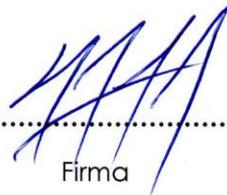
DNI: 03684198

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

Yo, Héctor Antonio Gil Sandoval docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial del Programa de Formación para adultos de la Universidad César Vallejo sede Callao, revisor (a) de la tesis titulada "Mejora de procesos en la gestión compras para influir en la productividad de la empresa Reloza E.I.R.L Lima 2018", del (de la) estudiante **Frank Henry Lozano Becerra** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 21 de diciembre de 2018



Firma

Msc. Ing. Héctor Antonio Gil Sandoval

DNI: 03684198

| | | | | | |
|--------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| laboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|--------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

Anexo 10 PANTALLAZO PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

IBM SPSS Statistics Processor está listo. UnirdeON 04:09 p.m. 95% disponible (conectado y cargándose)

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado
 Logaritmo
 Correlaciones
 Thulos
 Notas
 Conjunto de datos
 Correlaciones

```

GET
FILE='C:\Users\ALICIA\Desktop\ELABORACION TESIS HENRY\LOZANO RESULTADOS SPSS PRESENTENTACION\tesis lozanoOK trabajo.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=mejoradeproc eso productividad
/PRINT=TOTAL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

➔ **Correlaciones**

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\ALICIA\Desktop\ELABORACION TESIS HENRY\LOZANO RESULTADOS SPSS PRESENTENTACION\tesis lozanoOK trabajo.sav

| | mejoradeproc eso | productividad |
|------------------|------------------|---------------|
| mejoradeproc eso | 1 | ,473** |
| productividad | ,473** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,008 |
| | N | 30 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Anexo 11 PANTALLAZO PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 1

CORRELATIONS
/VARIABLES=mejoradeproc eso eficiencia
/PRINT=TOTAL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

| | mejoradeproc eso | eficiencia |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| mejoradeproc eso | 1 | ,396 [*] ,030 30 |
| eficiencia | ,396 [*] ,030 30 | 1 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS

Anexo 12 PANTALLAZO PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 2

*Resultado3 [Documentos5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

CORRELATIONS
 /VARIABLES=mejoradeprocso eficacia
 /PRINT=TWO TAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones**

| | | mejoradeprocso | eficacia |
|----------------|------------------------|----------------|----------|
| mejoradeprocso | Correlación de Pearson | 1 | ,388 |
| | Sig. (lateral) | | ,034 |
| | N | 30 | 30 |
| eficacia | Correlación de Pearson | ,388 | 1 |
| | Sig. (lateral) | ,034 | |
| | N | 30 | 30 |

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS

EXPECTATIVAS DEL SECTOR MUNDIAL DEL AIRE ACONDICIONADO.

Según, (Duván Chaverra, 04 abril de 2017) Jefe Editorial en Latín Pres, Inc. Comunicador Social y Periodista con experiencia de más de 12 años en medios de comunicación. Apasionado por la Tecnología. Directos Académico del Congreso RefriAméricas. Menciona que el mercado global de acondicionadores de aire se proyecta para cruzar los US \$155 mil millones en 2022.

Los sectores residenciales y comerciales, junto con el aumento de los ingresos disponibles, elevan la demanda de acondicionadores de aire en todo el mundo. Una parte importante de la demanda de acondicionadores de aire está emanando de Asia-Pacífico debido a los rápidos desarrollos de infraestructura y la creciente penetración.

LA POBLACIÓN MUNDIAL AUMENTARÁ EN 1.000 MILLONES PARA 2030

Según, (El Centro de Noticias ONU, 21 de junio 2017, New York) menciona, mediante estimaciones de un nuevo informe de Naciones Unidas, dado a conocer este miércoles. Las Perspectivas de la Población Mundial 2017, publicado por el Departamento de Asuntos Sociales y Económicos de la ONU, provee un amplio análisis de las tendencias demográficas. La información es esencial para guiar las políticas destinadas a cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que busca acabar con la pobreza y el hambre, además de lograr la plena igualdad para 2030. Por ello, se estima que Nigeria superará en este aspecto a Estados Unidos antes de 2050.

Esto tendrá un profundo impacto en las sociedades, estima la ONU, y pondrá de manifiesto presiones sobre los servicios de salud, los sistemas de pensión y protección social en muchos países.

ANÁLISIS NACIONAL DEL SECTOR SERVICIO DE AIRE ACONDICIONADO

Tasa poblacional

Según el informe, la población total del Perú llegó a 31'237,385 habitantes, en los que se considera a la población censada y la población omitida durante el empadronamiento.

Perú es el quinto país más poblado, según el ranking de población en América del Sur al año 2017, el Perú es el quinto país más poblado, después de Brasil, Colombia, Argentina y Venezuela. A nivel de América Latina, nuestro país ocupa el sexto lugar, después de Brasil, México, Colombia, Argentina y Venezuela.

La mayoría de la población es joven, según la estructura por edad de la población, al año 2017, el 26,4% de la población censada tiene de 0 a 14 años; 61,7% de 15 a 59 años y 11,9% de 60 y más años de edad.

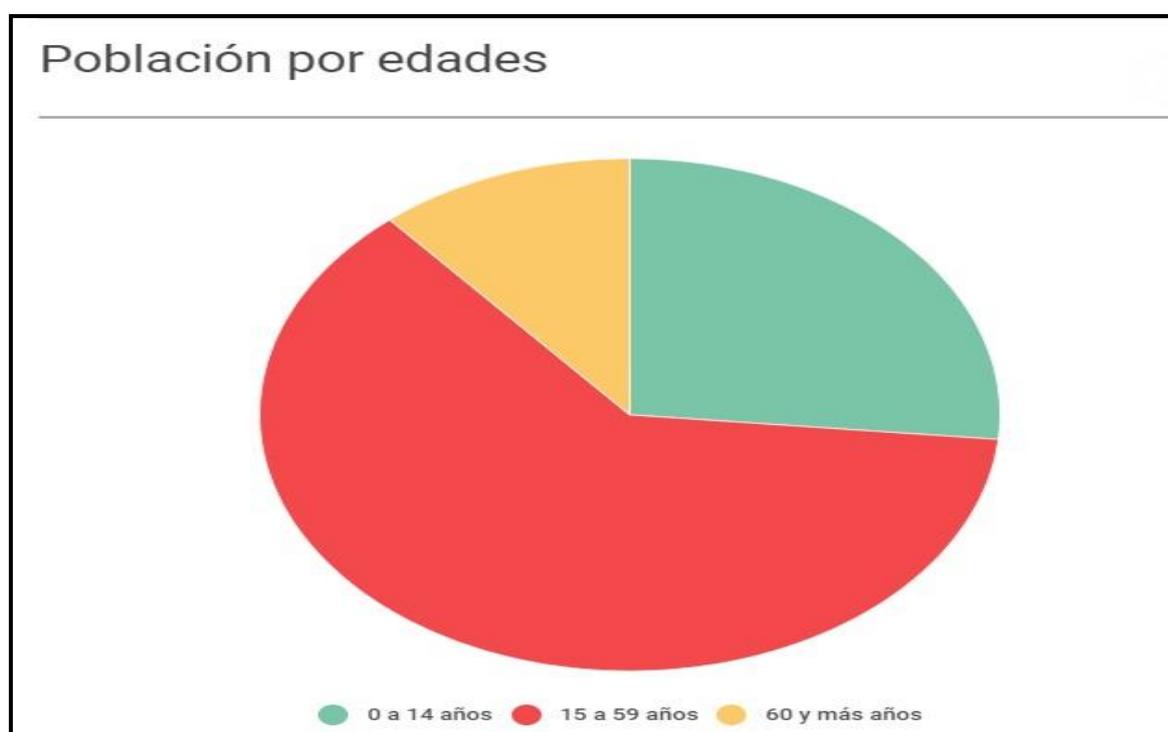


Figura 20: Población por Edades

Población por regiones naturales

De acuerdo con los primeros resultados de los Censos Nacionales 2017, la población peruana pasó a ser mayoritariamente costeña; es así que, la población de la Costa totalizó 17'370,297 habitantes y representaron el 58,0%. La costa obtuvo mayor tasa de crecimiento anual.

Lima es el departamento con mayor población

De acuerdo con el total de la población censada, el departamento con mayor población es Lima al totalizar 9'485,405 habitantes; del cual, la provincia de Lima tiene 8'574,974 habitantes; y Lima Región tiene 910,431. el segundo departamento con mayor población es Piura con 1'856,809, seguido por La Libertad, Arequipa, Cajamarca, Junín, Cusco, Lambayeque, Puno, Áncash y la Provincia Constitucional del Callao. En tanto que, los departamentos con menor población son: Madre de Dios, Moquegua, Tumbes, y Pasco.

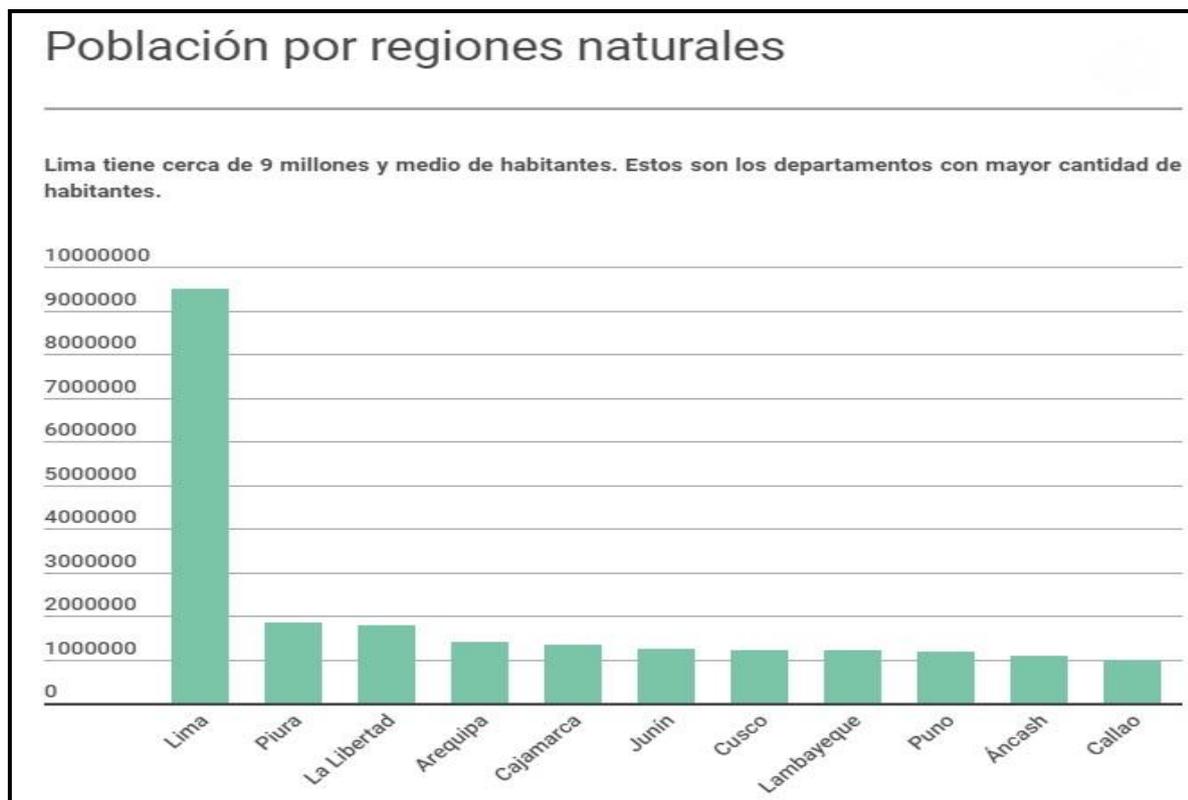


Figura 21: población por Regiones Naturales

PBI NACIONAL

El dato en dólares del BCRP es el directamente publicado por esta entidad, en tanto que el del INEI ha sido obtenido por nosotros aplicando a su dato en soles corrientes el tipo de cambio promedio del período publicado por la Superintendencia de Banco y Seguros.

Mientras el BCRP afirma que a lo largo de los cuatro períodos el PBI llega a US\$ 223,000 millones, el INEI señala que ha llegado a un monto en soles que equivaldría a US\$ 219,612 millones.

Si bien esta última es la entidad oficialmente encargada de presentar la información del producto, el banco central también tiene voz al respecto, pues la cifra que divulga es la que le permite calcular luego los diversos ratios mediante los cuales se analiza la situación económica nacional.

El importante avance de 8.4% en el PBI nominal en dólares en el primer semestre del año 2018 frente a similar período del 2017 se debió especialmente al crecimiento de 4.3% del PBI real en soles, al alza de 2.9% de sus precios implícitos, y al leve retroceso de 0.8% del tipo de cambio.

Teniendo en cuenta que la población nacional llega a la fecha a aproximadamente 31.45 millones, el dato del BCRP implicaría un PBI por habitante de alrededor de US\$ 7,090, en tanto que el del INEI uno que bordea los US\$ 6,983.

| Perú: PBI Trimestral y Anualizado | | | | |
|--|-------------------------|-----------------|----------------------|------------------|
| Trimestres | BCR Millones US\$ | INEI | | |
| | | Millones S/. | Tipo de cambio | Millones US\$ |
| 2017-III | 54,887 | 174,022 | 3.247 | 53,595 |
| 2017-IV | 57,438 | 181,706 | 3.248 | 55,944 |
| 2018-I | 53,065 | 171,925 | 3.239 | 53,080 |
| 2018-II | 57,610 | 185,866 | 3.260 | 57,014 |
| TOTAL | 223,000 | 713,519 | 3.249 | 219,612 |

Fuentes PBI: BCR e INEI Tipo de cambio: SBS
Nota: el monto total en dólares del INEI no coincide con la suma de los parciales debido al efecto del redondeo
Elaboración: **Desarrollo Peruano**

Figura 22: PBI trimestral y Anualizado

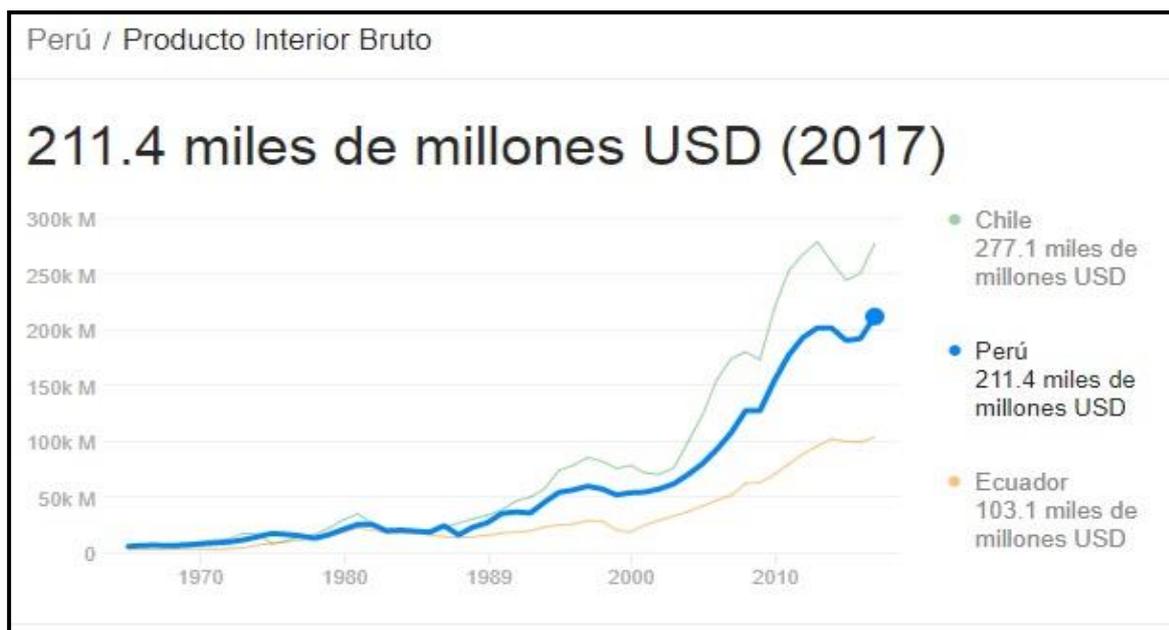


Figura 23: Población Bruto Interno

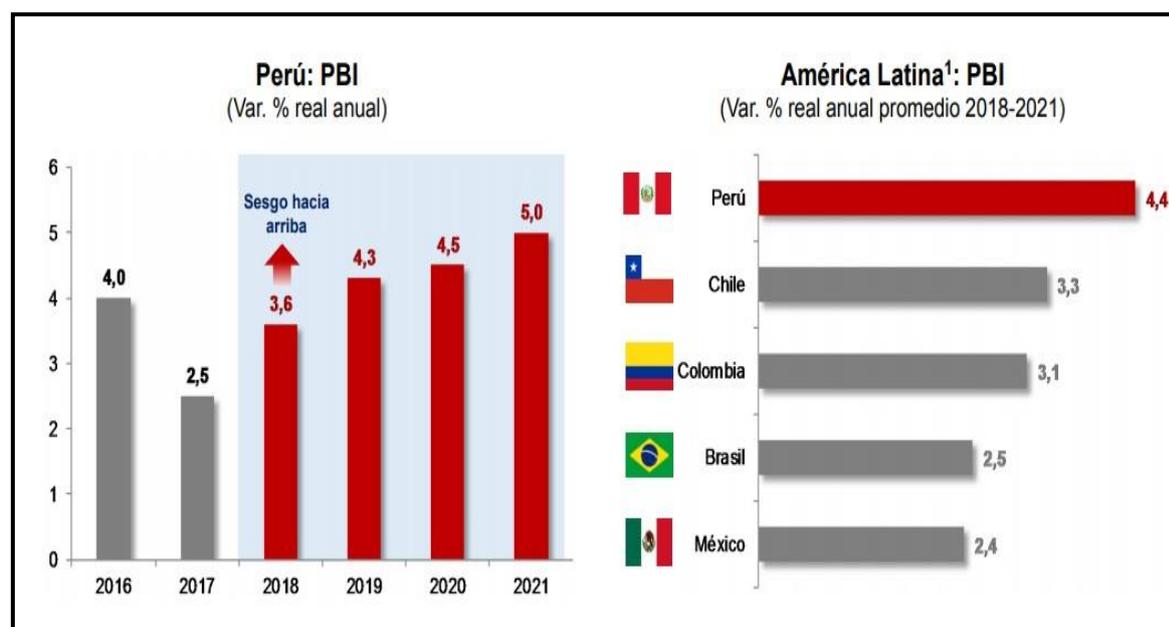


Figura 24: la economía peruana en crecimiento

INFLACIÓN

Expectativas de inflación a 12 meses se mantienen en el rango meta

Para 2018, las empresas no financieras redujeron sus pronósticos de inflación de 2,4% a 2,3%, mientras que los analistas económicos los mantuvieron en 2,3%.

En setiembre de este año, las expectativas de inflación para los próximos 12 meses se ubicaron en 2,44%, dentro del rango meta de entre 1% y 3% del **Banco Central de Reserva (BCRP)**, situación que se observa desde mayo de 2017.

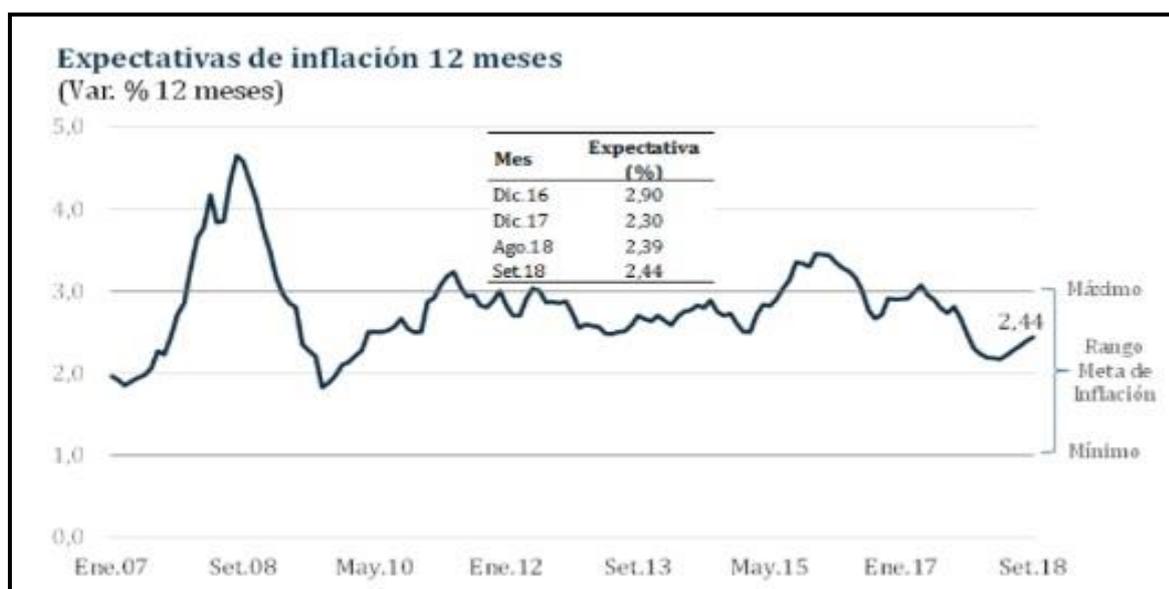


Figura 25: expectativa de la inflación en 12 meses

En cuanto a las proyecciones de **inflación** para 2018, estas se ubicaron en un rango entre 2,2% y 2,3%; y para 2019 se mantuvieron en 2,5%.

Para 2018, las empresas no financieras redujeron sus pronósticos de **inflación** de 2,4% a 2,3%, mientras que los analistas económicos los mantuvieron en 2,3%. De otro lado, los representantes del sistema financiero prevén que la inflación sería de 2,2% este año.

| Encuesta de Expectativas Macroeconómicas: Inflación | | | |
|--|-------------------------------|--------------------|--------------------|
| (%) | | | |
| | Encuesta realizada al: | | |
| | 30 Jul.2018 | 29 Ago.2018 | 28 Set.2018 |
| Analistas Económicos 1/ | | | |
| 2018 | 2,2 | 2,3 | 2,3 |
| 2019 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| 2020 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Sistema Financiero 2/ | | | |
| 2018 | 2,0 | 2,1 | 2,2 |
| 2019 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| 2020 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Empresas No financieras 3/ | | | |
| 2018 | 2,3 | 2,4 | 2,3 |
| 2019 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| 2020 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |

1/ 25 analistas en julio, 26 en agosto y 22 en setiembre de 2018.
2/ 18 empresas financieras en julio, 17 en agosto y 17 en setiembre de 2018.
3/ 342 empresas no financieras en julio, 348 en agosto y 331 en setiembre de 2018.

Figura 26 encuesta de expectativas Macroeconómicas

Para 2019, los tres grupos de agentes económicos esperan que la inflación sea de 2,5%, la misma proyección que en la encuesta anterior.

TIPO DE CAMBIO DEL DÓLAR

Qué esperar del tipo de cambio en 2018, 2019 y 2020?

A través de su duodécimo resumen informativo semanal, el Banco Central de Reserva (BCRP) mostró las proyecciones de tipo de cambio de los diferentes agentes económicos.

A través de su duodécimo resumen informativo semanal, el Banco Central de Reserva

(BCRP) mostró las proyecciones de tipo de cambio para el cierre del presente año, el 2019 y el 2020 de los diferentes agentes económicos del mercado peruano.

Así, el dato que resaltó fue que se redujo el rango de las expectativas de tipo de cambio para este 2018 a un precio de entre S/3,23 y S/3,28 por dólar.

| Encuesta de Expectativas Macroeconómicas: Tipo de Cambio | | | |
|---|-------------------------------|--------------------|--------------------|
| (S/ por US\$)* | | | |
| | Encuesta realizada al: | | |
| | 31 Ene.2018 | 28 Feb.2018 | 28 Mar.2018 |
| Analistas Económicos 1/ | | | |
| 2018 | 3,26 | 3,28 | 3,25 |
| 2019 | 3,33 | 3,35 | 3,30 |
| 2020 | - | 3,35 | 3,35 |
| Sistema Financiero 2/ | | | |
| 2018 | 3,20 | 3,25 | 3,23 |
| 2019 | 3,25 | 3,25 | 3,25 |
| 2020 | - | 3,28 | 3,25 |
| Empresas No financieras 3/ | | | |
| 2018 | 3,30 | 3,30 | 3,28 |
| 2019 | 3,35 | 3,35 | 3,30 |
| 2020 | - | 3,40 | 3,36 |

1/ 24 analistas en enero, 28 en febrero y 26 en marzo de 2018.
2/ 25 empresas financieras en enero, 20 en febrero y 19 en marzo de 2018.
3/ 343 empresas no financieras en enero, 332 en febrero y 332 en marzo de 2018.
* Tipo de cambio al cierre del año.

Figura 8: Encuesta de Expectativas Macroeconómicas: tipo de cambio

El tipo de cambio venta interbancario cerró en S/ 3,23 por dólar el 4 de abril, registrando una apreciación de 0,2 % con respecto al registrado a fines de marzo de este año. En comparación al del cierre de diciembre de 2017, el Sol acumula una apreciación de 0,4%. Como se muestra en la siguiente figura:

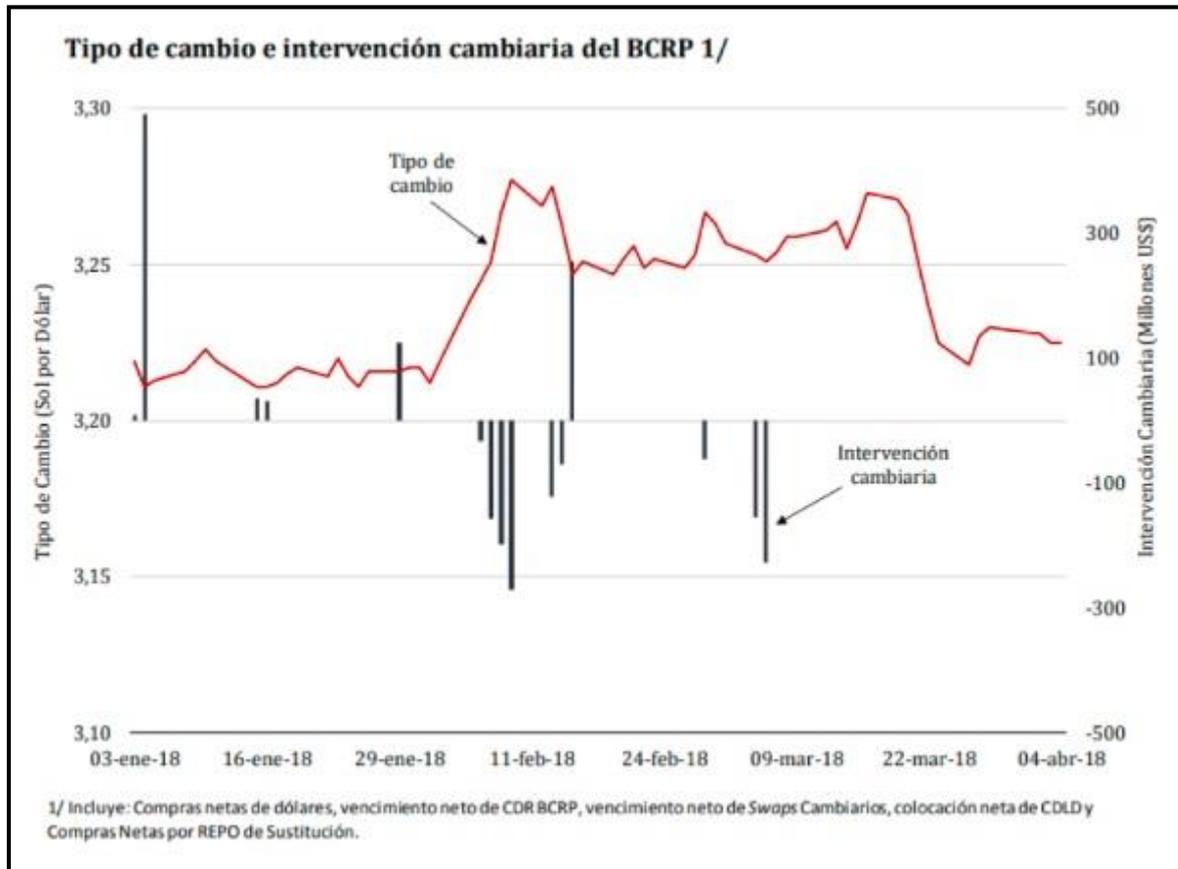


Figura 9: Tipo de Cambio e Intervención del BCRP.

Marco Político:

El estado democrático en el que vivimos, es un factor importante para atraer posibles inversores extranjeros. Mediante la situación que afrontamos debido a la corrupción de los funcionarios públicos, expresidentes y magistrados. Esto conlleva a estancado la inversión pública y privada en los sectores agrícola y construcción siendo este el sector que emplea más mano de obra directa, para incrementar la economía en el país.

Existe una gran desconfianza en la población con respecto a las instituciones del estado, que se ve manchada su imagen por estos escándalos de corrupción, al mencionar las instituciones nos referimos al conjunto de leyes y reglamentos para cada ministerios del estado, gobiernos regionales y municipios. Lo que ocasiona la incapacidad de respuesta

ante la demanda de los la sociedad, por encontrarse inmersos en tanta burocracia, lo que ocasiona la no realización de nuevos proyectos beneficiosos para la ciudadanía.

Observando la salud podemos apreciar la existencia de foscos infecciosos y posibles epidemias a los que se encuentran expuestos los habitantes que radican en las márgenes del río Rímac, botaderos de basuras, desperdicios y rellenos sanitarios.

Con respecto a la situación que están viviendo los hermanos venezolanos, los cuales están ingresando a nuestro a nuestro país en forma masiva, sin ningún tipo de control de sanidad. Trayendo en la mayoría de los casos enfermedades tropicales, algunas personas están infectadas con el VIH, considerando la estadía de los venezolanos en nuestro país y viendo el tema salud, ya es habitual ver a los venezolanos en los hospitales, haciendo uso del SIS, lo cual se creó para los peruanos de bajos recursos económicos.

Marco Legal

La mayoría de los pobladores peruanos desconocen la institucionalidad y quienes son las autoridades que los gobiernan, además de la falta de información que no llega a algunos poblados del interior del país. No se cuentan con instituciones que aporten al desarrollo del país.

Marco cultural

El poder ejecutivo se está orientando al incremento de los valores mediante la implementación de una política educativa a la niñez, el cual pretende inculcar los valores, costumbres de nuestros pueblos y tradiciones, los cuales se están perdiendo con el transcurrir de los tiempos.

Marco tecnológico

El retraso que presenta el estado peruano en referencia al avance tecnológico es de un promedio entre 30 a 40 años relacionándolo con los países desarrollados, se tiene que implementar las empresas las automatizaciones con tecnología de punta en sus líneas de producción lo cual nos llevaría a obtener una ventaja competitiva, generando cadenas productivas para reducir el costo fijo a cero y poder exportar.

Para poder lograr que las empresas se dediquen a las exportaciones, el ministro de la producción debería abocarse en buscar nuevos mercados en los distintos países, como potenciales clientes, posibles clientes, conociendo las necesidades del mercado de cada país, debemos adoptar la cultura de los países desarrollados, dejando de lado nuestros paradigmas de hacer empresa. Lo cual nos llevara a competir los mercados en el mundo. El gobierno debe cobrar los impuestos a las empresas transnacionales que tienen deudas sustanciales, generar empresas que se encarguen de reciclar envases de plástico y cartón.

EL INCREMENTO DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN EL 2018

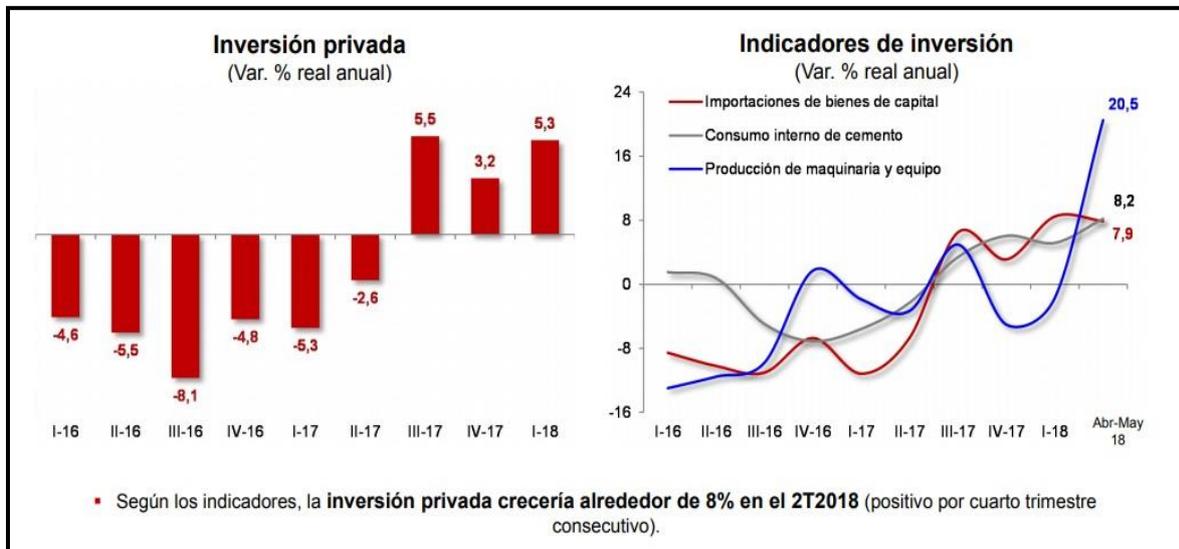


Figura 10: Incremento sostenido de la inversión privada

LA RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL PERÚ

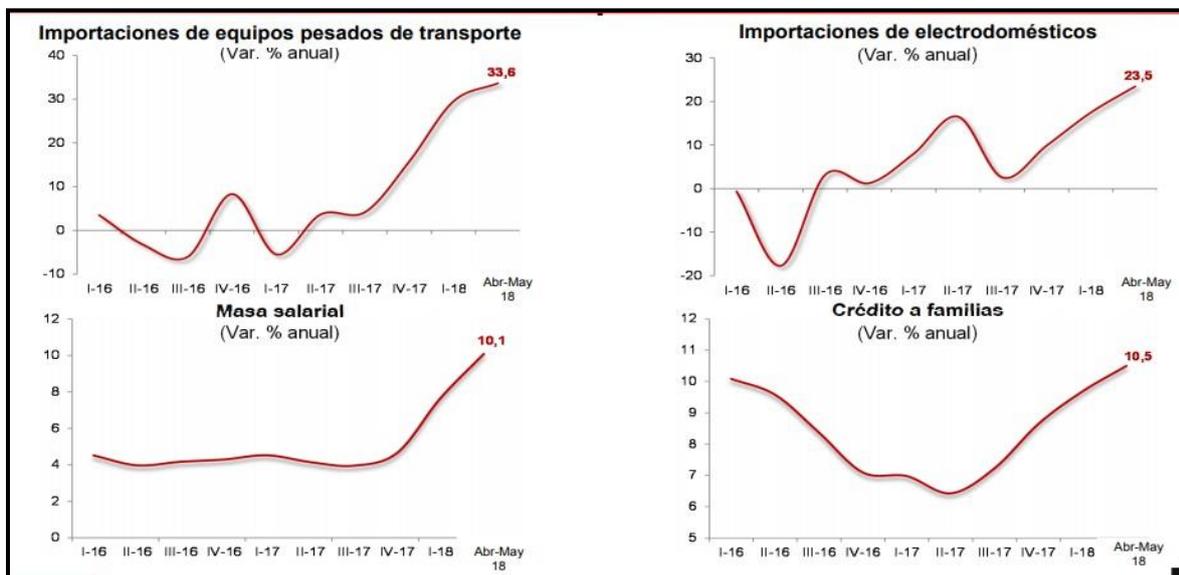


Figura 11: La recuperación de la inversión permite reactivar el círculo virtuoso inversión-empleo-consumo

CRECIMIENTO DE EMPLEOS FORMALES

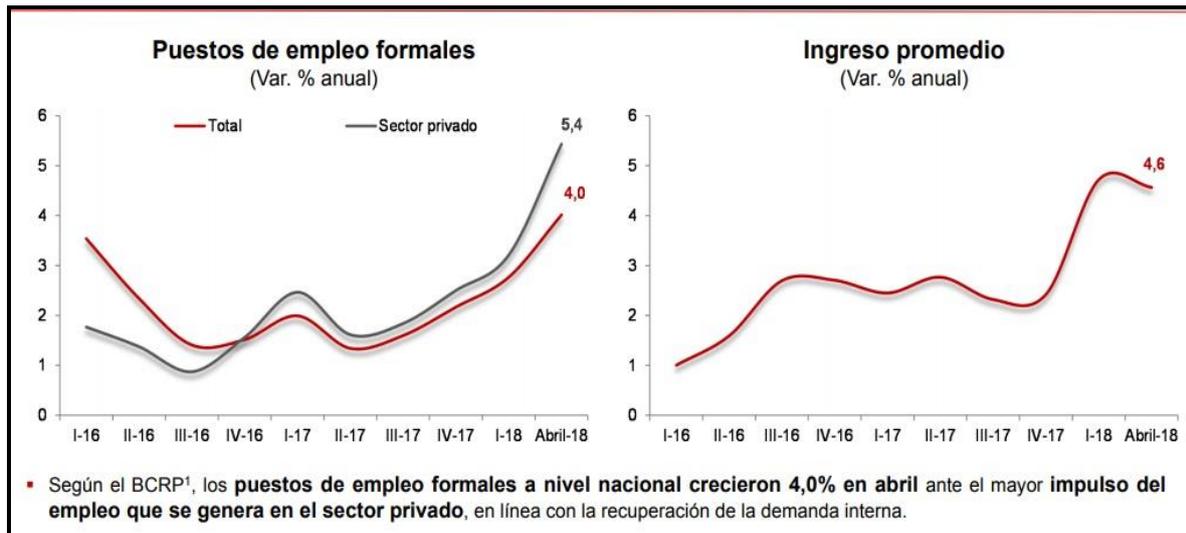


Figura 12: Recuperación del empleo en línea con la aceleración de la actividad económica

CRECIMIENTO DE LA INVERSIÓN PÚBLICA E INGRESO DEL GOBIERNO GENERAL

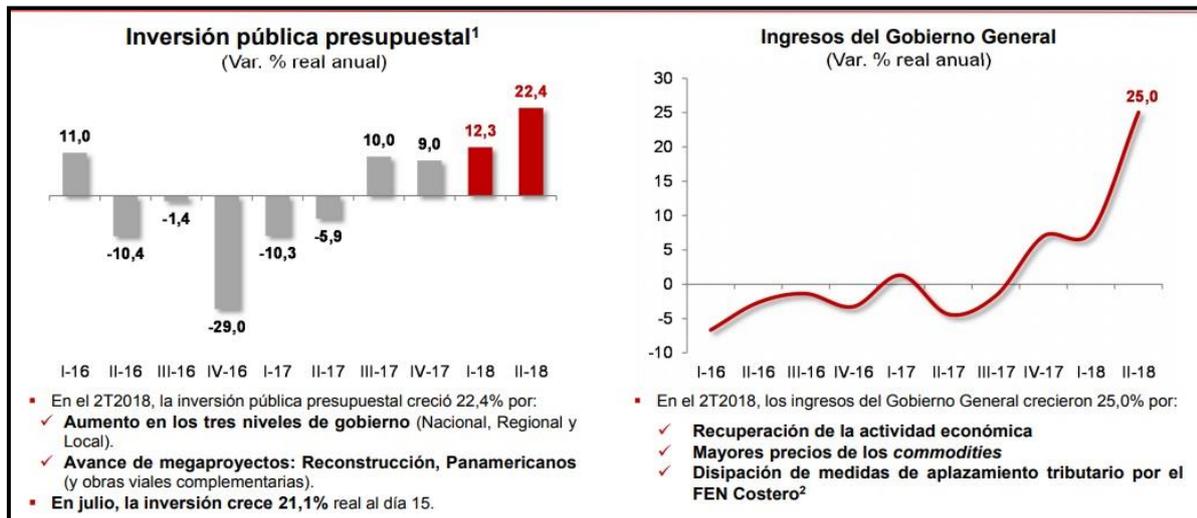


Figura 27: El impulso fiscal actual está acompañado de disciplina fiscal

ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER

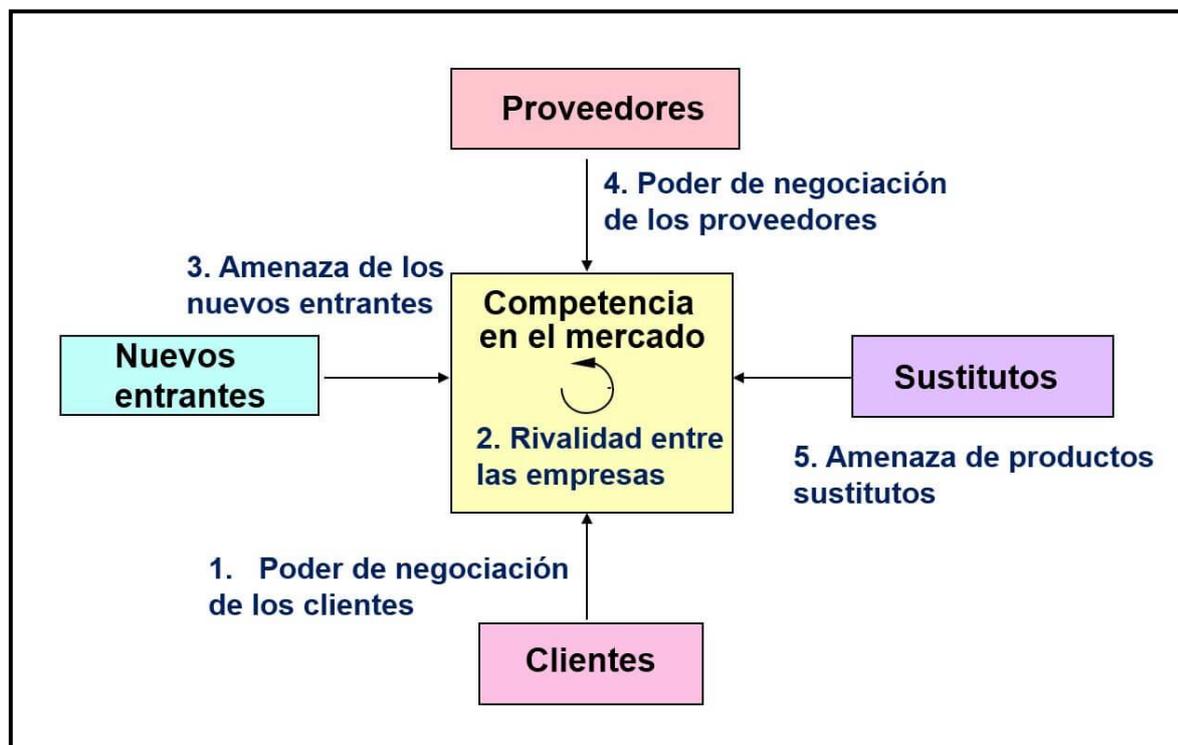


Figura 12: Fuerzas que mueven la competencia en un sector industrial

1) Clientes:

Como empresa de servicios técnicos contamos con más de un tipo de cliente. Ellos varían según la actividad económica que realizan, ya sea de manufactura, alimentos, almacenes, frigoríficos, etc. la importancia que tenemos para con nuestros cliente es la misma para todas, ya que mediante el conocimiento de los detalles de cada cliente nos ayudará a ofrecer un mejor servicio.

Nuestros Principales Clientes son:

1. NESTLÉ PERÚ.
2. MONDELEZ INTERNACIONAL.
3. UNIQUE S.A.

Nuestros Potenciales Clientes son:

1. MOLITALIA.
2. OWENS ILLINOIS
3. CELIMA.

2) Competencia en el mercado:

Entre las principales empresas competidoras tenemos:

Tabla 28: Empresa Competidora de RELOZA EIRL:

| N° | PROVEEDORES |
|----|---------------------|
| 1 | ACS COMERCIAL. |
| 2 | REFRICORP. |
| 3 | WEZU. |
| 4 | AIR S.A.C. |
| 5 | PROTERM PERÚ S.A.C. |

Fuente: Elaboración propia

3) Nuevos Entrantes (Competidores Potenciales):

Podrían formar parte de competidores potenciales, empresas comercializadoras de equipos y repuestos de aire acondicionado como estrategia de ampliación en sus actividades comerciales. Entre las que mencionaremos a continuación:

Tabla 29: Empresas Nuevas Entrantes (Competidores Potenciales)

| N° | EMPRESAS NUEVAS ENTRANTES |
|----|---------------------------|
| 1 | FRIO MERCANTIL. |
| 2 | MOTOREX. |
| 3 | COLD IMPORT. |
| 4 | REFRIGERACIÓN FLORES. |
| 5 | REFRIGERACIÓN RENZO. |

Fuente: Elaboración propia

4) Proveedores:

Es esencial y primordial la elaboración de una eficiente cadena de suministro que asegure la logística de entrada a un costo mínimo posible.

Se debe garantizar los productos a un mínimo costo posible, realizar alianzas estratégicas, en la cadena de abastecimiento.

Tabla 30: Proveedores de RELOZA EIRL

| N° | PROVEEDORES |
|----|-----------------------|
| 1 | REFRIGERACIÓN RENZO. |
| 2 | COLD IMPORT. |
| 3 | FRIO MERCANTIL. |
| 4 | MOTOREX. |
| 5 | REFRIGERACIÓN FLORES. |

Fuente: Elaboración propia

5) Productos sustitutos:

Los Equipos sustitutos para los equipos de aire acondicionados. Son los siguientes:

1. **Ventiladores:** son mucho más baratos que un equipo de aire acondicionado. De esta forma, consiguen que la sensación térmica baje entre 4 y 8 grados. Ganan efectividad colocados debajo de una ventana, de manera que aprovechen el aire proveniente de la calle.
2. **Climatizadores:** También llamados termo ventiladores, pueden utilizarse tanto para difundir calor como frío. La mayoría tienen reguladores de temperatura e incorporan sistemas antihielo y de protección contra el sobrecalentamiento. Son de reducido tamaño, por lo que ocupan poco espacio y pueden transportarse sin problema.
3. **Enfriadores de aire/Climatizadores Evaporativos:** Usan un ventilador para hacer pasar el aire caliente ambiental a través de un filtro, constantemente mojado gracias a una bomba de agua , acelerando con este proceso la evaporación del agua, y consiguiendo una reducción del aire que impulsan entre 12 y 16 °C con respecto a la temperatura exterior.
4. **Bomba de calor:** Con un gasto un poco mayor se puede instalar una bomba de calor, que ofrece la ventaja de ser utilizada como calefacción en invierno y como aire acondicionado en verano. La instalación y su costo son similares a la de los aparatos de aire tradicionales. Estos consumos son mucho menores que los del microondas o el lavaplatos

ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR PARA LA EMPRESA RELOZA EIRL.

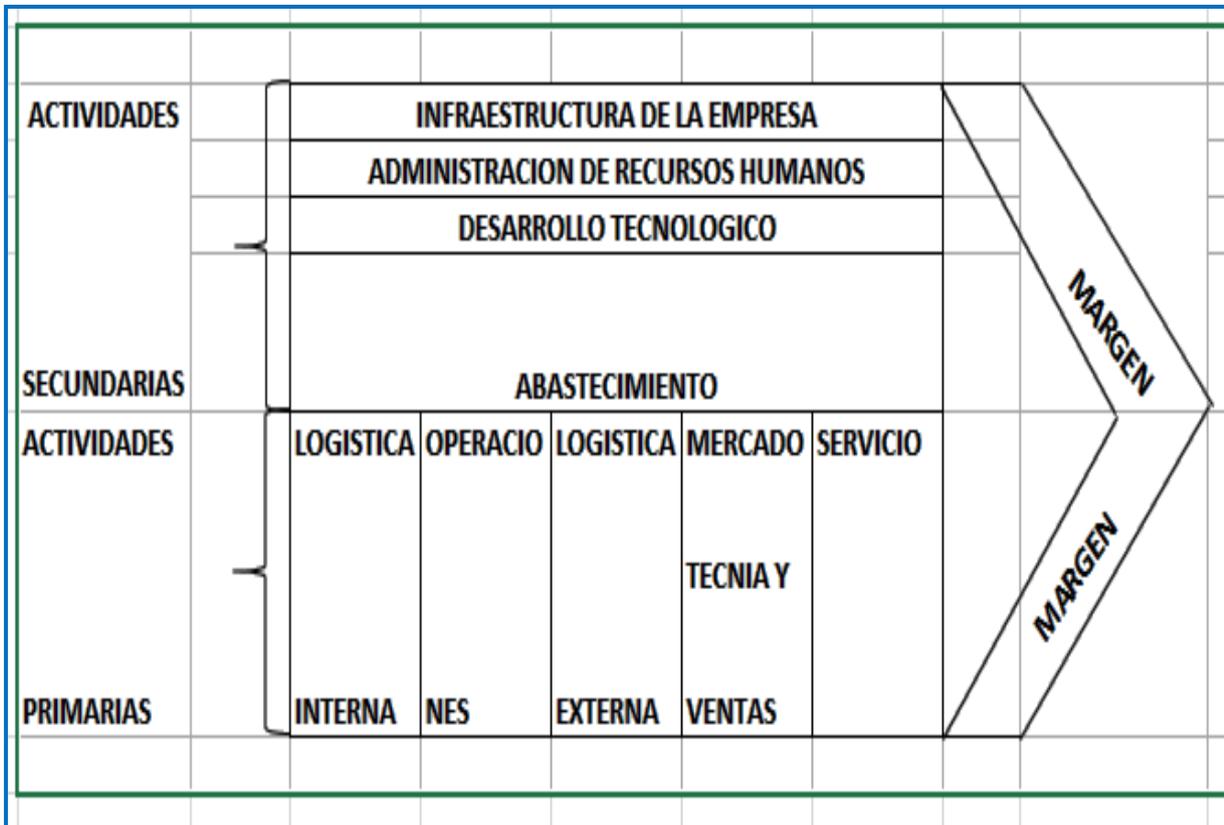


Figura 13: Cadena de valor

CADENA DE VALOR DE MICHAEL PORTER.

Actividades Secundarias:

a) **Infraestructura de la Empresa:** se cuenta como empresa con una oficina, almacén y un taller para las reparaciones mayores fuera de las instalaciones de nuestros clientes.

b) **Administración de Recursos Humanos:** contamos con un adecuado clima laboral, capacitaciones constantes al personal, uniformes de trabajo, implementos de protección personal a cada empleado según la actividad a realizar, personal encargado de velar por la seguridad integral de los colaboradores, se brinda facilidades para el personal que desea estudiar y pausas activas en el trabajo.

c) **Desarrollo Tecnológico:** se cuenta con instrumentos de medición y precisión, detectores de fuga de gas refrigerante, amperímetros digitales, multímetro digital, medidores de flujo, pirómetros digitales, medición de partículas en el ambiente y megohmetro digital.

d) **Abastecimiento:** existe una Deficiencia (debilidad) en el proceso de abastecimiento, mediante la presente tesis se realiza una propuesta en la cual se brinda una solución.

Actividades Primarias:

a) **Logística Interna:** Mediante esta tesis se propone crear una alianza estratégica con nuestros proveedores, para adquirir productos de calidad y características técnicas adecuadas.

b) **Operaciones:** existe una programación trimestral para la realización de los trabajos de mantenimiento de equipos de aire acondicionado.

c) **Logística Externa:** salida (si contamos, con transporte para llegar al cliente final como servicio o venta de equipo de aire acondicionado).

d) **Mercadotecnia y Ventas:** se cuenta con una cartera de clientes y posibles clientes...visitas esporádicas a clientes para asesoramientos, se lleva un programa de mantenimiento cada tres meses programados.

e) **Servicio Post Venta:** se realizan Visitas a clientes, Constante comunicación, vía telefónica y por correo electrónico.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: RELOZA EIRL
RUC: 20468533422
DIRECCIÓN: Jirón Las Grosella 961, Distrito San Juan de Lurigancho
SECTOR ECONÓMICO: Prestación de Servicios técnicos
ACTIVIDAD DE LA EMPRESA: Prestación de servicios técnicos de refrigeración industrial y aire acondicionado.

Visión:

Ser una empresa líder en el mercado nacional, brindando servicios en sistemas de aire acondicionado y refrigeración industrial, manteniendo altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente. Fidelizando a nuestros clientes, mediante un soporte técnico especializado de acuerdo a sus requerimientos, con nuestra política de precios y buen servicio.

Misión:

Brindar soluciones integrales y oportunas, capacitando constantemente a nuestro personal en el avance tecnológico, Garantizando el cumplimiento de nuestros servicios, satisfaciendo necesidades y mejorando las expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con las normas de calidad, seguridad y medio ambiente.

Objetivos Estratégicos

- Uno de nuestros objetivos más importantes es crecer un 8% en las utilidades en el año 2019.

Objetivos de Compras

- Para el año 2019 debemos contar con un software de compras.
- Para el año 2019 debemos crear una base de datos de proveedores.
- Para el año 2019 debemos crear una base de datos de clientes.
- Para el año 2019 debemos elaborar alianzas estratégicas con nuestros proveedores.
- Para el año 2019 implementar cronograma de capacitaciones para el personal de compras.
- Para el año 2019 hacer cumplir los procedimientos del área de compras.
- Para el año 2019 debemos contratar personal calificado para las capacitaciones.
- Para el año 2019 contar con una política de compras.
- Para el año 2019 contar con un manual de funciones del área de compras.
- Para el año 2019 contar con un diagrama de actividades del proceso de gestión de compras.
- Para el año 2019 contar con formatos para el proceso de compras.

PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS ACTUAL

El proceso en la gestión compras en la empresa RELOZA E.I.R.L. del sistema de operación para la prestación de servicios técnicos se da inicio mediante:

•**Solicitud del Cotización:** El cliente requiere de nuestros servicios, mediante una llamada telefónica o a través de un correo electrónico en el cual nos indica el nombre de la empresa, la ubicación (dirección), nombre de la persona de contacto y el tipo de cotización que requiere para poder enviar al personal calificado, el cual realiza una inspección técnica detallada del requerimiento del trabajo, en el cual se detalla el nombre de la empresa, el área donde se realizara el trabajo, la cantidad de personas que ejecutaran el trabajo, el tiempo estimado, el procedimiento del trabajo a realizar, herramientas y equipos.

•**Emisión de cotización:** se elabora la cotización con los datos obtenidos por el personal técnico y/o ingeniero que realizó la visita en las instalaciones del cliente, se solicita los precios actualizados de los equipos y/o materiales. La cotización se detalla el nombre comercial de la empresa, ruc, dirección fiscal, el costo del servicio, el tiempo en que se realizara el trabajo y el tiempo de la validez de la cotización. Posteriormente se realiza el envío de la cotización mediante correo electrónico proporcionado por la persona de contacto.

•**Recepción de la orden de compra:** la orden de compra del cliente se recibe mediante el correo corporativo de la empresa en el área de ventas, documento legal en el cual aceptan lo detallado en la cotización enviada. Mediante el cual el área de compras se encarga de obtener los materiales y/o equipos que se requieran para la realización del servicio.

•**Compras:** la realización de las compras se inicia vía telefónica con los proveedores, en caso de no tener en stock los materiales y/o equipos solicitados el proveedor, el personal técnico a cargo del servicio es enviado a realizar la compra con el objetivo de obtener el mejor precio con descuento y con las condiciones técnicas requeridas de los equipos, esto conlleva a la pérdida de horas del personal técnico abocados a otras funciones no le competen.

•**Ejecución:** el encargado del área técnica realiza la verificación de los recursos y la selección del personal técnico calificado según el tipo de servicios solicitado, posteriormente se envía al cliente la relación del personal y el documento SCTR. Para la gestión del ingreso del personal a las instalaciones del cliente.

Una vez confirmado el permiso para el ingreso del personal a las instalaciones, se procederá al traslado del personal, materiales y equipos. Respetando los reglamentos de seguridad estipulados por la empresa y las coordinaciones para la realización del trabajo en el tiempo establecido en la cotización presentada a nuestro cliente.

•**Cierre:** al término del servicio realizado, se procede a la prueba del equipo instalado y/o reparado, mediante el llenado de un informe técnico en el cual se detalla, la marca del equipo, el modelo, tipo, la capacidad en btu/hr., lectura de presiones de trabajo, lectura de consumo de corriente, lectura de la temperatura de trabajo, el nombre del técnico encargado y la firma del responsable del área el cual verificara el funcionamiento del equipo intervenido. Posteriormente se emite un acta de conformidad con los datos del informe el cual es presentado a la persona de contacto de nuestro cliente, para la validación del servicio, documento que se presenta conjuntamente con la orden de compra y la emisión de la factura. Dando por finalizado el servicio.

ORGANIGRAMA ACTUAL DEL ÁREA DE COMPRAS:

NO EXISTE, un área de compras estructurada por lo que se propone un área con sus respectivos procedimientos.

PROPUESTA DE LA GESTIÓN COMPRAS

Identificar los proveedores (generar base de datos, con tiempo de arribos de los pedidos, identificar calidad de equipos por cada proveedor, precios de compras, teléfono de contacto, dirección de contacto).

Alianza estratégica con tres proveedores:

Para abastecer los equipos y repuestos.

Paso 1. Calcular el volumen de compras anuales de la empresa, por equipo.

Paso 2. Seleccionar dentro de la base de datos de posibles proveedores a los tres mejores, en base a calidad y tiempo.

Paso 3. Convocar a los tres proveedores, para informar que trabajaremos con ellos bajo los parámetros establecidos (precio, calidad, tiempo y crédito).

Se debe contar con tres proveedores por las siguientes razones:

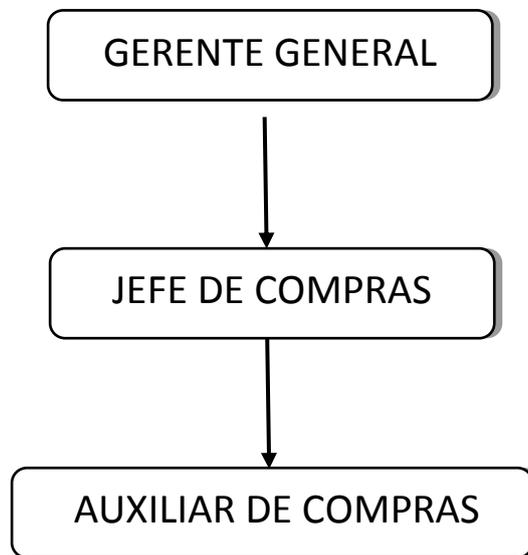
Con un solo proveedor, se generaría un monopolio, me podría elevar el precio de los materiales y equipos en cualquier momento.

Con dos proveedores se generaría un oligopolio, ambos proveedores coordinarían entre ellos y me subirían el precio.

Con la existencia de tres proveedores a más, se generaría un libre mercado lo que quiere decir que no estaríamos sujetos a lo que dispongan los proveedores.

ORGANIGRAMA PROPUESTO:

Grafico 1: Organigrama Propuesto



Fuente: Elaboración Propia

**MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES (MOF)
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Cercado de Lima, 01 de Enero de 2018.

DIRECTORIO

Gerente General

Jefe del Departamento de Compras.

Auxiliar de compras.

VISIÓN

Generar buenas relaciones con los proveedores estableciendo negociaciones con los mismos a efectos de obtener los materiales y equipos de forma oportuna en los tiempos establecidos, sin retrasos y a precio adecuado mediante el cual permita en balance con respecto a sus costos de compras.

MISIÓN

Realizar las compras de todos los materiales que se solicitan para efectuar las operaciones diarias en cuanto a la adquisición de los materiales con las características técnicas requeridas, la mayor calidad y al mejor precio posible, generando un buen funcionamiento de la empresa

VALORES

La Empresa RELOZA EIRL sostiene y promueve los siguientes valores para brindar una atención de calidad al usuario:

Responsabilidad

Entendemos por responsabilidad que nuestro personal debe de cumplir al 100% con las normas establecidas y actividades asignadas en tiempo y forma.

Humanismo

A nuestro personal se le inculca proporcione un trato amable y cordial al usuario interno y externo.

Calidad en la atención

Definimos la calidad en realizar bien las cosas a la primera, contando con los mejores procesos y tecnología de punta, para superar las expectativas de nuestros usuarios.

Respeto

Fomentamos el respeto y desarrollo integral de las personas y sus familias, buscando ampliar los conocimientos, habilidades y capacidades de todos nuestros colaboradores, de esta manera podremos afianzar su desarrollo en la excelencia y el de nuestra empresa.

Ética

Promovemos en nuestros colaboradores la práctica de los valores de la institución, colocando en alto el profesionalismo en el servicio otorgado.

INTRODUCCIÓN

El departamento de compras es el responsable de efectuar las adquisiciones necesarias en el momento debido, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado.

Este departamento anteriormente estaba delegado a el área administrativa, siendo los responsables en abastecer los diversos recursos a las distintas áreas para cubrir las necesidades de la misma, sin embargo, debido a que no se brindaba la importancia que requiere el departamento, puesto que debe de proporcionar a cada área de todo lo necesario para realizar las operaciones de la empresa, se vio en la necesidad de crear el departamento de compras como tal.

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo principal del presente manual de operaciones y funciones es fomentar la eficiencia, simplificando el trabajo y no complicarlo. Empleándolo como una guía para el personal actual y el personal nuevo ingresante al área, mediante el cual se lograra unificar los criterios de trabajo.

No designar nuevos puestos con la consecuente intervención de costos y esfuerzos inútiles, que no aporten a lograr los objetivos, por el contrario ocasionara gastos innecesarios.

RECOMENDACIONES DEL USO DEL MANUAL

- 1) Este documento establece las generalidades que debe contemplar el personal del departamento de compras para la disposición y funcionamiento del área, por lo cual es necesario que el manual sea de conocimiento general de todos los colaboradores implicados en este departamento.
- 2) Es obligatorio que los colaboradores se guíen en base a los lineamientos que se estipulan en este documento, mediante ello se obtendrá un estándar de trabajo.
- 3) Este documento deberá ser entregado al Departamento de Compras en donde permanecerá, para que el personal pueda acceder en el momento que lo necesiten. Cabe resaltar que se guardara una copia en gerencia general.
- 4) El personal del área de compras consultara el manual cada vez que crea pertinente, para evitar la variabilidad en las funciones o actividades a realizar.
- 5) Este manual deberá ser actualizado cada año, con el objetivo de adecuarlo a los cambios de estructura organizacional que se hayan realizado en la empresa o la implementación de tecnología de punta que se haya adquirido.

DATOS GENERALES DE LA UNIDAD

NOMBRE OFICIAL DE LA UNIDAD:

Departamento de compras

DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA:

Gerencia General.

CAPACIDAD INSTALADA:

Oficina de Jefe de Compras.

Oficina de Auxiliar de Compras.

OBJETIVOS

- 1) Suministrar los materiales y equipos con mayor rotación en el almacén de la empresa.
- 2) Tener los materiales y equipos disponibles en el tiempo que sean solicitados por las distintas áreas.
- 3) Asegurar la cantidad de materiales y equipos de alta rotación (indispensables).
- 4) Procurar la adquisición de materiales y equipos al menor precio posible, sin descuidar la calidad y características técnicas requeridas.
- 5) Controlar que la calidad y las características técnicas sean las solicitadas.
- 6) Contar con más de una fuente de aprovisionamiento, en previsión de cualquier circunstancia de emergencia que evite la entrega de un proveedor.
- 7) Anticipar alteraciones en precios, por diferencias en las cotizaciones monetarias, inflación o escases.
- 8) Realizar el seguimiento del movimiento de las órdenes de compras emitidas.

POLÍTICAS Y/ O NORMAS

POLÍTICAS

- 1) Los precios de compra serán seleccionados por el responsable del departamento de compras basándose en el precio y calidad de los productos y/o servicios.
- 2) Todas las condiciones de compra deben estar respaldadas por escrito mediante cotizaciones, facturas, órdenes de compra, etc.
- 3) Toda información que se maneje en el departamento de compras será estrictamente confidencial, por lo tanto queda prohibido divulgarla.
- 4) Todo material y/o equipo de nueva adquisición deberá estar autorizado por la gerencia general.
- 5) Las adquisiciones se realizaran de acuerdo a los requerimientos de las distintas áreas de la empresa.
- 6) Se deberán respetar los acuerdos de compra con los diversos proveedores por el tiempo determinado en convenios.
- 7) Para la adquisición de sustancias químicas, será obligación del proveedor entregar la hoja de seguridad MSDS de cada sustancia, Para conocer el grado de peligrosidad de la sustancia.

REGLAS

- 1) Puntualidad en la asistencia a las reuniones.
- 2) Mantener el orden y limpieza en el área.
- 3) Queda terminantemente prohibido fumar el área.
- 4) Se Respetara los horarios de entrada y salida.
- 5) Todo el personal debe estar correctamente uniformado.
- 6) El personal debe atender de forma amable, respetuosa y rápida a los jefes de áreas.
- 7) El personal contara con 60 minutos para su refrigerio.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

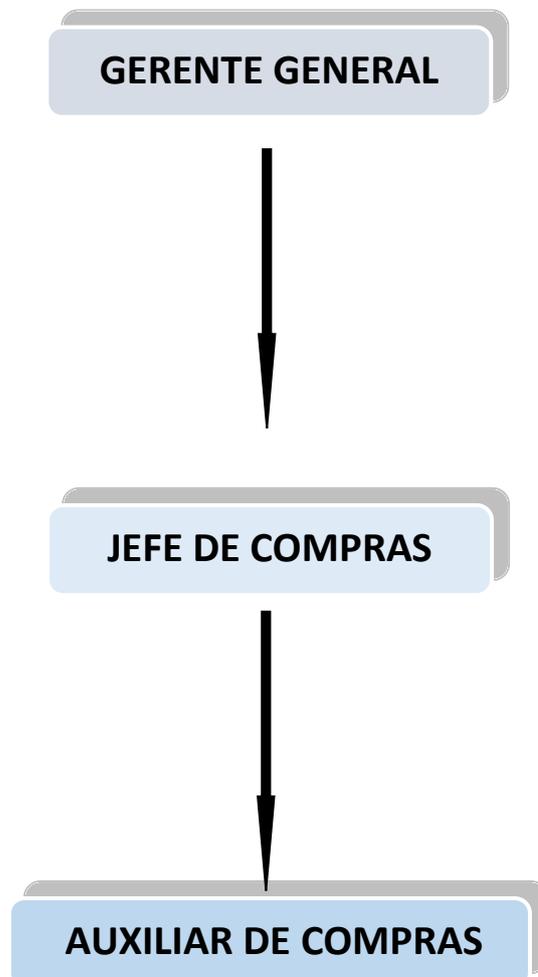
1 Gerente General.

2 Jefe del departamento de Compras.

3 Auxiliar de Compras.

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DEL JEFE DE COMPRAS

| | |
|---------------------------|--|
| Puesto: | Jefe de Compras. |
| Área: | Administración |
| Jefe inmediato: | Gerente General |
| Puesto a los que reporta: | Gerencia General |
| Puestos que le reportan: | Auxiliar de Compras |
| Contactos Internos: | Jefes y encargados de servicios |
| Contactos Externos: | Proveedores |
| Condiciones de Trabajo: | Buena |
| Estudios: | Universitarios Concluidos, afines. |
| Edad: | De 23 a 38 años. |
| Sexo: | Indistinto |
| Estado Civil: | Indistinto |
| Experiencia: | Un año de experiencia en puesto afines |

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL JEFE DE COMPRAS

Responsabilidad

- Administrar el departamento de compras.
- Revisar los procedimientos que se ahí se desarrollan.

Capacitación y Competencias

- Capacidad Organizativa.
- Capacidad Delegatoria.
- Toma de decisiones.
- Visión laboral.
- Habilidad de comunicación.
- Manejo y Reconocimiento de los materiales.
- Compras y Gestión de Proveedores.

Actividades Diarias

- Revisar solicitudes de requerimiento de compras.
- Recibir Solicitudes de compras de los clientes.
- Monitorear entre de pedidos de los proveedores.
- Manejo de caja chica.
- Contabilización de facturas.
- Revisar si los procesos de compras se llevan a cabo.
- Mantener comunicación con los diversos departamentos.

Actividades Eventuales

- Recibir a proveedores.
- Proporcionar información para concursos de licitaciones.
- Realizar contratos de compra de equipos.
- Elaborar carteras de clientes.
- Elaborar el listado de actividades.

Actividades Esporádicas

- Asistir a cursos de capacitación.
- Realizar un programa de trabajo anual.
- Contribuir en la confección de manual de operaciones y funciones del servicio.
- Efectuar el inventario del almacén.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DEL AUXILIAR DE COMPRAS

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| Puesto: | Jefe de Compras. |
| Área: | Administración |
| Jefe inmediato: | Gerente General |
| Puesto a los que reporta: | Gerencia General |
| Puestos que le reportan: | Ninguno |
| Contactos Internos: | Jefes de áreas y almacén |
| Contactos Externos: | Proveedores |
| Condiciones de Trabajo: | Buena |
| Estudios: | Técnicos. |
| Edad: | De 23 a 38 años. |
| Sexo: | Indistinto |
| Estado Civil: | Indistinto |
| Experiencia: | No disponible |

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL JEFE DE COMPRAS

Responsabilidad

- Recepcionar los pedidos de los Jefes de otras áreas y aprovisionar en tiempo y forma.

Capacitación y Competencias

- Habilidad de negociación.
- Habilidad de comunicación.
- Compras y Gestión de Proveedores.

Actividades Diarias

- Solicitar cotizaciones.
- Enviar reportes de adeudo de proveedores al contador.
- Realizar compras.
- Efectuar un listado de pendientes de compras.
- Recepcionar solicitudes de compras de las diversas áreas.
- Monitorear las entregas de los pedidos.
- Monitorear entre de pedidos de los proveedores.
- Manejo de caja chica.

Actividades Eventuales

- Asistir a cursos de capacitación.
- Entregar cotizaciones a contabilidad para elaboración de cheques.

Actividades Esporádicas

- Colaborar en la elaboración del inventario de almacén.
- Apoyar al área administrativa en trabajos extraordinarios.

**RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS CON LAS DIVERSAS
ÁREAS DE LA EMPRESA**

| Coordina con (cargo o área) | Para (Actividad) |
|------------------------------------|--|
| Gerencia General | Autorización de contrato y convenios de compras. |
| | Autorización de compras. |
| | Autorización de contratos con clientes. |
| administrativa | Solicitudes de compra de equipos de aire acondicionado. |
| | Revisión de contratos. |
| | Seguimiento de pago proveedores |
| Jefe de mantenimiento | Solicitar personal para laborar en los servicios solicitados. |
| | Solucionar los problemas que se presenten con el personal. |
| | Aprobar los permisos, roles, vacaciones y cursos del personal. |
| Almacenes | Revisar Stock de repuestos y/o materiales. |
| | Revisar materiales según solicitud de requisición. . |
| | Revisión de características técnicas de los equipos de aire acondicionado. |
| Contabilidad | Revisar pagos de proveedores. |
| | Revisar anticipos a proveedores. |

POLÍTICA DE COMPRAS

La Política de Compras de la empresa RELOZA EIRL, tiene como objetivo principal optimizar la relación entre coste, calidad y prestaciones en la compra y contratación de toda clase de bienes y servicios.

Para la obtención de este objetivo se fijara:

- La relación de la empresa con sus proveedores han de basarse, en todo momento, en los criterios de integridad, confidencialidad, honestidad y transparencia.
- La elaboración del proceso de compras se realizara bajo los criterios de respeto hacia las personas y el cuidado del medio ambiente.
- La reducción de los costos en las compras, garantizando la calidad y el cumplimiento de los plazos, como también la continuidad del suministro.
- Someter al departamento de compras a auditorias contables.

Además, la empresa tendrá en cuenta también las siguientes consideraciones:

- Los colaboradores que estén involucrados en la funciones de compras, no podrán mantener ninguna relación laboral o familiar con los proveedores.
- Con carácter General, no se deberán aceptar regalos de los proveedores.
- Las personas que realicen funciones de compra y aprovisionamiento han de actuar de acuerdo con lo establecido en los valores de la empresa, Asimismo deberán cumplir con los procedimientos de los sistemas de gestión que les sean de aplicación.

- La relación con los proveedores debe orientarse preferentemente a largo plazo, asegurar que se cumplan los compromisos adquiridos por ambas partes y permitir la trazabilidad del proceso de compra.
- La empresa considera importante que sus proveedores comprendan la importancia de realizar las entregas en el plazo y momento establecido.

La empresa, a través de su responsable de compras, se encargara con los proveedores de:

- Aportar información sobre sus requisitos y estándares.
- Aclarar que la calidad del producto y el respeto al medio ambiente son los factores más importantes en sus requisitos.
- Efectuar alianzas estratégicas con los proveedores para cumplir con nuestras necesidades y expectativas.
- Realizar esporádicamente verificaciones de precios y calidad en el mercado.
- Comunicar sobre los futuros pedidos tan pronto como sea posible.
- Informar sobre las irregularidades en los pedidos a la brevedad posible.

Esta Política de Compras es de cumplimiento obligatorio para los empleados de la empresa. Que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.

Edinson Gilmer Lozano Becerra

Gerente General

FLUJOGRAMA DE PROCESOS: COMPRA Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES (PROPUESTO)

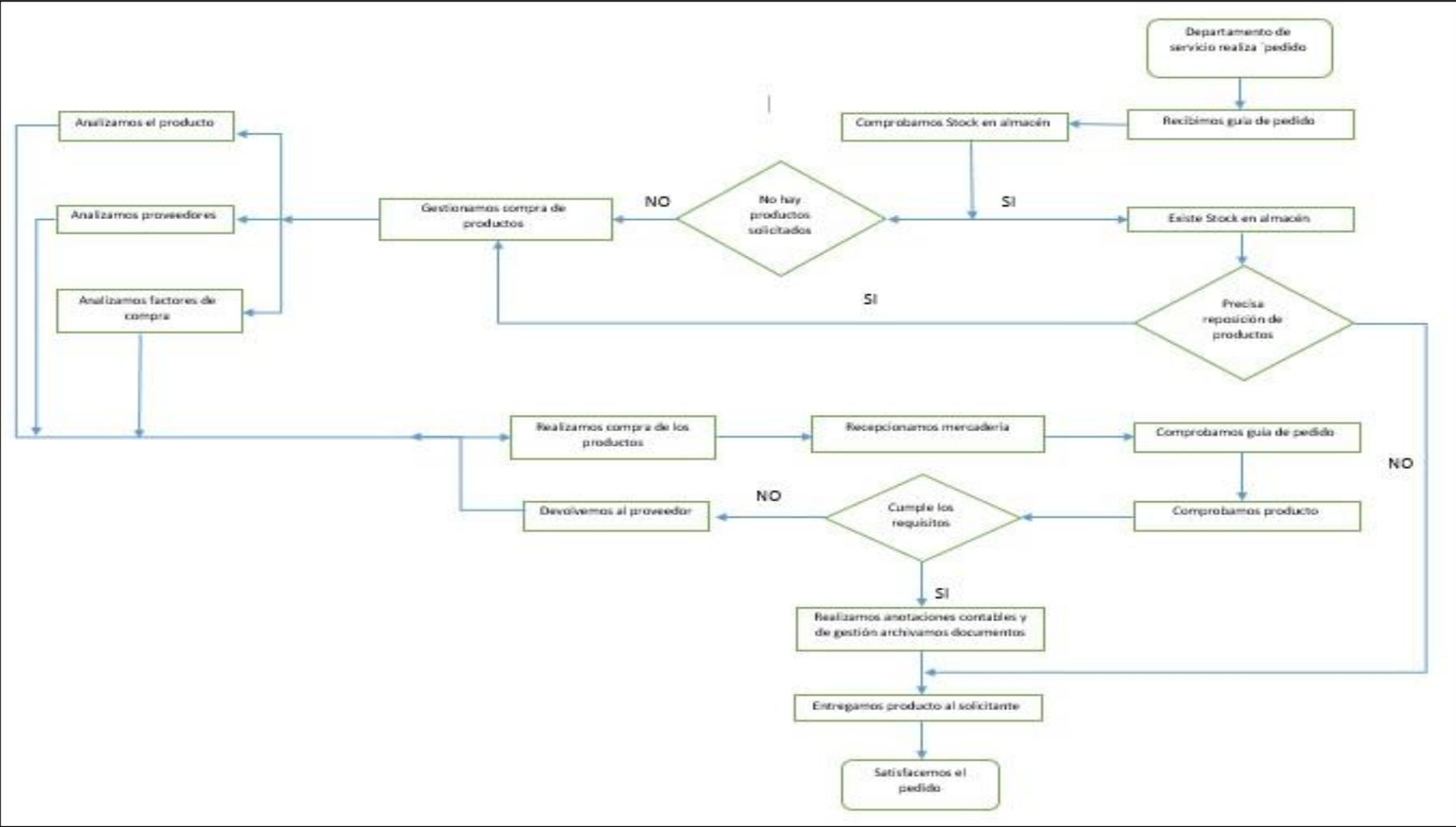


Tabla 31: FLUJO DE CAJA DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS EN EL ÁREA DE COMPRAS

| FLUJO DE CAJA | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| PERIODOS | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | | | | | | |
| Software de compras | 5000 | | | | | | | | | | | | |
| Bienes muebles | 5170 | | | | | | | | | | | | |
| Programa de capacitaciones | | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 | 2100 |
| Mano de obra | | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 | 9800 |
| Costo fijo | | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 | 2790 |
| Total | 10170 | 14690 |
| TEA = | 8 | % | | | | | | | | | | | |
| | 0.08 | | | | | | | | | | | | |
| TEM = | 0.00643403 | | | | | | | | | | | | |
| | 0.643403011 | % | | | | | | | | | | | |
| | 7.720836132 | | | | | | | | | | | | |
| PO-1: | 10104.98423 | | | | | | | | | | | | |
| PO-2: | 14502.77702 | | | | | | | | | | | | |
| PO-3: | 14410.06225 | | | | | | | | | | | | |
| PO-4: | 14317.94019 | | | | | | | | | | | | |
| PO-5: | 14226.40706 | | | | | | | | | | | | |
| PO-6: | 14135.45909 | | | | | | | | | | | | |
| PO-7: | 14045.09254 | | | | | | | | | | | | |
| PO-8: | 13955.3037 | | | | | | | | | | | | |
| PO-9: | 13866.08886 | | | | | | | | | | | | |
| PO-10: | 13777.44437 | | | | | | | | | | | | |
| PO-11: | 13689.36658 | | | | | | | | | | | | |
| PO-12: | 13601.85185 | | | | | | | | | | | | |
| VAN COSTO | 164632.7777 | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 32: FLUJO DE CAJA DEL BENEFICIO DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS EN EL ÁREA DE COMPRAS

| FLUJO DE CAJA DEL BENEFICIO | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| PERIODOS | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2025 | 2025 | 2025 | 2025 | 2025 |
| Ahorro horas extras personal | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 |
| Total | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 | 15320 |
| TEA = | 8 | % | | | | | | | | | | |
| TEM = | 0.00643403 | | | | | | | | | | | |
| | 0.643403011 | % | | | | | | | | | | |
| | 7.720836132 | | | | | | | | | | | |
| PO-1: | 15222.0608 | | | | | | | | | | | |
| PO-2: | 15124.74772 | | | | | | | | | | | |
| PO-3: | 15028.05675 | | | | | | | | | | | |
| PO-4: | 14931.98392 | | | | | | | | | | | |
| PO-5: | 14836.52527 | | | | | | | | | | | |
| PO-6: | 14741.67687 | | | | | | | | | | | |
| PO-7: | 14647.43484 | | | | | | | | | | | |
| PO-8: | 14553.79528 | | | | | | | | | | | |
| PO-9: | 14460.75435 | | | | | | | | | | | |
| PO-10: | 14368.30822 | | | | | | | | | | | |
| PO-11: | 14276.45309 | | | | | | | | | | | |
| PO-12: | 14185.18519 | | | | | | | | | | | |
| VAN BENEFICIO | 176376.9823 | | | | | | | | | | | |
| ANALISIS BENEFICIO/COSTO | 1.07133576 | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

DIAGRAMA DE GANTT DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN COMPRAS

| Diagrama de Gantt de la Propuesta de mejora de procesos para influir en la productividad de la gestión compras en la empresa RELOZA EIRL, Cercado de Lima, 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | |
| DETALLE DE ACTIVIDADES | Sem 1 | Sem 2 | Sem 3 | Sem 4 | Sem 5 | Sem 6 | Sem 7 | Sem 8 | Sem 9 | Sem 10 | Sem 11 | Sem 12 |
| CREACIÓN DE BASE DE DATOS DE PROVEEDORES | | | | | | | | | | | | |
| CREACIÓN DE BASE DE DATOS DE CLIENTES | | | | | | | | | | | | |
| INSTALACIÓN DE SOFTWARE | | | | | | | | | | | | |
| CAPACITACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| ALIANZA ESTRATEGICA | | | | | | | | | | | | |
| IMPRESIÓN DE FORMATOS | | | | | | | | | | | | |
| VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SOFTWARE DE COMPRAS | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

COSTOS FIJOS

| COSTOS FIJOS | | |
|--------------------------|------------------|-------------------|
| DESCRIPCION | PRECIO MENSUAL | PRECIO ANUAL |
| Luz | S/. 150 | S/. 1,800 |
| Agua | S/. 180 | S/. 2,160 |
| Internet + telefono fijo | S/. 120 | S/. 1,440 |
| telefono celular | S/. 100 | S/. 1,200 |
| Impresión de formatos | S/. 320 | S/. 1,280 |
| Seguro de trabajadores | S/. 350 | S/. 4,200 |
| Combustible | S/. 1,000 | S/. 12,000 |
| Mantenimiento vehicular | S/. 350 | S/. 1,400 |
| Soat vehicular | S/. 100 | S/. 100 |
| Tinta de impresora | S/. 120 | S/. 360 |
| TOTAL | S/. 2,790 | S/. 25,940 |

Fuente: Elaboración Propia

ADQUISICIÓN DE SOFTWARE

| COMPRA DE SOFTWARE | |
|--|------------------|
| Descripcion | costo |
| software de compras, instalacion y mantenimiento | S/. 5,000 |
| total incluido mantto anual | S/. 5,000 |

Fuente: Elaboración Propia

CAPACITACIONES

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL DEL ÁREA DE COMPRAS Y ALMACÉN

| PROGRAMA DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE COMPRAS Y ALMACEN | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|------------------|---------------------------|-------|----------------------------------|-------|------------|--------|-------------------------------|---------|---------------------------|-----------|
| CAPACITACION | enero | febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre |
| temas de capacitacion | Uso de Software | manejo de kardex | Distribucion de almacenes | | descuento de compras por volumen | | costos ABC | | diagrama de pareto e ishikawa | | calculo de lote economico | |
| COSTO DE CAPACITACION | S/. 1,800 | S/. 1,800 | S/. 1,800 | | S/. 1,800 | | S/. 1,800 | | S/. 1,800 | | S/. 1,800 | |
| APERITIVOS | S/. 200 | S/. 200 | S/. 250 | | S/. 200 | | S/. 230 | | S/. 200 | | S/. 220 | |
| BEBIDAS | S/. 100 | S/. 100 | S/. 120 | | S/. 100 | | S/. 120 | | S/. 100 | | S/. 100 | |
| TOTAL MES | S/. 2,100 | S/. 2,100 | S/. 2,170 | | S/. 2,100 | | S/. 2,150 | | S/. 2,100 | | S/. 2,120 | |
| TOTAL ANUAL CAPACITACION | S/. 14,840 | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

COSTO DE MANO DE OBRA DEL PERSONAL DEL ÁREA DE COMPRAS.

| MANO DE OBRA DE PERSONAL DE COMPRAS | | |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------|
| DESCRIPCION DE CARGOS | HONORARIO MENSUAL | HONORARIO ANUAL |
| GERENCIA | 5000 | 60000 |
| JEFE DE COMPRAS | 2800 | 33600 |
| AUXILIAR DE COMPRAS | 2000 | 24000 |
| TOTAL MENSUAL | 9800 | |
| TOTAL ANUAL | 117600 | |

Fuente: Elaboración Propia

BENEFICIOS DE LA MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS

| BENEFICIO EN CANTIDAD DE SOLES QUE SE AHORRARA | |
|--|----------------------|
| horas extras por dia | 3 |
| numero de dia trabajados al mes | 24 |
| cantidad de trabajadores de compras | 2 |
| costo de hora extra | 5 |
| total horas extras mensual | 720 |
| TOTAL AÑO | 8640 |
| | |
| dias perdidos al mes | 7 |
| numero de cuadrillas | 2 |
| 1 supervisor | S/. 600.00 |
| 2 tecnicos | S/. 300.00 |
| 1 prevencionista | S/. 400.00 |
| TOTAL | S/. 2,600.00 |
| TOTAL AÑO | S/. 31,200.00 |
| | |
| TOTAL MES | S/. 3,320.00 |
| TOTAL AÑO | S/. 39,840.00 |
| | |
| UTILIDAD PERDIDA POR UNA SEMANA MUERTA | S/. 12,000.00 |

Fuente: Elaboración Propia

FORMATO ORDEN DE SERVICIO



RUC 20468533422

Refrigeración, Aire Acondicionado
Y Electricidad Industrial

ORDEN DE SERVICIO

CUENTE

ÁREA

TIPO DE DOC. N° D.

FECHA:

TELÉFONO

DATOS DEL EQUIPO

MARCA

MOD.

TIPO

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO:

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CUENTE

OBSERVACIONES

DIAGNOSTICO TECNICO

DEFECTOS ENCONTRADOS:

GARAN. SI NO

COSTO M.O.

| ETAPA AVERIADA | | REPUESOS | | COSTO | |
|----------------|----------------------|----------|----------------------|-------|----------------------|
| 1 | <input type="text"/> | 1 | <input type="text"/> | COSTO | <input type="text"/> |
| 2 | <input type="text"/> | 2 | <input type="text"/> | COSTO | <input type="text"/> |
| 3 | <input type="text"/> | 3 | <input type="text"/> | COSTO | <input type="text"/> |

CONFIRMAR PRESUPUESTO SI NO

MANO DE OBRA + PRESUPUESTO

EQUIPO EN ALQUILER SI NO

FECHA QUE ACEPTA

CARACTERÍSTICAS:

| FECHA DE ENTREGA | DOCUMENTO EMITIDO | N° | TOTAL A PAGAR |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | BOLETA | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | FACTURA | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | GUIA DE REMISION | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | NOTA DE CREDITO | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | OTROS | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | TOTAL | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

NOTA: La firma de este documento implica la aceptación en las condiciones expresadas.

Fuente: Elaboración Propia

FORMATO ORDEN DE COMPRA



**RELOZA
E.I.-R.J.**
RUC 20-608533422

**Refrigeración, Aire Acondicionado
Y Electricidad Industrial**

ORDEN DE COMPRA

Destinatario:
 Dirección:
 Ciudad:
 Teléfono:

Enviar a:
 Nombre:
 Compañía:
 Dirección:
 Ciudad:
 Teléfono:

N° de O/C: 1001

| FECHA DE O/C | SOLICITANTE | N° DE COTIZACIÓN | TERMINOS Y CONDICIONES |
|--------------|-------------|------------------|------------------------|
| | | | |

| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCIÓN | PRECIO UNIT |
|----------|--------|-------------|-------------|
| | | | |

| | |
|----------------|-------|
| AUTORIZACION | Firma |
| Autorizado por | |

| | |
|--|-----------|
| | SUB TOTAL |
| | IGV 12% |
| | TOTAL |

Fuente: Elaboración Propia



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Héctor Antonio Gil Sandoval docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial del Programa de Formación para adultos de la Universidad César Vallejo sede Callao, revisor (a) de la tesis titulada "Mejora de procesos en la gestión compras para influir en la productividad de la empresa Reloza E.I.R.L Lima 2018", del (de la) estudiante **Frank Henry Lozano Becerra** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 21 de diciembre de 2018

Firma

Msc. Ing. Héctor Antonio Gil Sandoval

DNI: 03684198

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo LOZANO BECERRA, FRANK HENRY, identificado con DNI N° 10355952, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS PARA INFLUIR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA RELOZA EIRL, LIMA 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



 LOZANO BECERRA, FRANK HENRY

DNI: 10355952

FECHA: 19 de Marzo del 2019

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1081384654&s=3&o=1059816930

feedback studio henry lozano becerra mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empr

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

| Coincidencias | Porcentaje |
|--|------------|
| 1 repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | 6 % |
| 2 datateca.unad.edu.co Fuente de Internet | 2 % |
| 3 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante | 2 % |
| 4 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante | 1 % |
| 5 m.tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 6 docplayer.es | 1 % |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza etrl, lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO (A) INDUSTRIAL

AUTOR (A):
Lozano Becerra Frank Henry

Página: 1 de 98 Número de palabras: 17886

01:52 p.m. 21/12/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Facultad de Ingeniería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Frank Henry Lozano Becerra

INFORME TÍTULADO:

“Mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa Reloza EIRL, lima 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniero Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 19/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince



MG. Daniel Luiggi Ortega Zavala