

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“INCIDENCIA DE LA ESTANDARIZACIÓN DEL
PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CALZADOS
LOLYPOP, TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Julissa Adriana Soledad Cabrera Carbajal
Thalia Vanesa Gonzales Martell

Asesor:

Dr. José Alexander Guevara Ramírez
<https://orcid.org/0000-0001-7332-0978>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Víctor Gaspar Cuadra Jiménez	17806851
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Edwin Alberto Arroyo Rosales	32921582
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS	83
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Indicador índice de mantenimiento de equipos periodo enero 2021 – abril 2021.	36
Tabla 2	Indicador índice de valor agregado periodo enero 2021 – abril 2021	38
Tabla 3	Indicador índice de capacitación de personal periodo enero 2021 – abril 2021....	40
Tabla 4	Indicador Rentabilidad sobre los activos (ROA) durante el periodo enero - abril 2021	41
Tabla 5	Indicador Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) durante el periodo enero - abril 2021	43
Tabla 6	Matriz de asignación de responsabilidades en el proceso de comercialización (RECI)	49
Tabla 6	Indicador índice de mantenimiento de equipos periodo enero 2022 – abril 2022.	57
Tabla 7	Indicador índice de valor agregado periodo enero 2022 – abril 2022	58
Tabla 9	Indicador Sistematización de actividades de comercialización periodo enero 2022 – abril 2022.....	60
Tabla 10	Indicador índice de capacitación de personal periodo enero 2022 – abril 2022..	61
Tabla 11	Indicador Rentabilidad sobre los activos (ROA) del pre – test (enero – abril 2021) y post -test (enero – abril 2022).....	62
Tabla 12	Indicador Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) del pre – test (enero – abril 2021) y post -test (enero – abril 2022)	64
Tabla 13	Indicadores de rentabilidad del Pre test (enero - abril 2021) y Post test periodo (enero - abril 2022).....	66
Tabla 14	Prueba de Normalidad	70
Tabla 15	Estadística descriptiva de las variables analizadas	71
Tabla 16	Prueba T Student de diferencia de medias relacionadas.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa Calzados Lolypop	29
Figura 2 Mapa de procesos de la empresa Calzados Lolypop.....	30
Figura 3 Inventario de procesos de la empresa Calzados Lolypop	31
Figura 4 Proceso de promoción de ventas de la empresa Calzados Lolypop.....	32
Figura 5 Proceso de solicitud de cotización de la empresa Calzados Lolypop	33
Figura 6 Proceso de elaboración de propuesta comercial de la empresa Calzados Lolypop	33
Figura 7 Proceso de formalización de compra de la empresa Calzados Lolypop	35
Figura 8 Indicador índice de mantenimiento de equipos del proceso de comercialización durante el periodo enero – abril 2021	37
Figura 9 Indicador índice de capacitación del personal durante el periodo enero – abril 2021	40
Figura 10 Evolución del indicador rentabilidad sobre los activos (ROA) periodo enero - abril 2021	42
Figura 11 Evolución del indicador rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) periodo enero - abril 2021	44
Figura 12 Funcionalidades del sistema informático de comercialización.....	46
Figura 13 Formato de reporte de clientes que procesa el sistema informático	47
Figura 14 Proceso de promoción de ventas de la empresa Calzados Lolypop para clientes nuevos.....	50
Figura 15 Proceso de solicitud de cotización y presentación de propuesta comercial de la empresa Calzados Lolypop para clientes nuevos	51
Figura 16 Proceso de formalización de compra de la empresa Calzados Lolypop	52
Figura 17 Proceso de promoción de ventas de la empresa Calzados Lolypop para clientes esporádicos	53
Figura 18 Proceso de ventas de la empresa Calzados Lolypop para clientes frecuentes ...	54

Figura 19 Proceso de ventas de la empresa Calzados Lolypop para clientes VIP	55
Figura 20 Situación inicial y final de proceso de comercialización.....	56
Figura 21 Evolución del indicador rentabilidad sobre los activos (ROA) durante pre-prueba (enero - abril 2021) y post-prueba (enero - abril 2022).....	63
Figura 22 Evolución del indicador rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) durante pre- prueba (enero - abril 2021) y post-prueba (enero - abril 2022).....	65
Figura 23 Evolución de los indicadores rentabilidad durante pre-prueba (enero - abril 2021) y post-prueba (enero - abril 2022)	67

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la incidencia de la estandarización del proceso de comercialización en la rentabilidad de la empresa Calzados Lolypop, Trujillo, 2022, por ello se realizó una investigación Experimental de tipo Preexperimental con diseño de preprueba y posprueba y se tomó como muestra al proceso de comercialización de la empresa Calzados Lolypop, que se compone de cuatro subprocesos: promoción, recepción de solicitudes de cotización, presentación de propuesta comercial y formalización de compra, se empleó como técnica de recolección de datos el análisis documental con su instrumento guía de análisis documental. Se obtuvo como resultado que la estandarización del proceso de comercialización incrementó los ratios de rentabilidad considerablemente durante el periodo de la posprueba encontrando evidencia estadística para afirmar que la estandarización del proceso de comercialización incide positivamente en la rentabilidad de la empresa Calzados Lolypop, Trujillo, 2022, de esta forma se aceptó la hipótesis de investigación planteada; concluyendo que un rediseño y estandarización del proceso de comercialización ayudó a incrementar las ventas, a implementar una estrategia de ventas basada en una alta segmentación de clientes, reducir los costos de ventas y como resultado de ello se obtuvo un incremento en la rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

PALABRAS CLAVES: Estandarización de procesos, rentabilidad, eficiencia, eficacia, valor agregado

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Ávila Salas, M. S. (2020). *Plan de gestión de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la comercializadora Raíces Unidas, Trujillo 2019* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25392>
- Bravo Carrasco, J. (2015). *Gestión de procesos: (En rol facilitador)* (4ta ed.). Evolución.
- Caballero Bustamante, D. (2009). Definición y aplicación de los Ratios Financieros en las empresas. *studylib.es*. <https://studylib.es/doc/5328970/definición-y-aplicación-de-los-ratios-financieros-en-las-...>
- Camisón Zornoza, C., González, T., & Cruz, S. (2011). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
- Ccaccya Bautista, D. A. (2016). Análisis de la rentabilidad de una empresa. *Actualidad empresarial*, 341. <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>
- COMEX. (2021). *El sector calzado peruano no necesita de protección, sino de acciones y políticas que promuevan su competitividad*. COMEX - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-sector-calzado-peruano-no-necesita-de-proteccion-sino-de-acciones-y-politicas-que-promuevan-su-competitividad>
- Faga, H. A., & Ramos Mejía, M. E. (2007). *Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Ediciones Granica.

- González Arroyave, C. (2012). *Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa Estampados Color Way SAS* [Thesis, Corporación Universitaria Lasallista].
<http://repository.unilasallista.edu.co/dspace//handle/10567/714>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7°). McGraw-Hill Education.
- Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. Cengage Learning.
- Luengo Mulet, P., Antón Renart, M., Sánchez Ballesta, J., & Vela Ródenas, J. (2005). *Evaluación de los factores determinantes de la rentabilidad y solvencia de la empresa murciana*. Servicio de Estudios del Colegio de Economistas de la Región de Murcia.
- Mallar, M. Á. (2010). La Gestión Por Procesos: Un Enfoque De Gestión Eficiente. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 13(1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2013). *Métodos de investigación*. Pearson.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2014). *Gestión por procesos: Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización* (2da Reimpresión). Esic.
- Ramos Ávila, L., & Giraldo Rendón, K. (2017). Documentación con fines de estandarización de procesos en la planta de lácteos del CAB. *Ingeniería Industrial*.
https://ciencia.lasalle.edu.co/ing_industrial/20
- Rojas Quijano, Z. G. (2018). *La gestión de Ventas y la Rentabilidad* [Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. <http://repositorio.uigy.edu.pe/handle/20.500.11818/2597>

Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa.*

<https://ciberconta.unizar.es/LECCION/anarenta/>

Sinojara Tuanama, C. F., & Torres Vargas, I. (2019). *Gestión de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa EDIPESA, Tarapoto 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39390>

Talla Chicoma, A. (2018). *Estandarización de los procesos en la empresa IntelliProcess Solution SAC para incrementar su rentabilidad, bajo el enfoque de gestión por procesos* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10039>

Vásconez Espinoza, B. E. (2018). *Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INFOQUALITY S.A. en la ciudad Quito, año 2018* [Thesis, Universidad Internacional SEK]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/1683>

Williamzon Reluz, S. M. (2020). *Estrategia de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Vita SAC, Miraflores, año 2018-2019* [Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7646>