



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**IMPLEMENTACION DE CONEXIÓN REMOTA ENTRE TIENDAS
DE BICIPARTES TURCIOS PARA LA EFICIENCIA DEL
PROCESO DE COMPRAS.**

SUSTENTADO POR:

VICTOR MANUEL TURCIOS

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, F.M, HONDURAS, C.A.

JUNIO 2017

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

**FACULTAD DE POSTGRADO
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR
MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA



FACULTAD DE POSTGRADO

IMPLEMENTACION DE CONEXIÓN REMOTA ENTRE TIENDAS DE BICIPARTES TURCIOS PARA LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE COMPRAS.

AUTOR
VÍCTOR MANUEL TURCIOS

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo presentar una propuesta de implementación de software a la empresa Bici-partes “Turcios”, que le permita enlazarse en línea para conocer el proceso actual de los productos en las bodegas y así realizar compras coordinadas y necesarias a los proveedores, al igual que la propuesta de implementación de un manual de procedimientos de compras, que integre a los diferentes gerentes de la empresa, para la toma de decisiones adecuadas y equitativas, basándose en los informes generados por el sistema en relación a los inventarios que actualmente existen; esto con el fin de disminuir la cantidad de productos existentes, costos de almacenamiento, identificación de la TIR por medio de la frecuencia de venta y la evitar la pérdida de mercadería en la empresa.



GRADUATE SCHOOL

IMPLEMENTACION DE CONEXIÓN REMOTA ENTRE TIENDAS DE BICIPARTES TURCIOS PARA LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE COMPRAS.

**AUTOR
VÍCTOR MANUEL TURCIOS**

Abstract

The present study aims to present a proposal for software implementation to the Company Bici-partes “Turcios”, which allows it to be linked online to know the current process of the products in the warehouses and thus to make coordinated and necessary purchases to the suppliers, as well as The proposal to implement a procurement procedures manual that integrates the different managers of the company to make appropriate and equitable decisions, based on the reports generated by the system in relation to the inventories that currently exist; This in order to reduce the number of existing products, storage costs, identification of the IRR by means of the frequency of sale and avoiding the loss of merchandise in the company

DEDICATORIA

A Dios, por regalarme la oportunidad de levantarme todos los días con salud, por prestarme cada una de las partes de mi cuerpo para trabajar y ayudar día a día a todas aquellas personas con mayor necesidad en nuestro alrededor y por haberme regalado una maravillosa familia.

A mi esposa e hijos, con quienes comparto el éxito de culminar esta meta, gracias a su apoyo incondicional y enseñarme a ser perseverante hasta lograr el objetivo, son mi motor y mi inspiración en cada una de las labores y decisiones que tomo.

A mis padres y hermanos, quienes al transcurso de los años se han esforzado por formar en mí, una mejor persona, que pese a las dificultades siempre lograron apoyarme para cumplir cada una de mis metas y sueños.

Victor Manuel Turcios Salgado

AGRADECIMIENTOS

La presente Tesis es un esfuerzo de muchas personas que directa o indirectamente han colaborado para el desarrollo de la misma.

Se agradece a la MSc. Patricia Villalta por haber dedicado su tiempo, paciencia y aportes en el proceso de elaboración de la tesis, desempeñándose como asesora metodológica.

Al MSc. Luis Carlos Turcios y PhD. Lenyn Gradiz, por los consejos y tiempo siendo mis asesores temáticos.

A cada uno de los catedráticos de la maestría, quienes con sus conocimientos y aportes me mostraron el camino correcto a seguir para el desarrollo de este trabajo de tesis.

A cada uno de los compañeros, de los cuales se obtuvieron muchas enseñanzas y permitieron entrar en sus vidas, para formar nuevas amistades.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE

INVESTIGACIÓN..... 1

1.1 INTRODUCCIÓN..... 1

1.2 ANTECEDENTES 2

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 3

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA 3

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO 4

1.4.1 OBJETIVO GENERAL..... 4

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4

1.5 JUSTIFICACIÓN 5

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 5

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 5

2.1.1 ASPECTO ECONÓMICO 6

2.1.2 ASPECTO SOCIO CULTURAL 7

2.1.3 ASPECTO POLÍTICO 8

2.1.4 EL GOBIERNO 9

2.1.5 ASPECTO TECNOLÓGICO..... 10

2.2 MICROENTORNO 13

2.2.1 EMPLEADOS 13

2.2.2 PROVEEDORES 14

2.2.3 PROGRAMADORES 15

2.2.4 COMPETIDORES 16

2.2.5 CLIENTES 18

2.2.6 TEORÍAS 19

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN 20

CAPITULO III. METODOLOGÍA20

3.1	DISEÑO DE LA METODOLOGÍA	20
3.1.1	PLANEACIÓN DE INVENTARIO ABC	20
	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.1.2	DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
3.1.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.1.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 22	
3.1.5	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	22
3.2	IMPORTANCIA DE UN MANUAL DE COMPRA EN LAS ORGANIZACIONES	22
3.2.1	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.2.2	DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.2.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	23
3.2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
	CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	24
4.1	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	24
4.1.1	BREVE DESCRIPCIÓN HISTÓRICA	24
4.1.2	SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA	25
4.1.3	INFORMACIÓN RELEVANTE	26
4.2	PROCESO ACTUAL	26
4.2.1	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	26
4.2.2	DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA	28
4.2.3	ANÁLISIS DEL PERSONAL	28
4.3	MÉTODO DE MEDICIÓN APLICADO	31
4.3.1	JUSTIFICACIÓN.....	31
4.3.2	APLICACIÓN	32
4.3.3	RESULTADOS	33
4.4	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	35

4.5 PROPUESTA DE MEJORA	36
4.5.1" IMPLEMENTACIÓN DE CONEXIÓN REMOTA ENTRE TIENDAS DE BICIPARTES TURCIOS PARA LA EFICIENCIA EN EL PROCESO DE COMPRAS".	
36	
4.5.2"ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS"	37
4.6 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS	39
4.6.1CRONOGRAMA DE APLICACIÓN, DETALLES DE CAMBIOS Y RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	41
4.7 PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA	41
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1 CONCLUSIONES	42
5.2 RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFIA.....	43
ANEXOS.....	45
ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	45
ANEXO 2: PRESUPUESTO FINANCIERO NECESARIO PARA IMPLEMENTACION DE HERRRAMIENTAS DE SOFTWARE.....	46
ANEXO 3: CASO DE ÉXITO: CF CONSULTORES, CON LA IMPLEMENTACION DE VPN EN LA ORGANIZACIÓN.....	47
GLOSARIO.....	48

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La aplicación de herramientas tecnológicas en las empresas, actualmente muestran un crecimiento significativo y necesario para poder competir en el mercado, ya que los software ayudan a disminuir riesgos, aminorar costos, acelerar procesos y mantener un control adecuado de los métodos o pasos por los cual se rige una empresa; las grandes empresas a nivel mundial han comenzado a invertir en software inteligentes, que almacenan, procesan y ejecutan órdenes para la eficiencia de la empresa, por lo que resultan ser en muchas ocasiones más favorables para la salud financiera y de riesgo laboral de las compañías.

El presente informe de investigación muestra los procesos del trabajo realizado, con propuestas para la implementación de herramientas tecnológicas para la empresa Bici-partes Turcios y una propuesta de manual de procedimientos de compras.

La propuesta se realizará con el fin de ser presentada como proyecto de grado en UNITEC, y como proyecto de desarrollo y mejora al propietario de la empresa, la cual servirá para tener un control de los productos que la empresa posee en inventario y para una mejor toma de decisiones al momento de realizar compras.

La metodología que se utilizara para la obtención de información y datos, será por medio de encuestas ya que se requiere conocer toda la idea que el entrevistado pueda brindar y se

realizara a cada uno de los empleados, para identificar los pros y contras que actualmente posee la empresa.

Con el objetivo de encontrar una solución al problema que actualmente se encuentra la empresa, se relacionaron dos metodologías conocidas mediante el curso de maestría y las cuales han sido aplicadas en empresas nacionales e internacionales y han mostrado ser de mucho apoyo para dichas organizaciones, una de las metodologías es la planeación de inventarios ABC y la segunda es la importancia de manual de compras dentro de las organizaciones.

Una vez conociendo las metodologías relacionadas con la problemática que cruza la empresa, se seleccionara la población y muestra que se aplicara en la entrevista, con el fin de conocer la situación actual y obtener información para el análisis de datos.

Buscando así que la propuesta cumpla todos los parámetros necesarios, sometiéndose dicha investigación para la revisión por parte de programadores de herramientas de software.

Para concluir se presenta una propuesta de implementación de herramientas o software, con el objetivo de crear una conexión electrónica entre las sucursales y Bici-partes Turcios que colaboren con el conteo general de mercadería y mejoren el proceso de compras de esta, de igual manera se busca elaborar una guía de procedimientos para realizar pedidos.

1.2 ANTECEDENTES

La tienda Bici-partes Turcios, después de su expansión en diferentes ciudades del departamento de Olancho se fue viendo afectada, esto debido a que los empleados han extraído grandes cantidades de productos y efectivo; con lo que se han despedido alrededor de ocho personas, de las cuales cuatro han sido procesadas legalmente y se lograron identificar perdidas por medio de inventarios anuales; en respuesta a esta problemática se realizaron bases de datos

para conocer la cantidad de productos que se envían a estas tiendas y se solicita al personal encargado, el cual está en obligación de firmar cada una de las entregas de repuestos que ingresan a dichas tiendas, de igual manera se solicita que periódicamente informen a través de sistema de facturación, cual es la cantidad de productos que han salido para manejar datos exactos con el objetivo de que no existan fugas de productos y efectivo, pero debido a un alto nivel de trabajo y a las intenciones de extraer productos sin permiso y con la determinación de ser beneficiados, los mismos empleados inventan números de mercancía y esto lo realizan porque no hay inventarios sorpresas continuamente.

Por esta razón, la empresa no se ve afectada solamente por los robos, que son realizados solo por su personal, sino que, al no brindar la información necesaria, el gerente general realiza pedidos innecesarios, lo que causa que exista exceso de inventario en las tiendas.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Durante un inventario anual en una de las tiendas, se logró conocer la cantidad total de los productos que dicha compañía tenía en esa sucursal y se logró identificar que las bases de datos que actualmente se manejaban en la agencia matriz (BICI-PARTES TURCIOS) no concordaban con la cantidad de productos que había en físico dentro de la tienda.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la empresa Bici-partes Turcios atraviesa por el problema, de no mantener control exacto de la cantidad de repuestos que hay en existencia en las bodegas de dicha compañía y la falta de coordinación para realizar compra a los proveedores; debido a lo anterior la parte administrativa de la tienda se ve afectada, ya que se realizan compras innecesarias de

productos y existe el endeudamiento con los entes bancarios; esto genera pérdidas en la empresa y preocupación en sus propietarios.

- a) ¿Cuáles son las causas por las cuales no se manejan actualizados los inventarios de mercadería?
- b) ¿Cuál sería el proceso adecuado para controlar los inventarios de mercadería?
- c) ¿Cuál es el método o forma utilizada en la empresa para realizar compras a proveedores?
- d) ¿Qué métodos o sistemas de información se utilizan actualmente para conocer las cantidades y los productos que actualmente hay en inventario?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar una estrategia de control de inventarios que permita a Bici-partes Turcios conocer oportunamente el nivel de existencias de mercadería, su ubicación, puntos de re-orden, cantidades y precios, con el fin de lograr una eficiente toma de decisiones en las áreas de mercadeo y financieras.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores por los cuales los valores de inventario de mercadería no se encuentran actualizados de manera permanente.
- Determinar las causas por las que no se maneja una estrategia o sistema de información para el proceso de compras por parte de la compañía.
- Proponer una guía de procedimientos para el proceso de compras.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Implementando una conexión en línea con el objetivo de conocer las cantidad de productos que actualmente posee la empresa y sus orígenes, se logra mejorar la parte financiera y logística de la empresa, ya que no se realizara inversión en productos que cuyo inventario es demasiado alto o que tienen una tasa interna de retorno baja, disminuirán los costos de almacenamiento, ingreso de productos, fletes y se podrá realizar más inversión en los productos que actualmente tienen una mayor tasa interna de retorno.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La compañía actualmente está integrada por dieciocho personas las cuales desempeñan distintas labores dentro de la misma, esta se está viendo afectada económicamente por las decisiones que actualmente maneja la gerencia general, de no tener un dato exacto en la cantidad de productos que se encuentran en sus bodegas y no existen indicadores de compras para realizar a tiempo adecuadas solicitudes a sus proveedores para no encontrarse con la problemática de no tener productos en exceso y que su retorno de ingreso sea demasiado bajo, esto representa costos realmente altos para la empresa, los cuales preocupan a sus dueños y empleados porque han llegado a la idea de realizar corte de personal de apoyo; la competencia comienza a obtener resultados positivos ya que al no tener el producto que los clientes buscan en Bici-partes Turcios, ellos comienzan a atender las necesidades de los clientes y ganárselos, la tienda está situada en la

ciudad de Catacamas Olancho y el mercado actual es de mucha demanda en el área de motocicletas y repuestos por lo que hay que tomar una estrategia para no permitir dar mucha oportunidad de crecimiento a la competencia.

El macro entorno está conformado por las variables ajenas a la compañía y toda empresa debe de conocerlas y manejarlas a profundidad, ya que de ellas se originan muchas causas favorables y desfavorables para las organizaciones, dentro de las variables se encuentran las siguientes: economía, natural o ecológica, tecnología, gubernamental o estatal, demografía y social.

2.1.1 ASPECTO ECONÓMICO

Según (Español, 2012), el panorama actual de la economía de Olancho es favorable, ya que es considerado una de las zonas más ricas de América Central. Situado en la parte oriental del país.

La economía de Olancho se basa en la agricultura y ganadería con cría de ganado vacuno, porcino y equino, la explotación de madera rubro para el que posee grandes aserraderos en todo el departamento y buena parte de los productos lácteos, carne y granos cultivados en Honduras se originan aquí.

La ciudad de Juticalpa es el centro comercial de Olancho, considerada una comunidad con mucha actividad comercial. Catacamas no es muy diferente tiene más de un sabor rural, dicha ciudad soporta la mayor parte de su economía en la agricultura y la ganadería.

De los principales productos agrícolas destacan el frijol, el maíz, así como el café y la yuca. En cuanto a los industriales, destacan los materiales de construcción y textiles. Catacamas ha cambiado su apariencia en los últimos años, gracias a la pavimentación de calles en el área

urbana, así como la creación de nuevas calles y bulevares. En el área rural se han pavimentado las vías de tal manera de que el transporte de productos se realice de forma más cómoda. El sector de servicios y de comercio ha experimentado en los últimos años un crecimiento, también lo ha hecho el turismo, que se ha orientado especialmente al diseño de eco-rutas turísticas y de servicios como restaurantes, hoteles, etc.

Otro proceso innovador es la certificación de algunas fincas de café de la región con el (Rainforest Alliance Certificate), un certificado de producción sostenible. La certificación permite lograr mejores precios para el café y al mismo tiempo conservar la naturaleza.

En materia de infraestructura destacó los grandes avances que ha tenido Olancho con el Corredor Logístico, la pista aérea de El Aguacate y el nuevo centro arqueológico de Ciudad Blanca, que será inaugurado en los próximos días.

2.1.2 ASPECTO SOCIO CULTURAL

Olancho es un departamento en constante crecimiento, sus habitantes son muy trabajadores y esto lo ha llevado a ser un territorio muy independiente a tal punto que en una ocasión llegaron a declararse como una “República Independiente” dentro del Estado Hondureño. Sin embargo, esto no es más que una de las tantas cosas que se dice de Olancho.

La población de Olancho es considerada gente honesta, muy amable y sobre todo trabajadora, dentro de lo cual la ciudad de Juticalpa es una comunidad con mucha actividad comercial y donde se encuentra la mayoría de los bancos que operan dentro del sistema bancario nacional. Catacamas, por otro lado, es más de un ambiente colonial y tradicional.

Es un departamento con muchas costumbres una de las tantas es tomarse una tasita de café por la tarde, y cuando fallece una persona en el pueblo, los rezos de difuntos duran nueve días, en donde la mayoría de los habitantes hacen compañía a la familia doliente.

Todas las personas mayores cuentan con emoción como eran de solidaria y la relación entre los vecinos en tiempos pasados. En las celebraciones y fechas importantes, se compartía comida y cuando alguien caía enfermo, recibía el apoyo de toda la comunidad.

2.1.3 ASPECTO POLÍTICO

Olancho es el más extenso de los dieciocho departamentos que forman la República de Honduras, cuenta con veinte y dos municipios.

De dicho departamento son originarios dos personajes que han fungido como presidentes de la República. Porfirio Lobo Sosa, conocido familiarmente como «Pepe Lobo» Licenciado en Administración de Empresas, político, catedrático universitario y fue el Quincuagésimo cuarto presidente constitucional de la república de Honduras entre los años 2010 a 2014.

José Manuel Zelaya Rosales ó «Mel Zelaya» quien nació en Juticalpa el 20 de septiembre de 1952 fue el Quincuagésimo tercer presidente constitucional de la República de Honduras, tras ganar las elecciones del 2005 por el Partido Liberal, frente a su contrincante del Partido Nacional, Porfirio Lobo Sosa. Asumió el 27 de enero de 2006, sucediendo a Ricardo Maduro por el periodo que duraría hasta 2010.

En el Congreso Nacional de Honduras, Olancho está representado por siete diputados, tres del Partido Nacional, tres del Partido Libre y uno del Partido Liberal.

Cabe destacar los grandes avances que ha tenido Olancho en materia de seguridad, turismo, infraestructura, finanzas y agronomía. Olancho es considerada una tierra con mucho futuro y con grandes potencialidades.

2.1.4 EL GOBIERNO

El gobierno actualmente está cumpliendo con su tercer año de mandato y se ha enfocado en mayor parte a los problemas de exclusión, los cuales han venido arrastrando por muchos años y suele ser esa la razón por la cual existe tanta desigualdad, por medio de programas de ejecución de viviendas, beneficios de pisos, letrinas, bonos de discapacidad y trabajando con plataformas como CENISS para manejo de datos de personas de escasos recursos y llegar con beneficios se pretende reducir los índices de exclusión.

Se trabaja en temas de seguridad, en este gobierno se ha podido observar una desestructuración de la policía que tenía o forma parte de miembros de crimen organizado, extradición de personas involucradas con el tráfico de drogas y ataque a las tan temidas bandas que cobran el impuesto de guerra.

El gobierno comienza a crear propuestas de inversión para que otros países puedan invertir en Honduras, algunas de ellas suelen ser positivas y otras debido a los altos niveles de violencia, corrupción y conflictos políticos deciden optar por invertir en otras naciones.

Los altos impuestos establecidos por el gobierno hacen que muchas empresas desaparezcan, ya que la economía actual, extorciones, precios de carburantes para mover logística y bajos salarios hacen que muchos compatriotas decidan emigrar buscando una mejor oportunidad.

2.1.5 ASPECTO TECNOLÓGICO

Históricamente, el progreso de la ciencia y la tecnología en Honduras como parte de una estrategia pública de desarrollo, es de reciente incorporación. Se registra un horizonte de continuidad, en términos de diseño e implementación de políticas, institucionalización, y de infraestructura. En el departamento de Olancho muchos de los esfuerzos enfocados al desarrollo se han limitado por la falta de financiamiento, siendo esto uno de los retos más grandes que enfrenta el Departamento.

Nos podemos dar cuenta que los avances de ciencia y tecnología en Olancho han sido muy pobres tomando en cuenta que el presupuesto que el país invierte en este campo es mínimo. Sin embargo, no se desconoce el impacto que ha tenido los pequeños pero importantes avances de la tecnología en áreas como la educación, infraestructura y economía. El impacto en esta última área es el más notable en la actualidad, ya que el uso de la tecnología va en aumento para una mejora de la economía.

Cada día se puede ver más el uso de la tecnología para controlar y mejorar el comercio, para hacer menos embarazosos trámites de pago, compras, control de inventarios entre otros.

Hoy en día podemos estar enterados de todo lo que sucede en nuestro alrededor con tan solo pulsar una tecla en una computadora, o desde un teléfono inteligente. Los diarios y revistas más importantes están en el internet y las redes sociales.

Según (Ricardo, 2009) Un sistema de bases de datos distribuidos es aquel en el que hay múltiples sitios de bases de datos unidos por un sistema de comunicaciones, de tal forma que los datos en cualquier sitio son accesibles para los usuarios de otros sitios. Normalmente, cada sitio o nodo tiene un sistema completo de procesamiento de información, con su propia función de

administración de datos, personal, usuarios, hardware y software, inclusive una base de datos local, sistema de administración de base de datos y software de comunicaciones. Lo mínimo que debe tener un sitio web, es memoria y procesador de comunicaciones. Los sitios por lo general están separados y están unidos por un sistema de telecomunicaciones, aunque es posible tener un sistema distribuido y comunicado por medio de una red de área local dentro de un solo edificio o área pequeña. Se pretende que los usuarios no necesiten conocer la verdadera localización de los datos a los que acceden, y para ellos el sistema parece ser una base de datos local. En función de las necesidades de la organización, las bases de datos distribuidos tienen las siguientes ventajas sobre un sistema único y centralizado de acceso remoto de los usuarios;

- *Autonomía local;* Un objetivo importante de cualquier sistema de distribución es permitir que el usuario tenga un control más directo sobre el sistema que utiliza. Si cada sitio tiene su propio sistema, se pueden hacer localmente más funciones básicas de procesamiento de información, como análisis de sistemas, programación de aplicaciones, operaciones y entrada de datos, lo que resulta en un mayor control local y satisfacción de los usuarios que si estas funciones se efectuaran en un sitio central, lejos de las ocupaciones y actividades de los usuarios. Al mismo tiempo los diseñadores de un sistema distribuido deben insistir en la planeación y coordinación a fin de que se desarrollen estándares de uso obligatorio, y los sistemas individuales sean compatibles.
- *Confiabilidad mejorada;* Un sistema distribuido es más confiable que uno centralizado, porque el procesamiento se lleva a cabo en varios sitios, por lo que la falla de un nodo no detiene a todo el sistema. Los sistemas distribuidos se diseñan para que continúen funcionando a pesar de que falle un nodo o vínculo de comunicaciones. Si falla un nodo, los usuarios de ese sitio no podrán utilizar el sistema, o sus solicitudes se envían a otro

sitio. Los usuarios de otros sitios no se ven afectados al menos que soliciten datos almacenados en el nodo inhabilitado, o cierto procesamiento que solo en este se lleva a cabo. Si falla un vínculo, el nodo se puede aislar, pero el resto del sistema continua en operación. En ciertos sistemas, el nodo tiene otras líneas que se utilizan en lugar de la que está fuera de uso.

- *Mejor disponibilidad de datos;* Los sistemas de bases de datos distribuidas con frecuencia brindan la duplicación de los datos, de modo que, si un nodo falla o el único vínculo que comunica con este se cae, sus datos siguen siendo disponibles, siempre y cuando se mantenga una copia en algún lugar del sistema.
- *Mejor rendimiento;* A medida que aumentan los requerimientos de procesamiento de la información, el sistema existente tal vez sea incapaz de manejar la carga de procesamiento. En un sistema centralizado llega a ser necesario actualizarlo con cambios en el hardware y software, o cambio a un sistema nuevo, con mayor conversión de software, a fin de que satisfaga el incremento de desempeño requerido. Un sistema distribuido es básicamente modular, lo que permite que se agreguen nuevos procesadores a medida que se necesitan. En función de la topología de la red, o planta física, es fácil integrar sitios nuevos.
- *Tiempo menor de respuesta;* Un sistema distribuido debe diseñarse de modo que los datos se almacenen en la ubicación en que se usan con mayor frecuencia. Esto permite un acceso más rápido a los datos locales con un sistema centralizado que atienda sitios remotos. Sin embargo, en un sistema distribuido mal diseñado, el sistema de

comunicaciones quizás se utilice mucho y dé como resultado un tiempo de respuesta más larga.

- *Costos menores de comunicaciones;* Si los datos que se usan localmente se guardan de forma local, los costos de las comunicaciones serían menores, ya que no se empleará la red para la mayor parte de solicitudes. En un sistema centralizado, la red de comunicaciones es necesaria para todas las soluciones remotas. Sin embargo, se debe considerar el costo adicional del software de la base de datos, los costos adicionales de almacenamiento para múltiples copias de ítems de datos y software, mayores costos de hardware y de distribución.

2.2 MICROENTORNO

Está compuesto por los proveedores, competidores, canales de distribución, empresa misma y consumidores.

En esta etapa se analizaron las variables con mayor incidencia para la toma de decisiones, ventas y compras de Bici-partes Turcios, las cuales son las siguientes:

- EMPLEADOS
- PROVEEDORES
- PROGRAMADORES
- COMPETIDORES
- CLIENTES

2.2.1 EMPLEADOS

“Los empleados son los bienes más importantes de una compañía. Ellos son la cara de la empresa y afectan directamente la experiencia y satisfacción del cliente.” (shin, 2013) en la

mayoría de las empresas los empleados no son escuchados por sus jefes y esto debido a que ellos creen conocer todos los procesos, son los que aportan el capital, tienen relaciones con los proveedores y en la mayoría de veces el perfil de los gerentes suele ser superior al de sus colaboradores y creen no necesitar la opinión de ellos.

Actualmente Bici-partes Turcios cuenta con dieciocho empleados, tomando en cuenta al gerente general o propietario, todos mayores de edad, con salarios superiores al salario mínimo, cada uno capacitado en las áreas y con muchos años de antigüedad, sin embargo existe personal dentro de la empresa que no se sienten cómodo con los salarios y políticas que tiene la empresa; actualmente la empresa está trabajando en las políticas y otros factores para brindarle a sus empleados el mejor clima organizacional.

2.2.2 PROVEEDORES

Los proveedores son aquellas tiendas o personas que abastecen otros negocios, ya sean con productos o servicios y que tienen diferentes métodos o estrategias de ventas, algunas pueden ser ofreciendo productos de alta calidad, buenos precios, políticas de crédito accesibles para sus clientes, consignaciones y regalías.

Actualmente en Honduras existen miles de proveedores de repuestos de motocicletas, estableciéndose como los más conocidos: ULTRAMOTOR, MOTOMUNDO, SUZUKI, DIDEMO, CRM, MOTOAUTO, DIBISA, MASESA, entre otros que han despertado al mercado con sus tantos productos que van desde la calidad, buenos precios e innovaciones.

Bici-partes “Turcios” actualmente tiene como proveedores a ULTRAMOTOR, MOTOMUNDO, DIBISA, SUZUKI, y CRM, esto debido a que durante años son los que

siempre han brindado variedad de productos, calidad, mejores oportunidades de pago que van desde consignaciones, pagos a plazos desde hasta 90 días hasta respaldos de garantía.

Los proveedores de ULTRAMOTOR en este momento no se sienten agradecidos con la empresa debido a que el gerente administrativo en algunos momentos ha cancelado las órdenes de compra del gerente general, ya que este no tiene una guía o indicador de importes y realiza compras utilizando nada más un historial de ganancias, sin conocer la cantidad exacta de productos en la tienda.

2.2.3 PROGRAMADORES

“El análisis de sistemas es el estudio de un problema que una firma trata de resolver mediante un sistema de información. Consiste en definir el problema, identificar sus causas, especificar la solución e identificar los requerimientos de información que debe cumplir una solución de sistemas” (Ricardo, 2009).

El analista de sistemas crea un mapa de la organización y los sistemas existentes, en el cual se identifica a los propietarios y usuarios principales de los datos, junto con el hardware y software existente. Después el analista de sistemas detalla los problemas de los sistemas existentes. Al examinar los documentos, papeles y procedimientos, observar las operaciones del sistema y entrevistar a los usuarios clave de los sistemas, el analista puede identificar las áreas problemáticas y los objetivos que lograría una solución.

“A menudo es necesario crear un nuevo sistema de información o mejorar uno existente” (LAUDON, 2012).

La empresa actualmente cuenta con un ingeniero en sistemas y con un programador, quienes han sido orientados por el gerente administrativo para crear un sistema de información, dentro del cual se maneja una base de datos de productos y precios, aun manteniendo esta rama de informática no se han podido solventar los problemas de sobre abastecimiento, compras elevadas en productos existentes, costos de almacenamiento, fletes e inversión en repuestos con una tasa interna de retorno baja, por lo que se busca realizar una mejora en los sistemas de información para la coordinación de información de productos entre las empresas.

2.2.4 COMPETIDORES

En el año 2004 comenzaron a surgir las primeras tiendas de motocicletas en la ciudad de Catacamas, la cual día a día fue impactando con gran demanda, ya que comenzaron a existir planes de financiamiento sumamente bajos y con buenas oportunidades de adquisición para los interesados en una motocicleta; pero estas oportunidades solo eran fáciles para quien buscaba una motocicleta y no para quien deseaba establecer una tienda, ya que las compañías matrices en el país instauraban demasiados requisitos, por lo que el gerente general de Bici-partes “Turcios”, tuvo que buscar otros medios y comenzar con marcas desconocidas en el mercado Hondureño, pero que abrieron las puertas e impulsaron a la empresa para poder competir en la venta de motocicletas.

Para el 2006 en la ciudad solo existían dos empresas que estuvieran al servicio de la población Olanchana en la venta de motocicletas, siendo esta MASESA y Bici-Partes “Turcios”, la primera tuvo un comienzo exitoso y de mucha demanda ya que brindaba facilidades de pagos

y pocos requisitos por lo que afectó la administración de Bici-partes “Turcios”, quien se vio en aprietos financieros y hasta endeudamientos para poder realizar pagos a los proveedores, pero a menudo fue pasando el tiempo, la primera empresa comenzó a decaer ya que muchos de sus clientes no pagaban las cuotas y otros hasta se cambiaron sus paraderos y vendieron las motocicletas, por lo que dicha empresa tuvo que cerrar sus operaciones dentro de la ciudad, lo que permitió a Bici-partes “Turcios” situarse en primer lugar en la venta de motocicletas y repuestos.

A medida que fue creciendo la venta de motocicletas, aumentó la demanda de repuestos y es aquí donde no se podían satisfacer todas las necesidades de los consumidores ya que se necesitaba demasiado capital para poder invertir en motocicletas y repuestos; por lo que estas oportunidades fueron aprovechadas por otras familias de la ciudad y que posteriormente implementaron en el mercado nuevas líneas de motocicletas y productos.

Al ver un mercado con tanta demanda y éxito, las empresas matrices y prestigiosas del país buscaron a las tiendas con mayor demanda de productos en el departamento de Olancho, para ofrecerles facilidades de distribución de productos y con un margen significativo de ganancias; cuando estas compañías lograron entrar a la mente del consumidor, comenzaron a establecer sus tiendas de forma directa para las ventas en el departamento de Olancho y dejaron de venderles a quienes un día distribuían sus productos, esto con el fin de ser los únicos en brindar ese producto de calidad y afectar a las demás empresas.

El negocio de motocicletas y repuestos llegó a ser tan exitoso que los mismos vendedores de empresas prestigiosas, renunciaban a ellas e invertían en la venta de mercadería en el departamento de Olancho, especialmente en las ciudades de Catacamas y Juticalpa, por lo que la

venta de estos logra ganancias significativas siempre y cuando su valor sea menor en el mercado y es el factor por el cual la empresa realiza compras elevadas a los proveedores, con el fin de obtener rebajas por la compra en masa de productos.

2.2.5 CLIENTES

Fidelidad; es una de las palabras más importantes para todo empresario, ya que tener siempre a un grupo de personas fieles representa una estabilidad para toda empresa, pero a medida pasan los años se puede observar que los clientes ya no muestran las mismas características de años anteriores, un alto porcentaje de consumidores antes de realizar compras toman en cuenta diferentes aspectos como: atención al cliente, precios, calidad de los productos y ubicación.

Bici-partes “Turcios” actualmente cuenta con un inventario sumamente alto, para no perder a aquellos consumidores que buscan satisfacer sus necesidades por medio de repuestos, la atención que se brinda a cada uno de ellos día a día mejora, debido a que el gerente general brinda incentivos a los empleados que resultan en un mejor trato y mayor atención a los clientes.

Como todos los negocios en la actualidad, los negocios siempre tienen un porcentaje de clientes fieles, a los cuales se les da un mejor trato en cuanto a precios y oportunidades de pago.

Los clientes que brindan mayores ingresos a Bici-partes “Turcios”, son aquellos que tienen pequeños talleres alrededor de la ciudad de Catacamas y Juticalpa, y quienes que se ubican en las profundidades del departamento de Olancho, los cuales realizan reventas de productos a todas aquellas personas que no pueden movilizarse hasta las ciudades principales de dicho departamento.

2.2.6 TEORÍAS

Con el fin de realizar una mejora en Bici-partes “Turcios”, se plantean las siguientes teorías, las cuales brindan un soporte para que el gerente general tenga la oportunidad de comparar o formar ideas con afinidad a los procesos que actualmente la empresa maneje, como:

- Planeación de inventario ABC:

Según (RICHARD B. CHASE, 2009) Mantener el inventario mediante el conteo, elaboración de pedidos, recepción de existencias, etc., requiere de tiempo del personal y cuesta dinero. Cuando existen límites para estos recursos, el movimiento lógico consiste en tratar de utilizar los recursos disponibles para controlar el inventario de la mejor manera. En otras palabras, enfocarse en las piezas más importantes en el inventario.

En el siglo XIX, Vilefredo Pareto, en un estudio sobre la distribución de la riqueza en Milán, descubrió que 20% de las personas controlaban 80% de la riqueza. Esta lógica de la minoría con la mayor importancia y la mayoría con la menor importancia se amplió para incluir muchas situaciones y se conoce como el principio de Pareto. Esto sucede en la vida diaria (la mayor parte de las decisiones de las personas son relativamente sin importancia, pero unas cuantas dan forma a su futuro) y desde luego se aplica en los sistemas de inventario (donde unas pocas piezas representan la mayor parte de la inversión).

- Importancia de un manual de compras en las organizaciones:

Según (PRODUCTIONS, 2012). También llamado Manual de Procedimiento de Compras, es uno de los manuales más importantes dentro de la organización de una empresa, ya que su inexistencia dentro de la empresa repercute en otros departamentos inmediatamente, siendo uno de los elementos de la estructura orgánica de la misma. Se puede afirmar que es la

guía oficial para la organización y funcionamiento del área de Compras, definiendo las operaciones de la misma.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

Contribuir con el mejoramiento de procesos de compra de mercadería en Bici-partes “Turcios”, con el fin de reducir los productos que tienen baja rotación, identificación de productos de alta rotación por medio de indicadores de venta e inversión en mayor escala en dicha mercadería y mejora en la administración del negocio.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE LA METODOLOGÍA

3.1.1 PLANEACIÓN DE INVENTARIO ABC

TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio ejecutado en Bici-partes “Turcios” es cuantitativo debido que lo que se pretendía conocer era la cantidad de productos existentes en las bodegas, al igual que el número de repuestos que ingresan y salen, esto con el objetivo de conocer los productos con una tasa interna de retorno alta, los productos que representan mayor ganancia aun que se vendan en menores cantidades, la ubicación exacta de cada uno de ellos y el momento adecuado de realizar

las compras a los proveedores y no sobre abastecer las bodegas y tampoco dejar sin productos a los clientes.

Pasos:

- Se mostró al gerente general ejemplos de empresas que han renacido con la implementación de sistemas de información y manuales de procedimientos de compras, sustentado en libros de prestigio. (Al obtener la aprobación del gerente se realizarán los siguientes pasos);
 1. El personal de programación y de sistemas, debe elaborar una rama que se anexe al sistema actual de la empresa y que fusione una base de datos donde se ingresen todos los productos que actualmente posee la compañía y concluya la codificación de cada repuesto con el respectivo código de barras; esto con el apoyo del personal encargado de la bodega.
 2. Se elaborarán indicadores tipo semáforos; los cuales revelarán al gerente general el momento idóneo para realizar las compras.
 3. Propuesta de un inventario para el ingreso total de todos los productos.

3.1.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La propuesta de realizar una investigación de aplicación de un sistema de inventario ABC, se plasmó en el negocio matriz (Bici-partes “Turcios”) ubicado en la ciudad de Catacamas, departamento de Olancho, debido a que la toma de decisiones, ejecución de compras a proveedores, recepción de productos, abastecimiento de inventario en las bodegas y aplicación de código de barras para cargarlas al sistema comienzan en esta sucursal y posteriormente se realizan los envíos al resto de las tiendas ubicadas en el mismo departamento.

3.1.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se comprobó por medio de las bases de datos de la empresa Bici-partes “Turcios”, que la población actual en productos es de 5,232 y se tomó como muestra los 200 productos con mayor movimiento, los cuales son calculados por la frecuencia de venta que se obtiene mediante la base de datos, aunque no se puede reflejar que este dato sea en su totalidad confiable en general a las tres tiendas, ya que ese es el motivo de implementar una conexión en línea para que de fe de los resultados obtenidos por la base de datos a manejar.

3.1.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos utilizados anteriormente fueron obtenidos mediante entrevistas al gerente general, gerente financiero y empleados encargados de ventas y abastecimiento de la empresa, las entrevistas se llevaron a cabo en la tienda matriz, ya que es en esta donde se encuentran ubicadas las oficinas de los gerentes, se re-secciona la mercadería, se procesan los envíos y se almacena en bodegas.

3.1.5 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- Se aplica entrevista a cada uno de los empleados.
- Se identifican los temas de mayor relevancia expresado por cada uno de los entrevistados.

3.2 IMPORTANCIA DE UN MANUAL DE COMPRA EN LAS ORGANIZACIONES

3.2.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación para la elaboración de un manual de compras en las organizaciones sería la investigación aplicada, ya que se busca realizar un objetivo concreto; en este caso la propuesta de un manual de procedimiento de compras, luego de haber realizado un

enlace en línea con las tres tiendas y se puedan conocer los datos exactos de los productos que se encuentran detenidos en el área de ventas, y los que más se venden. Así se proyecta una línea de tiempo en base a estos datos proyectados por el manual de procedimientos de compras.

3.2.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El manual de compras será ejecutado en la tienda principal (Bici-partes “Turcios”), ya que es donde se encuentran los gerentes, se toman las decisiones de compras, se reciben a los proveedores, se conoce el nivel de productos en venta y se manejan las finanzas de todas las empresas.

3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población participante en la elaboración de un manual de procedimientos fueron todos los empleados que pertenecen a Bici-partes “Turcios”, ya que de alguna manera tienen participación en los procesos de la empresa pero como muestra solamente se tomaron en cuenta; el gerente general, gerente financiero, personal de venta, personal de abastecimiento, programador y controlador del sistema de información en el cual se muestra la cantidad de productos que existen dentro de la compañía, ya que son los únicos que interacción de manera directa con el programa y son los que brindan la información necesaria para realizar las compras a proveedores.

3.2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue por medio de entrevistas a los gerentes y empleados; los empleados brindaron información en donde se observa la necesidad de mejores procesos de compras para la disminución de ingreso de mercadería a la tienda ya que lleva mucho tiempo ingresando mercadería innecesaria. Mientras que el gerente financiero y

jefatura administrativa solicitan la pronta ejecución de un manual de procedimientos para el área de compras, con el objetivo de realizar pedidos en respaldo a la información que muestra la base de datos y de ejecutarlos por medio de procedimientos, donde la toma de decisiones no sea absoluta al gerente general.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

4.1.1 BREVE DESCRIPCIÓN HISTÓRICA

Bici-partes “Turcios” fue constituida el 03 de octubre del año 1990 en la ciudad de Catacamas, departamento de Olancho por sus propietarios, el Sr. Víctor M. Turcios Matute y la Sra. Ada Salgado Gómez, con el objetivo de brindar a la población de la ciudad de Catacamas, venta de repuestos de bicicletas y bicicletas para todas las edades, ofreciendo oportunidades de pagos, especialmente para aquella población que tenía que movilizarse al campo a realizar sus labores; esta empresa comenzó con un capital de ocho mil lempiras, los cuales fueron por medio de préstamos de dos familiares.

La empresa emprendió alquilando un local en el boulevard la mora en el cual permaneció alrededor de 5 años; por motivos de costos en alquiler la empresa tuvo que buscar otras opciones y se trasladaron a otras instalaciones, esto hasta el año de 1999 donde un agente bancario aprobó un préstamo para la compra del edificio en el que operaba la empresa y así posteriormente se fueron realizando mejoras y ampliaciones a las actuales oficinas principales que se encuentran ubicadas en el boulevard la mora, frente al banco de occidente.

Como toda empresa al comienzo de sus operaciones, tenían poca credibilidad por proveedores, ya que no reflejaban seguridad de pago a los vendedores al momento de brindar crédito, fue entonces cuando apareció el apoyo y confianza de una empresa proveedora de productos de bicicletas y repuestos llamada DIBISA, los cuales abrieron líneas de créditos para Bici-partes “Turcios” y fueron respaldadas por medio de pagaré.

En el año 2006 se tomó la decisión de arriesgar lo que habían construido y manejado por más de 16 años y lanzarse al mercado de la venta de motocicletas y repuestos, esta decisión, aunque fue arriesgada, ha reflejado por el transcurso de los años que ha sido la mejor decisión que el propietario y gerente general ha tomado en relación a negocios.

Un factor muy importante para el crecimiento de dicha empresa, fue que durante muchos años esta era la única tienda autorizada por compañías de gran prestigio en el país para realizar mantenimientos a sus productos sin afectar la garantía establecida u ofrecida por el proveedor.

4.1.2 SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

La empresa ofrece motocicletas y repuestos de estas, a sus clientes y a todos aquellos consumidores en busca de un medio de transporte dentro de las cuales se destacan las diferentes marcas como: YAMAHA, TVS, SUZUKI, GENESIS, moto taxis, cuatrimotos, una amplia gama de repuestos originales y genéricos para todas las marcas de motocicletas que actualmente se encuentran en el mercado y ofrecen una atención especializada con mano de obra calificada por diferentes casas matrices, que han capacitado el personal para la reparación en motores, partes eléctricas y mecánicas de motocicletas, al igual que en bicicletas.

4.1.3 INFORMACIÓN RELEVANTE

Actualmente la empresa desea resolver la problemática de no mantener una base de datos exacta, que muestre en tiempo real la cantidad de productos que se encuentran en las bodegas para poder continuar con las importaciones, pero esta vez expandir más allá de las fronteras centroamericanas; ya que en años anteriores se visitaron países como Guatemala y Panamá, en los cuales se encontraron productos de mucha demanda y a un buen precio; pero por falta de orden en las bodegas de Bici-partes “Turcios”, se tomó la decisión de postergar las compras nuevamente ya que se mostraban productos similares en bodega, pero a diferentes precios y esto era causado porque antes de comenzar la importación, se compraba en Honduras y los productos eran adquiridos a mayor precio; por lo que se pretende solucionar la problemática en inventarios, para regirse en un manual de compras organizado y así poder realizar exportaciones desde China y así no quedarse detenidos, desactualizados o ser superados por la competencia actual.

4.2 PROCESO ACTUAL

4.2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

A continuación, se describen los procesos de compra y venta de mercadería que actualmente la empresa realiza, así como los procesos de monitoreo e inventariado de los productos:

El proceso comienza con un monitoreo de inventario por parte del personal encargado de bodega, para conocer la cantidad de productos con bajo inventario dentro de la empresa.

Luego de conocer los datos de productos requeridos para la venta, se presenta al gerente general un listado, quien determina que productos son los que tienen mayor demanda y mejores ingresos y así realizar el pedido a sus proveedores.

Al momento de recibir la mercadería requerida, se revisa que todos los productos sean los solicitados por el gerente general y que cada uno de ellos se encuentre en óptimas condiciones; para posteriormente realizar el ingreso al sistema de información, asignándoles códigos de barras, que describan el nombre del artículo, cantidad recibida y precio, el cual es asignado por el gerente general y gerente de finanzas.

Una vez que se han ingresado los productos a las bodegas y asignado precios, se comienza la distribución de productos en las diferentes sucursales; el gerente de tienda o sucursal envía un listado de solicitud de productos al gerente general, quien aprueba y transfiere la información necesaria, al delegado de ingresar los productos en la bodega principal, para que prepare los artículos solicitados, posteriormente se notifica al gerente general para verificar que la cantidad y el producto empacado es el solicitado, al cumplir con los procesos anteriores, el gerente general y encargado de la bodega firman el envío; al momento de entregar la mercadería en las sucursales, el gerente de tienda revisa que todos los productos descritos en la nota de envío, se encuentren dentro de las cajas, para luego firmar de recibido y proceder a ingresar los artículos al inventario.

Como proceso final y de mayor interés, con el objetivo de cumplir las necesidades de los consumidores, se comienza la exhibición del producto para la venta en cada una de las tiendas, la cual se realiza en su mayoría al precio de contado y solo en algunas excepciones se brinda crédito a clientes fieles y conocidos; esto para no caer en pérdidas financieras.

4.2.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA

Las plantas cuentan o son distribuidas cada una de ellas de la siguiente manera:

- Sala de exhibición de motocicletas.
- Sala de ventas o atención al cliente.
- Quiosco de entrega de documentos, al realizar compras de motocicletas.
- Bodegas de almacenamiento de mercadería.
- Taller.

4.2.3 ANÁLISIS DEL PERSONAL

Con el objetivo de realizar mejores procesos y buena toma de decisiones dentro de la empresa se han asignado los puestos de una manera estratégica, aunque se puede mencionar que hacen falta capacitaciones para llenar esos pequeños espacios que aún tienen debilidades.

Los puestos fueron asignados según las actitudes, estudios realizados y experiencias del personal, en el primer de los casos:

- Gerente general: este fue determinado y permanente en el cargo desde el comienzo de la institución ya que, como legítimo dueño e inversionista, es quien ha tomado las decisiones y liderado la empresa hasta la fecha; esta persona llegó a cumplir hasta el grado de perito mercantil, pero con algunas capacitaciones en la toma de decisiones por el club rotario de leones en la ciudad de Catacamas.
- Gerente financiero: el puesto fue otorgado a un miembro de la familia dueña de la empresa, quien por medio de un trabajo de investigación para el grado de maestría en finanzas pudo resolver una problemática financiera que estaba llevando a la empresa a realizar periódicamente préstamos para poder salir de los compromisos

con proveedores; este puesto requiere de sumo conocimiento en el área de finanzas, ya que aquí es donde se encuentra el soporte del gerente general para la toma de decisiones de compras, contrataciones, inversiones y endeudamientos de la empresa.

- Jefe administrativo: como parte de las fundadores y dueños de la empresa y con un grado académico en licenciatura en sociales, se encuentra la persona encargada de manejar todos los procesos que se realizan al frente de la compañía, como la supervisión del personal en su totalidad, atención al cliente y como enlace entre los empleados y gerente general y financiero; este puesto es uno de los más importantes, ya que es donde se realiza la interacción con los clientes y empleados, por lo que alcanza a identificar si los empleados logran interactuar con facilidad al relacionarse con los clientes, en donde se conoce que empleado es más eficiente, la satisfacción y desagrado de cada uno de ellos; al igual que el comportamiento y trato de los clientes.
- Área legal: en este espacio se maneja la facturación de motocicletas, trámites relacionados con el instituto de la propiedad y otras entidades del estado que permitan y soliciten documentación necesaria para el libre tránsito de las motocicletas a nivel nacional; esta persona también cumple el rol de vendedor en los espacios libres y cuenta con un título de contador público, quien cursa actualmente a distancia la carrera de abogado; depende directamente del gerente general y jefe administrativo.
- Área de informática: en esta área se encuentra dos personas con mucha experiencia en el área de informática y programación de redes, con el objetivo de

brindar mantenimiento al sistema, elaboración de ramas requeridas para la mejora de procesos dentro de empresa, preparación de códigos de barras para los productos y estrategias para el mejor manejo de mercadería dentro de las tiendas; cabe mencionar que este personal no está a tiempo completo en la empresa.

- Subgerentes o jefes de tiendas (sucursales): para la selección de estas personas se realizaron anuncios mediante radio, solicitando hojas de vida de jóvenes entre 20 y 40 años, que cumplieran con el título de perito mercantil y con una experiencia de trabajo de 12 meses en el área de ventas o manejo de contabilidad, luego de haber seleccionado el personal, basándose en excelencia académica y experiencia, se capacito al mismo durante tres meses; los cuales brindan informes de venta periódicamente, aunque no son profundos o reales en su totalidad.

Estos jefes de sucursales son los encargados de todos los procesos que se manejan en las tiendas, desde recepción de productos, ingresos de mercadería a la base de datos que maneja, pago de servicios públicos hasta la atención al cliente.

- Vendedores o atención al cliente: son estos empleados los que forman la cara de la empresa, ya que son los que atienden a los clientes y es por donde ingresan las ganancias a dicha compañía; para optar a este cargo se solicitó la culminación de la secundaria y posteriormente se fueron capacitando y aprendiendo todos los procesos que tienen relación con las ventas y ubicación de los productos. Actualmente este puesto está formado entre las tres tiendas por 8 vendedores, pero de ser necesario son apoyados la mayor parte del tiempo por el resto de empleados que pertenecen a la compañía.

- Personal de mecánica: actualmente existen tres mecánicos, los cuales fueron capacitados en el área de mecánica por la SUZUKI, durante un mes en la ciudad de Tegucigalpa y en INFOP en la ciudad de Catacamas en el área eléctrica automotriz.
- Personal de seguridad: se contrató una persona para cumplir con la vigilancia en el transcurso del día en la tienda matriz (Bici-partes “Turcios”), la cual es encargada de velar por el bienestar de los empleados, clientes y todo lo que muestre relación con la empresa; las armas fueron adquiridas directamente por el gerente general, bajo los lineamientos que el estado de Honduras manda.
- Personal de aseo: actualmente cada una de las tiendas cuenta con una persona encargada del aseo y paquetería que se considere necesaria durante el día; estas personas fueron contratadas bajo recomendaciones de amistades y empleados con más antigüedad.

4.3 MÉTODO DE MEDICIÓN APLICADO

El método aplicado en la investigación para recabar información fue por medio de entrevista, la cual no fue estructurada porque se realizó con el fin de profundizar en aspectos importantes relacionados con la base de datos de la empresa, compra de mercadería a proveedores y venta de productos, pero si fue focalizada porque aunque existió la libertad para hablar en cada uno de los participantes, siempre se orientó con el fin de identificar problemática en las ventas o procesos relacionados con las compras.

4.3.1 JUSTIFICACIÓN

Se tomó la decisión de utilizar una entrevista de manera no estructurada, ya que esta permite que cada uno de los empleados, gerentes y programadores puedan expresar de manera

abierta su opinión o punto de vista de los procesos que ellos manejan y consideran que afectan a la empresa; con este tipo de información se puede lograr profundizar en cada una de las áreas y realizar estrategias para la mejora continua de la compañía; mientras que los métodos de entrevistas estructuradas o encuestas, pueden dejar de brindar información necesaria, ya que el área de informática o manejo de sistemas de información son muy amplios y cada opinión de los participantes es de mucha ayuda para mejorar los procesos de la empresa.

4.3.2 APLICACIÓN

La aplicación de la entrevista fue realizada principalmente al gerente general, con el objetivo de conocer como identificaron que no existía concordancia entre la información de la base de datos de la compañía y las sucursales, en cuanto a productos y cantidades, posteriormente se llevaron a cabo preguntas relacionadas con la toma de decisiones realizadas en el pasado para la elaboración de pedidos, cuando no se contaba con un sistema de información de mercadería y la disponibilidad de recursos económicos por parte de la compañía para la inversión en sistemas de información.

De la misma manera se contactó al gerente financiero, con el objetivo de verificar si la información brindada por el gerente general para realizar una inversión, concordaba o era factible con las finanzas que actualmente maneja la empresa; en distintas ocasiones se realizaron conversaciones donde se consultaba al gerente financiero de como identificaron que los procesos de compra no eran los que se estaban realizando de manera incorrecta y donde creía que comenzaban los problemas en los procesos de compras de la empresa, al igual que las posibles soluciones a la problemática.

Se solicitó a la jefa administrativa, reunir al personal de ventas en dos grupos por un corto espacio de tiempo, para conocer la opinión de cada uno en base a la problemática que pueda existir entre ellos y los sistemas de información de la empresa y el motivo de ella; en esta entrevista participo la jefa administrativa, quien brindo información poco esperada por el entrevistador.

Mientras que el programador e Ingeniero en informática, fueron abordados con preguntas relacionadas con el sistema de información y las posibles soluciones para la mejora continua de la empresa por medio de bases de datos.

4.3.3 RESULTADOS

El gerente general expreso que logro identificar que no existía concordancia entre los datos que almacenaba la base de datos de la empresa y una de las sucursales ubicadas en la ciudad de Juticalpa, cuando en el 2014 un empleado decidió abandonar la empresa por razones desconocidas, por lo que el gerente general formo un grupo de trabajo para realizar un inventario, antes de que el jefe de sucursal concluyera sus días de trabajo en la empresa; al finalizar el inventario que duro 19 días y compara con las bases de datos y listados donde se envían mercadería durante mucho tiempo, se pudo concluir que en la tienda hacían falta alrededor de 250,000 lempiras en productos, por lo que se procedió legalmente y donde se llegó a un acuerdo de pago. También expreso que en años anteriores no se utilizaban bases de datos debido a que la compra de computadoras y programas para manejar sistemas de información eran muy altos, por lo que se basaba en datos de años anteriores para realizar compras a los proveedores, pero a medida que la tecnología fue brindando mejores opciones para la adquisición de equipo y que las competencias fueron innovando, se tomó la decisión de realizar inversión en bases de datos para la empresa.

El gerente financiero en respuesta a una de las preguntas de mucho interés manifestó que el gerente general si se encontraba en total disposición de buscar mejoras para la empresa por medio de sistemas de información ya que en años anteriores había logrado identificar que este le permitía tener un mejor control de los productos que se encontraban en estantería y en manejar números aproximados en la cantidad de productos.

En cuanto a la respuesta de como identificaron, cuáles son los procesos de compras que se estaban ejecutando mal, el gerente financiero comento que por medio de inventarios se logró identificar que el sistema no se encontraba actualizado o bien alimentado con información, por lo que no brindaba información exacta y proporcionaba datos que al final solo reflejaban perdidas a la empresa porque se realizaban solicitudes de mercadería con muy alta o muy baja cantidad de productos dentro de las bodegas en la tienda.

Los vendedores o empleados expresaron que la problemática que ellos habían identificado era que el sistema de información de las sucursales no se actualizaba periódicamente por lo que al momento de necesitar mercadería, ellos se abocaban a la agencia principal sin saber que en las sucursales si existían los productos solicitados por los clientes, lo cual impacta de manera significativa a la empresa, ya que se tiene que estar realizando llamadas para verificar que si hay un producto, el precio del flete de enviar un producto de tienda a tienda, la insatisfacción del cliente y en su mayoría dejar de vender.

La jefa de ventas menciona que en muchas ocasiones ella se ha quejado de las decisiones del gerente general, ya que le ha solicitado que realice inventarios periódicamente, con el fin de reducir la perdida de repuestos y mejorar la información que existen en las bases de datos, pero

que a cambio recibe respuestas del gerente general, quien dice que es un proceso altamente económico y dentro del cual se dedica mucho tiempo, que puede ser invertido en algo más.

Los programadores de sistemas respondieron que antes de buscar una nueva alternativa para la ejecución de compras, se deberían de resolver los problemas de inventarios en las bodegas por medio de auditorías.

4.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Mediante las entrevistas realizadas a los gerentes y resto de empleados, se obtuvo diferentes tipos de información por cada uno de ellos y se procesó de la siguiente manera:

- Se trasladó la información de manera física a manera digital para realizar una mejor organización.
- Se leyó cada una de las entrevistas por más de una ocasión, con el fin de identificar cada una de las problemáticas, posibles soluciones y opiniones de relevancia para el entrevistado.
- Se subrayaron e identificaron concordancias, contradicciones, inconformidades e ideas del personal para la posible mejora.

Luego de trabajar con los puntos anteriormente mencionados se procedió a realizar los análisis en de las entrevistas; las cuales revelaron que el tema de mayor impacto es la falta de credibilidad que los sistemas de información muestran actualmente, dicho tema fue mencionado de manera directa por la mayoría de los empleados, quienes aseguraron que mejorando esta herramienta se podía trabajar con mayor confianza, aquí hubo concordancia en la mayoría de los empleados en relación al sistema de información o base de datos.

También se logra concretar que la empresa necesita periódicamente inventarios, con el fin de mejorar las bases de datos, atención al cliente, disminución en costos de fletes, evitar pérdidas de productos y efectivo, coordinación efectiva en la cadena de suministros, ejecución de compras eficientes y mayor disponibilidad de efectivo para inversión.

En la penúltima de las entrevistas se logró recabar información poco esperada dentro de una organización familiar, ya que la jefa administrativa culpo de manera directa al gerente general de no realizar inventarios periódicamente porque eran muy costosos y a la vez tomaban mucho tiempo.

Un factor muy importante identificado por medio de la entrevista es que el gerente general es quien toma todas las decisiones dentro de la empresa, sin tomar en cuenta la mayoría de las veces las opiniones o ideas del resto de personal.

4.5 PROPUESTA DE MEJORA

4.5.1 "IMPLEMENTACIÓN DE CONEXIÓN REMOTA ENTRE TIENDAS DE BICIPARTES TURCIOS PARA LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE COMPRAS".

En busca de mejorar las condiciones de compra para alcanzar resultados más eficientes en las diferentes inversiones que se manejan en las tiendas, se sugiere optimizar la comunicación puntual entre las tiendas al momento de ejecutar los pedidos, es decir implementar una red de información externa a través de una VPN privada, que genere la opción de mantener actualizadas las bases de datos en un solo servidor o punto de información; creando una investigación específica y segura sobre los distintos productos que se distribuyen, es necesario mantener los sistemas individuales de las tiendas que

almacenan información, o sea un servidor en cada tienda ya que el sistema de energía eléctrica es muy inestable en el departamento de Olancho; por lo tanto un sistema de conexión externa remoto con un solo servidor no funcionaría adecuadamente, ya que cuando la energía falle los puntos de venta o conexión remoto se desconectarían, limitando a las sucursales el acceso al sistema en el servidor principal. De tal manera que la mejor forma de trabajar sin inconvenientes sería llevando la información de las ventas, ingresos y cualquier otro detalle ligado a la mercadería, en la base de datos de cada tienda o servidor individual y luego enviar la información en forma de actualización a la tienda principal para ingresarla a la base de datos y poder realizar compras de manera eficiente.

4.5.2 "ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS"

Pasos externos a la empresa:

1. El gerente general y financiero deben de realizar reuniones con los proveedores, para conocer y establecer políticas de pago, formas de envío y tiempo de la mercadería.
2. Elaboración de cheques, donde tanto como el gerente general y el financiero puedan realizar pagos a proveedores; al igual que la creación de una cuenta bancaria que sea manejada por ambos gerentes.

Pasos Internos:

1. El procedimiento comienza, con la precepción de mercadería en la base de datos actual, la que muestra la necesidad de realizar pedidos y las cantidades necesarias.
2. Una vez que el encargado de bodega imprime la información arrojada por el sistema, se le entrega al gerente general con copia al gerente financiero para realizar la compra.

3. Luego de conocer la información enviada por el encargado de bodega, se transmiten los datos hacia el jefe administrativo, quien por medio de la frecuencia de ventas maneja la tasa interna de retorno de cada producto y realiza una propuesta de la cantidad de repuestos a pedir, esta información debe de llevar firma y fecha del jefe administrativo para ser tomada en cuenta por los gerentes.
4. Posteriormente de conocer la propuesta por parte del jefe administrativo, el gerente financiero brinda el visto bueno y firma la nota de solicitud de compras, siempre y cuando exista el disponible en efectivo o respaldo financiero para ejecutar la compra.
5. Al haber recibido el visto bueno por parte del gerente financiero, el gerente general realiza cotizaciones a las empresas proveedoras y la que muestre menor precio, pronta entrega y mejores oportunidades de pago, será la elegida para realizar la compra. (actualmente la empresa ya maneja información de los productos y precios por parte de los proveedores).
6. Al recibir la mercadería solicitada, se revisará cada uno de los productos recibidos, al igual que la cantidad y calidad.
7. Posteriormente se realiza el ingreso de productos a las bases de datos de la empresa, por medio de códigos de barra y será firmada por parte del encargado de bodega, quien dará fe y mostrara responsabilidad de los productos que ingresaron.
8. Al cumplir el tiempo estipulado para pagos de proveedores, se realizarán los depósitos por parte del gerente financiero o gerente general. (para efectuar estos pagos, ambos gerentes deben de tener conocimiento de tal acción).
9. Posteriormente se exhibirán los productos para la venta y cumplir la demanda de la población.

10. Comienza nuevamente el proceso.

De no cumplirse en su totalidad los procesos anteriormente mencionados, por parte de cada uno de los empleados ligados a los pasos anteriores, se aplicarán sanciones que en el primero de los casos van desde deducción de salarios, hasta el despido.

Firma y sello Gerente General: _____

Firma y sello Gerente Administrativo: _____

Firma y sello Jefe Administrativo: _____

Firma y sello Encargado de Bodega: _____

4.6 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para realizar la implementación de los cambios se deberá de efectuar la compra de tres VPN en la ciudad de Tegucigalpa y contratar el servicio de un programador que tenga conocimiento en ejecutar enlaces entre tiendas para que pueda conectar en línea cada una de las sucursales con el negocio matriz por medio de VPN.

Para poder llevar a cabo dicha implementación, se debe de comenzar con la ejecución de inventarios en cada una de las sucursales, con el objetivo de retroalimentar las bases de datos y al enlazar las tiendas contar con información confiable.

Cabe mencionar que en la ciudad de Catacamas no existe ninguna empresa local que cuente con dicho sistema de información enlazado en línea, ya que los procesos suelen ser costosos, no existe interés en los propietarios o no tienen la necesidad de aplicarlos, es por esta razón que se contrataría personal externo y nos los programadores de la empresa para implementar dicha herramienta, ya que no manejan procesos de VPN.

Las VPN son redes privadas virtuales, que permiten transmitir información sin que el proveedor de internet pueda observar las descargas u información que se están procesando por medio de las redes y permiten brindar mayor privacidad, funciona en todas las aplicaciones ya que enruta todo el tráfico de internet, se conecta y desconecta fácilmente, pero su alto precio y baja velocidad por la latencia llegan a ser en algunas ocasiones limitantes para la obtención de esta herramienta.

Las VPN tienen un precio aproximado de 8,000 lempiras cada uno y actualmente en Honduras existen empresas como Golden Frog y HCT que ofrecen el producto.

El único gasto que se realizaría en equipo sería la compra del servicio de VPN, ya que actualmente la empresa cuenta con computadoras, internet, equipo para la ejecución de códigos de barras, lector de código de barras y un sistema de información, en el cual se han ingresado más de doce mil productos que se encuentran a la venta actualmente; otro de los costos será la mano de obra por instalación de la herramienta y capacitación en el manejo y mantenimiento adecuado para uno de los programadores que actualmente es empleado de la empresa.

4.6.1 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN, DETALLES DE CAMBIOS Y RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

De contar con la aprobación y apoyo financiero por parte del gerente general y finanzas para la ejecución de la propuesta sugerida, el cronograma de ejecución sería el siguiente:

Tabla 1. Cronograma detalles de cambio y responsables de la ejecución

No	Actividades/ Semana	Julio				agosto				septiembre				Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Ejecución de inventario en sucursal Juticalpa	■	■	■										Gerente general y equipo designado
2	Ejecución de inventario en sucursal catacamas				■	■								Gerente general y equipo designado
3	Cotización y compra de servicio VPN						■							Gerente financiero
4	Ingreso de información actualizada a las bases de datos							■						Encargado de Bodega y Programador
5	Instalación de VPN y enlaces entre tiendas								■					Programador externo
6	Prueba y capacitación en el uso de la herramienta									■				Programador externo, gerentes y programadores de la compañía

Fuente: (FINANZAS, 2014)

4.7 PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA

Con el objetivo de mejorar los procesos en el área de inventarios y compras a proveedores, se realizan las siguientes propuestas para la empresa:

- Elaboración de inventarios periódicamente en cada una de las empresas.
- Brindar capacitación a los empleados en el ingreso de productos y manejo de software de información de la empresa.
- Actualizar las bases de datos de la compañía mensualmente para obtener un confiable sistema de información.
- Capacitación al gerente general en el área de trabajo en equipo y toma de decisiones.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se logró identificar que los costos de la mercadería no se encontraban actualizados, debido a que no existe alimentación periódicamente a las bases de datos de las sucursales de la empresa.
- Se puede concluir que la falta de inversión en herramientas tecnológicas ha afectado las finanzas de la empresa.
- Se concluye que la propuesta de aplicación de la guía de procedimientos para el proceso de compras, brindara mejores resultados para la ejecución de compras, reflejara mayor transparencia y brindara oportunidad en la toma de decisiones al resto del personal de la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

- Realizar inventarios periódicamente, con el fin de mantener actualizadas las bases de datos de la empresa.
- Se recomienda asignar presupuesto para la actualización y renovación de herramientas tecnológicas de la compañía.
- Se encomienda poner en práctica el manual de procedimientos propuesto, con el objetivo de obtener mejoras en las finanzas de la empresa y toma de decisiones.

BIBLIOGRAFIA

- Ballou, R. H. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministros. En R. H. Ballou, *Logística administración de la cadena de suministros* (pág. 447). MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN .
- catracha, l. v. (7 de SEPTIEMBRE de 2016). *LA TENEBROSA INVASIÓN DE LAS MOTOCICLETAS*. Obtenido de <http://lavoctracha.com/2016/09/07/la-tenebrosa-invasion-las-motocicletas/>
- Español, H. e. (14 de septiembre de 2012). *Honduras en Español- Honduras.com* . Obtenido de <http://www.honduras.com/espanol/olancho/>
- FINANZAS, D. D. (octubre de 2014). <http://www.conicyt.cl/>. Obtenido de <http://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2014/07/MANUAL-DE-COMPRAS-DAF-2014.pdf>
- LAUDON, K. C. (2012). creación de sistemas de información. En K. C. LAUDON, *Sistemas de información gerencial* (pág. 640). mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- MUNDIAL, B. (19 de septiembre de 2016). *Honduras: panorama general*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- MUNDIAL, B. (19 de 09 de 2016). <http://www.bancomundial.org/>. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- Olancho, M. (s.f.). *Mi Olancho*. Obtenido de <http://www.miolancho.com/>

PRODUCTIONS, D. (21 de ABRIL de 2012). *GROPPE* . Obtenido de <http://www.groppeimpresa.com/manuales-blog/50-manual-de-compras.html>

Ricardo, C. M. (2009). Bases de datos. En C. M. Ricardo, *Bases de datos* (pág. 642). Mexico, D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.de C.V.

RICHARD B. CHASE, F. R. (2009). ADMINISTRACION DE OPERACIONES. En F. R. RICHARD B. CHASE, *ADMINISTRACION DE OPERACIONES producción y cadena de suministros* (pág. 736). MEXICO: McGRAW-HILL.

shin, D. (24 de septiembre de 2013). *LOS EMPLEADOS SU ACTIVO MAS IMPORTANTE*. Obtenido de <http://www.clarabridge.com/los-empleados-su-activo-mas-importante/>

Soto, B. (20 de diciembre de 2011). *El impacto de la tecnologia en la empresa*. Obtenido de <http://www.gestion.org/gestion-tecnologica/nuevas-tecnologias/29672/el-impacto-de-la-tecnologia-en-la-empresa/>

ANEXO 2: PRESUPUESTO FINANCIERO NECESARIO PARA IMPLEMENTACION DE HERRRAMIENTAS DE SOFTWARE.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNIDAD EN LEMPIRAS	TOTAL
VPN	3	8,000	24,000
PROGRAMADOR	1	12,000	12,000
OTROS GASTOS		6,000	6,000

ANEXO 3: CASO DE ÉXITO: CF CONSULTORES, CON LA IMPLEMENTACION DE VPN EN LA ORGANIZACIÓN.



Caso de éxito: CF Consultores

CASO DE EXITO: CF Consultores

Comunicaciones Seguras al Alcance de las Empresas en Crecimiento



Sumario Ejecutivo

Nombre del Cliente
CF Consultores

Industria
Servicios Financieros (Tarjetas de Crédito)

Desafíos
Reducción de costos de conectividad, manteniendo los niveles requeridos de seguridad en las transacciones.

Soluciones
Enlace seguro vía Internet a través de una VPN, con tecnología Cisco.

Resultados

- Utilizando la VPN sobre la red de Cisco, CF Consultores logró reducir en un 60% los costos transaccionales y brindar un mejor servicio costo/beneficio a sus clientes.
- La empresa generó un nuevo nicho de negocios conformado por clientes más pequeños que pueden acceder a su servicio al reducirse el costo del sistema.

CF Consultores implementó una solución basada en una red VPN con tecnología Cisco que le permitió reducir drásticamente los altos costos de conectividad, los que estaban poniendo en riesgo la continuidad de su negocio.

Desafíos

CF Consultores es una compañía dedicada al negocio de administración de tarjetas de crédito privadas, encargándose de la validación y aprobación de las mismas. La compañía cuenta con 25 empleados y entre sus principales clientes se encuentran el Nuevo Banco de Santa Fe, Banco Santiago del Estero, Banco del Chubut, Banco de Formosa y Cencosud.

La empresa requería contar con un sistema de comunicaciones que permitiera reducir los costos de conexión sin perder los altos requerimientos de seguridad necesarios para completar las transacciones electrónicas con sus clientes.

Cada entidad crediticia cliente de CF Consultores debe tener comunicación directa con la casa central, para así obtener información precisa y detallada de cada operación. Este vínculo estaba basado en enlaces dedicados a Internet, por lo que los costos del sistema de comunicación resultaban inaccesibles para muchas empresas que deseaban contar con su propia tarjeta de crédito.

CF Consultores debía reducir estos costos para retener a sus clientes en un ambiente de negocios muy competitivo y, a la vez, requería de una solución que permitiera la integración de empresas de cualquier tipo y sector sin importar su envergadura.

Solución

E-Corp S.A., partner de Cisco, desarrolló e implementó una solución que le permite a CF Consultores contar con un enlace seguro vía Internet (VPN) para realizar sus transacciones electrónicas.

Esta solución, basada en tecnología de Cisco, redujo drásticamente los costos en un 60% y mantuvo todos los requerimientos de seguridad que el sistema demandaba.

La implementación de la red VPN incluyó un dispositivo de seguridad Cisco PIX 501 para cada sucursal y un Cisco PIX 515 para la casa central.

El tiempo aproximado de implementación fue de 6 meses, desde el diseño de la solución hasta la implementación final, y el ROI está estimado en menos de 60 días.

E-Corp S.A. tuvo a su cargo el relevamiento inicial, la configuración, el desarrollo de la solución, la ingeniería, la integración, la implementación y el soporte técnico. *"Había un grupo de clientes que no tenían enlace dedicado y debían validar las tarjetas en forma telefónica. Para ellos el cambio fue muy importante, ya que les permitió tener validación directa vía PostNet, con todos los recursos de seguridad que les brindó la tecnología Cisco detrás de la solución"*, explicó Ali Awadah, Gerente General de E-Corp S.A.

Resultados

CF Consultores logró reducir los costos operativos en un 60%, reteniendo clientes que estaba por perder por los altos costos de conectividad. Al mismo tiempo, generó un nuevo nicho de negocios, conformado por clientes de menor tamaño que ahora pueden acceder a su servicio.

"Al bajar los costos operativos, el servicio que ofrece CF Consultores se volvió interesante para cualquier Pyme, generando un nuevo segmento de negocios para la empresa.", comentó Awadah.

La red IP es la plataforma común no sólo para conectar cualquier dispositivo de comunicación o sistema, sino también para que los recursos de tecnología de la información y las aplicaciones asociadas trabajen con mayor eficiencia y seguridad. Esto significa mayor simplicidad para la administración de la tecnología, a través de una sola red, menores costos operativos asociados al uso y mantenimiento de esa red, mayor productividad de los empleados y mejores servicios al cliente.

"Las empresas medianas y pequeñas están invirtiendo de manera acelerada en tecnología, principalmente en conectividad básica y telefonía IP. Las inversiones en redes y comunicación reflejan la necesidad de este sector de ser más competitivo y reducir sus costos operativos. Estas compañías ya no perciben la tecnología como un bien de lujo sino que están empezando a notar que invertir en ella es una ventaja competitiva importante.", comentó Marcelo Muñoz, Gerente de Ventas para el segmento de Pequeñas y Medianas Empresas de Cisco Sudamérica Sur.

GLOSARIO

CENISS: centro nacional de información del sector social.

EXHIBIR: es la acción de exponer fácilmente a los clientes por lo menos una muestra de cada uno de los productos en venta.

INVENTARIO: es el proceso de conteo que se realiza, para saber la cantidad de producto que se encuentra en cada una de las sucursales.

MERCADERÍA: son todos los productos que se encuentran en venta.

TIR: tasa interna de retorno.

VPN: red privada virtual.