



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**USO DEL E-PROCUREMENT COMO HERRAMIENTA EN EL
MAPA ESTRATÉGICO DEL OPERADOR LOGÍSTICO
TRANSITEX PERÚ S.A.C.**

**PRESENTADA POR
JEAN PIERRE EVER GUZMÁN LOAYZA**

**ASESOR
MIRIAN PATRICIA LÓPEZ MOSCOL**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LIMA – PERÚ

2017



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**USO DEL E-PROCUREMENT COMO HERRAMIENTA EN EL MAPA
ESTRATÉGICO DEL OPERADOR LOGÍSTICO TRANSITEX PERÚ
S.A.C.**

**PARA OPTAR
EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:
JEAN PIERRE EVER GUZMÁN LOAYZA**

**ASESORA:
MAG. MIRIAN LOPEZ MOSCOL**

LIMA, PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida, buena salud para cumplir con todos los procesos de esta investigación, y fortaleza para finalizar esta etapa de mi vida.

A mis padres, Adriana Loayza, por ser la mejor mamá y amiga, por siempre apoyarme y darme los mejores consejos en mi vida cotidiana y profesional, a mi papá Ever Guzmán, porque desde pequeño ha sido para mí la persona más bondadosa al que siempre he admirado, esto ha hecho que sea lo que soy ahora. Por último a Ustedes por otorgarme la mejor de las herencias: la educación.

A mis abuelos, Lucila Hidalgo y Pablo Patricio, porque siempre obtuve sabios consejos de ustedes, siempre me mostraron el camino correcto a seguir y nunca dejare de luchar para cuidarlos y estén orgullosos de mí.

A mi hermano mayor Anthony Guzmán, por ser siempre mi profesor de cabecera y por apoyarme en todas las decisiones que tomo en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento a mi asesora de tesis, la Mag. Mirian López, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que comencé esta investigación.

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas. En este caso, mi más sincero agradecimiento al Señor Álvaro Rejas, Gerente Comercial de la empresa Transitex Perú S.A.C., con cuyo apoyo estaré siempre en deuda. Gracias por su amabilidad y por facilitarme la información necesaria en el trabajo de campo de esta investigación.

Asimismo, un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales. Gracias a mi familia, a mis padres y a mi hermano, porque ellos siempre me apoyan en todas las decisiones que tome en esta investigación y por darme los mejores consejos de la vida profesional.

Por último, gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	vi
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1. Descripción de la situación problemática.	8
1.2. Formulación del Problema.	11
1.2.1. Problema general.	11
1.2.2. Problemas específicos.....	11
1.3. Objetivos de la investigación.	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Justificación de la investigación.	13
1.5. Limitaciones de estudio	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación.	16
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Herramienta E-procurement.....	19
2.2.2. Operador logístico.....	20
2.2.3. Empresa Transitex Perú S.A.C.....	22
2.2.4. Propuesta del E-procurement para la empresa Transitex Perú S.A.C.....	27

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	32
3.1. Diseño metodológico.	32
3.2. Procedimiento de muestreo.....	33
3.3. Cronograma de actividades.....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	37
4.1. Resultados de la investigación.	37
4.1.1. Herramienta E-procurement implementada en forma correcta en el mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.	39
4.1.2. Automatización de procesos internos y externos.....	40
4.1.3. Capacitación del personal.....	41
4.1.4. Inversión del software.....	42
4.1.5. Servicio al cliente.	43
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	47
5.1. Discusión de resultados.	47
CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. FODA de la empresa Transitex Perú S.A.C.	24
Tabla 2. Colaboradores de la empresa Transitex Perú S.A.C.	33
Tabla 3. Cronograma de actividades.....	35
Tabla 4. Analisis de resultados.....	44
Tabla 5. Comparación de Resultados y antecedentes.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del aprovisionamiento E-procurement	20
Figura 2. Niveles de Outsourcing de las operaciones logisticas del 1pl al 5 pl. 22	
Figura 3. Organigrama de la empresa Transitex Perú S.A.C..	23
Figura 4. Marketing Mix de la empresa Transitex Perú S.A.C.....	25
Figura 5. Flujograma de la empresa Transitex Perú S.A.C.	26
Figura 6. Balanced Scorecard de la empresa Transitex Perú S.A.C.....	27
Figura 7. Implementación del E-procurement.....	39
Figura 8. Automatización de procesos	40

Figura 9. Capacitación el personal	41
Figura 10. Inversión del E-procurement	42
Figura 11. Servicio al Cliente.....	43

RESUMEN

Uno de los principales problemas en los operadores logísticos, es la deficiente comunicación interna y externa entre los departamentos de finanzas, comercial y logística, por la cual sus distintos procesos no llegan a estar totalmente integrados. Como consecuencia de esto, se provocaría cuellos de botella operativos en determinadas prácticas que se dan a diario perjudicando directamente la satisfacción completa de los clientes.

El objetivo del estudio fue determinar el uso correcto de la herramienta E-procurement en el mapa estratégico de un operador logístico, se está tomando el caso de la empresa Transitex Perú S.A.C.

Se utilizó un diseño exploratorio cualitativo, porque permite delimitar y esclarecer los problemas. Por otro lado, permitirá conocer como impactara la implementación de esta herramienta en la empresa, ya sea en los colaboradores, actividades, organización y tiempo.

La empresa tendrá como ventaja la automatización de procesos internos y externos. Esto hace que pueda simplificar las actividades que realice la empresa diariamente. Además, se resalto que uno de los factores importantes y necesarios para una correcta implementación de esta herramienta, será la capacitación de todo el personal. Esto hará que todo el equipo de trabajo pueda adaptarse a esta tecnología de información,

para así cumplir con los objetivos y metas trazadas por la empresa. En conclusión, se destaco que indirectamente los clientes pueden ser beneficiados con el software y la mejora de la calidad en la atención por parte de la organización.

Palabras clave:

Logística, Software, E-procurement, automatización y tecnología de información.

ABSTRACT

One of the main problems in logistic operators is the poor internal and external communication between their finance, commercial and logistic areas. As a consequence of this, their different processes can not be totally integrated.

Also, it would cause an operative bottlenecks in certain practices that occur daily, which would affect directly the complete customer's services.

The objective of this study was to determinate the correct form of the E-procurement's tool in the strategic map of one logistic operator, in this case is about Transitex Peru S.A.C.

A qualitative exploratory design was used in this study because we would be able to delimit and clarify the issues. On the other hand, it will allow us to know how this tool's implementation will be to impact in the company, coworkers, activities, organization and time.

The company's advantage would be the internal and external process automatization. Also, it would simplify the company activities makes daily. Furthermore, the employee training is an important and necessary factor for a correct implementation of this tool. As a result, all the employees could adapt to this technology in order to fulfill

the company objectives. In conclusion, the clients can be indirectly benefitted in this software and the quality in customer service would be improved.

Key words:

Logistics, Software, E-procurement, Automation and Information Technology.

INTRODUCCIÓN

La economía mundial en la última década ha sido impactada drásticamente por cambios en el entorno, tales como, la incesante competitividad, la globalización de los mercados y el desarrollo tecnológico, ha obligado a las empresas a mantenerse en estado de alerta para liderar y motivar a la organización hacia una rápida acción y eficaz competencia.

Para que una empresa sea competitiva debe tener una buena gestión en su cadena de valor, considerando aspectos importantes como la logística, finanzas y la parte comercial. En ocasiones, es necesario que la empresa adopte cambios estructurales para cumplir con sus objetivos a corto, mediano o largo plazo.

Por eso, hoy en día, los sistemas de información se perfilan como el mejor modelo para la gestión de la cadena de valor, ya que es una de las herramientas principales para la integración de los procesos y la cual está avanzando con pasos gigantescos, para afrontar rápidamente los retos que presenta la cambiante demanda de los clientes.

El tema que se pretende investigar es básicamente como impacta la herramienta e-procurement al mapa estratégico de los procesos de la empresa Transitex Perú S.A.C., ya que la tecnología de información como instrumento es uno de los medios más importantes para todo tipo de entidad ya sea nacional y/o internacional, esto con

la finalidad de mejorar la comunicación tanto interna como externa, de una manera significativa logrando así un negocio exitoso.

Se tiene como objetivo determinar el uso correcto de la herramienta E-procurement en el mapa estratégico de esta empresa, y para esto se realizará un diseño exploratorio cualitativo (entrevista), porque delimitara los problemas, ello nos permitirá conocer como impactará la implementación de esta herramienta en la empresa ya sea en los colaboradores, actividades, organización, tiempo, entre otros aspectos.

Es por ello que, esta investigación beneficiara a las empresas para una posible implementación de esta herramienta logística, en su respectivo mapa estratégico. Ya que se brindara los datos necesarios para el uso correcto del E-procurement. Además, beneficiara a los estudiantes y/o practicantes de distintas instituciones, puesto que podrán conocer como evoluciono la tecnología de información, en los procesos de las empresas en estos últimos años.

Asimismo, la investigación fue estructurada en cinco capítulos:

En el primer capítulo se enfoca en el planteamiento del problema, en donde se detalla los alcances y problemas. Se refleja el objetivo general y específico de la investigación que muestra cada una de las etapas necesarias, para desarrollar esta investigación.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, en el cual se señala los antecedentes de la investigación y la sustentación teórica de la misma sobre los puntos a tratar.

En el tercer capítulo, se comprende la metodología, en donde se desarrollará el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, cronograma de actividades y aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados de la investigación, en donde será detallado bajo cinco aspectos considerados en la entrevista como son implementación correcta del E-procurement, automatización de procesos internos y externos, capacitación del personal, inversión del E-procurement y Servicio al cliente.

En el quinto capítulo, se enfoca sobre la discusión de resultados contrastados con los antecedentes obtenidos en la investigación.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática.

El desarrollo tecnológico es un fenómeno altamente competitivo en el mundo empresarial, que demanda la mejora continua de todas las cadenas de valor, con el objetivo de brindar un servicio y/o producto de calidad al cliente, mejorando el uso de recursos y manejo de información confiable, para que las empresas proveedoras de productos y/o servicios puedan competir y ser líderes absolutos del mercado deseado.

Sin embargo, varias empresas en el Perú a pesar del avance tecnológico, no han utilizado aún la herramienta E-procurement, debido al desconocimiento de los beneficios que ofrece esta herramienta, y por temor a un posible fracaso, ya que tienen miedo a no adaptarse a los nuevos requerimientos laborales. Es por ello, que los gerentes pueden cambiar esta ideología laboral, para así optimizar todos sus procesos y mejorar su competitividad.

Cabe mencionar, el E-procurement es una tecnología de información que automatiza los procesos internos y externos, relacionados con el requerimiento de compra, suministro, pago y control de productos, utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente-proveedor. Además, es una herramienta relacionada con la administración de la cadena de suministros (Supply Chain Management), la cual tiene entre su principal característica la utilización de información

de requerimiento de inventarios, material en tránsito, desplegados a través de una página de Internet. Por otro lado, el flujo de información se realiza en tiempo real, lo cual permite conocer los datos al instante de producirse algún cambio en las variables.

Es por ello que, se ha considerado estudiar a la empresa Transitex Peru S.A.C, el cual es un operador logístico que brinda servicios de transporte y almacenaje a un fabricante, como actor intermedio entre este y sus clientes, brindando su Know how y permitiendo que el proveedor pueda concentrar sus esfuerzos en su Core business.

No obstante, Transitex Peru S.A.C. muestra algunas deficiencias en los procesos de su mapa estratégico, por ejemplo, tiene una utilización ineficiente de tecnologías de información, ya que manejan varios sistemas de datos durante la trazabilidad de todas sus actividades. A causa de esto, se generan retrasos y/o tiempo de respuesta no deseados en sus operaciones diarias. Por lo cual, se puede decir que ellos no tienen en claro que las tecnologías de información, son parte fundamental de la nueva generación de negocios, ya que existen empresas en el mundo que tienen un sistema que permiten la planeación, organización, comunicación e integración de los procesos y datos internos de la empresa (Enterprise Resource Planning), así como sistemas para la administración de la cadena de suministros (Supply Chain Management), y sistemas que se abocan a la administración de las relaciones con el cliente (Customer Relationship Management).

Por otro lado, el -E-procurement es un sistema de información que puede hacer posible que se automaticen algunas actividades, tanto de compra y/o venta. Las

compañías participantes también podrán ser capaces de controlar inventarios pasados eficazmente, reducir el exceso de intermediarios, y mejorar los ciclos de manufacturación. Se espera que el e-procurement sea integrado a la cadena de valor Compra-a-pago (Purchase-to-pay o P2P) que es más amplia, con la tendencia al manejo de cadena de suministros computarizado. (Castañeda, 2013)

Sin embargo, según Altimiras (2002), “el E-procurement es un mercado riesgoso y exitoso a la misma vez, por eso hay compañías que han empezado a hacer este tipo de proyectos y han obtenido una reducción de costos, por eso se motivan a seguir en el sector. Además, es que la parte transaccional, que antes podía ser lo más innovador, ha cambiado. Ahora el término e-procurement se divide en varias áreas en la cual está teniendo una aceptación importante en el mercado.”

Finalmente, el tema que se pretende investigar es básicamente como impacta la herramienta del E-procurement al mapa estratégico de la empresa Transitex Peru S.A.C. ya que según Escalante (2014), hoy en día la tecnología de información, se usa como instrumento en la gestión logística, es uno de los medios más importantes para todo tipo de entidad ya sea nacional y/o internacional, con la finalidad de reducir los costos y automatizar los procesos de manera significativa logrando así un negocio exitoso.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿Cómo impactará la implementación de la herramienta E-procurement en el mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuáles serían las ventajas en el funcionamiento interno de la empresa Transitex Perú S.A.C. al implementar el E-procurement?
- ¿Qué limitantes asociados a los colaboradores tendrá la empresa Transitex Perú S.A.C. al usar el E-procurement?
- ¿Qué limitantes financieros tendrá la empresa Transitex Perú S.A.C. al usar el E-procurement?
- ¿Cómo medir la satisfacción de los usuarios internos y externos, al implementar el E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

- Analizar y evaluar si el E-procurement servirá como herramienta principal dentro del mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar si las ventajas que obtendrá la empresa Transitex Perú S.A.C. al implementar el E-procurement serán la integración de sus departamentos y la consolidación de sus sistemas de información.
- Determinar si la capacitación será un factor importante para implementar el E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.
- Determinar si la inversión será un factor importante para implementar el E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.
- Identificar si los colaboradores, clientes y competencia serían beneficiados con la implementación del E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Importación de la investigación.

Esta investigación se realizará sobre la empresa Transitex Perú S.A.C. ya que es un agente de carga que cuenta con la representación a nivel nacional del Grupo Transitex, es un operador logístico integral especializado en el transporte puerta a puerta, asimismo, cuenta con una red de oficinas en los principales mercados mundiales.

Sin embargo, la empresa Transitex Perú S.A.C. para mejorar sus procesos, puede hacerlo a través de la optimización de todas las actividades de su mapa estratégico. Por lo cual, le podrá dar una correcta toma de decisiones y una mejor visión de su organización.

Por otro lado, este estudio permitirá que otros operadores logísticos que se encuentran en el Perú, puedan aplicar este proceso de mejora en su mapa estratégico de la organización, y con esto lograr ser competitivos. Esto hará que la competencia solicite información detallada de la herramienta E-procurement, para que puedan evaluar si su implementación en sus procedimientos sea exitosa.

Por último, beneficiará a los estudiantes y/o practicantes de distintas instituciones, ya que podrán conocer como evoluciona la tecnología de información en los procesos de las empresas en los últimos años. Notando también que la tecnología de datos a través de la red electrónica (E-procurement), es una de las diversas

aplicaciones que han surgido para complementar las tecnologías de información y robustecer el nuevo esquema de negocios electrónicos (E-business), utilizando las ventajas de la infraestructura de Internet.

1.4.2. Viabilidad de la investigación.

1.4.2.1. Recurso humano.

Se realizará el estudio con la participación de los colaboradores de la empresa Transitex Peru S.A.C. que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

1.4.2.2. Recurso financiero.

Será con los recursos propios del investigador, el cual está realizando la investigación.

1.4.2.3. Recurso material.

Se ejecutará entrevistas a profundidad, ya que es una técnica cualitativa que estudia el contexto y a los entrevistados, como un todo para obtener información idónea que servirá para la investigación.

1.4.2.4. Recurso temporal

Se realizará en un periodo de aproximadamente 8 meses para cumplir con todos los aspectos de la investigación, y esto es por la disponibilidad de tiempo con la que cuenta los entrevistados.

1.4.2.5. Recurso teórico

El estudio brindará información primaria, la cual analizará si se puede implementar la herramienta E-procurement en el mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.

1.5. Limitaciones de estudio

Una limitación que tiene la investigación es el desconocimiento y/o aplicación limitada de la herramienta E-procurement, haciendo que la empresa en estudio y empresas similares al rubro, no muestren empeño por implementar el uso de esta tecnología de información.

Otra limitación, es la disposición para las entrevistas por parte de los colaboradores de la empresa en estudio, ya que ellos manejan tiempos flexibles, por pertenecer a un operador logístico, en el cual el trabajo diario demanda servicios en cualquier lugar y tiempo requerido.

Por último, se debe considerar, que es un tema poco estudiado por los científicos, por lo cual no existen investigaciones, ni evidencias sobre el tema. Sin embargo, la investigación puede ser complicada pero no imposible para su exitosa realización.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Uno de los antecedentes más significativos para esta investigación, es de la empresa IBM en Perú, empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría, en el cual su forma de hacer negocios, se basa principalmente en la web o correo electrónico. Según IBM (2016) señala que ha sido muy importante desarrollar un portafolio de soluciones, que soporten las transacciones con otras empresas, que deciden comprar sus productos a través de la web. Es decir, mediante el E-procurement, han podido lograr la integración del proceso de compra y/o venta del distribuidor, mediante aplicaciones basadas en la web, para interactuar y realizar compras independientemente de la ubicación de los compradores y distribuidores. Un ejemplo, es la inclusión de catálogos electrónicos, en el cual sus clientes podrán generar cotizaciones en línea y obtenerlas de inmediato, consultar las 24 horas del día el catálogo de sus productos y precios e incluso hacer compras, obtener noticias de su sector empresarial y tener acceso a la lista teléfonos e e-mails de los contactos. Sin embargo, para gozar con estos beneficios, sus clientes, con independencia de su ubicación, puede emplear el sistema B2B solo si disponen de una aplicación de E-procurement.

Por otra parte, se muestra el caso de Citibank en el Perú, una de las entidades financieras más importantes del país, el cual lanzó una solución E-procurement dentro

de su paquete Citibank E-business. Según Citibank (2016) señala que el E-procurement, sirve para optimizar el proceso de compras de productos, facturación y pagos electrónicos en un solo servicio. Es decir, mediante su servicio, sus compradores pueden acceder a una dirección en internet donde pueden consultar los catálogos de los distribuidores existentes y seleccionar los productos deseados. Entonces estas requisiciones, seguirán un flujo electrónico de aprobación de acuerdo a las políticas de la empresa. Una vez que la requisición es aprobada, es convertida en una orden de compra y enviada automáticamente al proveedor, dejando así registro histórico en el comprador de todas las órdenes enviadas. El proveedor recibe una alerta con la recepción de la orden de compra y acepta o rechaza la orden. Una vez recibida la mercancía por el comprador, este ingresa y autoriza la factura y el pago electrónico. La seguridad detrás de este sistema utiliza SSL (Secure Socket Layer), y tanto los compradores como proveedores poseen un centro de servicio (Help Desk), canalizado por Citibank, a través del cual pueden obtener soporte en problemas técnicos y de manejo de la aplicación.

Asimismo, la empresa Barrick (2016) en el Perú, una empresa multinacional de minería, dedicada a la extracción de minerales en el Perú y el mundo, en el cual también ha implementado el E-procurement en sus operaciones. Esta empresa tiene como objetivo ser la empresa líder en minería enfocada en oro, por eso ha redefinido sus procesos y los integra para la automatización logística en su cadena inbound, permitiendo así la reducción y un mejor control de sus inventarios. Esto hace que, Barrick pueda desarrollar eficientemente sus actividades de exploración y explotación

minera en el Perú, incrementando notablemente la eficiencia en sus procesos en el almacén en mina e incluyendo los inventarios cíclicos.

Por otro lado, se señala el caso de Telefónica en el Perú, una empresa líder de telecomunicaciones, el cual ha implantado el E-procurement en su cadena de compras y suministros. Según Telefónica (2016) señala que esta herramienta cubre la totalidad de sus procesos, desde la petición de ofertas, negociación de las mismas y formalización de los compromisos con los proveedores, hasta la gestión del suministro a través de Internet. Por lo cual, es un importante paso hacia un modelo más estratégico que potencia el modelo de compras y se obtiene acceso a un atractivo mercado virtual. En todo caso, se trata de un proyecto de automatización y conectividad para la relación comercial que aportan ventajas a todos: a los compradores, a los proveedores, e incluso a los consumidores finales.

Por último, Según Énfasis logística México (2014), afirma que cualquier tipo de organización puede adaptarse a la herramienta E-procurement ya que hoy en día, la integración de las empresas es parte de las nuevas tendencias y clave del éxito de las tecnologías de información para así agilizar las necesidades del cliente

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Herramienta E-procurement.

Según Mañas (2014), el E-procurement está orientado en la obtención de proveedores, ofertas de aprovisionamiento y en las compras en general, minimizando todos los costos posibles a causa de la supresión de intermediarios e integración de los procesos. Usualmente, al implementar esta herramienta logística, tanto los proveedores y/o colaboradores deben adaptarse a las condiciones y estándares que esta requiere. Por eso, el E-procurement está muy desarrollado en grandes empresas, que poseen un alto poder de negociación en su sector y posean un alto número de proveedores, y de transacciones con un elevado volumen, ya que como ventaja primordial de esta herramienta, es la mejora de la competitividad.

2.2.1.1. Fases operativas del aprovisionamiento del E-procurement.

Según Duchi, y Herrera. (2015), el E-procurement es la compra y venta de suministros, trabajo y servicios negocio a negocios (B2B), negocio a consumidor (B2C) o negocio a gobierno (B2G), a través del Internet. Esto hace que esta herramienta integre todas las fases de aprovisionamiento. Por eso, a continuación se presentará una figura señalando las fases que representan la estrategia táctica de compra y las que se consideran dentro de las fases operativas del aprovisionamiento.

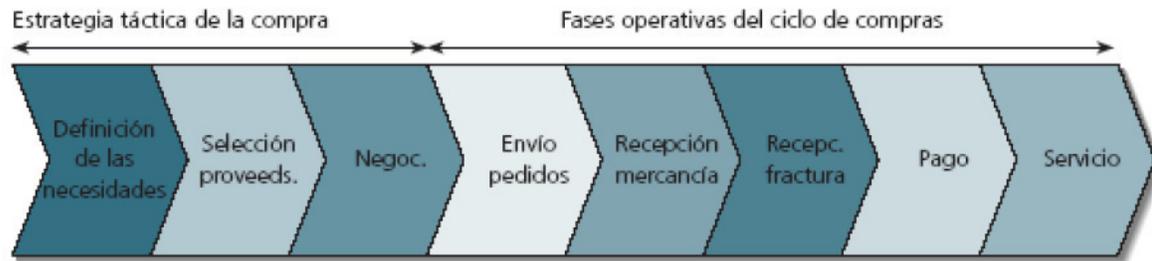


Figura 1. Fases de Aprovisionamiento E-procurement

Duchi y Herrera. (2015)

Observando las fases de aprovisionamiento, el E-procurement es una herramienta estratégica que afecta a los bienes y servicios tanto directos como indirectos. Sin embargo, con este sistema, el comprador será el más beneficiado porque tendrá un acceso detallado de la información de sus proveedores de forma remota.

2.2.2. Operador logístico.

2.2.2.1. Clasificación de los Operadores Logísticos.

Según Castellanos (2015). Hoy en día, es realmente difícil para muchas compañías gestionar todos los procesos logísticos, tanto nacionales como internacionales, ya que dependen de diversos factores empresariales como por ejemplo de un sistema de información, personal especializado, instalaciones de almacenaje, transporte, entre otros. Esto hace que las compañías busquen la forma de externalizar toda su cadena logística, a través de operadores logísticos. Sin embargo, la demanda es tan

cambiante que los operadores logísticos, se han clasificado por cada actividad que van a terciarizar para buscar la satisfacción total del cliente.

En primer lugar, se encuentra el 1PL (First Party Logistics). Se caracterizan por manejar una función logística autosuficiente. En otras palabras, se refiere a un operador básico, que principalmente compra y vende en el mismo lugar o área. Solo se subcontrata el transporte.

En segundo lugar, está el 2PL (Second Party Logistics). Estos son proveedores de capacidad y aquí se puede encontrar a una organización que empieza a expandir su área de influencia, entrando con ellas pequeñas compañías de transporte y algunos proveedores de almacenamiento.

En tercer lugar, se encuentra el 3PL (Third Party Logistics). Estas son empresas que prestan servicios de logística externos y se caracterizan por buscar soluciones logísticas, con el fin de optimizar los recursos disponibles.

En cuarto lugar, está el 4PL (Fourth Party Logistics). Estas son empresas que prestan servicios de logística integrada. Es básicamente la evolución de un 3PL, el cual ha incluido en su servicio la consultoría logística, lo que la hace más lucrativa y le permite tener una relación más estrecha con los clientes.

Por último, encontramos el 5PL (Fifth Party Logistics). Son administradores de cadena de suministro, enfocados en proveer soluciones logísticas para la cadena de suministro, y para ello integran las actividades relacionadas con el flujo y la transformación de bienes en sus respectivas redes o canales, a través de una mejor relación con la misma.

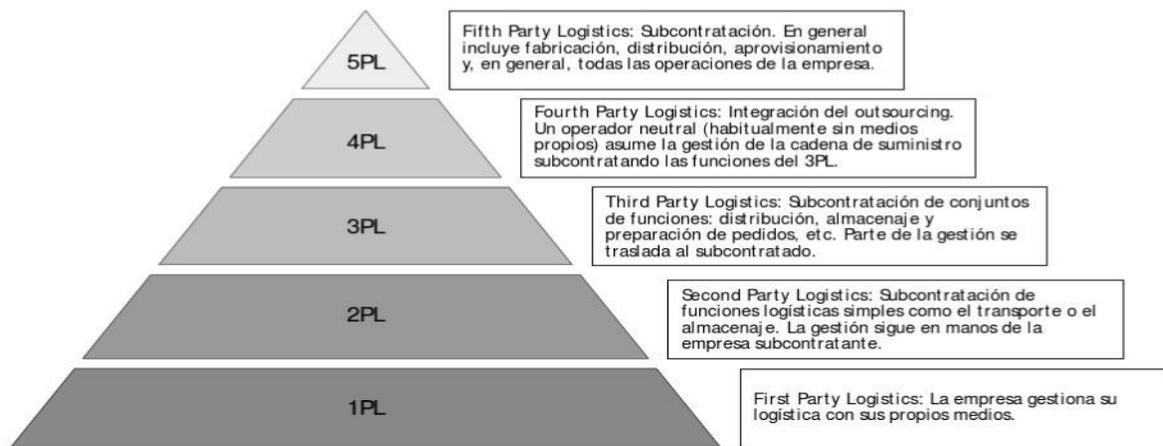


Figura 2. Niveles de Outsourcing de las o 1PL a 5PL

Castellanos (2015)

2.2.3. Empresa Transitex Perú S.A.C.

Transitex Perú S.A.C. es un operador logístico 4pl que diseña los procesos de una o varias fases de la cadena de suministro entre ellas está el aprovisionamiento, transporte, almacenaje y la distribución; Asimismo tiene que organizar, gestionar y controlar dichas operaciones utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnología y sistemas de información propios o ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados.

2.2.3.1. Organigrama.



Figura 3. Organigrama de la empresa Transitex Perú S.A.C.

Elaboración propia

2.2.3.2. Mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.

2.2.3.2.1. Misión.

Construir soluciones logísticas de transporte global, fiables y competitivas: terrestres, marítimas o aéreas y hacerlas ofertables a partir de cualquier punto del globo.

2.2.3.2.2. Visión.

Ser una empresa diferenciada, teniendo como objetivo potenciar el aumento de las exportaciones y la creciente internacionalización de nuestros clientes, construyendo relaciones estables y duraderas basadas en objetivos comunes.

2.2.3.2.3. Responsabilidad social y corporativa.

El mayor activo de la empresa son sus colaboradores. El equipo crea y hace posibles soluciones logísticas que responden a las necesidades de los clientes y cumplen sus requisitos.

2.2.3.2.4. Matriz FODA de la empresa Transitex Perú S.A.C.

Tabla 1. FODA de la empresa Transitex Perú S.A.C.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Facilidades de pago por el servicio brindado.• Servicio post-venta.• Servicio de carga para transporte aéreo, marítimo y terrestre.	<ul style="list-style-type: none">• Baja publicidad.• La comunicación interna y externa es muy limitada.• Manejo de varios sistemas de información.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Aprovechar tratados de libre comercio.• Ingreso de nuevos clientes potenciales.• Incremento de consumo per cápita de la población.	<ul style="list-style-type: none">• Crisis económica mundial.• Ingreso de nuevos competidores.• Fallos en el servicio de transporte tercerizado.

Elaboración propia

Respecto a la tabla, se observa que la empresa Transitex Perú S.A.C. se enfoca en brindar un buen servicio al cliente, sin embargo cuenta con diversos sistemas de datos que generan una integración ineficiente entre sus departamentos. Por otro lado, la empresa puede aprovechar las oportunidades señaladas para defenderse contra cualquier amenaza, en la cual la propia organización no tiene control.

2.2.3.4.6. Estrategia 5ps-Marketing Mix de la empresa Transitex Perú S.A.C.

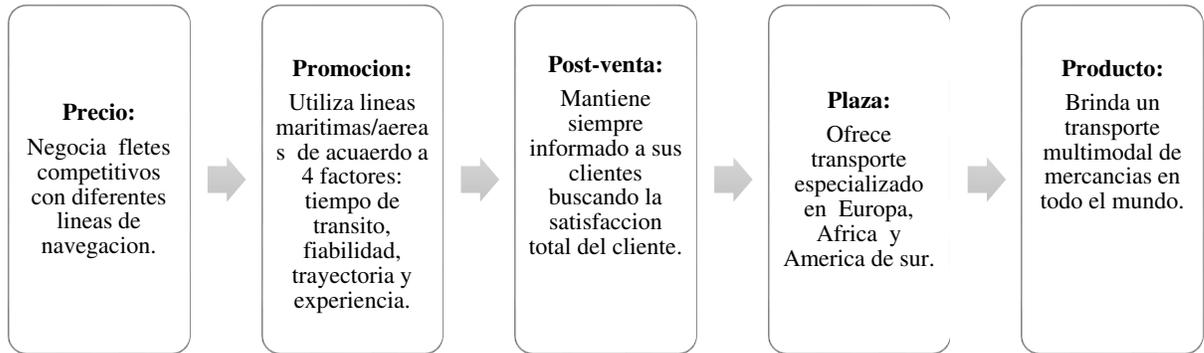


Figura 4. Marketing Mix de la empresa Transitex Perú S.A.C.

Elaboración propia

Respecto a la figura, se observa que la empresa Transitex Perú S.A.C. cuenta con estrategias de marketing idóneas para mantener y/o captar clientes potenciales.

2.2.3.2.5. Flujograma de la empresa.

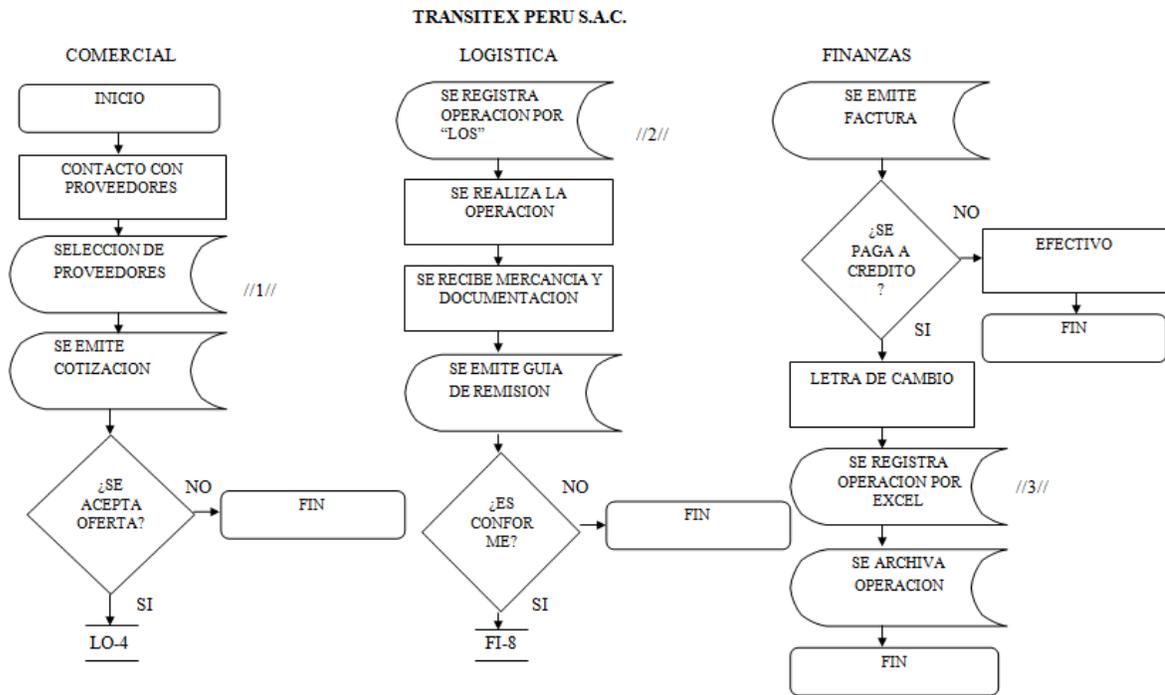


Figura 5. Flujograma de la empresa TransiteX Perú S.A.C.

Elaboración propia

//1// Se retrasa por una comunicación limitada.

//2// Se retrasa por el registro en el sistema “LOS”.

//3// Se retrasa porque se debe volver a registrar en un documento Excel.

Respecto al figura anterior de la empresa TransiteX Perú S.A.C., se puede observar la secuencia cronológica de todos los procesos de la empresa, indicando a los responsables de cada operación y como se relaciona con todos los departamentos. En primer lugar, en el área comercial, se muestra un retraso en el proceso de selección

de proveedores, a causa de una comunicación ineficiente entre los colaboradores. En segundo lugar, en el área logística, se observa un sistema diferente para el registro de las operaciones, generando la minimización del JIT (Just in time) en la empresa. Por último, en el área financiera, se muestra un nuevo registro de las operaciones bajo otro sistema de información para controlar los ingresos y egresos que tiene la empresa.

2.2.4. Propuesta del E-procurement para la empresa Transitex Perú S.A.C.

Al conocer el funcionamiento de todas las operaciones de la empresa Transitex Perú S.A.C., el E-procurement será propuesto en su mapa estratégico como sistema de información idóneo para integrar y fortalecer todos los procesos de la empresa. Por ende, a continuación, se utilizará la herramienta “Balanced Scorecard” para observar las relaciones sólidas entre las estrategias y las operaciones de la empresa respaldando los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo.

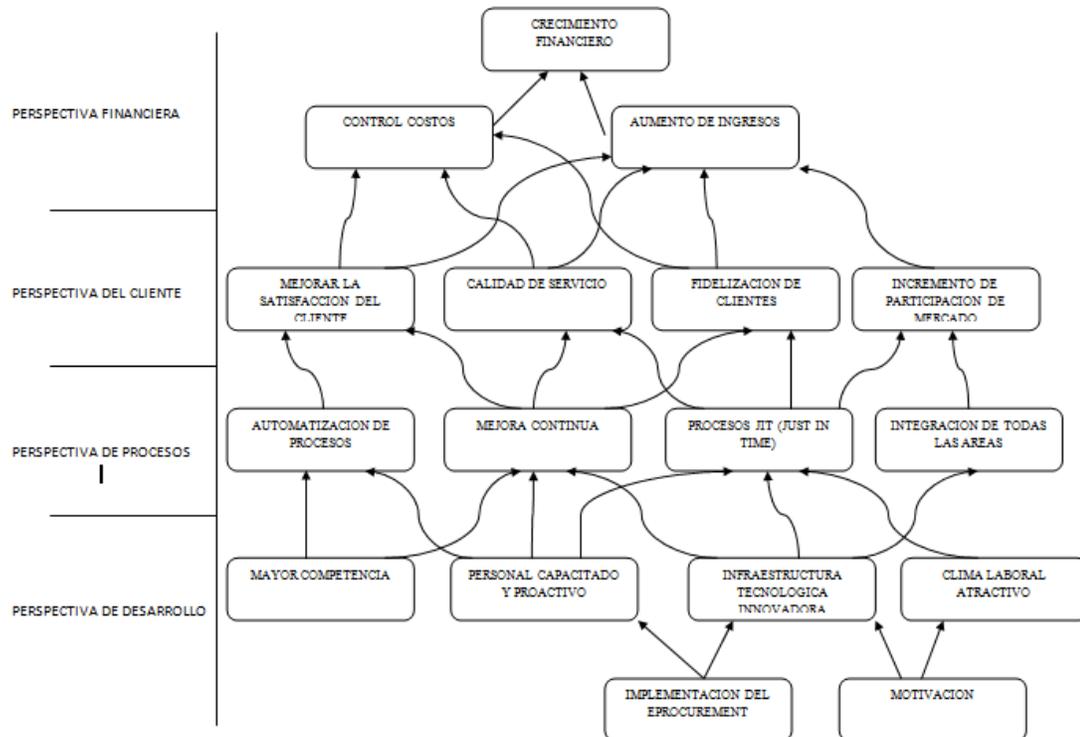


Figura 6. Balanced Scorecard de la empresa Transitex Perú S.A.C.

Elaboración propia

Según el gráfico, se puede observar la propuesta del E-procurement en el mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C. En la figura se divide en 4 aspectos que son relevantes para que el funcionamiento de la misma sea exitoso.

En primer lugar, en la perspectiva de desarrollo, la empresa tendrá un personal capacitado no solo por la implementación de esta herramienta, sino por conocer las nuevas tecnologías de información y así poder responder a cualquier solicitud de hoy en día. Entonces al integrar una infraestructura tecnológica de elite y un personal proactivo, se obtendrá un clima laboral atractivo generando competitividad. En segundo lugar, en la perspectiva de procesos, se aprecia que la empresa podrá

integrar todas sus áreas al automatizar todos sus procesos. Es decir que se simplificara actividades y así tendrán procesos como el JIT generando una mejora continua significativa, e innovar el funcionamiento total de la empresa. En tercer lugar, en la perspectiva del cliente, la empresa podrá fidelizar a sus clientes, ya que mejorara la calidad de su servicio, es decir que la satisfacción del cliente será competitiva y así incrementará su participación en el sector del comercio exterior. En cuarto lugar, en la perspectiva financiera, se evalúa que la empresa minimizara costos, ya que simplificara operaciones y reducirá intermediarios. Asimismo, su retorno de inversión por la implementación de este sistema será a mediano plazo, esto quiere decir que los ingresos económicos serán cercanos y así se obtendrá un crecimiento financiero deseado. Por último, todos los objetivos señalados por cada perspectiva en el BSC serán monitoreados por KPIs, en el cual ayudaran a medir el desempeño de cada actividad para lograr el éxito total de la empresa con la implementación del E-procurement.

2.3. Definición de términos básicos.

- Cuello de botella operativo: es una operación limitada en la cual muestra un nivel inferior con respecto a las demás operaciones de una empresa.
- E-procurement: es un sistema de información que integra y automatiza las operaciones de una empresa.
- Supply Chain Management: es la gestión de toda la cadena de suministros de una empresa.

- Know how: es el conjunto de conocimientos teóricos y prácticos que son necesarios para realizar procesos del rubro deseado.
- Core Business: es la actividad principal de una empresa.
- ERP (Enterprise Resource Planning): es un sistema de información que permite la integración de aspectos como producción, logística y contabilidad.
- CRM (Customer Relationship Management): es un sistema de información orientado a la gestión del servicio al cliente.
- Mapa estratégico: es la representación visual de la estrategia de una organización.
- B2B (Business to business): es un modelo de negocio, en la cual las transacciones se realizan entre dos entidades mediante el internet.
- E-Business: son actividades que se realizan mediante el internet.
- B2C (Business to Consumer): es una estrategia, en la cual las empresas desarrollan sus operaciones directamente con el consumidor final mediante el internet.
- B2G (Business to Government): es una estrategia para mejorar los procesos entre empresas y el gobierno mediante el internet.
- Outsourcing: es el proceso, en el cual una empresa transfiere sus responsabilidades a otra.
- JIT (Just in time): es un sistema de organización que permite mejorar el tiempo de respuesta en las operaciones de una empresa.

- **Balanced Scorecard:** es un modelo de gestión que ilustra la estrategia de una empresa mediante cuatro aspectos, los cuales son financiero, cliente, procesos y desarrollo.
- **Flujograma:** es un diagrama de flujo que muestra gráficamente los procesos y relaciones de cada departamento de una empresa.
- **KPI (Key Performance Indicator):** es una herramienta para medir el nivel de desempeño de cada actividad de una empresa.
- **Operador/actor logístico:** es la empresa que coordina todas las actividades de otra empresa desde la fuente de suministro de los materiales hasta su utilización por el cliente final.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico.

La presente investigación se desarrolló utilizando un diseño exploratorio, ya que permite detallar específicamente los problemas de estudio, por ende, conocer cómo impactará la implementación de esta herramienta logística E-procurement, en la empresa Transitex Perú S.A.C., por el lado de los colaboradores, actividades, organización, tiempo, entre otros.

Mediante este diseño exploratorio, se realizó una investigación cualitativa, porque se centrará en la subjetividad de las personas, que laboran en Transitex Perú S.A.C., para poder determinar las posibles ventajas competitivas y comparativas, que podría tener la empresa al implementar la herramienta E-procurement en su mapa estratégico.

Se empleó un instrumento, el cual es la entrevista a profundidad, el que sirvió para obtener información detallada sobre todos los procesos de la empresa Transitex Perú S.A.C.

3.2. Procedimiento de muestreo.

Se consideró para la muestra a los empleados que están en planilla fija y/o outsourcing de la empresa Transitex Perú S.A.C., la cual es la materia de estudio.

La población está compuesta de la siguiente manera:

Tabla 2. Colaboradores de la empresa Transitex Perú S.A.C.

AREAS	CARGOS	CANTIDAD
LOGÍSTICA	GERENTE LOGISTICA	5
	2 ASISTENTES Y 2 PRACTICANTES PREPROFESIONALES	
COMERCIAL	GERENTE COMERCIAL	5
	2 ASISTENTES Y 2 PRACTICANTES PROFESIONALES	
FINANZAS	GERENTE FINANZAS	5
	2 ASISTENTES Y 2 PRACTICANTES PROFESIONALES	
GERENCIA GENERAL	DIRECTORIO	3
TOTAL DE POBLACIÓN		18

Elaboración propia

La muestra de este estudio está compuesta por 18 personas, el cual es el personal de la de empresa Transitex Perú S.A.C. Esto permite que los datos sean confiables por ser una población de estudio pequeña.

Sin embargo, en cuanto al muestreo en la investigación, se utilizó el muestreo no probabilístico intencional y/o por criterio, el cual es el más utilizado en las investigaciones científicas, ya que se realizará sobre la base del conocimiento y criterio del investigador.

Los criterios de inclusión considerados son los siguientes:

- Colaboradores con conocimientos de software.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Antigüedad mayor a 1 año.

Los criterios exclusión considerados son los siguientes:

- Practicantes pre profesionales.
- Practicantes pro profesionales.

Marco Muestral: Todos los integrantes de la muestra (colaboradores de la empresa Transitex Perú S.A.C.) que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, que provean de información útil para el desarrollo de esta investigación.

3.3. Cronograma de actividades.

Tabla 3. Cronograma de actividades

MODULO	ACTIVIDADES	AÑO 2017								
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	
CAPITULO I. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	SE OBTUVIERON LOS PROBLEMAS, OBJETIVOS, JUSTIFICACION Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.									
CAPITULO II. MARCO TEORICO	SE OBTUVIERON LOS ANTECEDENTES Y PLANTEO DE BASES TEORICAS.									
CAPITULO III. METODOLOGIA	SE DETALLO EL DISEÑO, PROCEDIMIENTO Y ASPECTOS ETICOS PARA LA INVESTIGACION.									
CAPITULO IV. RESULTADOS	SE REALIZO LAS ENTREVISTAS SE REDACTO Y ANALIZO LOS RESULTADOS									
CAPITULO V. DISCUSION	SE COMPARO LOS RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES Y BASES TEORICAS.									
CONCLUSIONES, BIBLIOGRAFIA, ANEXOS Y PAGINAS PRELIMINARES	SE REDACTO LOS PUNTOS DE VISTA MAS IMPORTANTES. SE DETALLO LAS REFERENCIAS Y ANEXOS SE REALIZO LA DEDICATORIA, AGRADECIMIENTO, INDICES, RESUMEN ABSTRACT E INTRODUCCION.									

Elaboración propia

3.4. Aspectos Éticos.

En primer lugar, para que la investigación se sustente en los principios de la ética, se indicó que la muestra ha sido tomada de los colaboradores de la empresa Transitex Perú S.A.C., los cuales serán entrevistados bajo su consentimiento, haciendo así que la fiabilidad de la misma sea verídica. Asimismo, será analizada la fidelidad de las fuentes y publicidad en el registro de la misma, para así poder garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos.

Por otro lado, se analizó el instrumento mediante la validez de constructo con la finalidad de garantizar, que las medidas empleadas representan los conceptos definidos en el marco teórico, y así poder acumular mayor información para esta investigación.

Por último, no hay norma nacional y/o internacional que limite este estudio, ya que solo serán necesarios los recursos previamente señalados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación.

En este capítulo se evaluó el impacto de la herramienta E-procurement en el mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C. Se plantearon los siguientes aspectos:

- Información general de los colaboradores y funcionamiento de la empresa para conocer el perfil de cada uno y como es el mapa estratégico actual de la empresa.
- Ventajas del E-procurement para conocer si la empresa podrá adecuarse correctamente a la implementación de la herramienta.
- Limitaciones y/o factores del e-procurement para analizar si la empresa debe cumplir con distintos requisitos para implementar correctamente esta herramienta.
- La medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del e-procurement para conocer los beneficiados tanto a nivel interno como externo al implementar esta herramienta en la empresa.

Asimismo, se desarrollaron cinco objetivos específicos:

1. Implementación correcta de la herramienta E-procurement en el mapa estratégico de la empresa.
2. Automatización de procesos internos y externos.
3. Capacitación del personal.
4. Inversión del E-procurement.
5. Servicio al cliente.

El desarrollo de los objetivos fue logrado mediante la aplicación del uso de la entrevista a profundidad, la cual se utilizó como instrumento para esta investigación. Sin embargo, solo se logró entrevistar a 9 colaboradores, los cuales cumplían con los criterios de inclusión.

A continuación, se explicará el detalle de los datos obtenidos, los cuales se aplicaron a los colaboradores del estudio.

4.1.1. Herramienta E-procurement implementada en forma correcta en el mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.

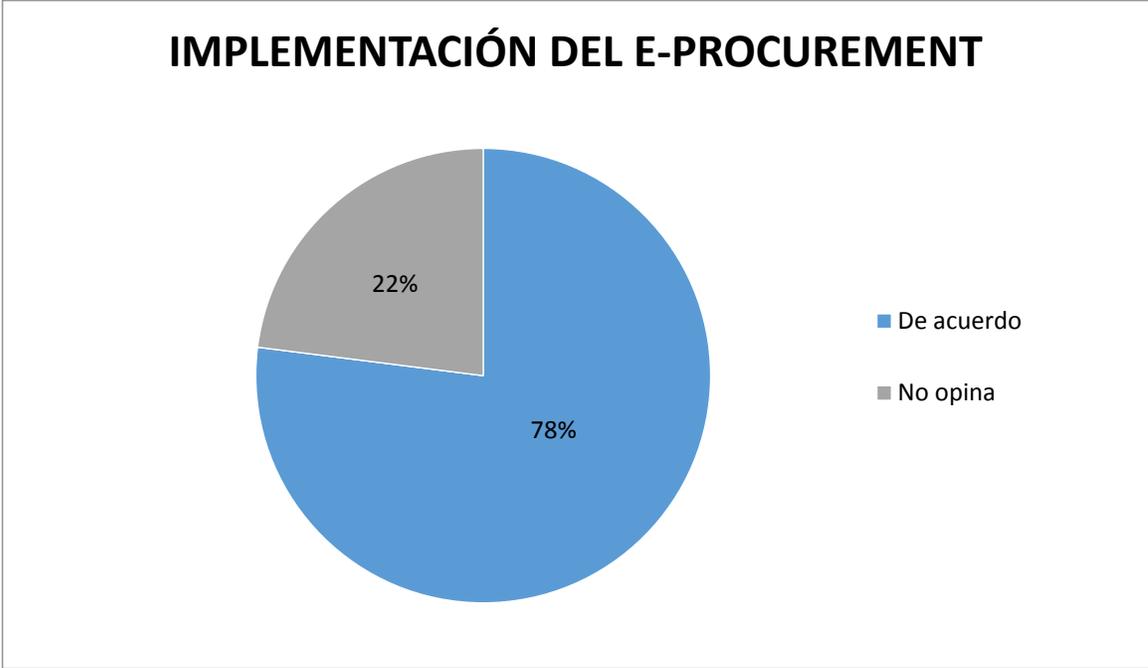


Figura 7. Grafico Implementación del E-procurement

Elaboración propia

Según las entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa, el 77%, se encuentra de acuerdo con la implementación del E-procurement, ya que ellos manejan varios software como el Sis back, Los, Excel, etc. para la realización de sus actividades. Sin embargo, ellos consideran que al implementar la herramienta E-procurement, se pueden consolidar todos los sistemas en uno, generando un valor agregado significativo a la empresa.

No obstante, el 23% de los entrevistados no aportó información relevante, ya que no se encuentran seguros si se pueden adaptar al E-procurement, por desconocimiento a sistemas iguales y/o parecidos. Por eso, los colaboradores piensan que esta herramienta debe ser previamente evaluada en diversas áreas ya que la empresa cuenta con procesos flexibles y el sistema debería adecuarse a ello.

4.1.2. Automatización de procesos internos y externos.

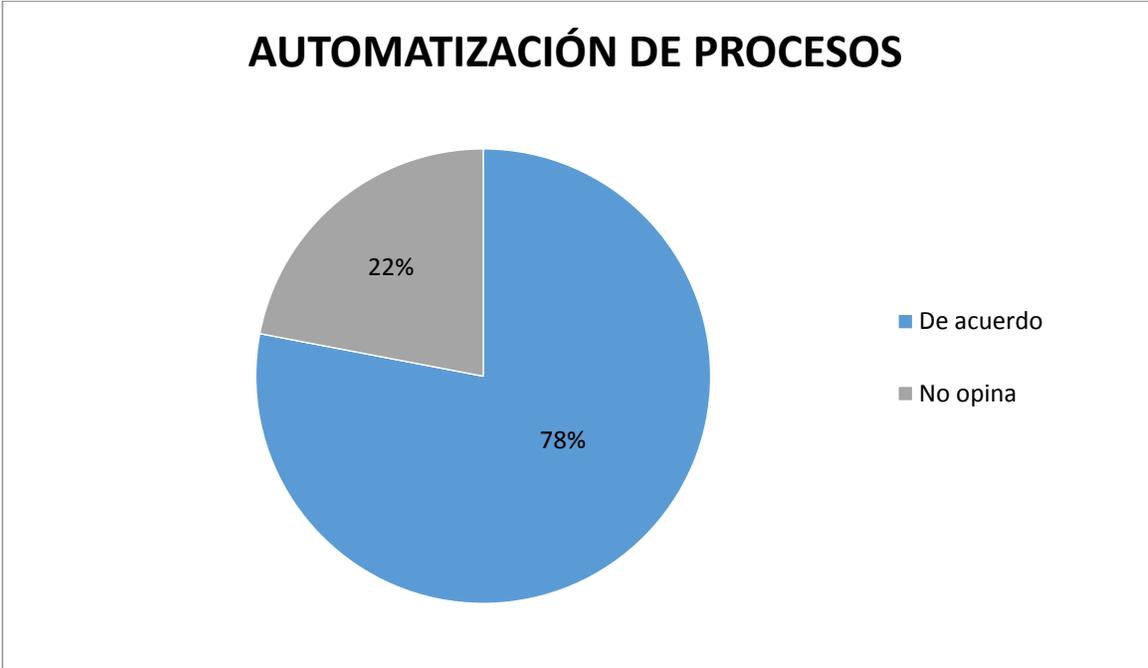


Figura 8. Grafico Automatización de procesos.

Elaboración propia

Según las entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa, el 78%, se encuentra de acuerdo en la automatización de sus procesos, puesto que piensan que se podrá simplificar sus operaciones, tanto en la parte comercial, financiera y logística,

generando una ventaja competitiva con otras entidades. Además, consideran que tendrán una mejor coordinación entre los miembros de la empresa, para lo cual mejorara la comunicación interna y externa, brindando un mejor servicio para satisfacer las necesidades sus clientes potenciales

Por otro lado, el 22% de los entrevistados cuentan con una afirmación ambigua, ya que piensan que el impacto posiblemente no sea estructural, es decir que solo se podrá mejorar los procesos en determinadas áreas.

4.1.3. Capacitación del personal.

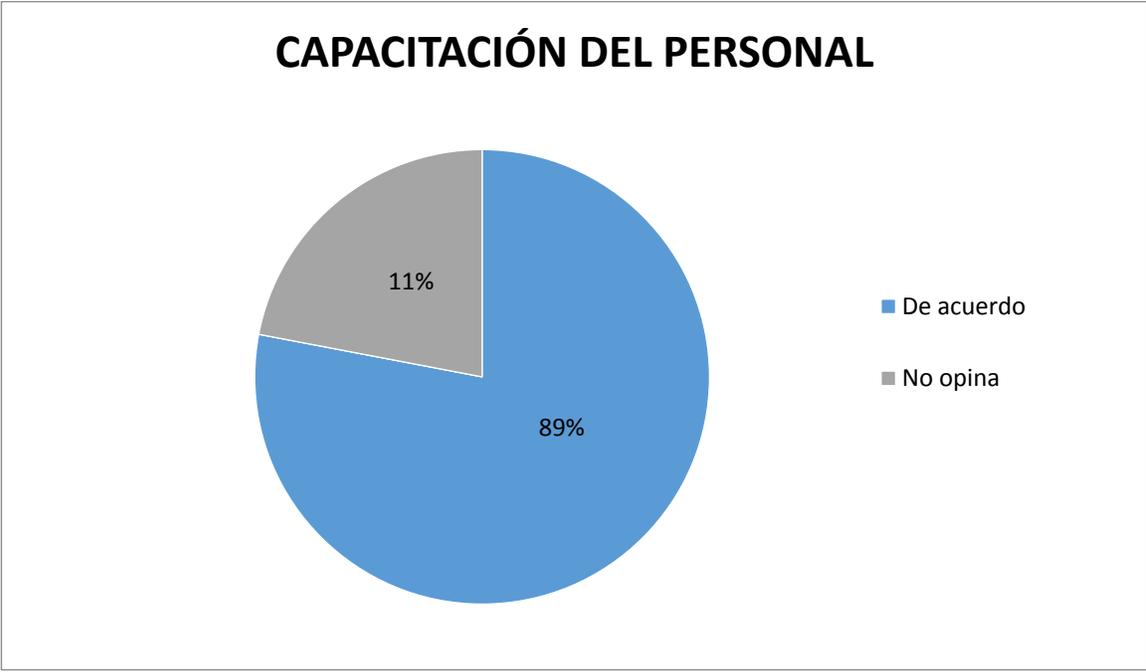


Figura 9. Grafico Capacitación del personal.

Elaboración propia

Según las entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa, el 89%, se encuentra de acuerdo con la capacitación, para el uso correcto del E-procurement. Ya que cuentan con personal calificado, que pueden adaptarse rápidamente al cambio, y así obtener un funcionamiento eficaz en toda la organización.

Sin embargo, el 11% de los entrevistados no opina, porque piensan que no todo depende del resultado de la capacitación, es decir que ellos consideran el talento humano solo como uno de los factores importantes para la implementación correcta de este software.

4.1.4. Inversión del software.

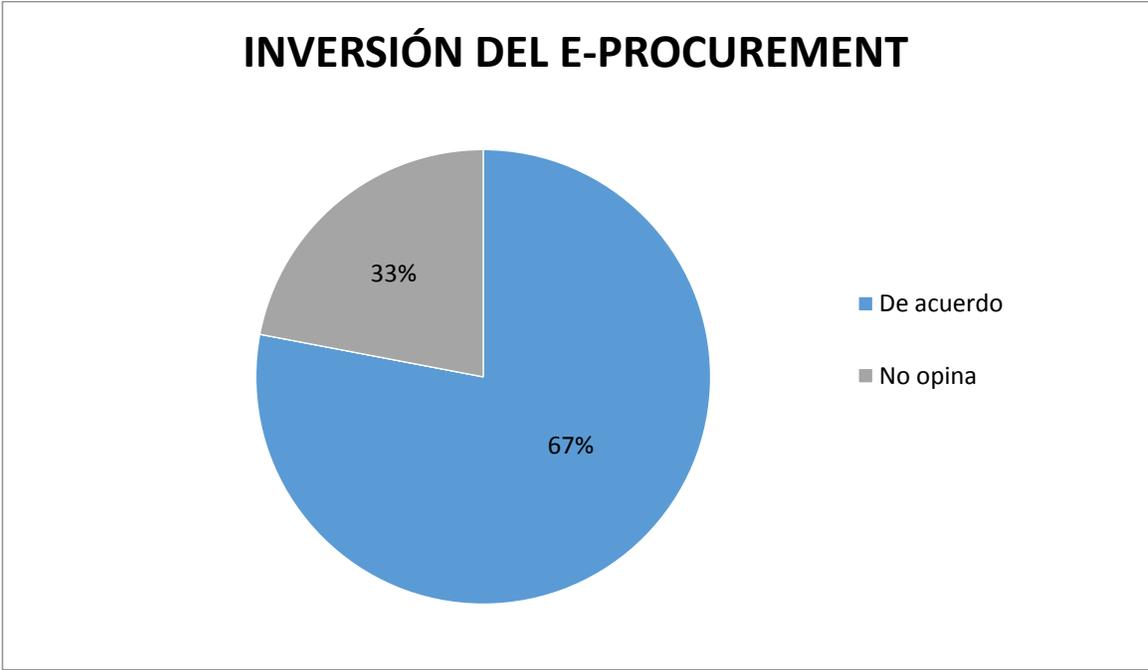


Figura 10. Grafico inversión del E-procurement.

Elaboración propia

Según las entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa, el 67%, se encuentra de acuerdo con la inversión del E-procurement, ya que ellos solo manejarían un sistema para todas sus funciones.

Por otra parte, el 33% indica no opina, ya que señalaron que se debía evaluar la inversión del software, ya que es una tecnología de información costosa, la que puede generar mayor rentabilidad y/o también muchas pérdidas, si la empresa no se llega a adaptar en forma correcta.

4.1.5. Servicio al cliente.

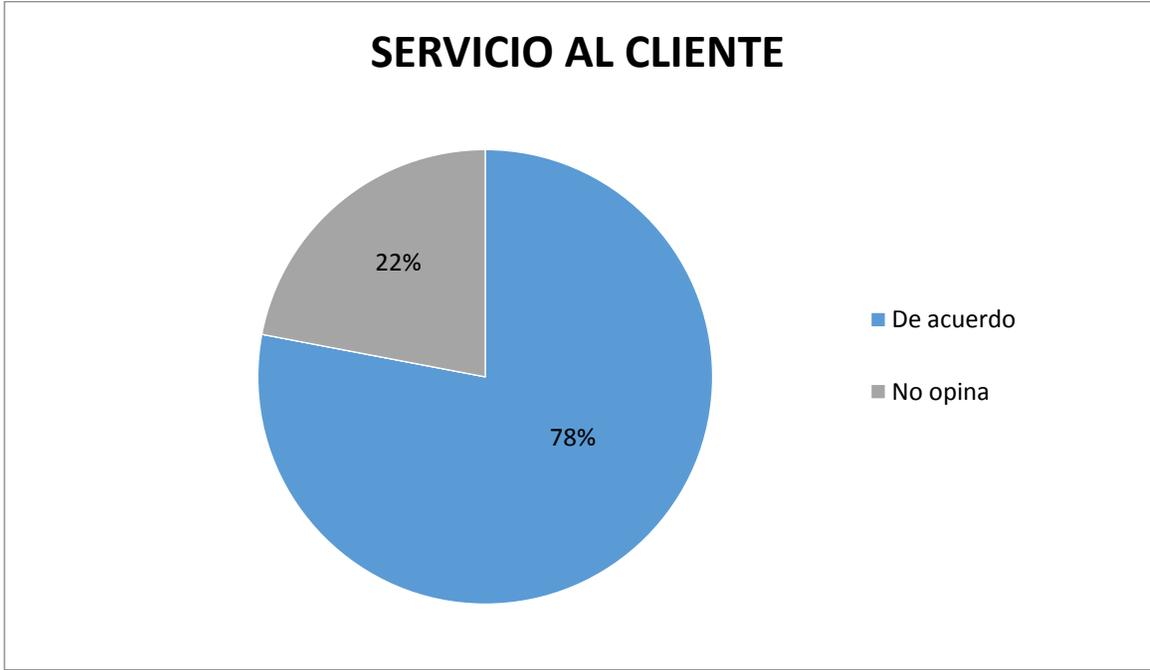


Figura 11. Grafico Servicio al cliente.

Elaboración propia

Según las entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa, el 78%, se encuentra de acuerdo con la mejora en el servicio al cliente. Asimismo, se observa que la satisfacción no solo será para la compañía por la automatización de sus procesos, sino también serán beneficiados los clientes, puesto que mantendrán una comunicación continua mediante el comercio electrónico, y así podrán agilizar sus servicios diariamente. Por lo cual, la empresa podrá captar mayores clientes potenciales, porque brindarían un servicio de calidad y se enfocarían en la satisfacción de sus consumidores.

Por otro lado, hay un 22% que no opina, puesto que piensan que los clientes pueden beneficiarse como perjudicarse porque es un sistema nuevo, y presumen que sus clientes tienen miedo al cambio.

Tabla 4. Análisis de Resultados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS						
PREGUNTAS	¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?	¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?	¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?	¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?	¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?	¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?
GERENTE COMERCIAL	Si, al implementar el e-procurement se podrá consolidar los otros software que manejamos y basarse solo en uno para todas las áreas de la empresa.	Simplificaría las actividades y ayudaría a los proveedores en ingresar una sola información.	Si, mediante la capacitación a todo el equipo de trabajo.	Toda empresa busca la innovación en su cadena de valor y al implementar este sistema beneficiaría directamente al área comercial para facilitar el manejo de información con los clientes.	Indirectamente si porque tendrán la facilidad de negociar con nosotros en cualquier lugar y momento deseado.	De acuerdo porque estaríamos basando todas nuestras operaciones en una tecnología de información que mejoraría el tiempo de respuesta al cliente.

GERENTE LOGISTICA	Si para seguir automatizando procesos y así poder mantener una comunicación horizontal con todas las áreas.	Agilizaría los procesos directos e indirectos de la empresa.	Si se puede, con una capacitación general de todos los trabajadores para que así se mantenga una comunicación eficaz entre ellos y los clientes que tenemos.	Sí, porque agilizaría procesos y generara mayor rentabilidad.	Si porque podrán ser atendidos directamente o indirectamente de acuerdo al gusto del cliente.	Se puede promover si pero mayormente el temor de la empresas en Perú es el cambio así que debemos dar ese gran paso para seguir siendo una empresa líder en el rubro logístico.
GERENTE FINANZAS	Sí, porque se puede manejar en el área de finanzas para sistematizar los movimientos financieros y otros.	Organizaría los procesos correctamente y se manejaría de una mejor manera el sistema de información.	Sí, pero para eso deben ser capacitados correctamente y observar si serán capaces de adaptarse al uso de esta tecnología.	Se debe evaluar primero como será la inversión de este sistema.	Sí, porque se podrá mejorar los procesos por ende mejorara la satisfacción del consumidor.	Si se promovería porque hay demasiadas empresas informales en el Perú que manejan mayormente procesos manuales y tradicionales.

ASISTENTE COMERCIAL 1	Si se puede implementar porque ayudaría a la integración de los distintos procesos de la empresa y siempre arriesgarse al cambio.	Impactaría de manera positiva porque generaría mejor servicio al cliente.	Sí, porque todos son profesionales capacitados.	Sí, por que las empresas buscan siempre innovar sus servicios para la obtención de clientes nuevos.	Claro que si porque mejoraremos el tiempo de respuesta y contaremos con un sistema de alta gama.	Sí, porque hoy en día el comercio internacional es un rubro muy competitivo.
ASISTENTE LOGISTICA 1	Si porque nos permitiría tener un sistema para todas las áreas y poder mejorar la comunicación interna y externa de la empresa.	De manera significativa porque habrá una pronta respuesta al cliente y un buen manejo de información.	Si capacitándonos a todos para una correcta implementación.	Si debería invertir en esta herramienta porque se contarían con más herramientas para brindar un servicio a tiempo y de acuerdo a las preferencias del cliente.	Sí, porque mejoraremos nuestros procesos internos para satisfacer las nuevas demandas de los clientes.	Sí, porque el mercado del comercio realmente es competitivo.

ASISTENTE FINANZAS 1	Sí, porque el área de finanzas solo utiliza el Excel como sistema de información.	Brindaría un mejor control de las etapas del proceso financiero y contable.	Sí, porque están preparados para manejar cualquier herramienta, pero con una previa capacitación.	Sí, porque no solo ayudaría al manejo de información, sino que generaría un retorno de inversión a mediano plazo.	Sí, porque obtendrá un mejor nivel de servicio.	Sí, porque el mercado es competitivo.
ASISTENTE COMERCIAL 2	Comercialmente si porque nos beneficiaría lo del e-commerce para mantener una comunicación efectiva con los clientes y mejorar nuestros servicios hacia ellos.	Positivamente por qué beneficiara directamente al área comercial.	Considero que si ya que utilizamos ahora varios software y con una correcta capacitación se puede manejar esta herramienta.	En mi opinión si se debe invertir en este sistema ya que modernizaría nuestros procesos empresariales.	Si porque mejoraremos los procesos internos y externos de la empresa.	Sí, porque se observara a los clientes recibiendo un mejor trato y servicio por ser un software único y de alta generación.

ASISTENTE LOGISTICA 2	Creo que debe ser evaluado porque los procesos logísticos son flexibles y necesitamos un cambio que se adapte a ello.	El impacto tal vez no sea estructural porque no sabemos si influirá directamente en todas las áreas.	Sí, pero debemos ser capacitados correctamente para desenvolvemos de la mejor manera posible.	Tal vez se deba evaluar la inversión por diversos aspectos porque cambiaríamos el funcionamiento de nuestros servicios.	Al ser un sistema nuevo, el cliente puede tener beneficios directos o indirectos dependiendo de sus condiciones.	Se puede promover por ser una herramienta exitosa que no solo empresas del rubro de comercio utilizan sino de varios sectores porque las necesidades del mercado son innumerables.
ASISTENTE FINANZAS 2	Tal vez porque aun no se utiliza ningún tipo de sistema parecido en la empresa.	Quizás la implementación puede mejorar los procesos en algunos departamentos.	Creo que no todo se debe basar en la capacitación del personal.	Tal vez ya que el área de finanzas solo utiliza el MS Excel como herramienta en el manejo y control de la información. Además, habrá una elevación de costos por la inversión del sistema.	Depende del impacto que genere cada operación que se realice bajo este nuevo sistema de información.	Creo que toda empresa debe adaptarse al mercado, el cual está en constante cambio pero siempre deben evaluar cualquier riesgo.

PATRON	Las respuestas coinciden con la mejora del sistema de información al implementar el E-procurement.	Las respuestas coinciden con el enriquecimiento de los procesos de cada departamento al implementar el E-procurement.	Las respuestas coinciden en realizar capacitaciones a los colaboradores para el uso correcto del E-procurement.	Las respuestas coinciden en promover la implementación del E-procurement, siempre cuando se evalúe la inversión y el plazo de su retorno a la empresa.	Las respuestas coinciden en que al implementar el E-procurement, los clientes podrán gozar de un servicio efectivo de acuerdo al termino y/o condición solicitada.	Las respuestas coinciden en que otras empresas indagarían sobre el uso del E-procurement ya que es un sistema altamente competitivo.
---------------	--	---	---	--	--	--

Elaboración propia

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados.

Los resultados de la presente investigación, fueron obtenidos a través de entrevistas a los colaboradores de diferentes áreas de la empresa como son: logística, comercial y finanzas respectivamente, quedando el registro de todas las actividades y respuestas mencionadas por escrito.

Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de esta investigación, se puede considerar los horarios flexibles y las grabaciones sin éxito en las entrevistas a los colaboradores de la empresa Transitex Perú S.A.C.

La primera corresponde a la coincidencia entre las visitas realizadas, y la disponibilidad de tiempo de los colaboradores para poder realizar la entrevista exitosamente. En tres de las visitas realizadas, se tenía que esperar un tiempo mayor a lo planificado para la realización de las entrevistas.

La segunda corresponde a la aceptación para grabar a los gerentes en plena entrevista. Esta fue una barrera inquebrantable, ya que los colaboradores no querían ser grabados por miedo a que cualquier persona tome represalias sobre sus afirmaciones.

Tabla 5. Comparación de resultados y antecedentes.

Antecedentes	Resultados	Observaciones
<p>Según Ochoa (2004) La herramienta logística E-procurement permite la integración de la empresa con sus proveedores, facilitan la comunicación total de la cadena de suministros y ayuda a la automatización de procesos. Por ejemplo, el caso de IBM en el cual el e-procurement ha podido lograr la integración de su proceso de compra y ventas del distribuidor, mediante aplicaciones basadas en la web, para realizar compras independientemente de la ubicación de los compradores.</p>	<p>Los beneficios de la herramienta E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C. será la consolidación de todos los sistemas en uno, generando un valor agregado significativo en la empresa.</p>	<p>Se observa que hay semejanza en los beneficios de la implementación de la herramienta E-procurement como en la integración de todos los procesos, esto hace que tenga una ventaja competitiva y se diferencie de otras empresas.</p>

<p>Según Castañeda (2013) añadió que los programas de e-procurement pueden hacer posible que se automaticen algunas actividades tanto de compra o venta. Por ejemplo el caso de Telefónica en el cual esta herramienta cubre la totalidad de sus procesos desde la petición de ofertas, negociación de las mismas y formalización de los compromisos con los proveedores, hasta la gestión del suministro a través de Internet.</p>	<p>Los beneficios al implementar la herramienta E-procurement en la empresa no solo será para la compañía por la automatización de sus procesos sino también serán beneficiados los clientes ya que mantendrán una comunicación continua mediante el comercio electrónico y así podrán agilizar sus servicios diariamente. Por ende, la empresa podrá captar mayores clientes potenciales porque brindarían un servicio de calidad y se enfocarían en la satisfacción de sus consumidores.</p>	<p>Se observa que se mantiene una semejanza en uno de los beneficios que es la automatización de procesos de la empresa. Por otro lado, la empresa podrá potenciar su servicio al cliente ya que gestionara su cadena logística bajo una red virtual y enfocada a sus clientes.</p>
---	--	---

<p>Según Conrado (2007) para que las necesidades de una empresa se adopten a una herramienta de e-procurement debe primero enfocarse qué condiciones debe cumplir, por ejemplo que sus políticas de compra se ajusten al sistema de información, que los proveedores manejen un sistema actualizado y que la empresa cuente con procedimientos detallados de todas las áreas.</p>	<p>Para que la empresa Transitex Perú S.A.C. pueda implementar correctamente esta herramienta, todos los colaboradores deben estar capacitados para que así se mantenga un funcionamiento eficaz en toda la empresa.</p>	<p>Se observa una semejanza en los factores de la implementación de la herramienta, que es la capacitación del personal, para que así ellos puedan utilizar correctamente este sistema de información.</p>
<p>Según Énfasis logística México (2014) cualquier tipo de organización puede adaptarse a la herramienta E-procurement ya que hoy en día la integración de las empresas es parte de las nuevas</p>	<p>La empresa al implementar esta herramienta, podrá simplificar sus operaciones ya sean comerciales, financieras y logísticas, generando una ventaja competitiva con otras entidades. Además, la empresa</p>	<p>Se observa que hay semejanza en las ventajas de la implementación del software para poder mejorar la satisfacción del consumidor y por ende</p>

<p>tendencias y clave del éxito de las tecnologías de información para así agilizar las necesidades del cliente. Por ejemplo, el caso de Citibank (2016) señala que el e-procurement es como un proceso para optimizar el proceso de compras de productos, facturación y pagos electrónicos en un solo servicio. Es decir, mediante su servicio, sus compradores pueden acceder a una dirección en internet donde pueden consultar los catálogos de los distribuidores existentes y seleccionar los productos deseados.</p>	<p>tendrá una mejor coordinación entre sus miembros para así mejorar tanto la comunicación interna y externa., brindando un mejor servicio para satisfacer las necesidades sus clientes potenciales</p>	<p>generar mayor rentabilidad en la empresa.</p>
---	---	--

Elaboración propia

En suma, la metodología empleada en esta investigación con su instrumento utilizado cumple con la función de averiguar al detalle y recopilar la data necesaria sobre los procesos, sistemas de información, satisfacción al consumidor, operadores logísticos, entre otros. Por lo cual, esta información podría ser aplicable a cualquier empresa del rubro comercial, como son las agencias de aduana, los operadores logísticos, las navieras, entre otros.

CONCLUSIONES

1. Según la investigación, la empresa Transitex Perú S.A.C. se divide en 4 departamentos estratégicos. Los cuales son gerencia, comercial, logística y finanzas. Estos cumplen eficientemente con los objetivos de la empresa. Por otro lado, en el estudio se ha observado que manejan diversos sistemas para todo el funcionamiento de la empresa, esto conlleva a una limitación en la comunicación de los colaboradores. Al realizar la implementación de la herramienta E-procurement, la empresa Transitex Perú S.A.C. podrá minimizar directamente este impacto, ya que le permitirá automatizar todos sus procesos, bajo un sistema de información de tecnología de vanguardia, generando un valor agregado que los diferencie con la competencia.
2. En relación a la inversión de esta herramienta que va hacer la empresa Transitex Perú S.A.C., se considerara que es un riesgo que la empresa asumiría por la elevación de sus costos, lo cual el retorno de su inversión, se llevara en un mediano plazo. Esto se encuentra de la mano con la simplificación de varias operaciones internas y/o externas de la organización.

3. El talento humano de empresa Transitex Perú S.A.C. se va ver beneficiado con la capacitación de este nuevo lenguaje informático. Asimismo, observará como la tecnología mejorara los procesos, y con esto el mapa estratégico.

4. Mediante la implementación del E-procurement, la empresa Transitex Perú S.A.C. podrá captar mayores clientes potenciales, los cuales haría que la empresa aumente en su productividad en un 50%, contribuyendo a que capitalice crecimientos de mercado, e incrementar sus ventas y, por ende, aumentar los beneficios de los accionistas en un mediano plazo.

REFERENCIAS

1. Acosta, J. & Díaz, R. (2004). Estudio de los modelos digitales E-Business para gestión de la información. (Tesis Profesional). Universidad Técnica del Norte. Ibarra. 189 pp.
2. Altimiras, M. (2002). E-procurement se introduce al mercado ESM. Revista Peruana. Artículo 10.
3. Antúnez, V. (2010). Jugo de arándano: nuevo producto peruano. Periódico el Comercio.
4. Arbin, K. (2003). E-procurement maturity in industry. International Journal of Electronic Business. Stockholm. 407 pp.
5. Azadegan, A., & Ashenbaum, B. (2009). E-procurement in services: the lagging application of innovation. International Journal of Procurement Management. Las Cruces. 40 pp.
6. Bailey, P. (2001). Comercio electrónico. Organización para la cooperación y el desarrollo Económicos, OCDE. México.
7. Barrick (2016). Automatización logística en la cadena Inbound. Revista Barrick, pp. 23-26.
8. Bedell, D. (2002). Solving the headaches of E-procurement. Corporate Finance, 210, 24-27.
9. Bilbao, F. (2003). Información, tecnología y cadena de suministro. Boletín de estudios económicos. Bilbao. 196 pp.

10. Brun, A., Corti, D., & Cozzini, S. (2004). Value assessment of E-procurement projects: a modular methodology. *Production Planning & Control*. Milan: Taylor & Francis Group.
11. Blancas, F. & Caro, M. (2011). Análisis del Sector Logístico y el transporte de mercancías en Andalucía. Madrid: Fatrans.
12. Carabello, L. (2001). E-procurement can reduce expenses. New Jersey: Healthcare financial management.
13. Casanovas, A., & Arbós, L. (2001). Logística empresarial. Madrid: Gestión 2000.
14. Castañeda, F. (2013). E-procurement. *Revista Peruana*, 15 (1).
15. Castellanos, A. (2015). Logística comercial internacional. Bogotá: Editorial Universidad del Norte.
16. Citibank (2016). Citibank E-business. *Revista Citi Perú*, pp. 5-8.
17. Croom, S., & Brandon, A. (2005). Key issues in e-procurement: procurement implementation and operation in the public sector. Catania: *Journal of public procurement*.
18. Cuatrecasas, L. (2012). Logística: gestión de la cadena de suministros. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
19. Dooley, K., & Purchase, S. (2006). Factors influencing e-procurement usage. Western Australia: *Journal of Public Procurement*.

20. Duchi, E., y Herrera, E. (2015). Desarrollo de una aplicación web basada en un e-procurement para la empresa digisystem s.a. Ecuador: Universidad de las fuerzas armadas.
21. Escalante. (2014). El 65% de la empresas peruanas son informales. Recuperado del diario El Comercio.
22. Fernández, J. (2015). Transporte de larga distancia: organización del transporte y la distribución. Madrid: Editorial CEP.
23. Finger, A. (2002) the death of e-business and the birth of the real new economy. Tampa: Meghan Kiffer Press.
24. García, N. (2003). E-procurement: Importancia y aplicación. Revista Ingeniería Industrial, 24(1), 6-13.
25. Garrido, M. (2008). Organizational and economic consequences of business e-procurement intensity. Magazine Technovation, 28(9), 615-629.
26. Gibellini, R (1999). Proyectos, producción y logística: técnicas de aplicación. Universidad de Lima. Lima. 416 pp.
27. Gilbert, A. (2000). E-procurement: problems behind the promise. InformationWeek, p.48, 8 pgs.
28. Henriksen, H. (2004). Public E-procurement adoption: Economic and political rationality. In System Sciences. Hawaii International Conference, 9 pp.
29. Hsiao, R. (2005). Delivering on the Promise of E-Procurement. MIS Quarterly Executive, 4(3), 343-360.
30. IBM (2016). Portafolio de soluciones innovadoras. Revista IBM, pp. 8-13.

31. Johnson, M. (2002). E-Business and Supply Chain Management: An Overview and Framework*. *Production and Operations management*, 11(4), 413-423.
32. Langford, B. (2001). E-procurement takes on production. *Folio: The Magazine for Magazine Management*, 30(11), 50.
33. Mañas, L. (2014). *Manual: técnicas de venta online*. Madrid: Editorial CEP.
34. Moon, M. (2003). State government e-procurement in the information age: Issues, practices and trends. *E-government*, pp. 177-235.
35. Mora, L. (2010). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos*. Bogotá: Starbook editorial.
36. Moser, E. (2002). E-procurement-reverse auctions and the supplier's perspective. *Pharmaceutical technology*, 26(5), 82-89.
37. Muffatto, M., & Payaro, A. (2004). Implementation of E-procurement and e-fulfillment processes: a comparison of cases in the motorcycle industry. *International Journal of Production Economics*, 89(3), 339-351.
38. Ochoa, J. (2004). Automatización de procesos con E-procurement. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/automatizacion-procesos-e-procurement>.
39. Panayiotou, N. (2004). An E-procurement system for governmental purchasing. *International Journal of Production Economics*, 90(1), 79-102.
40. Parida, U., & Parida, V. (2005). *E-procurement: an Indian and Swedish perspective*. Academic Press.

41. Patel, K. & Pat, M. (2001). Transformación digital, los principios del liderazgo en E-business. México: McGraw-Hill.
42. Puschmann, T. (2005). Successful use of e-procurement in supply chains. *Supply Chain Management: An International Journal*, 10(2), 122-133.
43. Quesada, G. (2004). A study of E-procurement technologies, procurement practices, procurement performance and their relationship. *ProQuest Dissertations and Theses*, pp. 163-163.
44. Rajkumar, T. (2001). E-procurement: business and technical issues. *Information Systems Management*, 18(4), 52-60.
45. Ríos, L. (2006). Sistema logístico de abastecimiento de materia prima para la empresa PROTTSA, SA DE CV. (Tesis Maestría) Instituto Politécnico Nacional. México DF. 222 pp.
46. García, M.; García, S. & Sánchez, J. (2012). Factores condicionantes del nivel de adopción del negocio electrónico en la empresa europea. Universidad Rey Juan Carlos. Cádiz. 31 pp.
47. Seong, S. (2004). Developing E-procurement systems: a case study on the government e-procurement systems in Korea. *Public Finance & Management*, 4(2).
48. Sigala, M. (2005). E-Procurement diffusion in the supply chain of foodservice operators: an exploratory study in Greece. *Information Technology & Tourism*, 8(2), 79-90.

49. Smart, A. (2010). Exploring the business case for e-procurement. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 40(3), 181-201.
50. Soares, A. (2008). Why do firms adopt e-procurement systems? Using logistic regression to empirically test a conceptual model. *Engineering Management, IEEE Transactions on*, 55(1), 120-133.
51. Soler, D. (2010). Institut Cerdà. *Logística urbana*. Barcelona: Marge Books.
52. Soret, I. (1999). *Logística y marketing para la distribución comercial*. Madrid: ESIC Editorial.
53. Telefónica (2016). Reporte anual de responsabilidad corporativa. *Revista Telefónica*, pp. 4-6.
54. Tovar, N. (2011). *El potencial logístico en las agrocadenas del Tolima*. Universidad de Ibagué. Bogotá. 123 pp.
55. Transitex (2016). Recuperado en <http://www.transitex.es/>.
56. Walker, H., & Harland, C. (2008). E-procurement in the United Nations: influences, issues and impact. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(9), 831-857.
57. Wu, F., Zsidisin, G., & Ross, A. (2007). Antecedents and outcomes of e-procurement adoption: an integrative model. *Engineering Management, IEEE Transactions*, 54(3), 576-587.
58. Vara, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa*. Instituto de investigación de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. 451 pp.

59. Malavé, H.; Márquez, R. & Velásquez, M. (2009). El E-commerce como oportunidad de negocio en el mercado Venezolano. Universidad de Oriente Núcleo de Sucre. Cumaná. 174 pp.

ANEXOS

Problemas	Objetivos
<p>¿Cómo impactará la implementación de la herramienta E-procurement en el mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.?</p>	<p>Analizar y evaluar si el E-procurement servirá como herramienta principal dentro del mapa estratégico de la empresa Transitex Perú S.A.C.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos
<p>¿Cuáles serían las ventajas en el funcionamiento interno de la empresa Transitex Perú S.A.C. al implementar el E-procurement?</p>	<p>Identificar si las ventajas que obtendrá la empresa Transitex Perú S.A.C. al implementar el E-procurement serán la integración de sus departamentos y la consolidación de sus sistemas de información.</p>
<p>¿Qué limitantes asociados a los colaboradores tendrá la empresa Transitex Perú S.A.C. al usar el E-procurement?</p>	<p>Determinar si la capacitación será un factor importante para implementar el E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.</p>

<p>¿Qué limitantes financieros tendrá la empresa Transitex Perú S.A.C. al usar el E-procurement?</p>	<p>Determinar si la inversión será un factor importante para implementar el E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.</p>
<p>¿Cómo medir la satisfacción de los usuarios internos y externos, al implementar el E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.?</p>	<p>Identificar si los colaboradores, clientes y competencia serían beneficiados con la implementación del E-procurement en la empresa Transitex Perú S.A.C.</p>

PROYECTO DE TESIS

“IMPACTO DE LA HERRAMIENTA LOGÍSTICA E-PROCUREMENT EN EL MAPA ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA TRANSITEX S.A.C.”

Formato de Validación de Entrevista a Profundidad

Estimado Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de la entrevista a profundidad que pretendo utilizar para determinar el impacto de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX. A continuación le presento una lista de ítems, relacionados a cada concepto teórico, lo que se le solicita es marcar con una X el grado de asertividad de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda cada pregunta, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir. Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su comprensión y apoyo.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos:	Eduin Collazos Paucar
Sexo: M.	Masculino (<input checked="" type="checkbox"/>) Femenino (<input type="checkbox"/>)
Edad: 42	(42) años
Profesión o especialidad:	Contador Público ^{De en} Economía
Años de experiencia laboral:	+ de 10 años.

Firma del Juez Experto

Buenos días/tardes. Mi nombre es Juan Pierre Lizmán Loayza, soy estudiante de la USMP. En esta oportunidad nos encontramos realizando un estudio sobre la implementación de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX. Sería muy importante para nosotros contar con su opinión. ¿Podemos contar con su colaboración? La entrevista dura aproximadamente 20 minutos. ¡Muchas gracias!

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem:

1. Información general de los entrevistados y proceso logístico de la empresa TRANSITEX. La importancia de estas interrogantes es conocer como operan sus funciones y como es el proceso logístico de la empresa.

(Handwritten signature)

Ítems relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es redundante?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?	✓					
¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa y qué tiempo tiene en el cargo?	✓					
¿Cómo es el proceso logístico de la empresa?	✓					
¿Utilizan algún software? ¿Cuál es?	✓					
¿Qué beneficios tiene la empresa con ese software??	✓					

2. Ventajas del E-procurement. La importancia de estas interrogantes es conocer si la empresa TRANSITEX podría adecuarse correctamente y generar ventajas respecto a la implementación de la herramienta.

Items relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que el e-mosarenea se pueda implementar a la empresa?	✓					
¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?	✓					
¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?	✓					

3. Las limitaciones y/o factores del L por internet, la importancia de estas interrogante corresponde analizar si la empresa TRANSITEX debe cumplir con distintos requisitos para implementar correctamente esta herramienta logística.

(Handwritten signature)

Items relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que la empresa tendrá problemas económicos al implementar esta herramienta?	✓					
¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?	✓					
¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?	✓					

4. Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del E-procurement. importancia de estas interrogantes corresponde a conocer los beneficiados tanto a un interno como externo al implementar esta herramienta a la empresa TRANSITEX.

Ítems relacionados:	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
¿Considera usted que solo la empresa se beneficiara al implementar esta herramienta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para la mejorar la satisfacción del consumidor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PROYECTO DE TESIS

"IMPACTO DE LA HERRAMIENTA LOGISTICA E-PROCUREMENT EN EL MAPA ESTRATEGICO DE LA EMPRESA TRANSITEX S.A.C."

Formato de Validación de Entrevista a Profundidad y de Observación no Estructurada o Participante

Estimado Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de la entrevista a profundidad que pretendo utilizar para determinar el impacto de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX.

A continuación le presento una lista de ítems, relacionados a cada concepto teórico. lo que se le solicita es marcar con una X el grado de asertividad de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda cada pregunta, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su comprensión y apoyo.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos:	VILVER M. ALVARADO AREVALO
Sexo:	Masculino (X) Femenino ()
Edad:	(23) años
Profesión o especialidad:	Abn de Neg Internac.
Años de experiencia laboral:	23


Firma del Juez Experto

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Buenos días/tardes. Mi nombre es Jean Pierre Guzmán Loayza, soy estudiante de la USMP. En esta oportunidad nos encontramos realizando un estudio sobre la implementación de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX. Sería muy importante para nosotros contar con su opinión. ¿Podemos contar con su colaboración? La entrevista dura aproximadamente 20 Minutos. ¡Muchas gracias!

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem:

1. Información general de los entrevistados y proceso logístico de la empresa TRANSITEX: La importancia de estas interrogantes es conocer como ejecutan sus funciones y como es el proceso logístico de la empresa.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?	✓					
¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa y qué tiempo tiene en el cargo?	✓					
¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre el proceso logístico actual de la empresa?	✓					
¿Utilizan algún software? ¿Cuál es?	✓					
¿Qué beneficios tiene la empresa con ese software??	✓					

2. Ventajas del E-procurement: La importancia de estas interrogantes es conocer si la empresa TRANSITEX podrá adecuarse correctamente y generar ventajas respecto a la implementación de la herramienta.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que el e-procurement se pueda implementar a la empresa?	✓					
¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?	✓					
¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?	✓					

3. Las limitaciones y/o factores del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde analizar si la empresa TRANSITEX debe cumplir con distintos requisitos para implementar correctamente esta herramienta logística.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Debería la empresa implementar el e-procurement apostando por el uso de algo innovativo?	✓					
¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?	✓					
¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?	✓					

4. Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde a conocer los beneficiados tanto a nivel interno como externo al implementar esta herramienta a la empresa TRANSITEX.

Ítems relacionados:	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>					
¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?	<input checked="" type="checkbox"/>					
¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promoveria el uso de tecnologías de información en las empresas para la mejorar la satisfacción del consumidor?	<input checked="" type="checkbox"/>					


12/12/2019

PROYECTO DE TESIS

"IMPACTO DE LA HERRAMIENTA LOGISTICA E-PROCUREMENT EN EL MAPA ESTRATEGICO DE LA EMPRESA TRANSITEX S.A.C."

Formato de Validación de Entrevista a Profundidad y de Observación no Estructurada o Participante

Estimado Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de la entrevista a profundidad que pretendo utilizar para determinar el impacto de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX.

A continuación le presento una lista de ítems, relacionados a cada concepto teórico, lo que se le solicita es marcar con una X el grado de asertividad de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda cada pregunta, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su comprensión y apoyo.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos:	Jesús Adrián Sánchez Oro
Sexo:	Masculino (<input checked="" type="checkbox"/>) Femenino (<input type="checkbox"/>)
Edad:	51 años
Profesión o especialidad:	Ing. Economista
Años de experiencia laboral:	22



Firma del Juez Experto

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Buenos días/tardes. Mi nombre es Jean Pierre Guzmán Loayza, soy estudiante de la USMP. En esta oportunidad nos encontramos realizando un estudio sobre la implementación de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX. Sería muy importante para nosotros contar con su opinión. ¿Podemos contar con su colaboración? La entrevista dura aproximadamente 20 Minutos. ¡Muchas gracias!

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem:

1. Información general de los entrevistados y proceso logístico de la empresa TRANSITEX. La importancia de estas interrogantes es conocer como ejecutan sus funciones y como es el proceso logístico de la empresa.

Ítems relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?	✓			✓		✓
¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa y qué tiempo tiene en el cargo?	✓			✓		✓
¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre el proceso logístico actual de la empresa?	✓			✓		✓
¿Utilizan algún software? ¿Cuál es?	✓			✓		✓
¿Qué beneficios tiene la empresa con ese software??	✓			✓		✓

2. Ventajas del E-procurement: La importancia de estas interrogantes es conocer si la empresa TRANSITEX podrá adecuarse correctamente y generar ventajas respecto a la implementación de la herramienta.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
¿Considera usted que el e-procurement se pueda implementar a la empresa?	✓			✓		✓
¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?	✓			✓		✓
¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?	✓			✓		✓

3. Las limitaciones y/o factores del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde analizar si la empresa TRANSITEX debe cumplir con distintos requisitos para implementar correctamente esta herramienta logística.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
¿Debería la empresa implementar el e-procurement apostando por el uso de algo innovativo?	✓			✓		✓
¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?	✓			✓		✓
¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?	✓		✓			✓

4. Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde a conocer los beneficiados tanto a nivel interno como externo al implementar esta herramienta a la empresa TRANSITEX.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promoveria el uso de tecnologías de información en las empresas para la mejorar la satisfacción del consumidor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

PROYECTO DE TESIS

"IMPACTO DE LA HERRAMIENTA LOGÍSTICA E-PROCUREMENT EN EL MAPA ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA TRANSITEX S.A.C."

Formato de Validación de Entrevista a Profundidad

Estimado Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de la entrevista a profundidad que pretendo utilizar para determinar el impacto de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX. A continuación le presento una lista de ítems, relacionados a cada concepto teórico, lo que se le solicita es marcar con una X el grado de asertividad de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda cada pregunta, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir. Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su comprensión y apoyo.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos:	Patricia Morán
Sexo:	Masculino () Femenino (X)
Edad:	(46) años
Profesión o especialidad:	Economista Asesora
Años de experiencia laboral:	25


Firma del Juez Experto

Buenos días/tardes. Mi nombre es Jean Pierre Guzmán Loayza, soy estudiante de la USMP. En esta oportunidad nos encontramos realizando un estudio sobre la implementación de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX. Sería muy importante para nosotros contar con su opinión, ¿Podemos contar con su colaboración? La entrevista dura aproximadamente 20 Minutos. ¡Muchas gracias!

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem:

1. Información general de los entrevistados y proceso logístico de la empresa TRANSITEX: La importancia de estas interrogantes es conocer como ejecutan sus funciones y como es el proceso logístico de la empresa.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?	✓					
¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa y que tiempo tiene en el cargo?	✓					
¿Cómo es el proceso logístico de la empresa?	✓					
¿Utilizan algún software? ¿Cuál es?	✓					
¿Qué beneficios tiene la empresa con ese software??	✓					

2. Ventajas del E-procurement: Las importancia de estas interrogantes es conocer si la empresa TRANSITEX podrá adecuarse correctamente y generar ventajas respecto a la implementación de la herramienta.

Items relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que el e-procurement se pueda implementar a la empresa?	✓					
¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?	✓					
¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta si implementara esta herramienta?	✓					

3. Las limitaciones y/o factores del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde analizar si la empresa TRANSITEX debe cumplir con distintos requisitos para implementar correctamente esta herramienta logística.

Items relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que la empresa tendrá problemas económicos al implementar esta herramienta?	✓					
¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?	✓					
¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?	✓					

4. Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde a conocer los beneficiados tanto a nivel interno como externo al implementar esta herramienta a la empresa TRANSITEX.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que solo la empresa se beneficiara al implementar esta herramienta?	✓					
¿Considera usted que los clientes seran beneficiados con esta herramienta?	✓					
¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promoveria el uso de tecnologías de información en las empresas para la mejorar la satisfacción del consumidor?	✓					

PROYECTO DE TESIS

**"IMPACTO DE LA HERRAMIENTA LOGISTICA E-PROCUREMENT EN EL
MAPA ESTRATEGICO DE LA EMPRESA FRANSITEX S.A.C."**

Formato de Validación de Entrevista a Profundidad

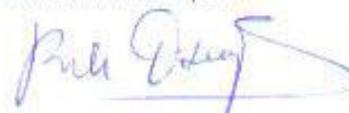
Estimado Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de la entrevista a profundidad que pretendo utilizar para determinar el impacto de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa FRANSITEX. A continuación le presento una lista de ítems, relacionados a cada concepto teórico, lo que se le solicita es marcar con una X el grado de asertividad de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda cada pregunta, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir. Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su comprensión y apoyo.

INFORMACION SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos:	R. D. Osmao
Sexo:	Masculino () Femenino (X)
Edad:	(59) años
Profesión o especialidad:	ECONOMISTA
Años de experiencia laboral:	20 años

Firma del Juez Experto



ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Buenos días/tardes. Mi nombre es Jean Pierre Guzmán Loayza, soy estudiante de la USMP. En esta oportunidad nos encontramos realizando un estudio sobre la implementación de la herramienta logística e-procurement en el mapa estratégico de la empresa TRANSITEX. Sería muy importante para nosotros contar con su opinión. ¿Podemos contar con su colaboración? La entrevista dura aproximadamente 20 Minutos. ¡Muchas gracias!

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem:

1. Información general de los entrevistados y proceso logístico de la empresa TRANSITEX. La importancia de estas interrogantes es conocer como ejecutan sus funciones y como es el proceso logístico de la empresa.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?	✓			✓		✓
¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa y qué tiempo tiene en el cargo?	✓			✓		✓
¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre el proceso logístico actual de la empresa?	✓			✓		✓
¿Utilizan algún software? ¿Cuál es?	✓			✓		✓
¿Qué beneficios tiene la empresa con ese software??	✓			✓		✓

2. Ventajas del E-procurement: La importancia de estas interrogantes es conocer si la empresa TRANSITEX podrá adecuarse correctamente y generar ventajas respecto a la implementación de la herramienta.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que el e-procurement se pueda implementar a la empresa?	✓			✓		✓
¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?	✓			✓		✓
¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?	✓			✓		✓

3. Las limitaciones y/o factores del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde analizar si la empresa TRANSITEX debe cumplir con distintos requisitos para implementar correctamente esta herramienta logística.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Debería la empresa implementar el e-procurement apostando por el uso de algo innovativo?	✓			✓		✓
¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?	✓			✓		✓
¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?	✓		✓			✓

4. Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del E-procurement: La importancia de estas interrogantes corresponde a conocer los beneficiados tanto a nivel interno como externo al implementar esta herramienta a la empresa TRANSITEX.

Ítems relacionados.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿La pregunta es tendenciosa?	
	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para la mejorar la satisfacción del consumidor?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente informamos que la empresa TRANSITEX PERU S.A.C. autoriza al alumno (a) **Durman Luyza, Jean Pierre** con código de matrícula N°. 2010*2*150 de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales, de la Universidad de San Martín de Porres, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: "Impacto de la herramienta logística E-procurement al mapa estratégico de la empresa TRANSITEX PERU S.A.C.

1. Información del proceso logístico realizado
2. Comentarios personales de los colaboradores seleccionados
3. Información del FCDA de la empresa
4. Información del software utilizado
5. Entre otros

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en la Investigación con fines netamente pedagógicos

Se expide la presente **CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**, ha solicitud del interesado (a) para los fines que estime convenientes.

Santa Anita, de 2014


AUTORIDAD


S. E. 2014
 **TRANSITEX**
TRANSITEX PERU S.A.C.
Alvaro Rojas De La Peña
Gerente Comercial

ENTREVISTADO: GERENTE COMERCIAL

Información general.

1. ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Soy el gerente comercial, básicamente mi función es supervisar los procesos preventa venta y postventa. Es decir debo encargarme que los proveedores y clientes estén satisfechos con el servicio que ofrecemos.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

Tengo más de 2 años en mi puesto actual.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

Manejamos diversos procesos donde ofrecemos un servicio de calidad. En la parte comercial siempre estamos en contacto con nuestros clientes para brindarle cualquier información que necesiten o para solucionar cualquier problema que se presente en las operaciones ya que el rubro del comercio es muy flexible.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

En el área comercial solo nos comunicamos con los clientes por correo electrónico y manejamos un software llamado SIS BACK para comunicarnos directamente con la Aduana.

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Como te había mencionado el software es para comunicarse con la aduana ya que debemos estar siempre en contacto con ellos por ser el medio principal para realizar nuestras operaciones.

Ventajas del E-procurement.

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Si, al implementar el e-procurement se podrá consolidar los otros software que manejamos y basarse solo en uno para todas las áreas de la empresa.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

Simplificaría las actividades y ayudaría a los proveedores en ingresar una sola información.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Se estaría dando un gran paso para el manejo de información y se podrá generar mayores resultados económicos y comerciales.

Limitaciones y/o factores del E-procurement.

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Toda empresa busca la innovación en su cadena de valor y al implementar este sistema beneficiaría directamente al área comercial para facilitar el manejo de información con los clientes.

2. ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Si, mediante la capacitación a todo el equipo de trabajo.

3. ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Nosotros como operador logístico tenemos estrategias comerciales, financieras y logísticas, pese a eso implementando esta herramienta logística, se podrá repotenciar

los procesos y asegurar que todos los empleados entiendan la estrategia y la traduzcan en acciones que puedan llevar a cabo para contribuir al éxito de la empresa.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Sí, porque mediante el sistema de información, se mantendrá una comunicación continua mediante el comercio electrónico

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Indirectamente si porque tendrán la facilidad de negociar con nosotros en cualquier lugar y momento deseado.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

De acuerdo porque estaríamos basando todas nuestras operaciones en una tecnología de información que mejoraría el tiempo de respuesta al cliente.

ENTREVISTADO: GERENTE FINANZAS

Información general.

1. ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Ocupo el cargo de Gerente financiero. Me encargo de realizar gestiones financieras de todas las operaciones vinculadas con la empresa para así tener un control de los ingresos y egresos y así maximizar la rentabilidad periódicamente.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

2 años como gerente del área de finanzas.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

Cada área cuenta con diferentes procesos, sin embargo el área de finanzas manejamos un sistema tradicional en la cual sistematizamos los movimientos económicos de la empresa.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

Se usa un sistema tradicional.(Excel)

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Nos ayuda a organizar y cuadrar los estados financieros.

Ventajas del E-procurement.

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Sí, porque se puede manejar en el área de finanzas para sistematizar los movimientos financieros y otros.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

Organizaría los procesos correctamente y se manejaría de una mejor manera el sistema de información.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Seguramente que si porque si integra los procesos logísticos con los financieros se podrá mejorar el tiempo de cierre de mes.

Limitaciones y/o factores del E-procurement.

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Se debe evaluar primero como será la inversión de este sistema.

2. ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Sí, pero para eso deben ser capacitados correctamente y observar si serán capaces de adaptarse al uso de esta tecnología.

3. ¿considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Se puede adecuar con una correcta implementación y verificar si los procesos y el personal sigan manteniendo la eficiencia en su labor.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Financieramente hablando puede ser pero tenemos que evaluar la inversión.

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Sí, porque se podrá mejorar los procesos por ende mejorara la satisfacción del consumidor.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Si se promovería porque hay demasiadas empresas informales en el Perú que manejan mayormente procesos manuales y tradicionales.

ENTREVISTADO: GERENTE LOGISTICO

Información general.

1. ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Gerente de logística, mi función principal es asegurar de que la demanda del cliente este cubierta en todo momento. Esto va de la mano con la parte comercial en la cual coordinamos siempre como se brindaran los servicios al cliente.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

2 años.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

Tenemos procesos eficientes para la respuesta al cliente ofreciendo servicios marítimos, terrestres de cualquier tipo de mercancía.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

Si utilizamos el sistema LOS.

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

LOS nos permite registrar información logística y actualizarla de acuerdo a la modalidad de negociación que el comercial nos indique. Por ejemplo se actualizan condiciones de documentos de transporte, fletes, términos comerciales, Incoterms, etc.

Ventajas del E-procurement.

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Si para seguir automatizando procesos y así poder mantener una comunicación horizontal con todas las áreas.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

Agilizaría los procesos directos e indirectos de la empresa.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Seguramente si porque es un sistema que integraría los procesos y nos facilitaría al acceso de información que requerimos.

Limitaciones y/o factores del E-procurement.

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Sí, porque agilizaría procesos y generara mayor rentabilidad.

2. ¿considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Si se puede, con una capacitación general de todos los trabajadores para que así se mantenga una comunicación eficaz entre ellos y los clientes que tenemos.

3. ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Nosotros tenemos como objetivo optimizar los procesos logísticos y brindar los mejores servicios y esta herramienta nos permitiría repotenciar todo eso. De eso no hay duda.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Si es una innovación empresarial de hecho que si por los beneficios ya señalados.

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Si porque podrán ser atendidos directamente o indirectamente de acuerdo al gusto del cliente.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Se puede promover si pero mayormente el temor de la empresas en Perú es el cambio así que debemos dar ese gran paso para seguir siendo una empresa líder en el rubro logístico.

ENTREVISTADO: ASISTENTE FINANZAS 1

Información general.

1. ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Asistente en el área de Finanzas.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

1 año y medio.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

Son adecuados pero podrían mejorarse.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

Si utilizamos el Excel como herramienta.

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Nos sirve para desarrollar todas las actividades diarias.

Ventajas del E-procurement.

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Sí, porque el área de finanzas solo utiliza el Excel como sistema de información.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

Brindaría un mejor control de las etapas del proceso financiero y contable.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Sí, porque esta herramienta simplificaría las tareas como lo hacen otras herramientas logísticas.

Limitaciones y/o factores del E-procurement.

1 ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Sí, porque no solo ayudaría al manejo de información, sino que generaría un retorno de inversión a mediano plazo.

2 ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Sí, porque están preparados para manejar cualquier herramienta, pero con una previa capacitación.

3 ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

No, pero debe adaptarse a ella porque es una mejora global para la empresa.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1 ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Sí, porque ayudaría a obtener ahorro en costos y mejorar resultados.

2 ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Sí, porque obtendrá un mejor nivel de servicio.

3 ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Sí, porque el mercado es competitivo.

ENTREVISTADO: ASISTENTE FINANZAS 2

Información general.

1 ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Asistente en el área de Finanzas.

2 ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

2 años.

2. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

Los procesos necesitan ser mejorados.

3. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

Solo utilizo el MS Excel para desarrollar mis actividades.

4. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Manejo de información y reporte de resultados.

Ventajas del E-procurement.

1 ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Tal vez porque aun no se utiliza ningún tipo de sistema parecido en la empresa.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

Quizás la implementación puede mejorar los procesos en algunos departamentos.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

La empresa se encuentra en un crecimiento constante y se encuentra abierta en innovar en sus sistemas.

Limitaciones y/o factores del E-procurement.

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Tal vez ya que el área de finanzas solo utiliza el MS Excel como herramienta en el manejo y control de la información. Además, habrá una elevación de costos por la inversión del sistema.

2. ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta logística correctamente?

Creo que no todo se debe basar en la capacitación del personal.

3. ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Considero que de ser necesario, se debe adaptar a esta herramienta ya que permitiría la innovación de todos los procesos.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Mediante los kpi de la empresa, se podrá comprobar los resultados de la implementación.

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Depende del impacto que genere cada operación que se realice bajo este nuevo sistema de información.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Creo que toda empresa debe adaptarse al mercado, el cual está en constante cambio pero siempre deben evaluar cualquier riesgo.

ENTREVISTADO: ASISTENTE COMERCIAL 1

Información general.

- 1 ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Asistente en el área comercial.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

2 años.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

Manejamos diversos procesos en el cual debemos mantener siempre comunicación con los clientes para satisfacer sus necesidades.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

El SIS BACK para ver temas con la Aduana.

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Simplificar y agilizar operaciones.

Ventajas del E-procurement.

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Si se puede implementar porque ayudaría a la integración de los distintos procesos de la empresa y siempre arriesgarse al cambio.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

Impactaría de manera positiva porque generaría mejor servicio al cliente.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Sí, porque es una tecnología que pocas empresas manejan en el sector del comercio.

Limitaciones y/o factores del E-procurement.

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Si, por que las empresas buscan siempre innovar sus servicios para la obtención de clientes nuevos.

2. ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Sí, porque todos son profesionales capacitados.

3. ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Creo que si porque esta herramienta nos permitiría mejorar nuestros procesos y por ende mejorar la satisfacción del consumidor.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Si por los beneficios que nos otorgaría al implementarlo.

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Claro que si porque mejoraremos el tiempo de respuesta y contaremos con un sistema de alta gama.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Sí, porque hoy en día el comercio internacional es un rubro muy competitivo.

ENTREVISTADO: ASISTENTE COMERCIAL 2

Información general.

1. ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Asistente en el área comercial.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

2 años.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

En el área comercial, tenemos procesos eficientes que nos permiten tener una correcta comunicación con el cliente y atender a sus necesidades.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

Utilizamos un sistema llamado SIS BACK.

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Es para tener información y comunicación con la Aduana.

Ventajas del E-procurement.

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Comercialmente si porque nos beneficiaria lo del e-commerce para mantener una comunicación efectiva con los clientes y mejorar nuestros servicios hacia ellos.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

Positivamente por qué beneficiara directamente al área comercial.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Si por ser una herramienta logística que unifica todos los procesos de la empresa.

Limitaciones y/o factores del E-procurement.

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

En mi opinión si se debe invertir en este sistema ya que modernizaría nuestros procesos empresariales.

2. ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Considero que si ya que utilizamos ahora varios software y con una correcta capacitación se puede manejar esta herramienta.

3. ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Considero que sí, es mas mejoraría nuestro mapa estratégico en varios aspectos por los beneficios potenciales que brinda.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Claro que si porque se estaría implementado un software de última generación para la modernización de los procesos de la empresa.

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Si porque mejoraremos los procesos internos y externos de la empresa.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Sí, porque se observara a los clientes recibiendo un mejor trato y servicio por ser un software único y de alta generación.

ENTREVISTADO: ASISTENTE LOGISTICA 1

Información general.

1. ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Asistente en el área logística.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

1 años y 2 meses exactamente.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

En el área logística manejamos un sistema independiente para realizar nuestras operaciones de comercio exterior.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

Si, se llama LOS.

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Realizar todas nuestras operaciones y mantener un adecuado orden de cada solicitud del cliente.

Ventajas del E-procurement.

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Si porque nos permitiría tener un sistema para todas las áreas y poder mejorar la comunicación interna y externa de la empresa.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

De manera significativa porque habrá una pronta respuesta al cliente y un buen manejo de información.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Sí, porque es un software único que utilizan solo empresas de gran rentabilidad y gran cartera de clientes.

Limitaciones y/o factores del E-procurement

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Si debería invertir en esta herramienta porque se contarían con más herramientas para brindar un servicio a tiempo y de acuerdo a las preferencias del cliente.

2. ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Si capacitándonos a todos para una correcta implementación.

3. ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Sí, porque mejoraría nuestras estrategias mediante el fácil accesos de información y así poder tener una solución ante cualquier necesidad del cliente.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Si por los beneficios que obtendremos como empresa y también por los beneficios que tendrán los clientes.

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Sí, porque mejoraremos nuestros procesos internos para satisfacer las nuevas demandas de los clientes.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Sí, porque el mercado del comercio es realmente competitivo.

ENTREVISTADO: ASISTENTE LOGISTICA 2

Información general.

1. ¿Qué cargo o función desempeña usted en la empresa?

Asistente en el área logística.

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

Más de 1 año.

3. ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre los procesos actuales de la empresa?

Son procesos eficientes que se manejan por un sistema para la organización y efecto de ellos.

4. ¿Utilizan algún software? ¿cuál es?

EI LOS.

5. ¿Qué beneficios tiene la empresa con este software?

Para operaciones de comercio exterior y solo lo manejamos nosotros.

Ventajas del E-procurement

1. ¿Considera usted que el E-procurement se puede implementar en la empresa?

Creo que debe ser evaluado porque los procesos logísticos son flexibles y necesitamos un cambio que se adapte a ello.

2. ¿Cómo impactaría esta herramienta logística en la empresa?

El impacto tal vez no sea estructural porque no sabemos si influirá directamente en todas las áreas.

3. ¿Considera usted que la empresa manejaría tecnología de punta al implementar esta herramienta?

Puede ser que si por ser un sistema que abarque procesos financieros, logísticos y comerciales.

Limitaciones y/o factores del E-procurement

1. ¿Debería la empresa implementar el E-procurement como una innovación empresarial?

Tal vez se deba evaluar la inversión por diversos aspectos porque cambiaríamos el funcionamiento de nuestros servicios.

2. ¿Considera usted que los colaboradores puedan manejar esta herramienta correctamente?

Sí, pero debemos ser capacitados correctamente para desenvolvernos de la mejor manera posible.

3. ¿Considera usted que el mapa estratégico de la empresa se adecua a esta herramienta logística?

Se debería evaluar cómo se implementara este sistema para tener respuesta de ello.

Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos

1. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta generara valor agregado a la empresa?

Tal vez por ser un sistema exitoso que automatiza procesos de toda índole.

2. ¿Considera usted que los clientes serán beneficiados con esta herramienta?

Al ser un sistema nuevo, el cliente puede tener beneficios directos o indirectos dependiendo de sus condiciones.

3. ¿Considera usted que al implementar esta herramienta, promovería el uso de tecnologías de información en las empresas para mejorar la satisfacción del consumidor?

Se puede promover por ser una herramienta exitosa que no solo empresas del rubro de comercio utilizan sino de varios sectores porque las necesidades del mercado son innumerables.