

Tabla 34: Calculo del VAN y el TIR

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Ingresos	0.00	296,418.04	296,418.04	296,418.04	296,418.04
Ahorros	0.00	296,418.04	296,418.04	296,418.04	296,418.04
Costos	77,900.00	249,196.00	249,196.00	249,196.00	249,196.00
Margen Operativo	-77,900.00	47,222.04	47,222.04	47,222.04	47,222.04
Tasa de descuento	20%				
VAN	56,917.90				
TIR	47.98%				

Elaboración propia

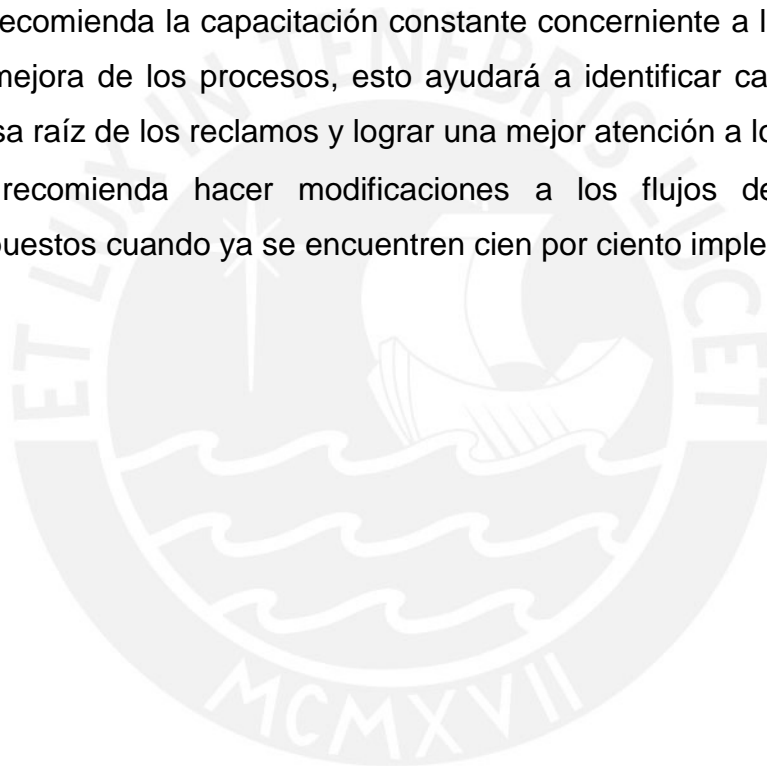
De la tabla 34 se obtiene un VAN de 56,917.90 siendo este mayor que cero por lo tanto es recomendable realizar a implementación, el valor mayor que cero indica que se realizará ahorros con la implementación, como se obtiene un TIR de 47,98%, siendo mayor al costo de capital que es 20%, el rendimiento sobre el capital de la implementación es superior al mínimo aceptable para realizar la implementación.

CONCLUSIONES

- Luego de analizar el proceso de atención de reclamos y el área de producción, se identifican propuestas de mejoras en los procesos de atención de reclamos y proceso de producción que permitirán generar ahorros de S/. 367,449.32 anuales.
- Existe desorden durante el actual proceso de atención de los reclamos, realizada por los asesores de ventas ya que estos no son canalizados correctamente a un área que les de tratamiento. Es necesario implementar el diagrama de flujo de atención de los reclamos que permita tener registros de los mismos, se realice el análisis para atacar la causa raíz del problema y elaborar los indicadores para costear las pérdidas. Adicionalmente, el diagrama de flujo propuesto para la atención de los reclamos permite reducir los tiempos de atención del reclamo de 3 días a 1 día.
- El análisis de los reclamos permite determinar a los 5 problemas principales como son: los artes mal diseñado, el problema de balance de color, el cuadro de registro, los avisos no pauteados y las manchas se acabará con el 79.75% de los reclamos, esto permitirá reducir las pérdidas por reclamos de S/. 155,966.69 a un S/. 25,777.87.
- La evaluación de la calidad de los ejemplares en base a los 7 criterios técnicos para la obtención del primer ejemplar vendible, permite realizar un seguimiento a la calidad de impresión de los avisos publicitarios y alertar a la sede que presenta problemas de impresión para que realicen un análisis de causa en el Reporte de Análisis de anomalías y se planteen acciones correctivas que mitiguen el problema.
- La reducción de las mermas de la planta de Lima a un 2% y las mermas de Norte y Centro a un 7% y las mermas del Sur a un 4%, logra disminuir la pérdida por mermas de proceso en un 23%, este ahorro es de S/. 341,671.45
- El VAN de 56,917.90 y el TIR es de 47,98%, siendo el VAN mayor que cero y el TIR mayor al costo de capital que es 20%, es recomendable realizar la implementación.

RECOMENDACIONES

- Es importante que para implementación de las herramientas propuestas que toda la organización se comprometa con los cambios en los flujos de los procesos. Adicionalmente, se debe tener presente que con la implementación propuesta se lograra mayor rentabilidad y será el inicio de la mejora continua en la empresa.
- Se recomienda hacer seguimiento al desarrollo de las herramientas de mejora en los procesos propuestas.
- Se recomienda la capacitación constante concerniente a las herramientas de mejora de los procesos, esto ayudará a identificar cada vez mejor la causa raíz de los reclamos y lograr una mejor atención a los clientes.
- Se recomienda hacer modificaciones a los flujos de los procesos propuestos cuando ya se encuentren cien por ciento implementados.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

CALDERON, Silvia, ORTEGA, Jorge

2009 “Guía para la elaboración del diagrama de flujo”. Costa Rica: Ministerio de planificación y política económica. Consulta: 02 de junio del 2016.

<<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesS/tore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>>

COLORADO, Francisco

2009 *El ciclo PHVA de Deming y el proceso administrativo de Fayol* Paper. Consulta: 16 de julio del 2016.

<http://www.academia.edu/5110051/3_Articulo_El_Ciclo_PHVA_de_Deming_y_al_Proceso_Administrativo_de_Fayol>

COMPAÑÍA PERUANA DE ESTUDIOS DE MERCADO Y OPINIÓN PÚBLICAS S.A.C.

2015 Las Inversiones Publicitarias en el 2014. Consulta: 8 de noviembre del 2015.

<http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_201501_01.pdf>

EMPRESA EDITORIAL EL COMERCIO S.A.

2014 “Tu derecho a elegir”. Suplemento Tu derecho a elegir. Estudio realizado por KPMG. Publicado el 11 de marzo. Consulta: 8 de noviembre del 2015.

<http://tuderechoaelegir.pe/wp-content/uploads/tu_derecho_a_elegir.pdf>

HANSEN, Bertrand y GHARE, Prabhakar

1990 “Control de Calidad Teoría y aplicaciones.”. Madrid: Ediciones Días de Santos S.A.

FERNÁNDEZ; José

2014 Estudio de la Estructura del Mercado de la Prensa Escrita en el Perú.
Consulta: 02 de diciembre del 2015.

<http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD1401_Fernandez%20Baca.pdf>

GOGUE, Amparito

2013 Comentario del 8 de febrero a “Historia del diagrama” Blog Diagrama de flujo. Consulta: 03 de junio del 2016.

< <http://ojulf12.blogspot.pe/>>

GONZALES, Hugo

2012 Comentario del 11 de julio a Herramientas para la mejora continua” Calidad, Gestión. Consulta: 28 de noviembre del 2015.

<<https://calidadgestion.wordpress.com/tag/hoja-de-verificacion/>>

GONZALES, Rebeca y GIBLER, Nicholas

2003 Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad. Volumen II. Instituto Nacional de la Calidad - INACAL.
Consulta: 04 de junio del 2016.

<[http://www.inacal.org.uy/files/userfiles/file/VII %20ManualACTyCC C.pdf](http://www.inacal.org.uy/files/userfiles/file/VII_%20ManualACTyCC C.pdf)>

GORGAS, Javier, CARDIEL, Nicolas y ZAMORANO, Jaime

2009 “Estadística básica para estudiantes de ciencia.”. Madrid: Departamento de Astrofísica y Ciencias de la Atmosfera. Facultad de Ciencias Físicas. Universidad Complutense de Madrid.

GRUPO EL COMERCIO S.A.

2014 “Los medios impresos en la era digital”. Lectoría señalan de diarios impresos. Estudio realizado por Kantar Media Research. Publicado en Octubre. Consulta: 2 de diciembre del 2015.

<<http://ecomedia.pe/f/pdf/eradigital.pdf?v255>>

EVANS, James y LINDSAY, William

2008 “Administración y control de la calidad.”. 7ma edición. México: Cengage learning.

KRAJEWSKI, Lee, RITZMAN, Larry y MALHOTRA, Mano

2008 “Administración de Operaciones”. 8ma edición. México: Person Educación de México S.A.

LOZANO, Marina

2009 Comentario del 31 de mayo a “Análisis de técnicas de organización” Blog de Diseño Organizacional. Consulta: 28 de noviembre del 2015.

<<http://flowerblack03.blogspot.pe/2009/05/xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.html>>

RUIZ, Arturo y ROJAS, Falcó

2009 Herramientas de calidad. Material de enseñanza. Madrid. Consulta:
05 de junio del 2016.

<<http://web.cortland.edu/matresearch/HerraCalidad.pdf>>

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA A DISTANCIA

s/a Método de control de procesos. Consulta: 30 de mayo del 2016.

<http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100500/unidad_dos/PHVA/phva.pdf>

WORD ASSOCIATION OF NEWSPAPERS AND NEWS PUBLISHERS: WAN-IFRA

2014 Comentario del 09 de junio a “World Press Trends: Print and Digital together increasing newspaper audiences” Blog de WAN-IFRA. Consulta: 28 de noviembre del 2015.

<<http://blog.wan-ifra.org/2014/06/09/world-press-trends-print-and-digital-together-increasing-newspaper-audiences>>

Apéndice A. Productos de la empresa EDITORIAL PERIODISTICA

Diarios

Primer Diario, tiene 50 años en la labor de informar con transparencia, pluralidad y objetividad, y servir como puente entre miles de lectores a lo largo de todo el país, se encuentra en el segmento de diarios serios, convirtiéndose en un diario de consulta para ejecutivos, empresarios de todos los niveles socioeconómicos, de perfil emprendedor y progresista.

Tiene un perfil de lectores entre hombres y mujeres que buscan un diario independiente, con información precisa acerca de la política, economía, deportes, espectáculos, y con énfasis en su localidad. Cuenta con un promedio de 815,000 lectores en todo el país, con variados estilos de vida y de niveles socio económicos A/B, C y D/E.

Su Primer Diario del Norte, son cuatro ciudades (Tumbes, Piura, Chiclayo, Trujillo y Chimbote), con el estilo e información local (Política, Deportes, Regionales, Sociales).

Su Primer Diario del Centro, líderes en toda la región centro. Sus cuatro ediciones (Huancayo, Huánuco, Ayacucho y Huancavelica) abarcan los temas interés de cada ciudad.

Su Primer Diario del Sur, su estilo innovador y trayectoria ha convertido a el Primer Diario en sus ediciones de la región sur (Ica, Arequipa, Tacna, Moquegua, Cusco y Puno).

El Primer diario cuanta con página web visitada por 70% de hombres y 30% de mujeres de niveles socioeconómicos A/B, con 66% y 20% del NSE C entre 18 a 74 años de vida sofisticados y progresistas.

Segundo Diario, es uno de los diarios más importantes del Perú. Desde 1968 sale al mercado con información de actualidad, variada y completa. Se distribuye a nivel nacional.

Este diario tiene alta preferencia en los lectores siendo uno del diario más leído en el Perú y cuenta con más de 965, 000 lectores por día, mayoritariamente de nivel socioeconómico C y D/E.

Tiene un perfil de lectores entre hombres y mujeres con un estilo de vida emprendedor, independiente, amas de casa y hombres jefes de familia.

El Segundo diario cuenta con página web visitada por el 62% de hombres y el 38% de mujeres de nivel socioeconómico A/B y C de 26 a 49 años alcanzando un 73%, de estilos de vida sofisticados, progresistas, modernas y adaptados.

Tercer Diario, es un diario deportivo pionero en el país. Con un estilo único y reconocido en el medio, Tercer Periódico es referente cuando se habla de prensa deportiva. Con 17 años en el mercado, el 2010 el diario cambia sus secciones, incrementa las páginas, ediciones regionales y todos los deportes.

Tiene un perfil de lectores que llega a los 160, 000 de entre 18 a 37 años de nivel socioeconómico C y D/E. Principalmente hombres, amantes de los deportes en especial del fútbol.

El tercer diario cuenta con página web con el 86% de los usuarios hombres mientras que el 14% mujeres con un alto porcentaje de nivel socioeconómico A/B con 39% y C 35% entre las edades de 18 a 40 años, de estilos de vida sofisticados y progresistas.

Revistas

Las revistas tienen un concepto editorial sin precedentes, con información balanceada que combina valores, atributos y contenidos; una diversa gama de géneros y un lenguaje directo que refleja emocionalmente las ideas y necesidades de los lectores. Actualmente se tiene 5 revista en circulación que está dirigido a los diferentes sectores de la población, para todas las edades y preferencias.

Semanarios

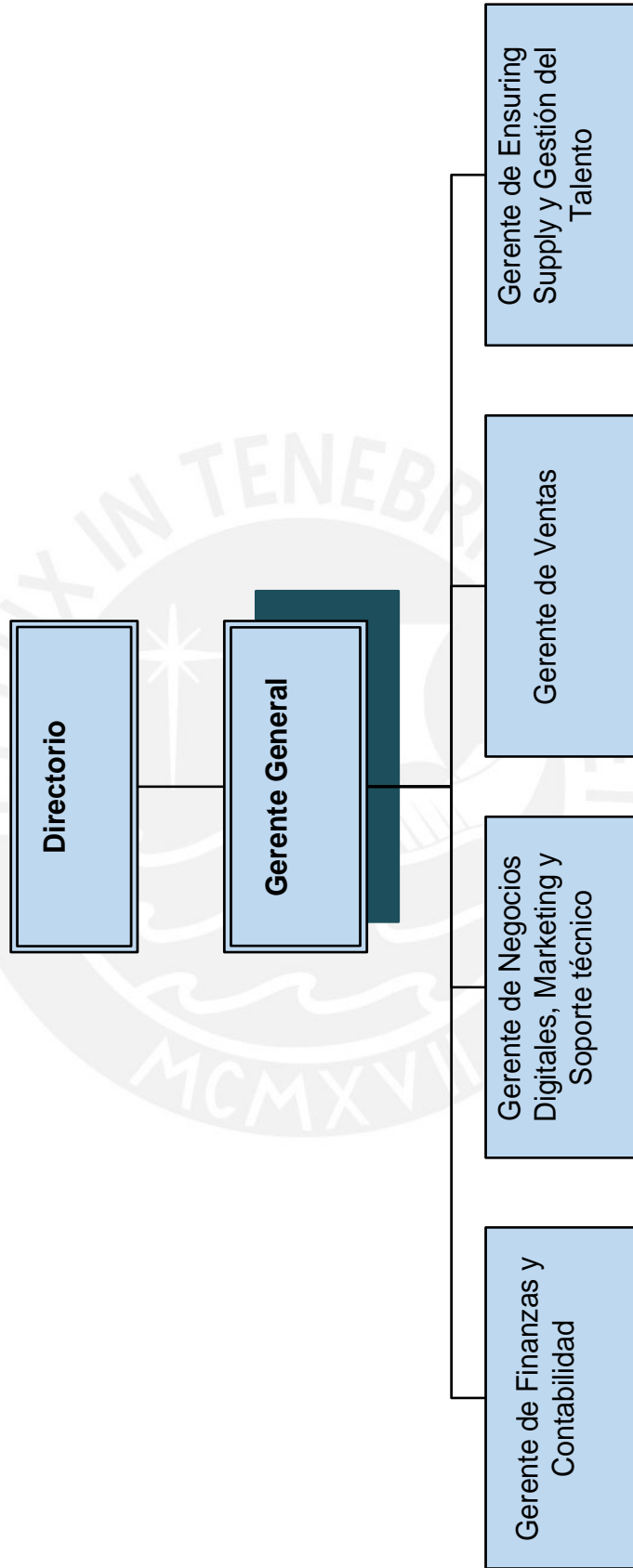
Los Semanarios tienen una identidad propia que acompaña todas las semanas a los lectores. Algunos de los semanarios son para dar guía clasificada a los lectores, otros con información local, también se tiene semanario infantil que presenta una mezcla informativa con noticias de actualidad y temas de apoyo escolar.

Actualmente se tiene 6 semanarios en circulación que está dirigido a los diferentes sectores e interese de la población.

Suplementos Especiales

Los suplementos especiales son secciones específicas adicionales a las que vienen normalmente en un diario. Depende de la temporada, día y el interés actual de las personas para su publicación. Actualmente se tiene 13 suplementos especiales en circulación.

Apéndice B. Organigrama de la Empresa EDITORIAL PERIODISTICA



Apéndice C. Reclamos recibidos en un año

PLANTA	EDICION	IMPORTE	DEFECTO
Norte	Suplemento	5,000.00	Cuadre de registro
Norte	Diario 1	16,500.00	Balance de color
Sur	Diario 2	80.00	Error en la sección de publicación
Lima	Diario 1	1,329.15	Balance de color
Lima	Diario 1	1,329.15	Balance de color
Lima	Revista	16,500.00	Avisos no visualizados por otros contenidos
Norte	Diario 2	1,100.00	Avisos no visualizados por otros contenidos
Lima	Diario 2	3,337.74	Cuadre de registro
Centro	Suplemento	2,607.00	Balance de color
Centro	Suplemento	1,843.00	Balance de color
Centro	Suplemento	5,568.00	Balance de color
Centro	Diario 2	2,053.00	Aviso impreso en blanco y negro
Sur	Diario 2	2,426.00	Cuadre de registro
Lima	Diario 2	5,670.00	Arte mal diseñado
Centro	Diario 2	235.00	Avisos no visualizados por otros contenidos
Norte	Diario 2	80.00	Avisos no visualizados por otros contenidos
Norte	Diario 2	363.62	Arte mal diseñado
Norte	Diario 2	363.62	Cuadre de registro
Centro	Diario 2	595.78	Arte mal diseñado
Centro	Diario 2	595.78	Cuadre de registro

Sur	Diario 2	1,017.00	Balance de color
Sur	Diario 2	5,286.05	Balance de color
Sur	Diario 2	4,797.40	Balance de color
Sur	Diario 2	1,358.50	Cuadre de registro
Sur	Diario 1	477.00	Cuadre de registro
Sur	Diario 1	572.06	Cuadre de registro
Sur	Diario 2	1,942.00	Balance de color
Centro	Diario 2	3,800.00	Arte mal diseñado
Sur	Diario 2	151.00	Diagramación incorrecta del contenido
Sur	Diario 2	708.00	Error en la sección de publicación
Sur	Diario 2	3,780.00	Arte mal diseñado
Sur	Diario 2	679.30	Aviso no pauteado
Sur	Diario 2	104.50	Error en la sección de publicación
Sur	Diario 2	77.40	Aviso no pauteado
Sur	Diario 2	3,198.00	Balance de color
Sur	Diario 2	965.60	Balance de color
Sur	Diario 2	2,622.08	Manchas
Sur	Diario 2	174.20	Aviso no pauteado
Sur	Diario 3	192.34	Aviso no pauteado
Sur	Diario 1	1,215.50	Aviso no pauteado
Sur	Diario 2	1,882.00	Arte mal diseñado
Sur	Diario 2	1,323.96	Cuadre de registro
Lima	Diario 2	1,882.00	Arte incorrecto
Lima	Diario 2	1,882.00	Arte incorrecto
Sur	Diario 2	696.17	Arte mal diseñado

Sur	Diario 2	696.17	Cuadre de registro
Norte	Diario 2	444.13	Arte mal diseñado
Norte	Diario 2	444.13	Cuadre de registro
Lima	Diario 2	331.22	Arte mal diseñado
Lima	Diario 2	331.22	Cuadre de registro
Sur	Diario 2	575.84	Aviso no pauteado
Sur	Diario 2	2,414.28	Arte mal diseñado
Centro	Diario 2	2,274.80	Cuadre de registro
Sur	Diario 2	56.00	Manchas
Sur	Diario 2	2,265.60	Balance de color
Sur	Diario 2	2,265.60	Arte mal diseñado
Sur	Diario 2	160.00	Diagramación incorrecta del contenido
Sur	Diario 1	266.70	Manchas
Lima	Diario 2	9,817.00	Manchas
Sur	Diario 2	391.90	Arte mal diseñado
Norte	Diario 2	3,000.00	Arte mal diseñado
Sur	Diario 2	595.10	Arte mal diseñado
Sur	Diario 2	357.96	Arte mal diseñado
Centro	Diario 2	347.04	Manchas
Sur	Diario 2	2,668.00	Balance de color
Lima	Diario 2	3,088.00	Balance de color
Lima	Diario 3	243.78	Avisos no visualizados por otros contenidos
Sur	Diario 2	553.92	Diagramación incorrecta del contenido
Centro	Diario 2	7,136.00	Manchas

Lima	Diario 1	572.64	Aviso no pauteado
Centro	Diario 2	1,557.80	Manchas
Lima	Diario 1	800.00	Aviso no pauteado
Centro	Diario 2	20.67	Error del sistema
Centro	Diario 2	24.00	Error del sistema
Sur	Diario 2	1,503.45	Arte mal diseñado
Lima	Diario 2	580.56	Aviso no pauteado
Sur	Diario 2	580.56	Aviso no pauteado
Sur	Diario 1	620.87	Aviso no pauteado
Sur	Diario 1	620.87	Aviso no pauteado
		S/. 155,966.69	