

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre la administración de los clientes. A continuación encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas. Esta encuesta es anónima. Marque la que crea sea la más correcta.

1.- ¿Cómo considera la atención al usuario que ofrece la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L.?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

2.- ¿Cómo considera el acceso a la web que ofrece la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L.?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

3.- ¿Cómo considera el servicio post venta de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

4.- ¿Cómo considera la cartera de productos de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

5.- ¿Cómo considera la base de datos de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

6.- ¿Cómo considera la relación empresa cliente de la empresa SMP
Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

7.- ¿Cómo considera la rapidez de respuesta de la empresa SMP
Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

8.- ¿Cómo considera la comunicación Online de la empresa SMP
Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

9.- ¿Cómo considera el catalogo electrónico de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

10.- ¿Cómo considera la tecnología de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. ?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

Muchas Gracias.



ANEXO 2

Puno, Marzo de 2013



Sres.

Ponemos en su conocimiento que tenemos a su disposición los siguientes productos que nos han sido asignados por la OSCE para poder atenderlos a través del **Convenio Marco**, esperamos poder cumplir con sus requerimientos.

<p>1. Banderita Adhesiva D/Plástico Señalizador D/Pagina Blíster X 50 Unidades Stick N 21039</p>  <p>Precio S/. 4.05</p>	<p>2. Binder Clip Metálico T: 1 1/4" (32 Mm.) Caja X 12 Unidades Foska N.D.</p> 
<p>3. Binder Clip Metálico T: 1 5/8" (41 Mm.) Caja X 12 Unidades Foska N.D.</p>  <p>Precio: S/. 4.14</p>	<p>4. Binder Clip Metálico T: 1" (25 Mm.) Caja X 12 Unidades Foska N.D.</p>  <p>Precio: S/. 1.76</p>
<p>5. Binder Clip Metálico T: 2" (50 Mm.) Caja X 12 Unidades Foska N.D.</p>  <p>Precio: S/. 5.40</p>	<p>6. Binder Clip Metálico T: 3/4" (19 Mm.) Caja X 12 Unidades Foska N.D.</p>  <p>Precio: S/. 1.15</p>













<p>7. Bolígrafo D/Tinta Seca Color Azul D/Punta Fina Diámetro D/Punta: 0.1 Mm. A 0.9 Mm. Unidad Faber-Castell 034 M</p>  <p>Precio: S/. 0.23</p>	<p>8. Cartulina Satinada D/150 Gr. Color Blanco T: 50 Cm. X 65 Cm. Unidad</p>  <p>Atlas N.D.</p> <p>Precio: S/. 0.26</p>
<p>9. Cartulina Satinada D/150 Gr. Color Blanco T: 70 Cm. X 100 Cm. Unidad Graphos N.D.</p>  <p>Precio: S/. 0.28</p>	<p>10. Colector Revistero D/Lomo Ancho T: Oficio Unidad Impreza N.D.</p>  <p>Precio: S/. 4.99</p>
<p>11. Cuaderno Empastado Cuadrado D/56 Gr. T: A-5 X 200 Hojas Unidad Dacer N.D.</p>  <p>Precio: S/. 4.20</p> <p>DACER</p>	<p>12. Cuchilla P/Cortar Papel Tipo Cutter C/Cubierta Plástica T: Chico Unidad Cutter N.D.</p>  <p>Precio: S/. 0.84</p>
<p>13. Engrapador D/Estructura Metálica Y Mango Superior De Plástico C/Yunque Fijo Tipo Alicate O Tenaza Unidad Mundial N.D.</p> 	<p>14. Engrapador Metálico (100%) C/Yunque Giratorio Tipo Alicate O Tenaza Unidad Mundial N.D.</p>  <p>Precio: S/. 25.00</p>



<p>15. Espiral D/Plástico T: 5 Mm. Bolsa X 100 Unidades Mundial N.D.</p>  <p>Precio: S/. 2.95</p>	<p>16. Espiral D/Plástico T: 7 Mm. Bolsa X 100 Unidades Otra N.D.</p>  <p>Precio: S/. 3.10</p>
<p>17. Folder D/Plástico C/Tapa Transparente Y Fastener Colores Variados T: Oficio Unidad Top N.D.</p>  <p>Precio: S/. 1.95</p>	<p>18. Folder D/Plástico C/Varilla Sujetadora Lateral Colores Variados T: A-4 Unidad U-File N.D.</p>  <p>Precio: S/. 0.85</p>
<p>19. Grapa 26/6 Caja X 5000 Unidades CBIT N.D.</p>  <p>Precio: S/. 1.95</p>	<p>20. Grapa 26/6 Caja X 5000 Unidades Kw-Trio N.D.</p>  <p>Precio: S/. 2.20</p>
<p>21. Lápiz D/Madera C/Mina De Grafito 2b Unidad Mongol N.D.</p>  <p>Precio: S/. 0.56</p>	<p>22. Libro D/Actas D/Papel Bond Empastado Cuadrulado D/75 Gr. X 50 Hojas (100 Folios) Unidad Dacer N.D.</p>  <p>Precio: S/. 3.70</p>
<p>23. Libro D/Actas D/Papel Bond Empastado Rayado D/56 Gr. X 100 Hojas (200 Folios) Unidad Dacer N.D. Precio: S/. 5.49</p> <p>24. Libro D/Actas D/Papel Bond Empastado Rayado D/56 Gr. X 50 Hojas (100 Folios) Unidad Dacer N.D. Precio: S/. 2.90</p> <p>25. Libro D/Actas D/Papel Bond Empastado Rayado D/75 Gr. X 50 Hojas (100 Folios) Unidad Dacer N.D. Precio: S/. 3.70</p> 	



<p>27. Figura Delgada Paquete X 174 Uds. N.D.</p>  <p>Precio: S/. 2.35</p>	<p>27. Mica T/Almido tipo Cartulina. A-4 Unidad CBIT N.D.</p> 
<p>28. Nota Adhesiva Color Amarillo T: 2" X 3" O Equivalente Block X 100 Hojas Info Notes N.D.</p> 	<p>29. Nota Adhesiva P/Fax T: 37 Mm. A 40 Mm. X 100 Mm. A 102 Mm. X 200 Hojas Unidad Info Notes N.D.</p>  <p>Precio: S/. 7.20</p>
<p>30. Papel Bond D/75 Gr. T: A- 4 Paquete X 500 Unidades Chamex Multi</p>  <p>Precio : S/. 11.20</p>	<p>31. Papel Bond D/75 Gr. T: Oficio Paquete X 500 Unidades Report N.D.</p>  <p>Precio: S/. 15.40</p>
<p>32. Papel Crepe Colores Variados T: 180 Cm. X 50 Cm. Paquete X 10 Pliegos Pagoda N.D.</p>  <p>Precio: S/.</p>	<p>33. Papel Lustre Colores Variados T: 50 Cm. X 65 Cm. Pliego Pagoda N.D.</p> 
<p>34. Plumón Marcador Colores Variados D/Punta Mediana Ancho D/Trazo: 1.Mm. A 3 Mm Unidad KP 580</p>  <p>Precio: S/. 0.96</p>	<p>35. Portamina Ancho D/Trazo: 0.5 Mm. Unidad Arti Creativo Tac761/1</p>  <p>Precio: S/. 1.05</p>
<p>36. Portamina C/Punta Metálica</p>	<p>37. Tarjetero Metálico C/Cubierta</p>

DISTRIBUCIONES LIBRERÍA

S.M.P. Multiservicios f.i.r.l.



D/Trazo: 0.5 Mm. Unidad Faber-
Castell
Fiesta 0.5



Precio: S/. 3.20

D/Acrílico C: De 500 A 600 Tarjetas
Unidad M&G N.D.

Precio: S/. 20.50

38.- Tijera
Metálica (100%)
P/Costura O
Sastre T: 7"
Unidad Kp N.D.

Precio: S/. 12.65



S/. 1.00

39

40

S/. 0.88

41

S/. 4.80

42

43

S/. 3.25

44

S/. 3.28



- 45 ARCHIVADOR D/CARTON PLASTIFICADO C/PALANCA, ANILLO Y SUJETADOR METALICO, C/BROCHE METALICO O PLASTICO D/LOMO ANCHO T: OFICIO UNIDAD "**BARUCK**" N.D.
- 46 ARCHIVADOR D/CARTON PLASTIFICADO C/PALANCA, ANILLO Y SUJETADOR METALICO, C/BROCHE METALICO O PLASTICO D/LOMO ANCHO T: OFICIO UNIDAD "**PAGODA**" N.D.
- 47 ARCHIVADOR D/CARTON PLASTIFICADO C/PALANCA, ANILLO Y SUJETADOR METALICO, C/BROCHE METALICO O PLASTICO D/LOMO ANCHO. T: MEDIO OFICIO UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 48 ARCHIVADOR D/CARTON PLASTIFICADO C/PALANCA, ANILLO Y SUJETADOR METALICO, C/BROCHE METALICO O PLASTICO D/LOMO ANGOSTO T: OFICIO UNIDAD "**BARUCK**" N.D.
- 49 ARCHIVADOR D/CARTON PLASTIFICADO C/PALANCA, ANILLO Y SUJETADOR METALICO, C/BROCHE METALICO O PLASTICO D/LOMO ANGOSTO. T: OFICIO UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 50 BANDEJA PORTAPAPELES D/ACRILICO D/02 PISOS UNIDAD "**IMPREZA**" N.D.
- 51 BANDEJA PORTAPAPELES D/ACRILICO D/02 PISOS UNIDAD "**LAYCONSA**" N.D.
- 52 BANDEJA PORTAPAPELES D/ACRILICO D/02 PISOS UNIDAD "**OMEGA**" N.D.
- 53 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR AZUL D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**DONG-A**" MY-GEL
- 54 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR AZUL D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**FABER-CASTELL**" POWER BALL 063
- 55 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR AZUL D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**LUCAS**" LP25G
- 56 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR AZUL D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 57 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR AZUL D/PUNTA MEDIANA DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 58 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR AZUL D/PUNTA MEDIANA DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "**SABONIS**" N.D.
- 59 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR NEGRO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**DONG-A**" MY-GEL
- 60 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR NEGRO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1



-
- MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**FABER-CASTELL**" POWER BALL 063
- 61 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR NEGRO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**LAYCONSA**" L-700 VISUAL
- 62 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR NEGRO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**LUCAS**" LP25G
- 63 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR NEGRO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 64 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR NEGRO D/PUNTA MEDIANA DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 65 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR ROJO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**DONG-A**" MY-GEL
- 66 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR ROJO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**FABER-CASTELL**" POWER BALL 063
- 67 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR ROJO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**LUCAS**" LP25G
- 68 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR ROJO D/PUNTA FINA DIAMETRO D/PUNTA: 0.1 MM. A 0.9 MM. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 69 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR ROJO D/PUNTA MEDIANA DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 70 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR ROJO D/PUNTA MEDIANA DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "**SABONIS**" N.D.
- 71 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA. COLOR AZUL. PUNTA MEDIANA. DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "**FABER-CASTELL**" TRILUX 032 M
- 72 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA. COLOR NEGRO. PUNTA MEDIANA. DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "**FABER-CASTELL**" TRILUX 032 M
- 73 BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA. COLOR ROJO. PUNTA MEDIANA. DIAMETRO D/PUNTA: 1 MM. A 1.5 MM. UNIDAD "**FABER-CASTELL**" TRILUX 032 M
- 74 BORRADOR D/PVC O VINIL P/LAPIZ COLOR BLANCO T: CHICO UNIDAD "**ARTESCO**" N.D.
- 75 BORRADOR D/PVC O VINIL P/LAPIZ COLOR BLANCO T: CHICO UNIDAD "**KP**" KP-30



-
- 76 BORRADOR D/PVC O VINIL P/LAPIZ COLOR BLANCO T: CHICO UNIDAD "LAYCONSA" LA-30
- 77 BORRADOR D/PVC O VINIL P/LAPIZ COLOR BLANCO T: GRANDE UNIDAD "KP" KP-20
- 78 BORRADOR D/PVC O VINIL P/LAPIZ COLOR BLANCO T: GRANDE UNIDAD "LAYCONSA" LA-20
- 79 CARTULINA FOLDCOTE CALIBRE 10. T: 70 CM. X 100 CM. PAQUETE X 100 UNIDADES "AMERICANO" N.D.
- 80 CARTULINA FOLDCOTE CALIBRE 12. T: 70 CM. X 100 CM. PAQUETE X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 81 CARTULINA FOLDCOTE CALIBRE 14. T: 70 CM. X 100 CM. PAQUETE X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 82 CHINCHE METALICO C/CABEZA DE COLORES CAJA X 100 UNIDADES "ARTI CREATIVO" TAC745
- 83 CHINCHE METALICO C/CABEZA DE COLORES CAJA X 100 UNIDADES "CBIT" N.D.
- 84 CHINCHE METALICO C/CABEZA DE COLORES CAJA X 100 UNIDADES "LAYCONSA" N.D.
- 85 CHINCHE METALICO C/CABEZA DORADA CAJA X 100 UNIDADES "ARTESCO" N.D.
- 86 CHINCHE METALICO C/CABEZA DORADA CAJA X 100 UNIDADES "ARTI CREATIVO" TAC740
- 87 CHINCHE METALICO C/CABEZA DORADA CAJA X 100 UNIDADES "LAYCONSA" N.D.
- 88 CHINCHE METALICO C/CABEZA DORADA CAJA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 89 CINTA ADHESIVA COLOR HABANO MARRON T: 2" X 40 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 90 CINTA ADHESIVA MASKING TAPE T: 1 1/2" X 40 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 91 CINTA ADHESIVA MASKING TAPE T: 1" X 40 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 92 CINTA ADHESIVA MASKING TAPE T: 1/2" X 40 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 93 CINTA ADHESIVA MASKING TAPE T: 1/2" X 40 YD. UNIDAD "PEGAFAN" N.D.
- 94 CINTA ADHESIVA MASKING TAPE T: 2" X 55 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 95 CINTA ADHESIVA MASKING TAPE T: 3/4" X 55 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.



-
- 96 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 1" X 36 YD. UNIDAD "**SHURTAPE**" N.D.
- 97 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 1/2" X 36 YD. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 98 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 1/2" X 36 YD. UNIDAD "**SHURTAPE**" N.D.
- 99 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 1/2" X 72 YD. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 100 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 1/2" X 72 YD. UNIDAD "**SHURTAPE**" N.D.
- 101 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 2" X 40 YD. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 102 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 2" X 40 YD. UNIDAD "**PEGAFAN**" 770 MULTIUSO
- 103 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 2" X 40 YD. UNIDAD "**PEGAFAN**" N.D.
- 104 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 2" X 40 YD. UNIDAD "**SHURTAPE**" N.D.
- 105 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 3" X 55 YD. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 106 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 3/4" X 36 YD. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 107 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 3/4" X 36 YD. UNIDAD "**SHURTAPE**" N.D.
- 108 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 3/4" X 72 YD. UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 109 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE T: 3/4" X 72 YD. UNIDAD "**SHURTAPE**" N.D.
- 110 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE. T: 1/2 X 72 YD. UNIDAD "**PEGAFAN**" TRANSPARENTE
- 111 CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE. T: 3/4 X 36 YD. UNIDAD "**PEGAFAN**" TRANSPARENTE
- 112 CINTA ADHESIVA. COLOR HABANO MARRON. T: 2 X 40 YD. UNIDAD "**PEGAFAN**" 772 MULTIUSO
- 113 CINTA MASKING TAPE. T: 1 X 40 YD. UNIDAD "**SHURTAPE**" MULTIUSO
- 114 CLIP METALICO TIPO MARIPOSA T: GRANDE CAJA X 12 UNIDADES "**KP**" 9745
- 115 CLIP METALICO TIPO MARIPOSA T: GRANDE CAJA X 12 UNIDADES "**LAYCONSA**" N.D.
- 116 CLIP METALICO TIPO MARIPOSA T: GRANDE CAJA X 12 UNIDADES "**MUNDIAL**" N.D.
- 117 CLIP METALICO TIPO MARIPOSA T: MEDIANO CAJA X 50 UNIDADES "**FLYINGDEER**" N.D.
- 118 CLIP METALICO TIPO MARIPOSA T: MEDIANO CAJA X 50 UNIDADES "**LAYCONSA**" N.D.



-
- 119 CLIP METALICO TIPO MARIPOSA T: MEDIANO CAJA X 50 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 120 CLIP METALICO TIPO MARIPOSA T: MEDIANO CAJA X 50 UNIDADES "SEGMIL" 204511
- 121 COLA SINTETICA FRASCO X 250 GR. UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 122 COLECTOR REVISTERO D/LOMO ANCHO T: OFICIO UNIDAD "ALPHA" N.D.
- 123 COLECTOR REVISTERO D/LOMO ANCHO T: OFICIO UNIDAD "ARTESCO" N.D.
- 124 COLECTOR REVISTERO D/LOMO ANCHO T: OFICIO UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 125 COLECTOR REVISTERO D/LOMO ANCHO. T: OFICIO UNIDAD "BANTEX" N.D.
- 126 CORRECTOR LIQUIDO TIPO BOLIGRAFO UNIDAD "ARTI CREATIVO" TAC020-P1
- 127 CORRECTOR LIQUIDO TIPO BOLIGRAFO UNIDAD "CBIT" N.D.
- 128 CORRECTOR LIQUIDO TIPO BOLIGRAFO UNIDAD "FABER-CASTELL" N.D.
- 129 CORRECTOR LIQUIDO TIPO BOLIGRAFO UNIDAD "KP" 4
- 130 CORRECTOR LIQUIDO TIPO BOLIGRAFO UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 131 CUADERNO ALFABETICO C/INDICE EMPASTADO D/56 GR. T: A-5 X 100 HOJAS UNIDAD "GRAFIVAL" N.D.
- 132 CUADERNO ALFABETICO C/INDICE EMPASTADO D/56 GR. T: A-5 X 200 HOJAS UNIDAD "DACER" N.D.
- 133 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 100 HOJAS UNIDAD "GRAFIRESA" N.D.
- 134 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 100 HOJAS UNIDAD "VIKINGO" N.D.
- 135 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 180 HOJAS UNIDAD "JUSTUS" N.D.
- 136 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 180 HOJAS UNIDAD "RAY PERU" N.D.
- 137 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 180 HOJAS UNIDAD "SPIME" N.D.
- 138 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 180 HOJAS UNIDAD



-
- "VIKINGO" N.D.
- 139 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-5 X 180 HOJAS UNIDAD "RAY PERU" N.D.
- 140 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-5 X 180 HOJAS UNIDAD "SHARK" N.D.
- 141 CUADERNO ANILLO DOBLE CUADRICULADO D/56 GR. T: A-5 X 180 HOJAS UNIDAD "VIKINGO" N.D.
- 142 CUADERNO D/CARGO EMPASTADO D/56 GR. T: A-5 X 100 HOJAS UNIDAD "DACER" N.D.
- 143 CUADERNO D/CARGO EMPASTADO D/56 GR. T: A-5 X 200 HOJAS UNIDAD "DACER" N.D.
- 144 CUADERNO EMPASTADO CUADRICULADO D/56 GR. T: A-5 X 100 HOJAS UNIDAD "DACER" N.D.
- 145 CUADERNO ENGRAPADO CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 88 HOJAS UNIDAD "APOLO" N.D.
- 146 CUADERNO ENGRAPADO CUADRICULADO D/56 GR. T: A-4 X 88 HOJAS UNIDAD "SURCO" N.D.
- 147 CUCHILLA P/CORTAR PAPEL TIPO CUTTER C/CUBIERTA METALICA. T: GRANDE UNIDAD "IMPORTADA" CUTTER
- 148 CUCHILLA P/CORTAR PAPEL TIPO CUTTER C/CUBIERTA PLASTICA T: CHICO UNIDAD "ARTI CREATIVO" N.D.
- 149 CUCHILLA P/CORTAR PAPEL TIPO CUTTER C/CUBIERTA PLASTICA T: GRANDE UNIDAD "IMPORTADO" N.D.
- 150 CUCHILLA P/CORTAR PAPEL TIPO CUTTER C/CUBIERTA PLASTICA T: GRANDE UNIDAD "KAMASA" N.D.
- 151 CUCHILLA P/CORTAR PAPEL TIPO CUTTER C/CUBIERTA PLASTICA T: MEDIANO UNIDAD "CUTTER" N.D.
- 152 CUCHILLA P/CORTAR PAPEL TIPO CUTTER C/CUBIERTA PLASTICA T: MEDIANO UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 153 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA C/ADAPTADOR DE 36 YD. Y 72 YD. UNIDAD "ARTESCO" 36/72



- 154 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA C/ADAPTADOR DE 36 YD. Y 72 YD. UNIDAD "KW-TRIO" N.D.
- 155 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA C/ADAPTADOR DE 36 YD. Y 72 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 156 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA DE 1/2 X 36 YD. UNIDAD "KP" N.D.
- 157 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA DE 1/2" X 36 YD. UNIDAD "KW-TRIO" N.D.
- 158 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA DE 1/2" X 36 YD. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 159 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA DE 1/2" X 72 YD. UNIDAD "KW-TRIO" N.D.
- 160 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA DE 3/4" X 36 YD. UNIDAD "KW-TRIO" N.D.
- 161 DISPENSADOR P/CINTA ADHESIVA DE 3/4" X 36 YD. UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 162 ENGRAPADOR C/YUNQUE GIRATORIO T: CHICO C: 16 A 25 HOJAS UNIDAD "ARTI CREATIVO" TACE5581
- 163 ENGRAPADOR C/YUNQUE GIRATORIO T: CHICO C: 16 A 25 HOJAS UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 164 ENGRAPADOR C/YUNQUE GIRATORIO T: CHICO C: 16 A 25 HOJAS UNIDAD "SEGMIL" N.D.
- 165 ENGRAPADOR C/YUNQUE GIRATORIO. T: CHICO C: 16 A 25 HOJAS UNIDAD "ARTI CREATIVO" TACE5681
- 166 ENGRAPADOR C/YUNQUE GIRATORIO. T: CHICO C: 16 A 25 HOJAS UNIDAD "KP" 9921
- 167 ENGRAPADOR D/ESTRUCTURA METALICA Y COMPONENTE DE BAKELITA T: GRANDE C: 150 HOJAS UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 168 ENGRAPADOR D/ESTRUCTURA METALICA Y MANGO SUPERIOR DE PLASTICO C/YUNQUE GIRATORIO TIPO ALICATE O TENAZA UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 169 ENGRAPADOR METALICO (100%) C/YUNQUE FIJO TIPO ALICATE O TENAZA UNIDAD "ARTI CREATIVO" TAC0328
- 170 ENGRAPADOR METALICO (100%) C/YUNQUE FIJO TIPO ALICATE O TENAZA UNIDAD "KP" 7608
- 171 ENGRAPADOR METALICO (100%) T: GRANDE C: 100 HOJAS UNIDAD "ARTESCO" M-E01L
- 172 ENGRAPADOR METALICO (100%) T: GRANDE C: 150 HOJAS UNIDAD "ARTESCO" M-E01L



-
- 173 ENGRAPADOR METALICO (100%) T: GRANDE C: 150 HOJAS UNIDAD "KW-TRIO" 50LAN
- 174 ENGRAPADOR METALICO (100%) T: GRANDE C: 150 HOJAS UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 175 ESPIRAL D/PLASTICO T: 12 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 176 ESPIRAL D/PLASTICO T: 12 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 177 ESPIRAL D/PLASTICO T: 14 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 178 ESPIRAL D/PLASTICO T: 14 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 179 ESPIRAL D/PLASTICO T: 17 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 180 ESPIRAL D/PLASTICO T: 17 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 181 ESPIRAL D/PLASTICO T: 23 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 182 ESPIRAL D/PLASTICO T: 23 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 183 ESPIRAL D/PLASTICO T: 25 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 184 ESPIRAL D/PLASTICO T: 25 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 185 ESPIRAL D/PLASTICO T: 30 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 186 ESPIRAL D/PLASTICO T: 30 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 187 ESPIRAL D/PLASTICO T: 33 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 188 ESPIRAL D/PLASTICO T: 33 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 189 ESPIRAL D/PLASTICO T: 40 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 190 ESPIRAL D/PLASTICO T: 40 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 191 ESPIRAL D/PLASTICO T: 5 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "NKM" N.D.
- 192 ESPIRAL D/PLASTICO T: 50 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 193 ESPIRAL D/PLASTICO T: 50 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "RENZ" N.D.
- 194 ESPIRAL D/PLASTICO T: 7 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 195 ESPIRAL D/PLASTICO T: 7 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 196 ESPIRAL D/PLASTICO T: 9 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.



- 197 ESPIRAL D/PLASTICO T: 9 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "PLASTIMICAS" N.D.
- 198 ESPIRAL D/PLASTICO. T: 5 MM. BOLSA X 100 UNIDADES "M&G" N.D.
- 199 ESPONJERO D/JEBE O PLASTICO T: CHICO UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 200 ESPONJERO D/JEBE O PLASTICO T: CHICO UNIDAD "OMEGA" N.D.
- 201 ETIQUETA ADHESIVA COLOR BLANCO T: 1" X 3" O EQUIVALENTE SOBRE X 100 UNIDADES "ETIPLUS" N.D.
- 202 ETIQUETA ADHESIVA COLORES VARIADOS T: 1" X 3" O EQUIVALENTE SOBRE X 100 UNIDADES "ETIPLUS" N.D.
- 203 ETIQUETA ADHESIVA P/COMPUTADORA COLOR BLANCO T: 3" X 1" O EQUIVALENTE SOBRE X 1000 UNIDADES "ETIPLUS" N.D.
- 204 ETIQUETA ADHESIVA P/COMPUTADORA COLOR BLANCO T: 3" X 1" O EQUIVALENTE SOBRE X 1000 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 205 ETIQUETA ADHESIVA P/DISCO COMPACTO (CD) SOBRE X 100 UNIDADES "AVERY" N.D.
- 206 FASTENER METALICO CAJA X 50 UNIDADES "ARTESCO" ECO
- 207 FASTENER METALICO CAJA X 50 UNIDADES "ARTI CREATIVO" TAC750
- 208 FASTENER METALICO CAJA X 50 UNIDADES "CBIT" N.D.
- 209 FASTENER METALICO CAJA X 50 UNIDADES "KP" 7614
- 210 FASTENER METALICO CAJA X 50 UNIDADES "LAYCONSA" N.D.
- 211 FECHADOR D/CAUCHO C/CUERPO METALICO TIPO MANUAL ALTURA D/FECHA: 5 MM. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 212 FECHADOR D/CAUCHO C/CUERPO METALICO TIPO MANUAL ALTURA D/FECHA: 5 MM. UNIDAD "SHINY" D-3
- 213 FECHADOR MULTIPLE D/CAUCHO C/CUERPO METALICO TIPO MANUAL ALTURA D/FECHA: 3 MM. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 214 FECHADOR MULTIPLE C/CUERPO METALICO /FECHA: 3 MM. UNIDAD "SHINY" S-70
- 215 FOLDER COLGANTE C/VARILLA PLASTICA T: OFICIO PAQUETE X 100 UNIDADES "LM" N.D.
- 216 FOLDER D/PLASTICO C/CLIP LATERAL COLORES VARIADOS T: A-4 C: 30 HOJAS UNIDAD



-
- "BEAUTONE" N.D.
- 217 FOLDER D/PLASTICO C/SUJETADOR SUPERIOR COLORES VARIADOS T: OFICIO UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 218 FOLDER D/PLASTICO PORTADOCUMENTOS TIPO CATALOGO C/MICAS T: A-4 C: 40 HOJAS UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 219 FOLDER D/PLASTICO PORTADOCUMENTOS TIPO CATALOGO C/MICAS T: A-4 C: 60 HOJAS UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 220 FOLDER MANILA SIN REFUERZO. T: A-4 BOLSA X 25 UNIDADES "GRAPHOS" ECOFILE
- 221 FORRO D/PLASTICO T: OFICIO X 5 MT. UNIDAD "PERUFAN" N.D.
- 222 FORRO D/PLASTICO T: OFICIO X 5 MT. UNIDAD "VINIFORRO" N.D.
- 223 FUNDA PORTAPAPELES D/PVC TIPO MICA GRUESA TRANSPARENTE T: A-4 UNIDAD "KELLYFAN" N.D.
- 224 FUNDA PORTAPAPELES D/PVC TIPO MICA GRUESA TRANSPARENTE T: A-4 UNIDAD "VINIFAN" N.D.
- 225 FUNDA PORTAPAPELES D/PVC TIPO MICA GRUESA TRANSPARENTE T: OFICIO UNIDAD "KELLYFAN" N.D.
- 226 GOMA EN BARRA D/20 GR. O 21 GR. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 227 GOMA EN BARRA D/40 GR. UNIDAD "ARTI CREATIVO" N.D.
- 228 GOMA EN BARRA D/40 GR. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 229 GOMA EN BARRA D/40 GR. AMOS GLUE STICK UNIDAD "AMOS" GLUE STICK
- 230 GOMA LIQUIDA FRASCO X 1/4 LT. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 231 GRAPA 23/10 CAJA X 1000 UNIDADES "LAYCONSA" N.D.
- 232 GRAPA 23/15 CAJA X 1000 UNIDADES "KW-TRIO" N.D.
- 233 GRAPA 23/17 CAJA X 1000 UNIDADES "KW-TRIO" N.D.
- 234 GRAPA 23/8 CAJA X 1000 UNIDADES "LAYCONSA" N.D.
- 235 GRAPA 26/6 CAJA X 1000 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.



-
- 236 GRAPA 26/6 CAJA X 5000 UNIDADES "**MUNDIAL**" N.D.
- 237 INDEX TABS TRANSPARENTE CAJA X 10 UNIDADES "**ARTESCO**" N.D.
- 238 INDEX TABS TRANSPARENTE COLORES VARIADOS CAJA X 10 UNIDADES "**ARTESCO**" N.D.
- 239 LAPICES DE COLORES D/VARIOS COLORES T: CHICO CAJA X 12 UNIDADES "**LAYCONSA**"
PUPPY
- 240 LAPICES DE COLORES D/VARIOS COLORES T: CHICO CAJA X 12 UNIDADES "**MUNDIAL**"
N.D.
- 241 LAPICES DE COLORES D/VARIOS COLORES T: GRANDE CAJA X 12 UNIDADES "**APOLO**" N.D.
- 242 LAPICES DE COLORES D/VARIOS COLORES T: GRANDE CAJA X 12 UNIDADES "**LAYCONSA**"
PUPPY
- 243 LAPIZ D/MADERA BICOLOR UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 244 LAPIZ D/MADERA C/MINA DE GRAFITO 2B KP 09952 UNIDAD "**KP**" 9952
- 245 LAPIZ D/MADERA C/MINA DE GRAFITO N? 2 C/BORRADOR UNIDAD "**LAYCONSA**" CEDAR
- 246 LIBRETA D/CAMPO (TOPOFIGURA) D/PAPEL BOND EMPASTADA MIXTA (RAYADA Y
CUADRICULADA) D/75 GR. T: A-6 X 48 HOJAS UNIDAD "**MUNDIAL**" N.D.
- 247 LIBRETA D/CAMPO (TOPOFIGURA) D/PAPEL BOND EMPASTADA MIXTA (RAYADA Y
CUADRICULADA) D/75 GR. T: A-6 X 48 HOJAS UNIDAD "**SPIME**" N.D.
- 248 LIBRO D/ACTAS D/PAPEL BOND EMPASTADO CUADRICULADO D/75 GR. X 100 HOJAS (200
FOLIOS) UNIDAD "**DACER**" N.D.
- 249 LIBRO D/ACTAS D/PAPEL BOND EMPASTADO CUADRICULADO D/75 GR. X 200 HOJAS (400
FOLIOS) UNIDAD "**DACER**" N.D.
- 250 LIBRO D/ACTAS D/PAPEL BOND EMPASTADO RAYADO D/56 GR. X 200 HOJAS (400 FOLIOS)
UNIDAD "**DACER**" N.D.
- 251 LIBRO D/ACTAS D/PAPEL BOND EMPASTADO RAYADO D/75 GR. X 100 HOJAS (200 FOLIOS)
UNIDAD "**DACER**" N.D.
- 252 LIBRO D/ACTAS D/PAPEL BOND EMPASTADO RAYADO D/75 GR. X 200 HOJAS (400 FOLIOS)
UNIDAD "**DACER**" N.D.
- 253 LIGA DELGADA PAQUETE X 1 LB. "**MUNDIAL**" N.D.



-
- 254 LIGA DELGADA PAQUETE X 1/4 LB. "MUNDIAL" N.D.
- 255 MINA D/GRAFITO 2B T: 0.5 MM. ESTUCHE X 20 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 256 MINA D/GRAFITO 2B T: 0.5 MM. ESTUCHE X 24 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 257 MINA D/GRAFITO HB T: 0.5 MM. ESTUCHE X 20 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 258 MOTA P/PIZARRA ACRILICA C/COBERTURA PLASTICA UNIDAD "ECO" N.D.
- 259 MOTA P/PIZARRA ACRILICA C/COBERTURA PLASTICA UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 260 MOTA P/PIZARRA ACRILICA C/COBERTURA PLASTICA UNIDAD "OMEGA" N.D.
- 261 NOTA ADHESIVA D/VARIOS COLORES T: 3" X 3" O EQUIVALENTE PAQUETE X 5 BLOCKS X 100 HOJAS "INFO NOTES" N.D.
- 262 NOTA ADHESIVA D/VARIOS COLORES T: 3" X 3" O EQUIVALENTE PAQUETE X 5 BLOCKS X 100 HOJAS "NOTIFIX" N.D.
- 263 NOTA ADHESIVA T: 1 1/2" X 2" O EQUIVALENTE PAQUETE X 12 BLOCKS X 100 HOJAS "MUNDIAL" N.D.
- 264 NOTA ADHESIVA T: 3" X 3" O EQUIVALENTE BLOCK X 100 HOJAS "MUNDIAL" N.D.
- 265 NUMERADOR D/ESTRUCTURA METALICA TIPO AUTOMATICO C/MANGO METALICO X 06 DIGITOS UNIDAD "GREAT WALL" 45
- 266 NUMERADOR D/ESTRUCTURA METALICA TIPO AUTOMATICO C/MANGO PLASTICO X 06 DIGITOS UNIDAD "FOSKA" ZS506
- 267 PAPEL BOND D/75 GR. COLORES VARIADOS T: A-4 PAQUETE X 500 UNIDADES "CHAMEX" N.D.
- 268 PAPEL BOND D/75 GR. T: 61 CM. X 86 CM. PAQUETE X 500 UNIDADES "IMPORTADO" N.D.
- 269 PAPEL BOND D/75 GR. T: 61 CM. X 86 CM. PAQUETE X 500 UNIDADES "MUNDIAL" N.D.
- 270 PAPEL BOND D/75 GR. T: 69 CM. X 89 CM. PAQUETE X 500 UNIDADES "GRAPHOS" N.D.
- 271 PAPEL BOND D/75 GR. T: A-3 PAQUETE X 500 UNIDADES "KERO" KERO COPY
- 272 PAPEL BOND FOTOCOPIA D/80 GR. T: A-4 PAQUETE X 500 UNIDADES "COPIER" N.D.
- 273 PAPEL BOND FOTOCOPIA D/80 GR. T: A-4 PAQUETE X 500 UNIDADES "XEROX" N.D.



-
- 274 PAPEL BULKY D/52 GR. T: A-4 PAQUETE X 500 UNIDADES "**GRAPHOS**" N.D.
- 275 PAPEL BULKY D/52 GR. T: OFICIO PAQUETE X 500 UNIDADES "**GALLO**" GALLOCOPY
- 276 PAPEL BULKY D/52 GR. T: OFICIO PAQUETE X 500 UNIDADES "**GRAPHOS**" N.D.
- 277 PAPEL CARBON P/ESCRITURA MANUAL Y MECANOFIGURA COLOR NEGRO T: OFICIO CARPETA X 100 UNIDADES "**PELIKAN**" 1010G
- 278 PAPEL CARBON P/ESCRITURA MECANOFIGURA COLOR NEGRO T: A-4 CARPETA X 100 UNIDADES "**PELIKAN**" 1010G
- 279 PAPEL CARBON P/ESCRITURA MECANOFIGURA COLOR NEGRO T: A-4 CARPETA X 100 UNIDADES "**PELIKAN**" INTERPLASTIC 1022G
- 280 PAPEL CARBON P/ESCRITURA MECANOFIGURA. COLOR NEGRO. T: OFICIO PELIKAN 1010G CARPETA X 100 UNIDADES "**PELIKAN**" 1010G
- 281 PAPEL CONTINUO EN PAPEL BOND TIPO AUTOCOPIATIVO T: 9 7/8" X 11" X 2 PAQUETE X 500 UNIDADES "**GALLO**" N.D.
- 282 PAPEL CONTINUO EN PAPEL BOND TIPO AUTOCOPIATIVO T: 9 7/8" X 11" X 3 PAQUETE X 500 UNIDADES "**GALLO**" N.D.
- 283 PAPEL CONTINUO EN PAPEL BOND TIPO CONSOLA D/56 GR. COLOR BLANCO T: 9 7/8" X 11" X 2 PAQUETE X 500 UNIDADES "**GALLO**" N.D.
- 284 PAPEL CUADRICULADO T: OFICIO CUADERNILLO X 05 PLIEGOS "**MUNDIAL**" N.D.
- 285 PAPEL CUADRICULADO. T: A-4 CUADERNILLO X 05 PLIEGOS "**MUNDIAL**" N.D.
- 286 PAPEL PERIODICO D/48.8 GR. COLORES VARIADOS T: OFICIO PAQUETE X 500 UNIDADES "**TOMIPAPER**" N.D.
- 287 PAPEL PERIODICO D/48.8 GR. T: A-4 PAQUETE X 500 UNIDADES "**GRAPHOS**" N.D.
- 288 PAPEL PERIODICO D/48.8 GR. T: OFICIO PAQUETE X 500 UNIDADES "**GRAPHOS**" N.D.
- 289 PEGAMENTO D/ALTA RESISTENCIA INSTANTANEO UNIDAD "**CHEMMER**" SUPER GLUE
- 290 PERFORADOR D/02 ESPIGAS C: 150 HOJAS UNIDAD "**KW-TRIO**" 952
- 291 PERFORADOR D/02 ESPIGAS C: 150 HOJAS UNIDAD "**KW-TRIO**" N.D.
- 292 PERFORADOR D/02 ESPIGAS C: DE 1 A 7 HOJAS UNIDAD "**CYGNUS**" N.D.



- 293 PERFORADOR D/02 ESPIGAS C: DE 15 A 20 HOJAS UNIDAD "**ARTI CREATIVO**" TACP912/XX
- 294 PERFORADOR D/02 ESPIGAS C: DE 15 A 20 HOJAS UNIDAD "**LAYCONSA**" N.D.
- 295 PERFORADOR D/02 ESPIGAS C: DE 8 A 14 HOJAS UNIDAD "**ARTI CREATIVO**" N.D.
- 296 PERFORADOR D/02 ESPIGAS C: DE 8 A 14 HOJAS UNIDAD "**LAYCONSA**" N.D.
- 297 PIONER D/02 ANILLOS COLORES VARIADOS T: A-4 C: 250 HOJAS UNIDAD "**IMPREZA**" N.D.
- 298 PIONER D/02 ANILLOS COLORES VARIADOS T: A-4 C: 450 HOJAS UNIDAD "**ARTI CREATIVO**" TAC911
- 299 PIONER D/02 ANILLOS COLORES VARIADOS T: A-4 C: 600 HOJAS UNIDAD "**IMPREZA**" N.D.
- 300 PIONER D/02 ANILLOS. COLORES VARIADOS. T: A-4 C: 250 HOJAS UNIDAD "**ALPHA**" STANDAR
- 301 PIONER D/03 ANILLOS COLORES VARIADOS T: A-4 C: 450 HOJAS UNIDAD "**IMPREZA**" N.D.
- 302 PIONER D/03 ANILLOS COLORES VARIADOS T: A-4 C: 650 HOJAS UNIDAD "**IMPREZA**" N.D.
- 303 PLUMON INDELEBLE COLORES VARIADOS D/PUNTA BISELADA UNIDAD "**FABER-CASTELL**" MULTIMARK WINNER 54
- 304 PLUMON INDELEBLE COLORES VARIADOS D/PUNTA BISELADA UNIDAD "**FABER-CASTELL**" N.D.
- 305 PLUMON INDELEBLE COLORES VARIADOS D/PUNTA GRUESA ANCHO D/TRAZO: 3.1.MM. A 5 MM UNIDAD "**LAYCONSA**" L-23
- 306 PLUMON INDELEBLE COLORES VARIADOS D/PUNTA GRUESA ANCHO D/TRAZO: 3.1.MM. A 5 MM UNIDAD "**LUCAS**" MR23
- 307 PLUMON INDELEBLE COLORES VARIADOS D/PUNTA MEDIANA ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "**LAYCONSA**" 23
- 308 PLUMON INDELEBLE. COLORES VARIADOS. PUNTA FINA. ANCHO D/TRAZO: 0.1 MM. A 0.9 MM UNIDAD "**DONG-A**" NAME CD PEN PLUS
- 309 PLUMON INDELEBLE. COLORES VARIADOS. PUNTA MEDIANA. ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "**LAYCONSA**" L-8000
- 310 PLUMON INDELEBLE. PUNTA MEDIANA. ANCHO D/ MM UNIDAD "**LUCAS**" MR23
- 311 PLUMON INDELEBLE. COLORES VARIADOS. PUNTA MEDIANA. ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3



- MM UNIDAD "LUCAS" MR421
- 312 PLUMON MARCADOR COLORES VARIADOS D/PUNTA GRUESA ANCHO D/TRAZO: 3.1.MM. A 5 MM UNIDAD "LAYCONSA" L-47
- 313 PLUMON MARCADOR COLORES VARIADOS D/PUNTA GRUESA ANCHO D/TRAZO: 3.1.MM. A 5 MM UNIDAD "LUCAS" MR23
- 314 PLUMON MARCADOR COLORES VARIADOS D/PUNTA GRUESA ANCHO D/TRAZO: 3.1.MM. A 5 MM UNIDAD "LUCAS" MR47
- 315 PLUMON MARCADOR COLORES VARIADOS D/PUNTA MEDIANA ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "LAYCONSA" L-23
- 316 PLUMON MARCADOR COLORES VARIADOS D/PUNTA MEDIANA ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "LAYCONSA" L-47
- 317 PLUMON MARCADOR. COLORES VARIADOS. PUNTA MEDIANA. ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "LUCAS" MR47
- 318 PLUMON P/PIZARRA ACRILICA COLORES VARIADOS D/PUNTA GRUESA ANCHO D/TRAZO: 3.1.MM. A 5 MM UNIDAD "LAYCONSA" L-123
- 319 PLUMON P/PIZARRA ACRILICA COLORES VARIADOS D/PUNTA GRUESA ANCHO D/TRAZO: 3.1.MM. A 5 MM UNIDAD "LUCAS" MR123
- 320 PLUMON P/PIZARRA ACRILICA COLORES VARIADOS D/PUNTA MEDIANA ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "STABILO" PLAN 641
- 321 PLUMON P/PIZARRA ACRILICA. COLORES VARIADOS. PUNTA MEDIANA. ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "KP" 770
- 322 PLUMON P/PIZARRA ACRILICA. COLORES VARIADOS. PUNTA MEDIANA. ANCHO D/TRAZO: 1.MM. A 3 MM UNIDAD "LAYCONSA" L-123
- 323 PLUMON RESALTADOR F/RECTANGULAR COLORES VARIADOS D/PUNTA BISELADA UNIDAD "KP" N.D.
- 324 PLUMON RESALTADOR F/RECTANGULAR COLORES VARIADOS D/PUNTA BISELADA UNIDAD "LAYCONSA" L-48
- 325 PLUMON RESALTADOR F/RECTANGULAR COLORES VARIADOS D/PUNTA BISELADA UNIDAD "LUCAS" MR48
- 326 PORTA CLIPS D/ACRILICO IMANTADO UNIDAD "JHORVAC" N.D.



-
- 327 PORTA CLIPS D/ACRILICO SIN IMANTAR UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 328 PORTA LAPICEROS D/ACRILICO TIPO VASO O CUBO UNIDAD "ARTESCO" N.D.
- 329 PORTA LAPICEROS D/ACRILICO TIPO VASO O CUBO UNIDAD "IMPREZA" N.D.
- 330 PORTA LAPICEROS D/ACRILICO TIPO VASO O CUBO UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 331 PORTA LAPICEROS D/ACRILICO TIPO VASO O CUBO UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 332 PORTA SELLOS D/ACRILICO D/01 PISO UNIDAD "OMEGA" N.D.
- 333 PORTA SELLOS D/ACRILICO D/01 PISO UNIDAD "SHINY" S-9610
- 334 PORTA SELLOS D/ACRILICO D/02 PISOS UNIDAD "OMEGA" N.D.
- 335 PORTA TACOS D/ACRILICO C: DE 800 A 900 HOJAS UNIDAD "IMPREZA" N.D.
- 336 PORTA TACOS D/ACRILICO C: DE 800 A 900 HOJAS UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 337 PORTAMINA C/PUNTA METALICA ANCHO D/TRAZO: 0.5 MM. UNIDAD "ARTI CREATIVO"
TAC765/1
- 338 PORTAMINA C/PUNTA METALICA ANCHO D/TRAZO: 0.5 MM. UNIDAD "FABER-CASTELL"
N.D.
- 339 PORTAMINA C/PUNTA METALICA ANCHO D/TRAZO: 0.5 MM. UNIDAD "LAYCONSA" L-100
- 340 PORTAMINA C/PUNTA METALICA ANCHO D/TRAZO: 0.5 MM. UNIDAD "PILOT" H-165
- 341 REGLA D/PLASTICO T: 30 CM. UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 342 REGLA D/PLASTICO T: 30 CM. UNIDAD "VICAPLAST" N.D.
- 343 REGLA D/PLASTICO T: 60 CM. UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 344 SACAGRAPA METALICO UNIDAD "MUNDIAL" N.D.
- 345 SOBRE D/PAPEL BOND D/56 GR. COLOR BLANCO T: CARTA PAQUETE X 50 UNIDADES
"GALLO" N.D.
- 346 SOBRE D/PAPEL BOND D/56 GR. COLOR BLANCO T: CARTA PAQUETE X 50 UNIDADES
"GRAPHOS" N.D.
- 347 SOBRE D/PAPEL BOND D/75 GR. COLOR BLANCO T: 13 CM. A 13.5 CM. X 17 CM. A 18.5
CM. PAQUETE X 25 UNIDADES "GRAPHOS" N.D.



- ~~348~~ SOBRE D/PAPEL BOND D/75 GR. COLOR BLANCO T: OFICIO PAQUETE X 50 UNIDADES
"GRAFIPAPEL" N.D.
- 349 SOBRE D/PAPEL BOND D/75 GR. COLOR BLANCO T: OFICIO PAQUETE X 50 UNIDADES
"GRAPHOS" N.D.
- 350 SOBRE D/PAPEL BOND D/90 GR. COLOR BLANCO T: EXTRAOFICIO PAQUETE X 50
UNIDADES "GALLO" N.D.
- 351 SOBRE MANILA T: A-4 PAQUETE X 50 UNIDADES "GALLO" N.D.
- 352 SOBRE MANILA T: DOBLE OFICIO PAQUETE X 50 UNIDADES "GALLO" N.D.
- 353 SOBRE MANILA T: MEDIO OFICIO PAQUETE X 50 UNIDADES "GRAPHOS" N.D.
- 354 SOBRE MANILA T: OFICIO PAQUETE X 50 UNIDADES "GRAPHOS" N.D.
- 355 SOBRE MANILA T: PAGO PAQUETE X 50 UNIDADES "GRAPHOS" N.D.
- 356 TABLERO D/ACRILICO C/MANIJA DE PRESION T: OFICIO UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 357 TABLERO D/ACRILICO C/MANIJA DE PRESION. T: OFICIO UNIDAD "M&G" N.D.
- 358 TABLERO D/MADERA C/MANIJA DE PRESION. T: OFICIO UNIDAD "SM" N.D.
- 359 TABLERO D/PLASTICO C/MANIJA DE PRESION T: OFICIO UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 360 TABLERO D/PLASTICO C/MANIJA DE PRESION T: OFICIO UNIDAD "OMEGA" N.D.
- 361 TAJADOR D/PLASTICO P/LAPIZ D/BOLSILLO UNIDAD "KP" N.D.
- 362 TAJADOR D/PLASTICO P/LAPIZ D/BOLSILLO UNIDAD "LAYCONSA" N.D.
- 363 TAJADOR METALICO P/LAPIZ D/BOLSILLO UNIDAD "BESKO" N.D.
- 364 TAJADOR METALICO P/LAPIZ D/BOLSILLO LAYCONSA SIMPLE 040 UNIDAD "LAYCONSA"
SIMPLE 040
- 365 TIJERA METALICA C/MANGO PLASTICO T: 8" UNIDAD "KP" N.D.
- 366 TINTA P/TAMPON COLOR AZUL UNIDAD "HORSE" N.D.
- 367 TINTA P/TAMPON COLOR NEGRO UNIDAD "HORSE" N.D.



Para una aplicación preferencial al Convenio Marco comunicarse al teléfono fijo, (051)-353257, al RPM: #434231 o a nuestro e-mail smpE.I.R.L.@hotmail.com.

Para una mejor visualización de este catálogo puede dirigirse a nuestra página:

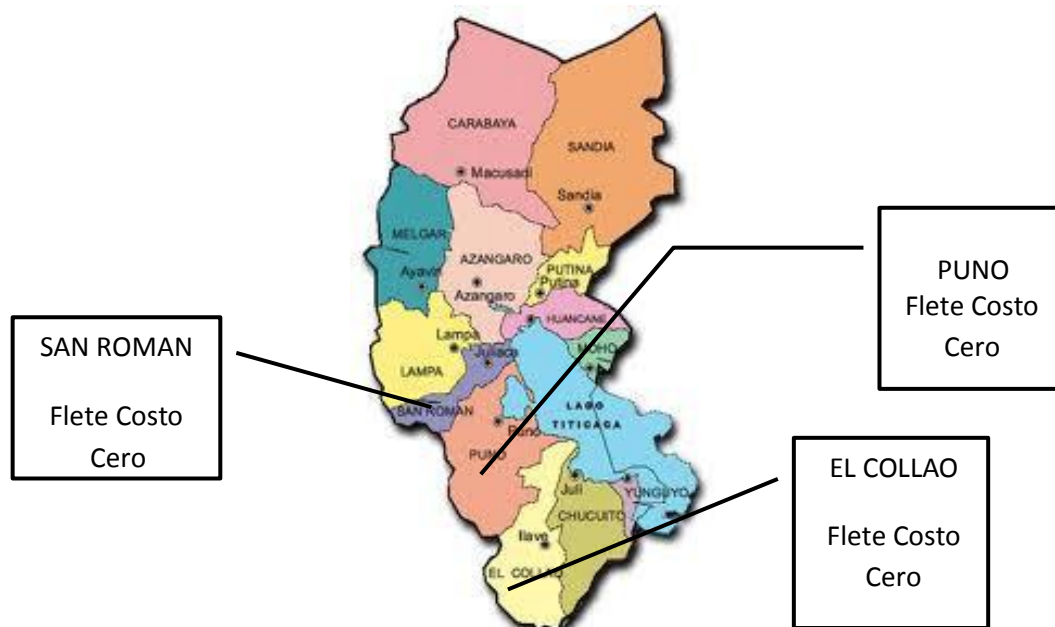
<http://www.facebook.com/SMPE.I.R.L.>



Atte.

COBERTURA DE ATENCION

Actualmente podemos atenderlos en todas las provincias del departamento de Puno, siendo la cobertura de las provincias con flete **COSTO CERO**, las siguientes:





Además también contamos con cobertura en los departamentos de la zona sur del país tales como:



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO CIENTÍFICO

**LA ADMINISTRACION DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA
FIDELIZACION Y VENTAS EN LA EMPRESA SMP MULTISERVICIOS E.I.R.L.
PERIODO 2013 Y 2014**

PRESENTADO POR:

MARTÍNEZ MURILLO TONY GOTARDO

REVISADO POR:

DIRECTOR DE TESIS

:



Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN:



Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRÍGUEZ HUAMANI

PUNO - PERÚ

2019

**LA ADMINISTRACION DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN
LA FIDELIZACION Y VENTAS EN LA EMPRESA SMP
MULTISERVICIOS E.I.R.L. PERIODO 2013 Y 2014**

THE ADMINISTRATION OF THE CLIENTS AND THEIR
INCIDENCE IN THE LOYALTY AND SALES IN THE COMPANY
SMP MULTISERVICIOS E.I.R.L. PERIOD 2013 AND 2014

TONY GOTARDO MARTÍNEZ MURILLO

E-mail: tonymm16@hotmail.com

RESUMEN

La investigación se efectuó en el ámbito del distrito de Puno, provincia de Puno, con la finalidad de analizar la incidencia de la administración de los clientes sobre la fidelización y ventas en una empresa dedicada a la distribución y comercialización de útiles de oficina, escolares, entre otros; en ese sentido se planteó como **objetivo**: conocer la administración de clientes y su incidencia en la fidelización de los clientes de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. Periodo 2013-2014. La **metodología** utilizada fue: método deductivo, de enfoque cuantitativo con diseño no experimental y tipo de investigación de alcance descriptivo; y se obtuvieron los siguientes **resultados**: para la variable administración de los clientes, se ha podido determinar que los factores como son: la base de datos y la relación empresa-cliente, tienen relación directa para determinar la administración de clientes de la empresa SMP. Multiservicios E.I.R.L. En tanto para la variable fidelización se ha podido determinar no es adecuada lo que influye en las ventas de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L., esto se ha podido determinar las principales métricas de fidelización del cliente como son: Valor de vida, tasa de desviación, vida media y tasa de retención; con la obtención de estos resultados se ha podido validar las hipótesis formuladas para la presente investigación.

Palabras Clave: Administración de clientes, fidelización, ventas, CRM.

ABSTRACT

The investigation was carried out in the district of Puno, province of Puno, in order to analyze the incidence of customer administration on loyalty and sales in a company dedicated to the distribution and marketing of office supplies, school supplies, among others; In this sense, the objective was to: know the customer administration and its impact on customer loyalty of the company SMP Multiservicios E.I.R.L. Period 2013-2014. The methodology used was: deductive method, quantitative approach with non-experimental design and type of research of descriptive scope; and the following results were obtained: for the customer administration variable, it was possible to determine that the factors such as: the database and the company-client relationship are directly related to determine the administration of customers of the SMP company. Multiservice E.I.R.L. While for the loyalty variable it has been possible to determine what is influencing the sales of the company SMP Multiservicios EIRL, this has been able to determine the main customer loyalty metrics such as: Value of life, deviation rate, life average and retention rate; With the obtaining of these results it has been possible to validate the hypotheses formulated for the present investigation.

Keywords: Customer management, loyalty, sales, CRM.

INTRODUCCIÓN

De Juan (2013) Un CRM en la PYME es ideal para mejorar ventas y optimizar resultados. No es el CRM lo que realmente importa, es llevar una adecuada administración de clientes y prospectos lo que nos genera resultados. El CRM sólo es el sistema que nos facilita dicha labor. Para (Tobergte & Curtis, 2013) La administración de clientes es algo que seguramente algunos hacen sin saber cómo se llama. Por otro lado (Muñiz, 2015) aconseja que las empresas deben llevar un registro de todas las personas interesadas por sus servicios o productos, ya sea que le hayan llamado por teléfono, enviado un email o visitarte personalmente. A lo anterior (Martínez, Ruiz, & Escriva, 2014) añade que es importante que recabes los datos más relevantes de tus prospectos, no le puedes pedir demasiado ya que no es de buen gusto y además puede impacientarse e irse sin dejarte nada, por ellos se recomienda que le preguntes únicamente los datos esenciales. El escenario descrito se volvió importante gracias a que hoy según (Kotler & Amstrong, 2008), los productos van y vienen. El reto de las empresas se centra en que sus clientes duren más que sus productos. Tienen que considerar más los conceptos de ciclo de vida del mercado y ciclo de vida del cliente en lugar del concepto ciclo de vida del producto; (Chagra, n.d.) Los define como aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio y que se identifican tanto

con ellos, que regresan una y otra vez, creen que pueden satisfacer esas necesidades con una sola empresa.

Hoy en día las empresas comercializadoras de útiles de oficina, escolares etc., están en su momento cúspide y el 90% del consumo se da a través de canales tradicionales, este panorama los ha llevado a adoptar herramientas que permitan la administración del número de clientes con los que cuentan las mismas.

La empresa S.M.P. Multiservicios E.I.R.L. es una empresa que cree firmemente en formar una familia empresarial amplia y diversa, integrada por colaboradores y proveedores, actúa con honestidad, transparencia y efectividad como fundamentos de un constante crecimiento, cree en el trabajo en equipo, la pro actividad y el desarrollo de la comunidad. El objeto de la empresa es la distribución y comercialización de todo tipo de útiles escolares, útiles de escritorio, material de oficina en general e insumos para fotocopiadoras, anillado e impresión.

Sin embargo el contexto actual en el que se desenvuelven todas las empresas las está orientando a renovar estrategias que permitan mantener un posicionamiento, esto debido a que el mercado se ha visto inundado de empresas, por el contexto arriba descrito. De ahí el planteamiento del problema, ¿Cómo es la administración de los clientes de la empresa SMP Multiservicios y su incidencia en la fidelización de sus clientes periodo 2013 y 2014? Y la formulación del Objetivo General: “Conocer la administración de clientes y su incidencia en la fidelización de los clientes de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. Periodo 2013-2014.”, para posteriormente contrastar la hipótesis planteada: la Administración de clientes tiene incidencia directa en la fidelización de Los clientes y comportamiento de ventas de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L. Periodo 2013-2014”.

MATERIAL Y MÉTODOS

La **metodología** utilizada fue: **método deductivo**, el mismo que permite inferir nuevos conocimientos o leyes aún no conocidas, **de enfoque cuantitativo** el mismo que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) afirma: El enfoque cuantitativo recolecta información y la analiza expresándola en resultados de tipo cuantitativo (datos numéricos). Por medio de la recolección y análisis de datos, prueba hipótesis establecidas con anterioridad, como ha sido el caso de la unidad en estudio de la presente investigación; con **diseño no experimental** y tipo de investigación de alcance **exploratorio, descriptivo**, esto es porque el estudio fue en esencia exploratorio pero contiene elementos descriptivos.

Considerando que la población hace referencia al conjunto de elementos que conforman la situación problemática y estos presentan características de interés al tema que se está investigando. La población está conformada por la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L., que está ubicada en el Jr. Tacna 558 comprendida por 06 trabajadores y 150 clientes que tiene la empresa. La muestra es no probabilística intencionada a conveniencia del investigador siendo para este caso el 40% de la población así, se determinó 60 clientes de la empresa. Para la recolección de la información se utilizó las técnicas e instrumentos de investigación: Encuesta Estructurada: Considerando que esta técnica viene a constituirse como una fuente principal primaria, utilizó un cuestionario estructurado de preguntas formuladas y expresadas en escala de medición Recopilación Documental: esta técnica se utilizó para recolectar la información requerida de libros, textos, folletos, tesis, informes y documentación relacionada al diseño organizacional y la coherencia de objetivos y metas organizacionales. Así mismo instrumentos de recolección de datos como el cuestionario, que es un instrumento de mayor utilización en las ciencias sociales y ha sido estructurado a base de un conjunto de preguntas con opciones de respuesta para obtener información relevante a la investigación.

RESULTADOS

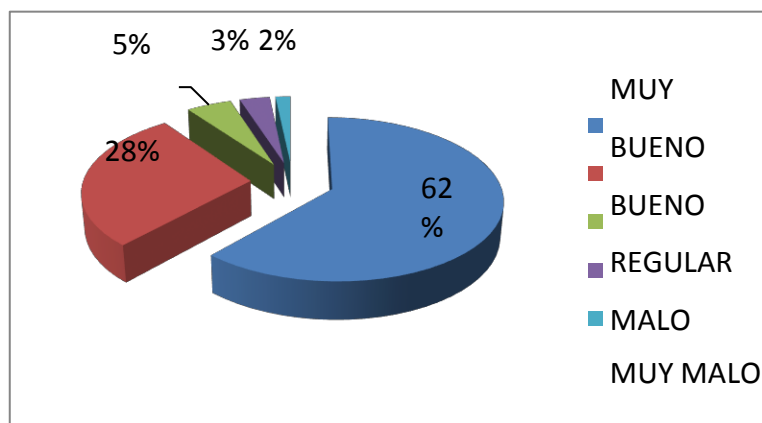
Determinar los factores de la Administración de clientes de la empresa SMP. Multiservicios E.I.R.L.

Tabla 1.
Base de datos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY BUENO	37	62%	62%
BUENO	17	28%	90%
REGULAR	3	5%	95%
MALO	2	3%	98%
MUY MALO	1	2%	100%
TOTAL	60	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes
Elaboración: Propia

Figura 1. Base de datos



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes
Elaboración: Propia

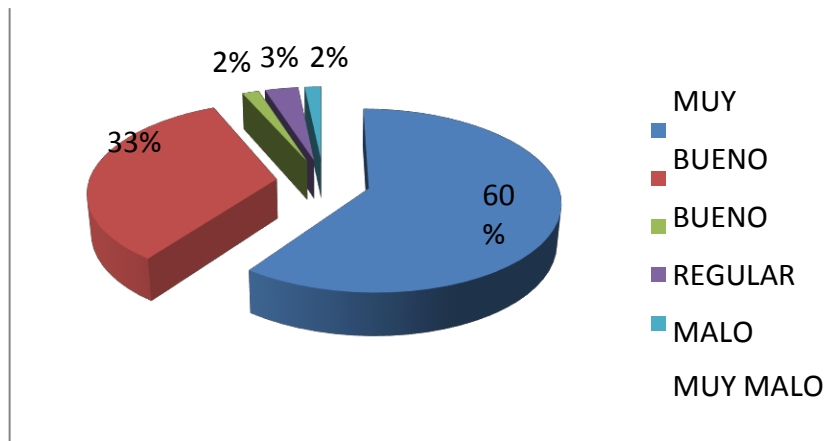
En la figura 1, se puede observar que el 62% de los clientes indican que es muy buena la base de datos, el 28% de los clientes afirman que es buena la base datos, el 5% indica que es regular, el 3% que es mala y el 2% que es muy mala, por lo que afirmamos que la base de datos es de muy buena según los clientes.

Tabla 2.
Relación empresa - cliente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY BUENO	36	60%	60%
BUENO	20	30%	93%
REGULAR	1	2%	95%
MALO	2	3%	98%
MUY MALO	1	2%	100%
TOTAL	60	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes
Elaboración: Propia

Figura 2. Relación empresa - cliente



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes
Elaboración: Propia

En la figura 2, apreciamos que el 60% de los clientes indican que es muy buena la relación empresa-cliente, el 33% indica que es buena, el 3% indica que es mala, el 2% indica que es regular y el 2% indica que es muy mala la relación empresa-cliente, por lo que la relación empresa cliente según los clientes encuestados es muy buena.

Determinar el nivel de fidelización y su relación con las ventas de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L.

Tabla 3.
Nivel de Fidelización aplicando las principales métricas de fidelización.

Periodo	Cientes iniciales	Cientes desertores	Cientes nuevos	Cientes finales
Años	150	64	65	151
Tasa de deserción				
(Número de clientes que desertan cada año por el 100% de clientes iniciales).			150	100
			64	42.67%
Tasa de retención				
-Tasa de retención = 100-Tasa de deserción			100	57,33%
Vida media				
La vida del cliente es el número de años que estimamos que puede durar la relación comercial con él.(clientes iniciales/clientes desertores)			150	64
				2 años

Fuente: Entrevista personal al gerente de la empresa

Como podemos ver en la tabla 3, según los datos obtenidos de la entrevista al gerente de la empresa, esta cuenta con un promedio de 151 clientes; de los mismos 64 clientes son desertores y 65 son nuevos clientes; lo que ha permitido establecer las métricas de fidelización; una tasa de deserción de 42.67%, considerándose alta, notándose que tiene un problema de fidelización no existe un nivel adecuado y contrastando la tasas de retención, que es de 57.33% lo que nos permite afirmar que existe un inadecuado nivel de retención en la empresa y esto se ve reflejado en la vida media que tiene la empresa, que es de aproximadamente 2 años, lo que corrobora que la fidelización no es la adecuada con la que cuenta en la actualidad la empresa esta información ha sido otorgada por la gerencia de la misma, manifestando también que las ventas son afectadas por este aspecto.

DISCUSION

De los resultados para determinar los factores de la Administración de clientes de la empresa SMP. Multiservicios E.I.R.L. se ha podido observar que según la apreciación de los clientes un 62%, afirma que el factor **Base de Datos**, es muy buena y que el 60% de los clientes indican que es muy buena la **Relación empresa-cliente**, por lo tanto si tomamos en cuenta lo afirmado por (Muñiz, 2015) que aconseja que las empresas deben llevar un registro de todas las personas interesadas por sus servicios o productos, ya sea que le hayan llamado por teléfono, enviado un email o visitarte personalmente. Podemos deducir que la empresa que es objeto de este estudio, si cumple con tener una base de datos que genere la relación empresa – cliente.

En cuanto a determinar el nivel de fidelización y su relación con las ventas de la empresa SMP Multiservicios E.I.R.L.; se ha podido evidenciar que existe una tasa de deserción de 42.67%, lo que ha conllevado a contrastar la hipótesis de que la empresa a pesar debe emprender estrategias de fidelización de clientes como lo afirma: De Juan (2013) Un CRM en la PYME es ideal para mejorar ventas y optimizar resultados. No es el CRM lo que realmente importa, es llevar una adecuada administración de clientes y prospectos lo que nos genera resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Chagra, D. (n.d.). *Introducción al Marketing*.

De Juan, M. (2013). Introducción al Marketing. *Fundamentos de Marketing, Publicidad y RR.PP. Universidad de Alicante*, 1.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–589. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. Prentice Hall. <https://doi.org/978-9702604006>

Martínez, A., Ruiz, C., & Escriva, J. (2014). Marketing en la actividad comercial. *Mc Graw Hill Education*, 30. <https://doi.org/ISBN 978 - 84 - 481 - 9358 - 4>

Muñiz, R. (2015). Marketing en el Siglo XXI. *Marketing En El Siglo XXI*, 1–66. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Tobergte, D. R., & Curtis, S. (2013). *Fundamentos del Marketing*. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>