

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**IMPLEMENTACION EN LA MEJORA DEL RENDIMIENTO DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS PROCESOS LOGISTICO EN EL
AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA TRIATHLON SPORT-
CALLAO AÑO 2017**

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y
GESTIÓN DE EMPRESAS

INTEGRANTES: SANCHEZ DIAZ, PITTER LEONARDO
TELLO DIAZ, GIANCARLO
TELLO DIAZ, VICTOR PEDRO PABLO

ASESOR: MG. WILFREDO QUIROZ CRISTOBAL

LINEA DE INVESTIGACION: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, 2018

**IMPLEMENTACION EN LA MEJORA DEL RENDIMIENTO DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS PROCESOS
LOGISTICO EN EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA
TRIATHLON SPORT- CALLAO AÑO 2017**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela
Profesional de Administración y Gestión de Empresas, en la
Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG. MARTINEZ BRAZZAN, ANA GLADYS Presidente

MG. YALAN LEAL, RICARDO ENRIQUE Secretario

MG. PALOMINO TRAVERSO, HUGO MARTIN Vocal

FECHA: 23/05/2018

DEDICATORIAS

Este proyecto se lo dedico primero a Dios por guiarme día a día para crecer personal y profesionalmente, a mis padres que siempre están apoyándome moralmente, a mi esposa e hijos que han estado a mi lado todo este tiempo y a mi amigo que me cuida desde el cielo EDUARDO ESPINOZA que me está guiando para cumplir la promesa realizada.

Víctor Pedro Tello Díaz

Dedico este proyecto a DIOS, a la Virgen María, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de este proyecto, en Administración. A mis padres Víctor y Marta quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos en todo momento. A mis hermanos, a mi hermana Anais por el inmenso apoyo y consejo que me brinda cada día para culminar este anhelado sueño, maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer este proyecto. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma.

Giancarlo Tello Díaz

Este trabajo se lo dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y ayudarme a no caer ante los problemas que se presentaban. A encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia, por ellos soy lo que soy. Gracias por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

Pitter Leonardo Sanchez Diaz

AGRADECIMIENTOS

Le damos gracias a nuestros padres y familiares que siempre nos apoyaron a salir adelante, a nuestros hijos que estuvieron viéndonos el esfuerzo que estábamos haciendo para el surgimiento emprendido en este tiempo, a la universidad por las enseñanzas plasmadas en nosotros y a nuestro profesores que con su amplios conocimientos nos ayudó en el emprendimiento personal que cada uno de nosotros estamos tomando y en lo laboran nos ayudó a aplicar el día a día que tenemos, a Dios quien siempre nos guio por el buen camino tomado.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título, IMPLEMENTACIÓN EN LA MEJORA DEL RENDIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL ÁREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA TRIATHLON SPORT-CALLAO AÑO 2017, el mismo que tiene como objetivo principal, determinar el nivel de relación que existe entre ambas variables, calidad del servicio brindado a los clientes finales y los procesos logísticos para un mejor rendimiento de los trabajadores del área del almacén, el desarrollo de este trabajo ayudará para dar a conocer las causas de la problemática actual que se viene presentando en este aspecto y por ende se pretende contribuir en la mejora para ser competitivos y apuntar al grado de excelencia que la empresa busca y a la vez contribuir con todos los estándares de calidad que se requiere hoy en día y poder competir con las empresas más prestigiosas que existen en el mercado.

Con la visualización del día a día que se presentaba en el almacén, donde se observaba los cuellos de botella que se generaban en diferentes circunstancias con todas las personas involucradas, se logró canalizar los problemas operativos presentados y establecer los planes para mejorar los procesos y los servicios brindados, convirtiéndose en el primer paso que procedimos a dar en las mejoras planteadas.

Se espera haber cumplido con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Peruana de las Américas y el reglamento para la elaboración y sustentación del plan de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales; para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas.

Palabras Claves:

- Implementación
- Rendimiento
- Calidad
- Almacén

ABSTRACT

The present research work has as its title, "IMPLEMENTATION IN THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF THE SERVICE IN THE LOGISTIC PROCESSES IN THE WAREHOUSE AREA OF THE COMPANY TRIATHLON SPORT-CALLAO YEAR 2017", the same one that has as main objective, is determine the level of relationship between both variables, quality of service provided to end customers and logistics processes for better performance of workers in the warehouse area, the development of this work will help us to publicize the causes of current problems that have been presented, and therefore it is intended to contribute to the improvement to be competitive and point to a degree of excellence that the company seeks and at the same time contribute with all the quality standards that are required today and compete with the most prestigious companies that exist in the market.

The day-to-day visualization that was presented in the warehouse, the bottlenecks that were generated, together with all the people involved, managed to channel the operational problems presented and establish the plans to improve the processes and services provided was the first step that we proceeded to give in the improvements proposed.

It is expected to have complied with the regulations of degrees and degrees of the Peruvian University of the Americas and the regulations for the elaboration and sustenance of the thesis plan of the Faculty of Business Sciences; to choose the professional title of Bachelor of Business Administration and Management.

Keywords:

- Implementation

- Performance

- Quality

- Warehouse

Tabla de Contenidos

Caratula

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen (Palabras Clave)

Abstract (Keywords)

Tabla de Contenidos

Introducción

1.- Problema de la Investigación	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Casuística.....	4
2.- Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales	7
2.1.2. Nacionales	9
2.2. Bases Teóricas	11
3.- Alternativas de Solución	38
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Referencias	60
Apéndice	

INTRODUCCIÓN

La globalización en los mercados, la competencia internacional, como las atenciones y asistencias al respecto, está solicitando a las organizaciones o compañías beneficiarias y dispenseras de productos, un encargo con altos beneficios. Es como el encargo de alojamiento que se cambia en la habilidad para optimar la vigencia y actividad de las compañías y así socorrer a optimar su capacidad.

Hoy en día las empresas conviven en el terreno donde la flexibilidad, la rapidez de llegada al mercado y la productividad son claves, y estos aspectos determinarán su permanencia en los mercados (mundo competitivo). La logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.

La gestión logística conocida en el ámbito profesional civil desde la segunda guerra mundial se consideró un medio para reducir costes, relaciones y así trasladar pertrechos para mercantilizar atenciones. En los novísimos períodos el encargo alojamiento se ha conceptualizado en un método, dándole el cuidado como una herramienta importante de encargo empresarial, logrando preeminencias competitivas. La gestión logística es muy significativa para todas las compañías ya sea de manera productiva, técnicas o de asistencias de acuerdo al desenvolvimiento de la organización, colocación e inspección en el flujo y acopio de elementos como primas, mercancías acabados y mercancías, así como toda la pesquisa del proceso desde el principio hasta la última etapa.

La valoración de un buen estudio en los almacenes de las compañías es muy importante. Si cumplen con todos los procesos, ayudará en la disminución de los costos, así como disminuir importes, con la finalidad de ser más competitivos en el mercado.

En las compañías productivas es indispensable un eficaz proceso en la misión logística interior; desde una buena inspección de los ingresos, (acopio) hasta la salida de sus mercaderías; procedimientos de evaluación que tengan una cualidad correcta con el coste de comercializaciones de sus productos, consiguiendo de esta manera conseguir una ventaja de proporción más efectiva.

La empresa SKF de Suecia. Una importante organización dedicada a la fabricación de Rodamientos tiene como objetivo la calidad del servicio. Y hoy por hoy SKF es líder mundial en aprovisionamiento de rodamientos, sellos, mecatrónica, sistemas de lubricación y servicios, esto incluyen asistencia técnica, de servicios de mantenimiento y confiabilidad, asesoramiento en el campo de la ingeniería y capacitación. SKF se encuentra en más de 130 países y cuenta aproximadamente con 15.000 distribuidores en todo el mundo.

La empresa Toyota en Japón, empresa dedicada a la fabricación de autos es uno de los sectores más sofisticados en cuanto a técnicas y procedimientos en la línea automotriz existe, términos como el Just in Time (Justo a tiempo) nacieron de este Sector. Donde sus procesos logísticos de entrada y de salida están sincronizados al ritmo de producción, esto asegura que las partes descargadas y entregadas en las estaciones de trabajo localizadas al lado de la línea de despegue sean precisamente las que se necesitan y lleguen “Justo a Tiempo”.

Tiendas Extra S.A. de C.V empresa mexicana con una cadena de tiendas y almacenamientos para la distribución de cerveza, tiene una red de 960 unidades de transportes a lo largo del país. Resalta la importancia de replantear sus procesos cada cierto tiempo en las operaciones logísticas. “Siempre buscar que la cadena de suministro se convierta en una cadena de valor y esto cambia día a día”. Garantiza que los eslabones en la cadena operen

adecuadamente y sin fallas, entendiendo por este concepto todo el manejo de materiales desde la recepción hasta su entrega final

En el Perú la empresa Sodimac, afirma que la calidad tiene una serie de ventajas comparativas, asociadas principalmente a una mayor capacidad de servicio hacia los clientes. Sus tiendas especializadas de acuerdo con el tipo de producto como: Patio Constructor, Homecenter y Homy; Sodimac tiene un nivel de segmentación importante, generando eficiencias en materia logística y atractiva en materia de ventas. Dicha segmentación ha permitido innovar los procesos logísticos, también conocer los diferentes tipos de clientes que se atienden por venta directa, en sus más de 75 locales a nivel nacional, mediante su canal de venta a empresas o su plataforma electrónica.

Es por ello que en la presente investigación los procesos logísticos que aparecen desplegados en el año 2017 en la compañía Triathlon Sport Callao ubicada en la Provincia Constitucional del Callao y la influencia en el rendimiento de la calidad de servicios.

En la actualidad la gestión logística es de cuantiosa jerarquía, por esta cualidad, las colocaciones tienen una plaza determinada para su procedimiento, su progreso a través del turno ha estado firme hasta constituirse en uno de los primordiales instrumentos para que las colocaciones existan reflexionadas como compañías del primer orbe.

Las compañías en sus mercados tienen el manejo de mercancías, por ende, es forzosa la presencia de una misión logística que coordine esta corriente que maneje el ingreso, acopio y salida de estos productos, existiendo una revisión sobre esto, en el cual intervienen el valor, la productividad, Inventarios y posibles problemas al servicio al cliente.

Con esta indagación se pretende valorar la gestión logística en el año 2017 de la compañía Triathlon Sport Callao Ubicada en la Provincia constitucional del Callao y la influencia en el Rendimiento de la Calidad de Servicios, esto debido a que hemos visto que en esta colocación productiva se muestran ciertas carencias en la comisión logística de almacén lo que interviene decisivamente en la calidad de servicios.

Al valorar la gestión logística de almacén de esta existencia y al establecer de qué modo esto interviene en la calidad de servicios, se intenta trazar mejoras de solución para desplegar un superior proceso en el ingreso, acopio y salida de sus productos consiguiendo así tener una inspección clara sobre sus catálogos, estableciendo de modo correcto y de acuerdo a los procesos logísticos el rendimiento de la calidad de servicio, ya que, actualmente en la empresa desempeña dicha labor una persona, esto se da porque no forma uso de ningún método de evaluación ni toma en cálculo los deterioros de las productos que ingresan en los almacenes.

1.- Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

El almacén de Triathlon está instalado en la Av. Argentina distrito de la Provincia Constitucional del Callao tiene espacio de 8129.32 MTS² comenzó sus operaciones en noviembre del año 2016.

Antes las operaciones se manejaban en los almacenes de Pueblo Libre y San Miguel, y en almacenes externos.

Cada almacén desempeñaba diferentes formas de trabajo las mismas que no eran las adecuadas, y al mudarse al nuevo local se encontró que no tenía una buena organización, ya que una persona desempeñaba la función en las distintas áreas, se seguía trabajando en desorden, sin comunicación, no había un buen clima de trabajo, como se repite, la única persona manejaba toda la operación, etc.

Se procedió a trasladar toda la mercadería de los almacenes hacia el almacén principal, generando congestión tanto en los ingresos como en el almacenamiento central de mercadería.

La división del almacén no estaba definida ya que faltaban más implementaciones racks, división de las áreas para efectuar mejor el manejo del almacén.

En todos los ingresos de stock solo se contabilizaba la cantidad de bultos; no contaban las unidades que ingresaban, no llegaba con rótulos, no traían Packing List, no visualizaban los códigos, no realizaban la prueba de calidad de los productos, incluso los proveedores llegaban a cualquier hora a efectuar la entrega de mercadería.

El envío de personal de estibas era el mínimo al requerido.

La documentación requerida no la traían completas (guías de remisión y factura).

Enviaban la Facturas mezcladas de todas las categorías, sin ningún estándar.

En el tema de almacenaje, no se tenía identificado las posiciones de la mercadería, los productos no lo almacenaban en Rack, no codificaban, no ordenaban y consolidaban la mercadería.

No se respetaba el FIFO de los productos, cantidad de mercadería que se encontraba con tiempo de antigüedad.

En el caso de las unidades de mercadería que se manejan con varios códigos, se encontraba en cajas, las cuales se tenía que buscar la identificación respectiva por los clientes código a código y se hacía tedioso la búsqueda y pérdida de horas hombres.

Los pedidos solicitados por el área comercial no se cumplían al 100%, por el tema no se tenía el stock sincerado o en todo caso los productos no eran ubicados por el desorden generado.

No había un buen control en el envío de mercadería, surgían errores con la cantidad enviada vs la cantidad física, no ingresaba con guías de remisión la mercadería a la zona asignada, la mercadería no salía con rótulos, las cajas enviadas no eran las adecuadas cajas rotas, sucias, la codificación no era visible, llegaban códigos cruzados, mal etiquetados.

El personal no estaba adecuadamente entrenado para efectuar las entregas a los clientes finales, entregaban los productos a clientes incorrectos, entregaban menos cantidad de la mercadería a lo solicitado por el cliente, no contabilizaban las cantidades entregadas, no usaban EPP'S.

El área de almacén de la empresa Triathlon Sport S.A.C. tiene varios problemas que van desde el ingreso de productos hasta la entrega de la misma. Desde que se fundó la empresa que fue en el año 1998 la organización ha venido creciendo, lo cual ha originado dificultades en el área de logística almacenes. Unos de los problemas es que no se cuenta con los procesos logísticos requeridos para el mejoramiento de los almacenes.

El área de almacén tiene varias falencias ya que solo dependen de una sola persona para varias funciones, esto implica un colapso en la operación.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

¿Por qué es importante la implementación en la mejora del rendimiento de la calidad del servicio en los procesos logístico en el área de almacén de la empresa Triathlon Sport- Callao año 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

¿De qué manera influye la calidad del servicio en el área del almacén de la empresa Triathlon Sport Callao año 2017?

¿Cuál es la importancia de los procesos logísticos del área de almacén de la empresa Triathlon Sport Callao año 2017?

1.3 Casuística

Almacén Triathlon

Los proveedores solicitan cita de entrega de sus productos donde se les genera la fecha y hora de la entrega, proceden a llegar al almacén central, presentando su documentación requerida (Guía de remisión, Factura, Packing List, brevete), seguridad procede a visualizar si tiene cita confirmada en su pantalla, procede a derivar la documentación al líder operativo de ingresos para su validación respectiva.

El líder operativo procede a dar el visto bueno a seguridad para su ingreso, el proveedor se dirige a la puerta asignada, con todos sus implementos requeridos EPP'S, procede a bajar los bultos solicitados y colocarlos en los pallets, previa validación del personal de ingresos que se encuentra monitoreando y visualizando los productos requeridos que coincidan con lo solicitado (físico con guía de remisión), cabe señalar que el valida el código que indica en el rótulo, pero, para estar seguro que no persiste un error en el rotulado, abre aleatoriamente una caja.

Después de efectuar la descarga respectiva se dirige a una zona de validación de mercadería, donde el personal responsable realiza la siguiente inspección.

Productos Completos físicamente

Que las cajas lleguen correctamente etiquetadas.

Producto de Calidad requerido.

Rotulado Correctamente.

Que lleguen los productos requeridos y no lleguen infiltrado (un modelo x otro).

Que las tallas indicadas en el Packing List sea las que han llegado físicamente, mediante el escaneo de todos los productos.

Con todos esos pasos podremos indicar que el proveedor entregó correctamente la mercadería.

Se procede a firmar la guía de remisión y facturas dando conformidad al ingreso.

El área de ingreso, dando su visto bueno, procede a efectuar el llenado del parte de “ingreso” de la mercadería, para que pueda derivar la mercadería a su almacenamiento respectivo.

Se procede al almacenamiento respectivo de la mercadería, en las posiciones asignadas por el auxiliar de almacén.

El área comercial envía un formato en Excel indicando el destino de la mercadería, si va a tiendas o venta a un cliente.

De acuerdo a lo indicado se procede a la impresión de la documentación y se deriva al área de Picking para su respectiva separación y despacho.

El área de Picking procede al piqueo respectivo de la mercadería solicitada y separación de la misma, después de efectuar lo indicado procede a escaneo respectivo.

Después de realizar dicho proceso, deriva la información al analista de cuenta para que pueda emitir las guías de remisión respectivas de acuerdo a la información escaneada, antes de derivarlo al área de despacho.

Después de la emisión de las guías de remisión se procede a derivar al área de despacho.

Al llegar al área de despacho el personal de dicha área procede a la validación de la mercadería que indica en la guía de remisión vs. Físicamente (estilo, código, cantidad).

Si se detecta alguna anomalía se procede a validar de donde parte el error y cuantas tiendas o clientes se ven afectados con este problema.

Si no se detecta la anomalía y se despacha toda la mercadería y el cliente detecta dicho error (tallas x otra, infiltrado, destallados, productos con defectos, etc.) procede a levantar una

alerta al área comercial y al área de logística para proceder a efectuar la validación de lo indicado y cuál fue la causa, razón y circunstancia que ninguna de las áreas detectó dicha falla.

Se procede a hablar con el cliente para pedirle las disculpas del caso y se envía el producto correcto, previo cambio mano a mano del producto errado con el producto solicitado.

2.- Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Sonia R. H. (2014). Tesis: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, Sede Huehuetenango. presentada en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias económicas y empresariales, para optar el título de Licenciada de Administración de Empresas. dentro de sus conclusiones manifiesta: “El adiestramiento incesante interiormente de la sociedad SHARE, debe pensarse internamente del régimen activo anualizado (POA), para fortificar las insuficiencias y perfeccionar aquellas diligencias que han sido admisibles para avalar la complacencia del comprador en la característica del servicio”.

Maria A. A. (2014). Tesis: “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. presentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Facultad de Administración de Empresas, para optar el título de Ingeniera Comercial Mención Marketing. en sus conclusiones nos manifiesta: “Implantar procedimientos de acción orientados a los consumidores internos, sugiere establecer un conocimiento estructurado y calidad de asistencia con la ayuda de acciones que instituyan medidas de esmero al comprador que corresponderá ser compartido a todo el trabajador para su acatamiento, con el objetivo de ofrecer una excelente calidad de actuación”.

Daniel B. M. (2004). Tesis: “Mejorar el proceso de administración para el Almacenaje de productos terminados dentro de snacks América Latina. Presentada en la Universidad Metropolitana, en la Facultad de Administración y Gerencia de Empresas, para optar el título de Administrador Gerencial de Empresas. en sus conclusiones nos manifiesta: “que se necesita ejecutar un estudio minucioso de periodo y movimiento de las diligencias desplegadas en la Administración de P.T ya que de esa manera se puede aprender y estudiar a detalle los métodos para superarlos, esta superación resultará en el tiempo de réplica al comprador final”.

Félix L. R. (2011). Tesis: “Optimización del sistema de almacenamiento y despacho de la bodega de producto terminado en la empresa papelera internacional s.a. presentada en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería Mecánica Industrial, para optar el título de Ingeniero Industrial. en sus conclusiones nos manifiesta:” Ejecutar recuentos constantes con relación al proceder de la solicitud y a la vez habituales, para comprobar el trabajo del sistema de inspección de inventarios. De esta forma se conseguirá empujarse la posibilidad de fallas. Las cuales consiguen darse debido al desconcierto o falla de inspección del producto que está siendo ingresado al almacén”.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Katherine P.R. (2014). Tesis: “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac – Chiclayo. presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, para optar el título de Contador Público.

En sus conclusiones nos manifiesta lo siguiente”: Para alcanzar una complacencia completa de los consumidores se exhorta a la compañía comprender todos los puestos que involucran conseguir la disposición total y buena atención al cliente, que no solo se concentra en el esmero inmediato del personal con el público asimismo, lo que observa el comprador en la construcción del particular.

Luis R. A. (2010). Tesis: “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Administración de Empresas, para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas. de las cuales en una de sus recomendaciones nos describe lo siguiente: “las compañías ejecuten habitualmente controles de la clarividencia que muestren sus consumidores sobre la disposición de asistencia que les brindan, ya que las consecuencias que consigan, les permitirá conocer su nivel de nobleza asociado; y ejecutar los ajustes convenientes que les consentirán conservar o conquistar compradores leales, forjando consecuencias positivas que se verán reflejadas en su rendimiento”.

Lorena F. M. (2014). Tesis: “Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. Presentada en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ingeniería Industrial, para optar el título de Magister en Ingeniería Industrial. Dentro de sus conclusiones nos manifiesta: “Efectuar adiestramientos duraderos a los obradores para que adquieran comprensión de los manejos y ordenamientos instituidos para cada área con el propósito de que los colaboradores logren cubrir el lugar que requiera movimiento donde haya alguna falla del recurso humano proporcionado”.

Karla C. O. (2016). Tesis: “Análisis de costos y propuesta de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo. Presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería, para optar el título de Ingeniero Industrial. Señala que:” La compañía a la fecha tiene 25,000 metros cuadrados de área y que solo 9,000 metros cuadrados se está usando en la elaboración de los productos; se exhorta valorar la seguridad de la creación del almacén presentado en la oportuna planta, para obviar el costo de adquisición de una propiedad.”

2.2. Bases Teóricas

LOGÍSTICA, ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO. (Ronald H. B. 2014).

LA EXPECTATIVA DE LA LOGÍSTICA DEL SERVICIO AL CLIENTE ESTÁ INCREMENTANDO”

En la actualidad los clientes esperan con gran rapidez el procesamiento y la entrega de los pedidos realizados, existe la disponibilidad de los productos, el tiempo que transcurre desde la colocación de un pedido hasta cuando el cliente lo recibe, tiene un máximo de siete a ocho días.

LOS CLIENTES QUIEREN CADA VEZ MÁS UNA RESPUESTA RÁPIDA Y PERSONALIZADA.

Las empresas que brindan el servicio a domicilio, los cajeros automáticos, las solicitudes de despacho de un día para otro y los correos electrónicos, hacen que los consumidores requieran que los servicios y los productos solicitados estén disponibles en el corto tiempo posible.

Los clientes en años anteriores manejaban la filosofía de la unitalla en sus compras, los proveedores al pasar el tiempo y viendo hacia el futuro ofrecen día a día variedad de productos para satisfacer las necesidades individuales de los clientes.

CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

Hay otra concepción familiar acostumbrada para los mercadólogos (o mercadotecnista) es el período de existencia de la mercadería. Las mercaderías al ser ingresadas al mercado, no generan sus ventas máximas inmediatamente en forma indefinida.

Se manejan cuatro etapas del ciclo de vida de un producto: nacimiento, crecimiento, madurez y declive. Se tiene claro que mientras va pasando el tiempo se llegan a los objetivos de las ventas pactadas. La habilidad de comercialización mecánica varía en cada período.

La época del origen de un producto sucede cuando ingresa uno nuevo mercado.

Las comercializaciones no se ven reflejadas a un costoso nivel, ya que si los clientes están realizando una canalización a la aceptación de la mercadería. La habilidad característica del envío de la mercadería es reservada, con la variedad de códigos solicitado a algunos sitios específicos. La disponibilidad del producto es hasta agotar stock.

Si el producto tiene buena acogida por el mercado, las ventas pueden incrementarse rápidamente. La distribución de los productos es especialmente dificultosa en esta etapa.

No existe un nivel auténtico de comercializaciones para poder canalizar las etapas de inventario en los puntos de comercialización, ni nunca se sabe cuántos lugares de venta utilizar. A menudo, esta época de crecimiento de la comercialización está bajo la prudencia y el control gerencial.

Sin embargo, la disposición del producto además crece ágilmente sobre una extensa zona geográfica, incumbiendo así al progresivo interés de los clientes en el producto.

El período de vida de un producto posee gran autoridad en la habilidad de la comercialización. El administrador de logística debe de quedar presto de cómo se presentan los patrones de distribución para poder lograr enorme eficacia en ese período.

Los productos en el período de vida permiten al gerente de estudio analizar las escaseces de distribución y proyectarlas por adelantado.

EMBALAJE DEL PRODUCTO

No hay un número limitado de artículos para el embalaje, como materias primas a granel, automóviles y muebles, dependiendo el tipo del producto que se requiera embalar se acondiciona el tipo de embalaje. Existen varios motivos por los que se incide en el consumo de embalaje y son:

- Tener un manejo de almacenamiento óptimo.
- Se puede utilizar mejor el cubicaje del transporte para su traslado.
- Llega en óptimas condiciones el producto.
- Provocar la venta del producto.
- El espesor del producto cambia.
- El producto sea manejable.
- Innovación y Marketing para la satisfacción del cliente.

Los objetivos indicados no se logran alcanzar mediante la orientación de logística, cambiar la firmeza del producto y el estuche preservador son importantes. Se está evaluando el cambio en la consistencia del producto y así lograr mejora en los costos logísticos.

El embalaje protector tiene distintas dimensiones importantes dependiendo el producto para poder realizar exitosamente la logística. En varios semblantes, el embalaje es importante

en la planeación, sin dejar de lado el producto mismo. El empaque contiene volumen y peso, la forma es dependiendo de lo que se está enviando. Los productos cambian al no tener las mismas características. El punto es que si sacáramos un aparato de televisión de su empaque de cartón y lo reemplazamos por un equipo para prueba de golpes (como se hace con frecuencia para probar el daño durante manejo rudo), el personal de logística realizaría un envío a su manera habitual sin realizar ninguna diferenciación (claro, sino conociera que se está realizando algún cambalache).

El embalaje proporciona distintas características a un producto. El embalaje protector se encuentra añadido al precio del producto.

El gerente de logística elabora el equilibrio de los precios mientras trabaja junto con ventas de técnica para conseguir los objetivos corrientes.

El diseño del estuche (packagin) es importante para que marketing logre sus objetivos. Inspeccionar la consistencia del producto consigue ser crítico para el triunfo de un producto.

DEFINICIÓN DEL PROCESAMIENTO DEL PEDIDO

Los procesamientos del pedido incluyen específicamente la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido, donde se encuentra reflejado en el ciclo del pedido del cliente.

El tiempo empleado en dichos procesos es dependiendo el tipo de actividad del pedido que implica. El procesamiento del pedido es diferente, de una venta normal a una venta al menudeo.

PREPARACION DEL PEDIDO

Se visualiza los productos y servicios deseados, se recopila la información necesaria, se realiza una confiscación seria de los productos que se van a adquirir. Siempre existe un vendedor, se realiza el llenado de un formulario de pedido y se determina la disponibilidad del

producto, se comunica por teléfono a un empleado de ventas o se puede visualizar del menú de la página web de la corporación. Esta actividad es beneficiosa gracias a la tecnología.

Cuando asistimos al supermercado no es sencilla la lectura del código de barras de nuestra adquisición al momento de ingresar en la caja. Con la incorporación de la tecnología se puede realizar la preparación del pedido al recopilar electrónicamente la información sobre el producto vendido (tamaño, cantidad y descripción) y visualizarla en la computadora para su posterior procesamiento.

TRANSMISIÓN DEL PEDIDO

Se produce posteriormente de la culminación del pedido, la transferencia tiene dos formas: manual y electrónica. La transmisión manual se realiza por correo electrónico o el vendedor lo lleva físicamente.

La transmisión electrónica es más fluida con la comunicación, mediante wasap, Messenger, página web, el sistema de intercambio electrónico de datos, etc.

La transmisión de información de pedidos es confiable y precisa, presenta una creciente seguridad y los costos son sometidos, casi ha desplazado a las técnicas manejables de transmisión de encargos. El período empleado para trasladar la información del encomienda en el sistema de procesamiento existe variación importante, dependiendo que métodos se van a elegir.

Los métodos se vuelven lentos por la recopilación del comprador y la entrega de encargos, así como la transferencia por correspondencia. Las transmisiones electrónicas de averiguación, como telefónica, cambio electrónico de datos y comunicación por satélites son vertiginosas tanto en confidencialidad, velocidad y exactitud.

ENTRADA DEL PEDIDO

La entrada del pedido maneja las distintas pautas, para poder efectuar el pedido real y son las siguientes:

1. Validación de la información del encargo, como: código, representación del artículo, cantidad y precio.
2. Se da confirmación de la disposición de los artículos solicitados.
3. Preparar la documentación de las disposiciones retrasadas o pendientes de cancelación, si fuera forzoso.
4. Validación de línea crediticia de los compradores.
5. Reproducción del pedido si fuese necesario.
6. Facturación.

Estos puntos en el pedido son importantes para la información que se solicita, existe falencias en las cuales no se encuentran en dicho orden para seguir procesándola, no es precisa y se puede incurrir en trabajo agregado de preparativo, esto sucede anteriormente que el encargo logre estar disponible para su adquisición.

El ingreso de encargo consigue realizarse manualmente perfeccionando los puntos solicitados, pueden ser automatizados.

Las mejoras tecnológicas han hecho que la entrada de pedidos sea más efectiva como: los códigos de barra, lectores ópticos y computadoras, las productividades con dichas herramientas han incrementado beneficiosamente. El código de barra y sus lectores tienen importancia para que los ingresos se realicen con precisión, rapidez y bajo costos. La introducción de datos mediante la computadora, el lector óptico (escáner) ofrece mejoras significativas.

Se tiene claro que la progresiva notoriedad del código de barras en todas las manufacturas es importante y genera mejoras significativas para un mejor control en el servicio.

Evaluación de los inventarios

Existen multitudinarias razones en las ejecuciones de inventarios, pues, siempre existen en los canales de suministros, en la actualidad han sido totalmente criticados como innecesarios y antieconómicos. Siempre las empresas requieren tener los inventarios realizados en algunos niveles de sus operaciones y a la vez mantenerlo sin diferencias.

Argumentos a favor de los inventarios

En estos días los inventarios son muy significativos o van equitativamente con el servicio al cliente, y la eficiencia aumenta en el nivel del servicio brindado.

Objetivos de los Inventarios

El objetivo principal es manejar la disponibilidad de los productos (o servicio al cliente), tenerlos disponibles en el momento de su requerimiento, así evitar sobrecostos y pérdidas de estos. Satisfaciendo las necesidades de la empresa, y tenerlo presente siempre para que no tenga ningún error a futuro. Se tiene claro que los inventarios deben ser controlados y vigilados.

ALMACENES, ANÁLISIS, DISEÑO Y ORGANIZACIÓN – (Anaya Tajero, 2010).

El concepto moderno del almacén

Según la etimología almacén sugiere un lugar para albergar diferentes tipos de productos según su naturaleza (materiales, herramientas, etc.) más el enfoque que se quiere dar en la publicación es albergar y distribuir productos de fabricación o comercialización, significado de una logística moderna actual de distribución. Muchas veces confunden la palabra almacén con bodega ya que son términos muy usados en parte de Sudamérica como sinónimos. En Europa el concepto de una bodega nos lleva a un lugar donde se realiza la maduración o crianza de productos con las condiciones de clima necesarios. Esto es el caso de los vinos o queso. Para nosotros esto es el significado de un almacén ya que forma parte de un proceso de

elaboración. Terminada esta fase una vez empaquetado y etiquetado se convierte en stock y se custodia en almacén.

Contenido de la gestión de almacén

Con el objetivo de logística en lograr la excelencia al servicio cliente, y a la reducción de stocks y ante la necesidad de contar en la organización almacenes enérgicos y operativos, sin vacilar en uno de los sitios significativos para una delicada distribución.

Hoy en día los adelantos especializados como en la manipulación de los productos, las técnicas de almacenaje y los softwares de información, han creado que los almacenes se constituyan como un departamento altamente tecnificado en la cadena de la logística.

En donde los objetivos básicos que son los pilares para la calidad de servicio a partir un puesto de panorama logístico son:

- El disponible de Stock para su atención contigua al comprador
- La prisa de entrega de mercancía
- Seguridad en la fecha estipulada de entrega al comprador.

En donde el disponible de stock son responsabilidades del planificador quien decide la existencia dentro del almacén. La rapidez y seguridad dependerá en su mayoría de la gestión de almacenaje y distribución. Con los objetivos establecidos se podría decir que la gestión de almacenes tiene como meta conseguir el grado de excelencia utilizando correctamente los recursos, evitando retrasos y minimizar el tiempo (rapidez en el servicio) requerido en el mercado.

Tipología del almacén

Almacenes centrales o reguladores

Tiene como misión recoger todo o parte de los flujos de entrada (producción, importaciones, devoluciones, etc.) para distribuirlos posteriormente a otros almacenes. En este

sentido, actúan como centro de consolidación de stocks para su distribución posterior de acuerdo con unos criterios establecidos.

Eventualmente suelen hacer entregas directas a determinadas zonas y/o clientes.

Funciones, actividades y responsabilidades

El responsable del almacén es el gestor de los recursos (materiales y humanos). Con la finalidad de optimizar los objetivos trazados por el departamento comercial para cumplir con las exigencias del mercado. En conclusión, se trata de satisfacer el servicio en completar en tiempo la repuesta y calidad de servicio por la empresa hacia el consumidor.

En resumen, las responsabilidades del encargado del almacén son:

- Asegurarse que todos los equipos e instalaciones se encuentren en perfecto estado.
- Confirmar la presencia del personal necesario, de igual manera asegurar su formación y experiencia profesional para los requerimientos de entrada y salida según la programación establecida.
- Mantener las condiciones de seguridad, salubridad e higiene de trabajo según lo establecido por legislación vigente.
- Tener información al día de las actividades realizadas.

- Asegurar la custodia y conservación de los materiales que están bajo su responsabilidad.

Análisis previos de los productos almacenados

Características de los productos

Antes de todo requerimiento para la mejora del almacén, es necesario realizar análisis de algunas características de los productos. Esto quiere decir física y operativamente como se tiene que manejar con los materiales. Y midiendo su demanda en el mercado, ya que estos son factores de importancia al momento de diseñar y organizar el almacén.

Característica física:

- Cuerpo y peso
- Dispositivo de medida
- Inconsistencia y resistencia
- Individualización del producto
- Peligrosidad
- Preservación
- Prescripción u obsolescencia.

Características operativas:

- Manipulación

- Programas de identificación de productos
- Stock de seguridad
- Acondicionamiento de producto
- Medios de contención usados en el almacén
- Clasificación de materiales
- Control del sistema FIFO, LIFO.

Medio de contención:

Mejor conocidos como pallets que son muy útiles para el eficiente almacenamiento y desplazamiento de los productos.

Ventajas de la paletización

- Mejor manipulación de los productos
- Reducción en los tiempos de carga y descarga
- Mejoramiento en los espacios del Almacén
- Se minimizan daños en los productos

Técnicas de mantenimiento y almacenaje

Sistema de transporte interno

Se refiere al transporte interno de los materiales dentro del área de entrada y salida de productos. A este tipo de transporte lo llaman transporte horizontal ya que no necesita elevación para trasladarlo de un lugar a otros. Con las carretillas hidráulicas se trata de reducir la mano de obra indirecta (servicio de montacargas).

Sistema de convencional de almacenaje

Estanterías fijas

Son los más habituales y universales empleados para almacenar productos paletizados. Las ventajas de estos estantes son la excelente ubicación de los productos almacenados y flexibilidad para ampliar y realizar cambios de organización.

Estructura y capacidad de almacenaje

Dentro de su objetivo es realizar una evolución de la cantidad de productos que pueden ser almacenados y el volumen de ocupación.

Áreas funcionales y operativas

Si hablamos de layout (término en marketing) hablamos de la disponibilidad física del área de trabajo en un almacén. Ya que a su vez el layout condiciona permanentemente el funcionamiento del mismo.

De los cuales haremos mención de las diferentes áreas dentro de un almacén y su importancia para el buen funcionamiento del mismo.

Dentro del almacén tenemos las siguientes áreas:

Áreas de almacenaje

Viene a ser el espacio que ocupa las mercaderías almacenadas según el diseño de estructura requeridas. Este espacio debe estar reglamentado y bajo las normas de seguridad vigentes.

Área de manipulación de productos

Viene a ser el área donde se clasifica y se preparan la mercadería según los pedidos solicitados. También es el área en donde se realiza el etiquetado y empaquetado para su despacho. Su diseño es relativo según el rubro del negocio.

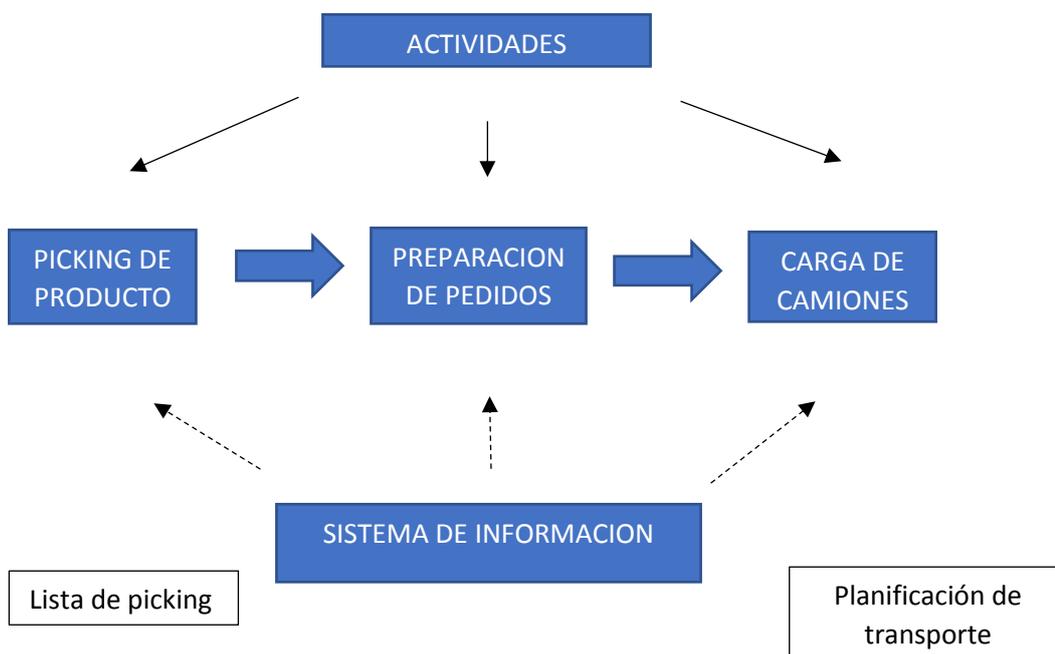
Área de carga y descarga

Esta área está asociada con las plataformas o muelles en donde deberán realizar la carga de los productos. Su diseño deberá ser lo bastante amplio para que el trabajo sea fluido y se reduzcan los tiempos del reparto.

Ya conocidos las diferentes áreas del almacén mostraremos el análisis del flujo de materiales. En donde el flujo comienza con el sistema de información y secuencialmente las áreas van tomando sus respectivas tareas hasta terminar con el proceso. Ver figura 1.

Figura 1

PROCESO DE SALIDA



Concepto de capacidad de almacenaje

Podemos decir que es la capacidad de almacenaje que puede albergar dentro de las instalaciones establecidas en el mismo. Su capacidad dependerá de los siguientes elementos:

- Área de almacenamiento de productos
- El espacio de los corredores y pasillos
- La altura de apilamiento
- dimensión de los pasillos utilizados
- Las unidades de paletas utilizadas en los estantes.

Procesos operativos

Flujos de entrada

Son todas las actividades de ingreso de mercadería de fábrica, proveedores o trasposos de almacén a almacén. Incluyen las devoluciones de venta.

Aunque muchas veces es periódica esta operación no se le da su debida importancia. Ya que cualquier error en el flujo de entrada repercute en el proceso de salida y consecuencia afecta la calidad de servicio al cliente por parte de la empresa.

De las actividades del flujo de entrada presenta las siguientes características:

- Recepción de los trasportes, y descarga de las mercaderías teniendo la información previa de la mercadería a recibir.
- Control de la mercadería recepcionada según guía de remisión

- Emisión del documento de ingreso con las indicaciones de todo lo ingresado.
- Documento que sirve como base para los demás procesos posterior al ingreso.
- El control de calidad de la mercadería recepcionada indicando cantidades en buen estado y rechazar lo que no está conforme.
- Almacenar en su ubicación
- Informe de los ingresos para la actualización de la data

De esta manera podemos asegurar que el stock ya se encuentra disponible para la venta.

Flujos de salida

Principalmente corresponde a las operaciones de:

- Venta
- Devoluciones
- Consignaciones
- Roturas de productos
- Regalos, etc.

Todas las operaciones tienen que ser debidamente documentadas con su guía de remisión y debidamente firmada con la autorización correspondiente y con el número de referencia del motivo de traslado.

Dentro de los procesos de salida resaltan 3 etapas:

- El picking que representa el innato proceso de seleccionar la mercadería en descripción, cantidad según el documento de pedido. Terminado el traslado a el área de pedidos.
- Dada la importancia de este proceso el personal deberá tener la calificación óptima para no cometer errores.

El área de pedido en donde preparan la mercadería para la salida final tiene las siguientes operaciones:

- Clasificar los artículos por pedido
- Empaquetado y etiquetado
- Paletizado
- Control

La programación donde abarca las operaciones desde que se preparó el pedido, hasta su embarque y transportar la mercadería. En conclusión, es:

- La distribución del producto a su destino final
- designación de los vehículos y elaboración de las hojas de itinerario
- carga de transferencia
- certificación de la salida de los coches
- inspección de la comercialización.

Burocracia y procesos documentales

En forma general nos referimos a los documentos emitidos por los ingresos y salidas de los materiales del almacén.

Estos son los documentos más importantes ya que con ellos acreditamos toda recepción y entrega. Y tiene como misión de acreditar ante terceros la cantidad recibida y aceptada en el almacén y también tiene la misión de administrar como elemento de control y seguimientos de los documentos generados y de los materiales atendidos.

Control de inventarios

La inspección interna es muy significativa en una compañía ya que garantiza la exactitud de las provisiones físicas de los productos acumulados, así como también las observaciones de los propios en el sistema informático proporcionado.

El jefe es el guardián de la mercadería. Y su misión es avalar la honradez, seguridad y educada habilidad de los productos acumulados bajo su compromiso.

Para certificar lo expuesto el control interno se apoyó en 2 principios:

- El principio de la documentación:

Esto quiere decir, que toda mercadería no puede ser retirada sin estar apropiadamente sustentada y autorizada por el garante, independiente del almacén.

- Necesidad de auditar los inventarios:

El objetivo es que los almacenamientos físicos acumulados coincidan con los registros administrativos.

Pueden ser arqueos habituales que fluctúan entre 1 a 2 veces que es un inventario al 100 % de la mercadería al año y cíclicos que son inventarios selectivos de un determinado grupo de productos (Productos A, B, C).

“LOGÍSTICA, MEJORES PRÁCTICAS EN LATINOAMERICA”.

(Octavio Carranza, 2004).

La término almacenamiento (warehousing) abarca todas las actividades que permiten el adecuado almacenaje de los productos y la preparación de pedidos. En muchos casos se le entiende como el almacenamiento en sí, por lo cual es un concepto erróneo.

La preocupación por saber cada día más sobre el almacenamiento es cada vez mayor. Ahora más que nunca, las empresas lo ven como un campo de desarrollo crucial y en algunos

casos, como una competencia central. En los últimos años ha crecido en variedad y se ha añadido la función del almacenamiento dentro de un contexto mucho más amplio. El almacenamiento ha pasado a ser una opción estratégica que muchas compañías usan para mejorar su posición competitiva. Al mismo tiempo, el almacén enfrenta retos increíbles que hacen que la excelencia sea aún más difícil de adquirir o mantener.

La academia antigua indica que el almacenamiento no añade un importe al producto. De hecho, lo toma como una diligencia que únicamente añade precio, es decir, un mal forzoso. Las compañías que persiguen este corriente catalogan los costos de almacenamiento como transversales. Con asiduidad estos precios se distribuyen sobre los costos seguidos de la firma de modo tal que los precios de almacenamiento no se diferencian.

Basta un modelo gráfico para persuadir del precio adherido del almacenamiento: el refrigerador es substancialmente un almacén, el cual nos consiente guardar alimentos que compramos en el supermercado, de donde se obtienen cuando se precisan y se remiten a un lugar explícito para procesarlos o consumirlos. ¿Cuál es el valor de poseer leche en casa cuando uno pretende? Si la contestación no es adecuadamente clara, alcanzaría reflexionar las miserias descontentas y los costos en que incidiríamos si no poseyéramos un refrigerador. ¿Cuáles son los precios de no poseer leche a la hora del desayuno? Algunos de estos precios serían de apetencia por no comer, molestia por tomar solo café, el inconveniente de ir regularmente al supermercado precedentemente del desayuno y tener que hacerlo (algunos días en vez de, por ejemplo, una vez por semana).

El auténtico valor de almacenamiento está en tener el producto en el momento adecuado y el lugar apropiado. Es decir, el almacenamiento provee el beneficio del tiempo y el lugar necesario para que una empresa cumpla con sus objetivos del servicio.

Construir una bodega o almacén no es simplemente poner hormigón en el piso, instalar anaqueles y eliminar paredes. El variado y eficiente medio en el que los almacenes planean rápidamente vuelve obsoletos los planes anteriores. Es por eso, la planeación de un almacén es una actividad constante, cuyo plan se observa y adapta continuamente para anticiparse a las exigencias. Para que un almacén cumpla con sus objetivos, el gerente debe considerar los recursos variables del almacén y formar en un plan efectivo. Un almacén exitoso maximiza el uso del espacio y al mismo tiempo que satisface los requerimientos de los clientes.

Como administración de una empresa, se puede considerar el almacenamiento como poco interesante o sugerente por su relativa sencillez. Un buen administrador con criterio debería mantener bien administrado un almacén. Sin embargo, cuando un almacén no funciona correctamente nadie sabe el por qué.

El gran reto que se tiene al administrar la Logística es con toda seguridad suministrar un recurso flexible y óptimo para variados escenarios, y prever planes de eventualidad. A veces, para suponer el concepto solemos expresar: Conseguir el precio total logístico para compuestos escenarios, que, expresado de otra forma, es: costo minúsculo, pero con maleabilidad máxima para la compañía.

Tenemos algunos elementos que forman cambios en toda compañía y que perturban el almacenamiento:

- Niveles de diligencia descendientes o progresivas
- Cambios en la conducta de los consumidores
- Cambios en las tasas de proveedores de envío, o bien permutaciones en el servicio
- Cambios en el manera de envío
- Cambios en el manejo de asistencia de nuestra compañía
- Cambios en el producto hecho por nuestra compañía
- Cambios en el contorno de los encargos
- La compañía obtiene a otra o deja una porción de la actual
- Cambian los costos de los propiedades
- Se requiere espacio de nuestro almacén para otras conclusiones.

En una compañía hacendosa, estos elementos se presentan con frecuencia y también a veces simultáneamente. Cuando los cambios suceden, la bodega resulta grande o muy chica, o queda mal situada. Solo pocos concebirán porque la logística no manifiesta, y menos aún que crear para conseguir una medida.

Los niveles de relación que debemos acumular tienen, además, una inconstante arriesgada consecuencia de los tentativas de una compañía por inspeccionar otras inconstantes del negocio.

Una clave para el éxito de la actividad de almacenamiento es elaborar un plan de lo que se realizará dentro y fuera del almacén, y contar con procedimientos detallados cuidadosamente. Las operaciones sin un plan y sin ordenamientos suelen mostrar dificultades.

Incluso para aquellas circunstancias poco acostumbradas, dentro del almacén deben referirse con ordenamientos; de lo contrario se presentarán errores que causen diferencias de inventario, roturas, etc.

Existen dos operaciones principales en lo que es almacenaje: el almacenamiento propiamente dicho y el movimiento de los productos en la bodega (ingreso y salida de productos).

El objetivo básico del almacenamiento es resguardar productos en un determinado sitio. Pero empequeñecer el espacio utilizado mientras se pretende asimismo oprimir el movimiento de productos solicita un plan minucioso. Hay un lugar forzoso para la admisión, el staging, los pasadizos y el sitio adecuadamente señalado, donde se ubicarán los productos o se situarán las estanterías o repisas. Por lo corriente, el sitio que al final queda utilizable para acumular es de 60% de la extensión total del local. También, el espacio para acopio puro no se fructifica 100%, y existe 20% de hueco libres que no son utilizables cuando maniobra la idéntica cuantía de personal y dispositivos de movimiento de materia prima.

Como el creciente de admisión envuelve una petición de movimiento y el de salida otra, y a su vez es forzoso formar reacomodos para mejorar el espacio de la bodega, el asunto es otorgar la prioridad justa a los tres crecientes en empleo del instante, con la petición de salida inicial, las entradas pronto y abandonando la cabida remanente de máquina para los reacomodos. Así, la mezcla de entrada – salida – reacomodos varía minuto a minuto.

Si bien en el almacén muchas veces se les da prioridad a las salidas, a tal grado que podría describirse el trabajo dentro de una bodega empezando por las salidas, en consecuencia es más hacedero ver el asunto desde las perspectivas del flujo de productos.

El semblante primordial clave de este asunto es el de la transmisión patrimonial, que envuelve tomar algo, deponiendo perseverancia de esta recepción a quien lo tenga. Desde luego, el movimiento de productos es importante, y nos referiremos a él, pero la fase de cesión familiar es la parte clave, que exige a consagrar más cuidado del que muchos le dan.

LOGÍSTICA Y CALIDAD I – (PORTUGAL VASQUEZ, 2012).

Los inventarios son acopios de materias primas, suministros, dispositivos, trabajo en transcurso y productos acabados que surgen en muchos puntos a lo espacioso del canal de elaboración y de estudio de una compañía: almacenes, suelos de las tiendas, aparato de transferencia y en los anaqueles de las tiendas entre otros. También, muestran que tener relaciones utilizables puede valer, al año, entre 20% y 40% de su importe. Por lo cual, disponer suspicazmente los niveles de inventario posee un buen sentido financiero.

Las descripciones se precisan como políticas e inspecciones que monitorean los niveles de relación y establecen los niveles que corresponden conservar, el instante en que los almacenamientos corresponden restablecer y el tamaño que corresponden poseer los pedidos. El proceso de inventario suministra las políticas ejecutivas para controlar y mantener los bienes que se van acumular. Es responsable de recibir y ordenar los bienes; coordinar la venta de los pedidos y hacerle seguimiento. Además, debe mantener un control para reconocer antes cualquier consulta o inquietud. Se entiende por Gestión de Inventarios, todo aquello que está relacionado al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se emplean métodos y habilidades que pueden hacer rentable y productivo la custodia de estos bienes y a la vez sirve para valorar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos.

Clasificación ABC y la empresa

Una sociedad que posea una gran cuantía de artículos de inventario debe inspeccionar cada uno de ellos para instituir la inversión acerca de cada producto. Muchas ordenaciones poseen en sus almacenes un gran número de artículos que no poseen una propia relación, varios de estos productos son dependientemente de bajo precio, en tanto que otros son bastante costosos y constituyen gran parte de la inversión de la sociedad. Algunos de los productos del catálogo, si bien no son fundamentalmente costosos poseen una rotación pobre y en consecuencia requieren una inversión grandiosa; nuevos artículos, aunque poseen un costo alto, circulan con bastante rapidez para que la inversión necesaria sea comparativamente pobre. En algunas organizaciones la comercialización de los productos del catálogo es que el 20% incumben al 80% de la variación en inventario, mientras que el 80% sobrante de los artículos pertenecen únicamente al 20% de dicha inversión, por lo cual se hizo necesario mostrar un nuevo procedimiento de concesión en la anterioridad que se le da a las reservas que manipula la sociedad: El procedimiento de precios determinado en las diligencias o gasto ABC. La concentración del sistema de precios ABC en una sociedad para la investigación de inventarios se instruye por la codificación en grupos de artículos así:

- Los artículos "A": son aquellos en los que la sociedad posee una mayor inversión, estos simbolizan cerca del 10% de los productos del inventario que impregnan el 80% de la inversión. Son los más onerosos o los que circulan más holgadamente en el inventario.
- Los artículos "B": son aquellos que les incumbe la inversión subsiguiente en métodos de precios. Radican en el 30% de los productos que solicitan el 15% de la inversión.
- Los artículos "C": son aquellos que por lo corriente poseen un gran número de productos convenientes a la inversión en menos igualdad. Reside cerca del 60% de todos los productos del inventario, pero exclusivamente el 5% de la inversión de la sociedad en inventario. Las participaciones indicadas son solamente índices, ya que se alteran según el tipo de sistema.

El control de los productos "A" en un inventario debe ser muy agudo por conocimiento de la inversión formidable que se ha ejecutado. A estos productos se les debe efectuar las técnicas más sofisticadas de la inspección de inventario.

En los productos "B" se inspecciona utilizando metodologías menos sofisticadas pero eficientemente en el reporte final.

En los productos "C" el control que se efectúa es minúsculo, el control es más flexible en ellos, pues, contribuye poco valor a la compañía y a sus dividendos y sí logra progresar sus gastos operativos ya que progresa el tiempo que el personal representante tarde en efectuar dicha labor. Debemos razonar que el modelo de gasto ABC de inspección de inventario posee aplicación en algunas sociedades, ya que varios artículos de inventario que son de bajo precio, consiguen ser concluyentes en el proceso de elaboración y no son de fácil provecho en el mercado, por lo cual requieren unos cuidados especiales.

Definición de términos básicos

Almacén: Local, edificio o parte de este que sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución.

Burocracia: Conjunto de actividades y trámites que hay que seguir para resolver un asunto de carácter administrativo.

Ciente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Código de barras: Elemento de codificación y lectura, numérico o alfanumérico, compuesto por señales de distinto grosos, espaciadas según normas específicas. Su lectura mediante pistolas láser, identifica el artículo en cuestión.

Devoluciones: Retorno de los productos al final de la cadena de abastecimiento en forma efectiva y económica.

Embalaje: Caja o cualquier envoltura con que se protege un objeto que se va a transportar.

EPP: El equipo de protección personal son una serie de artículos que están diseñados para proteger a los empleados de lesiones o enfermedades que puedan ser originadas por el contacto con radiaciones, con sustancias químicas, con peligros físicos, eléctricos, mecánicos entre otros.

Estantes: estructura metálica diseñada para almacenar mercancía paletizada, esto es, colocada sobre un palé. Están compuestas por puntales fijados al suelo y arriostrados entre sí formando escalas y por largueros horizontales que conforman niveles de carga.

Factura: La Factura es un tipo de documento de pago que se debe entregar por la compra-venta de bienes y servicios en general.

FIFO: del inglés, first in, first out, es decir, primero en entrar, primero en salir.

Guías de Remisión: Es el documento que emite el Remitente para respaldar la transferencia de bienes con motivo de su compra o venta y la prestación de servicios que

implican o no la innovación de bienes, cesión en uso, Consignaciones y remisiones entre establecimientos de una misma empresa y otros.

Importaciones: Acción comercial que implica y desemboca en la introducción de productos foráneos en un determinado país con la misión de comercializarlos.

Inventario: Es la acumulación de cualquier producto o artículo usado en la organización.

Inventario Cíclico: Una cuenta precisa de inventario, permite que las compañías ordenen solo el suficiente material para producir la demanda de los consumidores.

Layout: Diseño de distribución de un almacén,

Logística: El proceso de planificar, ejecutar y controlar de una manera efectiva y eficiente el flujo de materias primas, inventario en curso y producto terminado, así como la información relativa a estos, desde el punto de Origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con las necesidades de los consumidores.

Packing List: Documento donde se especifica el contenido de cada mercancía a transportar y sus características. Facilita el reconocimiento selectivo por parte de la Autoridad aduanera, y sirve como comprobante al entrar la mercancía en el almacén en cuanto a mercancía faltante o sobrante se refiere.

Pallet: Plataforma reutilizable usada en la estiba de carga para facilitar el aprovechamiento del espacio de almacenamiento y de bodega de transporte, y las operaciones de manipuleo.

Parte de Ingreso: Formato donde se detalla código del producto, cantidad, estado del producto etc.

Picking: Fase de la preparación de pedidos consistente en la extracción de la mercancía desde el lugar donde se almacena en las cantidades solicitadas por los clientes. Sacar del stock el ítem solicitado para proseguir una acción logística: la preparación de un pedido. Pick (verbo inglés) es picotear, seleccionar, recolectar y cosechar. Es un término de aplicación general en inglés, pero con una amplia difusión internacional en el ambiente de la logística y el transporte.

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

Recepción: Es el proceso por el que los productos procedentes del proveedor llegan al almacén para posteriormente ser clasificados, registrados en el sistema de gestión de almacén y almacenados en las instalaciones de forma correcta para ser enviados a tu cliente.

Rotulo: Inscripción que se sitúa sobre algo para indicar qué es, hacia dónde se envía, para qué sirve, etc.

Stock: conjunto de materiales y artículos que se almacenan, tanto aquellos que son necesarios para el proceso productivo como los destinados a la venta.

Warehousing: Es la mejora de la eficiencia de los movimientos de mercancías y de información dentro de los almacenes y centros de distribución.

3.- Alternativas de Solución

El objetivo de la aplicación de la mejora del área de almacén logístico es consentir que la Compañía Triathlon logre una ventaja sobre los otros contendientes.

La compañía Triathlon tiene que preparar una buena efigie hacia sus clientes lo cual no es así, para cambiar este contexto correspondería el realizar una reestructuración en la empresa

como: El afianzamiento de la distribución organizacional y que los trabajadores se comprometan con los objetivos de la empresa.

Para poder realizar todo esto, la gerencia general deberá adecuarse a nuevas tendencias que presenta el actual mercado.

Un cambio necesario que se desea realizar en el organigrama de la Empresa Triathlon lo cual implica contratar nuevo personal para nuevas áreas.

Se procedió primero a realizar charlas con los proveedores y explicar la nueva mejora implantada en la empresa y los cambios a realizar.

Se procedió a realizar un Manual de Proveedores para la mejora de los procesos.

SOBRE LAS CITAS

Al otorgar la Mercancía en el Foco de Colocación (CD), corresponderá conectarse con 48 horas de adelanto como mínimo, vía correo electrónico a las siguientes cuentas:

lcerron@triathlon-sport.com

ptello@triathlon-sport.com

Los indicadores hacia las citas, bajo ambas particularidades son:

Lunes – viernes Mañanas: 08:30 AM - 13:00PM Tarde: 14:00 PM a 17:00 PM

Sábados Madrugadas: 08:30 AM a 11:00 AM

La atención de cita ejecutada vía correspondencia electrónica corresponderá ser mediante la conformación establecida (adjunto formato).

El despensero convendrá concurrir a su cita por lo salvo 15 minutos antes. En asuntos extravagantes dispondrá de 10 minutos de espera.

La admisión de mercancía se efectuará de convenio a la hora determinada, NO por orden de arribo.

El provisor compensará conceder la mercancía según la fecha de transmisión esperada depositada en la Disposición de Adquisición y realizada la confirmación de cita.

ANULACION DE CITAS

El correo de Anulación de Citas debe de tener como asunto ANULACION DE CITA y el nombre del proveedor.

Indicar también el motivo, con 48 Horas de Anticipación, salvo casos excepcionales por desperfectos mecánicos del transporte.

PACKING LIST

Los proveedores tendrán que registrar todos los campos requeridos y adjuntarlos físicamente con la documentación requerida.

También enviarlo mediante vía electrónica al siguiente itinerario:

Lunes – viernes 08:30 horas a 16:00 horas.

Sábados 08:30 horas a 11:00 horas.

Cabe señalar que se debe de generar 01 Packing List por cada Factura.

INGRESOS

- Se implementó el ingreso de las Guías de Remisión, Facturas y Packing List sin esa documentación completa no se procede a la recepción de las mismas.
- Las guías de remisión y Facturas deben de realizarse por línea, por ejemplo:
 - **CALZADO: UNA FACTURA Y UNA GUÍA DE REMISIÓN**
 - **TEXTIL: UNA FACTURA Y UNA GUÍA DE REMISIÓN**
 - **ACCESORIO: UNA FACTURA Y UNA GUÍA DE REMISIÓN**
- Toda la mercadería debe de venir con su rotulo respectivo con lo siguiente:
 - **NUMERO DE GUIAS DE REMISION Y FACTURA DE LOS PRODUCTOS, QUE LLEGAN EN LA CAJAS ROTULADAS**
 - **MARCA**
 - **CLASIFICACIÓN**
 - **SKU TRIATHLON**
 - **CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DEL PROVEEDOR**
 - **TALLAS ENVIADAS**
 - **CANTIDAD TOTAL**
- Las cajas conviene acumularse de tal forma que se imposibilite avería y proporcione su recepción.
- Ordenarlos por código
- Unas las cajas conviene ser instaladas en el coche con la inscripción hacia fuera, de carácter tal que se conciba manifiestamente al momento de la descarga.

- Se procedió a la realización de la inspección de calidad, y el conteo físico de los productos.
- Únicamente ingresarán las personas que cuenten con el SCTR (Seguro Complementario Contra Trabajo de Riesgos) y EPP'S respectivos (Zapato Punta de Acero, Casco y Chalecos).
- Si cumplen con todo lo requerido se procede al ingreso respectivo y si no es causa de rechazo.

ALMACENAJE Y PICKING DE MERCADERIA

- Se procedió a realizar un Inventario General para poder sincerar el stock.
- Se procedió a realizar la implementación de mini rack para la ubicación de las unidades que se manejan en el almacén.
- Se realizó el etiquetado de todos los racks con las posiciones que se manejaban para la fácil ubicación de la mercadería.
- Se realizó la consolidación de la mercadería para así poder utilizar el almacén al máximo de su capacidad.
- Se comenzó a realizar el FIFO respectivo de los productos que se manejan en el almacén y destinarlos a las tiendas requeridas por la demanda y las ofertas de descuento que se maneja.
- El cumplimiento de lo solicitado VS. El físico comenzó a mejorar y se llegó a una excelencia 100%
- Se procedió a realizar la toma de inventarios cíclicos semanales para el manejo correcto.

- El ordenamiento del almacén por marcas ya que se podría ubicar rápidamente los productos solicitados.
- Se reubico a las distintas categorías a sus áreas respectivas acondicionadas para el mejor manejo de la operación.

DISTRIBUCIÓN Y DESPACHOS

- Se asignó una zona de despacho de toda la mercadería.
- Toda la mercadería que ingresa a dicha zona ingresa con su guía de remisión, sin dicha documentación no se procederá al ingreso respectivo
- Se valida la mercadería física vs la guía de remisión
- Después de su validación el encargado de dicha área procede a colocar su firma de conformidad que todo está saliendo correctamente.
- Se procede a rotular la mercadería con lo siguiente:
 - Destino de la mercadería
 - Cantidad
 - Fecha de la emisión
 - Persona responsable
- Se procede a efectuar la carga de la mercadería con la conformidad de seguridad que es el último filtro del conteo de la mercadería final que coincida con lo que indica la guía de remisión.
- Se procedió a dar la Capacitación respectiva a todo el personal que efectúa despacho de mercadería especificando todos los puntos y pautas que deben de realizar al efectuar la entrega de mercadería al cliente final como lo siguiente:

- Al llegar el cliente se solicita el DNI de la persona para validar si es la correcta a quien se efectuará la entrega, si es legal se procede a la descarga de la mercadería.
- Se valida código por código que los productos indicados en la guía de remisión sean los correctos con los productos físicos.
- Después de la validación respectiva se solicita la confirmación del cliente validando el producto físico ya que si no revisa físicamente la mercadería en presencia del personal no hay derecho a reclamo.
- Después del visto bueno del cliente se procede a solicitar la firma con su nombre y apellidos y DNI.
- Cuando se culmina la entrega de mercadería se procede a informar al encargado del área de distribución dando conformidad a la entrega y pasando a los siguientes clientes a efectuar las entregas.
- Cuando se acaba las entregas respectivas las guías de remisión son derivadas a la seguridad del almacén para que puedan efectuar su registro respectivo para la entrega de la documentación al analista de cuenta, previos cargos firmados dando conformidad de las entregas realizadas.
- El encargado del área de distribución, al día siguiente procede a enviar un correo con el status de las entregas realizadas el día anterior para que el área comercial tenga claro las fechas de despachos de los clientes finales.

PROCESOS EN CASO IMPORTACIÓN

El ingreso respectivo de productos terminados se realiza de la siguiente manera:

- El encargado de importaciones envía un correo un día antes de efectuar el ingreso de la mercadería al almacén central, indicando lo siguiente:
 1. Códigos de ingreso
 2. Nombre de los Productos
 3. Color
 4. Cantidad
 5. Tallas
- También indica el nombre y apellido del transportista y placas del vehículo, la hora aproximada que se encontrara en el punto de entrega.
- Se asigna persona encargada de efectuar la validación de dicha mercadería.
- Cuando llega el camión se valida toda la información enviada en su momento por el encargado de importaciones.
- Se da visto bueno, se procede a la validación de los precintos de seguridad en las guías de remisión, se encuentran los números de precintos impresos dando conformidad y se procede a efectuar a romper el precinto y proceder a la descarga de mercadería.
- La mercadería que llega de importación llega con su rotulo en la caja impresa donde

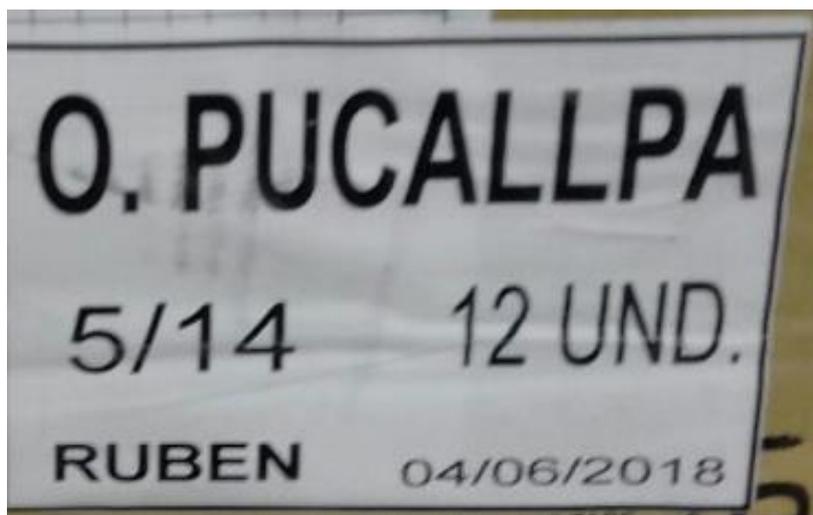


indica, el código, color, cantidad y tallas para su validación respectiva.

- Después de la descarga se procede a la validación física de las cantidades.
- Si existe alguna anomalía se procede a informar al Analista de la cuenta a objeto que pueda reportar al encargado de importaciones para que realice las gestiones de reclamo respectivas.
- La documentación enviada viene de la siguiente manera, la cual ayuda mucho para el ingreso al sistema de información que manejamos.

SHIPPING MARKS & NO.	No & Kinds of pkg goods description	Net weight	Gross weight	Measurement
	FOOTWEAR	KGS	KGS	CBM
REEF SHOE NAME: REEF ROVER LOW P.O.NO: 133257221 MTL#: RF003185TOB Customer PO#: ICPE8107SP16 DESTINATION: PERU C/T NO.: 1- 12 OF 12 MADE IN CHINA FABRIQUE EN CHINE RF-1710-015B	SHOE NAME: REEF ROVER LOW REF NO.: 4000571527 REEF SO.: 133257221 MTL#: RF003185TOB COLOR: TOBACCO GENDER: GUYS SIZE: 8 - 11 SIZE RUN: 12 PRS Musical PACKING SIZE: 8 9 10 11 PRS: 4 5 2 1 QTY: 48 60 24 12 TOTAL: 144 PRS 12 CTNS	89	147	1.32
----- DO -----	----- DO -----			
SHOE NAME: REEF ROVER LOW TX P.O.NO: 133257221 MTL#: RF003595GLE Customer PO#: ICPE8107SP16 DESTINATION: PERU C/T NO.: 1- 12 OF 12 MADE IN CHINA FABRIQUE EN CHINE RF-1710-017B	SHOE NAME: REEF ROVER LOW TX REF NO.: 4000571527 REEF SO.: 133257221 MTL#: RF003595GLE COLOR: GREY LINEN GENDER: GUYS SIZE: 8 - 11 SIZE RUN: 12 PRS Musical PACKING SIZE: 8 9 10 11 PRS: 4 5 2 1 QTY: 48 60 24 12 TOTAL: 144 PRS 12 CTNS	82	119	1.32
----- DO -----	----- DO -----			
SHOE NAME: REEF ROVER LOW TX P.O.NO: 133257221 MTL#: RF003595KLE Customer PO#: ICPE8107SP16 DESTINATION: PERU C/T NO.: 1- 12 OF 12 MADE IN CHINA FABRIQUE EN CHINE RF-1710-018B	SHOE NAME: REEF ROVER LOW TX REF NO.: 4000571527 REEF SO.: 133257221 MTL#: RF003595KLE COLOR: BLACK LINEN GENDER: GUYS SIZE: 8 - 11 SIZE RUN: 12 PRS Musical PACKING SIZE: 8 9 10 11 PRS: 4 5 2 1 QTY: 48 60 24 12 TOTAL: 144 PRS 12 CTNS	84	121	1.32
----- DO -----	----- DO -----			

- Se procede a etiquetar toda la mercadería.
- Después del proceso de acondicionado se procede al picking respectivo de la mercadería.
- Se procede a dirigir a la zona de distribución la mercadería para su despacho póstumo con su respectivo rótulo como se encuentra la imagen, que indica el nombre de la tienda, cantidad de bultos, cantidad de unidades que se encuentran en la caja, el nombre de la persona asignada a dicha labor y la fecha emitida.



- Se procede a validar la mercadería física con la emisión de la guía de remisión.
- Al encontrarse todo OK se procede a efectuar la carga de mercadería a los camiones asignados.
- Después de la carga respectiva se procede a colocar los precintos de seguridad y se anotan en las guías de remisión para cuando lleguen al cliente debe de coincidir para saber que todo está conforme.

ENTREGA DE MERCADERÍA AL CLIENTE FINAL

- La entrega de mercadería es un punto muy importante en la operación que maneja nuestra empresa ya que se ha fortalecido con varias mejoras implementadas.
- Antes de efectuar las entregas a los clientes finales, se llama con anterioridad al cliente informándole que se procederá a efectuar la entrega de su pedido.
- El cliente procede a indicarnos la persona que efectuará dicho recojo.
- El día del recojo el personal de la empresa siempre debe de estar correctamente uniformado con todos los implementos suministrados por la empresa para su distinción respectiva.
- Cuando nos encontramos en el lugar de entrega, el área de transporte llama al cliente para realizar las entregas respectivas, el personal que se acerca a recepcionar la mercadería debe de tener su DNI respectivo y debe de coincidir con lo brindado por el cliente, si todo coincide se procede a efectuar la entrega, caso contrario, no coincida se procede a llamar a la central para que puedan confirmar la recepción de la mercadería con la persona que se encuentra en el punto.
- Teniendo el visto bueno se procede a llevar la mercadería a la zona indicada por el cliente a su vez después de entregar los bultos cerrados, se procede a la validación de la mercadería física que lo indicado en la factura sea lo que fue despachado físicamente.

- Después de la validación respectiva y con conformidad del cliente procede a firmar la factura y la guía de remisión con su nombre apellido, DNI, dando conformidad a la entrega realizada.
- El personal de entrega se reporta con el almacén indicando que la entrega realizada se realizó OK sin ningún inconveniente, trasladando la información brindada hacia el área comercial para que tenga la información fluida requerida.

LOGISTICS SCORECARD

En el Scorecard es importante en toda empresa para poder analizar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados, los tiempos de entrega y la efectividad que se tiene en los inventarios para así no generar déficit en la operación.

Los KPI que maneja triathlon sport, son esenciales para ver cómo ha ido mejorando la operación con las mejoras planteadas en toda la corporación.

A la vez también se analiza donde se encuentran las deficiencias en las áreas para poder analizar detalladamente y buscar la mejora continua respectiva.

El análisis planteado en el SCORECARD se encuentra desde Enero a Diciembre, se realiza un balance trimestral de cómo va la operación en donde los primeros 6 meses se encuentra por debajo de lo requerido, por cancelaciones de pedidos, entregas a destiempo, entrega de menos unidades vs lo requerido, inventario descuadrados, mercadería mal ubicada en sus ubicaciones, generando áreas de oportunidad para una mejora continua respectiva.

Después de analizar todas esas deficiencias se procede a realizar mejoras continuas y así mejorar los puntos ya mencionados teniendo una mejora en un 100% en toda la operación como detalla el cuadro (ver figura 1).

El PERFORMANCE se visualiza las entregas a tiempo que se venía manejando en déficits desde los primeros meses llegando hasta una disconformidad total de las entregas a un 94% generando malestar general con los clientes finales haciendo una re infraestructura en dicha área mejorando en los últimos 6 meses del año notoriamente.

El IRA (Exactitud Inventarios) no se encontraban al 100% generando disconformidad ya que no se despachaba lo requerido por los clientes, la mejora realizada es sincerar el stock general para así poder manejar la operación de todas las categorías.

INDICADORES nos permite analizar porque no se atendió los pedidos requeridos por los clientes y cuáles son las causas presentadas, por ejemplo cancelación de los pedidos, unidades en mal estado, problemas con las tallas, problemas con los modelos solicitados, productos en observación por falla de origen, donde se trató de trabajar en la división de los productos que se encuentran en observación con los productos que se encuentran aptos para la venta para así tener claro las ventas solicitadas, también se conversó con los clientes para que puedan adquirir sus ventas realizadas, de acuerdo a su precompra para no generar devoluciones, ni cancelaciones. (Anexo figura 1)

MEJORA CONTINUA EMPRESA TRIATHLON SPORT- CALLAO AÑO 2017

TERRENO:

Al comenzar la operación de Triathlon Sport el almacén tenía un terreno de esta manera. (Ver figura 1.) No tenía racks de almacenamiento y todo se colocaba en piso generando pérdidas de tiempos- hombres, generadas por la no ubicación de la mercadería adecuadamente, como cuando se requería el piqueo respectivo de los productos generados por el área comercial.

Se procedió a la implementación respectiva del almacén con los racks que se requiere para el almacenamiento respectivo de la mercadería y una zona acondicionada para el almacenamiento. (Ver figura 2.)

FIGURA 1

ANTES



FIGURA 2

DESPUES



HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZARON:

- Racks Metálicos
- Personal Capacitado
- Carretillas Hidráulicas
- Montacargas

BENEFICIO DE LA MEJORA:

- Se tiene un almacén seguro con equipos e instalaciones en perfecto estado.
- Aprovechamiento de espacios y acondicionamiento de los productos.
- Se minimizan los daños de los productos por estar bajo techo.
- Manipulación en forma correcta de los productos.
- Asegurar la custodia y conservación de los materiales.

IDENTIFICACIÓN DE MATERIALES:

Las cajas salían sin ningún rótulo lo cual generaba problemas en las entrega a los clientes finales como a nuestras tiendas, generando cruce respectivo y malestar por las malas entregas. (Ver figura 1.)

Se procedió a la generación de rotulo con el respectivo nombre de la tienda, la cantidad de bultos y cantidad de unidades que llega por cajas, también la persona que realizó dicho proceso y la fecha generada. (Ver figura 2.)

FIGURA 1ANTES**FIGURA 2**DESPUES

HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZARON:

- Codificador de códigos
- Personal Capacitado para el rotulado y verificación
- Carretillas Hidráulicas
- Programas de identificación de productos

BENEFICIO DE LA MEJORA:

- Rapidez de entrega de los productos.
- Seguridad en la fecha pactada de entrega al cliente.
- Control del sistema FIFO
- El disponible de Stock para su atención inmediata al cliente.

PALETIZACIÓN DE MATERIALES:

La mercadería antes llegaba sin paletas y sin una identificación, a que clientes estaba dirigida, generado sin documentación alguna. (Ver figura 1)

Se procedió a colocar la mercadería en paleta con el nombre del cliente dirigido a la vez las guías de remisión y las facturas en el pedido generado para no generar confusión alguna y cantidad de bultos generadas. (Ver figura 2)

FIGURA 1

ANTES



FIGURA 2

DESPUES



HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZARON:

- Codificador de códigos
- pallets
- Personal Capacitado para el rotulado y verificación
- Carretillas Hidráulicas
- Programas de identificación de productos

BENEFICIO DE LA MEJORA:

- Rapidez de entrega de los productos.
- Mejor manipulación de los productos.
- Disminución en los períodos de carga y descarga.
- Progreso en los espacios del Almacén.
- Se minimizan daños en los productos.

CONSOLIDACIÓN DE MATERIALES:

La mercadería no se encontraba consolidada, la cual generaba desorden en el almacén por no tener espacio para el ingreso de nueva mercadería ingresada. (Ver figura 1)

Se procedió a la optimización de espacios en la cual se llevó a la consolidación de los productos generando espacio para el almacenamiento correcto de la mercadería y generando rentabilidad a la empresa. (Ver figura 2)

FIGURA 1

ANTES



FIGURA 2

DESPUES



HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZARON:

- pallets
- Personal Capacitado
- Carretillas Hidráulicas
- montacargas

BENEFICIO DE LA MEJORA:

- Rapidez en los inventarios.
- Reducción en manipulación de los productos.
- Disminución en los períodos de carga y descarga.
- Progreso en los espacios del Almacén.
- Estandarización de almacenamiento productos.

MANTENIMIENTO DE UBICACIÓN DE MATERIALES:

Se manejaba la mercadería sin ninguna ubicación lo cual se generaba una demora en los despachos. (Ver figura 1)

Se procedió a la instalación de rack y ubicación de la mercadería, donde es más accesible el manejo de picking y toma de inventario. (Ver figura 2)

FIGURA 1ANTES**FIGURA 2**DESPUES

HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZARON:

- pallets
- Personal Capacitado
- Carretillas Hidráulicas
- Montacargas
- Racks Metálicos

BENEFICIO DE LA MEJORA:

- Rapidez en los inventarios.
- Reducción en manipulación de los productos.
- Disminución en los períodos de carga y descarga.
- Progreso en los lugares del Almacén.
- Ubicación correcta por tipo de material.

CONCLUSIONES

- Los ingresos de mercaderías solo se contabilizaban por bultos, no llegaban rotulados, sin Packing List lo que demoraba en la selección de materiales.
- En el tema de almacenamiento no se tenía identificado las posiciones de la mercadería, no se encontraban paletizados, no se almacenaban en rack, no codificaban, no ordenaban y consolidaban la mercadería.
- En el caso de las unidades que se manejan de varios códigos toda la mercadería se encontraba en cajas, las cuales se tenía que buscar los códigos requeridos por los clientes y se hacía tedioso la búsqueda y pérdida de horas hombres.
- En el despacho y la distribución No había un buen control en el envío de mercadería a los clientes, surgían errores con la cantidad enviada vs la cantidad física, no ingresaba con guías de remisión la mercadería a la zona asignada, la mercadería no salía con rótulos, las cajas enviadas no eran las adecuadas cajas rotas, sucias, la codificación no era visible, llegaban códigos cruzados, mal etiquetados.
- El personal no estaba adecuadamente capacitado para efectuar a tiempo las entregas a los clientes finales, entregaban los productos a clientes incorrectos, entregaban menos cantidad de la mercadería a lo solicitado por el cliente, no contabilizaban las cantidades entregadas, no usaban EPP'S.

RECOMENDACIONES

- Rotular e identificarla mercadería con su número de pedido, rotulada y con una adecuada presentación.
- Implementar Racks en los almacenes, pallets, la codificación y ubicación de los materiales. Con la finalidad de una buena localización de los materiales almacenados y una buena utilización del espacio.
- Para la manipulación física de los materiales deberán estar bien ubicados, e identificados de esta manera se logrará la disponibilidad de la mercadería para su desembolso contiguo, urgencia de entrega de la mercadería y confabulación en la fecha pretendiente de transmisión al cliente.
- Automatizar el proceso de pedidos de salida de mercaderías, inventarios mensuales. Dando como resultado la maximización de los recursos y en los procesos del almacén, así como la disminución de los errores en los despachos como en la distribución. Proyectando de esta manera una buena imagen a la empresa por su buena calidad de servicio al cliente.
- Capacitar constantemente al personal del almacén a nuevos procesos operativos, tareas para la mejora continua.

REFERENCIAS

- Daniel B. M. (2004). Mejorar el proceso de administración para el almacenaje de productos terminados dentro de snacks américa latina (Tesis de Licenciatura). Universidad Metropolitana, Venezuela.
- Félix L. R. (2011). Optimización del sistema de almacenamiento y despacho de la bodega de producto terminado en la empresa papelera internacional s.a. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Carlos, Guatemala.
- Javier P. V. (2012). Logística y calidad i. México: Editorial ITSON.
- Julio A. T. (2008). Almacenes, análisis, diseño y organización. España: Editorial ESIC.
- Karla C. O. (2016). Análisis de costos y propuesta de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Katterine P.R. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac - Chiclayo (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Lorena F. M. (2014). Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Luis R. A. (2010). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Maria A. A. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Octavio C. (2004). Logística: mejores prácticas en Latinoamérica. Octavio Carranza. I.T.P. Latín América.

Ronald H. B. (2004). Logística, administración de la cadena de suministro (5ª ed.). México: Pearson Educación.

Sonia R. H. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, Sede Huehuetenango (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

2017

LOGISTICS SCORECARD

FIGURA 1

TRATHLON PERU																		
PERFORMANCE	KPI	ENE	FEB	MAR	Q1	ABR	MAY	JUN	Q2	JUL	AGO	SEP	Q3	OCT	NOV	DIC	Q4	AÑO 2017
El tiempo de Entrega	97,0%	96,6%	94,5%	97,0%	96,1%	95,1%	98,5%	97,6%	97,0%	100,0%	100,0%	99,4%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,6%
Fill Rate	98,0%	97,9%	91,8%	98,0%	96,3%	98,5%	96,8%	99,2%	98,1%	99,3%	88,1%	75,3%	86,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,3%
Inventory Accuracy IRA (%)																		0,9%
FW	98,00%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,5%	93,9%	95,8%	95,7%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,4%
APP	98,00%	96,0%	100,0%	80,0%	96,6%	88,9%	83,7%	95,3%	89,4%	98,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,4%
ACC	98,00%	93,2%	91,7%	86,7%	91,9%	97,1%	87,3%	97,4%	94,7%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,8%
INVENTARIO																		
Stock (unifs)																		
CAJAZADO		191.778	66.591	140.585	398.954	110.894	71.197	80.416	262.507	141.641	129.347	107.149	378.137	165.378	190.900	70.195	426.473	1.466.071
TEXTIL		56.658	174.662	70.669	301.989	59.477	38.447	49.791	147.715	70.420	98.612	27.711	196.743	45.789	60.000	35.350	141.139	787.586
ACCESORIOS		36.277	34.983	29.530	100.790	23.833	14.336	19.175	57.344	25.777	24.959	98.591	149.327	35.000	50.000	15.000	100.000	407.461
Total		284.713	276.236	240.784	801.733	194.204	123.980	149.382	467.566	237.838	252.918	233.451	724.207	246.167	300.900	120.545	667.612	2.661.118

INDICADORES	Q1	ENE	FEB	MAR	1er TRIMES	ABR	MAY	JUN	2do TRIMES	JUL	AGO	SEP	3er TRIMES	OCT	NOV	DIC	4to TRIMES	TOTAL ANUAL
UNIDADES SOLICITADAS	62.609	51.745	82.789	82.789	197.143	90.060	90.348	67.783	248.191	61.943	77.956	78.494	218.393	75.358	90.535	50.234	216.127	879.854
UNIDADES ATENDIDAS	61.315	47.482	81.093	81.093	189.890	88.731	87.496	67.209	243.436	61.513	68.668	59.102	189.283	75.358	90.535	50.234	216.127	838.736
UNIDADES ATENDIDAS + JUSTIFICADAS	61.665	51.536	82.696	82.696	195.897	89.937	90.187	67.570	247.694	61.689	77.956	78.494	218.139	75.358	90.535	50.234	216.127	877.857
UNIDADES / CANCELACIÓN PEDIDOS	-	-	-	-	-	149	-	-	149	-	9.288	19.392	28.680	-	-	-	-	28.829
UNIDADES / MAL ESTADO + INFILTRADOS	46	-	94	94	140	91	29	48	168	1	-	-	1	-	-	-	-	309
UNIDADES / CODIGOS CANCELADOS COMERCIAL	-	3.718	1.422	1.422	5.140	920	2.508	151	3.579	127	-	-	127	-	-	-	-	8.846
UNIDADES / PROBLEMA DE STOCK	15	298	87	87	400	46	154	162	362	48	-	-	48	-	-	-	-	810
UNIDADES / PROBLEMA DE TALLAS	954	244	75	75	1.273	45	120	184	349	246	-	-	246	-	-	-	-	1.868
	289	38	18	18	345	78	41	28	147	1	-	-	1	-	-	-	-	493
NIVEL SERVICIO (FILL RATE) / JUSTIFICADO	98%	97,9%	91,8%	98,0%	96,3%	98,5%	96,8%	99,2%	98,08%	99,3%	88,1%	75,3%	86,67%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,3%
	98%	98,5%	99,6%	99,9%	99,4%	99,9%	99,8%	99,7%	99,8%	99,9%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%

UNIDADES FISICAS POR ENCONTRAR	3.500	2.299	2.275	2.275	793.659	2.246	2.246	2.246	460.828	-	-	-	###	-	-	-	-	###
UNIDADES FISICAS	281.213	273.937	238.509	238.509	793.659	191.958	121.734	147.136	460.828	237.838	243.446	233.451	###	204.944	369.517	178.905	753.366,0	###
UNIDADES SISTEMA RMS	284.713	276.236	240.784	240.784	801.733	194.204	123.980	149.382	467.566	237.838	243.446	233.451	#####	204.944	369.517	178.905	753.366,0	#####
%EXACTITUD DE INVENTARIO	98%	98,8%	99,2%	99,1%	99,0%	98,8%	98,2%	98,5%	98,56%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	99,5%

# IMPORTACIONES RECIBIDAS	3	2	0	0	5	4	0	4	8	0	3	0	3	0	2	0	0	2	18
# IMPORTACIONES REPORTADAS	3	2	0	0	5	4	0	4	8	0	3	0	3	0	2	0	0	2	18
%CUMPLIMIENTO TIEMPO RECEPCION IMP	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%

TOTAL PEDIDOS	146	145	197	197	488	268	259	165	692	203	211	173	587	350	300	450	1100	2867
# ORDENES RECHAZADAS	5	8	6	6	19	13	4	4	21	0	0	1	1	0	0	0	0	41
% ORDENES RECHAZADAS CLIENTE	3,4%	5,5%	3,0%	3,0%	3,9%	4,9%	1,5%	2,4%	3,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
% EFECTIVIDAD ENTREGA ORDENES CLIENTE / JUSTIFICADO	97,3%	96,6%	98,5%	98,5%	97,5%	99,3%	98,8%	100,0%	99,3%	100,0%	100,0%	99,4%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,4%

APENDICE