



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C para incrementar la
calidad de servicio en Ate, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTORES:

Carhuaricra Martinez, Lizi Stephanie (ORCID: 0000-0002-4524-7395)

Travezaño Martinez, Edward Jean Pierre (ORCID: 0000-0003-4485-1635)

ASESOR:

Dr. Albornoz Jiménez, Carlos Francisco (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a nuestros padres, quienes nos enseñaron que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a nuestros abuelos Admira y Rufi, quienes nos enseñaron que incluso la tarea más grande se puede lograr con la persistencia.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, a los docentes que nos enseñaron y nos formaron desde el primer año hasta hoy en la actualidad.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lizi Stephanie Carhuaricra Martinez y Edward Jean Pierre Travezaño Martinez, estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 71621752 y 70340880, con el trabajo de investigación titulada, Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C para incrementar la calidad de servicio en Ate 2019.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es nuestra autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseadas, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

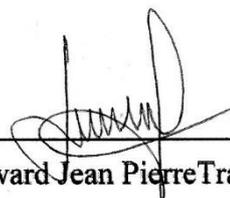
De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido duplicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 25 de junio del 2019



Lizi Stephanie Carhuaricra Martinez

DNI N° 71621752



Edward Jean Pierre Travezaño Martinez

DNI N° 70340880

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de figuras	viii
Índice de tablas	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Marco teórico	6
1.4. Formulación de problema.....	11
1.5. Justificación del estudio	11
1.6. Hipótesis	12
1.7. Objetivos.....	12
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variable.....	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos éticos	20

III. RESULTADOS	21
3.1. Análisis descriptivo de la variable dependiente.....	21
3.2. Análisis inferencial	27
3.2.1. Validación de la Hipótesis General	27
3.2.2. Validación de la Hipótesis Específica – Atención a tiempo.....	30
3.2.3. Validación de la Hipótesis Específica – Atención de calidad	31
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Diagrama de Ishikawa de la empresa Promax Perú S.A.C.....	2
FIGURA 2: Diagrama de Pareto.....	4
FIGURA 3: Calidad de servicio	22
FIGURA 4: Atención a tiempo.....	24
FIGURA 5: Atención de calidad	26
FIGURA 6: Diagrama de Pareto.....	94
FIGURA 7: Modelo de codificación.....	98
FIGURA 8: Layout del almacén.....	101
FIGURA 9: Flujograma del proceso de recepción.....	103
FIGURA 10: Flujograma del proceso de almacenamiento	104
FIGURA 11: Flujograma del proceso de despacho	105
FIGURA 12: Manual de procedimiento por procesos	106
FIGURA 13: Layout del almacén según la clasificación ABC	136
FIGURA 14: Instrumento de capacitación	137
FIGURA 15: Firmas de la capacitación	141
FIGURA 16: Carta de confiabilidad	142

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Valorización según los tres colaboradores de la empresa.....	3
TABLA 2: Pareto.....	3
TABLA 3: Matriz de consistencia	14
TABLA 4: Operacionalización de variables	15
TABLA 5: Dimensión calidad de servicio	21
TABLA 6: Calidad de servicio (antes).....	22
TABLA 7: Calidad de servicio (después)	23
TABLA 8: Dimensión atención a tiempo.....	23
TABLA 9: Atención a tiempo (antes).....	24
TABLA 10: Atención a tiempo (después).....	25
TABLA 11: Dimensión atención de calidad	25
TABLA 12. Atención de calidad (antes).....	26
TABLA 13: Atención de calidad (después)	27
TABLA 14: Modelo matemático.....	27
TABLA 15: Prueba de normalidad – Calidad de servicio.....	28
TABLA 16: Estadísticas de muestras emparejadas – Calidad de servicio	29
TABLA 17: Correlaciones de muestras emparejadas- Calidad de servicio.....	29
TABLA 18: Prueba de normalidad – Atención a tiempo	30
TABLA 19: Estadísticos descriptivos – Atención a tiempo	31
TABLA 20: Prueba de normalidad – Atención de calidad.....	31
TABLA 21: Estadísticas de muestras emparejadas – Atención de calidad	32
TABLA 22: Correlaciones de muestras emparejadas- Atención de calidad	32

RESUMEN

La tesis titulada “Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C para incrementar la calidad de servicio en Ate 2019”. Tuvo como objetivo principal determinar en qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística incrementa la calidad de servicio. Para López (2014), la Gestión de Inventario consiste en tener la disponibilidad inmediata y fácil de los bienes ya sea para la venta o uso de estas (p.14). Así mismo para Fontalvo y Vergara (2010) la calidad de servicio tiene como factor principal la capacidad de respuesta que uno da al cliente según sus expectativas.

El tipo de investigación es aplicada ya que se establece la relación de las dos variables de la investigación con un nivel descriptivo y explicativo. La tesis se realizó con un enfoque cuantitativo con un diseño pre experimental. Cuya población y muestra son de 12 datos numéricos, la recolección de datos se dio con dos formatos: control de atención a tiempo y control de atención de calidad. Los indicadores fueron validados por tres ingenieros industriales de la Universidad César Vallejo.

Finalmente se llegó a la conclusión que la calidad de servicio se incrementó en 17%, evidenciando una mejora en la empresa.

Palabras claves: Gestión de Inventario, Calidad de servicio, Organización

ABSTRACT

The thesis entitled "Inventory Management in the company Promax Perú S.A.C to increase the quality of service in Ate 2019". Its main objective was to determine the extent to which Inventory Management in the Logistics area increases the quality of service. For López (2014), Inventory Management consists in having the immediate and easy availability of the goods, whether for the sale or use of these (p.14). Likewise for Fontalvo and Vergara (2010) the quality of service has as a main factor the response capacity that one gives to the client according to their expectations.

The type of research is applied since the relation of the two variables of the research is established with a descriptive and explanatory level. The thesis was carried out with a quantitative approach with a pre-experimental design. Whose population and sample are of 12 numerical data, the data collection was given with two formats: control of attention to time and control of quality attention. Three industrial engineers from the César Vallejo University validated the indicators.

Finally, it was concluded that the quality of service increased by 17%, evidencing an improvement in the company.

Keywords: Inventory Management, Quality of Service, Organization

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La industria automotriz a nivel mundial es uno de los sectores con mayor avance en la tecnología, los clientes son más exigentes a medida que pase el tiempo y como consecuencia los servicios para este tipo de compañías están creciendo. Los servicios crecen a medida que la industria automotriz también lo hace, haciendo que sus servicios sean de mayor calidad y precios bajos. La Gestión de Inventario es importante para poder tener un negocio rentable, analizar y predecir el futuro de la empresa (Di Mauro, 2016, p.7).

Actualmente en el ámbito nacional se vive en una época donde las competencias con las diferentes empresas son muy fuertes, donde la calidad de servicio es un factor muy importante ya que acredita fiabilidad a los clientes. Es cierto que cada uno tiene un mercado establecido, pero los clientes siempre estarán donde mejor les convenga y se sientan cómodos (Martínez, 2016, p.81). Las empresas del hoy buscan dar fiabilidad a sus clientes y dar un buen servicio para que de una u otra manera puedan ser recomendados. Entonces el orden, el diseño y la organización en los almacenes de una empresa son factores muy importantes para llegar a ella. Cabe resaltar que el empleado es uno de los factores claves para que se pueda llegar al objetivo, por ello tienen que sentirse cómodos e identificados en su centro de trabajo para ofrecer una buena calidad de servicio (Saratu 2018, p.54).

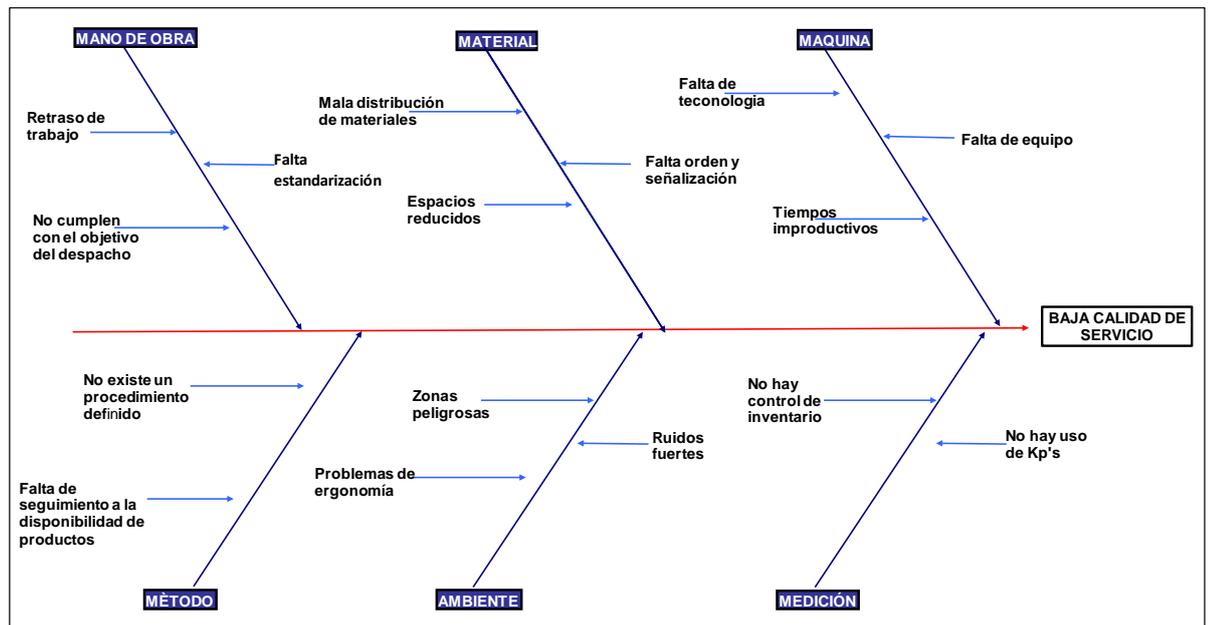
La empresa Promax Perú S.A.C se dedica a brindar un servicio automotriz a lo que se refiere en importación y a la venta e instalación de kits de seguridad, láminas, alarmas etc., además de dar servicio de choferes para traslado de unidades. Esta organización está ubicada en la Av. Los Quechuas 1350 – Ate y tienen como objetivo mantener una calidad de servicio personalizada. La Gestión de Inventario es el manejo estratégico de toda organización que ayuda a mejorar la calidad de servicio poco a poco. (Vera, 2015, p.8).

La empresa desde el mes de octubre hasta diciembre está en un promedio del 52 % a nivel de calidad de servicio (ANEXO 1), siendo un porcentaje muy bajo y preocupante ya que tienen el riesgo de perder clientes y llevarse una mala imagen.

Promax Perú S.A.C cuenta con un almacén pequeño (ANEXO 2,), donde los procedimientos para recibir un producto o la venta de ella no está estandarizada, además el diseño (ANEXO 3 y 4) y la organización (ANEXO 5 y 6) del almacén no está bien definida, causando desorden y falta de limpieza (ANEXO 7 y 8). Todos los procedimientos, el orden y la organización que hace el encargado del almacén son de forma empírica y no hay un buen control de éstas. De esta forma las entregas de materiales son a destiempo representado un 63 %, la calidad del producto es baja representado un 83% y como consecuencia disminuye la calidad de servicio con 52 % en promedio. Es por ello que la Gestión de Inventario ayuda a mantener los productos disponibles y halla un buen acceso al momento de atender el despacho (López, 2014, p.13).

Para poder determinar las causas que originan la baja calidad de servicio es a través de la elaboración del diagrama Ishikawa (FIGURA 1) y el diagrama de Pareto (FIGURA 2).

FIGURA 1: Diagrama de Ishikawa de la empresa Promax Perú S.A.C



Para la elaboración del diagrama de Pareto, se cuenta con la siguiente información de las causas. El tipo de escala a medir Pareto será Likert, considerada del 1 al 5, donde 1 es muy positivo y 5 muy negativo (Muguiria, s.f., párr.9). Fue observado y analizado en el mes de octubre en el almacén de la empresa Promax Perú S.A.C por tres colaboradores entre ellos el Gerente General, el jefe del área y el encargado

del área (ANEXO 9). Los resultados se muestran en las siguientes TABLAS (TABLA 1 y 2):

TABLA 1: Valorización según los tres colaboradores de la empresa

Causas	Gerente general	Jefe de Logística	Encargado de almacén	Total
Gestión de inventario	5	5	5	15
Estudio de trabajo	3	4	4	11
Automatización	2	2	1	5
Seguridad y Salud Ocupacional	2	2	2	6
Ergonomía	1	1	2	4

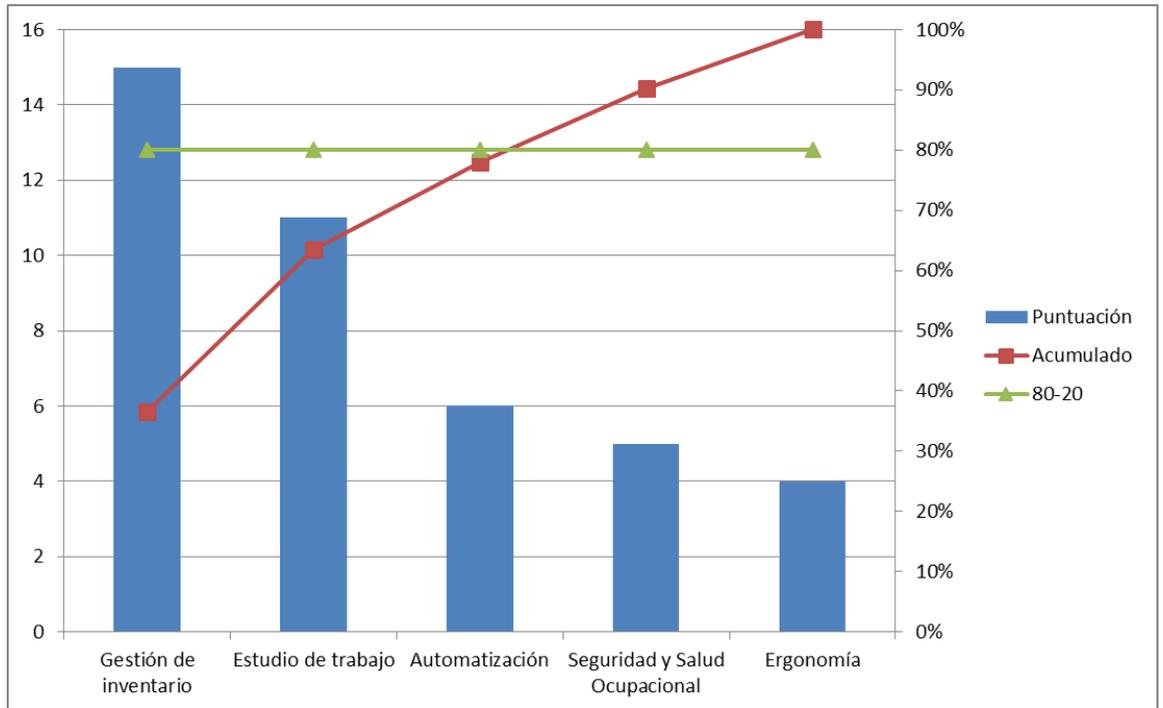
TABLA 2: Pareto

Causas	Puntuación	Porcentaje	Acumulado
Gestión de inventario	15	37%	37%
Estudio de trabajo	11	27%	63%
Automatización	6	15%	78%
Seguridad y Salud Ocupacional	5	12%	90%
Ergonomía	4	10%	100%

El análisis de la TABLA de frecuencia permitió determinar aquellas causas que contribuyen a la baja calidad de servicio. (Ley del 80-20 determinado por el análisis de Pareto). Una vez realizada la TABLA de frecuencias, se procederá a elaborar un gráfico de barras (FIGURA 2) que permitirá analizar mejor la información.

De acuerdo a la FIGURA 2 se puede obtener que la principal causa es la Gestión de Inventario al ser considerado como causa vital de la baja calidad de servicio, esto se debe corregir con prioridad para así poder aprovechar los espacios del almacén, mejorar el orden y la organización para que el cumplimiento con los despachos sean a tiempo.

FIGURA 2: Diagrama de Pareto



El cliente evalúa la calidad de servicio según la marca y la confiabilidad que la empresa le pueda dar (Haka, 2017, p.21). Si un ambiente no cuenta con las condiciones para que los productos estén al alcance del encargado y este no tenga claro el procedimiento los reclamos serán constantes entonces la calidad de servicio será baja ocasionando que las ventas bajen y la imagen de la empresa tenga una mala reputación.

1.2. Trabajos previos

Según Olivera (2018) en la tesis titulada: “Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la satisfacción del cliente Retil S.A. Villa el Salvador, 2017”, cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente, la cual tuvo como resultado que la media antes de la aplicación de la propuesta dió como resultado 18.17 % y después de la aplicación la media resultó 30.75% evidenciando una mejora en 12.58%.

Zapata (2016) en la tesis llamada: “Gestión de Inventarios para mejorar la Calidad de Servicio en la empresa ITN S.A, Chorrillos, Lima, 2016”, tuvo como objetivo

determinar cómo la Gestión de Inventario mejorará la calidad de servicio, teniendo como resultado una mejora en la calidad de servicio a un 24%.

Según Mondragon (2018) en la tesis llamada: “Gestión de Inventario para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Aquabright Profesional SAC en el año 2018”, la cual tiene como objetivo incrementar la satisfacción al cliente a través de la Gestión de Inventario, dio como resultado aumentar de 13.83% a 60.58%, ocasionando una mejora en la satisfacción del cliente.

En el caso de Salvatierra (2018) en la tesis llamada: “Aplicación de la Gestión de Inventarios para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa Huracán Motors, Ate - Lima 2017”, tuvo como objetivo demostrar que la aplicación de la Gestión de Inventario incrementará la satisfacción del cliente. Como resultado se incrementó la satisfacción del cliente en 12%, las entregas a tiempo 3% y la entregas completas 9% demostrando que la calidad de servicio ha aumentado.

Según Ariluz (2018) en la tesis llamada: “Aplicación de la Gestión de Almacenes para incrementar la satisfacción del cliente en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A. Cercado de Lima, 2018”, tiene como objetivo determinar de qué manera la aplicación de la Gestión de Almacenes incrementa la satisfacción del cliente, el cual tuvo como resultado que la media de la satisfacción del cliente antes de la aplicación era de 62.17%, luego de aplicar el tratamiento, la media resultó en 93.33%, evidenciando una mejora.

Andrade Herbert (2016) en la tesis llamada: “Optimización de la Gestión de Inventarios para mejorar la calidad de servicio de la empresa compañía importadora Derteano & Stucker S.A.C, la victoria, 2016”. La cual tiene como objetivo determinar si la Gestión de Inventario mejorará la calidad de servicio. Obteniendo como resultado el incremento de 6.27 % en calidad de servicio y el nivel de servicio en 9.25%.

Loja (2015) en la tesis llamada: “Propuesta de un sistema de Gestión de Inventarios para la empresa FEMARPE”, tiene como objetivo tener un inventario totalmente controlado aplicando el método ABC. La cual tuvo como resultado que los productos A representan el 79% y son de mayor rotación a comparación de los productos B representan un 11% y lo restante que son los productos C tienen el 10% de rotación, indicando que el abastecimiento de los productos es correcto.

Rayos (2014) en su tesis llamada: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share”, El presente estudio tiene objetivo cómo la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente, en la cual obtuvo como resultado que la calidad de servicio fue muy satisfactoria, en un 60% de aprobación la comunicación con el cliente, y un 78% de calidad de servicio brindado, teniendo un 22% de crecimiento en la aprobación de servicio de calidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Marco teórico

Gestión de Inventario

La Gestión de Inventario tiene como objetivo administrar de manera eficiente el almacén para conseguir un buen diseño y una organización. Consiste en tener la disponibilidad inmediata y fácil de los bienes ya sea para la venta o uso de estas. De esta manera se podrá conseguir una buena atención al cliente y por ende la calidad de servicio (López, 2014, p. 13).

La disponibilidad de los productos en un almacén es un factor muy importantes ya que interviene en el proceso de los despachos, la Gestión de Inventario busca que los productos estén disponibles para que los despachos sean rápidos, fiables y como consecuencia la atención será a tiempo (Anaya, 2011, p. 20).

La clasificación ABC es una de las herramientas muy importantes en el control de inventarios, ya que ayuda a organizar mejor los materiales y nos da a conocer los productos con mayor importancia hasta el menor. Esta herramienta según el creador Pareto nos dice que se divide en 3 categorías donde: A, representa el 80% de los productos analizados; B, es el 15% y el C, es el resto de productos con menor importancia, donde solo se concentraría el 5% de ellas.

El propósito de esta herramienta es conocer todos los artículos que hay dentro del almacén y clasificarlos según la importancia que tienen dentro de ella, ya que ayudará a tomar decisiones rápidas y objetivas al momento de querer aplicar la Gestión de Inventario para que la atención de calidad sea buena al momento de entregar el producto (Espejo, 2017, p. 113). Entonces para diseñar y organizar el almacén se podrá tomar decisiones eficientes y decidir que recursos mover,

comprar o modificar para optimizar espacio y el flujo de recepción y despacho mejor.

El almacén está considerado como un área de mayor relevancia ya que representa gran parte de la economía de la empresa (García, 2010, p.15). Desde el punto de vista organizacional el personal es un factor muy importante sea el puesto que tenga, ya que todos son piezas claves para que el almacén funcione eficientemente, de tal manera que el análisis y estudio que se requiera hacer va de la mano con los perfiles de cada trabajador y como consecuencia el cumplimiento de las metas y objetivos trazados serán a menor tiempo. Desde aquí partimos las funciones que deberían tener los almacenes según García:

- a. Recepción de los materiales
- b. Registro de entradas y salidas del almacén
- c. Almacenamiento
- d. Mantenimiento de materiales y del almacén
- e. Despacho de materiales
- f. Coordinación con las demás áreas

Las funciones de cada una de ellas deben ser claras y estandarizadas para que cualquier personal que entre al almacén pueda acoplarse a ella fácilmente.

Áreas del almacén

En los procesos operativos se verán todas las actividades que se deben realizar en las diferentes áreas del almacén. En toda gestión tiene que haber un proceso operativo, la cual se debe dar a conocer a todo el personal implicado y ser respetado por ellos.

Generalmente en las empresas el almacén debe tener tres áreas importantes, y son:

- 1) Área de recepción
- 2) Área de almacenamiento
- 3) Área de despacho

Con estas tres áreas se va a manejar el almacén de la empresa Promax Perú S.A.C para una mejor organización y estandarización de proceso.

1) Área de recepción

Es el proceso operativo relacionado con los materiales de ingreso, ya sea por parte de una fábrica o proveedores (Anaya, 2011, p.79). Este es el área con mayor responsabilidad, pero casi nunca le damos importancia, ya que se pide rapidez, fluidez y exactitud, por que las decisiones que se tomen en ella repercutirán en varios procesos después en el almacén. Según Anaya estas son las principales actividades a estandarizar:

- Recepción del personal con la carga
- Control de la recepción mediante la verificación de la guía
- Revisar el contenido de la carga para verificar lo leído en la guía
- Finalmente se emite el documento de entrada en el almacén

2) Área de almacenamiento

Una vez que el área de recepción haya aprobado el producto; con el documento donde se encuentra el código, ubicación y el nombre con la cantidad correspondiente se acondiciona con los datos recibidos. Para esto se tiene que conocer bien la repartición del almacén y la información del producto para poder ubicarlo.

El área del almacenamiento es importante, ya que de ellos depende el buen manejo del inventario. Para organizar esta área necesitamos lo siguiente:

- ✓ Ver el espacio donde se ubicaran los productos
- ✓ Codificar cada producto del almacén
- ✓ Separar los productos inflamables de otros para evitar incendios
- ✓ Ver la disponibilidad de cada producto con el análisis ABC y poder ubicar a la necesidad de la demanda

Esta área contiene todos los materiales de la empresa, por ello al pasar el tiempo de almacenamiento de cada producto significa dinero en StandBy (Manjarrez y Acosta, 2017, p.9).

El almacenamiento es muy importante para la vida útil del producto, en el cual depende del tiempo y lugar establecido, se recomienda no tener un producto sin rotación ya que ocupa un espacio fijo en donde debe ser rotativo.

Para organizar el almacenamiento se requiere tener una buena información de cada producto para ubicarlos en las condiciones ideales (García, 2010, p.39).

3) Área de despacho

El área de despacho corresponde a todas las salidas del almacén ya sea por diferentes motivos, como:

- Ventas
- Devoluciones
- Regalos
- Etcétera

Es importante antes de hacer cualquier despacho, se verifique bien lo pedido para evitar que estos sean devueltos, de caso contrario se debería hacer un reproceso, el cual determina pérdidas si se trata de cantidades grandes (Pérez y Barrera, 2015, p.18).

Según Anaya se debe tener en cuenta tres procesos para realizar la operación:

- 1) Picking del producto
- 2) Preparación del pedido
- 3) Expedición

Cada operación tiene diferentes funciones para llevar a cabo un buen procedimiento de despacho:

1) Picking de producto

Representa toda la operación de un pedido de manera eficiente cumpliendo las expectativas del cliente. Donde se tiene que ver la cantidad necesaria, ubicar el producto y trasladarlo correctamente hasta el área de despacho.

2) Preparación del pedido

En este procesos se fija de qué manera será despachado (empaquetado), la cantidad que pide, la clasificación de pedido por artículo y por último el control de calidad para evitar rechazos.

3) Expedición

Esta última operación supone todas las actividades, desde el pedido hasta el despacho. Además es necesario apuntar en el control de inventario todas las salidas para controlar los productos del almacén.

1.3.2. Calidad de servicio

La calidad de servicio se define como el resultado de la evaluación de cumplimiento que se realiza al consumidor (Duque, 2005, p. 12).

El último en calificar la calidad de servicio es el cliente, es por ello que la empresa se tiene que preocupar por los despachos a tiempo y la entrega del pedido según las expectativas del cliente.

La empresa maneja dos tipos de clientes: internos y externos, el objetivo es brindar un servicio de calidad a ambas partes. El servicio y el cliente están integrados ya que los dos tienen que quedar satisfechos con el despacho y el pedido recibido (Sánchez, 2015, p.66).

Los clientes evalúan a la empresa por varios motivos uno de ellos es el nivel de cumplimiento de pedido, el cumplimiento con las expectativas del cliente y el orden y limpieza de la empresa.

La marca influye mucho al consumidor, ya que si la empresa tiene buena reputación los clientes nuevos se sentirán seguros de hacer sus compras. Es por ello que es muy importante brindar un servicio de calidad para ganar prestigio y fiabilidad a los clientes (Collins, 2017, p. 32).

La calidad de servicio busca que el cliente se sienta satisfecho, cómodo, y seguro al momento de hacer su compra; y esto se puede lograr a través de los despachos a tiempo y el cumplimiento de la expectativa del cliente (Adekunle, 2018, p. 364).

Con la implementación de Gestión de Inventario se busca aumentar la calidad de servicio en los clientes y poder adquirir nuevos compradores para aumentar las ventas de la empresa (Saliba, 2019, p. 9).

La Gestión de Inventarios ayuda a identificar de qué manera se puede llegar a una calidad de servicio, como el sistema del ABC ya que ayuda a una mejor distribución en los almacenes (Rodríguez, 2008, p. 8).

Con una buena Gestión de Inventario los factores de atención a tiempo y atención de calidad tienen que aumentar para que pueda percibir el consumidor los factores que le llevan a una calidad de servicio (Yehuda, 2018, p. 13).

La satisfacción del cliente es el resultado de una buena calidad de servicio por medio de utilización de herramientas que ayuden a ella como la Gestión de Inventario (Soteris, 2017, p. 15).

La atención al cliente por parte del empleado de la empresa tendrá mucho que ver con el compromiso que tiene con ella y sólo lo podrá hacer si hay una buena gestión de parte del área que los está implementando para que dé como resultado una buena calidad de servicio (Chien Wei, 2019, p.12). En cualquier rubro la calidad de servicio es la prioridad para crecer más, sin embargo, esto tiene que ser en orden y organización (Gadekar, 2016, p. 9).

1.4. Formulación de problema

Problema General

- ¿En qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementará la calidad de servicio en Ate, 2019?

Problemas Específicos

- ¿La Gestión de Inventario en el área de logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementará la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019?
- ¿La Gestión de Inventario en el área de logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementará la atención de calidad al cliente en Ate, 2019?

1.5. Justificación del estudio

La implementación de una Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C será un avance grande para el mejor flujo de los despachos y cumplir con las expectativas del cliente de forma controlada, el cual ayudará a un mejor servicio de calidad.

La importancia de la herramienta del ABC ayudará a saber cuántos artículos se tienen en el área y determinar la participación de cada uno de ellos para mejorar en el diseño, orden y organización del almacén. Como consecuencia los despachos serán a tiempo.

El orden y la organización son factores importantes, ya que los artículos estarán al alcance del encargado del almacén para cualquier movimiento. Cabe resaltar que todo será registrado para controlar de manera efectiva los artículos del área.

Una Gestión de Inventario aumentará la calidad de servicio, mejorando la atención a tiempo y atención de calidad. Además, que el almacén estará mejor organizado y diseñado, los procedimientos del encargado estará estandarizado y se optimizará los espacios del almacén. Se estandarizará el proceso de recepción, almacenaje y despacho para generar mejor calidad de servicio al cliente interno y externo.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

- **Ha:** La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la calidad de servicio en Ate, 2019.

Hipótesis Específicos

- **H1:** La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019.
- **H2:** La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención de calidad al cliente en Ate, 2019.

1.7. Objetivos

Objetivo General

- Determinar en qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la calidad de servicio en Ate en, 21019

Objetivos Específicos

- Determinar en qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019.
- Determinar en qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la atención a calidad al cliente en Ate, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que en base a las teorías de Gestión de Inventario se pudo resolver la problemática de la empresa (Valderrama, 2015, p.165).

El nivel de investigación es descriptiva y explicativa. Descriptiva, ya que se ha descrito las propiedades y características de las variables (Hernández, 2010, p. 80) y explicativa ya que se ha establecido relaciones entre las dos diferentes variables (Valderrama, 2015, p. 173).

Por su enfoque o naturaleza es cuantitativa ya que por el medio de los aspectos observables ha tenido que ser medido para luego ser demostrado estadísticamente (Valderrama, 2015, p.166)

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es experimental, porque se aplicó teorías a la variable independiente para poder analizar los cambios en la variable dependiente (Hernández, 2010, p.79).

Dentro del diseño experimental, la tesis aplicó el modelo pre experimental, ya que la muestra no fue aleatoria.

2.2. Operacionalización de variable

TABLA 3: *Matriz de consistencia*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
GENERALES		
¿En qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementará la calidad de servicio en Ate, 2019?	Determinar en qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la calidad de servicio en Ate, 2019.	La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la calidad de servicio en Ate, 2019.
ESPECÍFICOS		
¿La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementará la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019?	Determinar en qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019.	La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019.
¿La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementará la atención de calidad al cliente en Ate, 2019?	Determinar en qué medida la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la atención a calidad al cliente en Ate, 2019.	La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención de calidad al cliente en Ate, 2019.

TABLA 4: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	FÓRMULA
V. Independiente GESTIÓN DE INVENTARIO	"La Gestión de Inventarios consiste en mantener disponibles estos bienes al momento de requerir su uso o venta, basados en políticas que permitan decidir cuándo y en qué cantidad reabastecer el inventario" (López, 2014, p.13).	La Gestión de Inventario es asegurar la disponibilidad de existencias en el momento justo y correcto, utilizando bien el espacio para un mejor orden para que los registros de entradas y salidas sean controladas	RECEPCIÓN	% PRODUCTOS REGISTRADOS	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ Productos registrados}}{\text{N}^\circ \text{ Productos recibidos}} \times 100\%$
			ALMACENAJE	UTILIZACIÓN DE ESPACIO	$= \frac{\text{Área T estante ocupado}}{\text{Área T estante disponible}} \times 100\%$
			DESPACHO	% PRODUCTOS REGISTRADOS DESPACHADOS	$= \frac{\text{Productos registrados}}{\text{Productos despachados}} \times 100\%$
V. Dependiente CALIDAD DE SERVICIO	"La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza al consumidor" (Melara, 2017, párr. 4).	La calidad de servicio se mide cuando se cubre las expectativas del cliente, como atendiendo a tiempo y con productos de calidad.	ATENCIÓN A TIEMPO	% DESPACHOS A TIEMPO	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ Productos entregados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ Productos despachados planificados}} \times 100\%$
			ATENCIÓN DE CALIDAD	% PRODUCTOS CONFORMES	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ Productos conformes}}{\text{N}^\circ \text{ Productos despachados}} \times 100\%$

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para la tesis se tomó como población 12 registros semanales de los despachos.

Muestra

Se tomó 12 registros semanales de los despachos.

Muestreo

Es censal, porque se ha considerado todos los datos de la población y la muestra.

Se tomaron 12 semanas para recolectar los datos pos test y pre test.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos están a base de fichas de registros, estas fichas están clasificadas para cada indicador.

Instrumentos de recolección de datos

- **Formato de control de inventario**

Se utilizó para registrar todos los movimientos del almacén, como: la fecha, el almacén, el movimiento, la marca, descripción del producto, código de producto, ubicación, destino, técnico, cantidad, costo y precio. (ANEXO 15)

- **Hoja de control de atención a tiempo**

Instrumento utilizado para medir la atención a tiempo, mediante las fechas de cumplimiento (ANEXO 10)

- **Hoja de control de atención de calidad**

Instrumento utilizado para medir la atención de calidad, mediante los productos conformes (ANEXO 11)

Validez del instrumento

Se ha procedido a validar los instrumentos mediante la validación de juicio de expertos, en este caso se tuvo a tres ingenieros de la escuela de Ingeniería Industrial. (ANEXO 12)

Confiabilidad

Para validar los datos recolectados de la empresa cada semana el Jefe del área, el encargado del área y los asistentes respectivos firmaron, para que se valide estos datos. (ANEXO 13)

2.5. Procedimiento

Antes de implementar la Gestión de Inventario, primero se hizo un diagnóstico general al almacén, para que las decisiones sean rápidas y efectivas al momento de hacer el plan de trabajo.

Cuando la idea estuvo concreta se hizo un Gantt (ANEXO 14) para dar a conocer el tiempo de duración de la implementación. Cuando el Gantt estuvo terminado se presentó el plan de trabajo al dueño de la empresa y a la Gerencia de Logística para que puedan dar la aprobación de la propuesta de mejora. Para la Gerencia fue muy importante esta decisión ya que quieren que la empresa siga creciendo en forma ordenada y aplicada.

Una vez aprobada la propuesta de mejora se pasó hacer el formato de control de inventario (ANEXO 15), ya que el encargado controlaba los movimientos de los productos de forma empírica y antigua.

Para poder categorizar los productos que hay en el almacén de la empresa se aplicó la herramienta del ABC (ANEXO 16), esto ha permitido que los productos se puedan dividir en tres categorías, donde el A están todos los productos que representan el 80% del almacén, en el caso de la empresa los kit de seguridad de la marca Suzuki están dentro de ella, el B representa el 15% como por ejemplo la

marca Jac y el C representa un 5% de la marca Mazda , ya que son los productos de menor importancia.

Para llegar a este análisis se tomó datos históricos de las ventas de la empresa desde el mes de abril del 2018 hasta octubre del 2018 para poder hacer el Pareto y de esta manera llegar a analizar la categorización que tienen cada una de ellas.

Seguidamente se procedió a codificar los productos del almacén (ANEXO 17), ya que es muy importante porque permite administrar mejor los recursos del área, además ayuda al operario hacer el picking de forma eficiente y precisa. Para codificar los productos se nombró un nombre general seguido de la nombre de la marca y finalmente las iniciales del modelo, de esta manera se codificó todos los materiales. Estas codificaciones se dieron a conocer a toda la empresa ya que hay áreas que los usan como la de ventas.

Una vez estandarizado las codificaciones de los productos se pasó a señalar y organizar el almacén (ANEXO 18). La empresa cuenta con siete estantes de los cuales dos son más grandes, seis estantes tienen seis columnas horizontales y uno tiene una sola columna horizontal, cinco estantes tienen tres columnas verticales, uno tiene 6 columnas verticales y el último tiene solo una columna vertical. De esta manera se señaló de la siguiente manera:

- Cada estante se enumeró desde el número 101 al 107
- En el caso de los estantes, las columnas horizontales se nombraron por números desde el 1 hasta el 6.
- En el caso de los estantes, las columnas verticales se nombraron por letras desde el A hasta el C.

Cabe resaltar que estas señalizaciones son de acuerdo a las características del estante. Para organizar mejor el almacén se ha calculado el espacio disponible de cada estante para poder optimizar el espacio y así crear nuevos sitios para nuevas mercaderías.

Los procedimientos en las diferentes áreas del almacén eran de forma empírica, por ello se hizo un manual de procedimiento de proceso (ANEXO 19). He aquí donde se detalla paso a paso lo que el encargado del área debería de hacer para mantener un orden y no cometer errores al momento de hacer algún movimiento dentro del almacén. Además ayudó al Jefe del área para controlar de forma eficiente el personal de trabajo.

Luego se hizo el inventario total del almacén, para poder registrar en el control de inventario como movimiento (saldo inicial), y se empieza desde cero. Esto ayudó a controlar mejor los registros de la recepción y los despachos de parte del encargado del almacén. (ANEXO 20)

Antes de finalizar la implementación, fue importante que el personal de la empresa esté enterado de los cambios para que puedan cooperar con ella. Por ello, se capacitó (ANEXO 21) a todo el personal sobre los procedimientos de cada proceso en el almacén y cómo iba a funcionar con la implementación de Gestión de Inventario para estandarizar procesos y mantener el orden y organización.

Para finalizar, con las pautas dadas a todo personal implicado se empezó a ordenar según la gestión propuesta.

2.6. Método de análisis de datos

Para la tesis se utilizó la prueba de normalidad, la validación de hipótesis, el programa Microsoft Excel y Spss V. 25.

- Prueba de normalidad

Esta prueba sirve para reconocer el comportamiento de los datos por cada variable, esta prueba se debe hacer antes de comenzar el análisis del estudio (Estadística descriptiva y test de normalidad, párr. 2, 2018).

Hay varios tipos de pruebas de normalidad para evaluar según el caso que se amerite y son:

- 1°. Prueba de Anderson – Darling
- 2°. Prueba de normalidad de Ryan – Joiner
- 3°. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov
- 4°. Prueba de Shapiro – Wilk

Cabe resaltar que la tesis ha utilizado Shapiro – Wilk ya que los datos fueron < 50 datos.

- **Análisis Descriptivo**

El análisis descriptivo ayuda a analizar mejor el análisis cuantitativo, ya que la interpretación ayuda de forma correcta a la creación de la hipótesis (QuestionPro, párr. 4, s.f.).

- **Prueba de hipótesis**

Esta prueba sirve para determinar si la hipótesis acepta o rechaza la posible respuesta de los objetivos del proyecto.

2.7. Aspectos éticos

La investigación posee ética profesional, ya que en todo momento se respeta los derechos de auditoría de investigaciones anteriores y mantienen las fuentes de la obtención de la información citada.

Toda la información recaudada está firmada por el Jefe del área, el encargado del área y el asistente logístico.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de la variable dependiente

TABLA 5: Dimensión calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO		
SEMANA	ANTES	DESPUÉS
1	52%	71%
2	57%	69%
3	59%	78%
4	54%	75%
5	51%	69%
6	60%	63%
7	57%	62%
8	54%	69%
9	40%	62%
10	42%	69%
11	47%	71%
12	50%	72%
PROMEDIO	52%	69%
DESV. ESTÁNDAR	0.064	0.049

INTERPRETACIÓN

De la TABLA 5, se puede observar que la calidad de servicio antes estuvo a un promedio de 52% y con la aplicación de la Gestión de Inventario estuvo a un 69%, demostrando un incremento de 17%.

FIGURA 3: Calidad de servicio

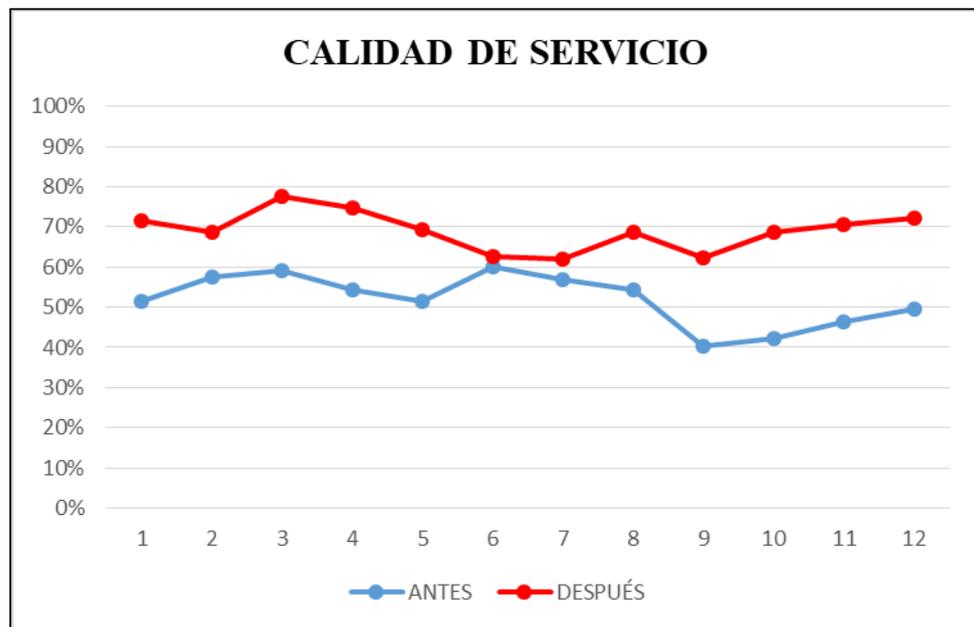


TABLA 6: Calidad de servicio (antes)

ESTADÍSTICO	VALOR
Media	52
Mediana	53
Moda	54,00 ^a
Desv. Desviación	6
Mínimo	40
Máximo	60

De los 12 registros semanales se encontró que la calidad de servicio estuvo alrededor de 52 despachos, el 50% de los registros presentó una calidad de servicio menor o igual a 53 despachos, existieron varias cantidades frecuentes en los despachos con calidad de servicio el más pequeño fue de 54 despachos, siendo el máximo de 94 despachos con calidad de servicio y el mínimo de 51 despachos con calidad de servicio. (TABLA 6)

TABLA 7: Calidad de servicio (después)

ESTADÍSTICO	VALOR
Media	69
Mediana	69
Moda	69
Desv. Desviación	5
Mínimo	62
Máximo	78

De los 12 registros semanales se encontró que la calidad de servicio estuvo alrededor de 69 despachos, el 50% de los registros presentó una calidad de servicio menor o igual a 69 despachos, la cantidad de despachos con calidad de servicio más frecuente fue de 69 despachos, siendo el máximo de 78 despachos con calidad de servicio y el mínimo de 62 despachos con calidad de servicio. (TABLA 7)

TABLA 8: Dimensión atención a tiempo

ATENCIÓN A TIEMPO		
SEMANA	ANTES	DESPUÉS
1	60%	79%
2	66%	78%
3	60%	81%
4	62%	76%
5	63%	72%
6	94%	70%
7	60%	73%
8	63%	80%
9	51%	72%
10	56%	75%
11	59%	74%
12	62%	78%
PROMEDIO	63%	76%
DESV. ESTÁNDAR	0.105	0.035

INTERPRETACIÓN

De la TABLA 8, se puede observar que la atención a tiempo antes estuvo a un promedio de 63% y con la aplicación de la Gestión de Inventario estuvo a un 76%, demostrando un incremento de 13%.

FIGURA 4: Atención a tiempo

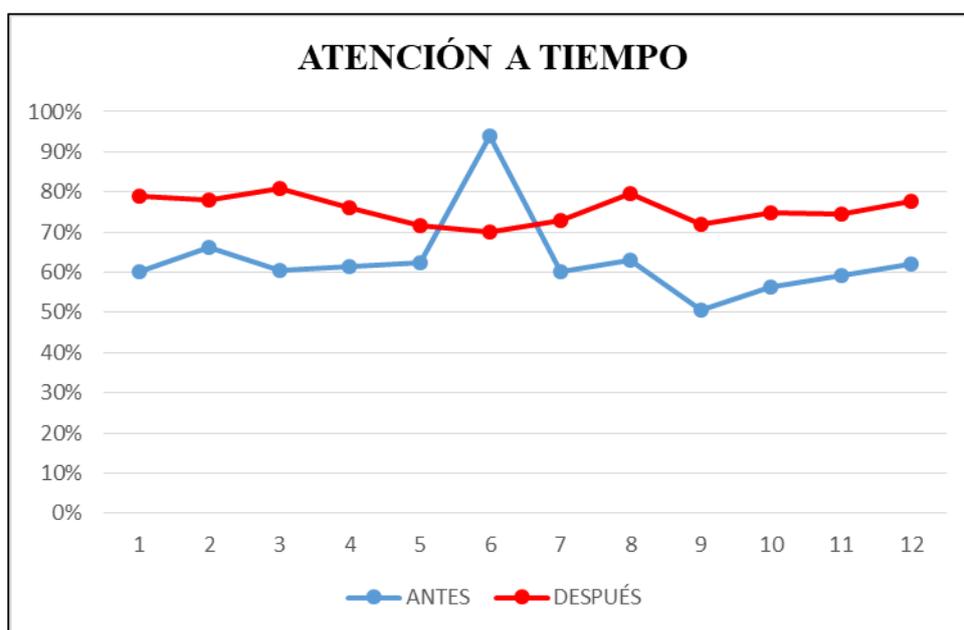


TABLA 9: Atención a tiempo (antes)

ESTADÍSTICO	VALOR
Media	63
Mediana	61
Moda	60
Desv. Desviación	10
Mínimo	51
Máximo	94

De los 12 registros semanales se encontró que los productos atendidos a tiempo estaban alrededor de 63 despachos, el 50% de los registros presentó un despacho menor o igual a 61 despachos, la cantidad de despachos atendidos a tiempo más frecuente fue de 60 despachos, siendo el máximo de 94 despachos y el mínimo de 51 despachos. (TABLA 9)

TABLA 10: Atención a tiempo (después)

ESTADÍSTICO	VALOR
Media	76
Mediana	76
Moda	72,00 ^a
Desv. Desviación	4
Mínimo	70
Máximo	81

De los 12 registros semanales se encontró que los productos atendidos a tiempo estaban alrededor de 76 despachos, el 50% de los registros presentó un despacho menor o igual a 63 despachos, existieron varias cantidades frecuentes de despachos atendidos a tiempo el más pequeño fue de 72 despachos, siendo el máximo de 81 despachos y el mínimo de 70 despachos. (TABLA 10)

TABLA 11: Dimensión atención de calidad

ATENCIÓN DE CALIDAD		
SEMANA	ANTES	DESPUÉS
1	86%	91%
2	87%	88%
3	98%	96%
4	88%	98%
5	82%	96%
6	64%	90%
7	95%	85%
8	86%	86%
9	80%	87%
10	75%	92%
11	79%	95%
12	80%	93%
PROMEDIO	83%	91%
DESV. ESTÁNDAR	0.090	0.044

INTERPRETACIÓN

De la TABLA 11, se puede observar que la atención de calidad antes estuvo a un promedio de 83% y con la aplicación de la Gestión de Inventario estuvo a un 91%, demostrando un incremento de 8%.

FIGURA 5: Atención de calidad

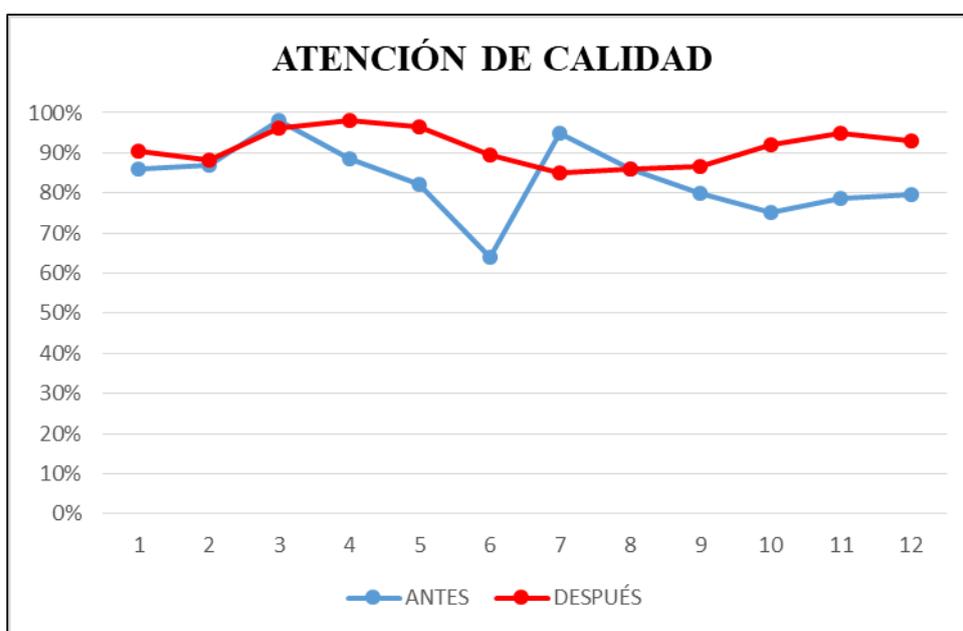


TABLA 12. Atención de calidad (antes)

ESTADÍSTICO	VALOR
Media	83
Mediana	84
Moda	80,00 ^a
Desv. Desviación	9
Mínimo	64
Máximo	98

De los 12 registros semanales se encontró que los productos atendidos de calidad estaban alrededor de 83 despachos, el 50% de los registros presentó un despacho menor o igual a 84 despachos, existieron varios cantidades frecuentes de despachos atendidos de calidad el más pequeño fue de 80 despachos, siendo el máximo de 98 despachos y el mínimo de 64 despachos. (TABLA 12)

TABLA 13: Atención de calidad (después)

ESTADÍSTICO	VALOR
Media	91
Mediana	92
Moda	96
Desv. Desviación	4
Mínimo	85
Máximo	98

De los 12 registros semanales se encontró que los productos atendidos de calidad estaban alrededor de 91 despachos, el 50% de los registros presentó un despacho menor o igual a 92 despachos, la cantidad de despachos atendidos de calidad más frecuente fue de 96 despachos, siendo el máximo de 98 despachos y el mínimo de 85 despachos. (TABLA 13)

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Validación de la Hipótesis General

Prueba de Normalidad (calidad de servicio), Modelo Matemático (TABLA 14).

- $SIG_{\text{calidad de servicio antes}} > 0.05$ y $SIG_{\text{calidad de servicio después}} > 0.05$, entonces los datos son paramétricos.
- Cualquier otra combinación de lo anterior dicho los datos serán no paramétricos.

TABLA 14: Modelo matemático

	ANTES	DESPUÉS	CONCLUSIÓN
$SIG > 0.05$	SI	SI	PARAMÉTRICO
$SIG > 0.05$	SI	NO	NO PARAMÉTRICO
$SIG > 0.05$	NO	SI	NO PARAMÉTRICO
$SIG > 0.05$	NO	NO	NO PARAMÉTRICO

TABLA 15: Prueba de normalidad – Calidad de servicio

	Prueba de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO ANTES	0.935	12	0.438
CALIDAD DE SERVICIO DESPUÉS	0.920	12	0.289

Según la TABLA 15 se puede observar que los datos analizados son 12, por lo tanto, la prueba de normalidad se realizará con shapiro wilk, porque los datos analizados son menores a 50. Se obtuvo un grado de significancia de la calidad de servicio antes > 0.05 y la calidad de servicio después > 0.05 . Por lo tanto los datos son paramétricos y para la contrastación de la Hipótesis General se utilizará el estadístico T de Student con el comparativo promedio de medias.

Contrastación de la Hipótesis General:

- H_0 : Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C no incrementa la calidad de servicio en Ate 2019.
- H_a : Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la calidad de servicio en Ate 2019

Regla de decisión:

- μ CALIDAD DE SERVICIO ANTES \geq μ CALIDAD DE SERVICIO DESPUÉS
- μ CALIDAD DE SERVICIO ANTES $<$ μ CALIDAD DE SERVICIO DESPUÉS

Prueba T

TABLA 16: Estadísticas de muestras emparejadas – Calidad de servicio

Estadísticas de muestras emparejadas				
	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
CALIDAD DE SERVICIO ANTES	51.9167	12	6.35979	1.83591
CALIDAD DE SERVICIO DESPUÉS	69.1667	12	4.93288	1.42400

TABLA 17: Correlaciones de muestras emparejadas- Calidad de servicio

Correlaciones de muestras emparejadas			
	N	Correlación	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO ANTES & CALIDAD DE SERVICIO DESPUÉS	12	0.174	0.588

De la TABLA 16, quedó demostrado que la media de la calidad de servicio antes es 51.91% es menor que la media de la calidad de servicio después 69.16%, por consiguiente se acepta la hipótesis de investigación o alterna, quedando demostrado que la Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la calidad de servicio en Ate 2019.

3.2.2. Validación de la Hipótesis Específica – Atención a tiempo

TABLA 18: Prueba de normalidad – Atención a tiempo

	Prueba de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ATENCIÓN A TIEMPO ANTES	0.674	12	0.000
ATENCIÓN A TIEMPO DESPUÉS	0.957	12	0.737

Según la TABLA 18 se puede observar que los datos analizados son 12, por lo tanto, la prueba de normalidad se realizará con shapiro wilk, porque los datos analizados son menores a 50. Se obtuvo un grado de significancia de atención a tiempo antes < 0.05 y atención a tiempo después > 0.05 . Por lo tanto los datos no son paramétricos y para la contrastación de la Hipótesis Específica 1 se utilizará el estadístico Wilcoxon.

Contrastación de la Hipótesis General:

- H_0 : La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C no incrementa la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019.
- H_a : Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019.

Regla de decisión:

- μ ATENCIÓN A TIEMPO ANTES $\geq \mu$ ATENCIÓN A TIEMPO DESPUÉS
- μ ATENCIÓN A TIEMPO ANTES $< \mu$ ATENCIÓN A TIEMPO DESPUÉS

Prueba Wilcoxon

TABLA 19: Estadísticos descriptivos – Atención a tiempo

	Estadísticos descriptivos				
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
ATENCIÓN A TIEMPO ANTES	12	63.0000	10.47942	51.00	94.00
ATENCIÓN A TIEMPO DESPUÉS	12	75.6667	3.55050	70.00	81.00

La TABLA 19 demuestra que la media de atención a tiempo antes fue de 63 % es menor que la media de atención a tiempo es de 75.6 % por consiguiente se acepta la hipótesis de investigación o alterna, quedando demostrado que la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención a tiempo al cliente en Ate, 2019.

3.2.3. Validación de la Hipótesis Específica – Atención de calidad

TABLA 20: Prueba de normalidad – Atención de calidad

	Prueba de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ATENCIÓN DE CALIDAD ANTES	0.959	12	0.772
ATENCIÓN DE CALIDAD DESPUÉS	0.953	12	0.678

Según la TABLA 20 se puede observar que los datos analizados son 12, por lo tanto, la prueba de normalidad se realizará con shapiro wilk, porque los datos analizados son menores a 50. Se obtuvo un grado de significancia de la atención de calidad antes > 0.05 y la atención de calidad después > 0.05 . Por lo tanto los datos son paramétricos y para la contrastación de la Hipótesis Específica 2 se utilizará el estadístico T de Student con el comparativo promedio de medias.

Contrastación de la Hipótesis General:

- H_0 : La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C no incrementa la atención de calidad al cliente en Ate, 2019.
- H_a : La Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención de calidad al cliente en Ate, 2019.

Regla de decisión:

- μ ATENCIÓN DE CALIDAD ANTES \geq μ ATENCIÓN DE CALIDAD DESPUÉS
- μ ATENCIÓN DE CALIDAD ANTES $<$ μ ATENCIÓN DE CALIDAD DESPUÉS

Prueba T

TABLA 21: Estadísticas de muestras emparejadas – Atención de calidad

Estadísticas de muestras emparejadas				
	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
ATENCIÓN DE CALIDAD ANTES	83.3333	12	8.97809	2.59175
ATENCIÓN DE CALIDAD DESPUÉS	91.4167	12	4.31611	1.24595

TABLA 22: Correlaciones de muestras emparejadas- Atención de calidad

Correlaciones de muestras emparejadas			
	N	Correlación	Sig.
ATENCIÓN DE CALIDAD ANTES & ATENCIÓN DE CALIDAD DESPUÉS	12	0.013	0.969

De la TABLA 21, quedó demostrado que la media de la atención de calidad antes es 83.3 % es menor que la media de la atención de calidad después 91.41 %, por consiguiente se acepta la hipótesis de investigación o alterna, quedando demostrado que la Gestión de Inventario en el área de Logística de la empresa Promax S.A.C incrementa la atención de calidad al cliente en Ate, 2019.

IV. DISCUSIÓN

Discusión de la Hipótesis General

En la TABLA 16, se puede observar que la media del índice de calidad de servicio después de la Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la calidad de servicio en Ate 2019 que produjo un aumento de 17% en promedio, asimismo coincidimos con el trabajo de Zapata (2016) en la tesis llamada: “Gestión de Inventarios para mejorar la Calidad de Servicio en la empresa ITN S.A, Chorrillos, Lima, 2016”, teniendo como resultado una mejora en la calidad de servicio a un 24%, asimismo nos valida López (2014) quien afirma que consiste en tener la disponibilidad inmediata y fácil de los bienes ya sea para la venta o uso de estas. De esta manera se podrá conseguir una buena atención al cliente y por ende una buena calidad de servicio.

Discusión de la Hipótesis Específico – Atención a tiempo

En la TABLA 19, se puede observar que la media del índice de atención a tiempo después de la Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la atención a tiempo en Ate 2019 produjo un aumento de 13% en promedio, asimismo coincidimos con el trabajo de Salvatierra (2018) en la tesis llamada: “Aplicación de la Gestión de Inventarios para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa Huracán Motors, Ate - Lima 2017”, como resultado se incrementó la satisfacción del cliente en 12%, las entregas a tiempo 3%, también nos valida Anaya (2011) quien afirma que la disponibilidad de los productos en un almacén es un factor muy importantes ya que interviene en el proceso de los despachos, la Gestión de Inventario busca que los productos estén disponibles para que los despachos sean rápidos, fiables y como consecuencia la atención será a tiempo.

Discusión de la Hipótesis Específico – Atención de calidad

En la TABLA 21, se puede observar que la media del índice de atención de calidad después de la Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementa la atención de calidad en Ate 2019 produjo un aumento de 8% en promedio, asimismo coincidimos con el trabajo de Andrade Herbert (2016) en la tesis llamada: “Optimización de la Gestión de Inventarios para mejorar la calidad de servicio de la empresa compañía importadora Derteano & Stucker S.A.C, la victoria, 2016”, obteniendo como resultado el incremento de 6.27 % en calidad de servicio y el nivel de

servicio en 9.25%, también nos valida Espejo (2017) afirmando que el propósito de esta herramienta es conocer todos los artículos que hay dentro del almacén y clasificarlos según la importancia que tienen dentro de ella, ya que ayudará a tomar decisiones rápidas y objetivas al momento de querer aplicar la Gestión de Inventario para que la atención de calidad sea buena al momento de entregar el producto.

V. CONCLUSIONES

Con la aplicación de la Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementó significativamente los índices de calidad de servicio, conforme se evidencia en la TABLA 16, donde el incremento fue de 17 %.

Con la aplicación de la Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementó significativamente los índices de atención a tiempo, conforme se evidencia en la TABLA 19, donde el incremento fue de 13 %.

Con la aplicación de la Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C incrementó significativamente los índices de atención de calidad, conforme se evidencia en la TABLA 21, donde el incremento fue de 8 %.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia de la empresa Promax Perú S.A.C mantener la aplicación de la Gestión de Inventario que actualmente se está realizando en el área de almacén con el fin de seguir incrementando la calidad de servicio, dado que el 17% de mejora representa aproximadamente S/25,601.29 en las ventas mensuales.

El cumplimiento en la atención a tiempo mejoró un 13% lo que representa un mejor compromiso hacia los clientes en la empresa Promax Perú S.A.C, lo que permitió incrementar un cliente más llamado Wigo Motors. Por ello se recomienda seguir con esta implementación.

La atención de calidad en el área del almacén de la empresa Promax Perú S.A.C obtuvo una mejora de 8 % aproximadamente lo que significa un ahorro en los re procesos de los productos despachados de S/12,000.00 mensuales sobre las ventas.

REFERENCIAS

- ADEKUNLE, Biyuno. Relationship between destination service quality and tourists' satisfaction in Iko gosi Warm Spring Resort, Nigeria. [En línea] 2018. [Fecha de consulta 9 de mayo] Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=14&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=134454600&db=hjh>
ISSN: 1332-7461
- ANAYA, Julio. Almacenes: análisis, diseño y organización. 2ª ed. Madrid: ESIC EDITORIAL, 2011. 241pp.
ISBN: 9788473565745
- Ariluz, Yurico. Aplicación de la Gestión de Almacenes para incrementar la satisfacción del cliente en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A. Cercado de Lima, 2018. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2018. 121pp.
Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29062>
- Collins, Arthur. Service Quality (SQ): Perspectives, Management and Improvement Strategies. [En línea]. 2017. [Fecha de consulta 9 de mayo] Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=1477852&db=nlebk>
ISSN: 9781536107623
- CONTRERAS, Jorge, PIEDRAHITA, Alberto y RAMIREZ, Iliana [En línea]. Competencias digitales, desarrollo y validación de un instrumento para su valoración en el contexto colombiano. (11) Enero. n° 20. [Fecha de consulta: 28 de abril del 2019]. Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=f23698a8-5402-41ea-ab4c-cde06c89a3d5%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=135481399&db=bth>
ISSN: 2145 7778

- Chien Wei, Ho. Using job design to motivate employees to improve high-quality service in the airline industry. [En línea] Junio 2019. [Fecha de consulta 9 de mayo]

Disponibilidad: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=20&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=S0969699718303508&db=edselp>

ISSN: 0969-6997
- Chukwunonso, Oraedu. Structural Equation Test of Service Quality Dimensionson the Relationship Quality Construct: Evidence from an Emerging Telecom Market [En línea]. Abril-Junio 2019. [Fecha de consulta 9 de mayo de 2019]

Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=135909212&db=bth>

ISSN: 1533-2667
- Di Mauro, Carmela. Measuring overconfidence in inventory management decisions [en línea]. Septiembre 2016. [Fecha de consulta 9 de mayo de 2019].

Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=S1478409216300218&db=edselp>

ISSN: 1478-4092
- Edvardsson, B. Service quality: beyond cognitive assessment [en línea]. 2005. [Fecha de consulta 9 de mayo de 2019]

Disponible en: http://explore.bl.uk/primo_library/libweb/action/display.do?tabs=detailsTab&gathStatTab=true&ct=display&fn=search&doc=ETOCRN165853166&indx=1&recIds=ETOCRN165853166

ISSN: 0960-4529
- ESPEJO, Marco. Gestión de Inventario. Editorial: Lima: Universidad San Ignacio de la Oloya, 2017. 187 pp.

ISBN: 9786124370038

- Fontalvo, Tomas y Vergara Juan. La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008 [en línea]. España: Malaga, Eumed., 2010 [fecha de consulta: 12 de mayo del 2019]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA3&dq=fontalvo+y+vergara&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjfjJua94fjAhUXK7kGHUo6CpwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=fontalvo%20y%20vergara&f=false>.
- GADICAR, Ashish y GADICAR Rimalini. Increase Customer Satisfaction and Reduce Losses Through ABC Analysis, Dual and Multiple Criteria Approach in Hotel at Mauritius [En línea]. (11) Febrero 2016 [Fecha de consulta: 09 de mayo del 2019] Disponible en: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=53d9e260-56b7-4fd7-807d-ea433df6f5c0%40sdc-v-sessionmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=115129132&db=bth> – ISSN: 0975-511X
- GARCÍA, Cantú. Almacenes: planeación, organización y control. 4.^a ed. México: Trillas, 2010. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=DHpXDwAAQBAJ&pg=PA13&dq=La+gesti%C3%B3n+de+inventarios+consiste+en+mantener+disponibles+estos+bienes+al+momento+de+requerir+su+uso+o+venta,+basados+en+pol%C3%ADticas+que+permitan+decidir+cu%C3%A1ndo+y+en+qu%C3%A9+cantidad+reabastecer+el+inventario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiu6va4_vrdAhUBDZAKHSMGC70Q6wEIKDAA#v=onepage&q&f=false ISBN: 9786071705839
- Gestión de Inventario. Bastidas Edwin. 2010. Disponible en: <https://Logisticayabastecimiento.jimdo.com/gesti%C3%B3n-de-inventarios/>
- Hakan, Kitapci. Investigating the impacts of brand experience and service quality. [En línea] 2017. [Fecha de consulta 9 de mayo] Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=12&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=126375551&db=bth>

ISSN: 1470-7853

- Herbert, Andrade. Optimización de la Gestión de Inventarios para mejorar la calidad de servicio de la empresa compañía importadora DERTEANO & STUCKER S.A.C, La Victoria, 2016., Lima. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2016. 111pp. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18520/Andrade_VHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- International Journal of Information Systems and Supply Chain Management. Supply Chain Management Practices, Competitive Advantage and Organizational Performance: A Confirmatory Factor Model [En línea]. (2) Abril - junio 2014. n° 7. [Fecha de consulta: 28 de abril del 2019].
Disponible en: <https://www.scimagojr.com/journalsearch.php?q=19355726%3B>
ISSN: 2014040102
- Jimenez, Cindy, Fernandez, Yenni. Diseño de los procedimientos de control interno para la Gestión de Inventarios de la comercializadora J&F., Santiago de Cali. Tesis (Ciencias Económicas y administrativas) Cali: Pontificia Universidad Javeriana. 2017. 116pp.
Disponible en: <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/8666>
- La población finita. Toboola. Disponible en: <https://educacion.elpensante.com/la-poblacion-finita/>
- La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente [Mensaje en un blog]. s.l. [Fecha de consulta: 26-04-19]. Disponible en: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- LINDSEY, Matthew y PAVUR, Robert. Determination of parameters of the stochastic inventorymanagement system in the conditions of economically-based shortage [En línea]. Enero – febrero 2009. [Fecha de consulta: 28 de abril del 2019].
Disponible en: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=28&sid=b86929e4-8f34-4b9c-ae0c-eb44560df27a%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=135197366&db=iib> –
- Loja, Jessica. Propuesta de un sistema de Gestión de Inventarios para la empresa FEMARPE. Tesis (Ingeniería de contabilidad) Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. 2015. 121pp.
Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7805>

- LOPEZ, Pedro. Población muestra y muestreo [En línea]. (09) 2004. n° 8. [Fecha de consulta: 28 de abril del 2019].
Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572009000100007&script=sci_arttext&tlng=en
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
ISSN: 1815-0276
- LÓPEZ, Javier. Gestión de Inventario [en línea]. España: Elearning S.L., 2014. 231pp.
ISBN: 9788416199587
- MARTÍNEZ, Rigoberto. Servicio al cliente interno. Bogotá: Ediciones de la U, 2016. 141pp.
ISBN: 9789587625370
- Mondragon, Kevin. Gestión de Inventario para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa AQUABRIGHT PROFESIONAL SAC. En el año 2018. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2018. 112pp.
Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22564>
- Olivera, Steve. Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A, Villa El Salvador, 2017. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2017. 135pp.
Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16582>
- Recolección de datos. Bautista Luis. Disponible en: <http://data-collection-and-reports.blogspot.com/> La recolección de datos
- Revista Cubana de Medicina Militar. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio [En línea]. (38) enero – marzo 2019. n° 1. [Fecha de consulta: 28 de abril del 2019].
Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572009000100007&script=sci_arttext&tlng=en
ISSN: 1561-3046
- Reyes, Sonia. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share. Tesis (Ciencias económicas empresariales) Quetzaltenango: Universidad Rafael Landovar.
Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

- Saliba, Katia. Service Quality at the Lebanese University: Faculty of Public Health. [En línea] Marzo 2019. [Fecha de consulta 9 de mayo]
Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=22&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=135716722&db=bth>
ISSN: 2232-5204
- Salvatierra, Diego. Aplicación de la Gestión de Inventarios para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa Huracán Motors, Ate - Lima 2017. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2018. 119pp.
Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29062>
- SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. 6^a ed. México: Editorial Mexicana, 2014. 634 pp.
ISBN: 9781456223960
- SÁNCHEZ, Enrique. Excelencia en la gestión calidad total. USA: Celi S.R.L, 2015. 314pp.
ISBN: 9781500405212
- Saratu, Suleiman. Impact of service delivery in pension industry on fraud reduction and employees. [En línea]. 2018. [Fecha de consulta 9 de mayo de 2019].
Disponible en: <https://hdl.handle.net/10520/EJC-119bc534dd>
ISSN: 1117-1421
- SALAS, Katherinne, MAIGUEL, Henry y ACEVEDO, Jaime. Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles desintegración y colaboración en una cadena de suministro [En línea]. (25) Marzo – julio 2016. n° 2. [Fecha de consulta: 02 de mayo del 2019].
Disponible en: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=16&sid=b86929e4-8f34-4b9c-ae0c-eb44560df27a%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=123888138&db=fua> –
ISSN: 10.4067/s0718-33052017000200326
- Soteris, Kefalas. QUALITY SERVICE IN THE HOSPITALITY INDUSTRY: ACHIEVING EFFECTIVE SERVICE PROCESSES AND DESIGNS. [En línea] 2017. [Fecha de consulta 9 de mayo]

Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=130557153&db=hjh>

ISSN: 1801-1535

- Taylor y Francis. Warehouse location and two-echelon inventory management with concave operating cost [En línea]. Diciembre 2014. [Fecha de consulta: 15 de abril del 2019].

Disponible en: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=29&sid=b86929e4-8f34-4b9c-ae0c-eb44560df27a%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=101384858&db=bth> -.

ISSN: 1072954

- Torres, Soledad. El control de inventarios y la satisfacción de los clientes de la empresa CASAS Y SUEÑOS S.A.C, CARABAYLLO, lima 2018. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2018. 124pp.

Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25091>

- Valderrama, Santiago. Pasos para elaborar un proyecto de investigación. 5ta edición. Lima: Editorial San Marcos. 2015. 495pp.

ISBN: 978-612-302-878-7

- Yehuda, Eliya. Accountability and service quality in public service in Israel [En línea] 2018. [Fecha de consulta 9 de mayo]

Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=16&sid=154a465e-e674-40b3-9b79-c73dfec24e54%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsrep.a.rom.rmcimn.v19y2018i3p289.297&db=edsrep>

- Zapata, Fery. Gestión de Inventarios para mejorar la Calidad de Servicio en la empresa ITN S.A, Chorrillos, Lima, 2016., Lima. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2016. 66pp. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/984/Zapata_QFF.pdf?sequence=1&isAllow

ANEXOS

ANEXO 1: Indicador de calidad de servicio – Validado por la empresa



INDICADOR DE CALIDAD DE SERVICIO

N° DATOS	ANTES							DESPUES						
	N° PRODUCTOS ENTREGADOS A TIEMPO	N° PRODUCTOS DESPACHADOS PLANIFICADOS	ATENCIÓN A TIEMPO	N° PRODUCTOS CONFORMES	N° PRODUCTOS DESPACHADOS	ATENCIÓN DE CALIDAD	CALIDAD DE SERVICIO	N° PRODUCTOS ENTREGADOS A TIEMPO	N° PRODUCTOS DESPACHADOS PLANIFICADOS	ATENCIÓN A TIEMPO	N° PRODUCTOS CONFORMES	N° PRODUCTOS DESPACHADOS	ATENCIÓN DE CALIDAD	CALIDAD DE SERVICIO
1	30	50	60%	43	50	86%	52%	75	95	79%	86	95	91%	71%
2	45	68	66%	59	68	87%	57%	53	68	78%	60	68	88%	69%
3	32	53	60%	52	53	98%	59%	63	78	81%	75	78	96%	78%
4	48	78	62%	69	78	88%	54%	77	101	76%	99	101	98%	75%
5	35	56	63%	46	56	82%	51%	61	85	72%	82	85	96%	69%
6	47	50	94%	32	50	64%	60%	35	50	70%	69	77	90%	63%
7	12	20	60%	19	20	95%	57%	54	74	73%	63	74	85%	62%
8	63	100	63%	86	100	86%	54%	90	113	80%	68	79	86%	69%
9	43	85	51%	68	85	80%	40%	64	89	72%	77	89	87%	62%
10	27	48	56%	36	48	75%	42%	74	99	75%	91	99	92%	69%
11	58	98	59%	77	98	79%	47%	58	78	74%	74	78	95%	71%
12	46	74	62%	59	74	80%	50%	66	85	78%	79	85	93%	72%
	PROMEDIO						52%	PROMEDIO						69%

PROMAX PERU S.A.C.

Fuente: elaboración propia

ANEXO 2: Antes



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 3: Antes



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 4: Antes



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 5: Antes



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 6: Después



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 7: Antes



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 8: Antes



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 9: Cuestionario para determinar las causas de la baja calidad de servicio

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LAS CAUSAS DE LA BAJA SARISSFACCIÓN DEL CLIENTE

Apellidos y Nombres: Miguel Quispe Caca

Cargo: Gerente General

Se pide desarrollar esta encuesta mediante un aspa (x) los siguientes items. Donde:

1 = Muy satisfactorio
 2= Satisfactorio
 3= Neutros
 4= Insatisfactorio
 5=Muy insatisfactorio

CAUSAS	1	2	3	4	5
Gestión de inventario					X
Estudio de trabajo				X	
Automatización		X			
Seguridad Salud Ocupacional		X			
Ergonomía	X				

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LAS CAUSAS DE LA BAJA SARISSFACCIÓN DEL CLIENTE

Apellidos y Nombres: Alex Sorelo

Cargo: Jefe de Logística y Operaciones

Se pide desarrollar esta encuesta mediante un aspa (x) los siguientes items. Donde:

1 = Muy satisfactorio
 2= Satisfactorio
 3= Neutros
 4= Insatisfactorio
 5=Muy insatisfactorio

CAUSAS	1	2	3	4	5
Gestión de inventario					X
Estudio de trabajo				X	
Automatización	X				
Seguridad Salud Ocupacional		X			
Ergonomía		X			

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LAS CAUSAS DE LA BAJA SARISFACCIÓN DEL CLIENTE

Apellidos y Nombres: ANHELITZHE REYES MANGUA

Cargo: ENCARGADA DE ALMACÉN

Se pide desarrollar esta encuesta mediante un aspa (x) los siguientes items. Donde:

1 = Muy satisfactorio

2= Satisfactorio

3= Neutros

4= Insatisfacorio

5=Muy insatsfactorio

CAUSAS	1	2	3	4	5
Gestión de inventario					X
Estudio de trabajo					X
Automatización		X			
Seguridad Salud Ocupacional		X			
Ergonomía	X	/			

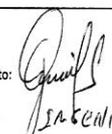
ANEXO 12: Juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS											
Título de la investigación:		Gestión de inventario en la empresa Promax Perú S.A.C para incrementar la satisfacción del cliente en Ate 2019									
Apellidos y Nombres del investigador:		CARHUARICRA MARTINEZ Lizi Stephanie / TRAVEZAÑO MARTINEZ Edward Jean Pierre									
Apellidos y Nombres del experto:		Ramos Hancza Freddy									
Escuela Profesional: INGENIERIA INDUSTRIAL				Área de especialidad: LOGISTICA							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FORMULA	INSTRUMENTO / ESCALA	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DE INVENTARIO	RECEPCIÓN	N° Productos registrados	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos registrados}}{N^{\circ} \text{ Productos recibidos}} * 100\%$	Formato de Recoleccion de Datos / RAZON	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ALMACENAJE	Utilización de espacio	$\frac{\text{Área total estante ocupado}}{\text{Área total estante disponible}} * 100\%$		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DESPACHO	N° Envios de pedidos planificados	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos despachados}}{N^{\circ} \text{ Productos planificados}} * 100\%$		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SATISFACCION DEL CLIENTE	ATENCIÓN A TIEMPO	N° Pedidos atendidos a tiempo	$\frac{N^{\circ} \text{ Pedidos entregados a tiempo}}{N^{\circ} \text{ Pedidos despachados planificados totales}} * 100\%$	Formato de Recoleccion de Datos / RAZON	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ATENCIÓN DE CALIDAD	N° Productos conformes	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos devueltos}}{N^{\circ} \text{ Productos entregados}} * 100\%$		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto:				Fecha: 11/12/14		<p>Criterios de evaluación: Pertinencia - El ítem corresponde al concepto teórico formulado.</p> <p>Relevancia - El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo</p> <p>Claridad - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</p>					

Nota: Adaptado de la "Guía de aprendizaje para el diseño y desarrollo del proyecto de investigación" por Abanto W. (2015). Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS											
Título de la investigación:		Gestión de inventario en la empresa Promax Perú S.A.C para incrementar la satisfacción del cliente en Ate 2019									
Apellidos y Nombres del investigador:		CARHUARICRA MARTINEZ Lizi Stephanie / TRAVEZAÑO MARTINEZ Edward Jean Pierre									
Apellidos y Nombres del experto:		ALMONTEUCADA HERNAN									
Escuela Profesional: INGENIERIA INDUSTRIAL				Área de especialidad: LOGISTICA							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FORMULA	INSTRUMENTO / ESCALA	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DE INVENTARIO	RECEPCIÓN	N° Productos registrados	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos registrados}}{N^{\circ} \text{ Productos recibidos}} * 100\%$	Formato de Recoleccion de Datos / RAZON	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ALMACENAJE	Utilización de espacio	$\frac{\text{Área total estante ocupado}}{\text{Área total estante disponible}} * 100\%$		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DESPACHO	N° Envios de pedidos planificados	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos despachados}}{N^{\circ} \text{ Productos planificados}} * 100\%$		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SATISFACCION DEL CLIENTE	ATENCIÓN A TIEMPO	N° Pedidos atendidos a tiempo	$\frac{N^{\circ} \text{ Pedidos entregados a tiempo}}{N^{\circ} \text{ Pedidos despachados planificados totales}} * 100\%$	Formato de Recoleccion de Datos / RAZON	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ATENCIÓN DE CALIDAD	N° Productos conformes	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos devueltos}}{N^{\circ} \text{ Productos entregados}} * 100\%$		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto:				Fecha: 11/12/18		<p>Criterios de evaluación: Pertinencia - El ítem corresponde al concepto teórico formulado.</p> <p>Relevancia - El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo</p> <p>Claridad - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</p>					

Nota: Adaptado de la "Guía de aprendizaje para el diseño y desarrollo del proyecto de investigación" por Abanto W. (2015). Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS											
Título de la investigación:		Gestión de inventario en la empresa Promax Perú S.A.C para incrementar la satisfacción del cliente en Ate 2019									
Apellidos y Nombres del investigador:		CARHUARICRA MARTINEZ Lizi Stephanie / TRAVEZAÑO MARTINEZ Edward Jean Pierre									
Apellidos y Nombres del experto:		QUIROZ CALLE JOSE									
Escuela Profesional: INGENIERIA INDUSTRIAL					Área de especialidad: LOGISTICA						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FORMULA	INSTRUMENTO / ESCALA	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DE INVENTARIO	RECEPCIÓN	N° Productos registrados	$\frac{\text{N° Productos registrados}}{\text{N° Productos recibidos}} * 100\%$	Formato de Recoleccion de Datos / RAZON	✓		✓		✓		
	ALMACENAJE	Utilización de espacio	$\frac{\text{Área total estante ocupado}}{\text{Área total estante disponible}} * 100\%$		✓		✓		✓		
	DESPACHO	N° Envios de pedidos planificados	$\frac{\text{N° Productos despachados}}{\text{N° Productos planificados}} * 100\%$		✓		✓		✓		
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ATENCIÓN A TIEMPO	N° Pedidos atendidos a tiempo	$\frac{\text{N° Pedidos entregados a tiempo}}{\text{N° Pedidos despachados planificados totales}} * 100\%$	Formato de Recoleccion de Datos / RAZON	✓		✓		✓		
	ATENCIÓN DE CALIDAD	N° Productos conformes	$\frac{\text{N° Productos devueltos}}{\text{N° Productos entregados}} * 100\%$		✓		✓		✓		
Firma del experto:  MGR / INGENIERO INDUSTRIAL			Fecha: 11/12/18	Criterios de evaluación: Pertinencia - El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Relevancia - El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo Claridad - Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo							

Nota: Adaptado de la "Guía de aprendizaje para el diseño y desarrollo del proyecto de investigación" por Abanto W. (2015). Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo.

CONTROL DE ATENCIÓN DE CALIDAD

N° PEDIDO	CLIENTE	Q PRODUCTOS DESPACHADOS	Q PRODUCTOS CONFORMES
2378	DERCO	10	7
2379	DERCO	15	11
2380	AUTOLAND	28	22
2381	AUTOLAND	6	6
2382	AUTOLAND	15	13
	TOTAL	74	59

PROMAX PERU S.A.C.

.....
Macedo

Firma del jefe

.....
Amador

Firma del encargado

.....
Luis

Firma del asistente

CONTROL DE ATENCIÓN DE CALIDAD

N° PEDIDO	CLIENTE	Q PRODUCTOS DESPACHADOS	Q PRODUCTOS CONFORMES
60194	DERCO	20	19
60195	DERCO	6	5
60196	AUTOLAND	19	17
60197	AUTOLAND	15	15
60198	AUTOLAND	35	30
	TOTAL	95	86

PROMAX PERU S.A.C.

.....
Macedo

Firma del jefe

.....
Amador

Firma del encargado

.....
Luis

Firma del asistente

ANEXO 14: Diagnostico de la empresa

Según el diagnóstico de la empresa se decidió implementar una Gestión Inventario para aumentar la calidad de servicio, en la cual se realizó el Gantt (TABLA 23) para determinar la duración del proyecto y se separó en las siguientes actividades:

1. Diagnóstico de la empresa: una vez hecho el diagnóstico de la empresa, se planteó el proyecto al Dueño y a la Gerencia para dar la aprobación de la mejora
2. Crear el control de inventario: para que los productos del almacén estén mejor controlados.
3. Clasificación según el ABC: se utilizó esta herramienta para clasificar los productos según la participación dentro de la empresa. Para hallar esta clasificación se hizo tres procesos:
 - Recolección de datos
 - Pareto
 - Análisis de Pareto
4. Estandarizar los códigos de cada producto.
5. Señalización y organización del almacén.
 - Layout según análisis ABC
 - Señalización de pasadizos
 - Calculo del espacio disponible en los estantes
6. Crear el manual de procedimiento en el proceso.
7. Inventariar el almacén.
 - Registrar control de inventario.
8. Capacitar a la personal
9. Ordenar el almacén.

TABLA 23: Gantt para la implementación de Gestión de Inventario

ACTIVIDADES	OCTUBRE		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO	
	SEM 43	SEM 44	SEM 45	SEM 46	SEM 47	SEM 48	SEM 49	SEM 50	SEM 51	SEM 52	SEM 1	SEM 2
DIAGNOSTICAR LA EMPRESA												
Presentación la idea de mejora												
Aprobación de la idea												
CREAR EL CONTROL DE INVENTARIO												
CLASIFICAR SEGÚN EL ABC												
Recolección de datos históricos (ventas)												
Pareto												
Análisis de Pareto												
ESTANDARIZAR LOS CÓDIGOS DE CADA PRODCUTOS												
SEÑALIZAR Y ORGANIZAR EL ALMACÉN												
Loyaut según el análisis ABC												
Señalizar los pasadizos												
Calcular el espacio disponible de los estantes												
CREAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO POR PROCESO												
INVENTARIAR EL ALMACÉN												
Registrar los datos al control de inventario												
CAPACITAR AL PERSONAL (FUNCIONES)												
ORDENAR EL ALMACÉN												

ANEXO 15: Creación del control de inventario

Al no contar con un formato estandarizado de control de inventario se creó un formato separándolo con los siguientes ítems:

- Fecha
- Tipo de almacén.
- Marca del producto.
- Descripción general del producto.
- Código del producto.
- Ubicación del producto en el almacén destinado.
- Taller a dónde va el producto o servicio.
- Destino del producto o servicio:
 - a) Taller
 - b) Asesor
 - c) Técnico
- La cantidad de producto
- Costo unitario
- Precio total del producto o servicio.
- Observaciones.

El objetivo fue estandarizar el formato y poder tener un mejor control del almacén. Se muestra el formato en la TABLA 24.

TABLA 24: Formato de control de inventario



CONTROL DE INVENTARIO

ACTUALIZAR

DESCRIPCIÓN_PROD
UCTO (Varios elementos) ▼

Etiquetas de fila ▼	CODIGO.PROD	UBICACIÓN	Suma de Cantidad
☰ SUZUKI	☰ KITSEGSUZAPVPAS	(en blanco)	49
Total SUZUKI			49
☰ (en blanco)			
Total general			49

FECHA	ALMACEN	MOVIMIENTO	MARCA	DESCRIPCIÓN.PRODUCTO	CODIGO.PROD	UBICACIÓN	DESTINO			MOVIMIENTO DEL INVENTARIO			OBSERVACIONES
							TALLER	ASESOR	TECNICO	Cantidad	Costo Unitario	Precio Total	

ANEXO 16: Clasificación ABC

El análisis ABC ayudó a clasificar los productos según la participación que tengan en la empresa, es por ello que se hizo los siguientes procesos:

- **Recolectar los datos históricos:** se registró la ventas desde el mes de abril del 2018 hasta octubre del 2018, para saber el comportamiento de los productos en la empresa (TABLA 26)
- **Hacer el diagrama de Pareto (80-20):** con los datos recolectados se hizo un diagrama de Pareto para poder clasificar los productos. (FIGURA 6)
- **Analizar el diagrama de Pareto:** a partir del diagrama de Pareto se pudo analizar los productos según la participación que tuvo en la empresa. (TABLA 27)

En el siguiente cuadro se muestra el resumen del diagrama de Pareto:

TABLA 25: Resumen del diagrama de Pareto

PARTICIPACIÓN ESTIMADA	CLASIFICACIÓN n	n	PARTICIPACIÓN n	VENTAS	PASTICIPACIÓN VENTAS
0 % - 80%	A	40	22%	S/. 289,556.40	80%
81% - 95%	B	34	18%	S/. 56,238.80	15%
96% - 100%	C	112	60%	S/. 18,334.95	5%

Se puede observar en la TABLA 25 que 40 productos representan el 80% de las ventas, 34 productos representa el 15% de las ventas y 112 productos representa el 5% de las ventas. Las marcas que más representan ventas en la empresa son Suzuki y Mazda, ubicándose en la clasificación A

A partir de este análisis se podrá distribuir y organizar mejor el almacén. Cabe resaltar que los kit de seguridad están vigentes hasta que el modelo de la marca siga en el mercado es por ello que siempre se debe actualizar este análisis para distribuir mejor los productos.

TABLA 26: Registros de ventas mes de abril y octubre del 2018

FECHA	CLIENTE	MARCA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
4-Abr	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	3
4-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	3
4-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA 3 SEDAN C/D IPM	3
4-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SUZUKI NEW CELERIO	2
4-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 HB	2
4-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	3
4-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	3
4-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	2
4-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	3
4-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	2
4-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	2
5-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SZK NEW ALTO 800	2
5-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	1
5-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	2
12-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	30
12-Abr	DERCO	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	100
12-Abr	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	20
12-Abr	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURIDAD CITROEN C3	10
12-Abr	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C ELYSEE	10
12-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO S/DIRECC	50
12-Abr	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	20
12-Abr	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	120
12-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 C/DIRECCIONAL	10
12-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL	5
12-Abr	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC	10
12-Abr	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE	30
12-Abr	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	40
12-Abr	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN A500	20
12-Abr	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	15
12-Abr	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW S3	10
12-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	40
12-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	1
12-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	1
12-Abr	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	3
12-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW VITARA	4
12-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA HB C/D IPM	3
12-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	2
12-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS	2
12-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	5
16-Abr	DERCO	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	20
16-Abr	UTOMOT LA	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	20
16-Abr	DERCO	RENAULT	SEGURO DE ESPEJO RANAULT	2
16-Abr	DERCO	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	20
16-Abr	UTOMOT LA	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	20
17-Abr	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN M90	10
18-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	1
18-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	2
18-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	2
18-Abr	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	5
18-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	1
18-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO S/DIRECC	2
18-Abr	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	2
18-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 2 SD C/D IPM	1
18-Abr	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA HB C/D IPM	1

20-Abr	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN GRAND NEW SUPERVAN	18
20-Abr	DERCO	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	11
20-Abr	DERCO	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	4
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	14
20-Abr	DERCO	SUZUKI	kit de seguridad swift sd	3
20-Abr	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S2	9
20-Abr	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW S3	1
20-Abr	DERCO	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	7
20-Abr	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall M4	1
20-Abr	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA CX5	4
20-Abr	DERCO	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	1
20-Abr	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda MX5 Moderno	1
20-Abr	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	10
20-Abr	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE	5
20-Abr	DERCO	FOTON	KIT DE SEGURIDAD FOTON VIEW	4
20-Abr	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall WINGLE	2
20-Abr	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CS15	3
20-Abr	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CS75	3
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	1
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL	2
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	2
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	3
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	1
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SUZUKI BALENO S/D	2
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW ALTO K10 GLX	6
20-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO NUEVA JIMMY	2
25-Abr	DERCO	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	25
25-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW ALTO K10 GLX	5
25-Abr	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda MX5 Moderno	5
25-Abr	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C3	5
25-Abr	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	5
25-Abr	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGA HONOR ELITE 2017	10
27-Abr	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN DS3	5
27-Abr	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO COTROEN C3 AIR SCROSS	25
4-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 2 SD C/D IPM	3
4-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO S/DIRECC	1
4-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	1
4-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SZK NEW ALTO 800	2
5-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	1
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	10
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO S/DIRECC	70
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA CX3	120
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	120
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 6 IPM	10
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	120
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	30
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	20
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	30
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	20
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	30
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW ALTO K10 GLX	15
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO NUEVA JIMMY	15
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS	10
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW SCROSS	30
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 C/DIRECCIONAL	20
11-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015	10

11-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015	10
11-May	DERCO	CHANGAN	Kit de seguridad Changan CS35	10
11-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGA HONOR ELITE 2017	30
11-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN GRAND NEW SUPERVAN	50
11-May	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	35
11-May	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall M4	10
11-May	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall WINGLE	20
11-May	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS GREATWALL C30 2015	50
11-May	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGUROS HAVAL H7L 2017	5
11-May	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	15
11-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S3	70
11-May	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC	5
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA CX3	120
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	20
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 6 IPM	10
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	120
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	30
11-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	20
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	30
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	20
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	30
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW ALTO K10 GLX	15
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO NUEVA JIMMY	15
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS	10
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW SCROSS	30
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 C/DIRECCIONAL	20
11-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO G NOMADE 2015	10
11-May	DERCO	CHANGAN	Kit de seguridad Changan CS35	10
11-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGA HONOR ELITE 2017	30
11-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN GRAND NEW SUPERVAN	50
11-May	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	35
11-May	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall M4	100
11-May	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall WINGLE	20
11-May	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS GREATWALL C30 2015	50
11-May	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGUROS HAVAL H7L 2017	5
11-May	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	15
11-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S3	70
11-May	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC	5
11-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO APV PASAJERO	110
11-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO S/DIRECC	70
15-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CS15	50
15-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN M90	10
15-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGUROS CHANGAN GRAND VAN TURISMO	30
15-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN HONOR	10
15-May	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO J4	25
15-May	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE	25
15-May	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW S3	15
15-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S2	70
15-May	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda MX5 Moderno	5
15-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 2 SD C/D IPM	90
15-May	DERCO	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	60
15-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT DUSTER	20
15-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT LOGAN	20
15-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT MASTER	20
15-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT SANDERO	20
15-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE FARO JIMNY	25
15-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	15

15-May	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C ELYSEE	10
15-May	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURIDAD CITROEN C3	15
15-May	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC SUNRAY	10
17-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	1
17-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	3
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW ALTO K10 GLX	1
17-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 HB	2
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	3
17-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	1
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	2
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	2
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NUEVA JIMMY	1
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW VITARA 2015	2
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	2
17-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW ALTO K10 GLX	1
18-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN HONOR LUX	10
18-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT LOGAN	20
18-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT CAPTUR	20
18-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	3
18-May	AUTOLAND	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO APV PASAJERO	3
18-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	1
18-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	1
18-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	2
18-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 6 IPM	2
19-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO JIMNY ANTIGUO	6
22-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO RENAULT KOLEOS	8
22-May	DERCO	RENAULT	SEGURO DE ESPEJO RENAULT LOGAN	2
22-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO JIMNY	5
22-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA CX3	2
22-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	2
22-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	3
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
23-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO CH	1
24-May	DERCO	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	60
24-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD JIMNY	10
24-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	10
24-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	10
24-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CS75	10
24-May	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC S3	10
24-May	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC X200	10
24-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SZK NEW ALTO 800	15
24-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S2	30
24-May	DERCO	MAZDA	SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3 SD C/D IPM	30
24-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	15
24-May	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C3	30
24-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO S/DIRECC	30
24-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	40
24-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 C/DIRECCIONAL	10
24-May	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE	10
24-May	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	60
24-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CX70	10

24-May	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURIDAD CHANGAN A500	10
24-May	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	10
24-May	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW S3	15
24-May	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	10
24-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT LOGAN	20
24-May	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT CAPTUR	50
24-May	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURIDAD CITROEN C3	20
25-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA CX3	3
25-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	2
25-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	8
25-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA 3 SEDAN C/D IPM	4
25-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 6 IPM	2
25-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW SCROSS	3
25-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS	2
25-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW VITARA	3
25-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL	2
25-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 C/DIRECCIONAL	1
25-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	22
28-May	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	20
29-May	DERCO	MAZDA	SEGURO DE ESPEJOS MAZDA 3 C/D IPM	10
29-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO APV PASAJERO	4
29-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S2	3
29-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S3	4
29-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S5	5
29-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO SUZUKI ERTIGA	5
30-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO APV PASAJERO	5
30-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S5	1
30-May	DERCO	MAZDA	SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3 IPM	10
30-May	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO SUZUKI ERTIGA	5
30-May	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO JAC S3	4
30-May	AUTOLAND	MAZDA	PISOS MAZDA 4 PIEZAS	3
30-May	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	6
30-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	6
30-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	2
30-May	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	2
30-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	4
30-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	2
30-May	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	3
30-May	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	1
31-May	DERCO		FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
1-Jun	DERCO	SUZUKI	kit de seguridad swift sd	30
1-Jun	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G VITARA	20
1-Jun	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC S3	15
1-Jun	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	25
1-Jun	DERCO	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	30
1-Jun	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS	15
1-Jun	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	10
1-Jun	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CX70	15
27-Jun	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall WINGLE	25
27-Jun	DERCO	SUZUKI	kit de seguridad swift sd	60
27-Jun	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G VITARA	10
27-Jun	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015	5
27-Jun	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO J4	5
27-Jun	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015	5
27-Jun	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	2
27-Jun	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC X200	20

27-Jun	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC SUNRAY	2
27-Jun	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO JAC S2	30
27-Jun	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CS15	20
27-Jun	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	20
27-Jun	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
27-Jun	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 HB	10
27-Jun	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	30
27-Jun	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC	15
27-Jun	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CX70	10
27-Jun	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	15
9-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	2
9-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	5
9-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	1
9-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	1
9-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	3
9-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 3 HATCHBACK	3
9-Ago	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	5
9-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA CX5	3
9-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	3
14-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	1
14-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	1
14-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	2
14-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 3 HATCHBACK	5
21-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	2
21-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	3
21-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	2
21-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 SD	2
21-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 3 HATCHBACK	3
21-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	2
21-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	5
21-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	3
21-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	2
21-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	2
21-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 3 HATCHBACK	3
21-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	2
24-Ago	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT DUSTER	20
25-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	5
25-Ago	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	2
25-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	2
25-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	4
25-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW VITARA 2015	2
25-Ago	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO MAZDA CX5	5
25-Ago	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN S/DIRECC IPM	4
1-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA BT50 IPM	3
2-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	3
2-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	5
2-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW VITARA 2015	3
2-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 3 HATCHBACK	5
2-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 HB	2
2-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 SD	2
2-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	3
2-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	3
2-Set	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	5
2-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G VITARA	2
4-Set	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	5
4-Set	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 5	5

4-Set	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	5
4-Set	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 6 IPM	20
4-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO J4	15
4-Set	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC X200	5
4-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE	10
4-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW S3	30
4-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S2	90
4-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN A500	5
4-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGUROS CHANGAN GRAND VAN TURISMO	60
4-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN NEW CS35	25
4-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CX70	41
4-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN GRAND NEW SUPERVAN	10
4-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	20
4-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	35
4-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H2 2015	25
4-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	30
4-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS GREATWALL C30 2015	25
4-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall WINGLE	30
4-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT CAPTUR	40
4-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT DUSTER	60
4-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT FLUENCE	10
4-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT OROCH	20
4-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT SANDERO	10
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	25
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SZK NEW ALTO 800	10
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	5
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW SCROSS	5
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDA APV FURGON	25
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015	15
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	10
4-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	10
7-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	2
7-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	3
7-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDA APV FURGON	1
7-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	3
7-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	5
7-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 HB	2
7-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	2
7-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA CX5	7
7-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW SWIFT S/DIRECCIONAL	1
7-Set	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	3
7-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA BT50 IPM	2
14-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO NEW SWIFT S/DIRECCIONAL	1
14-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA CX5	7
14-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 3 HB S/DIRECC	6
14-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	6
14-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	2
14-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	2
14-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	2
14-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	3
14-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	2
14-Set	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	7
20-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	4
20-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA 3 HB S/DIRECC	4
20-Set	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	4
20-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	4

20-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO MAZDA CX5	4
20-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	1
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	1
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	1
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	1
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G VITARA	2
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	2
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	2
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	1
20-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	1
21-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 C/DIRECCIONAL	2
21-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	2
21-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL	2
24-Set	EVER	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO NOMADE	1
24-Set	EVER	CHANGAN	SEGURO DE ESPEJO CS15	1
25-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN A500	5
25-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGUROS CHANGAN GRAND VAN TURISMO	70
25-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CS15	20
25-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN CX70	70
25-Set	DERCO	CHANGAN	KIT DE SEGURO CHANGAN NEW CS35	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C ELYSEE	10
25-Set	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall M4	25
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS GREATWALL C30 2015	55
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO J4	5
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE	10
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC	5
25-Set	DERCO	JAC	Kit de seguridad JAC S3	30
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S2	40
25-Set	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	50
25-Set	DERCO	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN	5
25-Set	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	45
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT CAPTUR	5
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT DUSTER	55
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT FLUENCE	10
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT LOGAN	50
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT SANDERO	10
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	45
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	25
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	10
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	25
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	25
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15

25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	25
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	25
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	25
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	25
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	5
25-Set	DERCO	CITROEN	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	15
25-Set	DERCO	GREAT WALL	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall H3 2015	25
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	25
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO J4	5
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE	10
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC NEW S3	30
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S2	40
25-Set	DERCO	JAC	KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC	5
25-Set	DERCO	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	50
25-Set	DERCO	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	5
25-Set	DERCO	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	45
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT CAPTUR	5
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT DUSTER	55
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT FLUENCE	10
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT LOGAN	50
25-Set	DERCO	RENAULT	KIT DE SEGURO RENAULT SANDERO	10
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	45
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDA APV FURGON	10
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015	5
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	15
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	15
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL	10
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall WINGLE	50
25-Set	DERCO	HVAL	KIT DE SEGUROS HVAL H2	15
25-Set	DERCO	RENAULT	SEGURO DE FARO LOGAN	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO DZIRE C/D	2
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO NEW CELERIO	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE RUEDA 12 x 1.25 CELERIO	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE RUEDA CIAZ	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ARO 12 x 1.25 CIAZ	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	2
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO G NOMADE 2015	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE ESPEJO NEW IGNIS	1
25-Set	DERCO	SUZUKI	SEGURO DE FARO JIMNY	1
25-Set	DERCO	MAZDA	SEGURO DE ESPEJO Cx3	1

25-Set	DERCO	MAZDA	SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3 SD	1
25-Set	DERCO	MAZDA	SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3HB	2
25-Set	DERCO	MAZDA	SEGURO DE FARO 3 HB	2
25-Set	DERCO	JAC	SEGURO DE ESPEJO SUNRAY	1
25-Set	DERCO	CHANGAN	SEGURO DE ESPEJO G VAN TURISMO	1
25-Set	DERCO	HAVAL	KIT DE SEGURO H6	1
25-Set	DERCO	GREAT WALL	SEGURO DE ESPEJO WINGLE	2
25-Set	DERCO	GREAT WALL	Kit de seguridad Great Wall M4	3
26-Set	UTOMOT LA	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	40
26-Set	DERCO	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	40
27-Set	UTOMOT LA	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	40
27-Set	DERCO	DERCO	SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	20
27-Set	DERCO	DERCO	FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
28-Set	AUTOLAND	DERCO	LAMINAS DE SEGURIDAD UMC CHS0 (caja)	1
28-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURIDAD MAZDA 5	2
28-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW SWIFT C/D	2
28-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW SWIFT S/D	2
28-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	8
28-Set	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	5
28-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	3
28-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	3
28-Set	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SZK NEW ALTO 800	3
28-Set	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de seguridad Mazda CX3	5
28-Set	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de seguridad Mazda CX3	5
1-Oct	AUTOLAND	MAZDA	PISOS MAZDA 4 PIEZAS	4
3-Oct	AUTOLAND	MAZDA	PISOS MAZDA 4 PIEZAS	1
3-Oct	AUTOLAND	MAZDA	SEGURO DE ESPEJO RETROVISOR CON CAMARA	1
4-Oct	DERCO	MAZDA	SEGURO DE ARO 12X1.50 HEY 17	60
4-Oct	DERCO	SUZUKI	FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
4-Oct	DERCO	SUZUKI	FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
4-Oct	DERCO	SUZUKI	FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ER	1
6-Oct	AUTOLAND	MAZDA	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN	3
6-Oct	AUTOLAND	MAZDA	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	2
6-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD S-CROSS	2
6-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	2
6-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD JIMNY	1
6-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD NEW VITARA	2
6-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB C/ESPEJO	1
6-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	2
13-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL CH/05	1
13-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL TRANSPARENTE	1
13-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL CH/50	1
13-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL CH/20	1
15-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	5
15-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	3
15-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD CIAZ	3
15-Oct	AUTOLAND	MAZDA	Kit de seguridad Mazda CX3	4
15-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	3
15-Oct	AUTOLAND	SUZUKI	KIT DE SEGURIDAD BALENO	2

Fuente: elaboración propia

FIGURA 6: Diagrama de Pareto

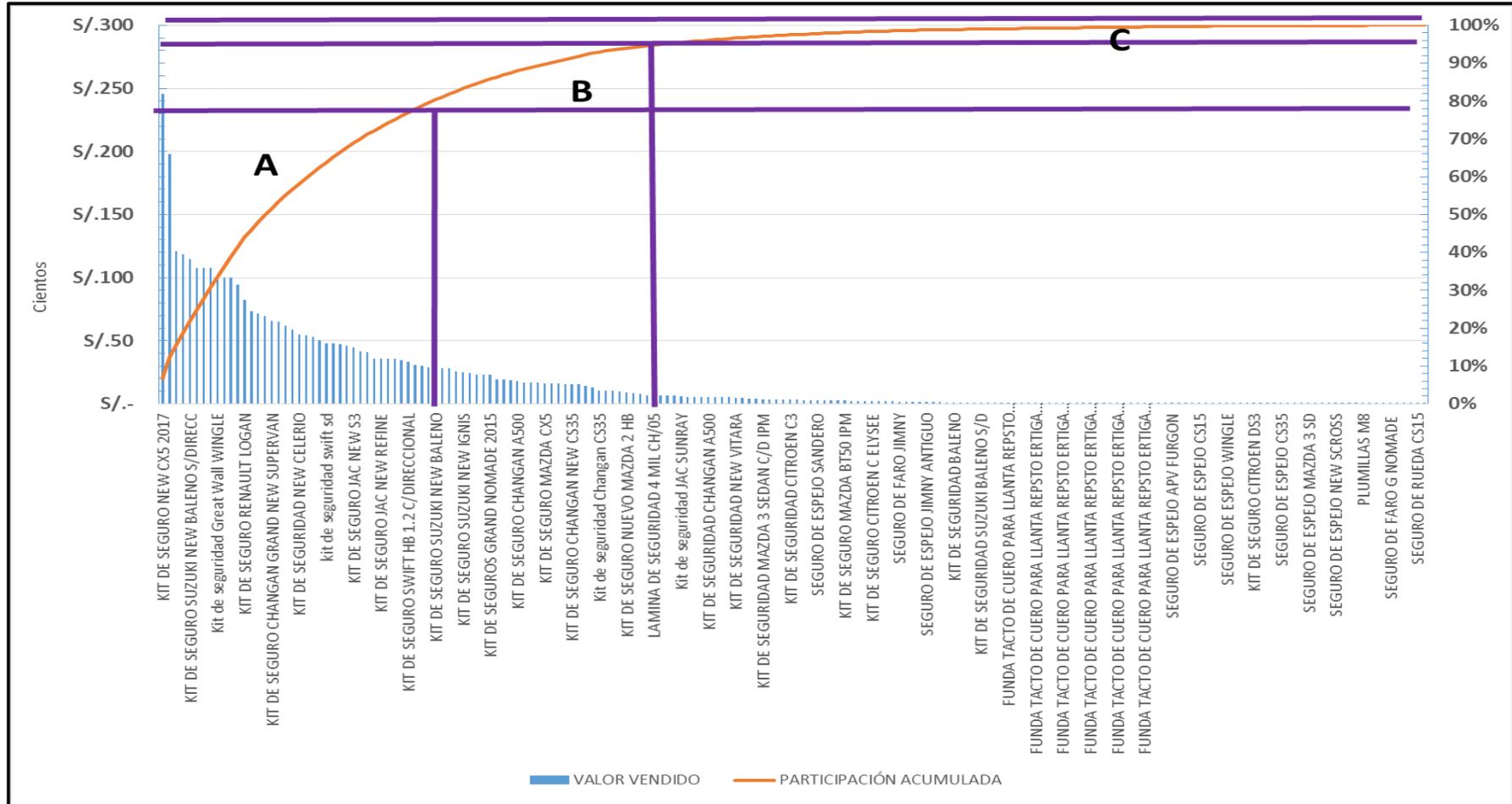


TABLA 27: Clasificación ABC

PRODUCTOS	U. VENDIDAD	COSTO UNITARIO	VALOR VENDIDO	PARTICIPACIÓN	PARTICIPACIÓN ACUMULADA	CLASIFICACIÓN
KIT DE SEGURO NEW CX5 2017	553	S/. 44.40	S/. 24,553.20	6.743%	6.743%	A
Kit de seguridad Mazda CX3	446	S/. 44.40	S/. 19,802.40	5.438%	12.181%	A
KIT DE SEGUROS GREATWALL C30 2015	235	S/. 51.40	S/. 12,079.00	3.317%	15.498%	A
KIT DE SEGUROS CHANGAN GRAND VAN TURISMO	230	S/. 51.40	S/. 11,822.00	3.247%	18.745%	A
KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO S/DIRECC	223	S/. 51.40	S/. 11,462.20	3.148%	21.893%	A
KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL	210	S/. 51.40	S/. 10,794.00	2.964%	24.857%	A
KIT DE SEGURO RENAULT DUSTER	210	S/. 51.40	S/. 10,794.00	2.964%	27.822%	A
KIT DE SEGURO JAC S2	209	S/. 51.40	S/. 10,742.60	2.950%	30.772%	A
Kit de seguridad Great Wall WINGLE	197	S/. 51.40	S/. 10,125.80	2.781%	33.553%	A
KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017	195	S/. 51.40	S/. 10,023.00	2.753%	36.305%	A
KIT DE SEGURO CHANGAN CX70	225	S/. 44.40	S/. 9,990.00	2.744%	39.049%	A
KIT DE SEGURO ALL NEW CX-9	213	S/. 44.40	S/. 9,457.20	2.597%	41.646%	A
KIT DE SEGURO RENAULT LOGAN	160	S/. 51.40	S/. 8,224.00	2.259%	43.904%	A
KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB	143	S/. 51.40	S/. 7,350.20	2.019%	45.923%	A
Kit de seguridad Great Wall M4	139	S/. 51.40	S/. 7,144.60	1.962%	47.885%	A
KIT SEGUROS MAZDA-BT-50	156	S/. 44.40	S/. 6,926.40	1.902%	49.787%	A
KIT DE SEGURO CHANGAN GRAND NEW SUPERVAN	128	S/. 51.40	S/. 6,579.20	1.807%	51.594%	A
KIT DE SEGURIDAD G NOMADE	127	S/. 51.40	S/. 6,527.80	1.793%	53.387%	A
KIT DE SEGURO RENAULT CAPTUR	120	S/. 51.40	S/. 6,168.00	1.694%	55.081%	A
KIT SEG MAZDA 3 HB C/DIRECC IPM	132	S/. 44.40	S/. 5,860.80	1.610%	56.690%	A
KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO	107	S/. 51.40	S/. 5,499.80	1.510%	58.201%	A
Kit de seguridad Great Wall H3 2015	105	S/. 51.40	S/. 5,397.00	1.482%	59.683%	A
SEGURO DE PARES DE PORTAPLACA	1220	S/. 4.34	S/. 5,294.80	1.454%	61.137%	A
KIT DE SEGURO CHANGAN CS15	113	S/. 44.40	S/. 5,017.20	1.378%	62.515%	A
kit de seguridad swift sd	93	S/. 51.40	S/. 4,780.20	1.313%	63.828%	A
KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM	93	S/. 51.40	S/. 4,780.20	1.313%	65.140%	A
SEGURO DE ESPEJO JAC S3	170	S/. 28.00	S/. 4,760.00	1.307%	66.448%	A
KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 HB VER2	103	S/. 44.40	S/. 4,573.20	1.256%	67.703%	A
KIT DE SEGURO JAC NEW S3	101	S/. 44.40	S/. 4,484.40	1.232%	68.935%	A
KIT DE SEGURO MAZDA 2 SD C/D IPM	94	S/. 44.40	S/. 4,173.60	1.146%	70.081%	A
KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015	80	S/. 51.40	S/. 4,112.00	1.129%	71.210%	A
KIT DE SEGURO CHANGA HONOR ELITE 2017	70	S/. 51.40	S/. 3,598.00	0.988%	72.199%	A
KIT DE SEGURO JAC NEW REFINO	70	S/. 51.40	S/. 3,598.00	0.988%	73.187%	A
KIT DE SEGURO NEW MAZDA 2 SD VER2	70	S/. 51.40	S/. 3,598.00	0.988%	74.175%	A
KIT DE SEGUROS HAVAL H2 2015	70	S/. 51.40	S/. 3,598.00	0.988%	75.163%	A
SEGURO DE ESPEJO APV PASAJERO	124	S/. 28.00	S/. 3,472.00	0.954%	76.116%	A
KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 C/DIRECCIONAL	65	S/. 51.40	S/. 3,341.00	0.918%	77.034%	A
KIT DE SEGURO SUZUKI NEW SCROSS	70	S/. 44.40	S/. 3,108.00	0.854%	77.887%	A
KIT DE SEGURIDAD CIAZ	59	S/. 51.40	S/. 3,032.60	0.833%	78.720%	A
SEGURO DE ESPEJO JAC S2	104	S/. 28.00	S/. 2,912.00	0.800%	79.520%	A
KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO	56	S/. 51.40	S/. 2,878.40	0.790%	80.311%	B
Kit de seguridad JAC S3	55	S/. 51.40	S/. 2,827.00	0.776%	81.087%	B
KIT DE SEGURO J4	55	S/. 51.40	S/. 2,827.00	0.776%	81.863%	B
KIT DE SEGURO RENAULT SANDERO	50	S/. 51.40	S/. 2,570.00	0.706%	82.569%	B
KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS	49	S/. 51.40	S/. 2,518.60	0.692%	83.261%	B
KIT DE SEGURIDA APV FURGON	47	S/. 51.40	S/. 2,415.80	0.663%	83.924%	B
KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC	45	S/. 51.40	S/. 2,313.00	0.635%	84.559%	B
KIT DE SEGURO RENAULT OROCH	45	S/. 51.40	S/. 2,313.00	0.635%	85.195%	B
KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015	45	S/. 51.40	S/. 2,313.00	0.635%	85.830%	B
KIT DE SEGURO MAZDA 6 IPM	44	S/. 44.40	S/. 1,953.60	0.537%	86.366%	B
KIT DE SEGURO NEW ALTO K10 GLX	44	S/. 44.40	S/. 1,953.60	0.537%	86.903%	B
KIT DE SEGURIDAD G VITARA	36	S/. 51.40	S/. 1,850.40	0.508%	87.411%	B
KIT DE SEGURO CHANGAN A500	35	S/. 51.40	S/. 1,799.00	0.494%	87.905%	B
Kit de Seguridad Suzuki Ertiga	33	S/. 51.40	S/. 1,696.20	0.466%	88.371%	B
KIT DE SEGURO DZIRE S/DIRECCIONAL	33	S/. 51.40	S/. 1,696.20	0.466%	88.837%	B
KIT DE SEGURO NUEVA JIMMY	33	S/. 51.40	S/. 1,696.20	0.466%	89.303%	B
KIT DE SEGURO MAZDA CX5	36	S/. 44.40	S/. 1,598.40	0.439%	89.741%	B
KIT DE SEGURO APV PASAJEROS	31	S/. 51.40	S/. 1,593.40	0.438%	90.179%	B
KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL	31	S/. 51.40	S/. 1,593.40	0.438%	90.617%	B
Kit de seguridad JAC X200	35	S/. 44.40	S/. 1,554.00	0.427%	91.043%	B
KIT DE SEGURO CHANGAN NEW CS35	35	S/. 44.40	S/. 1,554.00	0.427%	91.470%	B
KIT DE SEGURO RENAULT FLUENCE	30	S/. 51.40	S/. 1,542.00	0.423%	91.894%	B
KIT DE SEGURIDAD SZK NEW ALTO 800	32	S/. 44.40	S/. 1,420.80	0.390%	92.284%	B
KIT DE SEGURO COTROEN C3 AIR SCROSS	25	S/. 51.40	S/. 1,285.00	0.353%	92.637%	B
Kit de seguridad Changan CS35	20	S/. 51.40	S/. 1,028.00	0.282%	92.919%	B
KIT DE SEGURO CHANGAN M90	20	S/. 51.40	S/. 1,028.00	0.282%	93.201%	B
KIT DE SEGURO RENAULT MASTER	20	S/. 51.40	S/. 1,028.00	0.282%	93.484%	B
SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3 SD C/D IPM	34	S/. 28.00	S/. 952.00	0.261%	93.745%	B
KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 HB	20	S/. 44.40	S/. 888.00	0.244%	93.989%	B
KIT DE SEGURO MAZDA 3 HATCHBACK	19	S/. 44.40	S/. 843.60	0.232%	94.221%	B
KIT DE SEGUROS HAVAL H2	15	S/. 51.40	S/. 771.00	0.212%	94.432%	B
KIT DE SEGURO CHANGAN CS75	13	S/. 51.40	S/. 668.20	0.184%	94.616%	B
LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL CH/05	1	S/. 635.00	S/. 635.00	0.174%	94.790%	B
LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL CH/20	1	S/. 635.00	S/. 635.00	0.174%	94.965%	B
LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL CH/50	1	S/. 635.00	S/. 635.00	0.174%	95.139%	C
LAMINAS DE SEGURIDAD UMC CH50 (caja)	1	S/. 635.00	S/. 635.00	0.174%	95.314%	C
Kit de seguridad JAC SUNRAY	12	S/. 51.40	S/. 616.80	0.169%	95.483%	C
KIT DE SEGURIDAD JIMNY	11	S/. 51.40	S/. 565.40	0.155%	95.638%	C
Kit de seguridad Mazda MX5 Moderno	11	S/. 51.40	S/. 565.40	0.155%	95.793%	C

KIT DE SEGURO NEW VITARA 2015	11	S/.	51.40	S/.	565.40	0.155%	95.949%	C
KIT DE SEGURIDAD CHANGAN A500	10	S/.	51.40	S/.	514.00	0.141%	96.090%	C
KIT DE SEGURO CHANGAN HONOR	10	S/.	51.40	S/.	514.00	0.141%	96.231%	C
KIT DE SEGURO CHANGAN HONOR LUX	10	S/.	51.40	S/.	514.00	0.141%	96.372%	C
KIT DE SEGUROS HAVAL H7L 2017	10	S/.	51.40	S/.	514.00	0.141%	96.513%	C
KIT DE SEGURIDAD NEW VITARA	9	S/.	51.40	S/.	462.60	0.127%	96.640%	C
KIT DE SEGURO MAZDA 3 HB S/DIRECC	10	S/.	44.40	S/.	444.00	0.122%	96.762%	C
SEGURO DE ARO 12X1.50 HEY 17	60	S/.	7.00	S/.	420.00	0.115%	96.878%	C
KIT DE SEGURO NEW CX5	8	S/.	51.40	S/.	411.20	0.113%	96.991%	C
KIT DE SEGURIDAD MAZDA 3 SEDAN C/D IPM	7	S/.	51.40	S/.	359.80	0.099%	97.089%	C
KIT SEG MAZDA 3 SEDAN	8	S/.	44.40	S/.	355.20	0.098%	97.187%	C
PISOS MAZDA 4 PIEZAS	12	S/.	29.00	S/.	348.00	0.096%	97.283%	C
LAMINA DE SEGURIDAD 4 MIL TRANSPARENTE	1	S/.	335.00	S/.	335.00	0.092%	97.375%	C
KIT DE SEGURIDAD CITROEN C3	45	S/.	7.00	S/.	315.00	0.087%	97.461%	C
KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS	45	S/.	7.00	S/.	315.00	0.087%	97.548%	C
KIT DE SEGURO MAZDA 5	7	S/.	44.40	S/.	310.80	0.085%	97.633%	C
SEGURO DE ESPEJO G NOMADE 2015	11	S/.	28.00	S/.	308.00	0.085%	97.717%	C
SEGURO DE ESPEJO SANDERO	11	S/.	28.00	S/.	308.00	0.085%	97.802%	C
SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3 IPM	10	S/.	28.00	S/.	280.00	0.077%	97.879%	C
SEGURO DE ESPEJO SUZUKI ERTIGA	10	S/.	28.00	S/.	280.00	0.077%	97.956%	C
SEGURO DE ESPEJOS MAZDA 3 C/D IPM	10	S/.	28.00	S/.	280.00	0.077%	98.033%	C
KIT DE SEGURO MAZDA BT50 IPM	5	S/.	51.40	S/.	257.00	0.071%	98.103%	C
KIT DE SEGURO CITROEN C3	35	S/.	7.00	S/.	245.00	0.067%	98.171%	C
SEGURO DE ESPEJO RENAULT KOLEOS	8	S/.	28.00	S/.	224.00	0.062%	98.232%	C
SEGURO DE ESPEJO RETROVISOR CON CAMARA	1	S/.	217.75	S/.	217.75	0.060%	98.292%	C
KIT DE SEGURO CITROEN C ELYSEE	30	S/.	7.00	S/.	210.00	0.058%	98.350%	C
KIT DE SEGURIDAD FOTON VIEW	4	S/.	51.40	S/.	205.60	0.056%	98.406%	C
KIT SEG MAZDA 3 SEDAN S/DIRECC IPM	4	S/.	51.40	S/.	205.60	0.056%	98.463%	C
SEGURO DE ESPEJO STEPWAY	7	S/.	28.00	S/.	196.00	0.054%	98.516%	C
SEGURO DE FARO JIMNY	26	S/.	7.00	S/.	182.00	0.050%	98.566%	C
KIT DE SEGURIDAD MAZDA HB C/D IPM	4	S/.	44.40	S/.	177.60	0.049%	98.615%	C
KIT DE SEGURO NUEVO MAZDA 2 SD	4	S/.	44.40	S/.	177.60	0.049%	98.664%	C
SEGURO DE ESPEJO JAC S5	6	S/.	28.00	S/.	168.00	0.046%	98.710%	C
SEGURO DE ESPEJO JIMNY ANTIGUO	6	S/.	28.00	S/.	168.00	0.046%	98.756%	C
SEGURO DE ESPEJO JIMNY	5	S/.	28.00	S/.	140.00	0.038%	98.795%	C
SEGURO DE ESPEJO RENAULT LOGAN	9	S/.	14.00	S/.	126.00	0.035%	98.829%	C
SEGURO DE ESPEJO OROCH	4	S/.	28.00	S/.	112.00	0.031%	98.860%	C
KIT DE SEGURIDAD BALENO	2	S/.	51.40	S/.	102.80	0.028%	98.888%	C
KIT DE SEGURIDAD NEW SWIFT C/D	2	S/.	51.40	S/.	102.80	0.028%	98.916%	C
KIT DE SEGURIDAD NEW SWIFT S/D	2	S/.	51.40	S/.	102.80	0.028%	98.945%	C
KIT DE SEGURIDAD S-CROSS	2	S/.	51.40	S/.	102.80	0.028%	98.973%	C
KIT DE SEGURIDAD SUZUKI BALENO S/D	2	S/.	51.40	S/.	102.80	0.028%	99.001%	C
KIT DE SEGURIDAD SUZUKI NEW CELERIO	2	S/.	51.40	S/.	102.80	0.028%	99.029%	C
KIT DE SEGURO NEW SWIFT S/DIRECCIONAL	2	S/.	51.40	S/.	102.80	0.028%	99.058%	C
Kit de seguridad Mazda MX5	2	S/.	44.40	S/.	88.80	0.024%	99.082%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO CHANGAN HOVER J302293	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.105%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 300109	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.128%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 301113	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.151%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 302212	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.174%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 302831	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.197%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 303281	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.220%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 303771	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.243%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 304122	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.267%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 304140	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.290%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 304211	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.313%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 304453	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.336%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 310963	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.359%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA 311578	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.382%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J300144	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.405%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J300637	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.428%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J300915	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.451%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J301088	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.474%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J301456	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.497%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J301480	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.520%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J302285	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.543%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J302286	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.566%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J311470	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.589%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO ERTIGA J311566	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.613%	C
FUNDA TACTO DE CUERO PARA LLANTA REPSTO JAC J6 400032	1	S/.	84.00	S/.	84.00	0.023%	99.636%	C
SEGURO DE ESPEJO APV FURGON	3	S/.	28.00	S/.	84.00	0.023%	99.659%	C
SEGURO DE ESPEJO HAVAL H1	3	S/.	28.00	S/.	84.00	0.023%	99.682%	C
SEGURO DE ESPEJO NEW CELERIO	3	S/.	28.00	S/.	84.00	0.023%	99.705%	C
SEGURO DE RUEDA M12 x 1.25	10	S/.	7.00	S/.	70.00	0.019%	99.724%	C
SEGURO DE ESPEJO CS15	2	S/.	28.00	S/.	56.00	0.015%	99.739%	C
SEGURO DE ESPEJO DZIRE C/D	2	S/.	28.00	S/.	56.00	0.015%	99.755%	C
SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3HB	2	S/.	28.00	S/.	56.00	0.015%	99.770%	C
SEGURO DE ESPEJO RANAULT	2	S/.	28.00	S/.	56.00	0.015%	99.786%	C
SEGURO DE ESPEJO WINGLE	2	S/.	28.00	S/.	56.00	0.015%	99.801%	C
KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB C/ESPEJO	1	S/.	51.40	S/.	51.40	0.014%	99.815%	C
KIT DE SEGURO H6	1	S/.	51.40	S/.	51.40	0.014%	99.829%	C

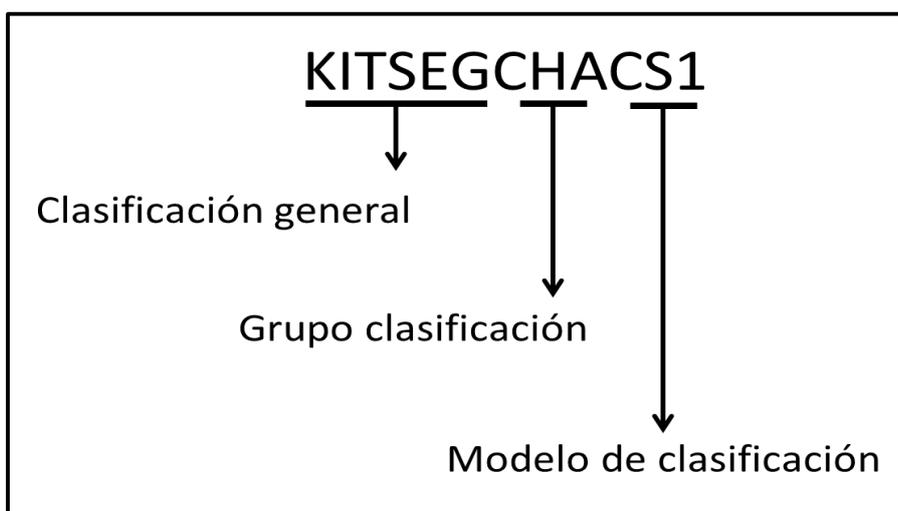
PLUMILLAS M10 G	20	S/.	2.40	S/.	48.00	0.013%	99.842%	C
KIT DE SEGURO CITROEN DS3	5	S/.	7.00	S/.	35.00	0.010%	99.852%	C
SEGURO DE FARO DUSTER	5	S/.	7.00	S/.	35.00	0.010%	99.862%	C
SEGURO DE FARO OROCH	5	S/.	7.00	S/.	35.00	0.010%	99.871%	C
PISOS MAZDA 3 PIEZAS	1	S/.	32.00	S/.	32.00	0.009%	99.880%	C
SEGURO DE ESPEJO CS35	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.888%	C
SEGURO DE ESPEJO Cx3	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.895%	C
SEGURO DE ESPEJO CX-9	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.903%	C
SEGURO DE ESPEJO G VAN TURISMO	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.911%	C
SEGURO DE ESPEJO MAZDA 3 SD	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.918%	C
SEGURO DE ESPEJO MAZDA 5	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.926%	C
SEGURO DE ESPEJO NEW CX5 2017	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.934%	C
SEGURO DE ESPEJO NEW IGNIS	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.942%	C
SEGURO DE ESPEJO NEW SCROSS	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.949%	C
SEGURO DE ESPEJO NOMADE	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.957%	C
SEGURO DE ESPEJO SUNRAY	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.965%	C
SEGURO DE ESPEJO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL	1	S/.	28.00	S/.	28.00	0.008%	99.972%	C
PLUMILLAS M8	10	S/.	2.40	S/.	24.00	0.007%	99.979%	C
SEGURO DE FARO 3 HB	2	S/.	7.00	S/.	14.00	0.004%	99.983%	C
SEGURO DE FARO LOGAN	1	S/.	14.00	S/.	14.00	0.004%	99.987%	C
SEGURO DE ARO 12 x 1.25 CIAZ	1	S/.	7.00	S/.	7.00	0.002%	99.988%	C
SEGURO DE FARO G NOMADE	1	S/.	7.00	S/.	7.00	0.002%	99.990%	C
SEGURO DE FARO HAVAL H6 2015	1	S/.	7.00	S/.	7.00	0.002%	99.992%	C
SEGURO DE RUEDA 12 x 1.25 CELERIO	1	S/.	7.00	S/.	7.00	0.002%	99.994%	C
SEGURO DE RUEDA CIAZ	1	S/.	7.00	S/.	7.00	0.002%	99.996%	C
SEGURO DE RUEDA CS15	1	S/.	7.00	S/.	7.00	0.002%	99.998%	C
SEGURO DE RUEDA MAZDA 3 SD	1	S/.	7.00	S/.	7.00	0.002%	100.000%	C

ANEXO 17: Codificación de los productos

Antes de codificar los productos se clasificó de la siguiente manera: la empresa en su gran mayoría venden kits de seguridad, el resto es dar servicio automotriz, por ello se clasificó según la marca del carro y modelo. Para codificar, se basó en la teoría de García (2010) la cual se separó en 3 sectores para así obtener la codificación estandarizada, por ejemplo:

KIT DE SEGURIDAD CHANGAN CS1

FIGURA 7: Modelo de codificación



Según la FIGURA 7 se puede observar que para llegar a la codificación separamos el “KITSEG” que es la clasificación general – KIT DE SEGURIDAD

Luego se toma las 3 primeras letras de la marca del carro “CHA” – CHANGAN

Por último se toma el modelo de la marca “CS1” – CS1

Al estandarizar la codificación de los productos (TABLA 28), se puede ubicarlos de formas estratégica según la clasificación del ABC y hacer que el picking sea más rápido.

TABLA 28: Estandarización de códigos

Familia	Part N° SAP	Part Spanish Name
CHANGAN	KITSEGA500	KIT DE SEGURO CHANGAN A500
CHANGAN	KITSEGCHANGANGVT	KIT DE SEGUROS CHANGAN GRAND VAN TURISMO
CHANGAN	KITSEGCS15	KIT DE SEGURO CHANGAN CS15
CHANGAN	KITSEG CX70	KIT DE SEGURO CHANGAN CX70
CHANGAN	KITSEGNWCS35	KIT DE SEGURO CHANGAN NEW CS35
CITROEN	KITSEGC4C	KIT DE SEGURO CITROEN C4 CACTUS
CITROEN	KITSEGCELYSEE	KIT DE SEGURO CITROEN C ELYSEE
GREAT WA	KITSEGGWH1M	KIT DE SEGURO HAVAL H1 2017
GREAT WA	KITSEGGWH2M	KIT DE SEGUROS HAVAL H2 2015
GREAT WA	KITSEGGWH6M	KIT DE SEGUROS HAVAL H6 2015
GREAT WA	KITSEGGWM4	Kit de seguridad Great Wall M4
GREAT WA	KITSEGGWVOLEXC30	KIT DE SEGUROS GREATWALL C30 2015
GREAT WA	KITSEGGWWINGLE	Kit de seguridad Great Wall WINGLE
GREAT WA	KITSEGNEWH3	Kit de seguridad Great Wall H3 2015
JAC	KITSEGJ4	KIT DE SEGURO J4
JAC	KITSEGNWREFINE	KIT DE SEGURO JAC NEW REFINE
JAC	KITSEGNWS3	KIT DE SEGURO JAC NEW S3
JAC	KITSEGS2	KIT DE SEGURO JAC S2
JAC	KITSEGS5LUX	KIT DE SEGURO JAC S5 LUXURY C/DIREC
MAZDA	KITSEG CX3	Kit de seguridad Mazda CX3
MAZDA	KITSEGM3IPM	KIT SEG MAZDA 3 SEDAN C/DIRECC IPM
MAZDA	KITSEGNWCX5	KIT DE SEGURO NEW CX5 2017
RENAULT	KITSEGRENCAP	KIT DE SEGURO RENAULT CAPTUR
RENAULT	KITSEGRENDUS	KIT DE SEGURO RENAULT DUSTER
RENAULT	KITSEGRENFLU	KIT DE SEGURO RENAULT FLUENCE
RENAULT	KITSEGRENLOG	KIT DE SEGURO RENAULT LOGAN
RENAULT	KITSEGRENSAN	KIT DE SEGURO RENAULT SANDERO
SUZUKI	KITSEG DZIRE	KIT DE SEGURO DZIRE C/DIRECCIONAL
SUZUKI	KITSEGNEWCELERIO	KIT DE SEGURIDAD NEW CELERIO
SUZUKI	KITSEGNWBALENO	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW BALENO
SUZUKI	KITSEGNWIGNIS	KIT DE SEGURO SUZUKI NEW IGNIS
SUZUKI	KITSEGSUZAPVFURGO	KIT DE SEGURIDA APV FURGON
SUZUKI	KITSEGSUZGNMDRN	KIT DE SEGUROS GRAND NOMADE 2015
SUZUKI	KITSEGSUZGRNO	KIT DE SEGURIDAD G NOMADE
SUZUKI	KITSEGSUZSWIFHB	KIT DE SEGURIDAD SWIFT HB
SUZUKI	KITSEGSWIFTJPSD	KIT DE SEGURO SWIFT HB 1.2 S/DIRECCIONAL

ANEXO 18: Señalización y organización del almacén

La empresa cuenta con siete estantes de los cuales dos son más grandes, seis estantes tienen seis columnas horizontales y uno tiene una sola columna horizontal, cinco estantes tienen tres columnas verticales, uno tiene 6 columnas verticales y el último tiene solo una columna vertical. De esta manera se señaló de la siguiente manera:

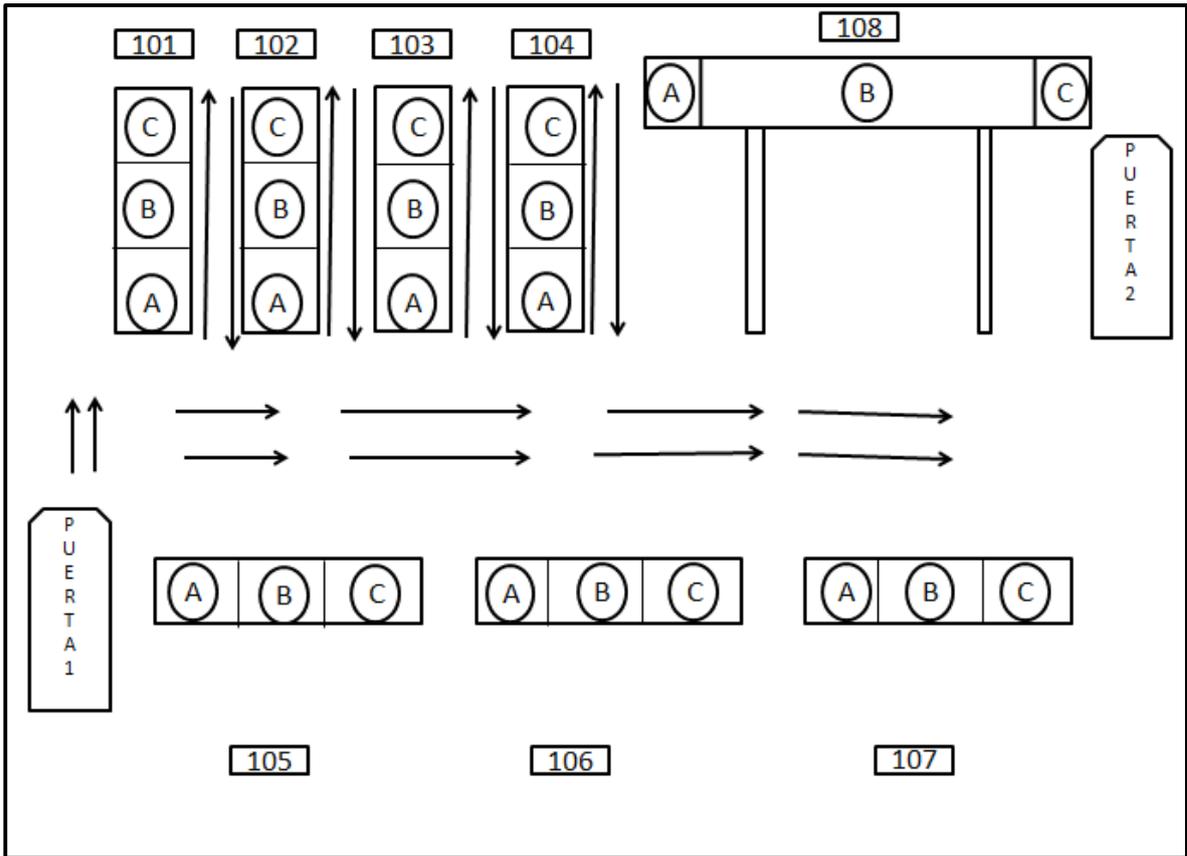
- Cada estante se enumeró desde el número 101 al 107
- En el caso de los estantes, las columnas horizontales se nombraron por números desde el 1 hasta el 6.
- En el caso de los estantes, las columnas verticales se nombraron por letras desde el A hasta el C.

La señalización es separada por 3 sectores:

- A) Productos con entrada mayor.
- B) Productos con entrada media.
- C) Productos con entrada baja.

Para señalar los pasillos se basó en Anaya (2011), donde se escogió la ubicación tipo peine ya que el recorrido es de ese tipo de diseño. (FIGURA 8)

FIGURA 8: Layout del almacén



Fuente: Promax Perú S.A.C



Fuente: Promax Perú S.A.C

ANEXO 19: Manual de procedimiento

Para estandarizar los procesos dentro del almacén, se hizo una lluvia de ideas con todos los involucrados del área, para lograr unificar ideas y mostrar el proceso correcto. Con la información requerida primero se hizo Flujogramas de procesos por cada uno de ellos.

FIGURA 9: Flujograma del proceso de recepción

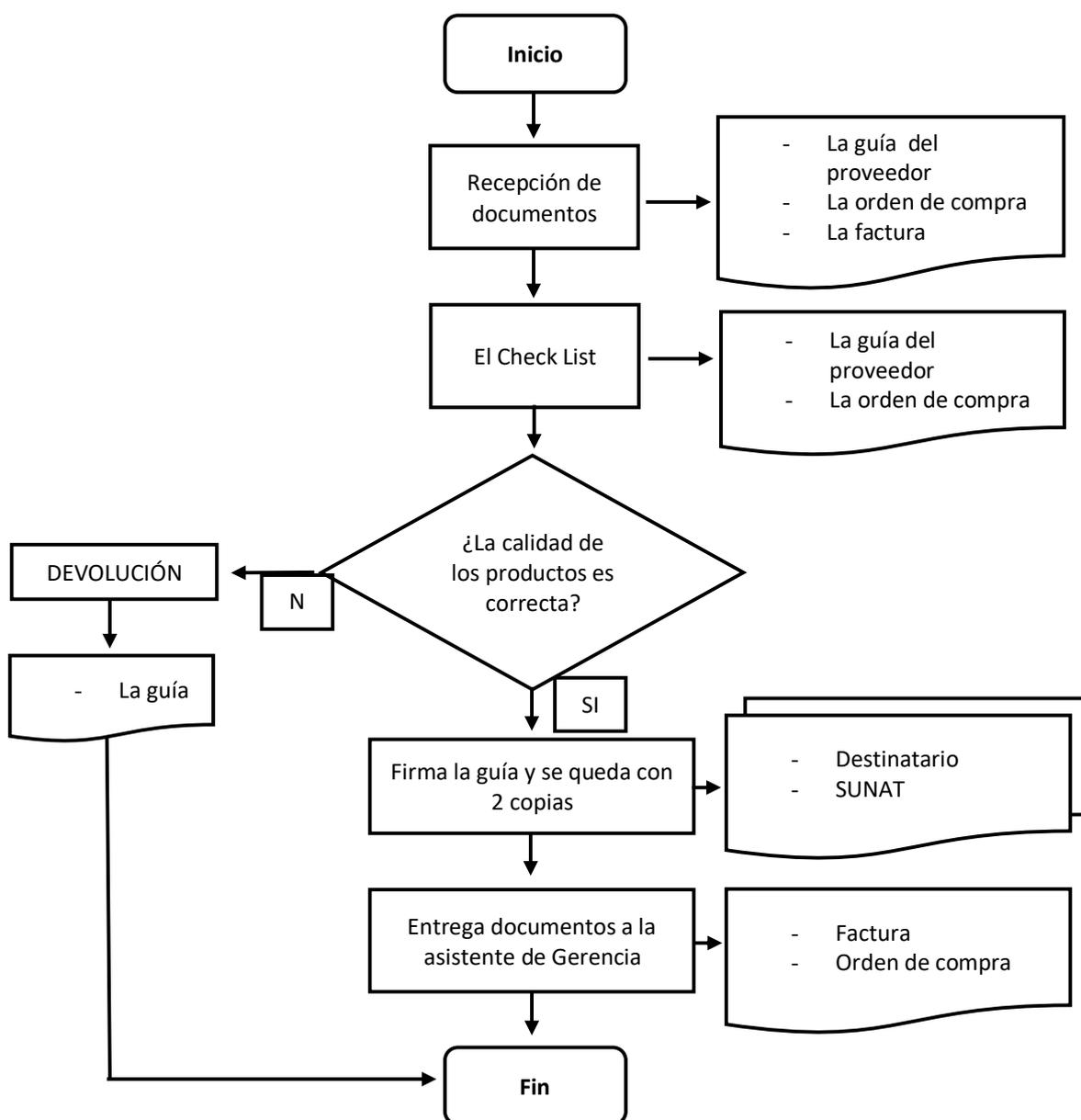


FIGURA 10: Flujograma del proceso de almacenamiento

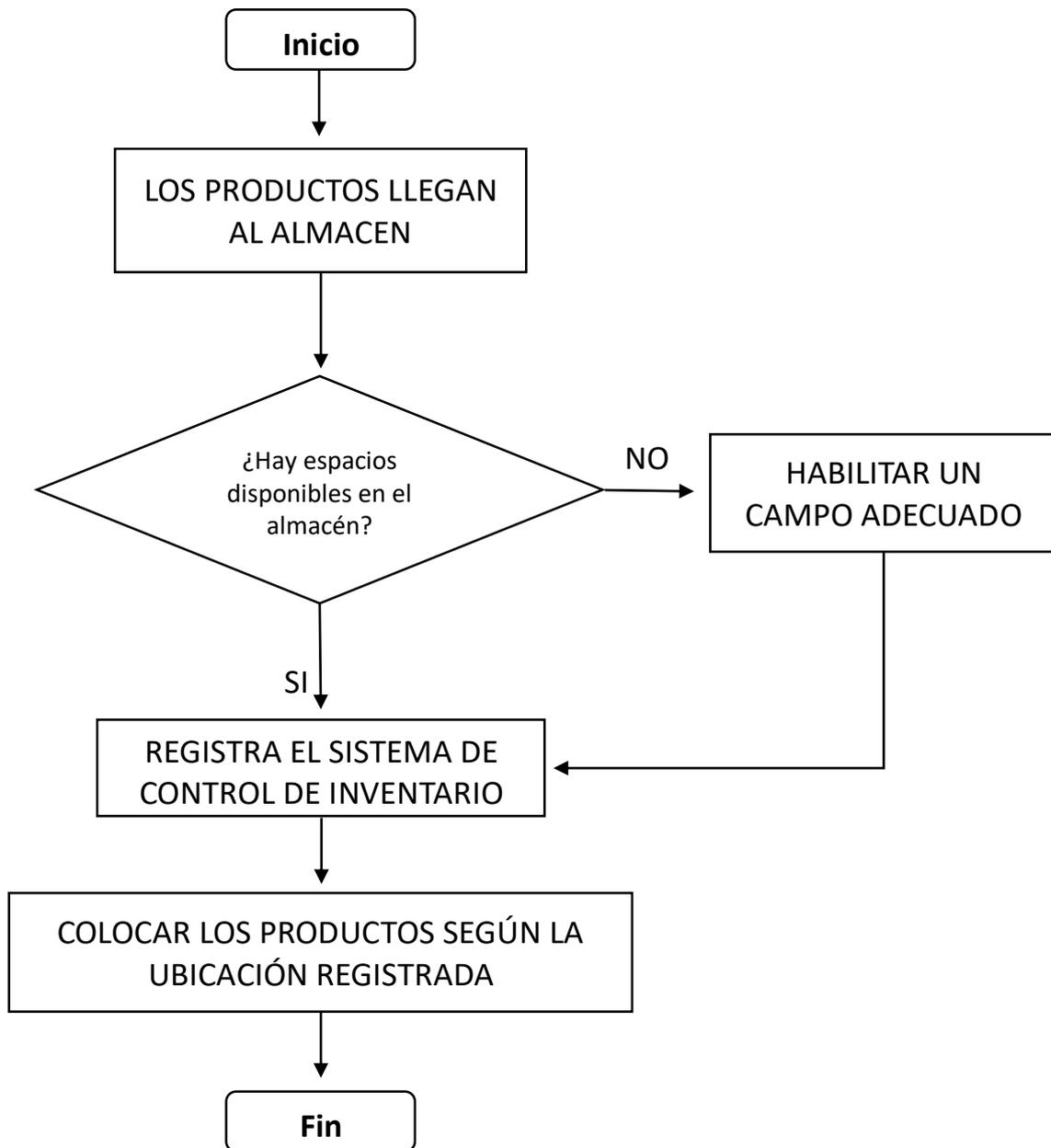
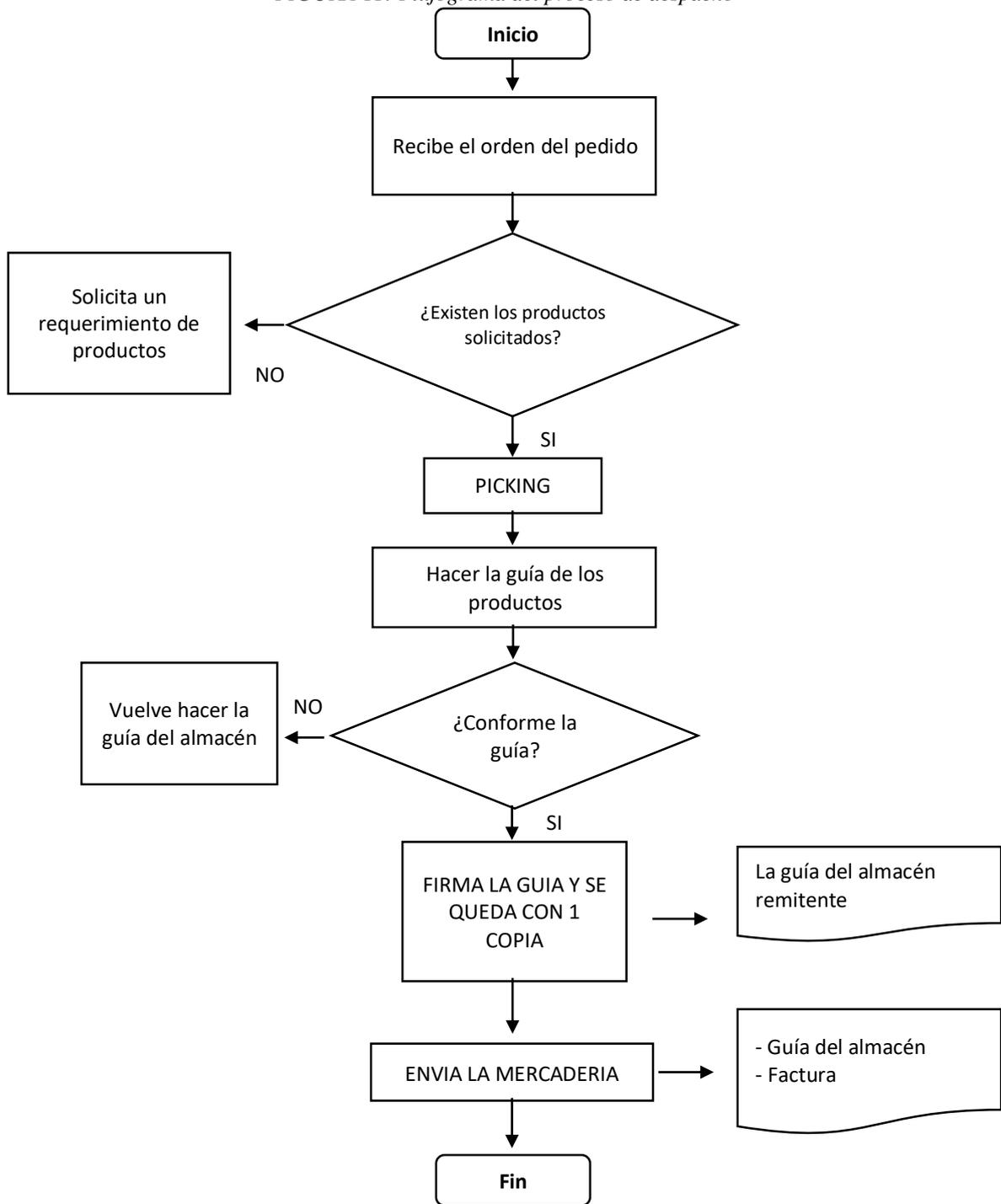


FIGURA 11: Flujograma del proceso de despacho



Obteniendo los flujos gramas por cada proceso, se pudo crear el manual de procedimiento, se puede observar en la FIGURA 12.

FIGURA 12: Manual de procedimiento por procesos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LOS PROCESOS DEL ALMACÉN	Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística	
		Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento	
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO EN EL ALMACÉN</p>				
Fecha de aprobación:	Elaborado por: Asistentes de Logística	Revisado por: Gerente de Operaciones & Logística	Aprobado por: Gerente General	



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	5
CAPITULO I RECEPCIÓN.....	6
1. OBJETIVO.....	7
2. ALCANCE.....	7
3. POLÍTICAS.....	7
4. DEFINICIONES.....	7
5. DESARROLLO.....	7
5.1 PROCEDIMIENTO.....	7
5.2 DIAGRAMA DE FLUJO.....	8
5.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	9
CAPITULO II ALMACENAJE.....	11
1. OBJETIVO.....	12
2. ALCANCE.....	12
3. POLÍTICAS.....	12
4. DEFINICIONES.....	12
5. DESARROLLO.....	12
5.1 PROCEDIMIENTO.....	12
5.3 FLUJO GRAMA.....	12
5.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	13
CAPITULO III DESPACHO.....	15
1. OBJETIVO.....	16
2. ALCANCE.....	16
3. POLÍTICAS.....	16
4. DEFINICIONES.....	16
5. DESARROLLO.....	16
5.1 PROCEDIMIENTO.....	16
5.2 FLUJO GRAMA.....	17
5.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	19
CAPITULO IV ACONDICIONAMIENTO.....	20
1. OBJETIVO.....	21
2. ALCANCE.....	21
3. POLÍTICAS.....	21



MANUAL DE
PROCEDIMIENTO
PARA LOS PROCESOS
DEL ALMACÉN

Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

5.1 PROCEDIMIENTO	21
5.1 FLUJOGRAMA	21
5.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	22
ANEXO 1	24
ANEXO 2	28



Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

INTRODUCCIÓN

El presente manual se integró con la finalidad de cumplir la Gestión de Inventario en la empresa ~~Promax~~ Perú S.A.C.

En el contenido se señala los principales procesos que se operan en el almacén de la empresa, cabe resaltar que también hemos tomado en cuenta el proceso de devoluciones y acondicionamiento.

Cada uno de los procedimientos contiene su propio objetivo, alcance, políticas, definiciones, actividades y responsables de su atención, los documentos que se relacionan con el procedimiento, formatos e instructivos de llenado.

Los procedimientos permiten administrar, ejercer y mantener un control de las diversas actividades que se realizan en el almacén.



Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

OBJETIVOS

GENERAL

Estandarizar los procedimientos que operan en el almacén de la empresa Promax Perú S.A.C.

ESPECÍFICOS

- Presentar y describir los procedimientos que operan en el almacén de la empresa Promax Perú S.A.C.
- Definir las actividades de cada operación que delimitan el campo de actuación del personal involucrado en los procedimientos en el almacén de Promax Perú S.A.C.
- Servir como material de consulta para la inducción y capacitación del personal de la empresa Promax Perú S.A.C.



Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

OBJETIVOS

GENERAL

Estandarizar los procedimientos que operan en el almacén de la empresa Promax Perú S.A.C.

ESPECÍFICOS

- Presentar y describir los procedimientos que operan en el almacén de la empresa Promax Perú S.A.C.
- Definir las actividades de cada operación que delimitan el campo de actuación del personal involucrado en los procedimientos en el almacén de Promax Perú S.A.C.
- Servir como material de consulta para la inducción y capacitación del personal de la empresa Promax Perú S.A.C.

1. OBJETIVO

Normar las actividades que integran el proceso de recepción del producto en el almacén Promax Perú S.A.C.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las entradas por los proveedores locales.

3. POLÍTICAS

- 1) Todo producto debe ingresar con tres documentos importantes: la guía, la orden de compra y la factura.
- 2) El área de recepción deberá permanecer libre antes de cada operación.
- 3) El control de calidad deberá hacer el 100% para que el encargado (a) pueda firmar la guía.
- 4) La firma en la guía del proveedor de parte del encargado (a) de receptionar significa la aprobación de la recepción de la mercancía.

4. DEFINICIONES

5. DESARROLLO

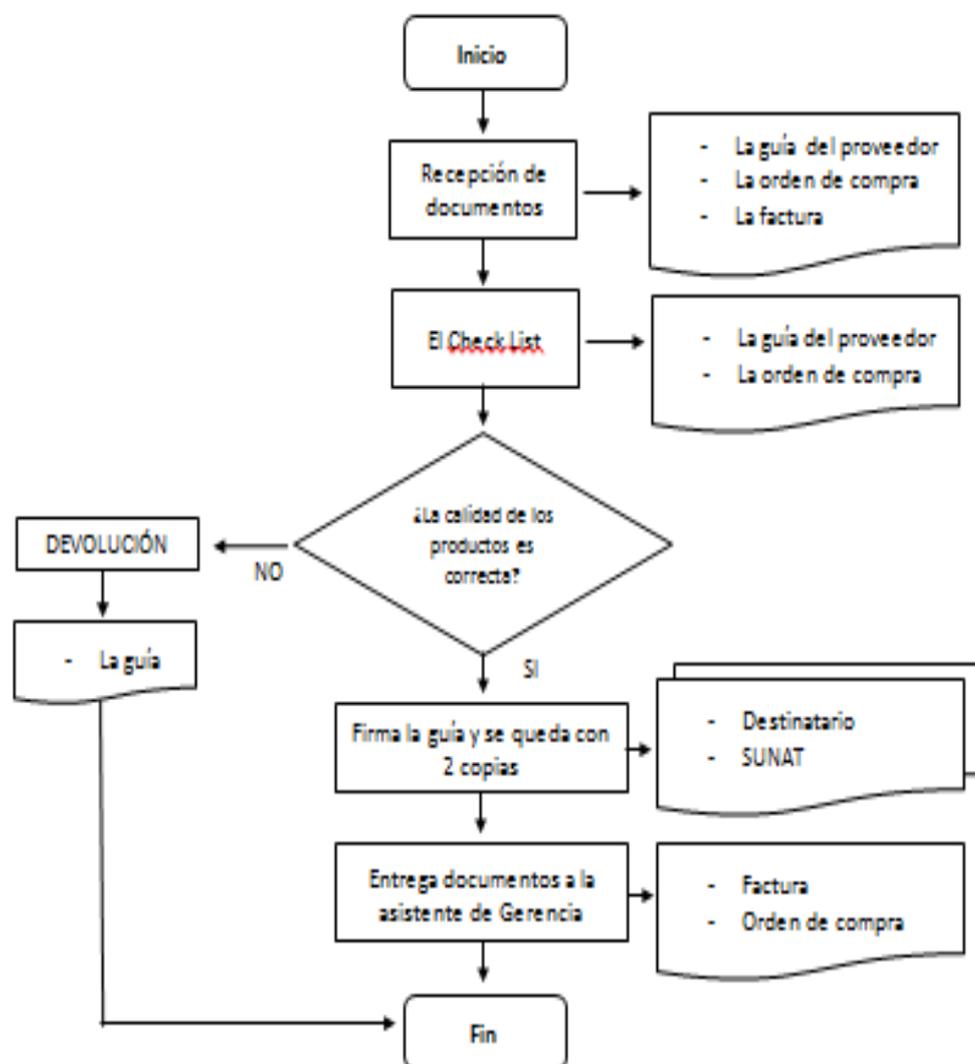
5.1 PROCEDIMIENTO

1. Lo primero que se recibe son 3 documentos:
 - La guía
 - La orden de compra
 - La factura
2. El encargado (a) de almacén hace el "check list" junto con la orden de compra y la guía del proveedor.

3. Se hace el control de calidad para verificar que los productos estén en buen estado y separarlos de los productos con defecto.
4. Si hay productos con defecto se hace una guía de devolución al proveedor.
5. Cuando todo esté verificado, el encargado (a) del almacén firma la guía del proveedor y se queda con las copias del destinatario y SUNAT.
6. Finalmente se entrega la documentación ~~recepccionada~~ a la asistente de Gerencia debidamente firmado.

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento



5.3 DE DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Encargado (a) del almacén	Recibe tres documentos del proveedor	- Guía del proveedor - Orden de compra - Factura
2	Encargado (a) del almacén	Hace el "check list" junto con la orden de compra y la guía del proveedor	- Orden de compra - Guía del proveedor
3	Encargado (a) del almacén	Hacer el control de calidad al 100% delante del proveedor	
4	Encargado (a) del almacén	Si se encuentra productos defectuosos, se hace una guía	- Guía para devolución
5	Encargado (a) del almacén	Si todos los productos están en buen estado, se firma la guía y se queda con dos copias.	- Guía del proveedor - Copia destinatario - Copia de SUNAT
6	Encargado (a) del almacén	Finalmente entrega los demás documentos a la asistente de gerencia.	- Orden de compra - Factura



MANUAL DE
PROCEDIMIENTO
PARA LOS PROCESOS
DEL ALMACÉN

Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

CAPITULO II ALMACENAJE



Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

1. OBJETIVO

Normar las actividades que integran el proceso de almacenamiento del producto en el almacén Promax Perú S.A.C.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los productos que han ingresado al almacén y se necesita ubicarlos.

3. POLÍTICAS

- 1) Todo producto deber tener una ubicación y ser registrado en el control de inventario.
- 2) El encargado (a) debe ser bien organizado y ordenado
- 3) Tratar con mucho cuidado los materiales, al momento de trasladarlos.

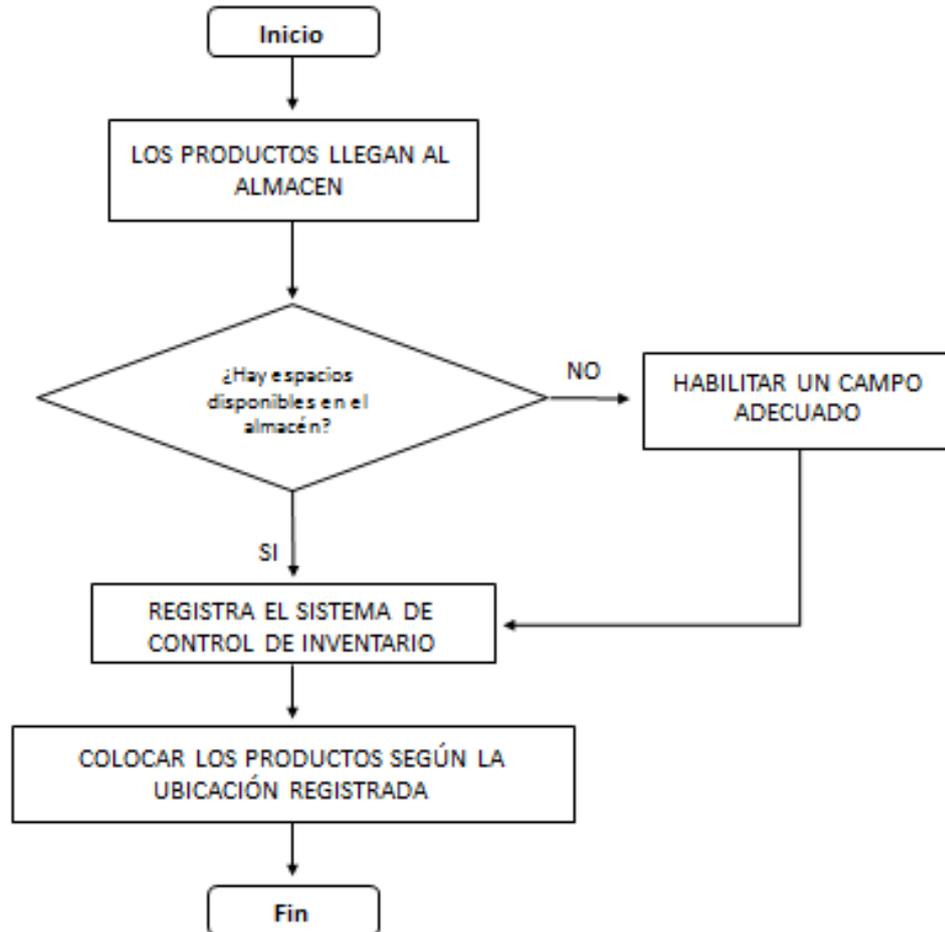
4. DEFINICIONES

5. DESARROLLO

5.1 PROCEDIMIENTO

1. Verificar si existen espacios disponibles en el almacén.
2. Registra en el sistema de control de inventarios los productos que están ingresando al almacén.
3. Ubicar los productos según la ubicación registrada en el sistema de control de inventario.

5.3 FLUJO GRAMA



5.4 DE DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES S



ITEM	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Encargado (a) del almacén	Verificar si existen espacios disponibles en el almacén	
2	Encargado (a) del almacén	Registrar en el sistema de control de inventario los productos que ingresantes	
3	Encargado (a) del almacén	Ubicación de los productos según el sistema registrado	



Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

CAPITULO III DESPACHO

Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para realizar la entrega del producto solicitado, asegurando la preservación del producto hasta la entrega del destinatario de la empresa **Promax** Perú S.A.C.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las entregas que realiza el almacén de la empresa.

3. POLÍTICAS

- 1) La distribución de entregas tendrá como prioridad los pedidos que no se entregaron el día anterior.
- 2) Los kits de seguridad deben ser empacados en cajas de cartón y embalados con cinta adhesiva.
- 3) Todas las cajas de cartón deben estar en buenas condiciones.
- 4) Es responsabilidad del encargado (a) contar la mercadería antes del despacho final.
- 5) El encargado (a) debe hacer una guía de los productos que están saliendo y registrarlo inmediatamente en el sistema de control de inventario.

4. DEFINICIONES

5. DESARROLLO

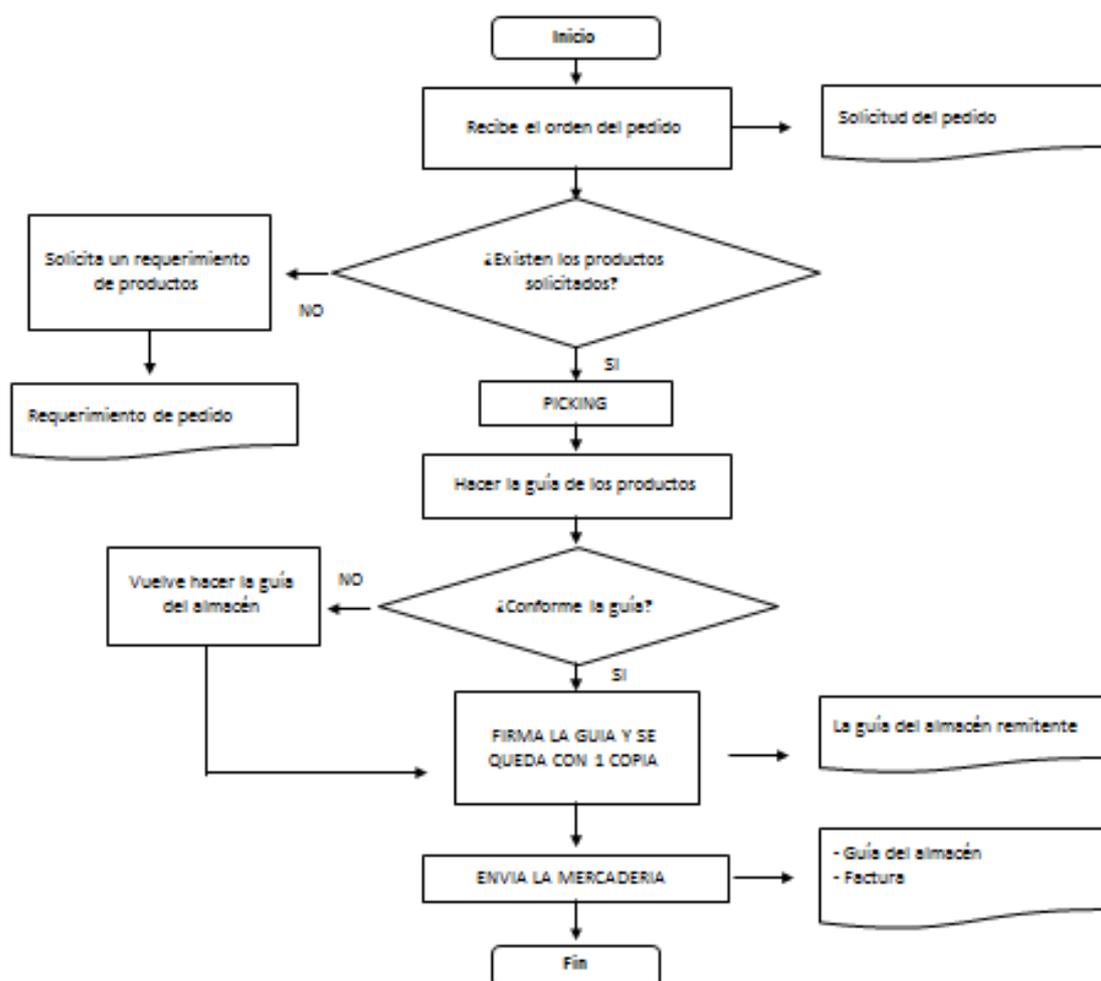
5.1 PROCEDIMIENTO

1. El encargado (a) del almacén recibe el pedido solicitado.
2. Entra al sistema y verifica si existen los productos solicitados.
3. En caso de que no existan algunos productos, el encargado (a) del almacén solicita un requerimiento de producto al jefe del

Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

4. En caso que todos los productos solicitados se encuentren en el almacén la encargada hace el picking según el pedido y los embala en cajas de cartón sellándolos con cinta adhesiva.
5. Se hace una guía con los productos para despachar.
6. Se le da la guía a la asistente de gerencia para verificar si está conforme el pedido.
7. Si la guía está conforme el encargado (a) de almacén firma la guía.
8. Finalmente envía la mercadería con la guía y la factura realizada por la asistente de gerencia, la encargada del almacén se queda con la guía remitente.

5.2 FLUJO GRAMA



5.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ITEM	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Encargado (a) del almacén	Recibe la solicitud del pedido	Solicitud del pedido
2	Encargado (a) del almacén	Verifica si existen los pedidos	
3	Encargado (a) del almacén	Si no existe hace un requerimiento de pedido	Requerimiento de pedido
4	Encargado (a) del almacén	Si existen, se hace el picking y los embala es cajas de cartón sellando con cinta adhesiva	
5	Encargado (a) del almacén	Se hace una guía con los pedidos	Guía del almacén
6	Encargado (a) del almacén	Si no está conforme se vuelve hacer la guía	Guía del almacén
7	Encargado (a) del almacén	La guía está conforme, se firma la guía del almacén y se queda con el remitente	Guía del almacén remitente
8	Encargado (a) del almacén	Envía la mercadería	-Guía del almacén - Factura

Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

CAPITULO IV ACONDICIONAMIENTO

Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

1. OBJETIVO

Describir el acondicionamiento de los kits de seguridad para los pedidos respectivos en el almacén de la empresa Promax Perú S.A.C

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al armado de los kits de seguridad que están en pedido.

3. POLÍTICAS

- 1) Cerciorarse si los productos existen
- 2) Tener la zona de acondicionamiento limpio y ordenado.
- 3) Empaquetar y sellar en una bolsa de plástico
- 4) Poner el tipo de kit de seguridad en la bolsa ya sellada

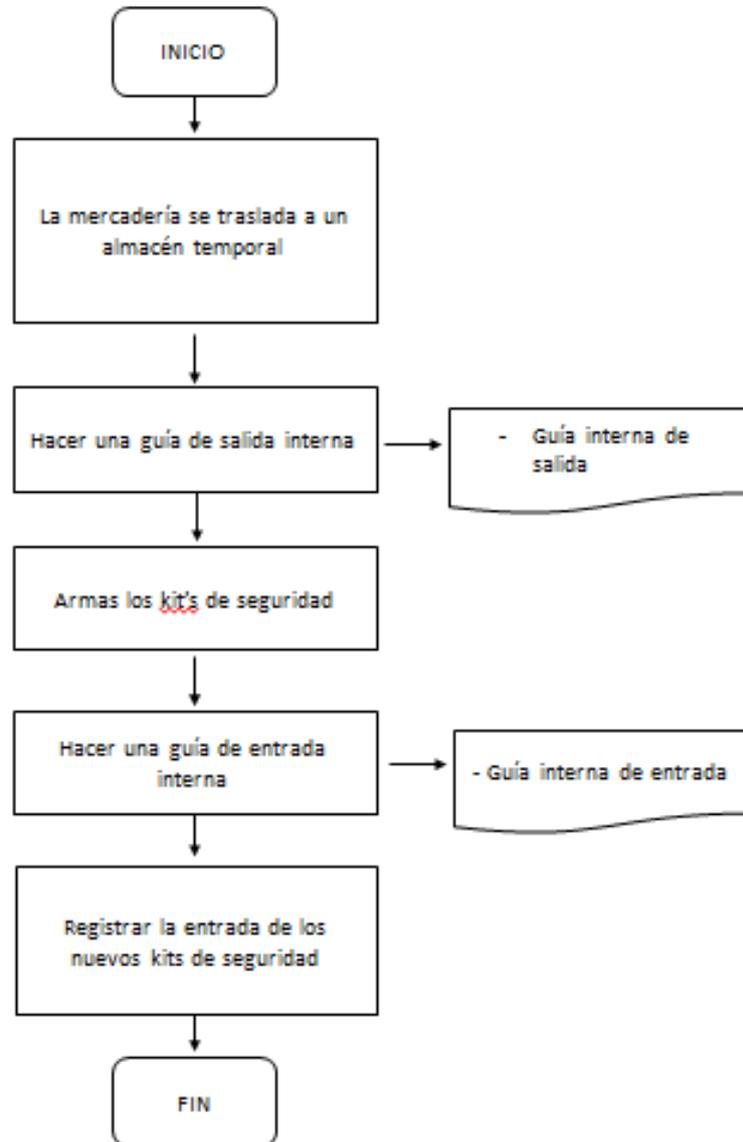
4. DEFINICIONES

5. DESARROLLO

5.1 PROCEDIMIENTO

1. La mercadería se lleva a un almacén temporal
2. En el almacén temporal se hace una guía de salida interna para poder armar los kits de seguridad.
3. Se hace una guía de entrada interna cuando los kits de seguridad estén terminados.
4. Anota en el sistema de control de inventario los productos que van a ingresar, para saber dónde ubicarlos correctamente

5.1 FLUJOGRAMA



Fecha aprobación:	Área Responsable: Gerencia de Logística
Capítulo:	Tipo de documento: Procedimiento

ITEM	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Encargado (a) del almacén	Lleva la mercadería a un almacén temporal	
2	Encargado (a) del almacén	Hace un guía interna de salida	Guía interna de salida
3	Encargado (a) del almacén	Arma los kits de seguridad	
4	Encargado (a) del almacén	Hace una guía de entrada interna	Guía interna de entrada
5	Encargado (a) del almacén	Registra en el sistema de control de inventario	



ANEXO 1

REGISTRO DE CONTROL DE INVENTARIO

1. TÍTULO:

Registro de inicio de toma física de inventario

2. OBJETIVO DEL REGISTRO:

Contar con un documento que permita formalizar y registrar la situación de la toma física del inventario.

3. RESPONSABLE DE SU LLENADO:

Jefe de Logística, asistente de logística o el encargado (a) del almacén.

4. FORMA DE LLENADO:

Modo a computadora y manual.

5. DESCRIPCIÓN:

Id.	Elemento	Descripción
1	Fecha	Anotar el día del movimiento que se hizo en el almacén.
2	Almacén	Anotar de qué tipo de almacén viene, en nuestro caso es del almacén central.
3	Movimiento	Anotar que tipo de movimiento es, en el almacén de la empresa se utiliza 4 tipos (ingreso por compra, saldo inicial, salida por transición y salida por venta).
4	Marca	Anotar la marca del producto.
5	Descripción	Describir lo que exactamente este en movimiento del almacén.
6	Cod. Producto	Anotar el código del producto según el plan maestro.
7	Ubicación	Anotar la ubicación del producto.
8	Taller	Anotar de <u>que</u> taller está siendo enviada.
9	Asesor	Anotar el asesor que los solicitó.
10	Tecnico	Anotar el tecnico quien fue hacer el servicio.



11	Cantidad	Anotar la cantidad del producto que este ingresando o saliendo depende del movimiento.
12	Costo unitario	El costo de producto si es necesario.
13	Precio total	Calcular el precio total según la cantidad y el precio de los productos.
14	Observaciones	Anotar si existiera alguna observación.

ANEXO 2
REGISTRO DE DEVOLUCIONES

1. TÍTULO:

Registro de devoluciones.

2. OBJETIVO DEL REGISTRO:

Contar con un documento que permita formalizar y registrar las devoluciones de los productos que hayan salido del almacén.

3. RESPONSABLE DE SU LLENADO:

Jefe de Logística, asistente de logística o el encargado (a) del almacén.

4. FORMA DE LLENADO:

Modo a computadora y manual.

5. DESCRIPCIÓN:

Id.	Elemento	Descripción
1	Fecha	Anotar el día del movimiento que se hizo en el almacén.
2	Taller	Anotar de qué taller está siendo enviada.
3	Asesor	Anotar el asesor que los solicitó.
4	Técnico	Anotar el técnico quien fue hacer el servicio.
5	Marca	Anotar la marca del producto.
6	Descripción	Describir lo que exactamente este en movimiento del almacén.
7	Cantidad	Anotar la cantidad del producto que este ingresando o saliendo depende del movimiento.
8	Precio total	Calcular el precio total según la cantidad y el precio de los productos.
9	Observaciones	Anotar si existiera alguna observación.

ANEXO 20: Inventario

Para culminar con la implementación, con la información requerida se hizo el inventario general, para que se empiece desde cero, una vez culminada el inventario se le dio las pautas para la organización y colocación de los productos según la clasificación ABC. (FIGURA 13)

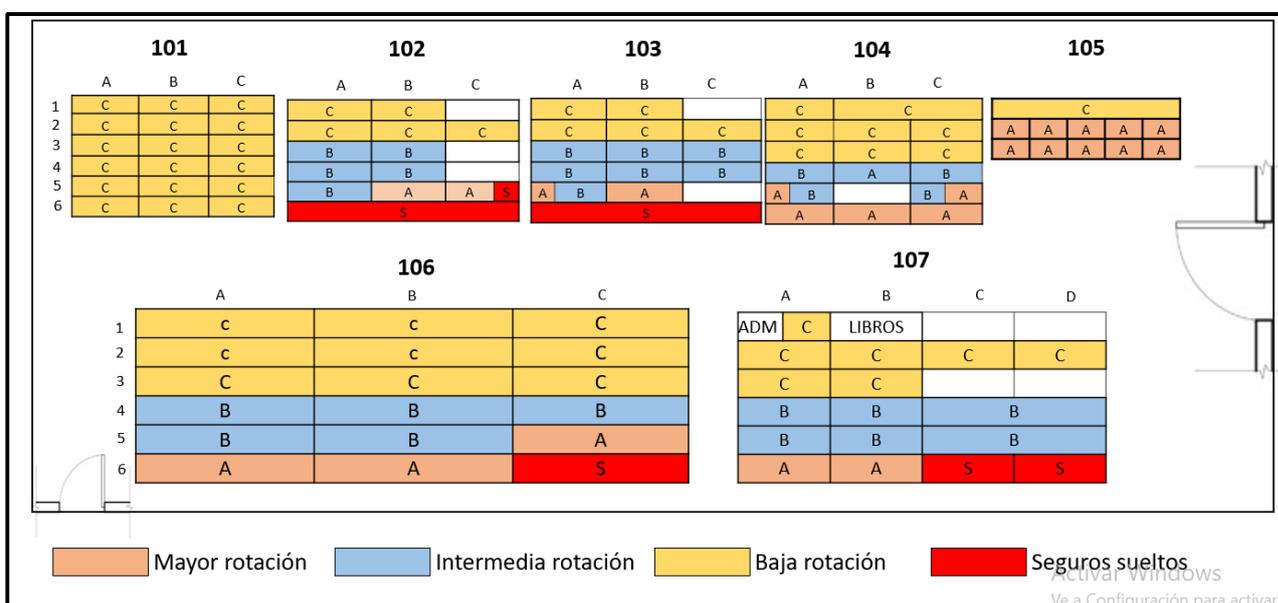
De esta manera el encargado del almacén registró los productos en el formato de control de inventario, y se pudo controlar mejor los registros de recepción y despacho. (TABLA 29)

TABLA 29: Dimensión de despacho y recepción

SEMANA	% Recepción	% Despacho
Sem 52	85%	87%
Sem 1	92%	84%
Sem 2	98%	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 13: Layout del almacén según la clasificación ABC



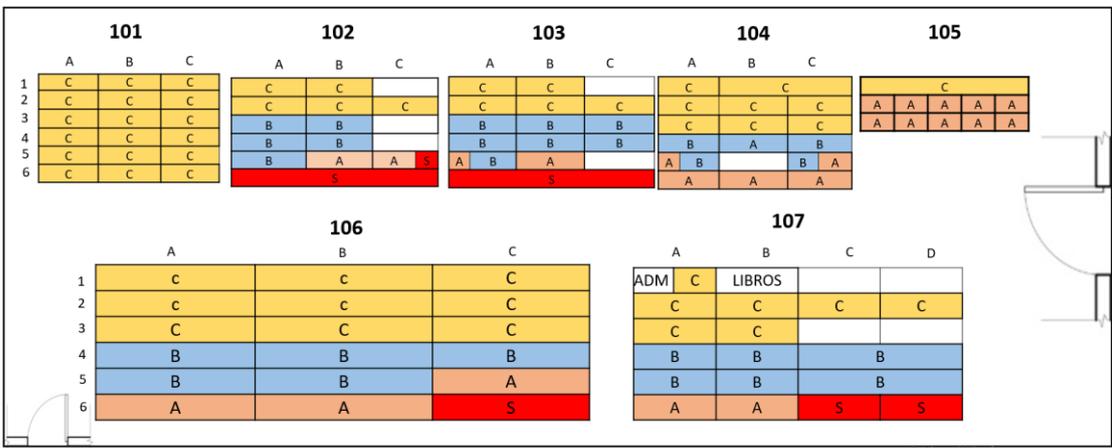
ANEXO 21: Capacitación

Fue muy importante este proceso ya que se capacitó a todos los implicados del área de la mejora que hubo en la empresa, además se explicó los procedimientos detalle a detalle de lo que tenían que hacer por cada proceso. Cómo rellenar el control de inventario, de qué manera funcionaba el sistema actual de la nueva Gestión de Inventario con las siguientes Ppts. (FIGURA 14)

FIGURA 14: Instrumento de capacitación

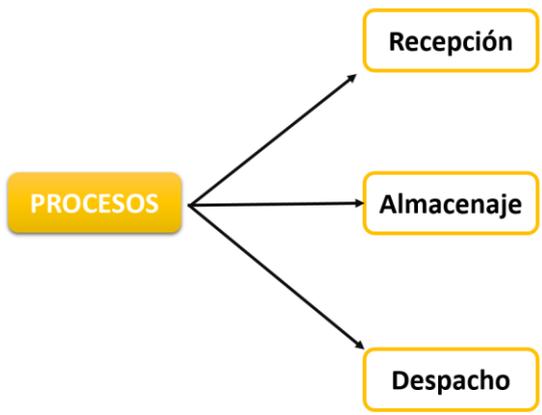


LAYOUT DEL ALMACÉN Y SEÑALIZACIÓN



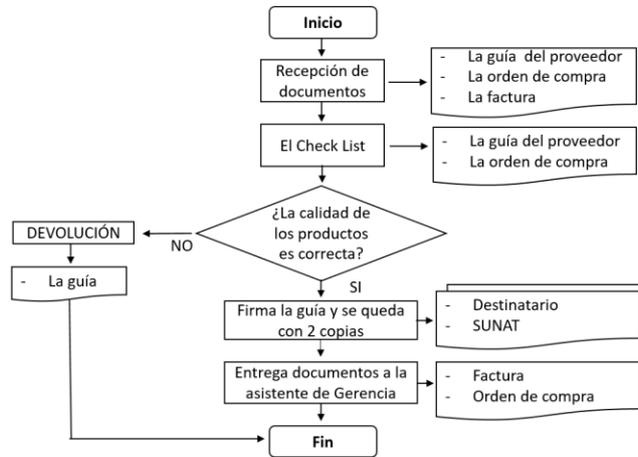
Mayor rotación
 Intermedia rotación
 Baja rotación
 Seguros sueltos

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

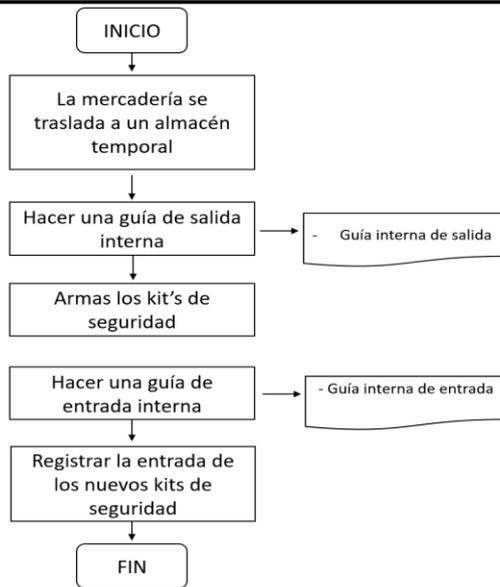


Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.





Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

FIGURA 115: Firmas de la capacitación



CAPACITACIÓN DE LA NUEVA IMPLEMENTACIÓN

Nº	Apellidos y Nombres	Firma
1	Her Sabel Mantos	[Firma]
2	Aneluzhe Reyes Monguá	[Firma]
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		

10588162

FIGURA 16: Carta de confiabilidad

