



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Implementación de la metodología 5s para incrementar la calidad de servicio en la gestión de almacenamiento de la empresa Caseper Technology S.A.C, Chorrillos, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL

AUTOR:

Jacqueline Caroline Sanchez Castañeda (ORCID: 0000-0001-6213-0909)

ASESOR:

Ricardo Martín Huertas Del Pino Caveró (ORCID: 0000-0001-7284-960X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, mis tíos,
mis primos y mi pareja por ayudarme,
alentarme cada día para ponerle esfuerzo
y empeño a mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

Agradezco a la empresa Caseper Technology S.A.C. por darme la oportunidad de poder tener la información necesaria que me ayudaría hacer posible este trabajo de tesis y al Ing. Del Pino por sus enseñanzas que pude aplicar en esta tesis.

Título: “Implementación de la metodología 5s para incrementar la calidad de servicio en la gestión de almacenamiento de la empresa Caseper Technology S.A.C, Chorrillos, 2018”

Autor: Jacqueline Caroline Sanchez Castañeda

Asesor: Ricardo Martin Huertas del Pino Cavero

Tipo de investigación: Aplicada

Línea de investigación: Gestión empresarial y productiva

Localidad: Lima – Perú

Duración de la investigación: 4 meses

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice de tablas

Índice de figuras

Resumen

Abstract

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.2. Trabajos Previos.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

Marco Conceptual

1.4. Formulación al Problema

1.5. Justificación del estudio

1.6. Hipótesis

1.7. Objetivo

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.2. Operacionalización de las variables

2.3. Población, muestra y muestreo

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

2.5. Métodos de análisis de datos

2.6. Aspectos éticos.

2.7. Desarrollo de la propuesta

2.7.1. Situación actual

2.7.2. Propuesta de la mejora

2.7.3. Ejecución de la propuesta

2.7.4. Resultados de la implementación

2.7.5. Análisis económico financiero

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.2. Análisis inferencial

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

Instrumento

Validación de los instrumentos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	—	Frecuencias de causas principales
Tabla 2	—	Niveles de Almacén según sus características
Tabla 3	—	Nivel de servicio de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 4	—	Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 5	—	Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 6	—	Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 7	—	Medición de gestión de inventarios de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 8	—	Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 9	—	Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 10	—	Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 11	—	Materiales innecesarios de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 12	—	Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 13	—	Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 14	—	Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 15	—	Cronograma de la implementación de la metodología 5s en la gestión de almacenamiento
Tabla 16	—	Presupuesto de la implementación de la metodología 5s
Tabla 17	—	Nivel de uso por Ítem
Tabla 18	—	Descripción del nivel de uso por clasificación de colores
Tabla 19	—	Ubicación específica de ítems
Tabla 20	—	Clasificación de ubicación por estantería (de acuerdo a zonas)
Tabla 21	—	Inventario de productos
Tabla 22	—	Salidas de productos
Tabla 23	—	Entradas de productos
Tabla 24	—	Lista de precios por ítem

	–	
Tabla 25	–	Programación de Limpieza
Tabla 26	–	Diagrama de análisis del proceso del almacén
Tabla 27	–	Diagrama de análisis del proceso del almacén
Tabla 28	–	Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 29	–	Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 30	–	Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 31	–	Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 32	–	Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 33	–	Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 34	–	Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 35	–	Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 36	–	Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 37	–	Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 38	–	Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 39	–	Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Tabla 40	–	Comparación de resultados de los indicadores del Nivel de Servicio de los meses de (marzo, Abril, Mayo – Julio, Agosto, Setiembre)
Tabla 41	–	Comparación de resultados de los indicadores de la gestión de inventarios de los meses de (marzo, abril, Mayo – Julio, agosto, Setiembre)
Tabla 42	–	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 43	–	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 44	–	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 45	–	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 46	–	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 47	–	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 48	–	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 49	–	Resultado del nivel de servicio de post test

	—	
Tabla 50	—	Resultado del nivel de servicio de post test
Tabla 51	—	VAN Y TIR
Tabla 52	—	Resumen de procesamiento de datos del nivel de servicio
Tabla 53	—	Descriptivos de nivel de servicio
Tabla 54	—	Resumen de procesamiento de datos de Gestión de inventarios
Tabla 55	—	Descriptivos de Gestión de inventarios
Tabla 56	—	Resumen de procesamiento de datos de Elementos innecesarios
Tabla 57	—	Descriptivos de Elementos innecesarios
Tabla 58	—	Pruebas de normalidad del Nivel de servicio - Kolmogorov-Smirnova
Tabla 59	—	Estadístico de prueba del Nivel de servicio - Wilconox
Tabla 60	—	Pruebas de normalidad de Gestión de inventarios - Kolmogorov-Smirnova
Tabla 61	—	Estadístico de prueba de Gestión de inventarios - Wilconox
Tabla 62	—	Pruebas de normalidad de Elementos innecesarios - Shapiro-Wilk
Tabla 63	—	Estadístico de prueba de Elementos innecesarios - T - student
Tabla 64	—	Correlaciones de muestras emparejadas de Elementos innecesarios - T - student
Tabla 65	—	Prueba de muestras emparejadas de Elementos innecesarios - T - student

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	_____	Relación entre el nivel de la logística y la rentabilidad económica
Figura 2	_____	Empresas en el Perú, MYPE.
Figura 3	_____	Mypes formales, según el tipo de contribuyente.
Figura 4	_____	Diagrama de procesos (nivel 0); Caseper Technology S.A.C.
Figura 5	_____	Árbol de problemas de la empresa Caseper Technology S.A.C. Diagrama de Pareto de las causas principales de la realidad problemática
Figura 6	_____	Logotipo de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Figura 8	_____	Ubicación Geográfica de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Figura 9	_____	Organigrama de la empresa Caseper Technology S.A.C.
Figura 10	_____	Modelo de Señalizaciones de materiales
Figura 11	_____	Reporte Fotográfico del estado del área de almacén
Figura 12	_____	Medición del nivel de servicio
Figura 13	_____	Medición de la gestión de inventarios
Figura 14	_____	Cantidades de materiales innecesarios

RESUMEN

Para comprender mejor la metodología 5s sabemos que esta expresado por cinco expresiones japonesas, del cual cada palabra que es su principio empieza con S por eso el nombre de 5s, que permite tener un lugar de trabajo organizado, limpio y ordenado, buscando así una mejora cada día, mejor que el día anterior como lo menciona también la palabra Kaizen, que quiere decir ‘‘Mejora Continua’’ del cual también trabajan de la mano. Los principios en mención son Seiri que significa clasificar, Seiton que es orden, Seiso significa limpieza, Seiketsu es mantener y Shitsuke significa disciplinar.

Esta metodología es realizada en el área de almacenaje de dicha empresa Caseper Technology, que se encuentra ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú quienes hacen servicios a domicilios o empresas como contrata. Esta empresa nos brindó la oportunidad de poder realizar este proyecto de investigación para poder incrementar su calidad de servicio del cual se está viendo afectada por la mala organización que llevan en su almacén porque ellos tienen en claro que esa área es la raíz de sus problemas porque todo problema que se le presenta es a raíz del orden y manejo de dicha área. Gracias a esta oportunidad se les brindó las sugerencias y ayuda necesaria para poder mejorar en beneficio completo para ellos, brindándoles datos importantes para poder realizar los diagnósticos necesarios de las deficiencias encontradas en su área de almacén, pudiendo así saber las causas principales de estas.

Palabras Clave: 5S, productividad, Inventarios.

ABSTRACT

To better understand the 5s methodology we know that it is expressed by five Japanese expressions, of which each word that is its beginning begins with an S, which is why the name of 5s, which allows to have an organized, clean and orderly workplace, thus seeking an improvement every day, better than the day before, as is also mentioned by the word Kaizen, which means "Continuous Improvement" of which they also work hand in hand. The principles in mention are Seiri which means classify, Seiton which is order, Seiso means cleanliness, Seiketsu is to maintain and Shitsuke means to discipline. This methodology is carried out in the storage area of said company Caseper Technology, which is located in the district of Chorrillos, Lima, Peru, who provide services to homes or companies as contracted. This company gave us the opportunity to carry out this research project in order to increase its quality of service, which is being affected by the poor organization they have in their warehouse because they are clear that this area is the root of their problems because Any problem that arises is due to the order and management of said area. Thanks to this opportunity, they were given the necessary suggestions and help to be able to improve for the full benefit of them, providing us with important data to be able to carry out the necessary diagnoses of the deficiencies found in their warehouse area, thus being able to know the main causes of these.

Keywords: 5S, productivity, inventories.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Internacional:

A nivel mundial ocurren diversos problemas, errores y/o fallas en las gestiones de logística, ya sea por el tipo de manejo que las empresas le den a esta importante área.

Mundialmente ocurren problemas en común por así decirlo con mejor exactitud frecuentes. Estas grandes y pequeñas empresas dejan en su mayoría; de lado rendirle una buena gestión, realizar un estudio continuo del cual es necesario, ya que existen muchos problemas que las empresas tienen y no saben a raíz de que es que están ocurriendo, entre estos problemas tenemos la falta de comunicación para rendir informes, no realizan revisiones de requerimientos, también por falta de conocimiento de las ubicaciones, no disponen de espacio suficiente para sus productos, no solo ya trata de tener un stock básico, del cual te puedas fiar a nivel mundial existe esa mala confianza, lo cual el cliente no perdona un mala servicio o producto contratado por lo cual se debe tener en cuenta que sería también una pérdida de tiempo tener que ir por una solución a cada error de entrega ya sea de producto o servicio para el cliente, globalmente todo empresario tiene en cuenta que tiempo es dinero y no podemos hacer mal uso de ella, en el siguiente grafico se muestra que la relación entre el estado de logística y la rentabilidad económica de una empresa es positiva, dando a entender que una mala gestión en la gestión de almacenamiento traería como consecuencias problemas económicos importantes.

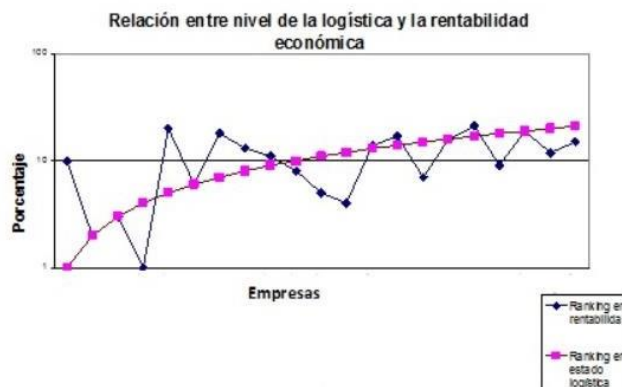


Figura 5. Relación entre el nivel de la logística y la rentabilidad económica

Figura 1 Relación entre el nivel de la logística y la rentabilidad económica

Fuente: Scielo, Artículo Original; Ingeniería Industrial.

Nacional:

En el caso de Perú, existen empresas que tienen problemas de logística por falta de proyección. En el Perú las empresas pymes que es 93.9% y 0.2 de pequeñas empresas a la totalidad del sector empresarial; trabajan el día a día por la solicitud de requerimiento que obtengan de su servicio o producto. Es por esto que muchas de ellas llegan a tener problemas financieros por lo mismo que no tienen un orden o buen manejo de su gestión de sus materiales o procesos para la entrega de su servicio y/o producto final.

Las pequeñas y microempresas se endeudan al principio porque notan que les falta material o les sobra productos que ya no son de buen uso para un futuro y suelen prácticamente dar una inversión no sabiendo cual será el resultado al final. No hay ninguna organización en sus almacenes (Lay out) cuando se encuentran en grandes dimensiones que no estaban planificadas, es ahí cuando empiezan a flaquear el plazo de entrega sea del producto o del servicio.

En el Perú existe un porcentaje del 72.% del cual no hace diferencia entre su capital personal y de su negocio, por lo mismo de las faltas de conocimientos realizan las ventas de sus productos de acuerdo a lo que necesiten por día, sin ninguna proyección por el mismo hecho que no saben la cantidad de productos que tienen almacenados, el deficiente manejo o gestión de sus requerimientos que se deben realizar de la mejor manera para no tener pérdidas o llegar al punto de ofertar ciertos productos o servicios que son parte de la inversión aplicada y que también forman parte del costo del almacenamiento; por el tema de espacio.

EMPRESAS EN EL PERÚ SEGÚN TIPO (%)

93.9%



Microempresa

0.2%



Pequeña
empresa

5.9%



Mediana y gran empresa



Las MYPE aportan el **21.6%**
de la producción total en el
Perú.



Y el **30.4%** está
ubicado en Lima
Metropolitana.

Fuente: Enaho 2015 / Elaboración: COMEXPERÚ.

Figura 2 Empresas en el Perú, MYPE.

Fuente: Diario Gestión por Jaime Dupuy; Estudios Económicos y Consultoría empresarial de COMEXPERÚ.

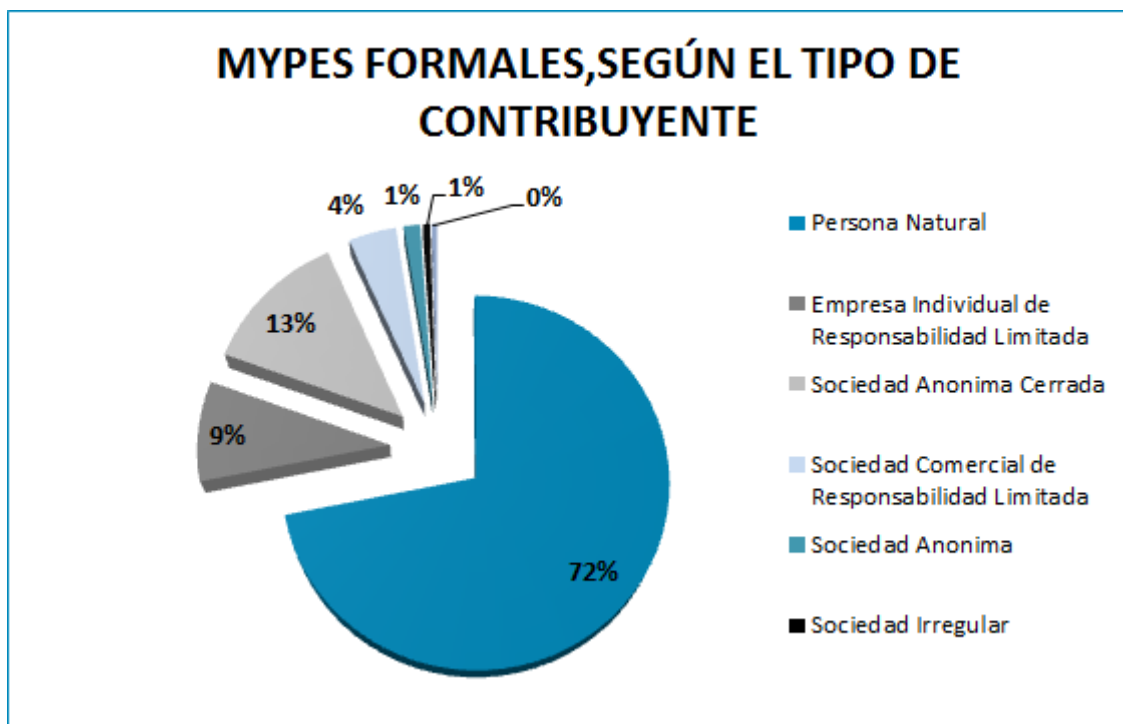


Figura 3 Mypes formales, según el tipo de contribuyente.

Fuente: SUNAT, SUNARP Y PRODUCE

Local:

Actualmente en la empresa Caseper Technology S.A.C. la cual realiza trabajos de seguridad informática, electrónica y telecomunicaciones, tiene problemas en su área de logística, una empresa pyme que se encuentra ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima –

Perú se encuentra distribuida de esta manera, de un solo piso; tiene al ingreso una sala de atención, atrás se ubica el área de facturación y al costado de una manera desordenada su depósito donde almacenan todo sus materiales sea para vender o para realizar sus servicios. Al ver todo esto pudimos observar el desorden, falta de organización, limpieza y planificación, tres puntos importantes a trabajar, ya que al momento de brindar su servicio de instalación tardan en llegar a la cita pactada con el cliente o en algunos casos cancelan su contrato por el servicio.

Alternativa de solución

Una posible alternativa de solución sería lo siguiente; utilizando la metodología 5s tendremos que clasificar lo que es necesario, así tendremos a la vista lo innecesario para eliminarlo, debemos ordenar lo que es necesario, cada material con su lugar respectivo, debe ver limpieza para así poder proteger nuestros materiales y/o productos para no tener así una mala imagen ante nuestro servicio brindado, debemos mantener todo lo aplicado, con cada logro establecido, de cada principio y la disciplina un principio muy importante ya que con esto estaremos respetando las normas que se establezcan en la organización. Debemos contar con que se realizará una mejora continua para poder aumentar la productividad, ser mejor competencia, generar mejores ganancias financieras. Con esto se logrará que todos trabajen en equipo, con estos principios no será dificultoso el trabajar y mucho menos faltar al compromiso que une a los clientes.

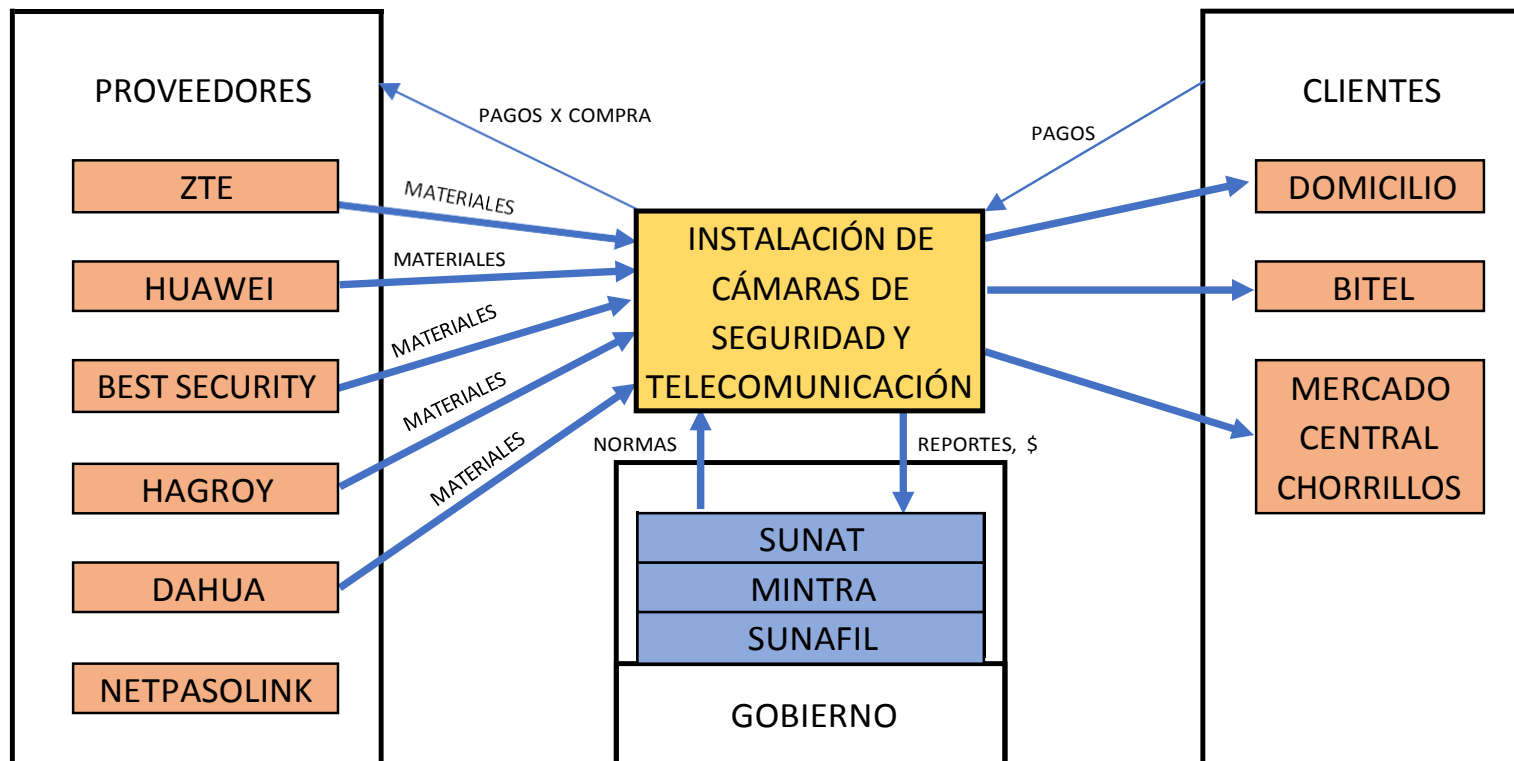


Figura 4 Diagrama de procesos (nivel 0); Caseper Technology S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

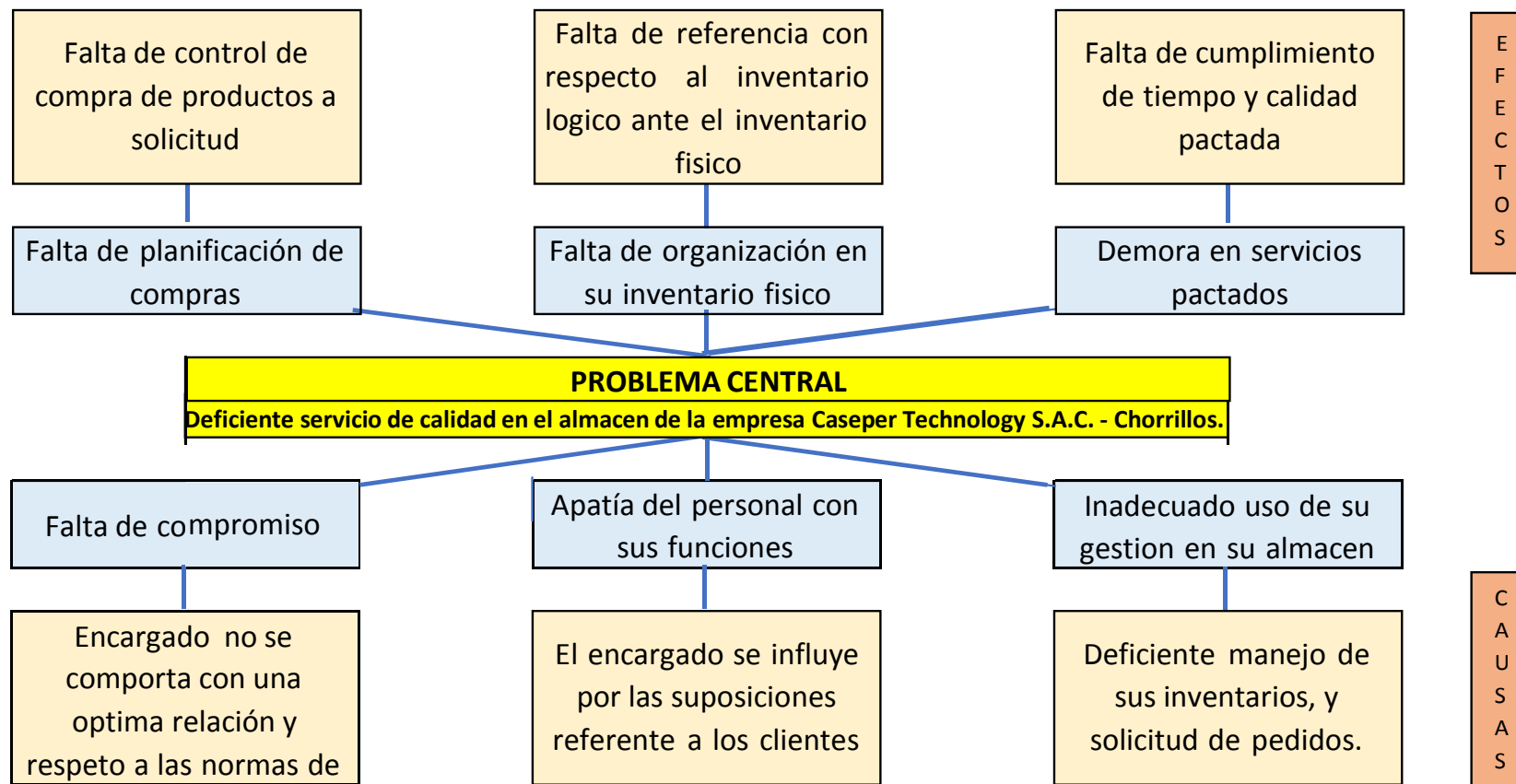


Figura 5 Árbol de problemas de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Fuente: Elaboración propia

Frecuencia de causas principales

Tabla 1. *Frecuencias de causas principales*

Causas principales	Frecuencia	Total acumulado	Composición porcentual	Porcentaje acumulado
Falla en inventarios	79	79.00	23.24%	23.24%
Desorden en el área	79	158.00	23.24%	46.47%
Retrasos en servicios	62	220.00	18.24%	64.71%
Exceso de materiales innecesarios	79	299.00	23.24%	87.94%
Operación manual	25	324.00	7.35%	95.29%
Deficiente conocimientos	6	330.00	1.76%	97.06%
Incorrecta organización de entrega	5	335.00	1.47%	98.53%
Escases de implementos	5	340.00	1.47%	100.00%
	340.00	340.00	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del número de veces que se comete cada fallo en la gestión de este almacén con los datos obtenidos por los instrumentos, se tiene 8 causas de la realidad problemática de la empresa Caseper Technology S.A.C. en el área de almacén, donde se observa que hay 4 causas de mayor porcentaje de frecuencia; Falla en inventarios, desorden en el área, retrasos en servicios y exceso de materiales innecesarios.

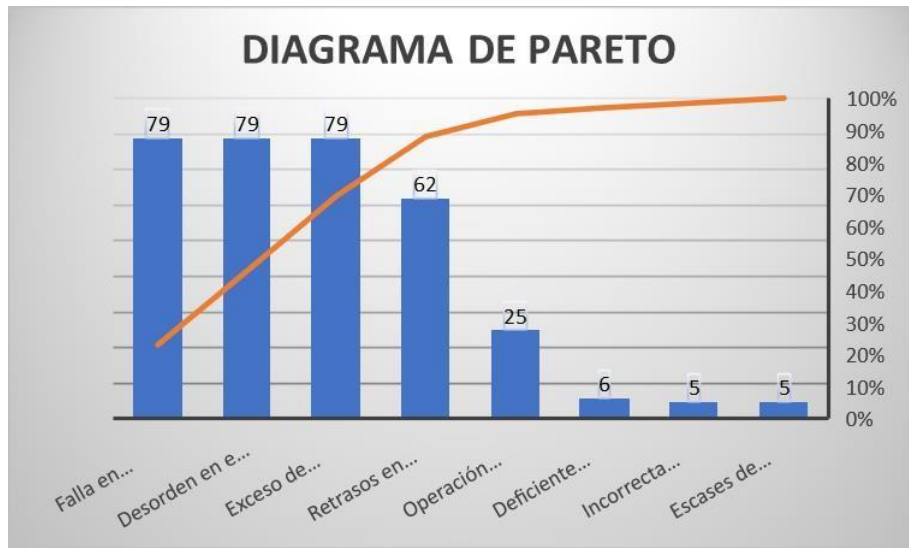


Figura 6 Diagrama de Pareto de las causas principales de la realidad problemática

Fuente: Elaboración propia.

MARCO TEORICO

1.2. Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

DÁVILA Torres, Alejandro. Análisis y propuesta de mejora de procesos en una empresa productora de jaulas para gallinas ponedoras. Tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2015. (112 pp.).

La investigación tuvo como finalidad desarrollar una metodología que consiste en hacer uso óptimo de herramientas de calidad para poder gestionar, identificar y solucionar las deficiencias encontradas en la cadena de abastecimiento que hay en mencionada empresa de esta investigación, del cual busca incrementar su competitividad en el mercado con empresas de su rubro, realizó a profundidad entrevistas con los ejecutivos del mencionada empresa del cual dieron datos necesarios donde todo daba dirección a mayor cantidad de cuellos de botella, lograron identificar los problemas y establecen planeamientos en gestión de inventario y almacenes.

FRANCISCO Marcelo, Lorena. Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. Tesis (Magister en Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014. (96 pp.).

Este trabajo de investigación desarrolla para almacenes un sistema dirigido hacia la gestión de retil, entorno a almacenaje de mercadería y un buen manejo e distribución para poder satisfacer a sus clientes. Este sistema podrá gestionary a la vez administrar las funciones hacia la mejor continua. El sistema propuesto por este trabajo de investigación permite que se coordine en el

almacén de manera satisfactoria su información y distribución superando sus expectativas. Del cual puede tener mejor manejo de comunicación los proveedores, disminuir los niveles de sus inventarios, optimizar sus espacios y su gestión de distribución.

MURRIETA Valle, Joe. Aplicación de las 5s como propuesta de mejora en el despacho de un almacén de productos cosméticos. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014. (81 pp.).

Tiene como plan mejorar la gestión de logística en el control de distribución de materiales. Del cual se enfoca en los pedidos de cosméticos desde el área de entrega o también conocido como despacho, teniendo un sistema eficaz para el desarrollo de su gestión de entregas, lleva muchas paradas que hacen el retraso de las mismas originando problemas de pérdidas de clientes, es por ello que se emplearon metodologías que brindará solución a todas las deficiencias que mencionada empresa presenta, para poder mejorar dicha distribución y control de materiales se emplea una metodología de gestión de almacenes.

TÁVARA Infantes, Carmen. Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional de Piura, 2014. (124 pp.).

Propone la mejora de la gestión de logística, donde se enfoca en conceptos claros de las funciones de almacén para lograr una fluidez de operaciones de mencionada empresa, realizando estudios a los procesos dealmacenamientos realizados y como realizan su comercialización, con determinados diagnósticos sobre las problemáticas de sus almacenes en las que se observa todas sus fallas, para esto analizaron el layout del almacén dela empresa en mención y aplicó la técnica ABC con el fin de clasificar sus productos

BARRENECHEA Morales, Martín. y MORENO La Rosa, Karim. Sistema de Gestión de almacén de productos terminados. Tesis (Ingeniería de Sistemas). Lima: Universidad Peruana de ciencias aplicadas, 2004. (263 pp.).

Este trabajo de investigación presenta los diversos problemas y/o deficiencias que presenta su proceso de gestión y distribución en el área e logística lo cual se encontró lentitud al terminar su entrega de productos textiles y tiene un alto índice de error de la administración del stock lo cual esto dificulta la organización durante sus despachos y ventas. De este proyecto de investigación, su fin es emplear sobre sus productos para la gestión de almacén, un sistema que haciendo uso sobre la tecnología, facilitando un análisis para a toma de decisiones que logre tener un mayor índice de orden y de gestión de su almacén.

Antecedentes internacionales

JIMENEZ Candeloro, Freddy. Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero. Tesis (Ingeniería de Producción). Cartagena: Universidad Simón Bolívar, 2012. (101 pp.).

Esta gestión de almacenes trata de obtener mejoras en el proceso de recepción de almacenes hasta que llegue al consumidor, este proyecto de investigación tiene como finalidad desarrollos ciertas propuestas para mejorar la gestión de dl almacén para poder llegar a cumplir con los deseos que espera el cliente; sus necesidades, en este trabajo de investigación procesa una implementación de la metodología que consiste en definir, medir, analizar, mejorar y controlar (DMAMC) enfocada a Six Sigma, ya que brinda respuestas eficaces a problemas a largo plazo, lo cual disminuiría fallos presentados en dicha área.

HERNÁNDEZ Castañeda, Jessica. Propuesta de implementación de la herramienta de mejora continua 5s en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación en Bogotá D.C – *Colombia*. Tesis (Ingeniería Aeronáutica). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, 2016. (116 pp.).

Este trabajo de investigación está proyectado en poder asegurar la calidad que se debe emplear la herramienta 5s para lograr tener un seguimiento y buen manejo del almacenaje respecto respectivas herramientas en trabajo, que referido al mantenimiento de sus talleres influyen, donde se realizó diversos estudios para la obtención de las posibles deficiencias encontradas que diagnostican que no se realiza supervisiones importantes para verificar los malos componentes que generan problemas en dicha gestión de su almacén.

CHARRY Aldana, Andrés. Mejoramiento logístico en el almacén central de repuestos de Toyota de Colombia S.A. a partir de un modelo de identificación y captura automática de información. Tesis (Especialización en gerencia logística). Chía: Universidad de la Sabana, 2010. (54 pp.).

Este trabajo de investigación se proyecta a la identificación y codificación de los productos de empresa en mención basándose en estándares internaciones GS1. Lo cual se quiere aumentar la calidad de su inventario del cual es físico y de manera sistemática, a la vez disminuir el tiempo que se emplea en el proceso de los inventarios al actual, mejorando el control de sus procesos y contar con un registro estable exactos de sus desperdicios mediante código de barras, así se podría tener un seguimiento más estable y seguro, esto ayudaría a aumentar la calidad servicio teniendo así también una buena fidelización con los clientes.

MARTÍNEZ Vásquez, Yasmin. Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzchler de México S.A. de C.V. Tesis (Administración Industrial). Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional, 2016. (85 pp.).

Este proyecto de investigación busca mejorar los procesos y los procedimientos que se da en el almacén de dicha empresa, se identificará los procesos del almacén en cual se quiere reducir los tiempos y los movimientos necesarios, y busca proponer una reingeniería para el área de almacén. se realizó entrevista a los encargados y ayudantes del área de almacén, así se optimizará los recursos que opera de manera óptima su sistema de almacenamiento eliminando así los elementos innecesarios, del cual se verá un cambio notable de incrementación de productividad, rentabilidad para brindar un buen servicio.

HARO Martínez, Víctor. Estudio e implantación de un sistema de gestión de almacén y logística en una PYME Española. Tesis (Ingeniería de Organización Industrial). Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena., 2012. (90 pp.).

Este trabajo de investigación esta proyectada fue el estudio a esta empresa establecida dirigida a los flujos de enteradas y salida en relación a esta función, la cual se buscó planificar las necesidades de capacidad y disponibilidad que son importantes, a la vez el tiempo adecuado de los requerimientos necesarios, asegurando apropiadamente el equipo y las instalaciones implementadas. Se programó las actividades de producción con todo el personal en diversas reuniones y programaciones, para así poder realizar el seguimiento precio al material, pedidos, equipo y otros recursos más de la fábrica, estableciendo una comunicación sostenible con los clientes y los proveedores para así poder tener concretamente las relaciones a largo plazos con las solicitudes de su cartera de clientes sin perderlos.

1.3.- TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA:

1.3.1. Metodología 5s:

Según varios autores, se puede observar las siguientes teorías del cual tienen relación, por el mismo concepto:

Metodología 5s es una metodología de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden/ limpieza y detención de anomalías en el puesto de trabajo, que por su sencillez permiten la participación de todos a nivel individual /grupala, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de las personas y equipos y la productividad (REY,2005, p.17).

Las 5s son una herramienta mundialmente conocida gracias al impacto y cambio que generan tanto en las empresas como en las personas que la desarrollan. Se centran en potenciar el aprendizaje de las personas que trabajan en las organizaciones gracias a su simplicidad y agilidad por realizar pequeños cambios y mejoras con el fin de experimentar y aprender con ellas. (ALDAVERT, VIDAL, LORENTE Y ALDAVERT, 2016, p.13).

Se trata de dar las pautas para entender, implantar y mantener un sistema de orden y limpieza en la empresa, a partir de cual se puedan sentar las bases de la mejora continua y unas mejores condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente de toda la empresa (VARGAS, 2004, p.4).

The activities at the heart of 5s for the Office (organizing, ordering, cleaning, standardizing and sustaining all of these) are completely logical. They are the basic rules for managing any effective workplace'' (FABRIZIO & TAPPING, 2006, p.2).

El objetivo principal de las 5s es el de establecer un medio ambiente de trabajo limpio y organizado donde todo tiene su lugar y todo está listo para usarse en el momento que se necesite” (AMARO, 2007, p.1).

Seiri: Consiste en organizar, separando lo innecesario, seiton; trata de ordenar, situando lo necesario, en cada espacio asignado, identificándolo, siendo clara y visible, Seiso; es limpiar, trata de eliminar la suciedad lo cual nos incomoda trabajar y no están nuestros materiales protegido, se debe tener una planificación del control de limpieza, el seiketsu; trata de mantener, consiste de señalar las ubicaciones de cada objeto y mantenerlo en su posición sin cambios imprevistos para evitar que se convierta en un desorden y por ultimo tenemos Shitsuke, la disciplina es principal para que esta metodología funcione, porque así se tiene un respeto por todo lo aplicado.

1.3.2. Calidad de servicio:

Es un espacio de la fábrica donde las mercancías reposan, no hay tanta tensión financiera en la empresa y no ese controla tanto el nivel de stock, la vida de un producto es más estable, menos volátil. En este sentido hay menor riesgo de obsolescencia, la rapidez en el servicio al cliente no se mide en plazos de horas. Es un servicio más pausado (MAULEÓN, 2013, p.1).

Los motivos por los que habitualmente una empresa dispone de almacenaje propio o de subcontratado pueden ser varios o totalmente diferentes, en función de las características de la empresa, por el proceso operativo de la misma, la gama de productos y las características de los clientes (IGLESIAS, 2012, p.7).

1.3.3. Proceso de la gestión de almacenamiento

IMF Bussines school [en línea] [Fecha de consulta: 23 abril 2018] Disponible en <https://www.imf-formacion.com/> “Todas estas actividades u operaciones estarán clasificadas, sea cual sea la función principal del almacén,

en cuatro procesos operativos básicos son:

- Proceso de recepción de mercancía
- De ubicación
- Preparación o picking
- Proceso de expedición''.

1.3.4. Almacenes

Los almacenes pueden ser recintos especialmente proyectados y construidos para dicho fin, pero en muchas ocasiones el almacenaje, su planificación y los flujos que genera se han de adaptar a edificios o recintos diseñados para otras funciones' (FLAMARIQUE, 2017, p.9).

El almacén es el área de toda empresa de suma importancia, donde alberga, se conserva, se mantiene, se encuentra todo tipo de artículos de interés, donde se debe mantener un orden y manejo debidamente organizado para el mejor control de sus inventarios y a todo lo que corresponda en dicha área.

La calidad de servicio, se enfoca en mantener la relación satisfactoria entre el cliente y a quien solicita el producto o servicio, no necesariamente al referirnos a clientes hablamos de clientes externos, también hablamos del término clientes a quienes pertenecen a nuestra empresa lo cual debemos cumplir con todas sus expectativas para tener un proceso óptimo.

1.3.5. Tipos de almacén:

Para (Iglesias, 2012), la empresa debe realizar un análisis y darle valor al almacén que esterequiera, enfocándose en los aspectos que lo personaliza. Para ello se toman en cuenta

aspectos que deben estudiarse para así direccionarse que almacén es el indicado y/o necesario.

Tabla 2. *Niveles de Almacén según sus características*

Nivel estratégico / financiero	Consiste en el enfoque de las actividades y costos sobre la manipulación empleada en el almacén estratégicamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Almacén propio, • Almacén subcontratado • Almacén en leasing
	Según sus propiedades o empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Almacén propio, • Almacén en alquiler • Almacén en leasing
Nivel organización interna / servicio al cliente	Productos y el proceso operante de la fábrica.	<ul style="list-style-type: none"> • Almacén para materias internas • Almacén productos casi terminados • Almacén para piezas de recambio • Almacén para materias auxiliares • Almacén de productos terminados.
	Los requisitos realizados esperados por parte del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Almacén central • Almacén regional o local Almacén temporal o deposito • Almacén tránsito o plataforma

Fuente: Elaboración Propia.

Marco Conceptual

Gestión: Es el conjunto de acciones que son delegadas para el funcionamiento de alguna operación determinada. (UDAONDO, 1992, p. 45).

Procesos: Agrupación de actividades que sucesivamente tiene la final de elaborar un fin encomún. (GONZALES, 2014, p.124).

Valor: Cualidades que se establece a un producto o servicio en este caso del cual considere que la apreciación captada por tal se lo merezca bien sea por su significado o validez de esta. (CLANCY, 1996, p. 52).

Depositar: Productos ubicados en el almacén a la espera dese utilizada para ser transferido a la cadena de suministros. (ESCUADERO, 2014, p. 289)

Deficiencias: Falla o desperfecto encontrado en diversas situaciones por el manejo que se empleó, con características que no cumplen con las solicitudes de garantía en calidades requeridas. (RUIZ, 1996, p. 36).

Producción: Elaboración de un producto, continuamente de una serie que cumple con cada actividad para lograr su fin en común. (ROSALES, 2000, p. 60).

Aplicar: Poner en práctica un acto en particular para obtener cambios en dicho propósito, del cual nos dará como resultados bien sean cambios esperados o como también no sean positivos. (KALPAKJIAN, 2002, p. 913).

Calidad de servicio: Su objetivo es cumplir con todas las expectativas que el cliente tiene hacia uno, bien sean clientes internos o externos cumpliendo así el buen funcionamiento de la gestión de procesos. (LARREA, 1991, p. 43).

Operante: Función de actividad para elaborar o llevar a cabo un objetivo. (ACEDO, 2013, P. 64).

Requerimientos: Petición que se considera importantes, teniendo en cuenta las características que se solicita. (CHAPMAN, 2006, p. 244).

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general:

- ¿Cómo la metodología 5s mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.?

1.4.2. Problemas específicos:

1. ¿Cómo la metodología 5s mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?
2. ¿Cómo la metodología 5s mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?
3. ¿Cómo la metodología 5s reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La importancia de este proyecto de investigación empieza con determinar la implementación de las 5s respondiendo al problema sobre el manejo del almacenamiento que afecta a la productividad y la calidad de su servicio de la empresa Caseper Technology, cuya función radica desde la demanda de su servicio y su seguimiento del desarrollo del mismo.

(Desde el punto de vista técnico, científico y humanista)

El propósito de esta investigación es atribuir la metodología 5s con la finalidad de ser parte del desarrollo de la ciencia, aplicando esta herramienta que brinda resultados notables por

la implementación de sus pasos así se podrá tener disminución de errores y problemas determinados.

Al aporte de la Ing. Industrial, aplicando todos los conocimientos adquiridos de mencionada carrera nos ayudará al aumento de producción, optimizando la gestión y disminuyendo costos, porque se podrá obtener ingresos notables por la mejora del desarrollo productivo del área de Almacenamiento.

Y al bien de la sociedad, haciendo sentir un buen clima laboral al colaborador y así ellos que trabajan directamente con el cliente, los clientes se llevarán una impresión óptima del servicio, satisfaciendo sus necesidades.

El beneficio del desarrollo empresarial será provechoso porque se tendrá buenos ingresos notables gracias a los resultados óptimos de la producción de la empresa, ya que internamente las áreas trabajan de la mano.

1.6. HIPOTESIS:

1.6.1. Hipótesis general:

- La implementación de la metodología 5S mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.

1.6.2. Hipótesis específicas:

1. La implementación de la metodología 5S mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.
2. La implementación de la metodología 5S mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.
3. La implementación de la metodología 5S reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.

1.7. OBJETIVOS:

1.7.1 Objetivo general:

- De qué manera la implementación de la metodología 5s mejora la calidad deservicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.

1.7.2 Objetivos específicos:

1. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.
2. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.
3. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MATRIZ DE COHERENCIA:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la metodología 5s mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: De qué manera la implementación de la metodología 5s mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La implementación de la metodología 5S mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p>	<p>OBEJTIVOS ESPECIFICOS</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICOS</p>
<p>P1. ¿Cómo la metodología 5s mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?:</p>	<p>O1. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>	<p>H1. La implementación de la metodología 5S mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>
<p>P2. ¿Cómo la metodología 5s mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?</p>	<p>O2. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>	<p>H2. La implementación de la metodología 5S mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>
<p>P3. ¿Cómo la metodología 5s reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?</p>	<p>O3. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>	<p>H3. La implementación de la metodología 5S reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS GENERAL:	Variable independiente Metodología 5s	Cumplimiento de procesos realizados	1. Clasificar 2. Orden 3. Limpieza	1. TIPO DE ESTUDIO: Descriptiva y explicativa; se hace mención a que es explicativa porque buscar explicar las relaciones que existen entre las variables que son parte del estudio a conocer y descriptiva por la razón de que busca especificar las propiedades y características. 2. DISEÑO DE ESTUDIO
¿Cómo la metodología 5s mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.?	De qué manera la implementación de la metodología 5s mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.	La implementación de la metodología 5s mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.				
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS				
P1. ¿Cómo la metodología 5s mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?	O1. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.	H1. La implementación de la metodología 5s mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.	Variable dependiente Calidad de servicio	Seguimiento de las actividades	4. Mantener 5. Disciplinar	En este proyecto de investigación cuenta con diseño cuasi experimental, por el motivo que se empleara la variable independiente para analizar los cambios que han sido provocados por la variable dependiente por la implementación de la metodología 5s POBLACIÓN:
P2. ¿Cómo la metodología 5s mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?	O2. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.	H2. La implementación de la metodología 5s mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.		Nivel de servicio	Orden perfecta	3. TIPO DE MUESTRA: Como muestra tenemos la obtención de los datos del almacén de la empresa Caseper Technology.
P3. ¿Cómo la metodología 5s reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.?	O3. Determinar cómo la implementación de la metodología 5s reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.	H3. La implementación de la metodología 5s reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.	Gestión de inventarios	Exactitud en inventarios	4. TECNICAS E INSTRUMENTOS: VARIABLE INDEPENDIENTE: FORMATO AUDIOTRIA 5S VARIABLES INDEPENDIENTE: TABLADE ORDEN PERFECTA, EXACTITUD DE INVENTARIOS ELEMENTOS INNECESARIOS	
				Elementos innecesarios	Cantidad de elementos innecesarios	

CAPÍTULO II
MÉTODO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto de investigación se elabora en el área de almacenamiento de la empresa Caseper Technology S.A.C. que tiene como finalidad ser aplicada, porque se procedió a elaborar una recolección de datos y diversos estudios para dicha área en evaluación. Según el carácter, nivel o profundidad es descriptiva y explicativa, se hace mención a que es explicativa porque busca explicar las relaciones que existen entre las variables que son parte del estudio a conocer y descriptiva por la razón de que busca especificar las propiedades y características. Siendo así de enfoque o naturaleza cuantitativa, porque consta de posiciones observables y sometidas a medición.

Esta área de almacenamiento consta con 3 colaboradores, del cual se debe conocer bien el área de almacenamiento a analizar y evaluar, para esto se llevó a cabo una encuesta en una reunión con el gerente de la empresa Caseper Technology S.A.C. para así tener información válida de las deficiencias que se están encontrando de su realidad problemática. Del cual hace un año con exactitud se han visto estos cambios no favorables notorios.

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION

En este proyecto de investigación cuenta con diseño cuasi experimental, por el motivo que se empleara la variable independiente para analizar los cambios que han sido provocados por la variable dependiente por la implementación de la metodología 5s, siguiendo el modelo cuasi experimental, ya que se realiza un muestreo no aleatorio.

Esta investigación será Longitudinal, ya que se podrá observar los cambios realizados en un corto tiempo, esto significa que se podrá observar el cambio por una medición pre y post a la aplicación de mencionada metodología.

Esquema del diseño

G: O1 – X – O2

Marzo, abril, mayo – X- Julio, Agosto, Setiembre

DONDE:

O1: Pre – test (Antes de la implementación) (Variable Dependiente)

X: Tratamiento; en este caso Metodología 5S (Variable Independiente)

O2: Post test (Después de la implementación) (Variable Dependiente)

G: Equipo de estudio

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Fórmula	Escala
Variable independiente Metodología 5s	[...]Se trata de dar las pautas para entender, implantar y mantener un sistema de orden y limpieza en la empresa, a partir de cual se puedan sentar las bases de la mejora continua y unas mejores condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente de toda la empresa (VARGAS, 2004, p.4).	Esta metodología ejecutará que la organización mantenga mejorando la productividad, seguridad para incrementar la calidad de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.	Cumplimiento de procesos realizados	1. Clasificar 2. Orden 3. Limpieza 4. Mantener 5. Disciplinar	-	Razón
			Seguimiento de las actividades			
Variable dependiente Calidad de servicio	[...]Es un espacio de la fábrica donde las mercancías reposan, no hay tanta tensión financiera en la empresa y no ese controla tanto el nivel de stock, la vida de un producto es más estable, menos volátil. En este sentido hay menor riesgo de obsolescencia, la rapidez en el servicio al cliente no se mide en plazos de horas. Es un servicio más pausado (MAULEÓN,2013, p.1).	Manejo físico de productos, del cual comprende el movimiento, los flujos y su ubicación.	Nivel de servicio	Orden perfecta	Orden perfecta = # pedidos entregados en cantidad y en tiempo/ # pedidos solicitados	Razón
			Gestión de inventarios	Exactitud en inventarios	Exactitud en inventarios = valor diferencia/valor total del inventario físico	Razón
			Elementos innecesarios	Cantidad de elementos innecesarios	Cantidad de elementos innecesarios	Razón

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 Población:

En este proyecto de investigación se tiene como total de población el número de lospedidos durante 6 meses de la empresa Caseper Technology S.A.C.

2.3.2 Muestra:

Como muestra tenemos la obtención de los datos del almacén de la empresa CaseperTechnology.

2.3.3. Muestreo:

No existe, porque en este proyecto de investigación se está elaborando al 100% de lapoblación. Teniendo una muestra censal.

2.3.4. Criterios:

Criterios de inclusión: Solo días laborables.

Criterios de exclusión: Días feriados y fines de semana, o días marcados por el gobiernocomo no laborables.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZY CONFIABILIDAD

Técnicas	Instrumentos
Recolección de datos	Formato Auditoría 5s
	Tabla de orden perfecta
	Tabla de exactitud de inventarios
	Tabla de elementos innecesarios

2.4.1 Técnicas

Implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico, el plan se implementara para obtener los datos requeridos, no olvidemos que todos los atributos, cualidades y variables deben ser medibles. (HÉRNANDEZ, 2014, p.198)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

2.4.2.1. Instrumentos de medición para la variable de la metodología 5s

Con la implementación de las 5s, se manejará un formato de auditoría para la evaluación de los cumplimientos de los indicadores que tiene esta metodología donde se busca solucionar los problemas encontrados. (Anexo 1)

2.4.2.2. Instrumentos de medición para la variable de Calidad de servicio

Para medir la información de la deficiencia que se encuentra en la calidad de servicio se tomará un reporte de los pedidos de sus servicios, en el cual se tendrá el estado del pedido, tanto como la cantidad de pedidos recepcionados y cuántos de ellos fueron desarrollados, se tomó en cuenta el desarrollo de esta en 6 meses (marzo, abril, mayo, julio, agosto, setiembre). (Anexo 2)

2.4.3. Validez de los instrumentos

La validez de los instrumentos de este proyecto de investigación se sustentará con el juicio de expertos de 3 ingenieros industriales y 1 ingeniero químico, siendo ellos docentes de la escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo.

2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos empleados en este proyecto de investigación para la recolección de datos importantes para el investigador son confiables ya que estas llevan la firma del gerente general de la empresa donde se desarrolla este proyecto con la finalidad de tener así un mejor análisis y trabajo en el área a trabajar.

2.5. METODOS DE ANALISIS DE DATOS

Los datos aplicados son estadística descriptiva e inferencial, donde se estudia los datos originales para identificar y verificar el estado de normalidad de los datos adquiridos y hacer respuesta a las hipótesis planteadas, como el logro de los objetivos.

2.5.1. Estadística Descriptivo:

Consiste en poder tener la recolección de datos necesarios, que presentaran información que ayudará a tener mejor análisis del estudio de este proyecto de investigación. Para ello

posteriormente se utilizará el programa SPSS, del cual nos ayuda a tener datos específicos, para la comparación de las medidas obtenidas.

2.5.2. Análisis logado a las hipótesis:

Se deberá tener la verificación de las hipótesis que están planteadas para saber si el empleo fue veraz o no.

Se debe considerar los siguientes puntos; la verificación de la hipótesis, los diseños de la investigación y la distribución de las variables estadísticamente.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Teniendo en cuenta la normativa de la escuela de Ingeniería industrial de la universidad Cesar Vallejo, se resalta que toda información adquirida en este proyecto de investigación es original, respetando así los autores en cada cita para las referencias teóricas necesarias.

2.7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2.7.1. Situación actual:

Este proyecto de investigación se desarrolla en la empresa Caseper Technology S.A.C. Chorrillos – Lima – Perú, donde se trabaja en el área de almacén, es una empresa dedicada a la instalación de cámaras de seguridad a domicilio, o empresas. Trabajos de ingeniería y telecomunicaciones en servicios móviles, entre sus funciones estos enlaces microondas, btsfull, twin beam, armado de torre de señal, RRU, etc. Inició hace 2 años, con el concepto de trabajo por pedido, donde el cliente solicita el servicio que desea adquirir y se procede a la realización de esta. La empresa en sus inicios creció económicamente, pero debido a un mal manejo de una de sus áreas en específico hace que sus procesos de los servicios que realizan sean deficientes con resultados poco o nada grato para sus clientes.

En esta empresa labora 1 persona en el área de almacén, 1 en el área administrativa, 2 en producción, 1 en transporte, donde normalmente se trabaja 8 horas, de lunes a sábado.



Figura 7. Logotipo de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Fuente: Empresa Caseper Technology S.A.C.

2.7.1.1. Razón social:

La razón social de la empresa Caseper Technology S.A.C., siendo su número de RUC 1048086537

2.7.1.2. Ubicación Geográfica:

Asociación Sarita Colonia Mz. 92 lt. 48 – Calle 10 de noviembre – Chorrillos.

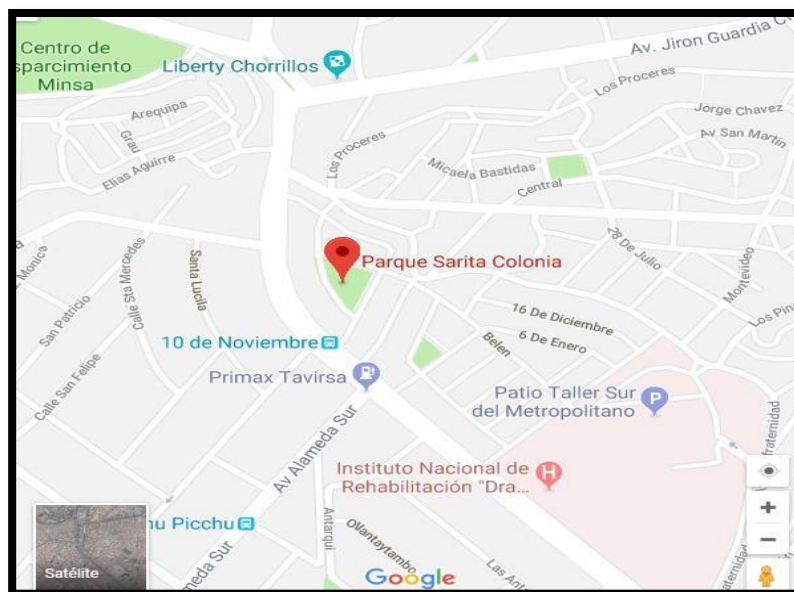


Figura 8. Ubicación Geográfica de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Fuente: Internet – Google Maps

2.7.1.3. Giro del negocio:

Caseper Technology S.A.C. se dedica a la instalación de cámaras de seguridad y telecomunicaciones en servicios móviles.

2.7.1.4. Estructura organizacional:

La empresa está organizada de la siguiente manera, teniendo como responsable de las tomas de decisiones al gerente general.

Gerencia General:

Lo constituye el propietario de la empresa quien se encarga de la comunicación y trato (contrato y pago) directa con los clientes, toma las decisiones en la empresa y aprueba las ordenes de compras.

Área de contabilidad:

Cuenta con un contador externo, quien es encargado de los pagos de planilla, los registros contables, pagos de impuestos, los ingresos y egresos de la empresa.

Área de producción:

Instalación: Cuenta con un encargado y colaboradores (la cantidad se define a medida de cuán grande o pequeño sea el lugar a trabajar).

Área de almacén

Cuenta con un encargado en el almacén de materia prima, también realiza el trabajo de las compras, recepción y verificación de los productos solicitados y la entrega de las mismas.

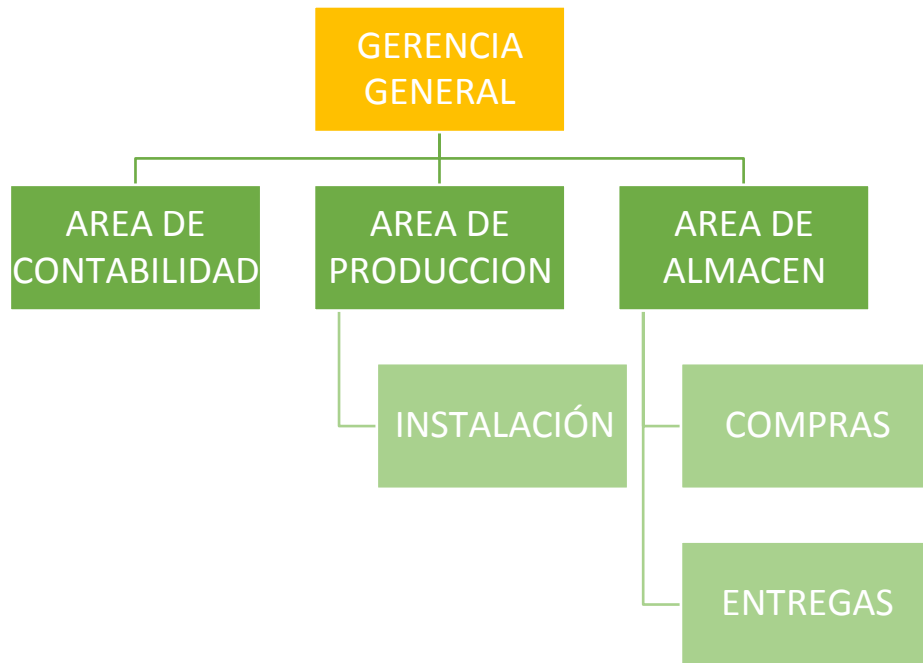


Figura 9. Organigrama de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Fuente: Empresa Caseper Technology S.A.C.

2.7.1.5. Estrategia empresarial:

Visión: Nuestro sueño es ser admirados como líderes, marcar la diferencia con la calidad de servicio que brindamos, con un objetivo en común que tenemos todos los que construimos día a día esta familia empresarial.

Misión: Nuestra razón de ser día a día es promover los valores y la ética dentro de esta empresa, para así reflejar a nuestros clientes, socios, competencia, nuestro profesionalismo al brindar calidad y seguridad con nuestros mejores conocimientos y habilidades con la mejor tecnología.

Valores:

- Liderazgo
- Respeto
- Humildad
- Excelencia
- Trabajo en equipo
- Pro actividad

VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO:

1. NIVEL DE SERVICIO: Meses (marzo, abril, mayo)

General:

Tabla 3. *Nivel de servicio de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MEDICION DE ORDEN PERFECTA			
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	REALIZADOS 100%	DIAS LABORADOS	NIVEL DE SERVICIO
MARZO	8	27	30%
ABRIL	6	26	23%
MAYO	2	27	7%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO						
INFORMACIÓN DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Q y T	VALOR INDICADOR		
MARZO	1/03/2018	2	1	50.00%		
	2/03/2018	2	2	100.00%		
	3/03/2018	2	1	50.00%		
	5/03/2018	3	1	33.33%		
	6/03/2018	1	1	100.00%		
	7/03/2018	0	0	0%		
	8/03/2018	1	1	100%		
	9/03/2018	2	1	50%		
	10/03/2018	3	1	33%		
	12/03/2018	1	0	0%		
	13/03/2018	2	1	50%		
	14/03/2018	3	2	67%		
	15/03/2018	1	1	100%		
	16/03/2018	2	1	50%		
	17/03/2018	1	1	100%		
	19/03/2018	2	2	100%		
	20/03/2018	1	1	100%		
	21/03/2018	1	0	0%		
	22/03/2018	2	2	100%		
	23/03/2018	2	1	50%		
	24/03/2018	2	1	50%		
	26/03/2018	1	0	0%		
	27/03/2018	2	1	50%		
	28/03/2018	2	0	0%		
	29/03/2018	3	1	33%		
	30/03/2018	1	1	100%		
	31/03/2018	0	0	0%		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO						
INFORMACIÓN DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Qy T	VALOR INDICADOR		
ABRIL	2/04/2018		3		2	66.67%
	3/04/2018		4		1	25.00%
	4/04/2018		2		1	50.00%
	5/04/2018		1		1	100.00%
	6/04/2018		3		1	33.33%
	7/04/2018		4		2	50.00%
	9/04/2018		3		1	33%
	10/04/2018		2		1	50%
	11/04/2018		2		1	50%
	12/04/2018		4		1	25%
	13/04/2018		3		1	33%
	14/04/2018		2		2	100%
	16/04/2018		2		1	50%
	17/04/2018		1		1	100%
	18/04/2018		1		0	0%
	19/04/2018		2		2	100%
	20/04/2018		1		1	100%
	21/04/2018		1		0	0%
	23/04/2018		3		2	67%
	24/04/2018		4		1	25%
	25/04/2018		2		1	50%
	26/04/2018		1		0	0%
	27/04/2018		0		0	0%
	28/04/2018		0		0	0%
	30/04/2018		1		1	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

INFORMACIÓN DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Qy T	VALOR INDICADOR		
MAYO	1/05/2018	2	2	100.00%		
	2/05/2018	4	1	25.00%		
	3/05/2018	2	1	50.00%		
	4/05/2018	3	2	66.67%		
	5/05/2018	4	3	75.00%		
	7/05/2018	2	1	50.00%		
	8/05/2018	1	1	100%		
	9/05/2018	3	2	67%		
	10/05/2018	5	3	60%		
	11/05/2018	2	1	50%		
	12/05/2018	2	1	50%		
	14/05/2018	1	1	100%		
	15/05/2018	4	3	75%		
	16/05/2018	3	2	67%		
	17/05/2018	2	0	0%		
	18/05/2018	5	2	40%		
	19/05/2018	2	1	50%		
	21/05/2018	1	0	0%		
	22/05/2018	2	1	50%		
	23/05/2018	4	3	75%		
	24/05/2018	3	1	33%		
25/05/2018	3	2	67%			
26/05/2018	2	1	0%			
28/05/2018	1	0	0%			
29/05/2018	2	1	50%			
30/05/2018	1	0	0%			
31/05/2018	1	0	0%			

Fuente: Elaboración propia

2. GESTIÓN DE INVENTARIOS: Meses (marzo, abril, mayo)

General:

Tabla 7. *Medición de gestión de inventarios de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MEDICION DE EXACTITUD DE INVENTARIOS	
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	PROMEDIO
MARZO	91.90%
ABRIL	82.74%
MAYO	84.04%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS								
INFORMACIÓN DE PEDIDOS								
MES	FECHAS	VALOR INDICADO		VALOR FISICO (S./)		VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERNECIA	
MARZO	1/03/2028	S/.	8,500.00	S/.	8,350.00	S/.	150.00	98.24%
	2/03/2028	S/.	9,500.00	S/.	9,000.00	S/.	500.00	94.74%
	3/03/2028	S/.	13,500.00	S/.	13,000.00	S/.	500.00	96.30%
	5/03/2018	S/.	13,500.00	S/.	13,200.00	S/.	300.00	97.78%
	6/03/2018	S/.	14,500.00	S/.	14,300.00	S/.	200.00	98.62%
	7/03/2018	S/.	14,820.00	S/.	14,815.00	S/.	5.00	99.97%
	8/03/2018	S/.	15,000.00	S/.	14,980.00	S/.	20.00	99.87%
	9/03/2018	S/.	13,000.00	S/.	12,650.00	S/.	350.00	97.31%
	10/03/2018	S/.	9,000.00	S/.	8,500.00	S/.	500.00	94.44%
	12/03/2018	S/.	8,400.00	S/.	8,120.00	S/.	280.00	96.67%
	13/03/2018	S/.	1,200.00	S/.	1,110.00	S/.	90.00	92.50%
	14/03/2018	S/.	1,890.00	S/.	1,450.00	S/.	440.00	76.72%
	15/03/2018	S/.	1,360.00	S/.	1,300.00	S/.	60.00	95.59%
	16/03/2018	S/.	1,444.00	S/.	1,400.00	S/.	44.00	96.95%
	17/03/2018	S/.	1,502.00	S/.	1,450.00	S/.	52.00	96.54%
	19/03/2018	S/.	1,700.00	S/.	1,600.00	S/.	100.00	94.12%
	20/03/2018	S/.	6,500.00	S/.	5,450.00	S/.	1,050.00	83.85%
	21/03/2018	S/.	7,900.00	S/.	4,812.00	S/.	3,088.00	60.91%
	22/03/2018	S/.	7,850.00	S/.	7,021.00	S/.	829.00	89.44%
	23/03/2018	S/.	12,000.00	S/.	11,022.00	S/.	978.00	91.85%
	24/03/2018	S/.	13,450.00	S/.	12,364.00	S/.	1,086.00	91.93%
26/03/2018	S/.	12,800.00	S/.	11,025.00	S/.	1,775.00	86.13%	
27/03/2018	S/.	10,050.00	S/.	9,552.00	S/.	498.00	95.04%	
28/03/2018	S/.	12,444.00	S/.	11,030.00	S/.	1,414.00	88.64%	
29/03/2018	S/.	12,500.00	S/.	10,255.00	S/.	2,245.00	82.04%	
30/03/2018	S/.	8,422.00	S/.	7,825.00	S/.	597.00	92.91%	
31/03/2018	S/.	6,547.00	S/.	5,144.00	S/.	1,403.00	78.57%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS								
INFORMACIÓN DE PEDIDOS								
MES	FECHAS	VALOR INDICADO		VALOR FISICO (S/.)		VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERNECIA	
ABRIL	2/04/2018	S/.	9,500.00	S/.	9,235.00	S/.	265.00	97.21%
	3/04/2018	S/.	12,025.00	S/.	10,244.00	S/.	1,781.00	85.19%
	4/04/2018	S/.	1,368.00	S/.	898.00	S/.	470.00	65.64%
	5/04/2018	S/.	12,547.00	S/.	12,011.00	S/.	536.00	95.73%
	6/04/2018	S/.	1,357.00	S/.	645.00	S/.	712.00	47.53%
	7/04/2018	S/.	12,365.00	S/.	11,024.00	S/.	1,341.00	89.15%
	9/04/2018	S/.	23,000.00	S/.	20,255.00	S/.	2,745.00	88.07%
	10/04/2018	S/.	132,454.00	S/.	130,255.00	S/.	2,199.00	98.34%
	11/04/2018	S/.	12,578.00	S/.	10,245.00	S/.	2,333.00	81.45%
	12/04/2018	S/.	12,547.00	S/.	10,255.00	S/.	2,292.00	81.73%
	13/04/2018	S/.	10,247.00	S/.	9,144.00	S/.	1,103.00	89.24%
	14/04/2018	S/.	11,254.00	S/.	8,244.00	S/.	3,010.00	73.25%
	16/04/2018	S/.	12,545.00	S/.	10,244.00	S/.	2,301.00	81.66%
	17/04/2018	S/.	10,245.00	S/.	9,872.00	S/.	373.00	96.36%
	18/04/2018	S/.	18,722.00	S/.	12,022.00	S/.	6,700.00	64.21%
	19/04/2018	S/.	13,025.00	S/.	12,244.00	S/.	781.00	94.00%
	20/04/2018	S/.	2,421.00	S/.	1,444.00	S/.	977.00	59.64%
	21/04/2018	S/.	9,521.00	S/.	5,877.00	S/.	3,644.00	61.73%
	23/04/2018	S/.	12,547.00	S/.	10,244.00	S/.	2,303.00	81.65%
	24/04/2018	S/.	10,122.00	S/.	9,877.00	S/.	245.00	97.58%
	25/04/2018	S/.	1,024.00	S/.	954.00	S/.	70.00	93.16%
	26/04/2018	S/.	9,654.00	S/.	8,547.00	S/.	1,107.00	88.53%
	27/04/2018	S/.	4,527.00	S/.	3,145.00	S/.	1,382.00	69.47%
	28/04/2018	S/.	13,547.00	S/.	12,024.00	S/.	1,523.00	88.76%
	30/04/2018	S/.	1,577.00	S/.	1,564.00	S/.	13.00	99.18%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. *Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS								
INFORMACIÓN DE PEDIDOS								
MES	FECHAS	VALOR INDICADO		VALOR FISICO (S/.)		VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERNECIA	
MAYO	1/05/2018	S/.	4,777.00	S/.	3,654.20	S/.	1,122.80	76.50%
	2/05/2018	S/.	2,146.00	S/.	2,000.20	S/.	145.80	93.21%
	3/05/2018	S/.	10,124.00	S/.	10,120.50	S/.	3.50	99.97%
	4/05/2018	S/.	13,654.00	S/.	13,542.20	S/.	111.80	99.18%
	5/05/2018	S/.	1,145.00	S/.	985.20	S/.	159.80	86.04%
	7/05/2018	S/.	785.00	S/.	569.30	S/.	215.70	72.52%
	8/05/2018	S/.	1,365.00	S/.	987.00	S/.	378.00	72.31%
	9/05/2018	S/.	12,004.00	S/.	11,523.10	S/.	480.90	95.99%
	10/05/2018	S/.	12,542.00	S/.	12,342.20	S/.	199.80	98.41%
	11/05/2018	S/.	13,698.00	S/.	12,002.00	S/.	1,696.00	87.62%
	12/05/2018	S/.	1,235.00	S/.	965.30	S/.	269.70	78.16%
	14/05/2018	S/.	1,254.00	S/.	950.20	S/.	303.80	75.77%
	15/05/2018	S/.	1,358.50	S/.	988.00	S/.	370.50	72.73%
	16/05/2018	S/.	32,145.20	S/.	32,011.00	S/.	134.20	99.58%
	17/05/2018	S/.	2,146.21	S/.	1,255.00	S/.	891.21	58.48%
	18/05/2018	S/.	12,543.10	S/.	12,211.00	S/.	332.10	97.35%
	19/05/2018	S/.	12,013.00	S/.	10,255.00	S/.	1,758.00	85.37%
	21/05/2018	S/.	1,254.20	S/.	965.00	S/.	289.20	76.94%
	22/05/2018	S/.	1,256.20	S/.	854.00	S/.	402.20	67.98%
	23/05/2018	S/.	1,244.10	S/.	954.00	S/.	290.10	76.68%
24/05/2018	S/.	13,669.20	S/.	10,233.00	S/.	3,436.20	74.86%	
25/05/2018	S/.	7,245.30	S/.	6,544.20	S/.	701.10	90.32%	
26/05/2018	S/.	41,254.10	S/.	39,544.20	S/.	1,709.90	95.86%	
28/05/2018	S/.	12,035.50	S/.	10,255.00	S/.	1,780.50	85.21%	

Fuente: Elaboración propia

3. MATERIALES INNESARIOS: Meses (marzo, abril, mayo)

General:

Tabla 11. *Materiales innecesarios de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MATERIALES INNECESARIOS	
MES	CANT. ELEM.
MARZO	277
ABRIL	309
MAYO	314
TOTAL	900

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. *Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
MARZO	CARTONES	15
	BOTELLAS	12
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	4
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	3
	BARRA CUADRARA	5
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERR	8
	PERFIL CUADRADO	9
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	7
	TUBOS METALICOS	15
	TUBOS FERROSO	12
	TUBOS DE FUNDICION	10
	CAJAS DE 55*35*40	8
	CAJAS DE 70*100	9
	CAJAS PARA ARCHIVO	12
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	4
	CAJAS DE 50*40*40	15
	CAJAS DE 25*40*36	12
	PAPEL POR CONTENIDOS	14
	PAPEL DE LISTADOS	12
	PAPEL DETEDORIADO	10
	TUERCAS HEXAGONAL	16
	PINTURA (LATAS)	11
	TUERCA CIEGA	12
	TUERCA AUTOBLOCANTE	20
	MARTILLO DE BOLA	5
	ANGULO TIPO B	6
	MARTILLO MECANICO	4

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. *Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

LISTA DE MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
ABRIL	CARTONES	24
	BOTELLAS	19
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	4
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	3
	BARRA CUADRARA	5
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	8
	PERFIL CUADRADO	9
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	7
	TUBOS METALICOS	15
	TUBOS FERROSO	16
	TUBOS DE FUNDICION	10
	CAJAS DE 55*35*40	8
	CAJAS DE 70*100	9
	CAJAS PARA ARCHIVO	12
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	8
	CAJAS DE 50*40*40	20
	CAJAS DE 25*40*36	15
	PAPEL POR CONTENIDOS	14
	PAPEL DE LISTADOS	12
	PAPEL DETEDORIADO	10
	TUERCAS HEXAGONAL	16
	PINTURAS (LATAS)	11
	TUERCA CIEGA	12
	TUERCA AUTOBLOCANTE	20
	MARTILLO DE BOLA	5
	ANGULO TIPO T	6
	MARTILLO MECANICO	4

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. *Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

LISTA DE MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
MAYO	CARTONES	25
	BOTELLAS	23
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	12
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	4
	BARRA CUADRARA	5
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIER	8
	PERFIL CUADRADO	9
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	7
	TUBOS METALICOS	21
	TUBOS FERROSO	13
	TUBOS DE FUNDICION	10
	CAJAS DE 55*35*40	8
	CAJAS DE 70*100	9
	CAJAS PARA ARCHIVO	12
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	4
	CAJAS DE 50*40*40	15
	CAJAS DE 25*40*36	12
	PAPEL POR CONTENIDOS	14
	PAPEL DE LISTADOS	12
	PAPEL DETEDORIADO	10
	TUERCAS HEXAGONAL	16
	PINTURA (LATAS)	11
	TUERCA CIEGA	12
	TUERCA AUTOBLOCANTE	20
	MARTILLO DE BOLA	5
	ANGULO TIPO T	6
MARTILLO MECANICO	4	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE INDEPENDIENTE METODOLOGÍA 5'S:

1. Formato 5's:

Se llevó a cabo la auditoría dando como resultado un 29% (Regular) que nos señala el nivel en el cual se está llevando a cabo la implementación de esta metodología.

FORMATO DE EVALUACION 5'S			
Auditor(es): Jacqueline Sanchez Castañeda		Área auditada: Almacén	Fecha: 14/05/2018
Criterios de evaluación			
Rangos de Resultados		Rango de puntaje	
0% - 20 %	Muy malo	5	Muy bueno
21% - 40%	Regular	4	Bueno
41% - 60%	Normal	3	Normal
61% - 80%	Bueno	2	Regular
81% - 100%	Muy bueno	1	Muy malo
SEIRI - Clasificar: "Mantener solo lo necesario"			
Descripción		Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿Hay equipos o herramientas que no se utilicen o innecesarios en el área de trabajo?		1	Separa materiales para evaluar si se puede dar doble uso o venderlo
¿Existen herramientas en mal estado o inservible?		1	Trata de eliminar dichos materiales en estado
Están los pasillos bloqueados o dificultando el tránsito?		2	bloqueados por desorden
suma total clasificar:		4/0.2	20 Resultado de evaluación del clasificar
SEITON- Organizar: "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"			
Descripción		Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿Hay materiales fuera de su lugar o carecen de lugar asignado?		2	Falta de estantes
¿Están materiales y/o herramientas fuera del alcance del usuario?		1	Herramientas mezcladas
¿Le falta delimitación e identificación al área de trabajo y a los pasillos?		2	Falta de señalización de materiales
suma total ordenar:		5/0.15	33.3 Resultado de evaluación del organizar
SEISO- Limpieza: "Un área de trabajo impecable"			
Descripción		Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿Los materiales se encuentran en polvo o manchados por contacto con algún otro insumo?		1	Falta de materiales de limpieza
¿Existe suciedad, polvo o basura en el área de trabajo (pisos. Paredes, ventanas, bancos, etc.)?		1	
¿Se realiza limpieza diaria antes y al terminar el día laboral?		2	Organizar fechas de limpieza
suma total limpiar:		4/0.15	26.7 Resultado de evaluación de la limpieza
SEIKETSU- Estandarizar: "Todo siempre igual"			
Descripción		Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿El personal conoce y realiza la operación de forma adecuada?		3	
¿Sólo están las carpetas con la documentación necesaria para las operaciones en las estaciones de trabajo?		4	
¿Se realiza la operación o tarea de forma repetitiva?		2	Parte de las funciones del encargado
¿Las identificaciones y señalamientos son iguales y estandarizados?		1	
suma total estandarizar:		10/0.15	66.7 Resultado de evaluación de estandarizar
SHITSUKE- Autodisciplina: "Seguir las reglas y ser consistente"			
Descripción		Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿El personal conoce las 5's, ha recibido capacitación al respecto?		3	
¿Se aplica la cultura de las 5's, se practican continuamente los principios de clasificación, orden y limpieza?		1	
¿Se respetan las normas de la empresa?		2	
suma total autodisciplina:		6/0.15	40 Resultado de evaluación de Autodisciplina

2.7.2. Propuesta de mejora:

Se presenta el cronograma de la implementación de la metodología 5s, en los días que se realizará, en la empresa CASEPER TECHNOLOGY S.A.C.

Tabla 15 Cronograma de la implementación de la metodología 5s en la gestión de almacenamiento

METODOLOGIA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	INICIO	FIN	DURACIÓN
Seiri - Clasificar	1	Capacitación sobre el concepto de las 5s	6/07/2018	6/07/2018	1 día
	2	Asignar Responsabilidades	9/07/2018	9/07/2018	1 día
	3	Clasificar los materiales con mayor y menor uso	16/07/2018	16/07/2018	1 día
	4	Indicar espacios de materiales de menor y mayor uso	23/07/2018	23/07/2018	1 día
	5	Indicar zonas de colocacion de materiales innecesarios	6/08/2018	6/08/2018	1 día
Seiton - Ordenar	6	Capacitación	13/08/2018	13/08/2018	1 día
	7	Asignar ubicación precisa para cada grupo de items	20/08/2018	20/08/2018	1 día
	8	Implementar el uso de excel para registrar las ubicaciones de los materiales, para la gestion de inventarios.	27/08/2018	27/08/2018	1 día
Seiso - Limpieza	9	Implementar letreros y/o marcas para identificar los materiales con mayor facilidad	29/08/2018	29/08/2018	1 día
	10	Indicar horarios fijos de limpieza al almacen	3/09/2018	3/09/2018	1 día
Seiketsu - Estandarizar	11	Entrega de materiales de limpieza para la optima conservación de los materiales	10/09/2018	10/09/2018	1 día
	12	Realizar supervisiones de las funciones establecidas	17/09/2018	17/09/2018	1 día
Shitsuke - Disciplina	13	Capacitación	20/09/2018	20/09/2018	1 día
	14	Realizar supervisiones continuas, para la verificacion de la disciplina en sus labores	24/09/2018	A delante	-

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16 Presupuesto de la implementación de la metodología 5s

Código (MEF)	Generalidad	Tipo de gasto	Precio
2.3.1.5	Materiales y útiles	Materiales	s/.350.90
2.3.1.5.1	De oficina	Equipamiento	s/.4300
2.3.2.1.2 / 2.3.2.2 / 2.3.1.9	Viajes domésticos / Servicios básicos, comunicaciones, publicidad y difusión / Materiales y útiles de enseñanza	Gastos extras	s/.1062
TOTAL			s/.5712.90

Fuente: Elaboración Propia

2.7.3. Ejecución de la propuesta:

La metodología 5s se ha aplicado en el almacén de la empresa CASEPER TECHNOLOGY S.A.C. – CHORRILLOS con el fin de poder cumplir con una mejora en su calidad de servicio durante las jornadas de sus labores.

CLASIFICAR:

Actividad 1: Capacitación sobre el concepto de las 5s

Se visitó la empresa con la finalidad de reunirse con los dos encargados del área de almacenamiento, teniendo el permiso debido, para tomarnos una hora para poder capacitarlos y poder explicarles el significado de la metodología 5s y en qué nos ayudaría.

Actividad 2: Asignar Responsabilidades

Se realizó una reunión con los dos integrantes del área donde se les asignó sus responsabilidades y nuevas funciones para cada uno, con previo acuerdo con ellos.

Integrantes A: Jefe del almacén

Integrantes B: Coordinador del Almacén

Funciones por integrantes:

Jefe de almacén:

- Desarrolla actividades correspondientes habituales a su área.
- Coordinar y aumentar la comunicación con el coordinador de almacén
- Facilitar las necesidades que se solicite, mediante una óptima y responsable gestión de compras.

Coordinador del almacén:

- Programar las reuniones con los proveedores y el jefe de almacén.
- Archiva toda la documentación.
- Previene los problemas en falta de materiales y organiza toda el área con previa conversación y acuerdo con el jefe de almacén.

Actividad 3: Clasificar los materiales de mayor y menor uso

Para esta actividad se empleará el manejo de Excel, para el mejor manejo de clasificar el nivel de uso que se emplea por cada material con el cual trabajan, aplicando por tres colores el grado de empleabilidad de los ítems.

NIVEL DE USO POR ÍTEM					
Fecha:	16/07/2018		Área:	Almacén	
Ítem	Descripción	cant.	unid	Nivel	comentarios
CT - 001	Atenuadores	15	unid		
CT - 002	Traenseivers	64	unid		
CT - 003	Power Mitter	12	unid		
CT - 004	Fibra coaccial	45	metros		
CT - 005	Escalera	36	unid		
CT - 006	equipo 9800ups	7	unid		
CT - 007	equipo osn1800	14	unid		
CT - 008	Botella de Alcohol	10	unid		
CT - 009	Paquetes de 5 Paños	15	unid		
CT - 010	Jumpers y pig-tails	32	unid		
CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas	10	metros		
CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados	21	metors		
CT - 013	Casetes de expansión MPO	5	unid		
CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	23	unid		
CT - 015	Acopladores/divisores. WDM	22	unid		
CT - 016	Accesorios PM	14	unid		
CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	11	unid		
CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	2	unid		
CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt	5	unid		
CT - 020	NPC SC 3M	63	unid		
CT - 021	UNICAM (Corning)	89	unid		
CT - 022	Conector prepulido WQAC	12	unid		
CT - 023	KeyQuick	14	unid		
CT - 024	Acopladores pasamuros He-He	98	unid		
CT - 025	Conectores, balums y paneles para coax	12	unid		
CT - 026	Empalmes mecánicos	44	unid		
CT - 027	elastoméricos – KeyQuick	1	unid		
CT - 028	Portaempalmes	24	unid		
CT - 029	Tubos de protección	36	unid		
CT - 030	Marcadores de cable	14	unid		
CT - 031	Conector prepulido SM SCAPC	25	unid		
CT - 032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica	26	unid		
CT - 033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica	22	unid		
CT - 034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador	10	unid		

Tabla 17 Nivel de uso por Ítem

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18 Descripción del nivel de uso por clasificación de colores

Nivel de uso	Clasificación
Continuo	
Ocasional	
Manejo 0	

Fuente: Elaboración propia

Actividad 4: Indicar espacios de materiales de menor y mayor uso

Actividad 5: Indicar zonas de colocación de materiales innecesarios

Para ambas actividades se establece de manera práctica las zonas correspondientes donde se ubicará los materiales según la clasificación que se realiza posteriormente. Dejando en claro que los ítems de manejo 0 no son considerados en desuso, porque son materiales que pueden servir, para otras áreas y no para las habituales solicitudes de la actividad y/o servicio que brinda la empresa.

0 manejo de ítems	pasillo	Entrada y salida Despacho
ítems de uso ocasional		
ítems de uso continuo	cén	

Fuente: Elaboración propia

ORDEN:

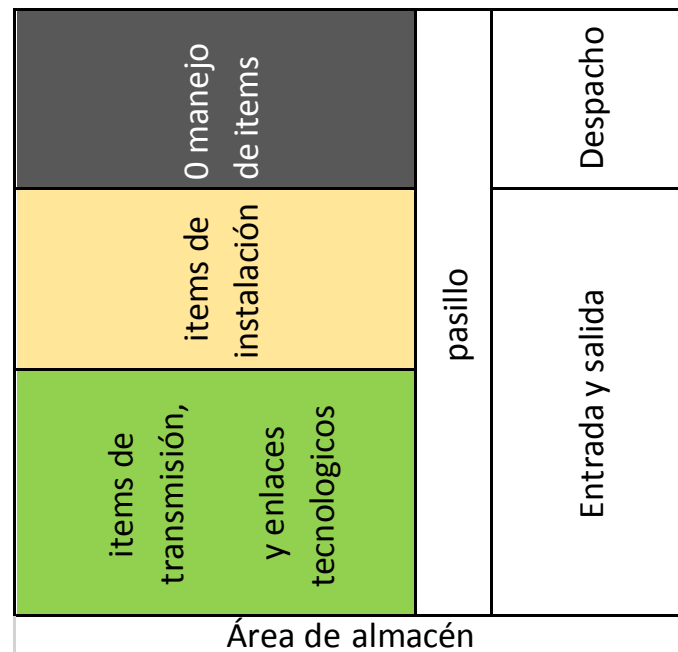
Actividad 6: Capacitación:

En esta segunda capacitación se trató de indicar la importancia que es mantener el orden en un área donde realizas diversas funciones y en el cual tienes en ella materiales que tienen un costo y un valor determinando para los servicios que brindan del cual, deben ubicarse de manera organizada para la facilidad al momento de buscarlo, del conteo de ítems para diversas actividades.

Segunda Jornada de capacitación 5s			
Fecha:		Área:	Almacen
Integrantes:		DNI	Firma
Temas tratados:			
Logros:			

Actividad 7: Asignar ubicación precisa para cada grupo de ítems.

Posteriormente se establecieron zonas por nivel de uso de los ítems en la actividad 4 y 5, por lo tanto, teniendo en claro cuáles serán sus zonas en general. Se procede a poner en orden los conjuntos de ítems en sus respectivas zonas.



Fuente: Elaboración propia

Nombres de los grupos de materiales que se trabaja por niveles:

LMDS	Cámaras de seguridad	Materiales de oficina
WIRELESS		Herramientas en desuso
PDH	xDSL	Materiales en deterioro
SDH	HFC	
Microondas	Redes físicas	

Fuente: Elaboración propia

Actividad 8: Implementar el uso de Excel para registrar las ubicaciones de los materiales y para la gestión de inventarios

Tabla 19 Ubicación específica de ítems

UBICACIÓN DE ÍTEMES				
Área:	Almacén		Responsable:	Brucce Llocclla
Fecha:	27/08/2018		Descripción de zona	Clasificación de ubicación
Código	Item	Nivel		
CT - 001	Atenuadores		TX	B
CT - 002	Traenseivers		TX	B
CT - 003	Power Mitter		TX	B
CT - 004	Fibra coaccial		TX	B
CT - 005	Escalera		TX	C
CT - 006	equipo 9800ups		TX	C
CT - 007	equipo osn1800		TX	B
CT - 008	Botella de Alcohol		TX	B
CT - 009	Paquetes de 5 Paños		TX	B
CT - 010	Jumpers y pig-tails		TX	B
CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas		TX	A
CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados		TX	A
CT - 013	Casetes de expansión MPO		TX	A
CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores		Instalación	A
CT - 015	Acopladores/divisores. WDM		Instalación	A
CT - 016	Accesorios PM		Instalación	A
CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF		Instalación	A
CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV		Instalación	A
CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt			A
CT - 020	NPC SC 3M		Instalación	B
CT - 021	UNICAM (Corning)		Instalación	B
CT - 022	Conector prepulido WQAC		Instalación	B
CT - 023	KeyQuick		Instalación	B
CT - 024	Acopladores pasamuros He-He		Instalación	C
CT - 025	Conectores, balums y paneles para coax		0 manejo	C
CT - 026	Empalmes mecánicos		0 manejo	C
CT - 027	elastoméricos – KeyQuick		0 manejo	B
CT - 028	Portaempalmes		0 manejo	B
CT - 029	Tubos de protección		0 manejo	C
CT - 030	Marcadores de cable		0 manejo	C
CT - 031	Conector prepulido SM SCAPC		TX	A
CT - 032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica		TX	A
CT - 033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica		TX	B
CT - 034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador		TX	B

Fuente: Elaboración propia

Existirá una clasificación por estanterías, empezando por la primera fila de este mueble, será nombrado A y así consecutivamente hacia abajo, siendo 5 filas que tiene las

estanterías, (A, B, C, D, E). A su vez se implementará el uso de inventarios de productos, de salidas y entradas, y ya deje de ser manual, como usualmente ellos trabajan a base de apuntes, y lo que se quiere es cambiar esa manera deficiente de trabajo.

Tabla 20 Clasificación de ubicación por estantería (de acuerdo a zonas)

Clasificación de ubicación
A
B
C
D
E

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21 Inventario de productos

INVENTARIO DE PRODUCTOS					
Codigo de item	Descripción	Existencia Inicial	Entradas	Salidas	Stock
CT - 001	Atenuadores	2	1	2	1
CT - 002	Traenseivers	15	0	1	14
CT - 003	Power Mitter	10	2	9	3
CT - 004	Fibra coaccial	15	3	9	9
CT - 005	Escalera	8	2	2	8
CT - 006	equipo 9800ups	21	0	5	16
CT - 007	equipo osn1800	14	1	5	10
CT - 008	Botella de Alcohol	26	0	7	19
CT - 009	Paquetes de 5 Paños	24	2	5	21
CT - 010	Jumpers y pig-tails	21	3	5	19
CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas	21	12	11	22
CT - 012	Cables de f.o. pre conectorizados	14	1	3	12
CT - 013	Casetes de expansión MPO	25	0	3	22
CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	7	3	3	7
CT - 015	Acopladores/divisores. WDM	8	1	4	5
CT - 016	Accesorios PM	5	0	5	0
CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	6	3	2	7
CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	4	1	1	4
CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt	6	2	1	7
CT - 020	NPC SC 3M	9	3	5	7
CT - 021	UNICAM (Corning)	8	1	4	5
CT - 022	Conector prepulido WQAC	7	0	5	2
CT - 023	KeyQuick	5	2	1	6
CT - 024	Acopladores pasamuros He-He	9	1	3	7
CT - 025	Conectores, balums y paneles para coax	13	2	2	13
CT - 026	Empalmes mecánicos	2	1	2	1
CT - 027	elastoméricos – KeyQuick	9	1	1	9
CT - 028	Portaempalmes	8	1	1	8
CT - 029	Tubos de protección	8	2	1	9
CT - 030	Marcadores de cable	7	2	1	8
CT - 031	Conector prepulido SM SCAPC	5	3	0	8
CT - 032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica	6	4	0	10
CT - 033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica	4	2	1	5
CT - 034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador	2	1	0	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22 Salidas de productos

SALIDAS					
Código de proyecto	Descripción de proyecto	Fecha	Cod. Producto	Descripción Producto	Cantidad
O.CT-201801	AMPLIACION MON-SURQ	2/07/2018	CT-001	Atenuadores	3
O.CT-201802	INSTAACION DE TARJETAS	3/07/2018	CT-002	Traenseivers	1
O.CT-201803	INSERCIÓN DE MODULOS	4/07/2018	CT-003	Power Mitter	2
O.CT-201804	RETIRO DE MODULOS	5/07/2018	CT-004	Fibra coaccial	2
O.CT-201805	CABLEADO COAXIAL	6/07/2018	CT-005	Escalera	1
O.CT-201806	BALANCEO ÓPTICO	9/07/2018	CT-006	equipo 9800ups	2
O.CT-201807	PRUEBA DE BERT Y RFC	10/07/2018	CT-007	equipo osn1800	3
O.CT-201808	INSTALACION DE TRANSEIVERS	11/07/2018	CT-008	Botella de Alcohol	1
O.CT-201809	PRUEBA DE BERT Y RFC	12/07/2018	CT-009	Paquetes de 5 Paños	4
O.CT-201810	INSTALACION DE CAMARAS	13/07/2018	CT-010	Jumpers y pig-tails	1
O.CT-201811	INSTALACION DE CAMARAS	16/07/2018	CT-011	Latiguillos de referencia para medidas	3
O.CT-201812	INSTALACION DE CAMARAS	17/07/2018	CT-012	Cables de f.o. preconnectorizados	2
O.CT-201813	INSTALACION DE CAMARAS	18/07/2018	CT-013	Casets de expansión MPO	2
O.CT-201814	INSTAACION DE TARJETAS	19/07/2018	CT-014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	2
O.CT-201815	INSERCIÓN DE MODULOS	20/07/2018	CT-015	Acopladores/divisores. WDM	3
O.CT-201816	RETIRO DE MODULOS	23/07/2018	CT-016	Accesorios PM	4
O.CT-201817	CABLEADO COAXIAL	24/07/2018	CT-017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	4
O.CT-201818	BALANCEO ÓPTICO	25/07/2018	CT-018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	3
O.CT-201819	REUBICACION DE TARJETA LTX	26/07/2018	CT-019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimlock, HotMelt	2
O.CT-201820	INSTALACION DE EQUIPO 9800UPS	27/07/2018	CT-020	NPC SC 3M	2
O.CT-201821	INSTAACION DE EQUIPO 1800 OSN EN SALA DE TX	30/07/2018	CT-021	UNICAM (Corning)	2
O.CT-201822	CABLEADO COAXIAL	31/07/2018	CT-022	Conector prepulido WQAC	1
O.CT-201823	BALANCEO ÓPTICO	1/08/2018	CT-023	KeyQuick	1
O.CT-201824	REUBICACION DE TARJETA LTX	2/08/2018	CT-024	Acopladores pasamuros He-He	2
O.CT-201825	INSTALACION DE EQUIPO 9800UPS	3/08/2018	CT-025	Conectores, balums y paneles para coax	1
O.CT-201826	INSTAACION DE EQUIPO 1800 OSN EN SALA DE TX	6/08/2018	CT-026	Empalmes mecánicos	4
O.CT-201827	INSERCIÓN DE MODULOS	7/08/2018	CT-027	elastoméricos – KeyQuick	2
O.CT-201828	RETIRO DE MODULOS	8/08/2018	CT-028	Portaempalmes	4
O.CT-201829	CABLEADO COAXIAL	9/08/2018	CT-029	Tubos de protección	3
O.CT-201830	BALANCEO ÓPTICO	10/08/2018	CT-030	Marcadores de cable	4
O.CT-201831	PRUEBA DE BERT Y RFC	13/08/2018	CT-031	Conector prepulido SM SCAPC	1
O.CT-201832	INSTALACION DE TRANSEIVERS	14/08/2018	CT-032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica	2
O.CT-201833	PRUEBA DE BERT Y RFC	15/08/2018	CT-033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica	1
O.CT-201834	INSTALACION DE CAMARAS	16/08/2018	CT-034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador	4
O.CT-201835	INSTALACION DE TRANSEIVERS	17/08/2018	CT-021	UNICAM (Corning)	1
O.CT-201836	PRUEBA DE BERT Y RFC	20/08/2018	CT-022	Conector prepulido WQAC	3
O.CT-201837	INSTALACION DE CAMARAS	21/08/2018	CT-023	KeyQuick	2
O.CT-201838	INSTALACION DE CAMARAS	22/08/2018	CT-024	Acopladores pasamuros He-He	4
O.CT-201839	INSTALACION DE CAMARAS	23/08/2018	CT-025	Conectores, balums y paneles para coax	1
O.CT-201840	INSTALACION DE CAMARAS	24/08/2018	CT-026	Empalmes mecánicos	3
O.CT-201841	INSTAACION DE TARJETAS	27/08/2018	CT-027	elastoméricos – KeyQuick	4
O.CT-201842	INSERCIÓN DE MODULOS	28/08/2018	CT-028	Portaempalmes	2
O.CT-201843	RETIRO DE MODULOS	29/08/2018	CT-029	Tubos de protección	1
O.CT-201844	CABLEADO COAXIAL	30/08/2018	CT-030	Marcadores de cable	4
O.CT-201845	BALANCEO ÓPTICO	31/08/2018	CT-031	Conector prepulido SM SCAPC	3
O.CT-201846	REUBICACION DE TARJETA LTX	3/09/2018	CT-033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica	4
O.CT-201847	INSTALACION DE EQUIPO 9800UPS	4/09/2018	CT-034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador	3
O.CT-201848	INSTAACION DE EQUIPO 1800 OSN EN SALA DE TX	5/09/2018	CT-021	UNICAM (Corning)	2
O.CT-201849	CABLEADO COAXIAL	6/09/2018	CT-022	Conector prepulido WQAC	2
O.CT-201850	BALANCEO ÓPTICO	7/09/2018	CT-023	KeyQuick	2
O.CT-201851	REUBICACION DE TARJETA LTX	10/09/2018	CT-024	Acopladores pasamuros He-He	1
O.CT-201852	INSTALACION DE EQUIPO 9800UPS	11/09/2018	CT-025	Conectores, balums y paneles para coax	1
O.CT-201853	INSTAACION DE EQUIPO 1800 OSN EN SALA DE TX	12/09/2018	CT-026	Empalmes mecánicos	2
O.CT-201854	INSERCIÓN DE MODULOS	13/09/2018	CT-015	Acopladores/divisores. WDM	4
O.CT-201855	RETIRO DE MODULOS	14/09/2018	CT-016	Accesorios PM	2
O.CT-201856	INSERCIÓN DE MODULOS	17/09/2018	CT-017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	3
O.CT-201857	RETIRO DE MODULOS	18/09/2018	CT-018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	3
O.CT-201858	CABLEADO COAXIAL	19/09/2018	CT-019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimlock, HotMelt	1
O.CT-201859	BALANCEO ÓPTICO	20/09/2018	CT-025	Conectores, balums y paneles para coax	4
O.CT-201860	PRUEBA DE BERT Y RFC	21/09/2018	CT-026	Empalmes mecánicos	3
O.CT-201861	INSTALACION DE TRANSEIVERS	24/09/2018	CT-015	Acopladores/divisores. WDM	2
O.CT-201862	PRUEBA DE BERT Y RFC	25/09/2018	CT-016	Accesorios PM	2
O.CT-201863	INSTALACION DE CAMARAS	26/09/2018	CT-017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	3
O.CT-201864	INSTALACION DE CAMARAS	27/09/2018	CT-017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	2
O.CT-201865	INSTALACION DE CAMARAS	28/09/2018	CT-018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23 Entradas de productos

ENTRADAS				
Nro Factura	Fecha	Cod. Producto	Descripción Producto	Cantidad
1241	4/07/2018	CT - 001	Atenuadores	1
1242	5/07/2018	CT - 002	Traenseivers	0
1243	6/07/2018	CT - 003	Power Mitter	2
1244	9/07/2018	CT - 004	Fibra coaccial	3
1245	10/07/2018	CT - 005	Escalera	2
1246	11/07/2018	CT - 006	equipo 9800ups	0
1247	12/07/2018	CT - 007	equipo osn1800	1
1248	13/07/2018	CT - 008	Botella de Alcohol	0
1249	16/07/2018	CT - 009	Paquetes de 5 Paños	2
1250	17/07/2018	CT - 010	Jumpers y pig-tails	3
1251	18/07/2018	CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas	12
1252	10/08/2018	CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados	1
1253	13/08/2018	CT - 013	Casetes de expansión MPO	0
1254	14/08/2018	CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	3
1255	15/08/2018	CT - 015	Acopladores/divisores. WDM	1
1256	16/08/2018	CT - 016	Accesorios PM	0
1257	17/08/2018	CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	3
1258	20/08/2018	CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	1
1259	21/08/2018	CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt	2
1260	22/08/2018	CT - 020	NPC SC 3M	3
1261	23/08/2018	CT - 021	UNICAM (Corning)	1
1262	24/08/2018	CT - 022	Conector prepulido WQAC	0
1263	3/09/2018	CT - 023	KeyQuick	2
1264	4/09/2018	CT - 024	Acopladores pasamuros He-He	1
1265	5/09/2018	CT - 025	Conectores, baluns y paneles para coax	2
1266	6/09/2018	CT - 026	Empalmes mecánicos	1
1267	7/09/2018	CT - 027	elastoméricos – KeyQuick	1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24 Lista de precios por ítem

DESCRIPCION DE MATERIALES				
CODIGO	ITEMS	MEDICION		PRECIOS UNITARIOS
CT - 001	Atenuadores		unid	S/ 536.00
CT - 002	Traenseivers		unid	S/ 214.00
CT - 003	Power Mitter		unid	S/ 687.00
CT - 004	Fibra coaccial		metros	S/ 547.00
CT - 005	Escalera		unid	S/ 69.00
CT - 006	equipo 9800ups		unid	S/ 21,444.00
CT - 007	equipo osn1800		unid	S/ 30,144.00
CT - 008	Botella de Alcohol		unid	S/ 10.00
CT - 009	Paquetes de 5 Paños		unid	S/ 15.00
CT - 010	Jumpers y pig-tails		unid	S/ 6,200.00
CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas		metros	S/ 4,789.00
CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados		metors	S/ 21,456.00
CT - 013	Casetes de expansión MPO		unid	S/ 2,466.00
CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores		unid	S/ 210.00
CT - 015	Acopladores/divisores. WDM		unid	S/ 324.00
CT - 016	Accesorios PM		unid	S/ 214.00
CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF		unid	S/ 96.00
CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV		unid	S/ 215.00
CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt		unid	S/ 154.00
CT - 020	NPC SC 3M		unid	S/ 214.00
CT - 021	UNICAM (Corning)		unid	S/ 244.00
CT - 022	Conector prepulido WQAC		unid	S/ 324.00
CT - 023	KeyQuick		unid	S/ 215.00
CT - 024	Acopladores pasamuros He-He		unid	S/ 95.00
CT - 025	Conectores, balums y paneles para coax		unid	S/ 754.00
CT - 026	Empalmes mecánicos		unid	S/ 211.00
CT - 027	elastoméricos – KeyQuick		unid	S/ 321.00
CT - 028	Portaempalmes		unid	S/ 214.50
CT - 029	Tubos de protección		unid	S/ 86.50
CT - 030	Marcadores de cable		unid	S/ 124.50
CT - 031	Conector prepulido SM SCAPC		unid	S/ 1,335.00
CT - 032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica		unid	S/ 2,035.00
CT - 033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica		unid	S/ 245.00
CT - 034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador		unid	S/ 568.00

Fuente: Elaboración propia

Actividad 9: Implementar letreros y/o marcas para identificar los materiales con mayor facilidad, como los siguientes ejemplos.



Figura 10. Modelo de Señalizaciones de materiales

Fuente: Elaboración propia



Figura 11. Reporte Fotográfico del estado del área de almacén

Fuente: Elaboración propia

PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA CASEPER TECHNOLOGY S.A.C.				
Responsable	Área	Zonas (TX, Inst. Mat.0)	Fecha	Firma (Jefe de Área)
Gustavo Villalobos	Almacén		2/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		3/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		4/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		5/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		6/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		9/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		10/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		11/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		12/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		13/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		16/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		17/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		18/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		19/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		20/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		23/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		24/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		25/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		26/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		27/07/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		30/07/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		31/07/2018	

PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA CASEPER TECHNOLOGY S.A.C.				
Responsable	Área	Zonas (TX, Inst. Mat.0)	Fecha	Firma (Jefe de Área)
Gustavo Villalobos	Almacén		1/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		2/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		3/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		6/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		7/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		8/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		9/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		10/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		13/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		14/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		15/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		16/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		17/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		20/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		21/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		22/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		23/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		24/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		27/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		28/08/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		29/08/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		30/08/2018	

PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA CASEPER TECHNOLOGY S.A.C.				
Responsable	Área	Zonas (TX, Inst. Mat.0)	Fecha	Firma (Jefe de Área)
Gustavo Villalobos	Almacén		3/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		4/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		5/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		6/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		7/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		10/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		11/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		12/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		13/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		14/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		17/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		18/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		19/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		20/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		21/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		24/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		25/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		26/09/2018	
Gustavo Villalobos	Almacén		27/09/2018	
Bruce Lloclla	Almacén		28/09/2018	

Actividad 11: Entrega de materiales de limpieza para la óptima conservación de los materiales.

- Cada fin de mes se realizará una evaluación de los materiales de limpieza que se necesite, para proceder a la compra de la misma.

ESTANDERIZAR:

Actividad 12: Realizar supervisiones de las funciones establecidas

Con el formato de auditoría de la metodología de las 5s se procede a realizar una evaluación, para verificar si todas las funciones establecidas están siendo ejecutadas para la incrementación de la calidad en su servicio.

Al principio se llevó a cabo una auditoría para verificar el estado en el que se encontraba el área de almacén dando como resultado un 29% (Regular) que nos señala el nivel en el cual se está llevando a cabo la implementación de esta metodología.

FORMATO DE EVALUACION 5'S						
Auditor(es): Jacqueline Sanchez Castañeda		Área auditada: Almacén		Fecha: 14/05/2018		
Criterios de evaluación						
Rangos de Resultados					Rango de puntaje	
0% - 20%	Muy malo				5	Muy bueno
21% - 40%	Regular				4	Bueno
41% - 60%	Normal				3	Normal
61% - 80%	Bueno				2	Regular
81% - 100%	Muy bueno				1	Muy malo
SEIRI - Clasificar: "Mantener solo lo necesario"						
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora		
¿Hay equipos o herramientas que no se utilicen o innecesarios en el area de trabajo?		1		Separa materiales para evaluar si se puede dar doble uso o venderlo		
¿Existen herramientas en mal estado o inservible?		1		Trata de eliminar dichos materiales en estado		
Están los pasillos bloqueados o dificultando el transito?		2		bloqueados por desorden		
suma total clasificar:		4/0.2	20	Resultado de evaluación del clasificar		
SEITON- Organizar: "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"						
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora		
¿Hay materiales fuera de su lugar o carecen de lugar asignado?		2		Falta de estantes		
¿Están materiales y/o herramientas fuera del alcance del usuario?		1		Herramientas mezcladas		
¿Le falta delimitación e identificación al área de trabajo y a los pasillos?		2		Falta de señalización de materiales		
suma total ordenar:		5/0.15	33.3	Resultado de evaluación del organizar		
SEISO- Limpieza: "Un área de trabajo impecable"						
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora		
¿Los materiales se encuentran empolvados o manchados por contacto con algún otro insumo?		1		Falta de materiales de limpieza		
¿Existe suciedad, polvo o basura en el área de trabajo (pisos. Paredes, ventanas, bancos, etc.)?		1				
¿Se realiza limpieza diaria antes y al terminar el día laboral?		2		Organizar fechas de limpieza		
suma total limpiar:		4/0.15	26.7	Resultado de evaluación de la limpieza		
SEIKETSU- Estandarizar: "Todo siempre igual"						
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora		
¿El personal conoce y realiza la operación de forma adecuada?		3				
¿Sólo están las carpetas con la documentación necesaria para las operaciones en las estaciones de trabajo?		4				
¿Se realiza la operación o tarea de forma repetitiva?		2		Parte de las funciones del encargado		
¿Las identificaciones y señalamientos son iguales y estandarizados?		1				
suma total estandarizar:		10/0.15	66.7	Resultado de evaluación de estandarizar		
SHITSUKE- Autodisciplina: "Seguir las reglas y ser consistente"						
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora		
¿El personal conoce las 5's, ha recibido capacitación al respecto?		3				
¿Se aplica la cultura de las 5's, se practican continuamente los principios de clasificación, orden y limpieza?		1				
¿Se respetan las normas de la empresa?		2				
suma total autodisciplina:		6/0.15	40	Resultado de evaluación de Autodisciplina		

Antes de la implementación de la metodología 5's:

Luego de la implementación de la metodología 5's se realizó una segunda auditoría para verificar el avance que dio esta implementación en relación al primer resultado. Dando como resultado un 66% (Bueno).

Después de la implementación de la metodología 5's:

FORMATO DE EVALUACION 5'S					
Auditor(es): Jacqueline Sanchez Castañeda		Área auditada: Almacén		Fecha: 14/05/2018	
Criterios de evaluación					
Rangos de Resultados				Rango de puntaje	
0% - 20 %	Muy malo			5	Muy bueno
21% - 40%	Regular			4	Bueno
41% - 60%	Normal			3	Normal
61% - 80%	Bueno			2	Regular
81% - 100%	Muy bueno			1	Muy malo
SEIRI - Clasificar: "Mantener solo lo necesario"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Hay equipos o herramientas que no se utilicen o innecesarios en el área de trabajo?		3			
¿Existen herramientas en mal estado o inservible?		3			
Están los pasillos bloqueados o dificultando el tránsito?		5			
suma total clasificar:		11/0.2	55 Normal	Resultado de evaluación del clasificar	
SEITON- Organizar: "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Hay materiales fuera de su lugar o carecen de lugar asignado?		4			
¿Están materiales y/o herramientas fuera del alcance del usuario?		4			
¿Le falta delimitación e identificación al área de trabajo y a los pasillos?		4			
suma total ordenar:		12/0.15	80.0 Bueno	Resultado de evaluación del organizar	
SEISO- Limpieza: "Un área de trabajo impecable"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Los materiales se encuentran empolvados o manchados por contacto con algún otro insumo?		4			
¿Existe suciedad, polvo o basura en el área de trabajo (pisos, Paredes, ventanas, bancos, etc.)?		4			
¿Se realiza limpieza diaria antes y al terminar el día laboral?		5			
suma total limpiar:		13/0.15	86.7 Muy bueno	Resultado de evaluación de la limpieza	
SEIKETSU- Estandarizar: "Todo siempre igual"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce y realiza la operación de forma adecuada?		4			
¿Sólo están las carpetas con la documentación necesaria para las operaciones en las estaciones de trabajo?		4			
¿Se realiza la operación o tarea de forma repetitiva?		3			
¿Las identificaciones y señalamientos son iguales y estandarizados?		4			
suma total estandarizar:		15/0.15	100.0 Muy bueno	Resultado de evaluación de estandarizar	
SHITSUKE- Autodisciplina: "Seguir las reglas y ser consistente"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce las 5's, ha recibido capacitación al respecto?		5			
¿Se aplica la cultura de las 5's, se practican continuamente los principios de clasificación, orden y limpieza?		5			
¿Se respetan las normas de la empresa?		5			
suma total autodisciplina:		15/0.15	100 Muy bueno	Resultado de evaluación de Autodisciplina	
Criterios de aceptación: No satisfactorio: Menor a 41% Aprobado: Igual o mayor a 61%					

DISCIPLINA:

Actividad 13: Capacitación

Por último se hará una capacitación demostrando lo óptimo que ha sido implementar las 5s en el área de almacén de la empresa CASEPER TECHNOLOGY S.A.C. demostrando congráficos y tablas los resultados obtenidos.

Tercera Jornada de capacitación 5s			
Fecha:		Área:	Almacén
Integrantes:		DNI	Firma
Temas tratados:			
Logros:			

Actividad 14: Realizar supervisiones continuas, para la verificación de la disciplina en sus labores.

Se realizó una última capacitación con los trabajadores del área de almacén, tocando temas precisos de la importancia que tiene esta metodología, mostrando los resultados que se van obtenido con la correcta ejecución de la misma, sugiriendo que se siempre se realice supervisiones continuas hacer levantamiento de errores y a su vez solidificar las funciones que van rindiendo de manera óptima.

2.7.4. Resultados de la implementación:

Tabla 26 Diagrama de análisis del proceso del almacén

Diagrama de análisis del proceso del Almacén								
CASEPER TECHNOLOGY S.A.C.								
Área: Almacén		Almacén						
Encargado: Bruce Lloclla								
Realizado por: Jacqueline Sanchez								
Actividad	Cant.	Tiempo	Símbolo					
	servicio	min	○	➡	▭	▷	▽	◻
1. Pedido de materiales	1	7'	●					
2. Registrar las entradas	1	10'	●					
3. Solicitud del servicio	1	4'	●					
4. Verificación de material	1	15'						●
5. Pedido de material	1	4'	●					
6. Picking	1	25'	●					
7. Entrega de lo solicitado	1	30'	●					
8. Registrar la salida	1	5'	●					
Tiempo total del proceso		1hr 40 min	1hr25'''	0	15''			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 Diagrama de análisis del proceso del almacén

Diagrama de análisis del proceso del Almacén								
CASEPER TECHNOLOGY S.A.C.								
Área: Almacén								
Encargado: Bruce Lloclla								
Realizado por: Jacqueline Sanchez								
Actividad	Cant.	Tiempo	Símbolo					
	servicio	min	○	➔	□	▽	◻	◻
1. Pedido de materiales	1	5'	◆					
2. Registrar las entradas	1	8'	◆					
3. Solicitud del servicio	1	1'	◆					
4. Verificación de material	1	1'						◆
5. Pedido de material	1	1'	◆					
6. Picking	1	5'	◆					
7. Entrega de lo solicitado	1	1'	◆					
8. Registrar la salida	1	5'	◆					
Tiempo total del proceso		27'		26'	0	1'		

Fuente: Elaboración propia

Luego de la implementación de la metodología 5's se realizó una segunda auditoría para verificar el avance que dio esta implementación en relación al primer resultado. Dando como resultado un 66% (Bueno).

Después de la implementación de la metodología 5's:

FORMATO DE EVALUACIÓN 5'S					
Auditor(es): Jacqueline Sanchez Castañeda		Área auditada: Almacén		Fecha: 14/05/2018	
Criterios de evaluación					
Rangos de Resultados			Rango de puntaje		
0% - 20%	Muy malo		5	Muy bueno	
21% - 40%	Regular		4	Bueno	
41% - 60%	Normal		3	Normal	
61% - 80%	Bueno		2	Regular	
81% - 100%	Muy bueno		1	Muy malo	
SEIRI - Clasificar: "Mantener solo lo necesario"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Hay equipos o herramientas que no se utilicen o innecesarios en el área de trabajo?		3			
¿Existen herramientas en mal estado o inservible?		3			
Están los pasillos bloqueados o dificultando el tránsito?		5			
suma total clasificar:		11/0.2 55 Normal		Resultado de evaluación del clasificar	
SEITON- Organizar: "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Hay materiales fuera de su lugar o carecen de lugar asignado?		4			
¿Están materiales y/o herramientas fuera del alcance del usuario?		4			
¿Le falta delimitación e identificación al área de trabajo y a los pasillos?		4			
suma total ordenar:		12/0.15 80.0 Bueno		Resultado de evaluación del organizar	
SEISO- Limpieza: "Un área de trabajo impecable"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Los materiales se encuentran empolvados o manchados por contacto con algún otro insumo?		4			
¿Existe suciedad, polvo o basura en el área de trabajo (pisos, Paredes, ventanas, bancos, etc.)?		4			
¿Se realiza limpieza diaria antes y al terminar el día laboral?		5			
suma total limpiar:		13/0.15 86.7 Muy bueno		Resultado de evaluación de la limpieza	
SEIKETSU- Estandarizar: "Todo siempre igual"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce y realiza la operación de forma adecuada?		4			
¿Sólo están las carpetas con la documentación necesaria para las operaciones en las estaciones de trabajo?		4			
¿Se realiza la operación o tarea de forma repetitiva?		3			
¿Las identificaciones y señalamientos son iguales y estandarizados?		4			
suma total estandarizar:		15/0.15 100.0 Muy bueno		Resultado de evaluación de estandarizar	
SHITSUKE- Autodisciplina: "Seguir las reglas y ser consistente"					
Descripción		Calificación		Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce las 5's, ha recibido capacitación al respecto?		5			
¿Se aplica la cultura de las 5's, se practican continuamente los principios de clasificación, orden y limpieza?		5			
¿Se respetan las normas de la empresa?		5			
suma total autodisciplina:		15/0.15 100 Muy bueno		Resultado de evaluación de Autodisciplina	
Criterios de aceptación: No satisfactorio: Menor a 41% Aprobado: Igual o mayor a 61%					

Nivel del servicio: (por mes)

Tabla 28. Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO						
INFORMACIÓN DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Q y T			VALOR INDICADOR
JULIO	2/07/2018		3		3	100.00%
	3/07/2018		1		1	100.00%
	4/07/2018		2		2	100.00%
	5/07/2018		2		2	100.00%
	6/07/2018		1		1	100.00%
	9/07/2018		2		2	0%
	10/07/2018		3		3	100%
	11/07/2018		1		1	100%
	12/07/2018		4		4	100%
	13/07/2018		1		1	100%
	16/07/2018		3		3	100%
	17/07/2018		2		2	100%
	18/07/2018		2		2	100%
	19/07/2018		2		2	100%
	20/07/2018		3		3	100%
	23/07/2018		4		4	100%
	24/07/2018		4		4	100%
	25/07/2018		3		3	100%
	26/07/2018		2		2	100%
	27/07/2018		2		2	100%
30/07/2018		2		2	100%	
31/07/2018		1		1	100%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO						
INFORMACIÓN DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Q y T			VALOR INDICADOR
AGOSTO	1/08/2018		1		1	100.00%
	2/08/2018		2		2	100.00%
	3/08/2018		1		1	100.00%
	6/08/2018		4		4	100.00%
	7/08/2018		2		2	100.00%
	8/08/2018		4		4	100.00%
	9/08/2018		3		3	100.00%
	10/08/2018		4		4	100.00%
	13/08/2018		1		1	100.00%
	14/08/2018		2		2	100.00%
	15/08/2018		1		1	100.00%
	16/08/2018		4		4	100.00%
	17/08/2018		1		1	100.00%
	20/08/2018		3		3	100.00%
	21/08/2018		2		2	100.00%
	22/08/2018		4		4	100.00%
	23/08/2018		1		1	100.00%
	24/08/2018		3		3	100.00%
	27/08/2018		4		4	100.00%
	28/08/2018		2		2	100.00%
29/08/2018		1		1	100.00%	
30/08/2018		4		4	100.00%	
31/08/2018		3		3	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO					
INFORMACIÓN DE PEDIDOS					
MES	FECHAS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Q.Y.T	# PEDIDOS ENTREGADOS	VALOR INDICADOR	
Setiembre	3/09/2018		4	4	100.00%
	4/09/2018		3	3	100.00%
	5/09/2018		2	2	100.00%
	6/09/2018		2	2	100.00%
	7/09/2018		2	2	100.00%
	10/09/2018		1	1	0%
	11/09/2018		1	1	100%
	12/09/2018		2	2	100%
	13/09/2018		4	4	100%
	14/09/2018		2	2	100%
	17/09/2018		3	3	100%
	18/09/2018		3	3	100%
	19/09/2018		1	1	100%
	20/09/2018		4	4	100%
	21/09/2018		3	3	100%
	24/09/2018		2	2	100%
	25/09/2018		2	2	100%
	26/09/2018		3	3	100%
27/09/2018		2	2	100%	
28/09/2018		2	2	100%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Nivel de servicio por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.

MEDICIÓN DE ORDEN PERFECTA			
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	REALIZADOS 100%	DIAS LABORADOS	NIVEL DE SERVICIO
JULIO	22	22	100%
AGOSTO	23	23	100%
SETIEMBRE	20	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Medición de la gestión de inventarios:

Tabla 32. *Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS								
INFORMACIÓN DE PEDIDOS								
MES	FECHAS	VALOR INDICADO		VALOR FISICO (\$/.)		VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERNECIA	
JULIO	2/07/2018	S/.	8,560.00	S/.	8,560.00	S/.	-	100.00%
	3/07/2018	S/.	12,455.00	S/.	12,455.00	S/.	-	100.00%
	4/07/2018	S/.	78,475.00	S/.	78,475.00	S/.	-	100.00%
	5/07/2018	S/.	13,654.00	S/.	13,654.00	S/.	-	100.00%
	6/07/2018	S/.	1,248.00	S/.	1,248.00	S/.	-	100.00%
	9/07/2018	S/.	2,354.00	S/.	2,354.00	S/.	-	100.00%
	10/07/2018	S/.	2,145.00	S/.	2,145.00	S/.	-	100.00%
	11/07/2018	S/.	698.00	S/.	698.00	S/.	-	100.00%
	12/07/2018	S/.	7,155.00	S/.	7,155.00	S/.	-	100.00%
	13/07/2018	S/.	1,354.00	S/.	1,354.00	S/.	-	100.00%
	16/07/2018	S/.	12,458.00	S/.	12,458.00	S/.	-	100.00%
	17/07/2018	S/.	7,875.00	S/.	7,875.00	S/.	-	100.00%
	18/07/2018	S/.	12,356.00	S/.	12,356.00	S/.	-	100.00%
	19/07/2018	S/.	12,444.00	S/.	12,444.00	S/.	-	100.00%
	20/07/2018	S/.	4,255.00	S/.	4,255.00	S/.	-	100.00%
	23/07/2018	S/.	7,852.00	S/.	7,852.00	S/.	-	100.00%
	24/07/2018	S/.	2,136.00	S/.	2,136.00	S/.	-	100.00%
	25/07/2018	S/.	2,225.00	S/.	2,225.00	S/.	-	100.00%
	26/07/2018	S/.	12,455.00	S/.	12,455.00	S/.	-	100.00%
	27/07/2018	S/.	15,489.00	S/.	15,489.00	S/.	-	100.00%
	30/07/2018	S/.	10,322.00	S/.	10,322.00	S/.	-	100.00%
31/07/2018	S/.	1,555.00	S/.	1,555.00	S/.	-	100.00%	

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 33. *Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS								
INFORMACIÓN DE PEDIDOS								
MES	FECHAS	VALOR INDICADO		VALOR FISICO (\$/.)		VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERNECIA	
AGOSTO	1/08/2018	S/.	45,777.00	S/.	45,777.00	S/.	-	100.00%
	2/08/2018	S/.	548.00	S/.	548.00	S/.	-	100.00%
	3/08/2018	S/.	12,654.00	S/.	12,654.00	S/.	-	100.00%
	6/08/2018	S/.	14,222.00	S/.	14,222.00	S/.	-	100.00%
	7/08/2018	S/.	13,654.00	S/.	13,654.00	S/.	-	100.00%
	8/08/2018	S/.	25,488.00	S/.	25,488.00	S/.	-	100.00%
	9/08/2018	S/.	2,144.00	S/.	2,144.00	S/.	-	100.00%
	10/08/2018	S/.	3,654.00	S/.	3,654.00	S/.	-	100.00%
	13/08/2018	S/.	24,655.00	S/.	24,655.00	S/.	-	100.00%
	14/08/2018	S/.	4,211.00	S/.	4,211.00	S/.	-	100.00%
	15/08/2018	S/.	2,489.00	S/.	2,489.00	S/.	-	100.00%
	16/08/2018	S/.	2,555.00	S/.	2,555.00	S/.	-	100.00%
	17/08/2018	S/.	24,777.00	S/.	24,777.00	S/.	-	100.00%
	20/08/2018	S/.	1,254.00	S/.	1,254.00	S/.	-	100.00%
	21/08/2018	S/.	2,366.00	S/.	2,366.00	S/.	-	100.00%
	22/08/2018	S/.	2,589.00	S/.	2,589.00	S/.	-	100.00%
	23/08/2018	S/.	21,461.00	S/.	21,461.00	S/.	-	100.00%
	24/08/2018	S/.	21,444.00	S/.	21,444.00	S/.	-	100.00%
	27/08/2018	S/.	1,254.00	S/.	1,254.00	S/.	-	100.00%
	28/08/2018	S/.	4,558.00	S/.	4,558.00	S/.	-	100.00%
29/08/2018	S/.	12,544.00	S/.	12,544.00	S/.	-	100.00%	
30/08/2018	S/.	2,103.00	S/.	2,103.00	S/.	-	100.00%	

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 34. *Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS								
INFORMACIÓN DE PEDIDOS								
MES	FECHAS	VALOR INDICADO		VALOR FÍSICO (S/.)		VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERENCIA	
SEPTIEMBRE	3/09/2018	S/.	3,154.00	S/.	3,154.00	S/.	-	100.00%
	4/09/2018	S/.	4,588.00	S/.	4,588.00	S/.	-	100.00%
	5/09/2018	S/.	21,542.00	S/.	21,542.00	S/.	-	100.00%
	6/09/2018	S/.	12,443.00	S/.	12,443.00	S/.	-	100.00%
	7/09/2018	S/.	15,466.00	S/.	15,466.00	S/.	-	100.00%
	10/09/2018	S/.	12,445.00	S/.	12,445.00	S/.	-	100.00%
	11/09/2018	S/.	10,333.00	S/.	10,333.00	S/.	-	100.00%
	12/09/2018	S/.	1,254.00	S/.	1,254.00	S/.	-	100.00%
	13/09/2018	S/.	11,145.00	S/.	11,145.00	S/.	-	100.00%
	14/09/2018	S/.	12,466.00	S/.	12,466.00	S/.	-	100.00%
	17/09/2018	S/.	2,541.00	S/.	2,541.00	S/.	-	100.00%
	18/09/2018	S/.	2,366.00	S/.	2,366.00	S/.	-	100.00%
	19/09/2018	S/.	2,456.00	S/.	2,456.00	S/.	-	100.00%
	20/09/2018	S/.	8,563.00	S/.	8,563.00	S/.	-	100.00%
	21/09/2018	S/.	9,547.00	S/.	9,547.00	S/.	-	100.00%
	24/09/2018	S/.	1,257.00	S/.	1,257.00	S/.	-	100.00%
	25/09/2018	S/.	5,556.00	S/.	5,556.00	S/.	-	100.00%
	26/09/2018	S/.	21,558.00	S/.	21,558.00	S/.	-	100.00%
27/09/2018	S/.	3,666.00	S/.	3,666.00	S/.	-	100.00%	
28/09/2018	S/.	1,444.00	S/.	1,444.00	S/.	-	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35. *Medición de gestión de inventarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MEDICIÓN DE EXACTITUD DE INVENTARIOS	
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	PROMEDIO
JULIO	100.00%
AGOSTO	100.00%
SEPTIEMBRE	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Materiales Innecesarios

Tabla 36. *Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

JULIO	CARTONES	7
	BOTELLAS	0
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	2
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	1
	BARRA CUADRARA	2
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	1
	PERFIL CUADRADO	2
	BOLSAS	1
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	3
	TUBOS METALICOS	3
	TUBOS FERROSO	3
	TUBOS DE FUNDICION	15
	CAJAS DE 55*35*40	2
	CAJAS DE 70*100	2
	CAJAS PARA ARCHIVO	3
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	2
	CAJAS DE 50*40*40	2
	CAJAS DE 25*40*36	1
	PAPEL POR CONTENIDOS	9
	PAPEL DE LISTADOS	9
	PAPEL DETEDORIADO	3
	TUERCAS HEXAGONAL	2
	PINTURA (LATAS)	4
	TUERCA CIEGA	7
	TUERCA AUTOBLOCANTE	3
	MARTILLO DE BOLA	2
	ANGULO TIPO B	2
	MARTILLO MECANICO	1

88

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37. *Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
Agosto	CARTONES	3
	BOTELLAS	4
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	2
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	1
	BARRA CUADRARA	3
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	4
	PERFIL CUADRADO	5
	BOLSAS	4
	ESCALERA MADERA	5
	MESAS MELAMINE	6
	TUBOS METALICOS	8
	TUBOS FERROSO	2
	TUBOS DE FUNDICION	1
	CAJAS DE 55*35*40	4
	CAJAS DE 70*100	6
	CAJAS PARA ARCHIVO	4
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	5
	CAJAS DE 50*40*40	2
	CAJAS DE 25*40*36	7
	PAPEL POR CONTENIDOS	4
	PAPEL DE LISTADOS	5
	PAPEL DETEDORIADO	8
	TUERCAS HEXAGONAL	9
	PINTURA (LATAS)	4
	TUERCA CIEGA	2
	TUERCA AUTOBLOCANTE	1
	MARTILLO DE BOLA	2
	ANGULO TIPO B	3
	MARTILLO MECANICO	7

121

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38. *Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
Setiembre	CARTONES	2
	BOTELLAS	4
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	1
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	0
	BARRA CUADRARA	2
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	1
	PERFIL CUADRADO	2
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	5
	MESAS MELAMINE	5
	TUBOS METALICOS	7
	TUBOS FERROSO	1
	TUBOS DE FUNDICION	1
	CAJAS DE 55*35*40	3
	CAJAS DE 70*100	5
	CAJAS PARA ARCHIVO	4
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	1
	CAJAS DE 50*40*40	0
	CAJAS DE 25*40*36	5
	PAPEL POR CONTENIDOS	6
	PAPEL DE LISTADOS	4
	PAPEL DETEDORIADO	2
	TUERCAS HEXAGONAL	1
	PINTURA (LATAS)	1
	TUERCA CIEGA	2
	TUERCA AUTOBLOCANTE	2
	MARTILLO DE BOLA	1
	ANGULO TIPO B	2
	MARTILLO MECANICO	1

75

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39. *Materiales innecesarios por indicadores de la empresa Caseper Technology S.A.C.*

MATERIALES INNECESARIOS	
MES	CANT. ELEM.
JULIO	88
AGOSTO	121
SETIEMBRE	75
TOTAL	284

Fuente: Elaboración propia

Tabla 40. Comparación de resultados de los indicadores del Nivel de Servicio de los meses de (marzo, Abril, Mayo – Julio, Agosto, Setiembre)

MEDICION DE ORDEN PERFECTA			
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	NIVEL DE SERVICIO	REALIZADOS 100%	DIAS LABORADOS
MARZO	30%	8	27
ABRIL	23%	6	26
MAYO	7%	2	27
JULIO	100%	22	22
AGOSTO	100%	23	23
SETIEMBRE	100%	20	20

Fuente: Elaboración propia

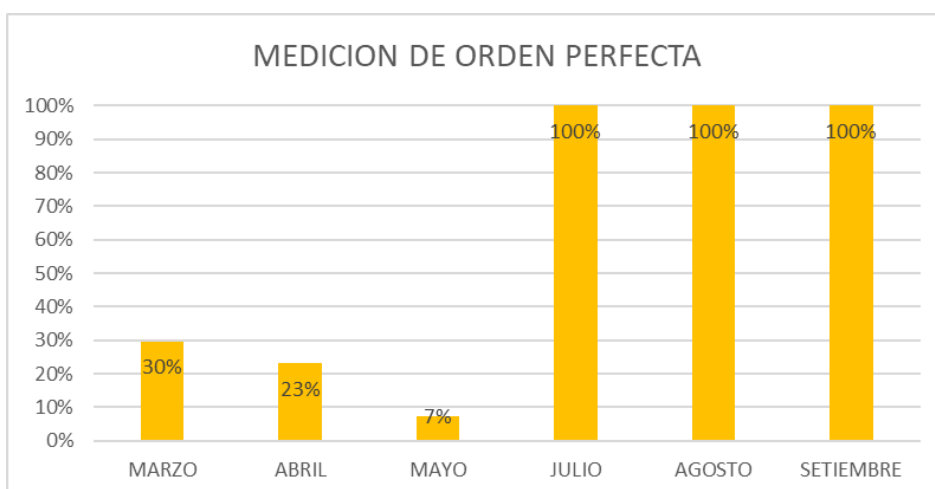


Figura 12. Medición de orden perfecta

Fuente: Elaboración propia

Tabla 41. Comparación de resultados de los indicadores de la gestión de inventarios de los meses de (marzo, abril, Mayo – Julio, agosto, Setiembre)

MEDICION DE EXACTITUD DE INVENTARIOS	
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	PROMEDIO
MARZO	91.90%
ABRIL	82.74%
MAYO	84.04%
JULIO	100.00%
AGOSTO	100.00%
SETIEMBRE	100.00%

Fuente: Elaboración propia

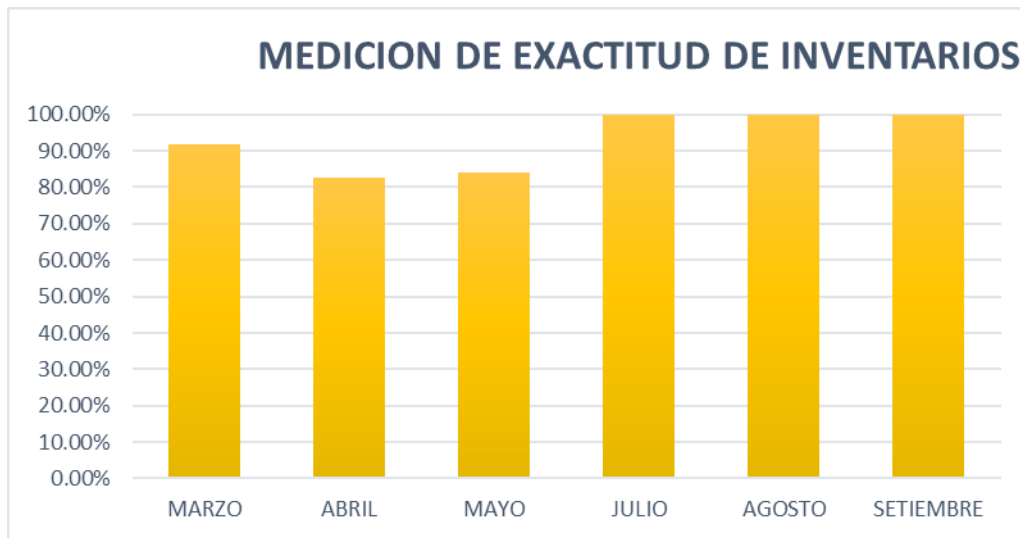


Figura 13. Medición de exactitud de inventarios

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42. Comparación de resultados de los indicadores de los materiales innecesarios de los meses de (Marzo, Abril, Mayo – Agosto, Setiembre, Octubre)

MATERIALES INNECESARIOS	
MES	CANT. ELEM.
MARZO	277
ABRIL	309
MAYO	314
JULIO	88
AGOSTO	121
SETIEMBRE	75

Fuente: Elaboración propia

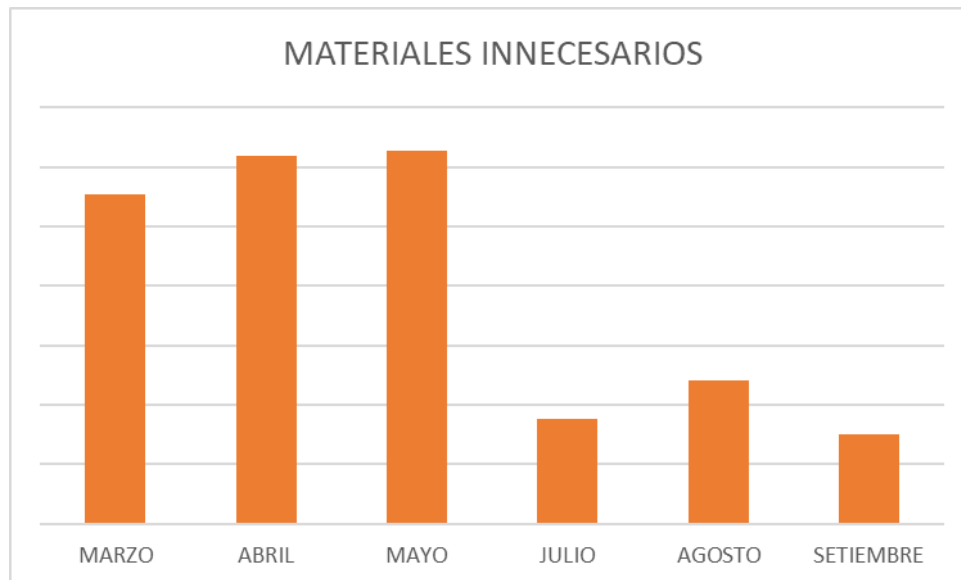


Figura 14. Cantidades de materiales innecesarios

Fuente: Elaboración propia

2.7.5. Análisis económico financiero:

Esta sección es evaluada por parte con la mejora que se obtuvo en el almacén mediante la implementación de las 5's, con la aplicación de sus cinco pilares, que en conjunto conllevan a un incremento en la calidad de servicio que se brinda en el almacén de la empresa CASEPER TECHNOLOGY S.A.C.

Para obtener el costo beneficio va a partir del cumplimiento de los pedidos solicitados por día y que se realice el cumplimiento de todos ellos.

Para llevar a cabo la obtención de nuestro costo – beneficio de manera objetiva lo dividiremos en 3 partes, respectivamente a las 3 dimensiones:

Beneficio 1:

Nivel de Servicio:

Antes de la implementación de las 5s:

Tabla 43 Resultado del nivel de servicio de post test

SOLICITADOS										
	transmisión	cant	precio del servicio	costo total	instalación x cámara	cant.	precio del servicio	costo total	monto total	
Mes de marzo	x	40	S/ 750.00	S/ 30,000.00	x	5	S/ 450.00	S/ 2,250.00	S/32,250.00	
Mes de abril	x	52	S/ 750.00	S/ 39,000.00				S/ -	S/39,000.00	
Mes de Mayo	x	59	S/ 750.00	S/ 44,250.00	x	8	S/ 450.00	S/ 3,600.00	S/47,850.00	
									S/119,100.00	
REALIZADOS										
										SOLES PERDIDOS S/56,400.00
	transmisión	cant	precio del servicio	costo total	instalación x cámara	cant.	precio del servicio	costo total	monto total	
Mes de marzo	x	23	S/ 750.00	S/ 17,250.00		2	S/ 450.00	S/ 900.00	S/ 18,150.00	
Mes de abril	x	25	S/ 750.00	S/ 18,750.00				S/ -	S/ 18,750.00	
Mes de Mayo	x	32	S/ 750.00	S/ 24,000.00	x	4	S/ 450.00	S/ 1,800.00	S/ 25,800.00	
									S/ 62,700.00	

Fuente: Elaboración propia

Después de la implementación de las 5s:

SOLICITADOS (5S)

	Transmisión	cant	precio del servicio	costo total	instalación x cámara	cant.	precio del servicio	costo total	monto total
Mes de Julio	x	50	S/ 750.00	S/ 37,500.00				S/ -	S/ 37,500.00
Mes de Agosto	x	41	S/ 750.00	S/ 30,750.00	x	16	S/ 450.00	S/ 7,200.00	S/ 37,950.00
Mes de setiembre	x	36	S/ 750.00	S/ 27,000.00	x	12	S/ 450.00	S/ 5,400.00	S/ 32,400.00
									S/ 107,850.00

REALIZADOS (5S)

	Transmisión	cant	precio del servicio	costo total	instalación x cámara	cant.	precio del servicio	costo total	monto total
Mes de Julio	x	50	S/ 750.00	S/ 37,500.00				0 S/	S/ 37,500.00
Mes de Agosto	x	41	S/ 750.00	S/ 30,750.00	x	16	S/ 450.00	S/ 7,200.00	S/ 37,950.00 SOLES PERDIDOS 0
Mes de setiembre	x	36	S/ 750.00	S/ 27,000.00	x	12	S/ 450.00	S/ 5,400.00	S/ 32,400.00
									S/ 107,850.00

Tabla 44 Resultado del nivel de servicio de post test

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45 Resultado del nivel de servicio de post test

	Cumplió	diferencia de Solicitó cumplimiento*pedido
Mes de marzo	45	25
Mes de abril	52	25
Mes de mayo	67	36
	Total de trabajos perdidos	78

	Cumplió	diferencia de Solicitó cumplimiento*pedido
Mes de Julio	50	50
Mes de agosto	57	57
Mes de setiembre	48	48
	Total de trabajos perdidos	0

Fuente: Elaboración propia

Beneficio 2:

Gestión de inventarios:

Antes de la implementación de las 5s:

Tabla 46: Resultado del nivel de servicio de post test

DIFERENCIA DE VALOR DE INVENTARIO		
ANTES		
	Valor diferencia total	
Mes de marzo	S/	18,554.00
Mes de abril	S/	40,233.00
Mes de mayo	S/	316,805.01
Total	S/	375,592.01

Fuente: Elaboración propia

Después de la implementación de las 5s:

Tabla 47 Resultado del nivel de servicio de post test

DIFERENCIA DE VALOR DE INVENTARIO		
DESPUES		
	Valor diferencia total	
Mes de Julio	S/	-
Mes de agosto	S/	-
Mes de setiembre	S/	-
Total	S/	-

Fuente: Elaboración propia

Beneficio 3:

Elementos innecesarios:

Antes de la implementación de las 5s:

Tabla 48 Resultado del nivel de servicio de post test

MATERIALES INNECESARIOS	
MES	CANT. ELEM.
MARZO	277
ABRIL	309
MAYO	314
TOTAL	900

Fuente: Elaboración propia

Después de la implementación de las 5s:

Tabla 49 Resultado del nivel de servicio de post test

MATERIALES INNECESARIOS	
MES	CANT. ELEM.
JULIO	88
AGOSTO	121
SETIEMBRE	75
TOTAL	284

Fuente: Elaboración propia

A partir de toda esa evaluación mediante las dimensiones a través de un antes y un después de la implementación de la metodología 5's podremos obtener la relación que existe entre Beneficio – Costo:

Tabla 50 Resultado del nivel de servicio de post test

Beneficio (x3 meses)	s/.45,150.00
Beneficio anual	s/. 541,800.00
Inversión por 5's	s/.5,712.90
Beneficio / costo	s/.7.90
Periodo de recuperación	5 días

Fuente: Elaboración propia

Se deduce lo siguiente:

El beneficio por la implementación de la metodología 5's es de:

s/.45,150.00

El beneficio anual es de:

S/. 541,800.00

La inversión por la metodología 5's es de:

s/. 5712.90

Por cada nuevo sol que ha sido invertido se obtiene una ganancia de:

s/7.90

El tiempo de recuperación donde se recuperará lo invertido es de:

5 días

INVERSION DEL PROYECTO	S/ 5,712.90
TASA MENSUAL	0.80 %
BENEFICIO X MES	S/ 45,150.00
BENEFICIO ANUAL	S/ 541,800.00

Tabla 51 VAN Y TIR

PERIODO MES	
0	-S/5,712.90
1	S/15,050.00
2	S/15,050.00
3	S/15,050.00
4	S/15,050.00
5	S/15,050.00
6	S/15,050.00
7	S/15,050.00
8	S/15,050.00
9	S/15,050.00
10	S/15,050.00
11	S/15,050.00
12	S/15,050.00
VAN	S/7,268.52
TIR	263%

Cuando el van (s/. 7,268.52) es mayor que la inversión (s/. 5,712.90) quiere decir que la implementación de las 5s en la empresa Caseper Technology S.A.C. es rentable.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. . Análisis descriptivo

A continuación, se mostrarán los cuadros que muestran los resultados obtenidos en relación al pre-test y post-test, gracias a la información y datos que se recolectó durante 6 meses, estos son evaluados mediante el programa SPSS.

NIVEL DE SERVICIO - PRE TEST y POST TEST

Muestra Grande -> Kolmogorov Smirnov -> No paramétrico -> Wilcoxon

Tabla 52: Resumen de procesamiento de datos del nivel de servicio

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PRE TEST NSERV	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%
POST TEST NSERV	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

Tabla 53: Descriptivos de nivel de servicio

Descriptivos

			Estadístico	Error estándar
PRE TEST NSERV	Media		,491025641025641	,043874330240397
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,403376590441090	
		Límite superior	,578674691610192	
	Media recortada al 5%		,490028490028490	
	Mediana		,500000000000000	
	Varianza		,125	
	Desviación estándar		,353726158932048	
	Mínimo		,000000000000000	
	Máximo		1,000000000000000	
	Rango		1,000000000000000	
	Rango intercuartil		,500000000000000	
	Asimetría		,029	,297
	Curtosis		-1,121	,586
	POST TEST NSERV	Media		,969
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	,926	
		Límite superior	1,012	
Media recortada al 5%			1,000	
Mediana			1,000	
Varianza			,030	
Desviación estándar			,1740	
Mínimo			,0	
Máximo			1,0	
Rango			1,0	
Rango intercuartil			,0	
Asimetría			-5,564	,297
Curtosis			29,872	,586

GESTION DE INVENTARIOS – PRE TEST y POST TEST

Muestra grande -> Kolmogorov Smirnov -> No paramétrico -> Wilcoxon

Tabla 54: Resumen de procesamiento de datos de Gestión de inventarios

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PRETEST GI	64	100,0%	0	0,0%	64	100,0%
POSTTEST GI	64	100,0%	0	0,0%	64	100,0%

Tabla 55: Descriptivos de Gestión de inventarios

		Estadístico	Error estándar
PRETEST GI	Media	,846638913932 269	,015249722618 356
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior ,816164774961 819	
		Límite superior ,877113052902 720	
	Media recortada al 5%	,854556418983 359	
	Mediana	,878419239241 527	
	Varianza	,015	
	Desviación estándar	,121997780946 848	
	Mínimo	,475313190862 1960	
	Máximo	,999654286843 1451	
	Rango	,524341095980 9490	
	Rango intercuartil	,187610222573 6660	
	Asimetría	-,915	,299

Curtosis	,284	,590
----------	------	------

a. POSTTEST GI es constante. Se ha omitido.

ELEMENTOS INNECESARIOS – PRE TEST y POST TEST

Muestra pequeña -> Shapiro Wilk -> Paramétrico -> T Student

Tabla 56: Resumen de procesamiento de datos de Elementos innecesarios

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PRETEST EI	3	100,0%	0	0,0%	3	100,0%
POSTTEST EI	3	100,0%	0	0,0%	3	100,0%

Tabla 57: Descriptivos de Elementos innecesarios

Descriptivos			Estadístico	Error estándar
PRETEST EI	Media		300,00	11,590
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	250,13	
		Límite superior	349,87	
	Media recortada al 5%		.	
	Mediana		309,00	
	Varianza		403,000	
	Desviación estándar		20,075	
	Mínimo		277	
	Máximo		314	
	Rango		37	
	Rango intercuartil		.	
	Asimetría		-1,612	1,225
	Curtosis		.	.
POSTTEST EI	Media		94,67	13,691
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	35,76	
		Límite superior	153,57	
	Media recortada al 5%		.	
	Mediana		88,00	
	Varianza		562,333	
	Desviación estándar		23,714	
	Mínimo		75	
	Máximo		121	
	Rango		46	
	Rango intercuartil		.	
	Asimetría		1,165	1,225
	Curtosis		.	.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1 Análisis de la hipótesis general:

Ha: La implementación de la metodología 5S mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.

Contrastación de hipótesis general:

Ho: La implementación de la metodología 5S no mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.

Ha: La implementación de la metodología 5S mejora la calidad de servicio del almacén en la empresa Caseper Technology S.A.C.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd}$$

$$H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

Si $p_v \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Con la finalidad de poder analizar la hipótesis general, es importante determinar si tiene comportamiento paramétrico, para esto en base a los datos si excede los 30 o no, posteriormente se hará un análisis de normalidad con el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnova o Shapiro-Wilk:

NIVEL DE SERVICIO – PRE TEST y POST TEST

Ho: La implementación de la metodología 5S no mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Ha: La implementación de la metodología 5S mejora el nivel de servicio del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Tabla 58: Pruebas de normalidad del Nivel de servicio - Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE TEST NSERV	,148	65	,001	,888	65	,000
POST TEST NSERV	,539	65	,000	,166	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 58, teniendo como datos mayores a 30 se deduce que la significancia del Nivel de servicio antes es ,001 y después ,000, ya que el Nivel de servicio antes es menor a 0,05 y después también es menor a 0,05 entonces de acuerdo a la regla de decisión demuestra que es no paramétrico. Se procede a realizar el análisis de Wilcoxon.

Tabla 59: Estadístico de prueba del Nivel de servicio - Wilcoxon

Estadísticos de prueba ^a	
	POST TEST NSERV - PRE TEST NSERV
Z	-5,774 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos.

GESTION DE INVENTARIOS – PRE TEST y POST TEST

Ho: La implementación de la metodología 5S no mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Ha: La implementación de la metodología 5S mejora la gestión de inventarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Tabla 60: Pruebas de normalidad de Gestión de inventarios - Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad ^b						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRETEST GI	,113	64	,042	,917	64	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. POSTTEST GI es constante. Se ha omitido.

De la tabla 60, teniendo como datos mayores a 30 se deduce que la significancia de la gestión de inventarios antes es ,042 y después por ser constante se ha omitido, ya que la gestión de inventarios antes es menor a 0,05 y después también es menor a 0,05 entonces de acuerdo a la regla de decisión demuestra que es no paramétrico. Se procede a realizar el análisis de Wilcoxon.

Tabla 61: Estadístico de prueba de Gestión de inventarios - Wilconox

Estadísticos de prueba ^a	
	POSTTEST GI - PRETEST GI
Z	-6,955 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos.

ELEMENTOS INNECESARIOS – PRE TEST y POST TEST

Ha: La implementación de la metodología 5S reduce los materiales innecesarios del almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C.

Tabla 62: Pruebas de normalidad de Elementos innecesarios - Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRETEST EI	,340	3	.	,849	3	,238
POSTTEST EI	,277	3	.	,941	3	,530

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 62, teniendo como datos menores a 30 se deduce que la significancia de elementos innecesarios antes es ,238 y después ,530 ya que los elementos innecesarios antes son mayores a 0,05 y después también es mayor a 0,05 entonces de acuerdo a la regla de decisión demuestra que es paramétrico. Se procede a realizar el análisis de T - student.

Tabla 63: Estadístico de prueba de Elementos innecesarios - T - student

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	PRETEST EI	300,00	3	20,075	11,590
	POSTTEST EI	94,67	3	23,714	13,691

Tabla 64: Correlaciones de muestras emparejadas de Elementos innecesarios - T - student

Correlaciones de muestras emparejadas				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRETEST EI & POSTTEST EI	3	,121	,923

Tabla 65: Prueba de muestras emparejadas de Elementos innecesarios - T - student

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	PRETEST EI - POSTTEST EI	205,333	29,160	16,836	132,895	277,772	12,196	2	,000

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN:

La implementación de la metodología 5s incrementa la calidad de servicio en la gestión de almacenamiento de la empresa Caseper Technology S.A.C, Chorrillos, 2018.

Esta tesis que ha sido realizada en la empresa Caseper Technology S.A.C., verifica lo propuesto por Murrieta (2014), que la aplicación de las 5s mejora el despacho de un almacén, aplicando una mejora en la gestión de logística en la manera de cómo se distribuye los materiales, con los 5 pasos pilares de esta metodología a similitud de mi tesis llevaba su despacho muchas paradas que hacen retrasos o cancelación de sus pedidos en sus servicios.

Lo propuesto por Murrieta y por lo expuesto de mi tesis también comprueban lo planteado por Hernández Jessica en su tesis propuesta de implementación de la herramienta de mejora continua 5s en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación, aseguró que la calidad que obtendría bajo la implementación de esta metodología, realizando un check list de los 5 pilares de las 5s dentro del almacén en su post resultados obtuvo un 63

% de indicador en calidad y antes en su pre resultados 41% de calidad de servicio en el punto de estandarizar ubicaciones exactas y en el campo de indicar responsabilidades a los colaboradores de la empresa, con una capacitación posteriormente, se obtuvo un resultado significativo como prueba inicial 18% y a comparación de una prueba final con un resultado de 56% lo cual muestra que es factible iniciar una cultura organizacional.

La implementación de la metodología 5s incrementa la calidad de servicio en la gestión de almacenamiento de la empresa Caseper Technology S.A.C, Chorrillos, 2018.

Esta tesis que ha sido realizada en la empresa Caseper Technology S.A.C., verifica lo propuesto por Tavera Carmen (2014) donde muestra que mejora el sistema de

almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura logró con la aplicación de todos los pilares de las 5 s que el proceso de recepción de la empresa se optimice al 84% contribuyendo así a que la efectividad de la empresa aumente de una gran magnitud.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Gracias a la implementación de la metodología 5s ha quedado demostrado que el almacén de la empresa Caseper Technology S.A.C. incrementó la calidad de servicio que se brinda en un almacén para el buen manejo de su gestión de inicio a fin, ya que en principio por medio de una auditoría de las 5s resultó que estaba en un nivel regular con un 29 % según puntuación por ítem, y luego de la implementación de la metodología de las 5s incrementó a un nivel bueno de 66% lo cual explica que mejoró un 37% la calidad de su servicio que brinda.

Según el análisis inferencial se muestra que el índice del nivel de servicio del almacén medido mediante las ordenes perfectas antes de la implementación de la metodología de las 5s tiene un índice de 0,491 y luego de la implementación tiene un índice de 0,969 lo cual indica que se mejoró un 47.8 % mejorando así las ordenes perfectas del nivel de servicio.

La gestión de inventarios según los resultados mostrados en el análisis inferencial demuestra que antes de la implementación indicaba un 0.846 y luego de la implementación cambio este indicador a constante porque como muestran las evidencias la exactitud de inventarios mejoró en un 100%. Demostrando así la validez de esta metodología.

Y en la cantidad de elementos innecesarios tenemos una baja de 616 elementos en los 6 meses de evaluación a la empresa indicándonos que existió una notable mejora por el lado de esos elementos en desuso.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES:

Esta tesis demuestra que gracias a la implementación de las 5s se puede lograr una gran mejora en sus actividades o funciones dentro de un área en este caso el almacén.

Se debe tener en claro que esta metodología es amplia en cada uno de sus pilares y se debe realizar un estudio en cada una de ellas en el escenario que se encuentre y encontrar la relación que existiría.

Las 5s dentro de una empresa, es una herramienta que busca soluciones sustanciales, la cual busca la mejora continua y la disminución de errores, por lo tanto se debe mantener en claro las estrategias planificadas para lograr el objetivo.

La inversión que se hizo en este proyecto no fue costosa a comparación de la ganancia que se ha obtenido por la implementación de esta metodología, lo cual señala que es rentable y viable aplicarla.

Se debe tener mucha responsabilidad y disciplina en cumplir con las actividades que se hayan elegido para mantener un estándar que hará disminuir el desperdicio, asegurará las zonas y/o ubicación del área que estén estandarizadas, limpias y ordenadas.

Realizar siempre supervisiones a las actividades establecidas y marcar los errores encontrados y establecer soluciones para la mejora continua.

Se debe considerar que la participación de todos los colaboradores de una empresa debe tener mucho compromiso y responsabilidad con sus funciones establecidas, cumpliendo con sus objetivos establecidos y lograr el éxito.

Lo que se busca con esta metodología es encontrarla mejora continua y que todos sean participantes de ella. Porque esto trae beneficios a todos los que participan, y forman parte compartiendo sus estrategias y planes de mejora.

Cabe resaltar que se necesita mantener una supervisión continua a las áreas donde se está aplicando cambios para la mejora, y al realizar este seguimiento se obtendrán resultados que buscan soluciones.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

ALDAVERT, Jaume, VIDAL, Eduard, LORENTE, Jordi, ALDAVERT, Xavier. 5s Para la mejora continua. [en línea]. España: Editorail S.L, CIMS 97, 2016. [fecha de consulta: 15 de abril del 2018].

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books/about/5S_Para_la_mejora_continua.html?id=uOAIIDAQAQBAJ&redir_esc=y

ISBN: 9788484111160

BARRENECHEA Morales, Martín. y MORENO La Rosa, Karim. Sistema de Gestión de almacén de productos terminados. Tesis (Ingeniería de Sistemas). Lima: Universidad Peruana de ciencias aplicadas, 2004. (263 pp.).

DÁVILA Torres, Alejandro. Análisis y propuesta de mejora de procesos en una empresa productora de jaulas para gallinas ponedoras. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2015. (112 pp.).

CHARRY Aldana, Andrés. Mejoramiento logístico en el almacén central de repuestos de Toyota de Colombia S.A. a partir de un modelo de identificación y captura automática de información. Tesis (Especialización en gerencia logística). Chía: Universidad de la Sabana, 2010. (85 pp.).

EQUIPO Vertice. La calidad en el servicio al cliente. [en línea]. España: Publicaciones Vértice, S.L, 2012. [fecha de consulta: 9 de marzo del 2018].

Disponible en:

<https://www.agapea.com/libros/La-calidad-en-el-servicio-al-cliente-9788492533718-i.htm#La-calidad-en-el-servicio-al-cliente-Ebook--EB9788499318813>

ISBN: 8492533714

FLAMARIQUE, Sergi. Gestión de operaciones de almacenaje [en línea]. España: MargeBooks, 2017. [fecha de consulta: 18 de abril del 2018].

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_operaciones_de_almacenaje.html?id=YhcpDwAAQBAJ&redir_esc=yISBN: 9788416171873

FRANCISCO Marcelo, Lorena. Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión dealmacenes de un operador logístico. Tesis (Magister en Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014. (96 pp.)

HARO Martínez, Víctor. Estudio e implantación de un sistema de gestión de almacén y logística en una PYME Española. Tesis (Ingeniería de Organización Industrial). Cartagena:Universidad Politécnica de Cartagena., 2012.

HERNÁNDEZ Castañeda, Jessica. Propuesta de implementación de la herramienta de mejora continua 5s en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación en Bogotá
D.C – *Colombia*. Tesis (Ingeniería Aeronáutica). Bogotá: Universidad Militar NuevaGranada, 2016. (54 pp.).

IMF Bussines school [en línea] [Fecha de consulta: 23 abril 2018]

Disponible en <https://www.imf-formacion/>

MARTÍNEZ Vásquez, Yasmin. Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzchler de México S.A. de C.V. Tesis (Administración Industrial). Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional, 2016. (90 pp.).

MAULEÓN, Mikel. Teoría del almacén [en línea]. España: Ediciones Diaz de Santos, 2013. [fecha de consulta: 17 de abril del 2018].

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=2P_tizhkCnUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ISBN: 978-84-9969-584-6

MURRIETA Valle, Joe. Aplicación de las 5s como propuesta de mejora en el despacho de un almacén de productos cosméticos. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014. (81 pp.).

REY, Francisco. Las 5s: Orden y limpieza en el puesto de trabajo [en línea]. España: Fundación Continental, 2005 [fecha de consulta: 15 de abril del 2018].

Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

ISBN: 84-96169-54-5

SETÓ, Dolors. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente [en línea]. España: Esic Editorial, 2004 [fecha de consulta: 18 de mayo del 2018].

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ISBN: 84-7356-371-9

TÁVARA Infantes, Carmen. Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional de Piura, 2014. (124 pp.).

THOMAS, Fabrizio, DON, Tapping. 5s For the office: Organizing the workplace to eliminate waste. [en línea]. Estados Unidos: Productivity Press, 2006. [fecha de consulta: 15 de abril del 2018].

Disponible en:

<https://www.crcpress.com/5S-for-the-Office-Organizing-the-Workplace-to-Eliminate-Waste/Fabrizio-Tapping/p/book/9781563273186#googlePreviewContainer>

ISBN: 9781563273186

VARGAS, Hector. Manual de implementación del programa 5s [en línea]. España: EumedNet, 2004. [fecha de consulta: 7 de abril del 2018].

Disponible en:

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/5s/5s.htm>

ISBN: 84-689-0085-0

VARGAS, Martha. Calidad y servicio [en línea]. Colombia: Ecoe Ediciones, 2007 [fecha de consulta: 21 de mayo del 2018].

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepa
[ge&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepa)

ISBN: 978-958-771-084-7

ANEXOS

Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Dimensión 1	✓		✓		✓		
	FORMULA							
	Dimensión 2							
	FORMULA							
	Dimensión 3							
	FORMULA							
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1	✓		✓		✓		
	FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 2							
	FORMULA							
	Dimensión 3							
	FORMULA							

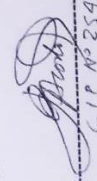
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra Mg: ACOSTA SUAREZ, FORTINO HORACIO DNI: 08306575

Especialidad del validador: INGENIERIA QUIMICA

A de del 2018


 C.I.P. N° 25450
 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Dimensión 1 FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 2 FORMULA							
	Dimensión 3 FORMULA							
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1 FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 2 FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 3 FORMULA	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Jorge Ortiz Madrid** DNI: **02892931**

Especialidad del validador: **SECCIÓN Y DIRECCIÓN EMPLEARIAL**

14 de 06 del 2018

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Dimensión 1	✓		✓		✓		
	FORMULA							
	Dimensión 2							
	FORMULA							
	Dimensión 3							
	FORMULA							
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1	✓		✓		✓		
	FORMULA							
	Dimensión 2	✓		✓		✓		
	FORMULA							
	Dimensión 3	✓		✓		✓		
	FORMULA							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DGO DE LA CRUZ DE LA CRUZ DNI: 08638600

Especialidad del validador: IAC INDUSTRIAL

.....
 14 de 06 del 2018



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

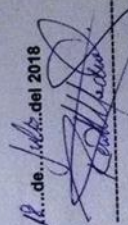
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Dimensión 1	X		X		X		
	FORMULA							
	Dimensión 2							
	FORMULA							
	Dimensión 3							
	FORMULA							
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1	X		X		X		
	FORMULA							
	Dimensión 2	X		X		X		
	FORMULA							
	Dimensión 3	X		X		X		
	FORMULA							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 Apellidos y nombres del juez validador: *Madama Juana Patricia Jimenez* DNI: *066020189*
 Especialidad del validador: *Angaraita*

.....de.....del 2018

 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FICHA DE TURNITIM:

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Implementación de la metodología 5s para incrementar la calidad de servicio en la gestión de almacenamiento de la empresa Caseper Technology S.A.C, Chorrillos, 2018”

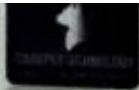
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERA INDUSTRIAL

The sidebar on the right shows a similarity score of **19 %**. Below the score, it indicates "Se están viendo fuentes estándar" and provides a link to "Ver fuentes en inglés (Beta)". A table of matches is displayed:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	www.industrias.ec Fuente de Internet	3 %
4	silexfiber.com Fuente de Internet	1 %
5	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
6	cip.org.pe Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the window, the status bar shows "Página: 1 de 121", "Número de palabras: 11966", "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado". The system tray at the bottom right shows the date and time: "3/12/2018 23:00".



RESUMEN GENERAL

NIVEL DE SERVICIO: Meses (marzo, abril, mayo)

MEDICION DE ORDEN PERFECTA				
INFORMACIÓN DE PEDIDOS		REALIZADOS 100%	DIAS LABORADOS	NIVEL DE SERVICIO
MARZO		8	27	30%
ABRIL		6	26	23%
MAYO		2	27	7%

GESTION DE INVENTARIOS: Meses (marzo, abril, mayo)

MEDICION DE EXACTITUD DE INVENTARIOS		
INFORMACIÓN DE PEDIDOS		PROMEDIO
MARZO		91.90%
ABRIL		82.74%
MAYO		84.04%

MATERIALES INNESARIOS: Meses (marzo, abril, mayo)

MATERIALES INNESARIOS	
MES	CANT. ELEM.
MARZO	277
ABRIL	309
MAYO	314
TOTAL	900



MONICION DEL NIVEL DE SERVICIO				
MES	FECHAS	INFORMACION DE PEDIDOS		VALOR INDICADOR
		# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN D.X.T.	
MARZO	1/03/2018	2	1	50.00%
	2/03/2018	2	2	100.00%
	3/03/2018	2	1	50.00%
	4/03/2018	2	1	50.00%
	5/03/2018	2	1	50.00%
	6/03/2018	2	1	50.00%
	7/03/2018	2	1	50.00%
	8/03/2018	0	0	0%
	9/03/2018	1	1	100%
	10/03/2018	2	1	50%
	11/03/2018	2	1	50%
	12/03/2018	2	1	50%
	13/03/2018	2	1	50%
	14/03/2018	2	1	50%
	15/03/2018	2	2	100%
	16/03/2018	2	1	50%
	17/03/2018	2	1	50%
	18/03/2018	2	1	50%
	19/03/2018	2	2	100%
	20/03/2018	2	1	50%
	21/03/2018	1	1	100%
	22/03/2018	1	0	0%
	23/03/2018	2	2	100%
	24/03/2018	2	1	50%
	25/03/2018	2	1	50%
	26/03/2018	1	1	100%
	27/03/2018	2	1	50%
	28/03/2018	2	1	50%
	29/03/2018	2	0	0%
	30/03/2018	2	0	0%
	31/03/2018	2	1	50%
31/03/2018	0	0	0%	

Handwritten signature



DESCRIPCIÓN DE MATERIALES				
CODIGO	ITEMS	MEDICION		PRECIOS UNITARIOS
CT-001	Atenuadores	unidad	S/	536.00
CT-002	Transceivers	unidad	S/	234.00
CT-003	Power Meter	unidad	S/	687.00
CT-004	Fibra coaxial	metros	S/	547.00
CT-005	Escalera	unidad	S/	98.00
CT-006	equipo 800ops	unidad	S/	21,444.00
CT-007	equipo con1800	unidad	S/	30,144.00
CT-008	Botella de Alcohol	unidad	S/	10.00
CT-009	Paquetes de 5 Paños	unidad	S/	15.00
CT-010	Jumpers y pig-tails	unidad	S/	6,200.00
CT-011	Latiguillos de referencia para medidas	metros	S/	4,789.00
CT-012	Cables de Eco. preconectados	metros	S/	21,456.00
CT-013	Cables de expansión NPO	unidad	S/	2,486.00
CT-014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	unidad	S/	210.00
CT-015	Ampladores/divisores, WDM	unidad	S/	224.00
CT-020	Accesorios PM	unidad	S/	214.00
CT-017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POI y PCI	unidad	S/	96.00
CT-018	Conectores (EMO) híbridos para HDTV	unidad	S/	215.00
CT-019	Conectores montaje mecánico, sin brazo: Crimplock, scrmelt	unidad	S/	154.00
CT-020	WPC, SC, JM	unidad	S/	214.00
CT-021	UNICAM (Coring)	unidad	S/	244.00
CT-022	Conector prepulido WQAC	unidad	S/	324.00
CT-023	KeyQuirk	unidad	S/	215.00
CT-024	Acopladores pasamuros Hi-Pe	unidad	S/	95.00
CT-025	Conectores, baluns y paneles para coax	unidad	S/	754.00
CT-026	Empalmes mecánicos	unidad	S/	211.00
CT-027	Empalmes mecánicos - KeyQuirk	unidad	S/	321.00
CT-028	Puntaempalmes	unidad	S/	214.50
CT-029	Tubos de protección	unidad	S/	86.50
CT-030	Marcadores de cable	unidad	S/	324.50
CT-035	Conector prepulido SMSCAPC	unidad	S/	1,335.00
CT-032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica	unidad	S/	2,035.00
CT-033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica	unidad	S/	245.00
CT-034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multiproceder	unidad	S/	568.00



ENTRADAS				
Nro Factura	Fecha	Cod. Producto	Descripción Producto	Cantidad
1241	4/07/2018	CT - 001	Atenuadores	1
1242	5/07/2018	CT - 002	Traenselvers	0
1243	6/07/2018	CT - 003	Power Mitter	2
1244	9/07/2018	CT - 004	Fibra coaccial	3
1245	10/07/2018	CT - 005	Escalera	2
1246	11/07/2018	CT - 006	equipo 980Cups	0
1247	12/07/2018	CT - 007	equipo osn1800	1
1248	13/07/2018	CT - 008	Botella de Alcohol	0
1249	16/07/2018	CT - 009	Paquetes de 5 Paños	2
1250	17/07/2018	CT - 010	Jumpers y pig-tails	3
1251	18/07/2018	CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas	12
1252	10/08/2018	CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados	1
1253	13/08/2018	CT - 013	Casetes de expansión MPO	0
1254	14/08/2018	CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	3
1255	15/08/2018	CT - 015	Acopladores/divisores. WDM	1
1256	16/08/2018	CT - 016	Accesorios PM	0
1257	17/08/2018	CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	3
1258	20/08/2018	CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	1
1259	21/08/2018	CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt	2
1260	22/08/2018	CT - 020	NPC SC 3M	3
1261	23/08/2018	CT - 021	UNICAM (Corning)	1
1262	24/08/2018	CT - 022	Conector prepulido WQAC	0
1263	3/09/2018	CT - 023	KeyQuick	2
1264	4/09/2018	CT - 024	Acopladores pasamuros He-He	1
1265	5/09/2018	CT - 025	Conectores, baluns y paneles para coax	2
1266	6/09/2018	CT - 026	Empalmes mecánicos	1
1267	7/09/2018	CT - 027	elastoméricos - KeyQuick	1

Jacqueline Sanchez



INVENTARIO DE PRODUCTOS					
Codigo de item	Descripción	Existencia Inicial	Entradas	Salidas	Stock
CT - 001	Atenuadores	2	1	2	1
CT - 002	Trasceivers	15	0	1	14
CT - 003	Power Mitter	10	2	9	3
CT - 004	Fibra coaxial	15	3	9	9
CT - 005	Escalera	8	2	2	8
CT - 006	equipo 9800ups	21	0	5	16
CT - 007	equipo onn1800	14	1	5	10
CT - 008	Botella de Alcohol	26	0	7	19
CT - 009	Paquetes de 5 Paños	24	2	5	21
CT - 010	Jumpers y pig-tails	21	3	5	19
CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas	21	12	11	22
CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados	14	1	3	12
CT - 013	Casos de expansión MPO	25	0	3	22
CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	7	3	3	7
CT - 015	Acopladores/divisores. WDM	8	1	4	5
CT - 016	Accesorios PM	5	0	5	0
CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF	6	3	2	7
CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	4	1	1	4
CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin Horn: Crimplock, HotMelt	6	2	1	7
CT - 020	NPC SC 3M	9	3	5	7
CT - 021	UNICAM (Coming)	8	1	4	5
CT - 022	Conector prepulido WQAC	7	0	5	2
CT - 023	KeyQuick	5	2	1	6
CT - 024	Acopladores pasamuros Hi-Hi	9	1	3	7
CT - 025	Conectores, baluns y paneles para coax	13	2	2	13
CT - 026	Empalmes mecánicos	2	1	2	1
CT - 027	empalmes mecánicos - KeyQuick	9	1	1	9
CT - 028	Portaempalmes	8	1	1	8
CT - 029	Tubos de protección	8	2	1	9
CT - 030	Marcadores de cable	7	2	1	8
CT - 031	Conector prepulido SM SCAPC	5	3	0	8
CT - 032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica	5	4	0	10
CT - 033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica	4	2	1	5
CT - 034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador	2	1	0	3

Jacqueline Sanchez



Act. 8

UBICACIÓN DE ITEMS				
Área:		Almacén	Responsable:	Bruce Liozola
Fecha:		27/08/2018		
Código	Item	Nivel	Descripción de zona	Clasificación de ubicación
CT - 001	Atenuadores		TX	B
CT - 002	Transceivers		TX	B
CT - 003	Power Mitter		TX	B
CT - 004	Fibra coaxial		TX	B
CT - 005	Escalera		TX	C
CT - 006	equipo 9600ups		TX	C
CT - 007	equipo con1800		TX	B
CT - 008	Botella de Alcohol		TX	B
CT - 009	Paquetes de 5 Paños		TX	B
CT - 010	Jumpers y pig-tails		TX	B
CT - 011	Latiguillos de referencia para medidas		TX	A
CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados		TX	A
CT - 013	Casetes de expansión MPO		TX	A
CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores		Instalación	A
CT - 015	Acopladores/divisores. WDM		Instalación	A
CT - 016	Accesorios PM		Instalación	A
CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y fibras POF y PCF		Instalación	A
CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV		Instalación	A
CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt			A
CT - 020	NPC SC 3M		Instalación	B
CT - 021	UNICAM (Coming)		Instalación	B
CT - 022	Conector prepulido WQAC		Instalación	B
CT - 023	KeyQuick		Instalación	B
CT - 024	Acopladores pasamuros He-He		Instalación	B
CT - 025	Conectores, baluns y paneles para coax		Instalación	C
CT - 026	Empalmes mecánicos		0 manejo	C
CT - 027	elastoméricos - KeyQuick		0 manejo	C
CT - 028	Portaempalmes		0 manejo	B
CT - 029	Tubos de protección		0 manejo	B
CT - 030	Marcadores de cable		0 manejo	C
CT - 031	Conector prepulido SM SCAPC		0 manejo	C
CT - 032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica		TX	A
CT - 033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica		TX	A
CT - 034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador		TX	B
			TX	B

Arqueline Sánchez



Act. 3

NIVEL DE USO POR ITEM					
Fecha:	16/07/2018		Área:		Almacén
Item	Descripción	cant.	unidad	Nivel	comentarios
CT - 001	Atenuadores	15	unid		
CT - 002	Transceivers	64	unid		
CT - 003	Power Mitter	12	unid		
CT - 004	Fibra coaxial	45	metros		
CT - 005	Escalera	36	unid		
CT - 006	equipo 9800ups	7	unid		
CT - 007	equipo osn1800	14	unid		
CT - 008	Botella de Alcohol	10	unid		
CT - 009	Paquetes de 5 Paños	15	unid		
CT - 010	Jumpers y pig-tails	32	unid		
CT - 011	Latiguitillos de referencia para medidas	10	metros		
CT - 012	Cables de f.o. preconectorizados	21	metros		
CT - 013	Casetes de expansión MPO	5	unid		
CT - 014	Jumpers con atenuación, Atenuadores	23	unid		
CT - 015	Acopladores/divisores. WDM	22	unid		
CT - 016	Accesorios PM	14	unid		
CT - 017	Conectores para montaje con adhesivo y Fibras POF y PCF	11	unid		
CT - 018	Conectores LEMO híbridos para HDTV	2	unid		
CT - 019	Conectores montaje mecánico, sin horno: Crimplock, HotMelt	5	unid		
CT - 020	NPC SC 3M	63	unid		
CT - 021	UNICAM (Corning)	89	unid		
CT - 022	Conector prepulido WQAC	12	unid		
CT - 023	KeyQuick	14	unid		
CT - 024	Acopladores pasamuros He-He	98	unid		
CT - 025	Conectores, baluns y paneles para coax	12	unid		
CT - 026	Empalmes mecánicos	44	unid		
CT - 027	elastoméricos - KeyQuick	3	unid		
CT - 028	Portaempalmes	24	unid		
CT - 029	Tubos de protección	36	unid		
CT - 030	Marcadores de cable	14	unid		
CT - 031	Conector prepulido 5M SCAPC	25	unid		
CT - 032	Caja metálica para empalme y distribución de Fibra Óptica	26	unid		
CT - 033	Caja Exterior ABS para empalme y distribución de Fibra Óptica	22	unid		
CT - 034	Caja Interior doble puerta para empalme y distribución de Fibra Óptica Multioperador	10	unid		

Jacqueline Sanchez

MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
Setiembre	CARTONES	2
	BOTELLAS	4
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	1
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	0
	BARRA CUADRARA	2
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	1
	PERFIL CUADRADO	2
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	5
	MESAS MELAMINE	5
	TUBOS METALICOS	7
	TUBOS FERROSO	1
	TUBOS DE FUNDICION	1
	CAJAS DE 55*35*40	3
	CAJAS DE 70*100	5
	CAJAS PARA ARCHIVO	4
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	1
	CAJAS DE 50*40*40	0
	CAJAS DE 25*40*36	5
	PAPEL POR CONTENIDOS	6
	PAPEL DE LISTADOS	4
	PAPEL DETEDORIADO	2
	TUERCAS HEXAGONAL	1
	PINTURA (LATAS)	2
	TUERCA CIEGA	2
	TUERCA AUTOBLOCANTE	2
	MARTILLO DE BOLA	1
	ANGULO TIPO B	2
MARTILLO MECANICO	1	

75

Jacqueline Sanchez



MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
Agosto	CARTONES	3
	BOTELLAS	4
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	2
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	1
	BARRA CUADRARA	3
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	4
	PERFIL CUADRADO	5
	BOLSAS	4
	ESCALERA MADERA	5
	MESAS MELAMINE	6
	TUBOS METALICOS	8
	TUBOS FERROSO	2
	TUBOS DE FUNDICION	1
	CAJAS DE 55*35*40	4
	CAJAS DE 70*100	6
	CAJAS PARA ARCHIVO	4
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	5
	CAJAS DE 50*40*40	2
	CAJAS DE 25*40*36	7
	PAPEL POR CONTENIDOS	4
	PAPEL DE LISTADOS	5
	PAPEL DETEDORIADO	8
	TUERCAS HEXAGONAL	9
	PINTURA (LATAS)	4
	TUERCA CIEGA	2
	TUERCA AUTOBLOCANTE	1
	MARTILLO DE BOLA	2
	ANGULO TIPO B	3
MARTILLO MECANICO	7	

121

Jacqueline Sanchez



JULIO	CARTONES	7
	BOTELLAS	0
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	2
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	1
	BARRA CUADRARA	2
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	1
	PERFIL CUADRADO	2
	BOLSAS	1
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	3
	TUBOS METALICOS	3
	TUBOS FERROSO	3
	TUBOS DE FUNDICION	5
	CAJAS DE 55*35*40	2
	CAJAS DE 70*100	2
	CAJAS PARA ARCHIVO	3
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	2
	CAJAS DE 50*40*40	2
	CAJAS DE 25*40*36	1
	PAPEL POR CONTENIDOS	9
	PAPEL DE LISTADOS	9
	PAPEL DETEODRIADO	3
	TUERCAS HEXAGONAL	2
	PINTURA (LATAS)	4
	TUERCA CIEGA	7
	TUERCA AUTOBLOCANTE	3
	MARTILLO DE BOLA	2
	ANGULO TIPO B	2
	MARTILLO MECANICO	1

88

Jacqueline Sanchez

Alfonso Quiroga



MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS						
INFORMACION DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	VALOR INDICADO	VALOR FISICO (\$/)	VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERENCIA	
SEPTIEMBRE	3/09/2018	S/. 3,154.00	S/. 3,154.00	S/.	-	100.00%
	4/09/2018	S/. 4,588.00	S/. 4,588.00	S/.	-	100.00%
	5/09/2018	S/. 21,542.00	S/. 21,542.00	S/.	-	100.00%
	6/09/2018	S/. 12,443.00	S/. 12,443.00	S/.	-	100.00%
	7/09/2018	S/. 15,466.00	S/. 15,466.00	S/.	-	100.00%
	10/09/2018	S/. 12,445.00	S/. 12,445.00	S/.	-	100.00%
	11/09/2018	S/. 10,333.00	S/. 10,333.00	S/.	-	100.00%
	12/09/2018	S/. 1,254.00	S/. 1,254.00	S/.	-	100.00%
	13/09/2018	S/. 11,145.00	S/. 11,145.00	S/.	-	100.00%
	14/09/2018	S/. 12,466.00	S/. 12,466.00	S/.	-	100.00%
	17/09/2018	S/. 2,541.00	S/. 2,541.00	S/.	-	100.00%
	18/09/2018	S/. 2,366.00	S/. 2,366.00	S/.	-	100.00%
	19/09/2018	S/. 2,456.00	S/. 2,456.00	S/.	-	100.00%
	20/09/2018	S/. 8,563.00	S/. 8,563.00	S/.	-	100.00%
	21/09/2018	S/. 9,547.00	S/. 9,547.00	S/.	-	100.00%
	24/09/2018	S/. 1,257.00	S/. 1,257.00	S/.	-	100.00%
	25/09/2018	S/. 5,556.00	S/. 5,556.00	S/.	-	100.00%
	26/09/2018	S/. 21,558.00	S/. 21,558.00	S/.	-	100.00%
	27/09/2018	S/. 3,666.00	S/. 3,666.00	S/.	-	100.00%
	28/09/2018	S/. 1,444.00	S/. 1,444.00	S/.	-	100.00%

Jacqueline Sanchez

Alfonso Quiroga



MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS						
MES	FECHAS	INFORMACION DE PEDIDOS				
		VALOR INDICADO	VALOR FISICO (S/.)		VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERENCIA
JULIO	2/07/2018	S/ 8,560.00	S/ 8,560.00	S/	-	100.00%
	3/07/2018	S/ 12,455.00	S/ 12,455.00	S/	-	100.00%
	4/07/2018	S/ 78,475.00	S/ 78,475.00	S/	-	100.00%
	5/07/2018	S/ 13,654.00	S/ 13,654.00	S/	-	100.00%
	6/07/2018	S/ 1,248.00	S/ 1,248.00	S/	-	100.00%
	9/07/2018	S/ 2,354.00	S/ 2,354.00	S/	-	100.00%
	10/07/2018	S/ 2,145.00	S/ 2,145.00	S/	-	100.00%
	11/07/2018	S/ 698.00	S/ 698.00	S/	-	100.00%
	12/07/2018	S/ 7,255.00	S/ 7,255.00	S/	-	100.00%
	13/07/2018	S/ 1,354.00	S/ 1,354.00	S/	-	100.00%
	16/07/2018	S/ 12,458.00	S/ 12,458.00	S/	-	100.00%
	17/07/2018	S/ 7,875.00	S/ 7,875.00	S/	-	100.00%
	18/07/2018	S/ 12,356.00	S/ 12,356.00	S/	-	100.00%
	19/07/2018	S/ 12,444.00	S/ 12,444.00	S/	-	100.00%
	20/07/2018	S/ 4,255.00	S/ 4,255.00	S/	-	100.00%
	23/07/2018	S/ 7,852.00	S/ 7,852.00	S/	-	100.00%
	24/07/2018	S/ 2,136.00	S/ 2,136.00	S/	-	100.00%
	25/07/2018	S/ 2,225.00	S/ 2,225.00	S/	-	100.00%
	26/07/2018	S/ 12,455.00	S/ 12,455.00	S/	-	100.00%
	27/07/2018	S/ 15,489.00	S/ 15,489.00	S/	-	100.00%
	30/07/2018	S/ 10,322.00	S/ 10,322.00	S/	-	100.00%
	31/07/2018	S/ 1,555.00	S/ 1,555.00	S/	-	100.00%

[Handwritten signature]

Jacqueline Sanchez



MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO					
MES	FECHAS	INFORMACION DE PEDIDOS		VALOR INDICADOR	
		# PEDIDOS ENTREGADOS EN Q.Y.T	# PEDIDOS ENTREGADOS		
Setiembre	3/09/2018	4	4	100.00%	
	4/09/2018	3	3	100.00%	
	5/09/2018	2	2	100.00%	
	6/09/2018	2	2	100.00%	
	7/09/2018	2	2	100.00%	
	10/09/2018	1	1	0%	
	11/09/2018	1	1	100%	
	12/09/2018	2	2	100%	
	13/09/2018	4	4	100%	
	14/09/2018	2	2	100%	
	17/09/2018	3	3	100%	
	18/09/2018	3	3	100%	
	19/09/2018	1	1	100%	
	20/09/2018	4	4	100%	
	21/09/2018	3	3	100%	
	24/09/2018	2	2	100%	
	25/09/2018	2	2	100%	
	26/09/2018	3	3	100%	
	27/09/2018	2	2	100%	
	28/09/2018	2	2	100%	

[Handwritten signature]

Jacqueline Sanchez



MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS						
MES	FECHAS	INFORMACION DE PEDIDOS				
		VALOR INDICADO	VALOR FISICO (S/.)	VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE DIFERENCIA	
AGOSTO	1/08/2018	S/ 45,777.00	S/ 45,777.00	S/ -	100.00%	
	2/08/2018	S/ 548.00	S/ 548.00	S/ -	100.00%	
	3/08/2018	S/ 12,654.00	S/ 12,654.00	S/ -	100.00%	
	6/08/2018	S/ 14,222.00	S/ 14,222.00	S/ -	100.00%	
	7/08/2018	S/ 13,654.00	S/ 13,654.00	S/ -	100.00%	
	8/08/2018	S/ 25,488.00	S/ 25,488.00	S/ -	100.00%	
	9/08/2018	S/ 2,144.00	S/ 2,144.00	S/ -	100.00%	
	10/08/2018	S/ 3,654.00	S/ 3,654.00	S/ -	100.00%	
	13/08/2018	S/ 24,655.00	S/ 24,655.00	S/ -	100.00%	
	14/08/2018	S/ 4,211.00	S/ 4,211.00	S/ -	100.00%	
	15/08/2018	S/ 2,488.00	S/ 2,488.00	S/ -	100.00%	
	16/08/2018	S/ 2,555.00	S/ 2,555.00	S/ -	100.00%	
	17/08/2018	S/ 24,777.00	S/ 24,777.00	S/ -	100.00%	
	20/08/2018	S/ 1,254.00	S/ 1,254.00	S/ -	100.00%	
	21/08/2018	S/ 2,366.00	S/ 2,366.00	S/ -	100.00%	
	22/08/2018	S/ 2,589.00	S/ 2,589.00	S/ -	100.00%	
	23/08/2018	S/ 21,461.00	S/ 21,461.00	S/ -	100.00%	
	24/08/2018	S/ 21,444.00	S/ 21,444.00	S/ -	100.00%	
	27/08/2018	S/ 1,254.00	S/ 1,254.00	S/ -	100.00%	
	28/08/2018	S/ 4,558.00	S/ 4,558.00	S/ -	100.00%	
	29/08/2018	S/ 12,544.00	S/ 12,544.00	S/ -	100.00%	
	30/08/2018	S/ 2,103.00	S/ 2,103.00	S/ -	100.00%	

[Handwritten signature]

Jacqueline Sanchez

MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO					
MES	FECHAS	INFORMACION DE PEDIDOS			VALOR INDICADOR
		# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN O.T.		
MARZO	1/03/2018	2	2	100%	
	2/03/2018	2	2	100%	
	3/03/2018	2	2	100%	
	4/03/2018	2	2	100%	
	5/03/2018	2	2	100%	
	6/03/2018	2	2	100%	
	7/03/2018	0	0	0%	
	8/03/2018	2	2	100%	
	9/03/2018	2	2	100%	
	10/03/2018	2	2	100%	
	11/03/2018	2	2	100%	
	12/03/2018	2	2	100%	
	13/03/2018	2	2	100%	
	14/03/2018	2	2	100%	
	15/03/2018	2	2	100%	
	16/03/2018	2	2	100%	
	17/03/2018	2	2	100%	
	18/03/2018	2	2	100%	
	19/03/2018	2	2	100%	
	20/03/2018	2	2	100%	
	21/03/2018	2	2	100%	
	22/03/2018	2	2	100%	
	23/03/2018	2	2	100%	
	24/03/2018	2	2	100%	
	26/03/2018	2	2	100%	
	27/03/2018	2	2	100%	
	28/03/2018	2	2	100%	
	29/03/2018	2	2	100%	
	30/03/2018	2	2	100%	
	31/03/2018	0	0	0%	

[Handwritten signature]

Jacqueline Sanchez



MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO						
INFORMACION DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Q.Y.T	VALOR INDICADOR		
AGOSTO	1/08/2018	1	1	100.00%		
	2/08/2018	2	2	100.00%		
	3/08/2018	1	1	100.00%		
	6/08/2018	4	4	100.00%		
	7/08/2018	2	2	100.00%		
	8/08/2018	4	4	100.00%		
	9/08/2018	3	3	100.00%		
	10/08/2018	4	4	100.00%		
	13/08/2018	1	1	100.00%		
	14/08/2018	2	2	100.00%		
	15/08/2018	1	1	100.00%		
	16/08/2018	4	4	100.00%		
	17/08/2018	1	1	100.00%		
	20/08/2018	3	3	100.00%		
	21/08/2018	2	2	100.00%		
	22/08/2018	4	4	100.00%		
	23/08/2018	1	1	100.00%		
	24/08/2018	3	3	100.00%		
	27/08/2018	4	4	100.00%		
	28/08/2018	2	2	100.00%		
	29/08/2018	1	1	100.00%		
	30/08/2018	4	4	100.00%		
	31/08/2018	3	3	100.00%		

Diego Caspary

Acqueline Sanchez



MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO						
INFORMACION DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN Q.Y.T	VALOR INDICADOR		
JULIO	2/07/2018	3	3	100.00%		
	3/07/2018	1	1	100.00%		
	4/07/2018	2	2	100.00%		
	5/07/2018	2	2	100.00%		
	6/07/2018	1	1	100.00%		
	9/07/2018	2	2	0%		
	10/07/2018	3	3	100%		
	11/07/2018	1	1	100%		
	12/07/2018	4	4	100%		
	13/07/2018	1	1	100%		
	16/07/2018	3	3	100%		
	17/07/2018	2	2	100%		
	18/07/2018	2	2	100%		
	19/07/2018	2	2	100%		
	20/07/2018	3	3	100%		
	23/07/2018	4	4	100%		
	24/07/2018	4	4	100%		
	25/07/2018	3	3	100%		
	26/07/2018	2	2	100%		
	27/07/2018	2	2	100%		
	30/07/2018	2	2	100%		
	31/07/2018	1	1	100%		

Diego Caspary

Acqueline Sanchez



FORMATO DE EVALUACION ES			
Audiólogo: Jacqueline Sanchez Catalanda		Área evaluada: Almacén	Fecha: 04/05/2008
Criterios de evaluación			
Rango de Resultados			Rango de puntaje
75% - 80%	Muy mala		5
60% - 75%	Regular		4
45% - 60%	Normal		3
30% - 45%	Buena		2
15% - 30%	Muy buena		1
SE6 - Clasificar "Mantener solo lo necesario"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Hay equipos o herramientas que no se utilizan o innecesarios en el área de trabajo?	3		
¿Existen herramientas en mal estado o inservibles?	3		
¿Existen los papeles bloqueados a dificultado el trabajo?	5		
suma total clasificar:	11/15	3.0 Normal	Resultado de evaluación del clasificar
SE70N - Organizar "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Hay materiales fuera de su lugar o dentro de lugar asignado?	4		
¿Existen materiales y/o herramientas fuera del alcance del usuario?	4		
¿La falta de organización e identificación en el área de trabajo y a los papeles?	4		
suma total ordenar:	12/15	4.0 Buena	Resultado de evaluación del organizar
SE70 - Limpieza "Un área de trabajo impecable"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Los materiales se encuentran empacados o manchados por contacto con algún otro material?	4		
¿Existe suciedad, polvo o basura en el área de trabajo (mesas, paredes, ventanas, baños, etc.)?	4		
¿Se realiza limpieza diaria antes y al terminar el día laboral?	4		
suma total limpiar:	12/15	4.0 Buena	Resultado de evaluación de la limpieza
SE85111 - Estandarizar "Todo siempre igual"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce y realiza la operación de forma adecuada?	4		
¿Muy pocas las carpetas con la documentación necesaria para las operaciones en las estaciones de trabajo?	4		
¿Se realiza la operación a tasa de forma repetitiva?	4		
¿Hay identificaciones y señalización con guías y estándares claros?	4		
suma total estandarizar:	16/15	4.0 Buena	Resultado de evaluación de estandarizar
SE7010E - Autodisciplinarse "Seguir las reglas y ser consistente"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce las E.S. ha recibido capacitación al respecto?	5		
¿Se aplica la cultura de las E.S. se practican con frecuencia en los procesos de clasificación, orden y limpieza?	5		
¿Se respetan las normas de la empresa?	5		
suma total autodisciplinarse:	15/15	5.0 Buena	Resultado de evaluación de autodisciplinarse

Origen de información: del evaluador Menor a 4.0, Aprobado igual o mayor a 4.0

José López



RESUMEN GENERAL

NIVEL DE SERVICIO: Meses (julio, agosto, setiembre)

MEDICIÓN DE ORDEN PERFECTA			
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	REALIZADOS 100%	DIAS LABORADOS	NIVEL DE SERVICIO
JULIO	22	22	100%
AGOSTO	28	28	100%
SEPTIEMBRE	30	30	100%

GESTION DE INVENTARIOS: Meses (julio, agosto, setiembre)

MEDICIÓN DE EXACTITUD DE INVENTARIOS	
INFORMACIÓN DE PEDIDOS	PROMEDIO
JULIO	100.00%
AGOSTO	100.00%
SEPTIEMBRE	100.00%

MATERIALES INNESARIOS: Meses (julio, agosto, setiembre)

MATERIALES INNESARIOS	
MES	CANT. ELEM.
JULIO	88
AGOSTO	121
SEPTIEMBRE	75
TOTAL	284

Jacqueline Sanchez

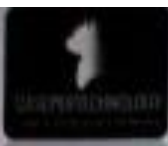
FORMATO DE EVALUACIONES			
Auditor(es): Jacqueline Sanchez Castañeda		Area auditada: Almacén	Fecha: 14/05/2018
Criterios de evaluación			
Rango de resultados		Rango de puntaje	
26% - 30%	Muy mala	5	Muy buena
31% - 40%	Regular	4	Buena
41% - 60%	Buena	3	Normal
61% - 80%	Buena	2	Regular
81% - 100%	Muy Buena	1	Muy mala
SECCION Clasificar "Mantener solo lo necesario"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Que equipos e herramientas que no se utilizan o innecesarios en el área de trabajo?	1	Separar materiales para evaluar y se puede dar doble uso o venderlo	
¿Existen herramientas en mal estado o innecesarias?	1	Traga de eliminar dichos materiales en estado de abandono por desorden	
¿Están los pasillos bloqueados o dificultando el tránsito?	2		
suma total estándar	4/3.2	20	Resultado de evaluación del clasificar
SECCION Organizar "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Hay materiales fuera de su lugar o carecen de lugar asignado?	2	Falta de estantes	
¿Existen materiales y/o herramientas fuera del sistema de trabajo?	1	Herramientas mezcladas	
¿Se falta de limpieza e identificación al área de trabajo y a los pasillos?	1	Falta de señalización de materiales	
suma total estándar	1/3.11	33.3	Resultado de evaluación del organizar
SECCION Limpieza "Un área de trabajo organizada"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿Los materiales se encuentran amontonados o mezclados por contacto con algún otro material?	1	Falta de materiales de limpieza	
¿Existen suciedad, polvo o basura en el área de trabajo (piso, paredes, ventanas, techos, etc.)?	1		
¿Se realiza limpieza diaria antes o al terminar el día laboral?	1	Organizar fechas de limpieza	
suma total estándar	3/3.25	26.7	Resultado de evaluación de la limpieza
SECCION Estender "Todo siempre igual"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce y realiza la operación de forma adecuada?	3		
¿Cada vez que se realizan las operaciones se tiene la documentación necesaria para las operaciones en las estaciones de trabajo?	4		
¿Se realiza la sujeción o tapan de forma repetitiva?	2	Falta de las funciones del empaquetado	
¿Las identificaciones y señalamientos son claros y entendibles?	1		
suma total estándar	10/11	90.9	Resultado de evaluación de estender
SECCION Autodisiplina "Seguir las reglas y ser consistente"			
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora	
¿El personal conoce las FC, la realidad capacitacion al respecto?	1		
¿Se conoce la cultura de las FC, se practican correctamente los principios de (calidad, orden y limpieza)?	2		
¿Se respetan las normas de la empresa?	2		
suma total estándar	5/3.25	40	Resultado de evaluación de Autodisiplina

Jacqueline Sanchez

Jacqueline Sanchez



LISTA DE MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
MAYO	CARTONES	25
	BOTELLAS	23
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	12
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	4
	BARRA CUADRADA	5
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	8
	PERFIL CUADRADO	9
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	7
	TUBOS METALICOS	21
	TUBOS FERROSO	13
	TUBOS DE FUNDICION	10
	CAJAS DE 55*35*40	8
	CAJAS DE 70*100	9
	CAJAS PARA ARCHIVO	12
	CAJAS DE 325MM*275MM*184MM	4
	CAJAS DE 50*40*40	15
	CAJAS DE 25*40*36	12
	PAPEL POR CONTENIDOS	14
	PAPEL DE LISTADOS	12
	PAPEL DETEDORADO	10
	TUERCAS HEXAGONAL	16
	PINTURA (LATAS)	11
	TUERCA CIEGA	12
	TUERCA AUTOBLOCANTE	20
	MARTILLO DE BOLA	5
	ANGULO TIPO T	6
MARTILLO MECANICO	4	



LISTA DE MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
ABRIL	CARTONES	24
	BOTELLAS	19
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	4
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	3
	BARRA CUADRARA	5
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	8
	PERFIL CUADRADO	9
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	7
	TUBOS METALICOS	15
	TUBOS FERROSO	16
	TUBOS DE FUNDICION	10
	CAJAS DE 55*35*40	8
	CAJAS DE 70*100	9
	CAJAS PARA ARCHIVO	12
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	8
	CAJAS DE 50*40*40	20
	CAJAS DE 25*40*36	15
	PAPEL POR CONTENIDOS	14
	PAPEL DE LISTADOS	12
	PAPEL DETEDORIADO	10
	TUERCAS HEXAGONAL	16
	PINTURAS (LATAS)	11
	TUERCA CIEGA	12
	TUERCA AUTOBLOCANTE	20
	MARTILLO DE BOLA	5
	ANGULO TIPO T	6
	MARTILLO MECANICO	4



MATERIALES INNECESARIOS		
MES	ITEMS	CANTIDAD
MARZO	CARTONES	15
	BOTELLAS	12
	FIERRO PERFIL ESTRELLA	4
	FIERRO PERFIL CIRCULAR	3
	BARRA CUADRARA	5
	ANGULO ESTRUCTURAL BARRA FIERRO	8
	PERFIL CUADRADO	9
	BOLSAS	3
	ESCALERA MADERA	4
	MESAS MELAMINE	7
	TUBOS METALICOS	15
	TUBOS FERROSO	12
	TUBOS DE FUNDICION	10
	CAJAS DE 55*35*40	8
	CAJAS DE 70*100	9
	CAJAS PARA ARCHIVO	12
	CAJAS DE 325MM*276MM*184MM	4
	CAJAS DE 50*40*40	15
	CAJAS DE 25*40*36	12
	PAPEL POR CONTENIDOS	14
	PAPEL DE LISTADOS	12
	PAPEL DETEDORIADO	10
	TUERCAS HEXAGONAL	16
	PINTURA (LATAS)	11
	TUERCA CIEGA	12
	TUERCA AUTOBLOCANTE	20
	MARTILLO DE BOLA	5
	ANGULO TIPO B	6
	MARTILLO MECANICO	4



ANEXION DE LA GESTION DE INVENTARIOS						
INFORMACION DE PRODUCTOS						
MES	FECHA	VALOR INICIAL	VALOR FINAL (S)	VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	
MAYO	1/05/2018	S/ 4.777,00	S/ 4.694,28	S/ 1.172,80	76,50%	
	1/05/2018	S/ 2.368,00	S/ 2.600,30	S/ 120,80	21,21%	
	3/05/2018	S/ 31.114,00	S/ 30.235,50	S/ 5,50	99,99%	
	4/05/2018	S/ 12.694,00	S/ 12.541,25	S/ 211,50	79,18%	
	5/05/2018	S/ 1.145,00	S/ 785,25	S/ 159,80	30,54%	
	7/05/2018	S/ 780,00	S/ 589,80	S/ 225,70	22,52%	
	8/05/2018	S/ 3.864,00	S/ 3.877,00	S/ 278,30	12,42%	
	8/05/2018	S/ 12.000,00	S/ 11.373,30	S/ 488,30	65,85%	
	10/05/2018	S/ 32.242,00	S/ 31.841,20	S/ 288,80	36,41%	
	11/05/2018	S/ 33.888,00	S/ 33.061,00	S/ 1.696,00	57,57%	
	12/05/2018	S/ 1.035,00	S/ 787,30	S/ 280,40	39,16%	
	14/05/2018	S/ 1.284,00	S/ 966,20	S/ 261,80	25,77%	
	15/05/2018	S/ 1.464,00	S/ 788,00	S/ 379,50	27,98%	
	16/05/2018	S/ 31.245,30	S/ 30.052,80	S/ 184,20	96,58%	
	17/05/2018	S/ 1.146,11	S/ 1.255,00	S/ 801,51	34,48%	
	18/05/2018	S/ 12.629,19	S/ 12.772,00	S/ 452,14	37,35%	
	18/05/2018	S/ 12.612,00	S/ 15.253,00	S/ 1.758,00	65,47%	
	21/05/2018	S/ 1.244,29	S/ 968,00	S/ 289,20	2,94%	
	21/05/2018	S/ 6.026,20	S/ 871,00	S/ 864,40	47,90%	
	22/05/2018	S/ 1.084,14	S/ 984,00	S/ 290,30	75,69%	
	24/05/2018	S/ 10.889,20	S/ 10.333,00	S/ 4.684,20	12,88%	
	25/05/2018	S/ 2.485,30	S/ 4.584,20	S/ 751,20	61,32%	
	26/05/2018	S/ 41.294,14	S/ 39.044,20	S/ 1.729,80	96,86%	
	28/05/2018	S/ 10.375,54	S/ 10.200,00	S/ 1.780,50	81,11%	

[Handwritten signature]

Compartiendo Datos



ANEXION DE LA GESTION DE INVENTARIOS						
INFORMACION DE PRODUCTOS						
MES	FECHA	VALOR INICIAL	VALOR FINAL (S)	VALOR DIFERENCIA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	
ABRIL	1/04/2018	S/ 9.300,00	S/ 9.735,00	S/ 295,00	97,21%	
	3/04/2018	S/ 12.000,00	S/ 10.244,90	S/ 1.781,00	85,14%	
	4/04/2018	S/ 1.388,00	S/ 898,00	S/ 871,00	65,64%	
	5/04/2018	S/ 12.547,00	S/ 12.811,00	S/ 598,20	86,22%	
	6/04/2018	S/ 1.357,00	S/ 640,00	S/ 771,00	47,63%	
	7/04/2018	S/ 12.465,00	S/ 11.024,00	S/ 1.541,00	89,13%	
	9/04/2018	S/ 21.000,00	S/ 20.250,00	S/ 2.745,00	86,57%	
	10/04/2018	S/ 132.434,00	S/ 130.256,90	S/ 2.196,00	88,34%	
	11/04/2018	S/ 12.576,00	S/ 10.245,00	S/ 2.888,00	61,42%	
	11/04/2018	S/ 1.190,00	S/ 10.238,00	S/ 1.078,00	81,78%	
	13/04/2018	S/ 18.247,00	S/ 9.344,00	S/ 1.023,00	99,24%	
	14/04/2018	S/ 11.254,00	S/ 8.244,00	S/ 1.020,00	73,25%	
	16/04/2018	S/ 12.540,00	S/ 10.238,00	S/ 2.302,00	81,66%	
	17/04/2018	S/ 18.245,00	S/ 9.872,00	S/ 279,00	94,36%	
	17/04/2018	S/ 18.722,00	S/ 12.022,00	S/ 6.700,00	64,21%	
	19/04/2018	S/ 11.025,00	S/ 11.344,00	S/ 381,00	94,00%	
	20/04/2018	S/ 2.421,00	S/ 1.444,00	S/ 977,00	59,64%	
	21/04/2018	S/ 9.521,00	S/ 2.877,00	S/ 1.684,00	81,77%	
	25/04/2018	S/ 12.547,00	S/ 10.244,00	S/ 2.309,00	81,69%	
	26/04/2018	S/ 80.123,00	S/ 8.877,00	S/ 285,00	87,58%	
	25/04/2018	S/ 1.024,00	S/ 994,00	S/ 70,00	99,16%	
	26/04/2018	S/ 9.604,00	S/ 8.347,00	S/ 1.337,00	88,52%	
	27/04/2018	S/ 4.527,00	S/ 1.195,00	S/ 1.382,00	69,47%	
	28/04/2018	S/ 13.547,00	S/ 12.034,00	S/ 1.523,00	98,36%	
30/04/2018	S/ 1.577,00	S/ 1.544,00	S/ 15,00	99,18%		

[Handwritten signature]

Compartiendo Datos



MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO						
INFORMACION DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN C/T			VALOR INDICADOR
ABRIL	2/04/2018	3	2			66.67%
	3/04/2018	4	1			25.00%
	4/04/2018	2	1			50.00%
	5/04/2018	1	1			100.00%
	6/04/2018	3	1			33.33%
	7/04/2018	4	2			50.00%
	9/04/2018	7	3			42.86%
	10/04/2018	2	1			50%
	11/04/2018	2	1			50%
	12/04/2018	4	1			25%
	13/04/2018	3	1			33%
	14/04/2018	2	2			100%
	16/04/2018	2	1			50%
	17/04/2018	1	1			100%
	18/04/2018	1	0			0%
	19/04/2018	2	2			100%
	20/04/2018	1	1			100%
	21/04/2018	1	0			0%
	23/04/2018	3	2			67%
	24/04/2018	4	1			25%
	25/04/2018	2	1			50%
	26/04/2018	1	0			0%
	27/04/2018	0	0			0%
	28/04/2018	0	0			0%
	30/04/2018	1	1			100%

Signature

Luqueiro Saiz



MEDICION DE LA GESTION DE INVENTARIOS						
INFORMACION DE PEDIDOS						
MES	FECHAS	VALOR PEDIDO	VALOR FISICO (S/)	VALOR DIFERENCIA		INDICADOR DE EFICIENCIA
MARZO	1/03/2018	S/ 8.500,00	S/ 8.250,00	S/ 250,00		98,24%
	2/03/2018	S/ 8.500,00	S/ 8.000,00	S/ 500,00		94,24%
	3/03/2018	S/ 13.500,00	S/ 13.200,00	S/ 300,00		97,78%
	5/03/2018	S/ 13.500,00	S/ 13.200,00	S/ 300,00		97,78%
	6/03/2018	S/ 14.800,00	S/ 14.400,00	S/ 400,00		97,29%
	7/03/2018	S/ 14.800,00	S/ 14.400,00	S/ 400,00		97,29%
	8/03/2018	S/ 14.800,00	S/ 14.400,00	S/ 400,00		97,29%
	9/03/2018	S/ 14.800,00	S/ 14.400,00	S/ 400,00		97,29%
	10/03/2018	S/ 14.800,00	S/ 14.400,00	S/ 400,00		97,29%
	11/03/2018	S/ 14.800,00	S/ 14.400,00	S/ 400,00		97,29%
	12/03/2018	S/ 8.400,00	S/ 8.100,00	S/ 300,00		96,43%
	13/03/2018	S/ 1.200,00	S/ 1.100,00	S/ 100,00		91,67%
	14/03/2018	S/ 1.800,00	S/ 1.700,00	S/ 100,00		94,44%
	15/03/2018	S/ 1.800,00	S/ 1.700,00	S/ 100,00		94,44%
	16/03/2018	S/ 1.800,00	S/ 1.700,00	S/ 100,00		94,44%
	17/03/2018	S/ 1.800,00	S/ 1.700,00	S/ 100,00		94,44%
	18/03/2018	S/ 1.800,00	S/ 1.700,00	S/ 100,00		94,44%
	19/03/2018	S/ 6.500,00	S/ 6.400,00	S/ 100,00		98,46%
	20/03/2018	S/ 7.900,00	S/ 7.800,00	S/ 100,00		98,73%
	21/03/2018	S/ 7.900,00	S/ 7.800,00	S/ 100,00		98,73%
	22/03/2018	S/ 7.900,00	S/ 7.800,00	S/ 100,00		98,73%
	23/03/2018	S/ 12.000,00	S/ 11.800,00	S/ 200,00		98,33%
	24/03/2018	S/ 13.400,00	S/ 13.200,00	S/ 200,00		98,51%
	26/03/2018	S/ 12.800,00	S/ 12.600,00	S/ 200,00		98,44%
	27/03/2018	S/ 30.000,00	S/ 29.500,00	S/ 500,00		98,33%
	28/03/2018	S/ 37.444,00	S/ 36.900,00	S/ 544,00		98,56%
	29/03/2018	S/ 37.500,00	S/ 36.900,00	S/ 600,00		98,13%
	30/03/2018	S/ 8.400,00	S/ 8.200,00	S/ 200,00		97,62%
	31/03/2018	S/ 8.547,00	S/ 8.144,00	S/ 403,00		95,28%

Signature

Luqueiro Saiz



INFORMACIÓN DE PEDIDOS				
MES	FECHAS	# PEDIDOS SOLICITADOS	# PEDIDOS ENTREGADOS EN C/T	VALOR INDICADOR
MAYO	1/05/2018	2	2	100.00%
	2/05/2018	4	1	25.00%
	3/05/2018	2	1	50.00%
	4/05/2018	1	2	66.67%
	5/05/2018	4	3	75.00%
	7/05/2018	2	1	50.00%
	8/05/2018	1	1	100%
	9/05/2018	3	2	67%
	10/05/2018	5	3	60%
	11/05/2018	2	1	50%
	12/05/2018	2	1	50%
	14/05/2018	1	1	100%
	15/05/2018	4	3	75%
	16/05/2018	3	2	67%
	17/05/2018	2	0	0%
	18/05/2018	5	2	40%
	19/05/2018	2	1	50%
	21/05/2018	1	0	0%
	22/05/2018	2	1	50%
	23/05/2018	4	3	75%
	24/05/2018	3	1	33%
	25/05/2018	3	2	67%
	26/05/2018	2	1	50%
	28/05/2018	1	0	0%
	29/05/2018	2	1	50%
	30/05/2018	1	0	0%
	31/05/2018	1	0	0%

[Handwritten signature]