



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Calidad de  
Servicio del área del Almacén de la Empresa Tottus S.A.  
Lurigancho, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Velásquez Aroni, Ronald (ORCID: 0000-0003-2575-6245)  
Alca Mendizábal, Christian Jonathan (ORCID: 0000-0001-5780-1878)

**ASESORA:**

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (ORCID: 0000-0002-2308-4281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis padres, hermano porque son los que me han motivado y apoyado para seguir y culminar esta etapa académica en mi vida.

### **Agradecimientos**

Agradezco a mis compañeros, profesores y asesores a lo largo de mi carrera universitaria por el apoyo que ha sido fundamental para poder finalizar el proceso de investigación de tesis.

## Índice de contenidos

Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2. Variables y operacionalización .....	23
3.3. Población y muestra.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Métodos de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos .....	35
IV. RESULTADOS .....	36
V. DISCUSIÓN.....	64
VI. CONCLUSIONES.....	68
VII. RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS .....	74



## Índice de tablas

Tabla 1.	Índice global de desarrollo minorista 2017 .....	3
Tabla 2.	Causas del Diagrama de Ishikawa .....	6
Tabla 3.	Calidad de servicio en el área de almacén .....	6
Tabla 4.	Rango del valor de exactitud del inventario .....	17
Tabla 5.	Expertos que dieron validez al instrumento de medición .....	26
Tabla 6.	Diagrama de análisis del proceso .....	29
Tabla 7.	Cronograma de actividades.....	33
Tabla 8.	Maquinaria y equipos en la empresa.....	39
Tabla 9.	Control de inventario .....	40
Tabla 10.	Exactitud de inventario .....	42
Tabla 11.	Rotación de inventario.....	44
Tabla 12.	Nivel de gestión de los inventarios .....	46
Tabla 13.	Estadísticos descriptivos de la variable independiente.....	48
Tabla 14.	Nivel de gestión de la calidad del servicio .....	49
Tabla 15.	Estadísticos descriptivos de la variable dependiente.....	50
Tabla 16.	Nivel de gestión de la capacidad de respuesta .....	51
Tabla 17.	Estadísticos descriptivos de la capacidad de respuesta.....	53
Tabla 18.	Nivel de gestión de la fiabilidad .....	53
Tabla 19.	Estadísticos descriptivos de la fiabilidad.....	55
Tabla 20.	Análisis de la normalidad de la variable dependiente.....	55
Tabla 21.	Análisis de la normalidad de la dimensión N° 1.....	57
Tabla 22.	Análisis de la normalidad de la dimensión N° 2.....	58
Tabla 23.	Estadística de muestras relacionadas de la hipótesis general.....	60
Tabla 24.	Análisis estadísticos de muestras relacionadas hipótesis general.....	60
Tabla 25.	Estadística de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 1.....	61
Tabla 26.	Análisis estadísticos de muestras relacionadas hipótesis específica 1 .....	62
Tabla 27.	Estadística de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 2.....	63
Tabla 28.	Análisis estadísticos muestras relacionadas hipótesis específica 2.....	63

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	Diagrama causa y efecto de la baja calidad de servicio en el área de almacén	5
<i>Figura 2.</i>	Diagrama de Pareto .....	7
<i>Figura 3.</i>	Guía de entrega de almacén, elaboración propia .....	26
<i>Figura 4.</i>	Entrega de productos errada, elaboración propia.....	27
<i>Figura 5.</i>	Diagrama de operación del proceso, elaboración propia.....	28
<i>Figura 6.</i>	Diferencia del inventario físico, elaboración propia.....	30
<i>Figura 7.</i>	Inadecuado proceso de control de inventarios, elaboración propia .....	31
<i>Figura 8.</i>	Ubicación de la empresa.....	37
<i>Figura 9.</i>	Organigrama de la empresa.....	38
<i>Figura 10.</i>	Nivel de control de inventarios.....	40
<i>Figura 11.</i>	Nivel de control de inventarios (promedio).....	41
<i>Figura 12.</i>	Nivel de exactitud de inventarios. ....	42
<i>Figura 13.</i>	Nivel de exactitud de inventarios (promedio) .....	43
<i>Figura 14.</i>	Nivel de rotación de inventarios.....	44
<i>Figura 15.</i>	Nivel de rotación de inventarios (promedio).....	45
<i>Figura 16.</i>	Nivel de gestión de inventarios. ....	47
<i>Figura 17.</i>	Nivel de gestión de la calidad del servicio.....	50
<i>Figura 18.</i>	Nivel de gestión de la capacidad de respuesta. ....	52
<i>Figura 19.</i>	Nivel de gestión de la fiabilidad .....	54
<i>Figura 20.</i>	Histograma de los datos del nivel calidad del servicio (pre-test).....	56
<i>Figura 21.</i>	Histograma de los datos del nivel calidad del servicio (post-test).....	56
<i>Figura 22.</i>	Histograma de los datos del nivel capacidad de respuesta (pre-test). ....	57
<i>Figura 23.</i>	Histograma de datos del nivel de capacidad de respuesta (post-test) .....	58
<i>Figura 24.</i>	Histograma de los datos muestrales del nivel de fiabilidad (pre-test).....	59
<i>Figura 25.</i>	Histograma de los datos muestrales del nivel de fiabilidad (post-test) .....	59

## Resumen

La finalidad de esta investigación fue determinar en qué medida la aplicación de la gestión de inventarios mejorará el nivel de calidad de servicio del almacén del centro de distribución de Hipermercados Tottus, ubicado en Lurigancho, 2019. Se recolectó información sobre la capacidad de respuesta (entregas a tiempo) y la fiabilidad (pedidos completos). El tipo de investigación fue aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo y tuvo un diseño cuasi-experimental, ya que se manipuló la variable independiente para obtener y observar el efecto en la variable dependiente. El periodo de estudio fue de 16 semanas, 8 para cada escenario. Los instrumentos para la recolección de datos fueron fichas y formatos a detalle. La validez del instrumento de medición fue evaluada por expertos del tema en estudio. Los resultados mostraron que la media del nivel de calidad del servicio después (0.9395 en la capacidad de respuesta y 0.9375 en fiabilidad) es mayor que el nivel anterior a la implementación de mejora (0.8512 en capacidad de respuesta y 0.8620 en fiabilidad); se determinó una significancia de 0.000 menor a 0.05. Se concluyó que la aplicación de gestión de inventario mejora significativamente la calidad de servicio del área del almacén en la empresa de estudio.

**Palabras clave:** Inventario, servicios, almacén, control, rotación.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine to what extent the application of inventory management will improve the service quality level of the warehouse of the Tottus Hypermarkets distribution center, located in Lurigancho, 2019. Information was collected on the response capacity (deliveries on time) and reliability (complete orders). The type of research was applied, explanatory level, quantitative approach and had a quasi-experimental design, since the independent variable was manipulated to obtain and observe the effect on the dependent variable. The study period was 16 weeks, 8 for each scenario. The instruments for data collection were detailed files and formats. The validity of the measurement instrument was evaluated by experts on the subject under study. The results showed that the mean service quality level afterwards (0.9395 in response capacity and 0.9375 in reliability) is higher than the level prior to the implementation of improvement (0.8512 in response capacity and 0.8620 in reliability); a significance of 0.000 less than 0.05 was determined. It was concluded that the inventory management application significantly improves the quality of service of the warehouse area in the study company.

**Keywords:** Inventory, services, warehouse, control, rotation.

# I. INTRODUCCIÓN

Este capítulo con el que se da como inicio nuestra investigación consideró aspectos relacionados al tema de estudio el cual fue la gestión de inventarios y la calidad del servicio y como estos se relacionan en el ámbito local, nacional y global.

Gestionar de manera eficiente los inventarios es importante para las empresas de manera global, aunque todavía esta herramienta no es aplicada en por algunas organizaciones. No es suficiente concentrarse en la gestión de inventarios a nivel de empresa; también se requiere enfocarse en los stocks a nivel de la cadena de suministro, así como en las relaciones que se construyen entre los eslabones de la cadena, con el fin de alinear los objetivos que satisfacen al cliente final. Uno de los problemas de los *retailers* a nivel mundial es la organización de los inventarios.

Según la investigación patrocinada por Galiana (2016) sobre un estudio de Order Dynamics e IHL, grupo analista de logística, los distribuidores globales pierden la asombrosa cifra de 1.590 millardos de euros en ingresos, debido básicamente a los costes asociados al sobre stock, fuera de stock y devoluciones innecesarias. Además, el informe define como la distorsión del inventario, es decir, la combinación del sobre stock como el fuera de stock.

Al respecto Montero (2017) puntualizó que:

La gestión de inventarios es beneficiosa para la empresa de muchas formas y tiene un impacto directo en la competitividad. Saber cómo lograr el equilibrio adecuado entre la demanda y la inversión en inventario puede ayudarlo a hacer más con menos. Como resultado, la satisfacción del cliente mejora y el stock de inventario en general es menor (p.24).

Considerando la investigación realizada por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financieras - NIIF (2013) quienes señalaron:

Debe asegurarse de que cada empresa tenga un carácter preventivo e integral, ya que no existe un modelo de inventario adecuado para cada una de ellas. El impacto de los inventarios sobre la variabilidad de la demanda en las empresas ha sido un problema grave en el entorno global, que requirió investigarlos en relación con su contexto.

Sobre lo mencionado Valdés (2017) indicó que existe una debilidad en la gestión logística, con especial foco en la ausencia de infraestructura para el desarrollo de actividades vinculadas al control de inventarios y, en particular, el problema de la seguridad, tanto física como ambientalmente (parf. 4).

Según El Comercio (2016) en donde informaron que, En el mercado peruano, las empresas de logística buscan el placer del cliente, por lo que deben concentrarse en mejorar sus procedimientos.

Además Rodríguez (2018) indicó:

La industria minorista de Perú está creciendo al ritmo más rápido de América Latina. El crecimiento de las innovaciones en el sector es uno de los grandes aspectos que lo hace posible. para ello también se tiene que contar con herramientas que permitan el crecimiento de este sector, por ello para ofrecer una calidad de servicio adecuado se tiene que tener el stock necesario para satisfacer las demandas (párf. 1).

Según la consultora ATK, el mercado peruano ha tenido un desarrollo significativo en el sector retail, con ventas de \$ 61 mil millones de dólares en 2017.

De acuerdo con Portell, Goto y Warschun (2017), acudieron: “Al estudio de Global Retail Development Index para el año 2017, se clasificó un total de 30 países que destacaron por su desarrollo *retail* a nivel global.”

Hipermercados Tottus s.a. es una empresa que se dedica a la venta minorista (retail) de productos de alimentación, limpieza, aseo personal, ropa, mejoramiento del hogar, entre otros, además cuenta con 61 establecimientos en Perú, 34 en Lima y en provincia 27 establecimientos, además de contar con su centro de distribución (CD) desde el 2014 ubicado en Huachipa, desde la cual recepciona todos los productos de sus proveedores para luego se puedan abastecer a todas sus tiendas del Perú.

En la actualidad, el área de almacén del centro de distribución (CD) de hipermercados Tottus cuenta con 5 pasillos exclusivos para el almacenamiento de productos de línea blanca (LBL). Actualmente, se observa deficiencias en el momento de la preparación de pedidos de las tiendas mediante la operación del picking, ya que hay errores en él envió de las cajas solicitadas, como también demoras en las entregas de los pedidos; además al realizar el picking se observa productos faltantes, dañados o mal ubicados, esto se puede atribuir a que algunos

operarios al realizar las operaciones de picking ó almacenamiento del producto no cuentan con una capacitación y entrenamiento sobre el manejo de productos.

Tabla 1. *Índice global de desarrollo minorista 2017*

Puesto	País	Mercado atractivo (25%)	País risk (25%)	Mercado saturation (25%)	Time pressure (25%)	GRDI score	Population (million)	GDP per capita, PPP	National retail sales (\$ billion)
1	India	63.4	59.1	75.7	88.5	71.7	1,329	6,658	1,071
2	China	100.0	64.5	24.4	92.5	70.4	1,378	15,424	3,128
3	Malaysia	77.1	87.1	23.3	56.2	60.9	31	27,234	92
4	Turkey	75.8	60.4	31.7	71.4	59.8	80	21,147	241
5	United Arab Emirates	92.3	100.0	0.9	44.4	59.4	9	67,696	73
6	Vietnam	26.7	25.4	72.4	100.0	56.1	93	6,422	90
7	Morocco	34.6	55.4	64.5	69.8	56.1	35	8,360	40
8	Indonesia	49.3	45.5	52.1	76.7	55.9	259	11,699	350
9	Perú	45.5	62.2	50.8	57.6	54.0	32	13,019	61
10	Colombia	49.7	71.1	48.7	44.9	53.6	49	14,162	90
11	Saudi Arabia	88.2	62.5	22.0	41.6	53.6	32	54,078	114
12	Sri Lanka	27.6	42.0	77.2	60.3	51.8	21	11,189	30
13	Dominican Republic	60.7	18.2	64.6	63.4	51.7	11	15,946	32
14	Algeria	24.0	5.8	93.1	77.4	50.1	41	14,950	42
15	Jordan	51.7	53.2	64.7	26.2	49.0	8	11,125	14
16	Kazakhstan	45.1	37.5	62.9	47.9	48.4	18	25,669	35
17	Côte d'Ivoire	12.2	9.6	98.6	73.1	48.4	24	3,581	14
18	Philippines	33.2	40.6	39.9	73.5	46.8	103	7,696	137
19	Paraguay	22.6	14.6	88.9	56.6	45.7	7	9,354	11
20	Romania	48.2	64.3	0.0	70.0	45.6	20	22,319	45
21	Tanzania	0.0	25.5	100.0	56.2	45.4	54	3,097	17
22	Russia	79.6	28.2	3.6	61.3	43.2	144	26,109	434
23	Azerbaijan	31.8	24.0	84.2	31.7	42.9	10	17,688	11
24	Tunisia	32.7	42.0	74.4	21.6	42.7	11	11,657	15
25	Kenya	12.5	0.7	76.4	75.6	41.3	45	3,360	28
26	South África	52.5	71.1	6.0	31.2	40.2	56	13,179	94
27	Nigeria	15.7	0.7	91.6	51.6	39.9	187	5,930	109
28	Bolivia	24.5	6.8	93.4	33.5	39.6	11	7,191	15
29	Brazil	70.5	63.8	23.1	0.0	39.3	206	15,211	447
30	Thailand	47.4	50.3	5.8	47.8	37.8	65	16,835	119

Fuente. Global Retail Development Index 2017.

Por ello mediante el diagrama de Ishikawa se analizó las posibles causas que provocan una calidad de servicio inadecuada, luego se hizo una encuesta a los trabajadores indicaran que de todas los posibles causas que se pueden encontrar mediante el diagrama de Ishikawa indicaran cuales son los factores que provocan la baja calidad de servicio luego se procedieron analizarlos mediante el diagrama de Pareto el cual indico que de estos problemas que generan la baja calidad servicio son identificados diversos factores que propiciaron la baja calidad de servicio de los cuales hay dos de ellos que son los más resaltantes y están dentro del 80-20 y son: entregas de productos errados, diferencias del inventario físico.

La interpretación de la gráfica es la siguiente: el 20% de los factores evaluados, provoca aproximadamente el 80% de las molestias lo cual genera molestias de parte de las tiendas ya que no se les está dando un buen servicio al enviar los productos solicitados. Por ello se busca, a través de la aplicación de la gestión de inventario, llevar un mejor control de productos y mejorar calidad de servicio del almacén.

En la figura 1, podemos apreciar el principal el diagrama de Ishikawa para la realidad problemática de la empresa, todo ello enfocado en el objetivo del presente estudio de investigación, el cual es la baja calidad de servicio. Dicha problemática se da a causa de muchos factores, los cuales han sido divididos de acuerdo al enfoque o perspectiva. Para ello se consideraron causas respecto a la maquinaria empleada, a la medición, la mano de obra, el método o procedimiento de trabajo, los materiales y el ambiente de trabajo.

La información de la tabla 2, se lista las causas referentes al problema de la baja calidad en los servicios de almacén. En este sentido, se detalla que entre los motivos que generan dicha problemática se encuentran entre los cuales tenemos las entregas de productos errados, diferencia de inventario, inadecuado proceso de control, exceso de mermas, ausencia de señalización, trabajo no estandarizado, sistema inadecuado de supervisión, desmotivación del personal, etcétera. Luego de conocer las causas, se procede a cuantificar cada una de ellas en el análisis de Pareto, el cual se indica en la tabla siguiente:



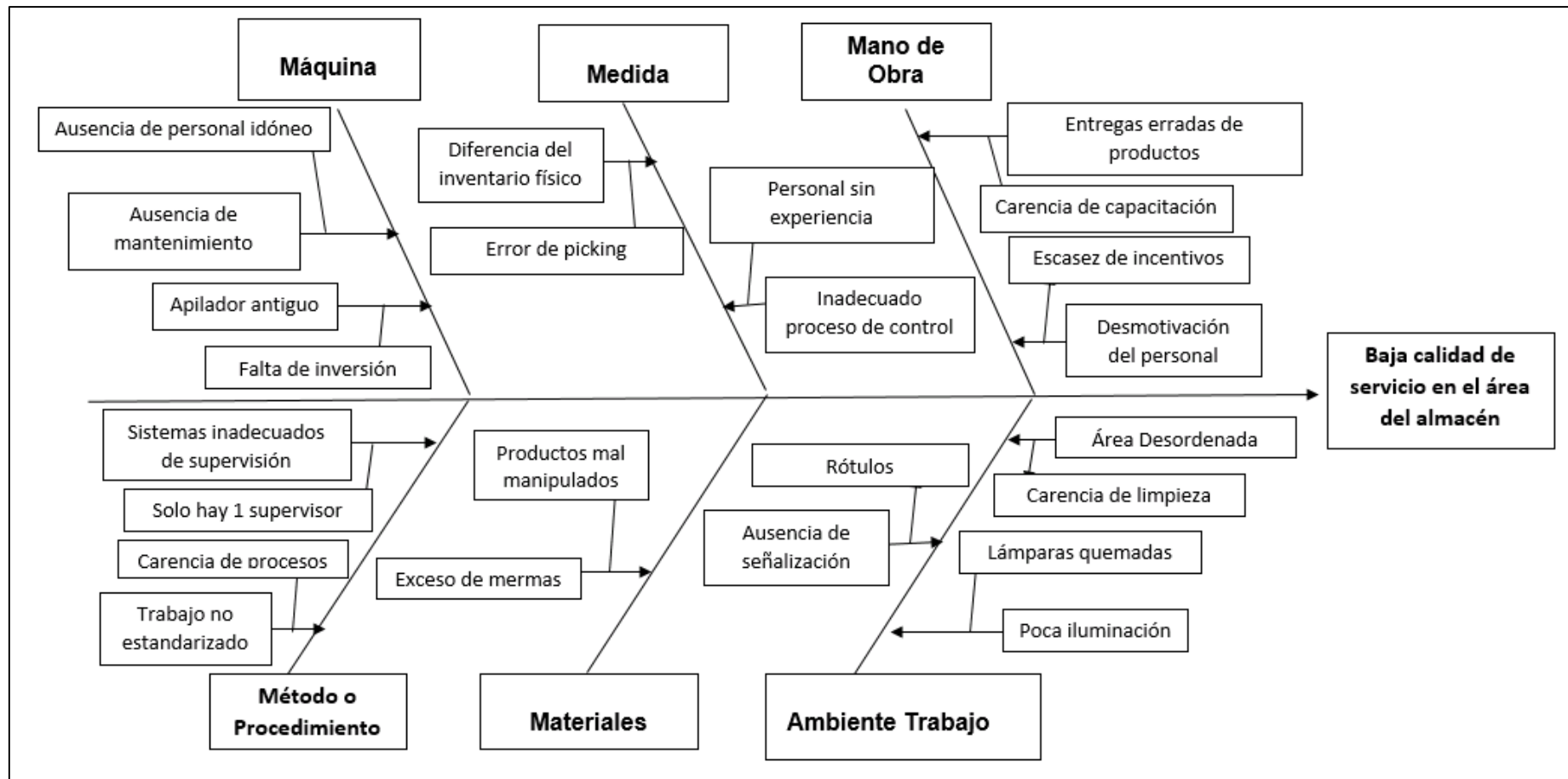


Figura 1. Diagrama causa y efecto de la baja calidad de servicio en el área de almacén

Tabla 2. *Causas del Diagrama de Ishikawa*

CAUSAS	
P1	Entregas de productos errados
P2	Diferencia del inventario físico
P3	Inadecuado proceso de control
P4	Exceso de mermas de materiales
P5	Ausencia de señalización
P6	Trabajo no estandarizado
P7	Sistemas inadecuados de supervisión
P8	Desmotivación de personal
P9	Área desordenada
P10	Poca iluminación
P11	Ausencia de mantenimiento
P12	Apilador antiguo

Tabla 3. *Calidad de servicio en el área de almacén*

N°	Factores	E 1	E2	E 3	E 4	E5	Frec.	Acumulad o	Frec. Relativa	Frec. Acumulada
1	Entregas de productos errados	10	10	10	10	10	50	50	28%	28%
2	Diferencia del inventario físico	10	9	10	9	10	48	98	27%	54%
3	Inadecuado proceso de control	10	9	9	9	9	46	144	25%	80%
4	Exceso de mermas de materiales	1	1	2	3	2	9	153	5%	85%
5	Ausencia de señalización	2	2	1	1	1	7	160	4%	88%
6	Trabajo no estandarizado	1	2	1	1	1	6	166	3%	92%
7	Sistemas inadecuados de supervisión	1	2	0	1	1	5	171	3%	94%
8	Desmotivación de personal	1	0	1	0	2	4	175	2%	97%
9	Área desordenada	0	0	1	1	1	3	178	2%	98%
10	Poca iluminación	1	0	1	0	0	2	180	1%	99%
11	Ausencia de mantenimiento	0	0	1	0	0	1	181	1%	100%
12	Apilador antiguo	0	0	0	0	0	0	181	0%	100%
	TOTAL						181		100%	

En la tabla anterior se presentaron las puntuaciones alcanzadas por cada una de las causas del problema general mediante el análisis de Pareto. La causa más influyente fue la entrega de productos errados con una frecuencia de 50 puntos, lo que refleja además el 28% del problema. La segunda causa fue la

diferencia del inventario físico, lo que determinó una puntuación del 48, con un 27% de problema total. Otra de las causas importantes fue el inadecuado proceso de control con 46 puntos y el 25% del problema. A continuación, se ubicó el exceso de mermas de materiales con 9 puntos, la ausencia de señalización con 7 puntos, el trabajo no estandarizado con 6 puntos, entre otras. Para una representación más didáctica de los datos mostrados anteriormente, se presenta la siguiente figura:

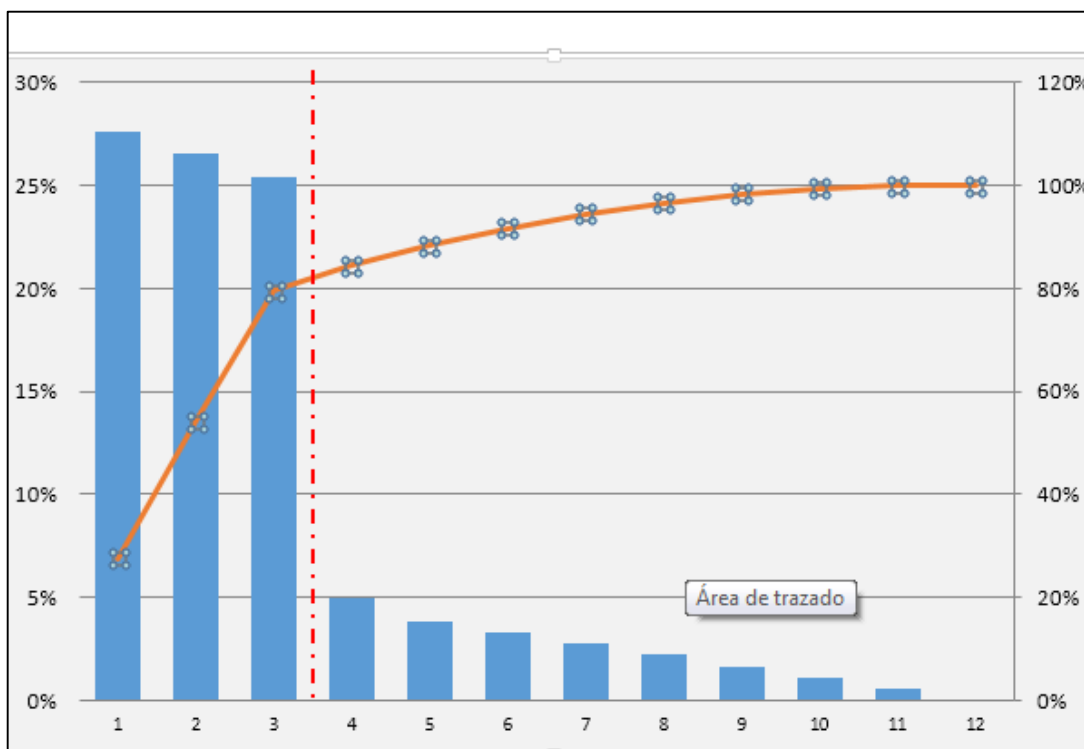


Figura 2. Diagrama de Pareto

En la figura anterior se observa la manera gráfica de los resultados alcanzados por cada una de las causas, para ello se emplearon las frecuencias relativas a manera de barras y la frecuencia acumulada mediante la línea naranja. Como se aprecia, el análisis de 80-20 nos señala que las tres primeras causas (20% de las 12 en total) logran explicar el 80 % del problema de la empresa; por ello, estas serán los principales motivos a atacar. Es decir, con plantear soluciones a la entrega de productos errados (28%), la diferencia del inventario físico (27%) y el inadecuado proceso de control (25%) se podrá resolver el 80% del problema general.

Se estableció el problema general de la investigación que fue: ¿En qué medida la aplicación de la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019?

Los problemas específicos fueron:

- PE1. ¿En qué medida la aplicación de la gestión de inventario mejora la capacidad de respuesta del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019?
- PE2. ¿En qué medida la aplicación de la gestión de inventario mejora la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019?

Las justificaciones que se consideraron para el desarrollo de este estudio se fundamentan en las siguientes:

Justificación teórica, Vidal (2010) señaló que la gestión de inventarios se define como las operaciones que permiten el control y la gestión de los artículos con el fin de hacer que la posesión del producto sea lo más rentable posible. Este nivel de control conduce a una gestión de inventario eficaz. Con este estudio, el beneficio de contar con este recurso nos lleva a tener un inventario de productos de manera organizada. Es por esta razón que muchas de las empresas son competitivas porque utilizan este recurso para obtener un modelo de gestión integrado en la organización.

Justificación metodológica, Ramírez (2007) mencionó que la gestión de inventario es el proceso de determinar el nivel de stock adecuado para evitar roturas de stock y garantizar que se satisfaga la demanda en todo momento (p. 80). En el desarrollo de investigación se implementará gestión de inventarios con sus respectivas herramientas como son los registros, ficha de observación, control de inventarios, control de stock; todo ello para registrar el desempeño en los diagnósticos de devoluciones innecesarias, la combinación del fuera de stock, rotura de stock. Todo ello hacer cumplir los procedimientos y estándares de calidad planteados en la Gestión de Stock.

Justificación práctica, al respecto Bermúdez y Rodríguez (2013) señalaron que la ventaja que se deriva del uso de un modelo de solución específico para abordar un

problema que impacta a un grupo o sociedad. Estos estudios están enfocados a resolver problemas que impactan a un determinado grupo de personas. (p.90). Una implementación correcta constituye un aporte del beneficio a generar un buen procedimiento en el trabajo y de la comunidad o sector productivo de una región o país.

Justificación económica, Según Ballou (2004) mencionó que la logística es un tema que brinda economías de escala y ganancias en términos de tiempo y lugar; es decir, entregar un producto a un cliente a tiempo ya no se considera un valor adicional (p.76). El presente trabajo de tesis es factible, por el motivo que no representa un gasto exorbitante tanto en su implementación y en su ejecución lo cual brindará beneficios económicos de rentabilidad para la empresa al entregar los pedidos en el momento oportuno, teniendo en cuenta su espacio y almacenaje a utilizar y así poder mejorar la calidad de servicio, para tener las entregas perfectas y los pedidos a tiempo manteniendo así al cliente conforme.

Justificación social, Zapata (2014) indicó que el no contar con una adecuada gestión, implica tener una gran cantidad de inventarios e incurrir en costos excesivos. Para ello con la propuesta esto no se daría y ayudaría a toda a la organización. Con la aplicación de la propuesta se beneficiará a la organización industrial en mejorar la satisfacción del cliente haciendo énfasis en las técnicas de la gestión de inventario dándole una gran importancia a la calidad de servicio, disminuir las demoras en los tiempos de entrega.

El objetivo general fue: Determinar la aplicación de la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019.

Los Objetivos específicos fueron:

**OE1:** Determinar en qué medida la gestión de inventarios mejora la capacidad de respuesta del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019.

**OE2:** Determinar en qué medida la gestión de inventarios mejora la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019.

La hipótesis General fue: La aplicación de la gestión de inventario mejora la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

Las hipótesis Específicas fueron:

**HE1:** La aplicación de la gestión de inventarios mejora la capacidad de respuesta del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

**HE2:** La aplicación de la gestión de inventarios mejora la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

## II. MARCO TEÓRICO

Las diversas teorías que se fueron consultados a los diferentes autores con relación al tema de estudio en función de la problemática que se evidenció, luego del uso de las herramientas indicadas en el primer capítulo; fu posible consignar la base teórica que será aplicada durante el desarrollo de esta investigación.

A nivel internacional se cuenta con el estudio de Radasanu (2016) quien en su estudio de tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de inventarios y mejorar el servicio de los clientes en base a variaciones del stock de seguridad de existencias, los cuales sirven como respaldo ante una variabilidad en la demanda. Para su realización se utilizó una metodología de diseño no experimental, del tipo cuantitativo y de alcance descriptivo, donde el principal instrumento para la recolección de información estuvo basado en los registros de las empresas, mientras que las principales técnicas consistieron en el análisis estadístico. Los resultados muestran que el cálculo del stock de seguridad es importante para establecer una correcta gestión de inventarios; sin embargo, ante ello el problema principal surge debido a que el enfoque sirve de manera general para la gestión de inventarios y no de manera particular. Al poder establecer el nivel de stock de seguridad en inventarios se podrá determinar los impactos en su gestión. Finalmente, el autor recomienda implantar un sistema que permita realizar los cálculos de stock de inventarios necesarios para establecer una adecuada gestión del mismo.

Por otro lado, Tripathi y Tiwari (2014) hicieron su investigación con el objetivo de analizar las técnicas de gestión de inventarios que permita incrementar la satisfacción de sus clientes. Se consideró una metodología de diseño no experimental del tipo cuantitativo y de alcance exploratorio, donde las principales técnicas de recolección de información fueron la encuesta, formularios y bases de datos obtenidas vía web. A su vez, la población consistió en la totalidad de trabajadores de la empresa estudiada, mientras que la muestra se delimitó en 200 trabajadores. Como parte de los resultados el 98% de los trabajadores afirmaron que la gestión de los inventarios tuvo relación con la satisfacción del cliente a través de una mejora en el tiempo de entrega de sus servicios. El 98.5% sostuvieron que gestión de inventarios mejoró la entrega de pedidos; también, el 69.4% de trabajadores afirma que dichas técnicas mejoran el nivel de prestación del servicio

en términos de eficacia y eficiencia. Como recomendación mencionó que se utilicen programas o software que controle mejor sus inventarios.

Según Gathenya y Thogori (2014) en su investigación cuyo fin mejorar la gestión de los inventarios para incrementar la satisfacción de los clientes a través de la mejora del tiempo real. Su estudio tuvo un diseño no experimental de tipo cuantitativo; además, la población se determinó en 1200 empresas manufactureras del rubro de alimentos, mientras que la muestra se determinó en 1 empresa, mediante selección no probabilística. Como instrumentos usó los cuestionarios y otros registros; mientras que las principales técnicas consistieron en la recolección primaria y secundaria de datos, tratamiento estadístico mediante el software SPSS v.18 y otros. El estudio mostró que la satisfacción del cliente estuvo correlacionada con el retraso de los pedidos, ello se muestra a través del valor R de Pearson que se calcula en -0.718. Finalmente, se recomienda que se implemente un registro adecuado de los elementos que ingresan al área de inventarios, de manera que se conozca la disponibilidad de los productos en tiempo real y tener una coordinación estrecha con los proveedores a fin de que la empresa no se vea desabastecida en circunstancias particulares.

Canedo y Leal (2014) hicieron su estudio de tesis cuyo objetivo fue diseñar un plan que mejore la gestión y control de inventarios en una empresa comercial. Su estudio fue de tipo descriptiva analítica, en donde se emplearon instrumentos para la recolección de datos; además se empleó el programa Excel para el procesamiento de datos. Llegó a la conclusión de que los productos con mayor facturación son más importantes en las ventas de la empresa. Se descubrió que los productos más vendidos provienen de la ferretería; Además, el almacenamiento adecuado de los productos garantiza que se conserve la calidad de los productos, que no se deterioren y que se conserven todas sus cualidades. También se evitan retrasos en los envíos porque se conoce la ubicación y los pedidos son fáciles de organizar.

Pérez et al. (2013) en la investigación que realizaron tuvieron como objetivo mejorar los servicios de una empresa de productos alimenticios. Su diseño fue cuasi experimental de tipo cuantitativo. Asimismo, se tomó en cuenta la información financiera de la empresa, la cual fue obtenida siguiendo los procedimientos regulares; se usó el software Microsoft Excel para analizar datos. Los resultados de



la investigación muestran que la gestión de inventarios, a partir de un modelo RS, generó una mejora del 50 % en los pedidos solicitados, de 70.5% en los pedidos entregados completos y los pedidos pendientes disminuyeron en 46.3%. Adicionalmente, considerando los procesos de cotización, pedido, facturación y producción dentro del proceso de la empresa de productos alimenticios se logró aumentar la eficiencia en un 84.24 % y la efectividad en 91.32 %. Por otro lado, se estimó que la propuesta generará beneficios por COL \$ 80'656,695.36 pesos colombianos que representan las ventas en favor de la demanda no satisfecha. Luego del estudio financiero los indicadores (VAN) y (TIR) indicaron que el proyecto es rentable. Finalmente, se recomienda realizar una supervisión periódica a la gestión de inventarios a fin de controlar que los procedimientos establecidos se cumplan.

Como Antecedentes Nacionales se consideró a los siguientes autores:

Salvatierra (2018) en su estudio de tesis tuvo por determinar cómo la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa. Ello se logró mediante la determinación de la gestión de inventarios en la mejora de la fiabilidad en el operador logístico y la determinación de la gestión de inventarios en la mejora de la capacidad de respuesta en el operador. Su diseño fue cuasi-experimental de tipo aplicada, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Las herramientas aplicadas fueron fichas de recolección de datos, registro de salidas, registro de inventarios, revisión documentaria y observación. La población a considerar en la investigación fue de 974 productos manejados por el operador logístico y la muestra fueron los productos de mayor índice de rotación, un total de 146 productos. Los resultados mostraron que la gestión de inventarios para mejorar la calidad del servicio tiene que partir desde la orden de trabajo, la codificación de productos, localización sistemática y formatos de traslados. Por otro lado, se obtuvo una mejora en la fiabilidad de 2.3% sobre los servicios de calidad; el servicio del operador tuvo un cambio de 96.5% a 99%. Se recomienda la implementación de programas de capacitación del personal para un mejor desempeño de las actividades de almacén y servicios. Asimismo, recomienda incentivar la especialización de su personal en la gestión de inventarios para un mejor control y organización del almacén y como estrategia competitiva.

También Cavero (2017) en su investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión de inventario mejora el servicio al cliente en la empresa. El estudio fue de tipo aplicada, las herramientas aplicadas fueron observación directa, ficha de registro de control de inventario, ficha de registro de capacitación y registro documentario. La población considerada fue un tiempo de desarrollo de 24 semana en el área de almacén, mientras que la muestras fue la misma cantidad que la población. Los resultados mostraron que se logró una mejora significativa de 11.8% en el servicio al cliente, mejoró la calidad de servicio en 3.25%, un incremento de entregas a tiempo de 8% y los despachos mejoró en 2.37%. Recomienda que se debe propiciar capacitaciones al personal en materia de gestión de inventarios, continuar con la aplicación de nuevas formas de control de gestión para la obtención de cifras favorables de servicio al cliente, de entregas a tiempo y de gerencia en general.

Además, Zapata (2016) en su investigación cuyo objetivo fue determinar si la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa. El estudio fue de tipo aplicada con diseño cuasi experimental; los instrumentos empleados fueron fichas de registros, observación directa, SPSS, revisión documentaria, entre otros. Su población fueron los servicios prestados durante las 06 semanas del área de gestión de inventarios y calidad de servicio, la muestra fue la misma que la población. Como resultado obtuvo que la empresa mejoró su calidad de servicio en un 24%, además de mejoró la fiabilidad en 21% y por último la mejora de la seguridad en los pedidos de la empresa. Además, el almacenamiento adecuado del producto garantiza que se conserve la calidad de los artículos, que no se deterioren y que conserven todas sus cualidades. También se evitan retrasos en los envíos porque se conoce la ubicación y los pedidos son fáciles de organizar.

Según Andrade (2016) en su tesis que desarrolló tuvo como objetivo determinar si el planteamiento de la gestión de inventario mejora la calidad de servicio en la empresa. Para ello se explicó el proceso de administración y control de la gestión y desarrolló conceptos de calidad de servicio. Estudio de tipo aplicada con alcance longitudinal, con diseño cuasi-experimental, para el análisis de datos usó el SPSS. El periodo de estudio de su población y muestra fue de 12 meses de estudio de la calidad de servicio. Los resultados mostraron un incremento en la calidad de servicio del 6.27%, el nivel de servicio creció 9.75% y el nivel de

capacidad de respuesta alcanzó un 2.21%. El aumento de mejoras en los puntos mencionados propició la posibilidad de mayores ingresos de ventas. Concluyó que la aplicación de gestión de inventarios logró mejorar la calidad del servicio; recomienda su empleo en otras realidades que evidencien similares problemas.

Por último Trujillo (2016) en su estudio de tesis tuvo como fin determinar de qué forma la gestión logística mejora la calidad de servicio. Entonces, fue necesario analizar los problemas registrados como evidencia de reclamo y la revisión de los procesos realizados. La investigación fue de tipo aplicada, con método hipotético-deductivo, diseño cuasi-experimental, bajo un enfoque cuantitativo, las herramientas aplicadas fueron SPSS, fichas de registro, registro documental, observación directa. Los resultados obtenidos evidenciaron que la calidad de servicio mejoró en 21% comprobando la hipótesis inicial de la investigación. Se concluye relación directa entre la gestión logística y la calidad del servicio.

Acerca de las teorías que se plasmaron en relación con los temas de estudio en función al problema y a la aplicación propuesta para mejorar el problema encontrado en el ámbito de estudio. Para el cual se planteó las siguientes variables de estudio:

#### **Variable independiente: Gestión de inventarios**

Espejo (2017) mencionó:

La gestión de inventarios es el aspecto más visible y deseado en cada nivel de la cadena de suministro; es una de las áreas clave de operación, y es fundamental definir las herramientas de planificación que permitan anticipar y simplificar los efectos colaterales producidos. por escasez y exceso de inventario. (p.104)

El autor explicó que las existencias con las que cuenta una empresa es lo más inconfundible y deseado en cada una de las fases de la red de suministros, el cual está disponible en el liderazgo básico organizado por los territorios primarios y el respaldo de la actividad, siendo una increíble necesidad de caracterizar los instrumentos de organización que permiten prever y mejorar los impactos de la garantía generados por las rupturas y el excedente de existencias.

Vidal (2010) señaló:

La gestión de inventario implica actividades que conducen al control y la gestión de los artículos con el fin de maximizar el potencial de ganancias de del producto. Se refiere también a la necesidad de un control estricto sobre los productos que entran y salen del almacén, lo que conduce a una gestión eficaz del inventario.

El autor explicó que la administración de existencias se entiende como los ejercicios que conducen al control y tratamiento de las existencias, a fin de hacer que la propiedad de los artículos sea lo más beneficiosa posible. Por lo tanto, alude al control que se debe tener sobre los artículos que ingresan como aquellos que salen del centro de distribución, que cierra el círculo con la gran organización y control de los inventarios.

Ramírez (2007) mencionó que la gestión de inventario es el proceso de determinar el nivel de stock adecuado para evitar roturas de stock y garantizar que se satisfaga la demanda en todo momento (p. 80). El autor refiere que administrar de existencias debe decidir el grado adecuado de existencias para limitar la ruptura de existencias y tener la opción de satisfacer las necesidades requeridas.

#### Dimensión 1: Exactitud de inventario

Espejo (2017) indicó

Las diferencias se pueden identificar mediante recuentos cíclicos, finales o generales, pero no se eliminan. No se puede afirmar que no habrá diferencias la próxima vez que se cuente el artículo, pero deben administrarse manteniendo un registro utilizando el siguiente indicador y operando bajo el supuesto de que ningún almacén logrará el 100% de precisión. (p. 163).

El autor dio a conocer que al hacer el conteo y seguimiento cíclico de las existencias nos permiten identificar las diferencias del stock, pero al hacer esto no se asegura que cada vez que se realice el conteo de las existencias no habrá contrastes, sin embargo, deben supervisarse manteniendo un registro utilizando una guía que lo acompañe y esperando que ningún centro de distribución adquiera una precisión del 100 %

Fórmula del indicador:

$$ERI = \frac{N^{\circ} \text{ de ítems sin diferencias}}{\text{total de ítems inventariado}} \times 100$$

Este indicador indica si el stock faltante del inventario está en el nivel permitido por la empresa, de ser así puede comprometer los costos, gastos de almacenaje para lo cual se deben realizar medidas correctivas.

Tabla 4. *Rango del valor de exactitud del inventario*

<b>Rango de interpretación de ERI</b>	
Deficiente	0-85%
Regular	86% - 94%
Eficiente	95% - 100%

*Fuente. Espejo (2017) (p. 164)*

Por su parte, Rodríguez, Chavez, Muñoz y Rodríguez (2004) señalaron:

Si se acumulan errores en la contabilidad y el registro, el control automático es inútil. Es probable que el problema empeore debido al diseño deficiente del sistema y la falta de capacitación del personal. Como resultado, un método de verificación de la cuenta real es esencial para mantener datos precisos. (p. 72).

Dimensión 2: Rotación de inventario

Espejo (2017) indicaron:

Las políticas de suministro se pueden definir mediante rotación. La rotación permite especificar la ubicación de los productos en el almacén: aquellos con alta rotación deben estar lo más cerca posible del área de despacho, facilitando las fases de planificación y control. (p. 106).

El autor indica que el movimiento del stock permitirá realizar trabajos políticas estandarizadas de abastecimiento, indicando que los productos con mayor salida deben contar con mayor stock en el inventario, a diferencia de los de menor salida, los abastecimientos de dichos productos deben inmovilizarse, además la rotación nos permitirá identificar donde deben estar ubicados los productos dentro del

almacén, indicando que los productos de mayor salida deberán estar en una ubicación cercana al área de carga (despacho).

$$\text{rotación de inventario} = \frac{\Sigma \text{salidas}}{\text{inventario promedio final}}$$

Además, Rodríguez, Chávez, Muñoz y Rodríguez (2004) indicaron que indica los momentos en que el inventario debe reemplazarse durante un período de tiempo, generalmente un año. Muestra toda la eficiencia de la cadena de suministro, desde el proveedor hasta el cliente. Esta métrica se puede calcular para cualquier tipo de inventario. (p.39).

La rotación de inventarios se determina dividiendo el costo de las mercancías vendidas en el periodo entre el promedio de inventarios durante el periodo:

$$\text{rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de mercaderías vendidas}}{\text{promedio de inventario}}$$

### Dimensión 3: Control de inventario

Sobre esta dimensión Schroeder, Goldstein y Rungtusanatham (2011) señalaron que el control de inventario se utiliza para realizar un seguimiento de los materiales comprados como materia prima, trabajo en curso y productos terminados (p. 10).

Un sistema de control de inventario se utiliza en la gestión de inventario para manejar las materias primas, la producción en curso y los artículos terminados, entre otros relacionados a activos de la empresa.

$$CDI = \frac{IF}{Inv. Inicial} \times 30 \text{ días}$$

Dónde:

CDI: Control de inventarios

IF: Inventario final

II: Inventario inicial

### **Variable dependiente: Calidad de servicio**

Camisón, González y Cruz (2006) enunciaron que la distancia entre el servicio esperado y el percibido determina la calidad del servicio. El grado en que él percibe los requisitos previstos por el cliente después de establecer una impresión del servicio recibido se mide por la calidad del servicio. (p. 193).

La naturaleza de la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre la ayuda normal y la asistencia aparente por ello las necesidades que desea el cliente después de que se fabrica una impresión. Esta es la última proporción de calificación para la utilización del elemento innato a la idea de valor propuesta por Juran. Además, es una proporción de la lealtad del consumidor.

Por ello, Mora (2010), manifestó:

La eficiencia con la que se entregan los artículos a los clientes finales es fundamental, y donde se validan todos los elementos logísticos que integran toda la calidad en la entrega al consumidor final, incluyendo no solo el tiempo, la calidad y el papeleo, sino también la presentación de la entrega.

Collignon y Vermorel (2012) mencionaron:

La calidad del servicio también se puede describir como la probabilidad de satisfacer la demanda del cliente sin tener pedidos pendientes o perder un trato. Si bien brindar un servicio al 100 por ciento, es decir, atender a todos los clientes todo el tiempo, puede parecer ideal, rara vez es una posibilidad viable. (párr. 5).

### **Dimensión fiabilidad**

Camisón, Cruz y González (2006) indicaron que se supone que es la capacidad de cumplir con las obligaciones propias la primera vez (p. 901). Mora (2010), mencionó que: “la eficiencia de los despachos efectuados y el nivel de cumplimiento de los pedidos solicitados al centro de distribución” (p. 16).

### **Pedidos entregados completos**

El área de almacén se responsabiliza por el adecuado despacho de las existencias, alistando correctamente la mercadería para su traslado eficiente desde la organización hacia el cliente cumpliendo con los estándares de calidad. Mora (2010), manifestó que implica determinar la eficiencia de las entregas de

mercancías a los clientes en términos de pedidos recibidos en un período de tiempo determinado (p.66). El objetivo del presente indicador nos permite medir la eficiencia de los pedidos entregados correctamente evaluando cuántos de los pedidos generados en un determinado tiempo se cumplieron.

Mora (2010) mencionó la siguiente regla está destinada a limitar la cantidad de pedidos que se entregan a los consumidores en su totalidad. Controla también la eficiencia de los despachos de los centros de distribución (p.66). Este indicador permite a una corporación determinar la cantidad de pedidos que se entregan sin problemas, y un pedido se considera perfectamente atendido si cumple con los siguientes criterios:

- Todas las cosas se suministran en las cantidades solicitadas y la entrega está completa.
- Físicamente, las cosas están en excelente estado.
- La documentación que viene con la entrega es completa y precisa.

Este indicador de gestión (KPI) nos sirve para medir el nivel de cumplimiento, efectividad además de la exactitud en las entregas en número y porcentaje (pedidos, productos, líneas), de los pedidos despachados por la empresa.

$$\text{Cumplimiento de entregas} = \frac{\text{Pedidos entregados completos}}{\text{Total de pedidos entregados}} \times 100$$

### Capacidad de respuesta

Camisón, Cruz y González (2006) indicaron que la disponibilidad para ayudar a los clientes con prontitud está determinada por la capacidad de respuesta (p. 901). El proceso de despacho debe de ser muy eficiente, lo más eficiente posible ya que si el despacho se realiza en un tiempo óptimo el cliente se llevará una buena impresión del servicio. Mora (2010) indicó que el grado en que la organización se adhiere a la solicitud del cliente de que los pedidos se entreguen en la fecha o el plazo acordado (p. 64)

### Entregas a tiempo

Mora (2010), manifestó “controlar el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos” (p. 64). Tiene como objetivo controlar la cantidad de pedidos que son



entregados a tiempo a los clientes, además beneficia a la empresa ya que el cliente confía en la eficiencia de los procesos de entrega y recomienda el servicio.

Las entregas a tiempo se consideran de vital importancia para el desarrollo de la empresa y la rentabilidad del negocio ya que pueden ser el motivo para cobrar la totalidad del servicio o un porcentaje de ello si hay tardanza por las entregas a tiempo.

Mora (2010) mencionó que la siguiente regla se utiliza para realizar un seguimiento de cuántos pedidos se entregan a tiempo a los consumidores. Controla también el nivel de cumplimiento de la entrega de pedidos (p. 64).

$$\textit{Entregas a tiempo} = \frac{\textit{Pedidos entregados a tiempo}}{\textit{Total de pedidos entregados}} \times 100$$

## III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de estudio

En ese sentido, Valderrama (2014) mencionó que la investigación aplicada consiste en desarrollar información que ayude a las personas a tener las herramientas que necesitan para modificar y resolver un problema rápidamente (p.39). El autor tomó una herramienta con base teórica ya probada para poder realizar una mejora en la organización en base a lineamientos de la gestión de inventarios.

El trabajo de investigación es aplicado porque sobre la base de teoría existente, recopilada e investigada de las variables de tema investigación, se busca dar soluciones prácticas a problemas reales.

#### Nivel de investigación

Para Hernández (2014) indicaron que la investigación descriptiva consiste en definir las cualidades y características de los procesos, objetos o cualquier otra entidad que se esté investigando (pág., 92). El nivel de investigación es de alcance descriptivo, porque buscan indicar las características de los fenómenos analizados, ya sean estas grupal o población (Hernández, et al, 2014, pág. 92).

#### Enfoque de la investigación

Según Hernandez, et al. (2014) mencionaron que, para probar teorías, el enfoque cuantitativo utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en medición numérica y análisis estadístico (p.4). Este estudio se sostiene que el enfoque cuantitativo ya que emplea la recolección de datos reales de la empresa para probar la hipótesis y análisis estadísticos para probar los resultados teóricos.

#### Diseño de investigación

De acuerdo con Valderrama (2014) señaló en relación al diseño cuasi-experimental, sostuvo que las variables independientes se modifican de diversas formas para que se puedan observar sus efectos sobre las variables dependientes (p176).

Debido a que la variable independiente (Gestión de inventarios) fue manipulada para obtener resultados y observar el efecto sobre la variable dependiente (Calidad de servicio), el diseño de investigación de esta tesis fue experimental de tipo cuasi-experimental. También se trabajó a través de una prueba previa de 08 semanas y una prueba posterior de 08 semanas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables que se definieron para este estudio fueron los siguientes:

#### **1. Variable Independiente: Gestión de Inventario**

Definición conceptual

Espejo (2017) mencionó que es el aspecto más visible en cada nivel de la cadena de suministro; es una de las áreas clave de operación, y es fundamental definir las herramientas de planificación que permitan anticipar y simplificar efectos adversos por escasez y exceso de inventario (p.104)

Definición operacional

El autor explicó que las existencias con las que cuenta una empresa es lo más inconfundible y deseado en cada una de las fases de la red de suministros, este indicador será medido mediante las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Rotación de inventario

Indicador:

- $\text{Nro. rotación de productos (\%)} = \text{total salidas} / \text{inv. final promedio}$

Dimensión 2: Exactitud de inventario

Indicador:

- $\text{N}^\circ \text{ exacto de artículos (\%)} = \text{ítems sin diferencia} / \text{total ítems inventariados}$

Dimensión 3: Control de inventario

Indicador:

- $\text{Índice de control de inventarios} = \text{inventarios} / \text{índice de inventarios}$

#### **2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio**

### Definición conceptual

Camisón, González y Cruz (2006) enunciaron que la distancia entre el servicio esperado y el percibido determina la calidad del servicio. El grado en que él percibe los requisitos previstos por el cliente después de establecer una impresión del servicio recibido se mide por la calidad del servicio. (p. 193).

### Definición operacional

La naturaleza de la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre la ayuda normal y la asistencia. Esta variable será medida a través de las siguientes dimensiones:

#### Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Indicador:

- $N^{\circ}$  pedidos entregados a tiempo =  $\frac{\text{pedidos entregados a tiempo}}{\text{total de pedidos solicitados}}$

#### Dimensión 2: Fiabilidad

Indicador:

- Pedidos entregados perfectos (%) =  $\frac{\text{pedidos entregados perfectos}}{\text{total de pedidos solicitados}}$

El tipo de escala de medición, aplicada a nuestras dos variables fue el de tipo Razón. Debido a que se usaron datos y resultados de tipo porcentual con enteros y decimales.

### **3.3. Población y muestra**

#### Población

Valderrama (2013) indicó que la población está compuesta por todos los elementos que tienen las características principales del objeto de análisis, así como sus valores, los cuales se denominan parámetros (p.61). Por otro lado, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) mencionaron: “El investigador debe identificar el tamaño de la población, pero debe distinguir la población objetivo de la población operativa o accesible.” (p. 204).

La población que se tomó en cuenta para el desarrollo de la presente tesis lo constituyen los 50 artículos pedidos del almacén del centro de distribución de Tottus.

#### Muestra

Ñaupas, et al. (2018) definieron que la muestra es una porción de una población o universo que ha sido elegida para ser estudiada y que tiene las mismas características que el resto de la población o universo, lo que permite generalizar los resultados (p.334). La muestra está representada por los pedidos de los 50 artículos observados en ocho semanas antes y ocho semanas después de la mejora desarrollada basada en gestión de inventarios. Según dichos autores, la muestra es una parte de la población en la cual se hace un estudio de la recolección de datos.

#### Muestreo

Según Hernandez, et al. (2014) señalaron que para hacer inferencias sobre una población, el muestreo permite decidir qué parte de una realidad que se investiga (población o universo) debe explorarse (p. 176). No existe muestreo dado que la muestra elegida es de tipo no probabilístico.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para Hernández, et al. (2014) explicaron que es una herramienta que el investigador emplea para realizar un seguimiento de la información o los datos sobre las variables que le interesan (p.87). La técnica de recolección de datos utilizada en este estudio fue la observación y análisis directo del campo de procesos que tienen lugar dentro del almacén del centro de distribución de Tottus S.A.

#### Instrumentos de medición

Entre los instrumentos que se usaron para nuestra investigación destacan los siguientes:

Ficha de registro de rotación de inventario anexo 3, ficha de registro de exactitud de inventario anexo 4, ficha de registro de control de inventario anexo 5, ficha de registro de entregas perfectas anexo 6 y la ficha de registro de entregas a tiempo anexo 7.

## Validez del instrumento de medición

La validación del instrumento de medición se realizó mediante la técnica de Juicio de Expertos (3 jueces). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: “Que la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. Los instrumentos en su contenido fueron revisados y aprobados a través de juicio de expertos; los mismos que se encuentran en el anexo 11 y 12.

Tabla 5. *Expertos que dieron validez al instrumento de medición*

Experto	Grado	Condición
Mg. Bazán, Romel Darío	Magister	Aplicable
Dr. Sánchez, Luz Graciela	Doctor	Aplicable

### 3.5. Procedimientos

Como punto inicial para la implementación de la propuesta en primer lugar se tuvo que conocer lo procesos actuales, estos se describen a continuación:

#### Descripción del proceso

Las operaciones realizadas para el envío del producto (LBL) hacia las tiendas y clientes (entregas a domicilio) se dan en primer lugar a través del área de repartos el cual mediante una guía la cual va añadido un OLPN (cartón para realizar el picking) se le entrega al área de almacén y así en el proceso

EAN / SKU	DESCRIPCION	UNID.	CANTIDAD
4112966	200041878667 FLETE CLIENTE REDIRE Marca SM	UN	1,0
004112831807	004112831807 NO DELL INS24g7 13.79x 40 17 M Marca DELL	UN	1,0

Figura 3. Guía de entrega de almacén, elaboración propia

## Actividades críticas de procesos de producción

Como parte del proceso de análisis del problema, se procede a la explicación mucho más a fondo de las actividades señaladas como críticas, es decir, los problemas que suceden en el área de la compañía a evaluar. A continuación, se procede a realizar la identificación de las causas raíz del problema en las siguientes líneas:

- Entregas de productos errados

Es común que existan algunos errores en la entrega de productos, ya sea por parte del proveedor o por parte la propia empresa, dado que los seres humanos son falibles en el desarrollo de sus actividades.

El problema surge cuando dichos errores exceden los parámetros estimados; ante ello, la empresa no ha planteado soluciones eficientes que busquen reducir este tipo de incidentes. Para mejorar dicha problemática existen instrumentos como las fichas de control, fichas de entrega, fichas de pedido, fichas de inventarios, entre otros. De acuerdo con la aplicación de mejora a implementar, la metodología de gestión de inventarios permite que se supervise de manera constante y rápida los niveles de stock presentados en el área, además emplea ratios e indicadores para conocer el nivel de rotación e inventarios de los productos. Mediante la siguiente imagen se aprecian las labores de entrega de productos en el área.



Figura 4. Entrega de productos errado, elaboración propia

- Diferencia del inventario físico

Otro problema observado es la diferencia del inventario físico respecto a los niveles de stocks mostrados en el sistema virtual para el manejo y contabilidad

### Procesos iniciales

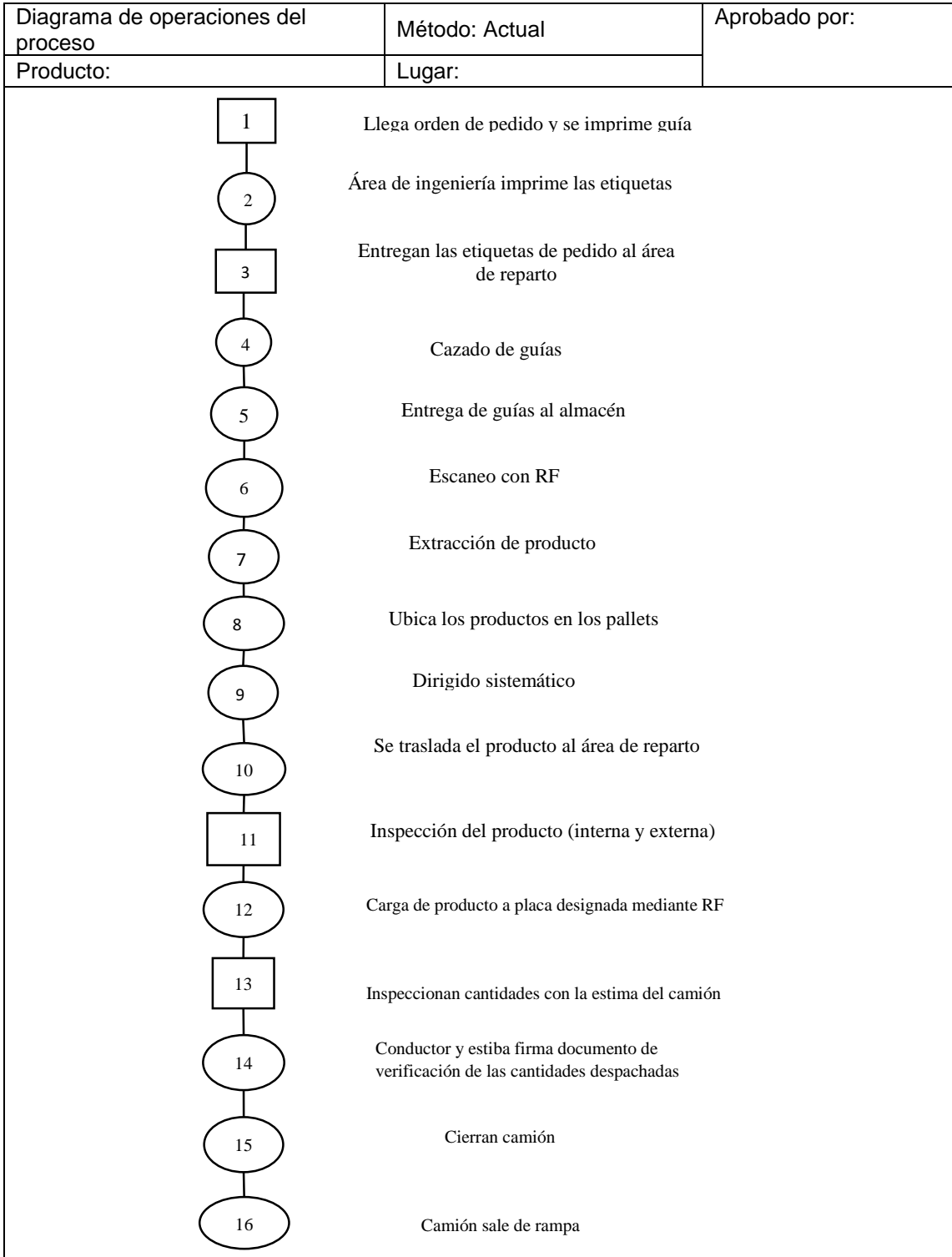


Figura 5. Diagrama de operación del proceso.

Fuente: Elaboración propia



Tabla 6. Diagrama de análisis del proceso

Diagrama De Análisis del Proceso										
Diagrama Nro. ___	Hoja ___ de ___	RESUMEN								
PRODUCTO:		Actividad		Actual	Tiempo	Obs				
		Inicio/Fin	Operación							
Proceso:		Documento	Traslado	9	195					
Método:	Actual/Propuesto	Inspección	Espera	4	420					
Lugar:		Almacenamiento		4	310					
Operario (s):										
Ficha núm.:		Distancia (m)								
		Tiempo (min)		925						
Descripción	Cantidad	Tiempo	Símbolo							Observaciones
			○	□	→	□	▷	▽		
1. Llega orden de pedido al área de repartos, se imprime guía	1	60					■			
2. Área de ingeniería imprime las etiquetas de pedidos	1	5		■						
3. Entregan las etiquetas de pedido al área de reparto	1	90					■			
4. Cazado de guías con OLPN	1	10		■						
5. Entrega de guías al almacén	1	90					■			
6. Escaneo con RF para indicar ubicaciones	1	30		■						
7. Extracción de producto desde la ubicación	1	60		■						
8. Ubica los productos en el pallet	1	30		■						
9. Dirigido sistemático del producto escaneando el OLPN	1	30		■						
10. Se traslada el producto al área de reparto	1	90					■			
11. Inspección del producto internamente y externamente	1	240					■			
12. Carga de producto a placa designada mediante RF por sistema	1	10		■						
13. Inspeccionan cantidades con el estima del camión	1	10					■			
14. Conductor y estiba firma documento de verificación de las cantidades despachadas	1	10		■						
15. Cierran camión	1	10		■						
16. Camión sale de rampa	1	150					■			
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>0</b>								

del almacén. Dado que existen errores en la entrega de productos; además de fallas en el etiquetado, errores humanos en la colocación de los artículos, fallas o mermas respecto del mismo producto, entre otros; se podrán notar diferencias considerables entre el inventario físico y los datos en el sistema de administración interna. Esta situación afecta en gran medida al área en tanto que no es posible realizar un cálculo certero para el pedido de reposición; fallas en este tema además implican pérdidas económicas por compras mal estimadas.



*Figura 6.* Diferencia del inventario físico, elaboración propia

- Inadecuado proceso de control de inventarios

El tercer problema identificado como parte de la baja calidad de servicio en el área de almacén está referido al inadecuado proceso de control de inventarios. Se cuenta que exista una deficiente supervisión de este proceso porque muchas veces los errores cometidos al momento de inventariar son pasados por alto en el control y supervisión, lo que determina faltantes en el sistema.

### **Situación propuesta**

En la búsqueda de la situación propuesta, se desarrolló e implementó la gestión de inventarios dentro del área de almacén de la empresa Tottus; en tanto que, para un alcance eficiente, se desarrolló cada una de las dimensiones mencionadas para dicha variable en el primer capítulo, las cuales son la rotación de inventarios, la exactitud de inventarios y el control de inventarios.



*Figura 7.* Inadecuado proceso de control de inventarios, elaboración propia

En primer lugar, se procede a mostrar el cronograma de actividades para el desarrollo de la investigación a través de la tabla 6 de actividades.

El diagrama anterior se muestra las actividades en un horizonte de 16 semanas, 8 para la situación inicial y final, respectivamente. En primer lugar, dentro del escenario previo de las ocho primeras semanas, se propone una reunión y conversaciones con encargados del área, para así tener en claro los lineamientos a seguir durante esas semanas de trabajo; a continuación será preciso realizar la coordinación con trabajadores; posterior a ello se realiza la identificación de raíz del problema, lo cual determinará las situación inicial de la empresa; luego se procede con la descripción de las causas del problema, para posteriormente continuar con la determinación de la solución a realizar. Una vez justificada la metodología a emplear se procede con los cálculos de indicadores iniciales. Luego, durante las últimas ocho semanas se plantea iniciar con la implementación de la propuesta, luego se procede con la adaptación a las mejoras, lo cual consiste en una extensión del punto mencionado antes. Para continuar con el estricto cumplimiento de esta aplicación será necesario realizar un adecuado seguimiento y control en el área; durante las semanas finales se efectuarán la recolección de información y datos, para posteriormente calcular los indicadores posteriores a la mejora y finalmente, analizar los resultados que se obtengan.

## **Implementación de la gestión de inventarios**

Luego de determinar los pasos a seguir en la búsqueda de un cambio en la calidad del servicio del almacén de Tottus, se procede a detallar cuáles serán las mejoras a aplicar. Este punto hace referencia a las dimensiones de la gestión de inventarios y cómo a través de ellas se podrán generar cambios positivos en el almacén.

Para aplicar cada una de estas dimensiones (control de inventario, exactitud de inventario y rotación de inventario) se proponen fichas y formatos para la recolección de datos, las que servirán como guías para el registro de información y la supervisión del contenido respecto a la realidad física y en el sistema. Adicionalmente, también se desarrollaron formatos para medir el impacto en las dimensiones de la calidad del servicio, mediante las entregas completas y entregas a tiempo. A continuación, se detallará cada una de ellas.

- **Ficha de registro de rotación de inventario**

Esta ficha contiene espacios para el llenado de la fecha, inventario inicial y final, costo de los productos vendidos, el inventario promedio y un indicador de resultado que es el cálculo de las salidas respecto al inventario promedio. Mediante este último indicador se podrán mostrar los resultados en la sección correspondiente. El formato a detalle se encuentra en el Anexo 2

- **Ficha de registro de exactitud de inventario**

Para la contabilización de la exactitud de los inventarios se propone una ficha de registro que contenga la cantidad de entregas sin diferencia y con diferencia, tanto en cantidades y porcentajes; este indicador será útil en el cálculo de resultados en el presente capítulo. El formato de este registro a detalle se encuentra en el Anexo 3

Tabla 7. *Cronograma de actividades*

Actividades	Cronograma de actividades															
	Antes								Después							
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Reunión y conversaciones con encargados del área	■															
Coordinación con trabajadores para la implementación		■														
Identificación de raíz del problema		■														
Descripción de las causas del problema			■	■												
Determinación de la solución a realizar				■	■											
Cálculos de indicadores iniciales					■	■	■	■								
Implementación de la gestión de inventarios									■							
Adaptación a las mejoras									■	■						
Seguimiento y control										■	■	■	■	■		
Recolección de información y datos														■		
Cálculo de indicadores posteriores															■	
Evaluación de resultados																■

- **Ficha de registro de control de inventario**  
Esta ficha será útil porque permitirá conocer el nivel de control que se realiza en el inventario, respecto a las cifras finales que se obtengan. El formato completo se encuentra en el Anexo 4
- **Ficha de registro de entregas perfectas**  
Para conocer la calidad del servicio que se realiza, es preciso conocer la cantidad de despachos efectuados de manera completa; es decir, con las cantidades exactas a lo solicitado. Contiene un espacio para la descripción, para el registro de las cantidades solicitadas, lo enviado por el almacén y la diferencia. El formato a detalle se encuentra en el Anexo 5
- **Ficha de registro de entregas a tiempo**  
Este registro permitió conocer la cantidad de entregas realizadas a tiempo; es decir, dentro de la fecha acordada por el área solicitante. El formato posee un espacio para la descripción, el registro de la fecha solicitada, la fecha del envío por el almacén y el nivel de cumplimiento. El formato completo se encuentra en el Anexo 6

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Hernandez, et al. (2014) indicaron que el objetivo de la estadística inferencial es probar hipótesis y extrapolar los resultados de una muestra a toda la población (p. 305). La información recolectada fue procesada utilizando los programas Excel y SPSS, con el objetivo de mostrar cuadros y gráficos simples e información práctica recolectada, como indicadores, informes y tablas comparativas, con el fin de mejorar el nivel de servicio en el almacén de los hipermercados. centro de distribución Tottus SA.

#### Análisis Inferencial

- **Prueba de normalidad**, La prueba de shapiro wilk se emplea en función de la cantidad de datos para el caso de estudio (n 30) para indicar el tipo de distribución que siguen los datos a estudiar, es decir, si siguen una distribución no normal o normal.

- **Contrastación de Hipótesis**, Para muestras relacionadas, se empleará la prueba paramétrica T-Student o la prueba de Wilcoxon, según el tipo de distribución paramétrica y no paramétrica y la naturaleza de las variables cuantitativas.

#### Análisis Descriptivo

Es en este análisis en donde se evidenció los resultados el antes y después del ingreso de los datos, estos en Excel y gráficos estadísticos de manera sencilla para su ilustración.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación respeta la propiedad intelectual; la responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; comprometiéndose a respetar los datos obtenidos en esta investigación que no perjudique al centro de distribución de hipermercados Tottus y así promueve la mejora continua en bienestar de la empresa y obtener un nivel de servicio idóneo para sus respectivas áreas por ello los aspectos éticos y valores en los que se basa el desarrollo del presente proyecto como respeto hacia los colaboradores, reserva de la información recabada y el uso de la información para fines académicos.

El desarrollo del proyecto de investigación utilizó información verídica de la empresa de estudio, contando con una autorización de la empresa HIPERMERCADOS TOTTUS para la toma de datos y aplicación de la investigación (Anexo 13).

## **IV. RESULTADOS**

### **Aspectos generales de la Empresa**

La empresa Tottus s.a. es una empresa retail que ofrece diversas líneas de productos; pertenece al grupo Falabella, en la actualidad es una empresa que apunta a generar mayores ventas a través de la plataforma online teniendo como productos de mayor venta los electrodomésticos de línea blanca (LBL), es aquí donde se encuentra los inconvenientes en el despacho de productos de LBL, en lo cual resalta el inconveniente de las entregas erróneas de productos (LBL), ya sea por un mal picking, o por la diferencia de existencias que se cuentan en el almacén, lo cual afecta la calidad de servicio del área de almacén ya que no se despachan productos en el tiempo acordado y en la cantidad establecida, por ello en ocasiones se tiene que reprogramar los envíos o en su efecto la anulación del pedido por falta de stock.

### Misión

Esfuerzo diario por satisfacer el consumo de los hogares de sus clientes brindando el mejor servicio brindado por nuestros equipos de trabajo con artículos de la más alta calidad.

### Visión

Ser la principal cadena de supermercados del mercado fomentando un desarrollo armónico unificado de nuestros equipos de trabajo con nuestros clientes, comunidad y entorno, y proporcionando el lugar preferido para comprar y trabajar.

### Historia de la empresa

Esta empresa pertenece a la cadena de supermercados del grupo Falabella de propietarios chilenos pero esta empresa fue constituida en el Perú el año 2002 a consecuencia de la expansión del grupo falabella en querer incursionar en el rubro de hipermercados y en Chile se abre su primer hipermercado en el año 2005. En la actualidad Tottus cuenta con 61 establecimientos en Perú, 34 en Lima y en provincia 27 establecimientos, además de contar con su centro de distribución (CD) desde el 2014 ubicado en Huachipa, desde la cual reciben todos los productos de sus proveedores para luego se puedan abastecer a todas las tiendas del Perú.



Tottus S.A. se encuentra ubicada en el Lote N°6 (acumulación de los lotes 1, 6, 7 y 8 de la parcela A (ex fundo nieveria), Lurigancho – Chosica. Para una mejor idea de la ubicación se presenta la siguiente figura:

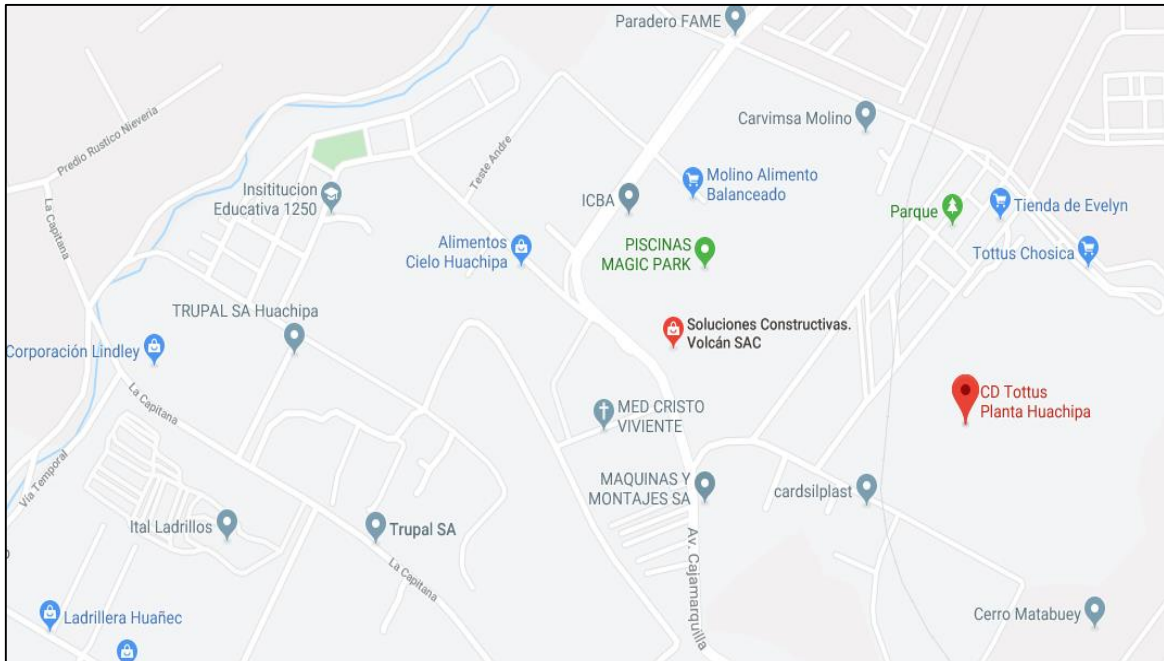


Figura 8. Ubicación de la empresa

Fuente. Google Maps

### Organización de la empresa

El organigrama de la empresa Tottus s.a. se divide en 2 jefaturas en el cual se desglosa las principales áreas de la empresa donde está compuesto por jefe y colaboradores responsables de cada operación.

### Línea de servicio

La empresa Tottus S.A. es una empresa retail la cual ofrece sus productos a la venta en todas sus tiendas a nivel nacional y brinda a sus clientes el servicio de entrega a domicilio como también el retiro en tienda esto se da mayormente en sus productos de línea blanca.

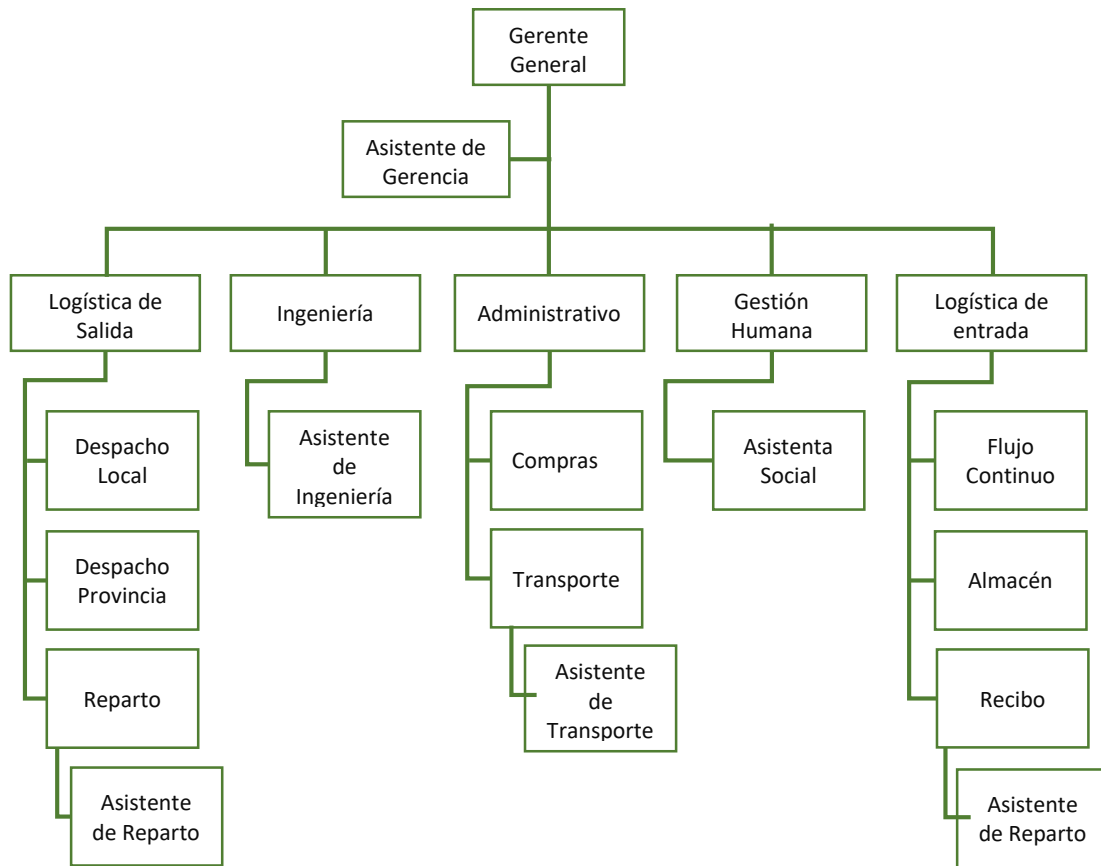


Figura 9. Organigrama de la empresa.

### Línea de productos

Sus productos están clasificados como:

- Alto Valor, el cual comprende todos los artículos de tecnología (laptops, celulares, tablets, Smart watch, cámaras, etc)
- Línea Marrón, el cual comprende de todos los artículos para el hogar (muebles, decorativos, vajillas, etc)
- Línea de Video y Audios, el cual comprende de todos los artículos relacionados a televisores, equipos de sonidos.
- Línea Blanca o LBL son los electrodomésticos para el hogar (Refrigeradoras, cocinas, lavadoras, etc)
- Productos de gran consumo (PGC), estos productos comprenden a de primera necesidad (abarrotes, desayuno, bebidas, etc)

- Productos Non Food, el cual comprende de todos los artículos como vestuarios, perfumería, juguetes, ferretería, alimentos y accesorios para mascotas, etc.

### Máquinas y Equipos

En la siguiente tabla se indica las maquinarias y equipos que se emplean en el proceso de análisis.

Tabla 8. *Maquinaria y equipos en la empresa*

Máquina	Descripción	Función
	Máquina Order Picker ece 225 capacidad de carga de 2.5 toneladas, puede cargar 2 paletas a la vez, velocidad máxima de 10 km/h.	El traslado de los productos paletizados hacia las áreas designadas.
	Máquina traspallet ERE 225 capacidad de carga 2 toneladas solo puede cargar una paleta, velocidad máxima 12 km/h.	El traslado de los productos paletizados hacia las áreas designadas.
	Máquina elevador EVT 214 velocidades 12 KM/H, Capacidad de carga 2.5 toneladas, carga en forma vertical.	Utilización para el guardado de mercadería en los racks en el área de almacén.
	Estocka hidráulica, capacidad de carga 2.5 toneladas, altura máxima de elevación 30 cm, peso de equipo 65 kg.	Utilización para el traslado de pallets, distribución de productos.
	Modelo MC920 está equipado con una memoria flash OMAP de doble núcleo y 4 GHz de 4GHz. El modelo se comunica de forma inalámbrica a través de Bluetooth 2.1 con EDR, también es compatible con Wi-Fi.	Utilización para el picking, guardado, dirigido de productos mediante el escáner de los códigos de barra.

## Control de inventarios

Como parte de la implementación de la gestión de inventarios, se observó un cambio en el control de inventarios. En este punto se desea medir el inventario final del almacén, el cual debe adecuarse a las necesidades de reposición, pero considerando las dimensiones físicas del espacio para este fin. Cabe resaltar que un mayor nivel de inventarios requiere un costo de mantenimiento más alto; la situación óptima consiste en almacenar los productos que sean necesarios para la reposición en un periodo corto. Mediante la siguiente tabla se podrá observar los niveles de inventario final al concluir cada periodo de análisis; se ha dividido en un escenario de ocho semanas para antes de la mejora y posterior a ella.

Tabla 9. *Control de inventario*

Control de inventario				
Semanas	Antes	Diferencia	Después	Diferencia
1	28789		23100	5689
2	32950	-4161	22050	6739
3	32800	-4011	21080	7709
4	31300	-2511	15020	13769
5	32392	-3603	19725	9064
6	34000	-5211	18100	10689
7	29571	-782	19925	8864
8	26050	2739	19600	9189
<b>Promedio</b>	30981.5		19825	

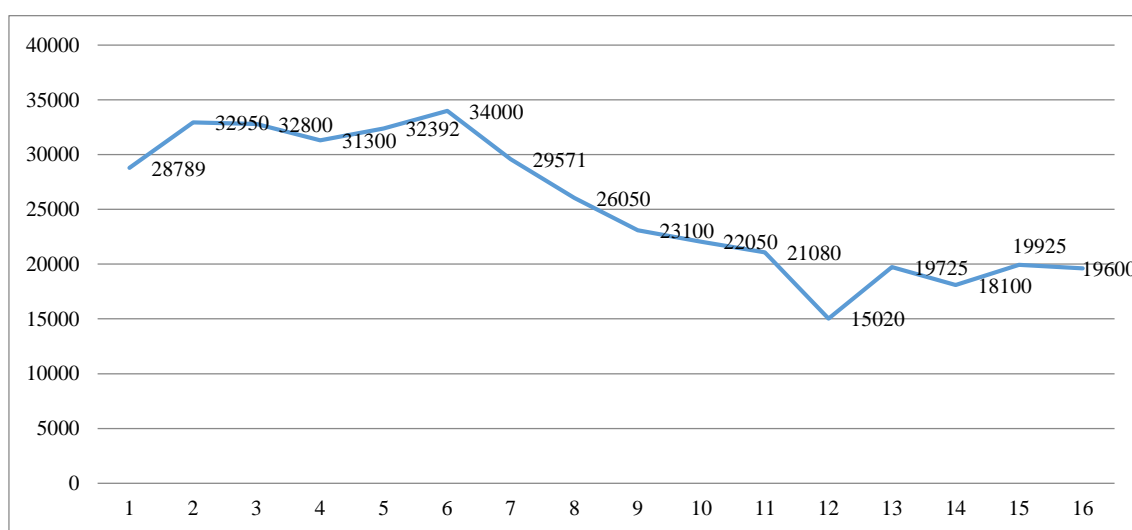
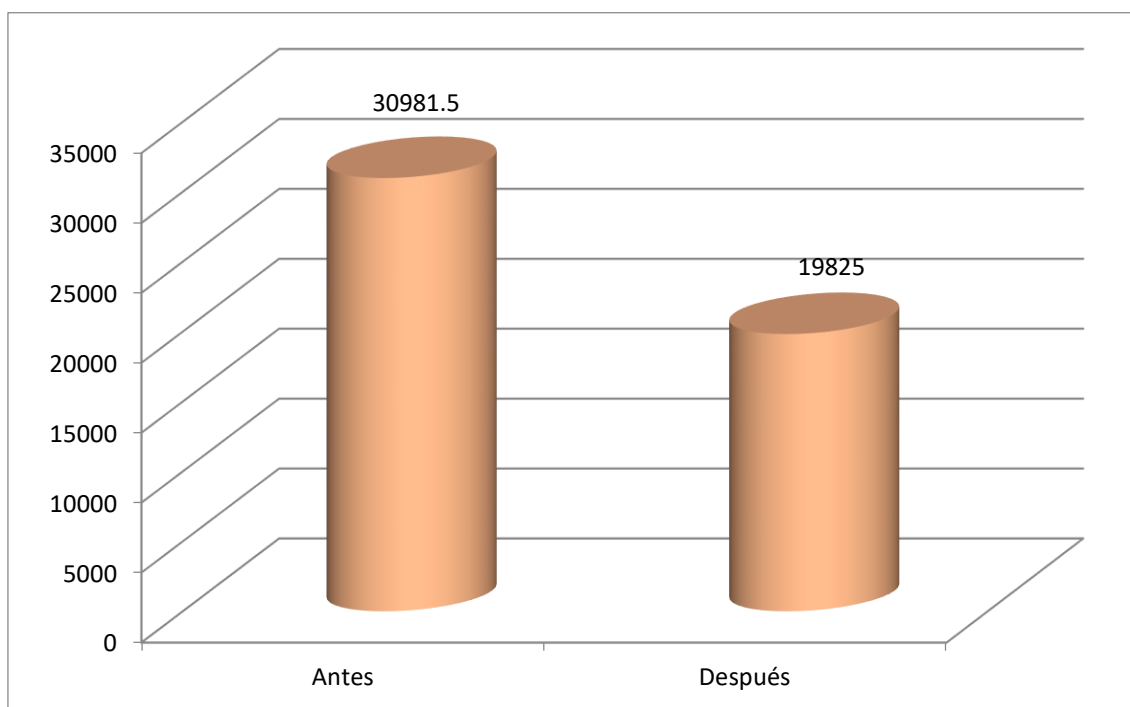


Figura 10. Nivel de control de inventarios

Como se observa en la tabla y figura anterior, han ocurrido cambios significativos en los niveles de inventario final en la empresa Tottus, lo cual evidencia una mejora respecto al control de inventario antes y después de la aplicación de mejora. Durante las primeras semanas de evaluación, se tuvieron niveles altos de inventario, que alcanzaron valores de 28 790 para la primera semana, 32 950 para la segunda, 32 800 para la tercera, 31 300 para la cuarta y finalmente, 26 050 para la sexta semana antes de la implementación de mejora. Luego del aporte de gestión del inventario estos márgenes comenzaron a reducirse y se llegó en el último periodo de la segunda fase con un nivel de 19 600 unidades. A continuación, para ahondar más en el tema, se presenta una diferencia de los promedios de cada contexto.



*Figura 11.* Nivel de control de inventarios (promedio)

En la figura se muestran los cambios en promedio del control de inventarios antes y después de la mejora. En el escenario previo a la aplicación de la gestión de inventarios se determinó un valor de 30,981.5 en promedio, dicha cifra se redujo hasta 19,825 en promedio para los periodos después; entonces, se ha mostrado un cambio del 36% en esta dimensión.

## Exactitud de inventario

Se midió a través del indicador ERI. En la presente sección se presentarán los cambios encontrados durante ocho semanas antes y ocho semanas después de la aplicación de la mejora, para ello se medirá la exactitud del inventario que se realiza, es decir, conocer el nivel de precisión entre los datos observados en la realidad y los números en el sistema. La evolución de este indicador se presenta la siguiente tabla y figura.

Tabla 10. *Exactitud de inventario*

ERI						
Semanas	Antes			Después		
	Con diferencias	Sin diferencia	Total general	Con diferencias	Sin diferencia	Total general
1	9%	91%	100%	7%	93%	100%
2	9%	91%	100%	7%	93%	100%
3	8%	92%	100%	5%	95%	100%
4	10%	90%	100%	6%	94%	100%
5	11%	89%	100%	5%	95%	100%
6	9%	91%	100%	5%	95%	100%
7	9%	91%	100%	4%	96%	100%
8	8%	92%	100%	3%	97%	100%
<b>Promedio</b>		90.88%			94.75%	

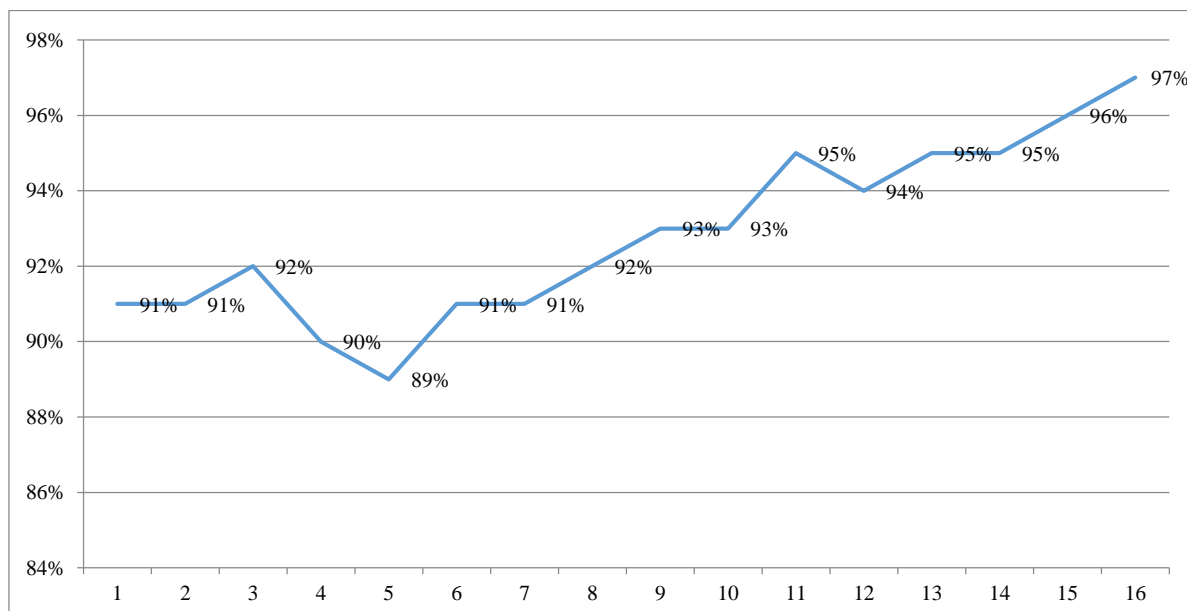
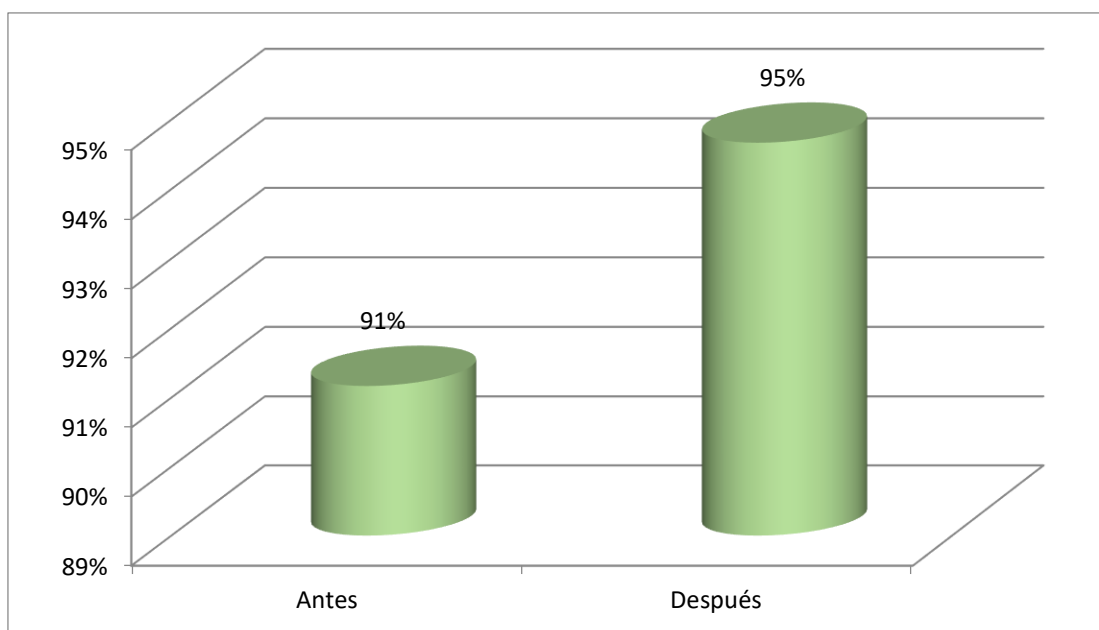


Figura 12. Nivel de exactitud de inventarios.

En la tabla y figura anterior se aprecian los cambios acontecidos en la exactitud de los inventarios en la empresa Tottus. Se evidencia una mejora significativa respecto

los escenarios antes y después de la aplicación de la gestión de inventarios. Durante las primeras semanas de evaluación, se obtuvieron niveles bajos de exactitud que alcanzaron valores de 91% para la primera semana, 91% para la segunda, 92% para tercero, 90% para cuarto y por último, 92% para la octava semana antes de la implementación. Luego del aporte de gestión del inventario estos márgenes comenzaron a incrementarse y se llegó en el último periodo de la segunda fase con un nivel del 97% de exactitud. A continuación, para profundizar en el tema, se presenta una diferencia de los promedios de cada contexto.



*Figura 13.* Nivel de exactitud de inventarios (promedio)

En la figura se presentan los cambios en promedio de la exactitud de inventarios antes y después de la mejora. En el escenario previo a la aplicación de la gestión de inventarios se determinó un valor de 91% en promedio, dicha cifra se incrementó hasta 95% en promedio para los periodos después; entonces, se ha mostrado un cambio del 3.84% en esta dimensión.

### **Rotación de inventarios**

Este indicador mide la relación entre las salidas o despachos respecto al inventario final en promedio. Se presentarán los cambios durante ocho semanas antes y ocho

semanas después de la aplicación de la mejora. Los cambios en este indicador se muestran en la siguiente tabla y figura.

Tabla 11. *Rotación de inventario*

Rotación de inventario						
Semanas	Cantidad real (salidas)	Antes		Después		
		Inv. Final promedio	R.I	Cantidad real (salidas)	Inv. Final promedio	R.I
1	327	28189	0.012	646	24100	0.027
2	1174	34375	0.034	644	23475	0.027
3	819	34250	0.025	631	21536	0.029
4	506	32950	0.015	619	22590	0.027
5	523	27526	0.019	602	17585	0.034
6	533	35100	0.015	724	16568	0.044
7	592	26909	0.022	909	20310	0.045
8	661	29075	0.023	1310	22360	0.059
<b>Promedio</b>			0.0205			0.0365

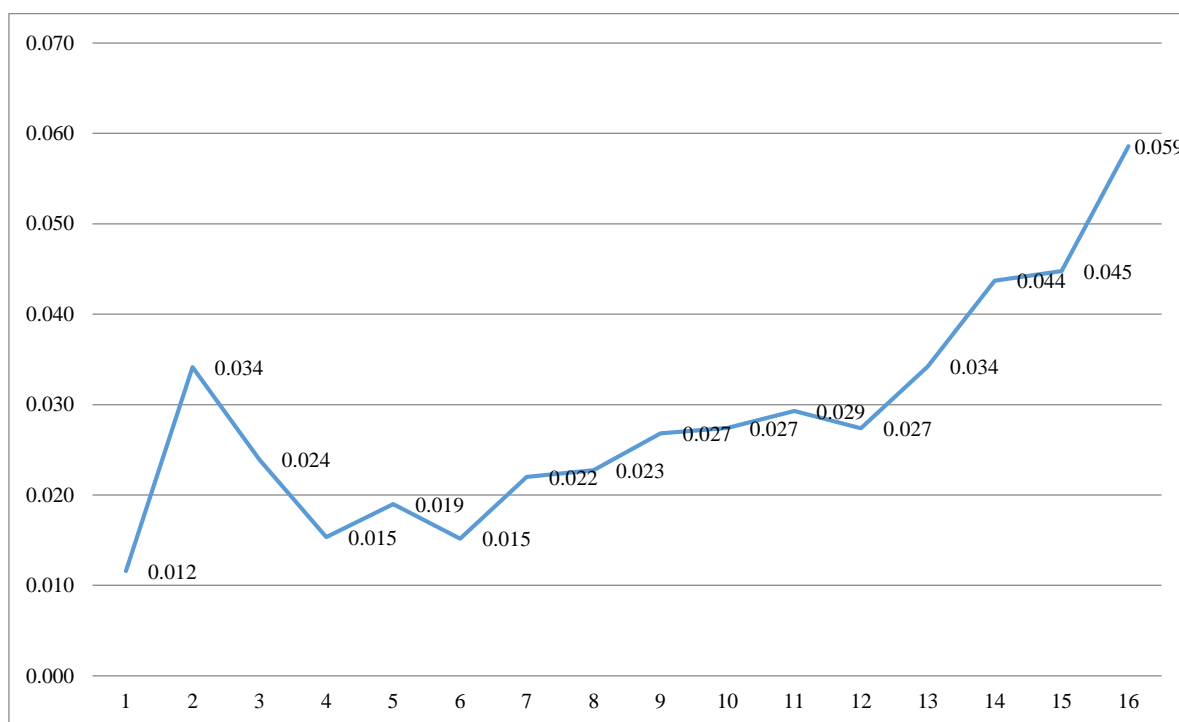
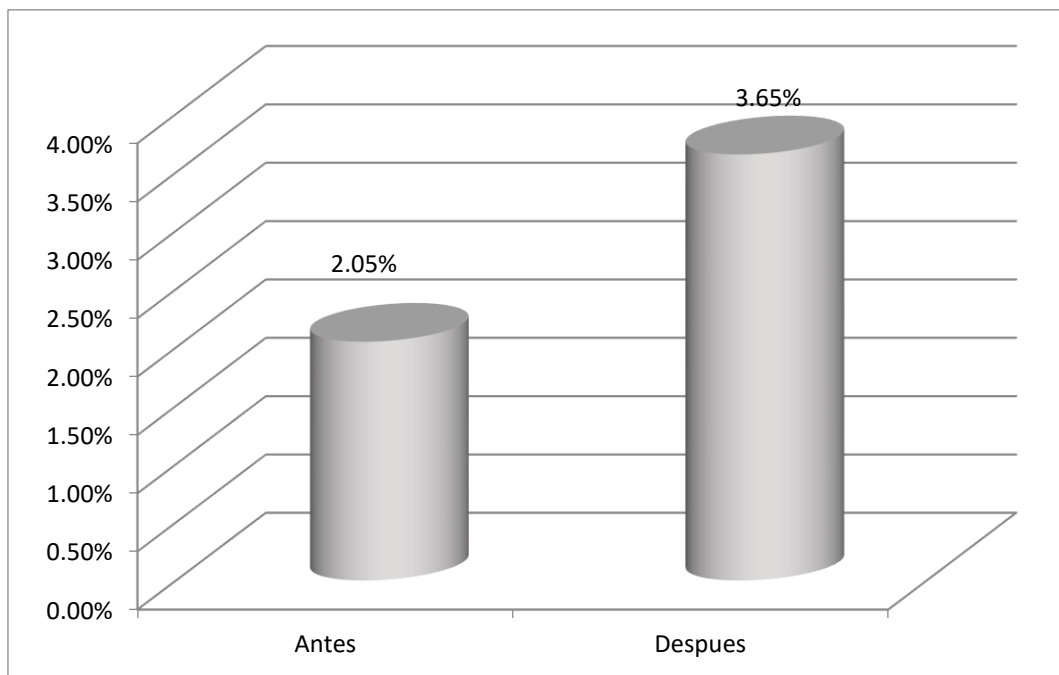


Figura 14. Nivel de rotación de inventarios

En la tabla y figura mostradas anteriormente, se detallan las modificaciones encontradas en la rotación del inventario en la empresa Tottus. Se aprecia una mejora significativa respecto los escenarios antes y después de la aplicación de la gestión de inventarios. Durante las primeras semanas de evaluación, se tuvieron



niveles bajos de rotación que alcanzaron valores de 0.012 para la primera semana, 0.034 para la segunda, 0.024 para la tercera, 0.015 para la cuarta, 0.019 para el quinto, 0.015 para el sexto, 0.22 para el séptimo y por último, 0.023 para el octavo mes antes de la implementación. Luego del aporte de gestión del inventario estos márgenes comenzaron a incrementarse y se llegó en el último periodo de la segunda fase con un nivel del 0.059 de rotación. Ahora, para profundizar en el tema, se presenta una diferencia de los promedios de cada contexto.



*Figura 15.* Nivel de rotación de inventarios (promedio)

En la figura se presentan los cambios en promedio de la rotación de inventarios antes y después de la mejora. En el escenario previo a la aplicación de la gestión de inventarios se determinó un valor de 2.05 % en promedio, dicha cifra se incrementó hasta 3.65 % en promedio para los periodos después; entonces, se ha mostrado un cambio del 78.3 % en esta dimensión.

### **Análisis descriptivo variable independiente: Gestión de inventarios**

Se muestran valores logrados de sus indicadores durante el tiempo de estudio considerando dos escenarios de medición. Se analizó sus cada uno de sus dimensiones. Los datos de cada de ellos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 12. *Nivel de gestión de los inventarios*

<b>Semana</b>	<b>Control de inventario</b>		<b>ERI</b>		<b>Rotación</b>	
	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después
<b>1</b>	28789	23100	91%	93%	0.0116	0.0268
<b>2</b>	32950	22050	91%	93%	0.0342	0.0274
<b>3</b>	32800	21080	92%	95%	0.0239	0.0293
<b>4</b>	31300	15020	90%	94%	0.0154	0.0274
<b>5</b>	32392	19725	89%	95%	0.0190	0.0342
<b>6</b>	34000	18100	91%	95%	0.0152	0.0437
<b>7</b>	29571	19925	91%	96%	0.0220	0.0448
<b>8</b>	26050	19600	92%	97%	0.0227	0.0586
<b>Promedio</b>	<b>30981.5</b>	<b>19825</b>	<b>91%</b>	<b>95%</b>	<b>0.0205</b>	<b>0.0365</b>

En la tabla anterior se muestran los cambios respecto a las dimensiones de la variable del control de inventarios, para ello se ha dividido es escenarios antes y después de la aplicación de mejora. La situación inicial del inventario tuvo 28,789 artículos, cifra que logró disminuir a 19,600 artículos en el último periodo de análisis; esto nos muestra una mejor gestión de inventarios, en tanto que no se almacena gran cantidad de elementos (lo que genera un costo a la empresa). En la segunda dimensión, se observó que la exactitud del inventario era de 91%, lo cual mejoró dado que el mejor valor luego de la implementación fue del 97% de exactitud. Finalmente, en lo que respecta a la rotación de inventarios, se determinó que al inicio del análisis (en la situación antes) este indicador fue de 0.0116, el cual incrementó hasta llegar a ser de 0,0586. A continuación, se muestra una figura que gráfica los cambios mencionados a nivel promedio.

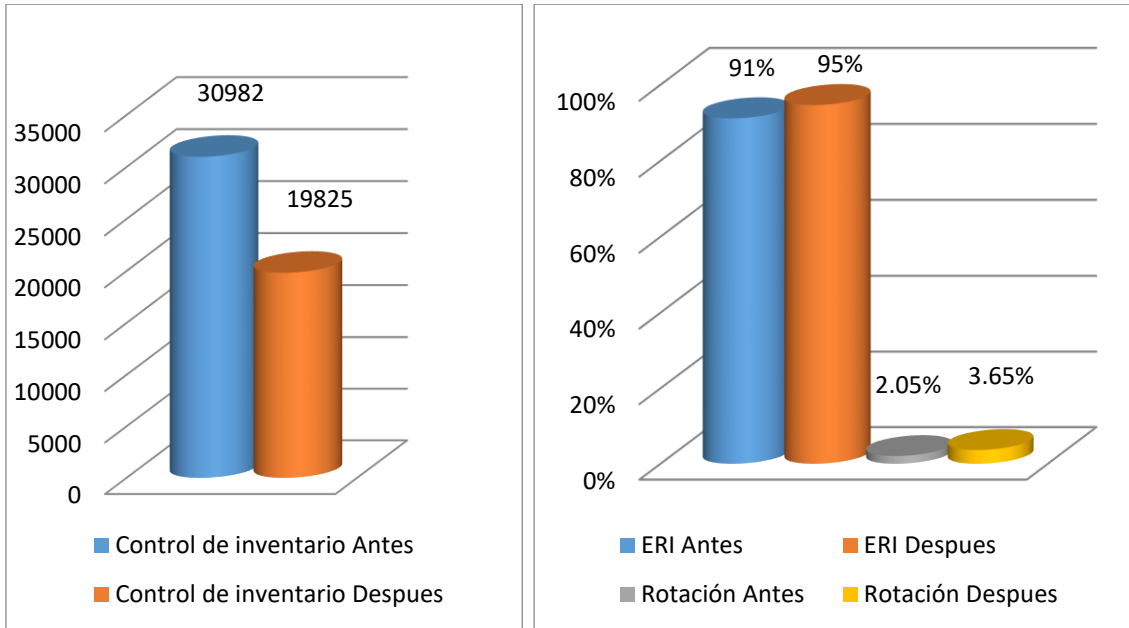


Figura 16. Nivel de gestión de inventarios.

Las figuras indican niveles en promedio de las dimensiones de la variable independiente han incrementado de manera considerable. Para el caso de la exactitud del inventario (ERI), este pasó de tener un promedio del 91% a 95% en el escenario posterior a la mejora. Situación similar se observa en la rotación de inventarios, la cual fue de un promedio de 2.05% antes de la implementación de mejora, para alcanzar el valor de 3.65% posterior a ella.

Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la variable independiente.

Descriptivos				
	Escenario		Estadístico	Error estándar
Control de Inventarios	Antes	Media	30981,5000	940,17939
		Mediana	31846,0000	
		Varianza	7071498,286	
		Desviación estándar	2659,22889	
		Mínimo	26050,00	
		Máximo	34000,00	
	Después	Media	19825,0000	880,19428
		Mediana	19825,0000	
		Varianza	6197935,714	
		Desviación estándar	2489,56537	
		Mínimo	15020,00	
		Máximo	23100,00	
ERI	Antes	Media	80,7500	10,25523
		Mediana	91,0000	
		Varianza	841,357	
		Desviación estándar	29,00616	
		Mínimo	9,00	
		Máximo	92,00	
	Después	Media	94,7500	,49099
		Mediana	95,0000	
		Varianza	1,929	
		Desviación estándar	1,38873	
		Mínimo	93,00	
		Máximo	97,00	
Rotación de inventarios	Antes	Media	20,5000	2,45677
		Mediana	20,5000	
		Varianza	48,286	
		Desviación estándar	6,94879	
		Mínimo	12,00	
		Máximo	34,00	
	Después	Media	36,5000	4,15761
		Mediana	31,5000	
		Varianza	138,286	
		Desviación estándar	11,75949	
		Mínimo	27,00	
		Máximo	59,00	

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis descriptivo variable dependiente: Calidad del servicio**

Sus dos dimensiones explican la capacidad de respuesta del área y los pedidos perfectos realizados. La primera hace referencia a los pedidos entregados a tiempo y la segunda considera la entrega completa (sin faltas o fallas) de la mercadería. Para ver sus diferencias se dividió los escenarios en antes y después, en cada uno de ellos se considera un horizonte de 8 semanas. Mediante la siguiente tabla se procede a mostrar los porcentajes que cada uno de ellos alcanzó en dicho periodo, además de mostrar el promedio de ambos.

Tabla 14. *Nivel de gestión de la calidad del servicio*

<b>Semana</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>		<b>Pedidos perfectos</b>	
	Antes	Después	Antes	Después
<b>1</b>	85.02%	92.66%	86.24%	91.90%
<b>2</b>	85.81%	93.17%	87.43%	93.48%
<b>3</b>	83.86%	94.19%	86.65%	93.06%
<b>4</b>	86.36%	94.02%	85.97%	93.69%
<b>5</b>	86.27%	93.00%	87.09%	92.71%
<b>6</b>	84.80%	94.17%	85.55%	95.38%
<b>7</b>	83.99%	94.90%	85.31%	94.81%
<b>8</b>	84.92%	95.50%	85.37%	95.04%
<b>Promedio</b>	85.13%	93.95%	86.20%	93.76%

La tabla 13 indica los porcentajes alcanzados en cada mes respecto a los indicadores de capacidad de respuesta y pedidos perfectos. En el primer caso se observa que durante las primeras semanas de aplicación este indicador se mantuvo en 85.02 % para la primera semana, pasando por valores similares hasta llegar al 84.92 % en la octava semana del escenario previo. Luego de la implementación de mejoras se aprecia que la capacidad de repuesta mejoró en tanto que hacia el final de la evaluación se obtuvo el 95.5 % de cumplimiento. Situación análoga se presenta para la dimensión de pedidos perfectos, en el escenario previo a las mejoras se alcanzaban porcentajes de 86.24 % para la primera semana y 85.37 % para la última; posterior a la implementación de la gestión de inventarios este factor mejoró a 91.9 % para la primera semana y llegó a ser de 95.04 para la octava semana después de la mejora. Ahora de manera gráfica se presenta la comparación de promedios a través de la siguiente figura:

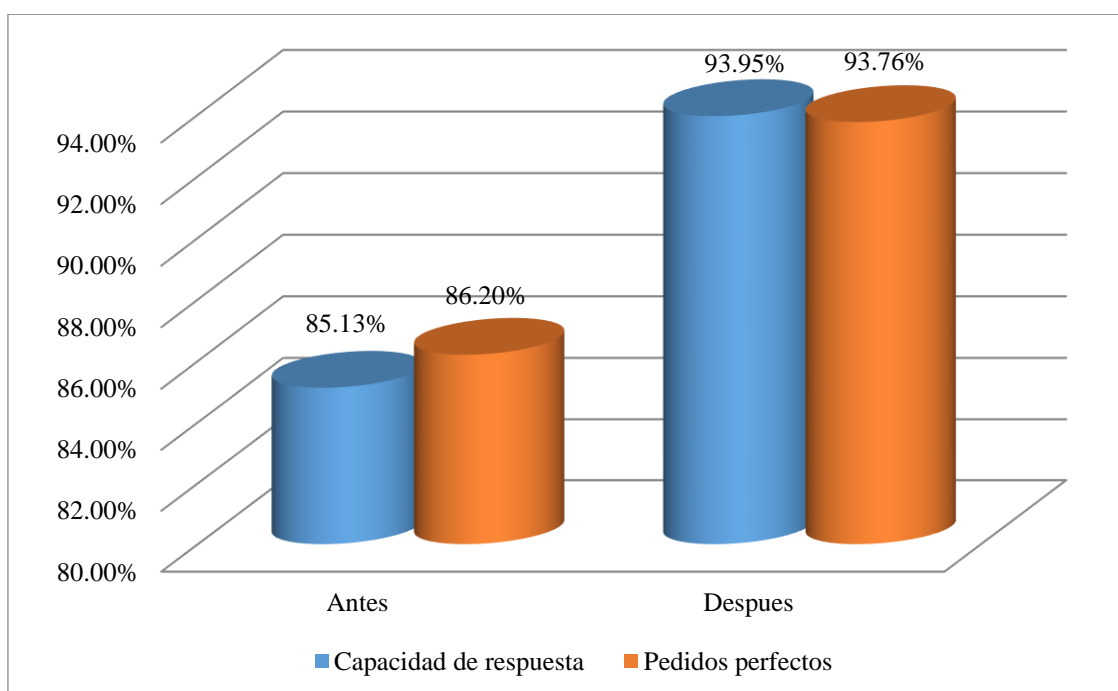


Figura 17. Nivel de gestión de la calidad del servicio.

La figura 17, indica la amplia diferencia entre los porcentajes promedio para la capacidad de respuesta y pedidos perfectos antes y después de la gestión de inventarios. En el primer caso la capacidad de respuesta antes en promedio para las 8 primeras semanas fue del 85.13 % y posterior la mejora fue de 93.95 %. Situación similar se observa en los pedidos perfectos, donde en el escenario previo se halló un promedio del 86.2 % y luego paso a ser de 93.76 %.

Tabla 15. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente

		Descriptivos		
	Escenario	Estadístico	Error estándar	
Capacidad de respuesta	Antes	Media	8512,8750	33,68045
		Mediana	8497,0000	
		Varianza	9074,982	
		Desviación estándar	95,26270	
		Mínimo	8386,00	
		Máximo	8636,00	
	Después	Media	9395,1250	34,30662
		Mediana	9409,5000	
		Varianza	9415,554	
		Desviación estándar	97,03378	
Fiabilidad	Antes	Media	8620,1250	28,23842
		Mediana	8610,5000	
		Mínimo	9266,00	
		Máximo	9550,00	

	Varianza	6379,268	
	Desviación estándar	79,87032	
	Mínimo	8531,00	
	Máximo	8743,00	
Después	Media	9375,8750	43,30269
	Mediana	9358,5000	
	Varianza	15000,982	
	Desviación estándar	122,47850	
	Mínimo	9190,00	
	Máximo	9538,00	

### Dimensión 1: Capacidad de respuesta

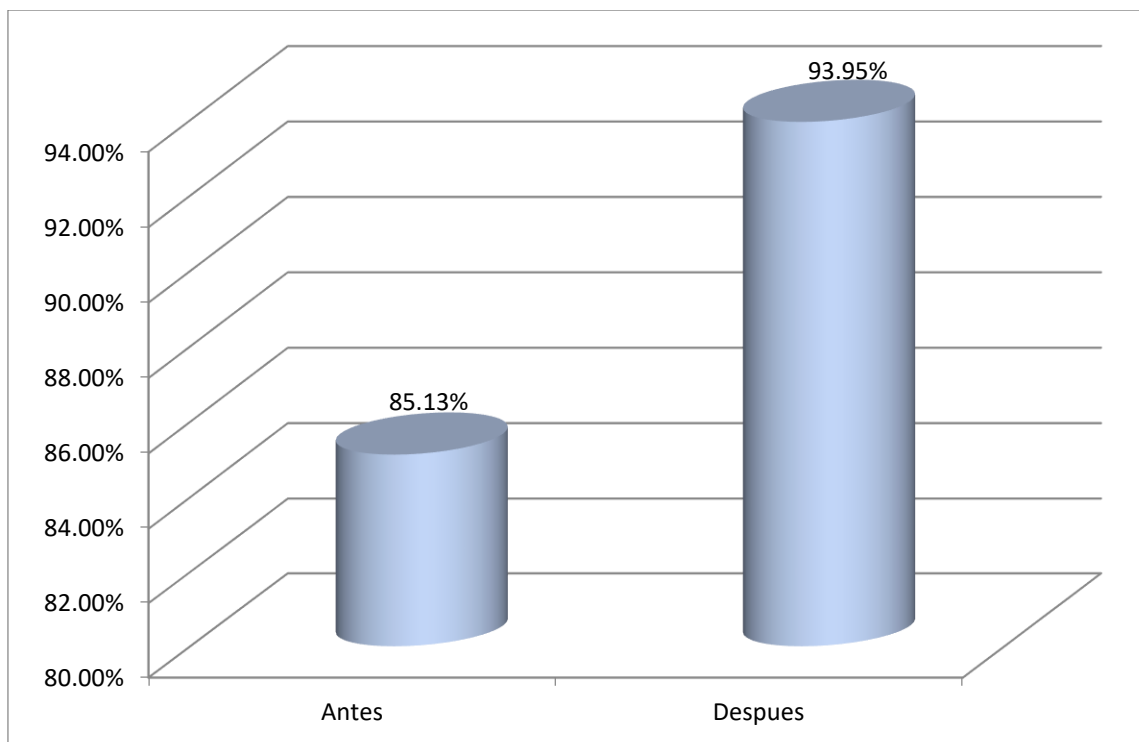
La primera dimensión a describir es la capacidad de respuesta, la cual mide los pedidos entregados dentro de la fecha respecto al total de ellos. Esto demuestra el nivel de cumplimiento en el trabajo de despacho y entregas bien realizadas, lo cual es importante en la sección a analizar.

Tabla 16. *Nivel de gestión de la capacidad de respuesta*

	Pedidos a tiempo	Total	Antes	Pedidos a tiempo	Total	Después
<b>1</b>	278	327	85.02%	606	654	92.66%
<b>2</b>	1010	1177	85.81%	600	644	93.17%
<b>3</b>	691	824	83.86%	584	620	94.19%
<b>4</b>	437	506	86.36%	566	602	94.02%
<b>5</b>	502	582	86.27%	663	713	93%
<b>6</b>	452	533	84.80%	856	909	94.17%
<b>7</b>	527	627	83.99%	1051	1108	94.90%
<b>8</b>	563	663	84.92%	1252	1311	95.50%
<b>Promedio</b>			<b>85.13%</b>			<b>93.95%</b>

En la tabla anterior se detalla la información correspondiente a la capacidad de respuesta del área, lo cual es medido con los pedidos entregados a tiempo. Se consideró un periodo de 8 semanas para cada escenario. Para el primero se logró un cumplimiento del 85.02% en la primera semana, 85.81% para la segunda, 83.86% para la tercera, mejoró en la cuarta semana puesto que alcanzó el valor de 86.36%, para la quinta semana fue de 86.27 %, bajo a 84.8% para la quinta semana, fue de 83.99% para la séptima y finalmente, 84.92% para la octava semana. Luego del aporte este indicador tuvo una mejora en la primera de 92.66%; para la segunda, 93.17%, en la tercera, 94.19%; durante la cuarta semana, 94.02%;

en la quinta, 93 %, para la sexta de 94.17 %, en la séptima; y finalmente, para la octava semana del escenario posterior a la mejora se logró la mejor cifra, 95.5%. Ahora es preciso analizar los promedios de cada escenario, lo cual permite medir el impacto de la mejora; dicho análisis se presenta en la siguiente figura:



*Figura 18.* Nivel de gestión de la capacidad de respuesta.

La figura 18 muestra la comparación entre los escenarios durante las 8 primeras semanas de evaluación se obtuvo un promedio de 85.13% de cumplimiento en los pedidos entregados a tiempo. Luego en las 8 semanas posteriores a la aplicación de las mejoras este indicador mejoró hasta el 93.95% en promedio; es decir una mejora del 10.36% en promedio de ambos escenarios. Esta situación evidencia un claro cambio en el área.



Tabla 17. *Estadísticos descriptivos de la capacidad de respuesta.*

Descriptivos				
	Escenario		Estadístico	Error estándar
Capacidad de respuesta	Antes	Media	8512,8750	33,68045
		Mediana	8497,0000	
		Varianza	9074,982	
		Desviación estándar	95,26270	
		Mínimo	8386,00	
		Máximo	8636,00	
		Después	Media	
	Mediana	9409,5000		
	Varianza	9415,554		
	Desviación estándar	97,03378		
	Mínimo	9266,00		
	Máximo	9550,00		

a) Dimensión N° 2 Fiabilidad

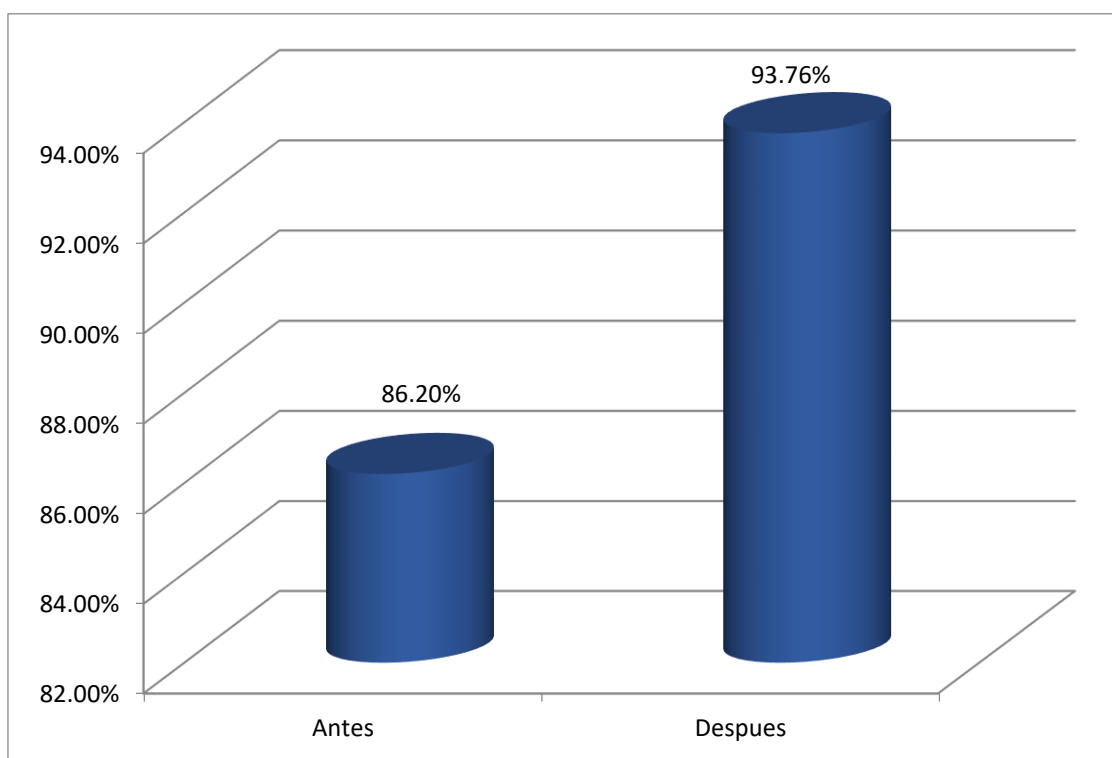
La segunda dimensión a detallar la fiabilidad en el área, esta mide las entregas realizadas de manera completa, es decir, sin errores o fallos en cantidades a despachar respecto al total de estos pedidos. Mediante porcentajes se demuestra el nivel de cumplimiento en el trabajo de entregas completas, lo cual es importante en el área de trabajo.

Tabla 18. *Nivel de gestión de la fiabilidad*

	Entrega perfecta	Total	Antes	Entrega perfecta	Total	Después
1	282	327	86.24%	601	654	91.90%
2	1029	1177	87.43%	602	644	93.48%
3	714	824	86.65%	577	620	93.06%
4	435	506	85.97%	564	602	93.69%
5	453	520	87.09%	658	710	92.71%
6	456	533	85.55%	867	909	95.38%
7	518	607	85.31%	1034	1091	94.81%
8	566	663	85.37%	1246	1311	95.04%
<b>Promedio</b>			86.20%			93.76%

En la tabla anterior se detalla la información correspondiente a la fiabilidad del área, lo cual es medido con los pedidos entregados de manera completa. Se analizó un

periodo de 8 semanas para cada escenario. Antes de la mejora se alcanzó un cumplimiento del 86.24% en la primera semana, 87.43% para la segunda, 86.65% para la tercera, en la cuarta semana fue de 85.97%, aumentó a 87.09 % para la quinta, se redujo a 85.35 % para la sexta, fue de 85.31% en la séptima y finalmente alcanzó el 85.37% para la octava semana de este escenario. Después del aporte de gestión del inventario este indicador mejoró considerablemente, dado que en la primera semana fue de 91.9%; para la segunda, 93.48%, en la tercera, 93.06%; durante la cuarta semana, 93.69%; en la quinta, 92.71 % en la sexta de 95.38 %, en la séptima de 94.81 %; y finalmente, para la octava semana del escenario posterior a la mejora se logró la cifra de 95.04%. Ahora es preciso analizar los promedios de cada escenario, lo cual permite medir el impacto de la mejora mediante la siguiente figura:



*Figura 19.* Nivel de gestión de la fiabilidad

La figura 19, muestra la comparación entre los escenarios del estudio. Durante las 8 primeras semanas de evaluación se obtuvo un promedio de 86.20 % de cumplimiento en los pedidos entregados de manera completa. Luego, en las 8 semanas posteriores a la aplicación de las mejoras este indicador mejoró hasta el

93.76% en promedio; es decir un cambio del 8.77% en promedio de ambos escenarios. Esta situación evidencia un claro cambio en el área. A través de la siguiente tabla se mostrarán los estadísticos descriptivos para la segunda dimensión.

Tabla 19. *Estadísticos descriptivos de la fiabilidad.*

Descriptivos			
Escenario		Estadístico	Error estándar
Fiabilidad Antes	Media	8620,1250	28,23842
	Mediana	8610,5000	
	Varianza	6379,268	
	Desviación estándar	79,87032	
	Mínimo	8531,00	
	Máximo	8743,00	
Después	Media	9375,8750	43,30269
	Mediana	9358,5000	
	Varianza	15000,982	
	Desviación estándar	122,47850	
	Mínimo	9190,00	
	Máximo	9538,00	

### **Análisis inferencial - Pruebas de normalidad – VD: Calidad de Servicio**

Para todos los casos de comprobación de la normalidad de sus datos se usó el siguiente criterio de decisión:

Decisión:

Si la significancia < 0.05, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ . Debido a que los datos

Tabla 20. *Análisis de la normalidad de la variable dependiente.*

Pruebas de normalidad							
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Escenario	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta	Pre-test	,170	8	,200*	,919	8	,423
	Post-test	,165	8	,200*	,953	8	,743
Fiabilidad	Pre-test	,168	8	,200*	,927	8	,490
	Post-test	,180	8	,200*	,951	8	,726

En tabla 30, se aprecia una significancia pre-test de  $0.423 > 0.05$ ; en tanto que la significancia del post-test es de  $0.743 > 0.05$ . Del mismo modo la fiabilidad indica valores  $>0.05$ . Esto es prueba que sus datos provienen de una distribución normal.

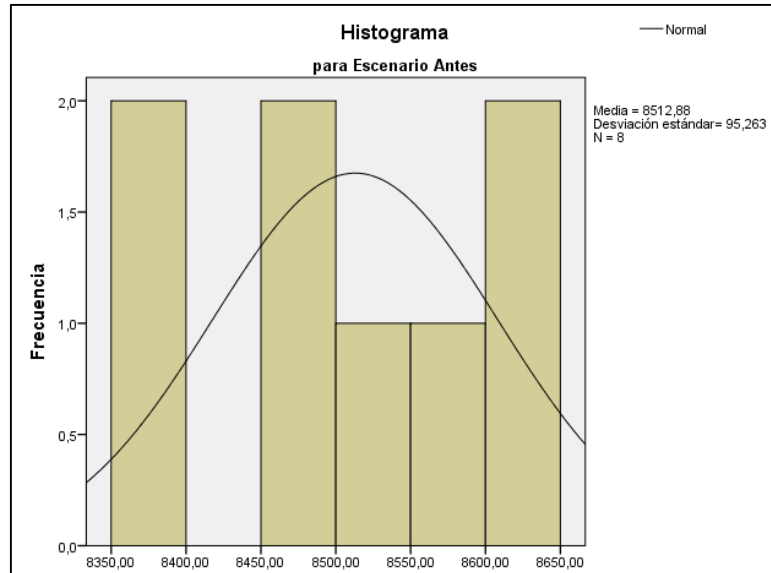


Figura 20. Histograma de los datos del nivel calidad del servicio (pre-test)

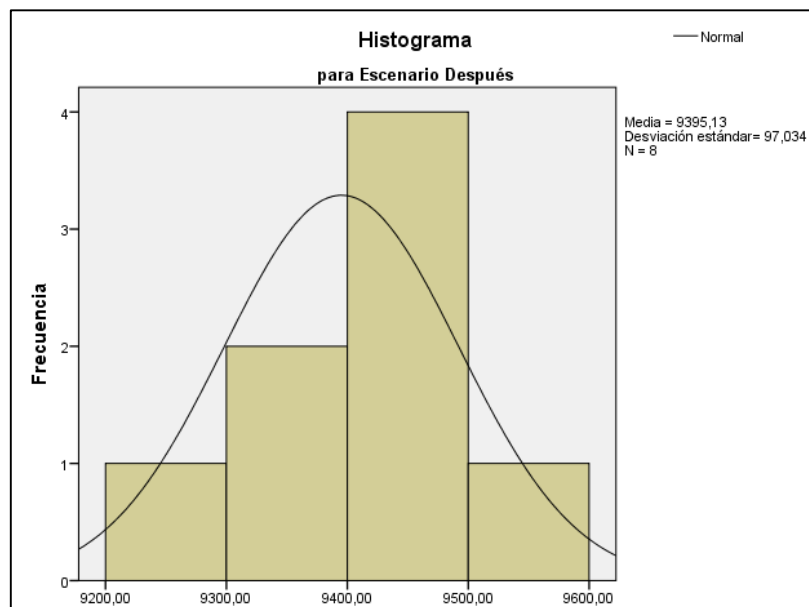


Figura 21. Histograma de los datos del nivel calidad del servicio (post-test)

Las figuras muestran el histograma de la calidad del servicio en el escenario pre y post test, estos muestran datos centrados estos indican que sus datos de dicha gestión son de una distribución normal.

## Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Tabla 21. *Análisis de la normalidad de la dimensión N° 1.*

Pruebas de normalidad							
Escenario	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Capacidad de respuesta	Pre-test	,170	8	,200 <sup>*</sup>	,919	8	,423
	Post-test	,165	8	,200 <sup>*</sup>	,953	8	,743

Decisión:

En tabla 31, se aprecia una significancia pre-test de  $0.423 > 0.05$ ; en tanto que la significancia del post-test es de  $0.743 > 0.05$ . Esto es prueba que sus datos provienen de una distribución normal.

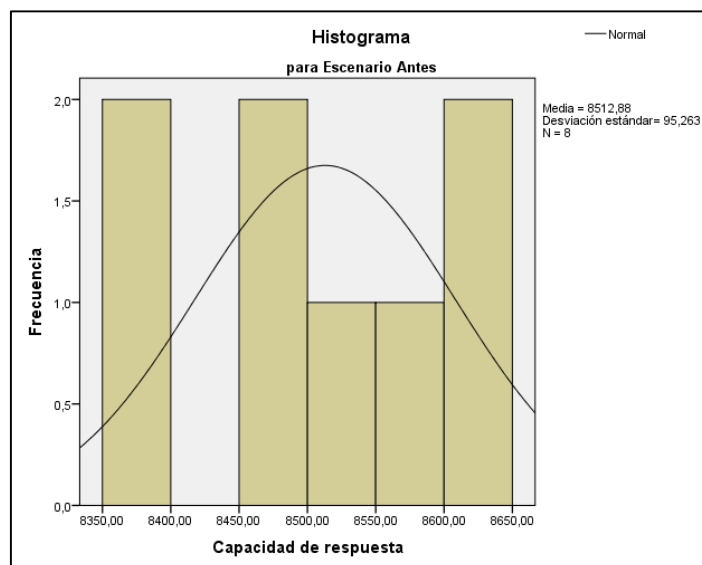


Figura 22. Histograma de los datos del nivel capacidad de respuesta (pre-test).

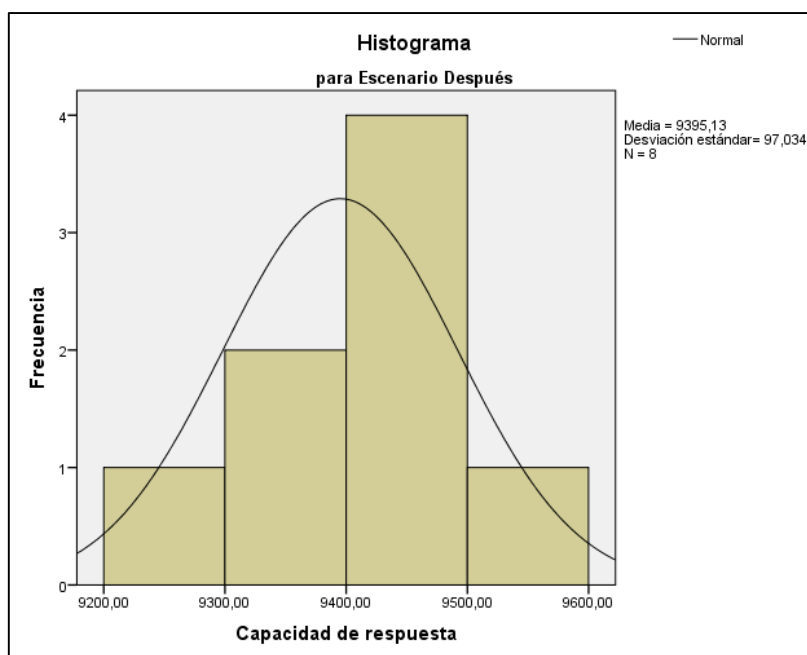


Figura 23. Histograma de datos del nivel de capacidad de respuesta (post-test)  
 Las figuras muestran el histograma del indicador capacidad de respuesta en el escenario pre y post test, estos muestran datos centrados estos indican que sus datos de dicha gestión son de una distribución normal.

## Dimensión 2: Fiabilidad

Tabla 22. *Análisis de la normalidad de la dimensión N° 2.*

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Escenario	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	Pre-test	,254	6	,200*	,866	6	,212
	Post-test	,209	6	,200*	,907	6	,415

Decisión:

En tabla 31, se aprecia una significancia pre-test de  $0.423 > 0.05$ ; en tanto que la significancia del post-test es de  $0.743 > 0.05$ . Esto es prueba que sus datos provienen de una distribución normal.

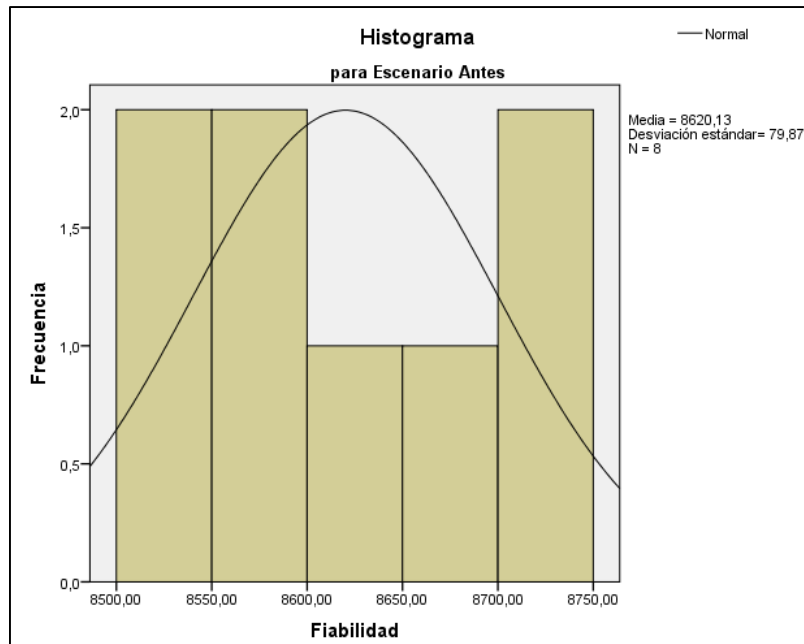


Figura 24. Histograma de los datos muestrales del nivel de fiabilidad (pre-test).

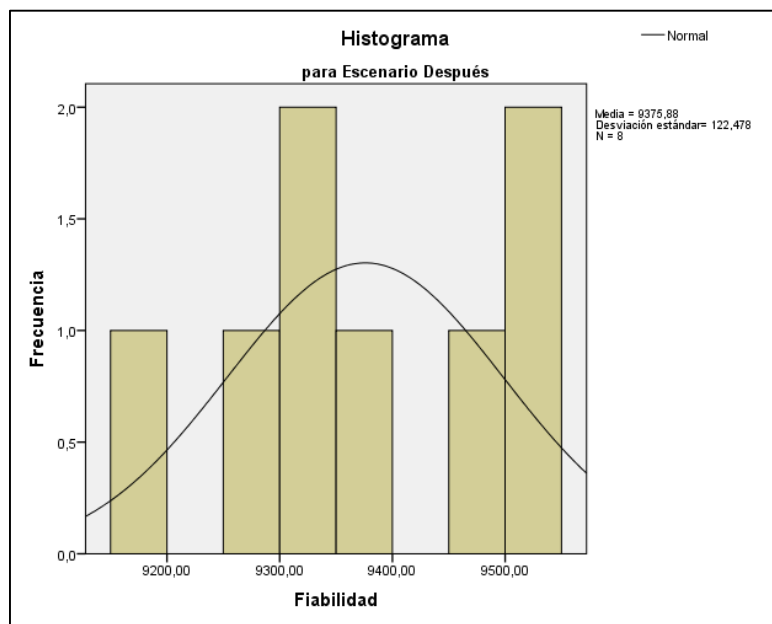


Figura 25. Histograma de los datos muestrales del nivel de fiabilidad (post-test)

Las figuras muestran el histograma del indicador fiabilidad en el escenario pre y post test, estos muestran datos centrados estos indican que sus datos de dicha gestión son de una distribución normal.

## Contrastación de la hipótesis general

Para todos los casos de prueba de hipótesis se usó la siguiente regla de decisión:

Ho:  $\mu$  antes  $\geq$   $\mu$  después: Se aprueba Ho

Ha:  $\mu$  antes  $\leq$   $\mu$  después. Se aprueba Ha

Ho: La aplicación de la gestión de inventario no mejora significativamente la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

Ha: La aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

Tabla 23. *Estadística de muestras relacionadas de la hipótesis general.*

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Capacidad de respuesta Antes	8512,8750	8	95,26270	33,68045
	Capacidad de respuesta Después	9395,1250	8	97,03378	34,30662
Par 2	Fiabilidad Antes	8620,1250	8	79,87032	28,23842
	Fiabilidad Después	9375,8750	8	122,47850	43,30269

Fuente. programa SPSSv.24

En las tablas anterior, queda claramente demostrado los valores promedios del periodo antes de ambas dimensiones que fue (0.8512 y 0.8620) estos fueron menores al periodo después de la mejora (0.9395 y 0.9375) respectivamente.

Tabla 24. *Análisis estadísticos de muestras relacionadas hipótesis general.*

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Pa r 1	Capac. rpta Antes – Capac. Rpta. Después	- 882,25000	165,98601	58,68492	- 1021,01778	-743,48222	-15,034	7	,000
	Pa r 2	Fiabilidad Antes – Fiabilidad Después	- 755,75000	186,58721	65,96854	-911,74081	-599,75919	-11,456	7



En esta tabla se indica que la significancia fue menor a 0.05 (0.000 y 0.00). Entonces, no se cumple con  $H_0: \mu$  calidad del servicio en el área de almacén antes  $\geq \mu$  Calidad del servicio en el área de almacén después. Por lo cual la  $H_0$  queda rechazada y se aceptó  $H_a$  que indica que la aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019.

### Hipótesis específica 1: Capacidad de respuesta

$H_0$ : La aplicación de la gestión de inventarios no mejora significativamente la capacidad de respuesta del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

$H_a$ : La aplicación de la gestión de inventarios mejora significativamente la capacidad de respuesta del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

Tabla 25. *Estadística de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 1.*

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Capacidad de respuesta Antes	8512,8750	8	95,26270	33,68045
	Capacidad de respuesta Después	9395,1250	8	97,03378	34,30662

Fuente. programa SPSSv.24

En las tablas anterior, queda claramente demostrado el valor promedio del indicador capacidad de respuesta, en la medición antes fue (0.8512) este fue menor al periodo después de la mejora (0.9395) respectivamente.

Tabla 26. *Análisis estadísticos de muestras relacionadas hipótesis específica 1*

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media de	95% de intervalo de				Sig.		
		Desviación	error	confianza de la diferencia		t	gl	(bilateral)	
Par	Media	estándar	estándar	Inferior	Superior				
1	Capac. Rpta.	-	165,98601	58,68492	-1021,01778	-743,48222	-	7	,000
	Antes –	882,25000							
	Capac. Rpta.								
	Después								

Fuente. programa SPSSv.24

Regla de decisión:

Ho:  $\mu$  Capacidad de respuesta en el área de almacén antes  $\geq$   $\mu$  Capacidad de respuesta en el área de almacén después

Ha:  $\mu$  Capacidad de respuesta en el área de almacén antes  $\leq$   $\mu$  Capacidad de respuesta en el área de almacén después.

En esta tabla se indica que la significancia fue menor a 0.05 (0.000). Entonces, no se cumple que Ho:  $\mu$  capac. Rpta. antes  $\geq$   $\mu$  capac. Rpta en el área de almacén después. Por lo cual la Ho queda rechazada y se aceptó Ha que indica que la aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la capacidad de respuesta del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019.

### Hipótesis específica 2: Fiabilidad

Ho: La aplicación de la gestión de inventarios no mejora significativamente la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

Ha: La aplicación de la gestión de inventarios mejora significativamente la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019

Tabla 27. *Estadística de muestras relacionadas de la hipótesis específica N° 2.*

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Fiabilidad Antes	8620,1250	8	79,87032	28,23842
	Fiabilidad Después	9375,8750	8	122,47850	43,30269

Fuente. programa SPSSv.24

En la tabla anterior, queda claramente demostrado el valor promedio del indicador fiabilidad, en la medición antes fue (0.8620) este fue menor al periodo después de la mejora (0.9375) respectivamente.

Tabla 28. *Análisis estadísticos muestras relacionadas hipótesis específica 2*

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
95% de intervalo de									
Media de									
confianza de la									
diferencia									
		Media	Desviación estándar	error estándar	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	Fiabilidad Antes – Fiabilidad Después	- 755,75000	186,58721	65,96854	911,74081	599,75919	11,456	7	,000

Fuente. programa SPSSv.24

Regla de decisión:

Ho:  $\mu$  fiabilidad del área de almacén antes  $\geq$   $\mu$  fiabilidad del área de almacén después

Ha:  $\mu$  fiabilidad del área de almacén antes  $\leq$   $\mu$  fiabilidad del área de almacén después.

En esta tabla se indica que la significancia fue menor a 0.05 (0.000). Entonces, no se cumple que Ho:  $\mu$  fiabilidad antes  $\geq$   $\mu$  fiabilidad en el área de almacén después. Por lo cual la Ho queda rechazada y se aceptó Ha que indica que la aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019.

## V. DISCUSIÓN

En la presente sección se muestra la discusión de resultados, es decir la comparación de los hallazgos de las tesis comentadas en los antecedentes respecto a los resultados que se encontraron en la presente investigación, todo ello considerando los objetivos (tanto el principal y los específicos). Dicho análisis se relata a continuación:

### **Primera discusión**

Considerando los hallazgos que fueron obtenidos después del término de la investigación, se resalta que como resultado se obtuvieron valores numéricos esto dado el enfoque de la investigación que fue cuantitativo; ello permitió hacer las comparaciones y ver las diferencias frente a otras investigaciones con similar tema de estudio. Respecto al objetivo general de la investigación se determinó la aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019. Ello dado que la media del nivel de calidad del servicio antes (0.8512 y 0.8620) es menor a la media de la calidad del servicio después de la implementación de mejora (0.9395 y 0.9375); adicionalmente, con la estadística inferencial, se determinó una significancia menor a 0.05 (0.000 y 0.00). Una situación similar se observó en Salvatierra (2018), donde se logró una mejora en la calidad del servicio, la cual pasó de 96.5% a 99% luego de la implementación de la gestión de inventario. En el trabajo de Cavero (2017) el cambio de la calidad del servicio fue del 3.25 %. Una mejora mucho más significativa se observó en Zapata (2016), donde gracias a la implementación de la gestión de inventarios la diferencia entre el escenario anterior y posterior a la mejora fue del 24%. También en Andrade (2016) se observa un cambio por la aplicación de esa gestión, en tanto que la calidad del servicio mejoró en 6.27%; adicionalmente, en dicha investigación también se logró una significancia menor a 0.05, lo cual sostiene dicha afirmación.

### **Segunda discusión**

Siguiendo los puntos de discusión sobre la base de los resultados que se obtuvieron en cada uno de los tiempos de medición en que se hicieron el estudio; estos valores

hicieron que fuese posible poder hacer las discusiones con las otras investigaciones, además en este punto también se dio relevancia a los resultados de la inferencia estadística en relevancia se mencionó los resultados de las pruebas aplicadas a las diversas hipótesis del estudio. De acuerdo con el primer objetivo específico de la investigación queda demostrado que la aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la capacidad de respuesta (entregas a tiempo) del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019. Ello se sostiene en tanto que la diferencia de medias de dicho nivel antes (0.8512) es menor a la media después (0.9395); además, mediante la estadística inferencial se determinó una significancia menor a 0.05 (0.000). Una mejora similar se observa en Cavero (2017), donde se logró un cambio positivo del 8% en las entregas a tiempo; en el caso de nuestro trabajo dicha mejora fue del 10.36% en promedio. Una mejora de menor proporción se observa en el trabajo de Andrade (2016) donde el cambio en la capacidad de respuesta de entregas fue del 2.21% en el escenario posterior a la mejora. En el trabajo realizado por Pérez et al. (2013) se determinó que con la aplicación de un modelo de gestión de inventarios los pedidos con retraso (no entregados a tiempo) se redujeron en 46.3 %

### **Tercera discusión**

Como punto siguiente de discusión, y haciendo referencia a uno de los objetivos específicos el cual para este estudio se consideró el siguiente enunciado el cual fue determinar que la aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la fiabilidad (entregas completas) del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019. La fiabilidad como concepto o definición en la literatura empleada indica en forma objetiva que el cumplimiento en las entregas de los pedidos hacia los clientes es de mucha relevancia esto trae consigo que la empresa sea fiable o dicho de otra manera la organización tenga o sea confiable para sus clientes. Esta afirmación se sostiene en la diferencia de las medias, en tanto que el nivel de fiabilidad antes (0.8620) es menor al después (0.9375), con un cambio del 8.77 %; de manera complementaria, en el análisis estadístico inferencial, se determinó una significancia de 0.000 menor a 0.05. Una situación análoga se obtuvo en Salvatierra (2018), donde la mejora en la fiabilidad del operador logístico fue de 2.3%; de manera similar en Cavero (2017) la mejora en los pedidos entregados completos

fue del 2.37%. Un cambio mucho mayor se observa en Zapata (2016) dado que su incremento en la fiabilidad de entrega de pedidos en la empresa ITN S.A. fue del 21%. Una mejora aún mayor se observó en el trabajo de Pérez et al. (2013), donde el incremento de los pedidos entregados completos fue del 70.5%.

#### **Cuarta discusión**

En continuidad con los puntos de discusión de esta investigación sobre los resultados que se obtuvo de lo que fue nuestra variable independiente gestión de inventarios. El cual en su situación inicial el inventario tuvo 28,789 artículos, cifra que logró disminuir a 19,600 artículos en el último periodo de análisis; esto nos muestra una mejor gestión de inventarios, en tanto que no se almacena gran cantidad de elementos por tanto no se genera costo alguno a la empresa. En el que indicador exactitud del inventario fue antes un 91%, lo cual mejoró luego de la implementación y obtuvo un 97% de exactitud. Finalmente, en lo que respecta la rotación de inventarios, se determinó que al inicio del análisis (en la situación antes) este indicador fue de 0.0116, el cual incrementó hasta llegar a ser de 0,0586. Estos valores se encuentran en la tabla nº 12 de la página 47. Lo obtenido como resultado guarda similar valor con lo investigado por Tripathi y Tiwari (2014) quienes hicieron su investigación sobre las técnicas de gestión de inventarios que permita incrementar la satisfacción de sus clientes. Como parte de los resultados el 98% de los trabajadores afirmaron que la gestión de los inventarios tuvo relación con la satisfacción del cliente a través de una mejora en el tiempo de entrega de sus servicios. El 98.5% sostuvieron que gestión de inventarios mejoró la entrega de pedidos; también, el 69.4% de trabajadores afirma que dichas técnicas mejoran el nivel de prestación del servicio en términos de eficacia y eficiencia.

#### **Quinta discusión**

En estos últimos puntos de discusión se consideró indicar como relevante los hallazgos que arrojó una de las dimensiones de la variable independiente el cual para este estudio se consideró al nivel de la exactitud del inventario. Los valores se indican en la tabla N°10, de la página 43 en dicha tabla se puede ver los valores numéricos que se obtuvo en el periodo pre estudio el cual fue de un 90.88% frente a un valor en la segunda medición donde obtuvo un 94.75%; con lo cual el

incremento de este indicador exactitud de inventario fue del 5%. Siendo la calidad de servicio la variable que tuvo dependencia del resultado de los índices de la variable independiente, este resultado del 5% de incremento fue muy significativo para el logro de los objetivos planteados que fue la mejora del nivel de servicio, además de comprobar la validez de las hipótesis planteadas. Estos resultados guardan similitud con los resultados logrados por Andrade (2016) quien en su tesis pudo determinar si el planteamiento de la gestión de inventario mejora la calidad de servicio en la empresa. Para ello se explicó el proceso de administración y control de la gestión y desarrolló conceptos de calidad de servicio. Sus resultados mostraron un incremento en la calidad de servicio del 6.27%, el nivel de servicio creció 9.75% y el nivel de capacidad de respuesta alcanzó un 2.21%. El aumento de mejoras en los puntos mencionados propició la posibilidad de mayores ingresos de ventas. Concluyó que la aplicación de gestión de inventarios logró mejorar la calidad del servicio; recomienda su empleo en otras realidades que evidencien similares problemas.

### **Sexta discusión**

Como punto final de discusión considerando el resultado de la variable independiente principalmente de su indicador rotación de inventarios los cuales se muestran en la tabla N°11, de la página 45 en dicha tabla se puede ver los valores numéricos de este indicador cuyo valor fue de 2.05% y en la segunda medición del estudio se obtuvo un 3.65%; con lo cual el incremento de este indicador fue de 1.6%. Siendo la calidad de servicios la variable que tuvo dependencia del resultado de los índices de la variable independiente, este resultado fue muy significativo para el logro de los objetivos planteados que fue la mejora del nivel del servicio, además de comprobar la validez de las hipótesis planteadas. Lo logrado como resultado tuvo un acercamiento al resultado obtenido por Trujillo (2016) quien determinó que la gestión logística mejora la calidad de servicio. Entonces, fue necesario analizar los problemas registrados como evidencia de reclamo y la revisión de los procesos realizados. Los resultados obtenidos evidenciaron que la calidad de servicio mejoró en 21% comprobando la hipótesis inicial de la investigación. Quien concluyó una relación directa entre la gestión logística y la calidad del servicio.

## VI. CONCLUSIONES

Después del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación en el área de almacén a través de la aplicación de la gestión de inventarios. Las conclusiones a las que se arribaron están relacionadas a los objetivos del estudio y estos fueron:

1. La conclusión según el objetivo general fue que la aplicación de la gestión de inventarios permitió mejorar de manera significativa la calidad del servicio del área de almacén en la empresa Tottus, Lurigancho, 2019. Esta afirmación se sostiene dado que el nivel medio de la calidad del servicio antes (85.17% y 86.17%) es menor al nivel medio luego de la aplicación de la mejora (93.83% y 93.67%); adicionalmente, mediante la estadística inferencial, se determinó una significancia de 0.000 y  $0.000 < 0.005$  en la prueba de hipótesis.
2. La conclusión según el objetivo específico n° 1, fue que la gestión de inventarios mejora la capacidad de respuesta del almacén de la empresa Tottus, Lurigancho, 2019. Esto se respalda en tanto que el nivel medio de la capacidad de respuesta antes (85.17%) es menor al nivel obtenido luego de la implementación (93.83%); además, a través de la prueba de hipótesis en la estadística inferencial, se determinó que el valor sig. (0.000) de dicho cambio fue  $< 0.05$ , en tanto quedó aceptado la hipótesis alterna.
3. La conclusión según el objetivo específico n° 2, fue posible concluir que la gestión de inventarios mejora la fiabilidad del almacén de la empresa Tottus, Lurigancho, 2019. Esto se afirma dado que el nivel medio de la fiabilidad antes (86.17%) es menor al nivel obtenido posterior de la implementación (93.67%); complementariamente, mediante la comprobación de la hipótesis relacionado a la fiabilidad se determinó que el valor sig. (0.000) de dicho cambio fue  $< 0.05$ , en tanto quedó aceptado esta hipótesis alterna.



## VII.RECOMENDACIONES

En el último capítulo se procede a detallar las recomendaciones del investigador luego de haber realizado la investigación a cargo. Dado que durante un periodo de tiempo se ha interactuado con el aporte planteado en la solución de la problemática observada que fue la baja calidad del servicio. En las siguientes líneas se mencionan las recomendaciones:

1. Se recomienda aplicar gestión de inventarios en otros locales de la empresa, para que de esta manera todas las sedes puedan trabajar bajo el mismo enfoque y manejar indicadores similares en el proceso de almacenamiento. Esto se siguiere dado la efectividad de eta metodología en la planta de análisis.
2. Se recomienda realizar capacitaciones al personal de la planta, donde se aborden temas respecto a la importancia de entregar los pedidos a tiempo; dado que del otro lado siempre se encuentra alguien esperando dichos insumos y es sumamente importante cumplir con su entrega.
3. Se recomienda el uso de formatos y fichas para el control de las cantidades en los despachos, con la finalidad de minimizar los errores en las cantidades entregadas y mejorar la capacidad de respuesta. Dichos formatos deberán ser llenados y firmados por cada área por donde pase el producto hasta su salida de la empresa

## REFERENCIAS

- ANDRADE, H., 2016. *Optimización de la gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio de la empresa Compañía Importadora Derteano y Stucker S.A.C.* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18520>
- BALLOU, R., 2014. *Logística: Administración de la Cadena de Suministro*. 5a. ed. México: Editorial Pearson Educación. ISBN 9702605407.
- BASTIDAS, E., 2019. Logística y Abastecimiento. *gestiónInventarios* [en línea]. [Consulta: abril 2019]. Disponible en: <https://logisticayabastecimiento.jimdo.com/gesti%C3%B3n-de-inventarios/>
- BERMÚDEZ, L. y RODRÍGUEZ, L., 2013. *Investigación en la gestión empresarial*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. ISBN 9789586488198
- BERNAL, C. A., 2010. *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª. ed. Colombia: Pearson Educación. ISBN 9799586991285.
- BURGUETE, F., 2015. Obtenido de La importancia de entregar los productos a tiempo y la logística requerida: [en línea]. Tesis de pregrado. Puebla, México: Universidad de las Américas de Puebla. Disponible en: <http://blog.udlap.mx/blog/2015/05/laimportanciadeentregarlosproductos/>
- CAMISON, C., CRÚZ, S. y GONZÁLES, T., 2006. *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A. ISBN 9788420542621.
- CANEDO, A. y LEAL, M., 2014. *Diseño de un plan de mejoramiento para la gestión y control de inventarios de la empresa distribuidora ferretera internacional* [en línea]. Tesis de pregrado. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/748>
- CARREÑO, D., AMAYA, L., RUIZ, E., y JAVIER, F., 2019. Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario. *Revista Industrial Data*, vol. 22, no. 1, pp.113-132, DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16530>
- CAVERO, J., 2017. *Aplicación de la gestión de inventario para mejorar el servicio al cliente en la empresa Prhokasa Home S.A.C Lima SJL- 2017* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22577>
- COLLIGNON, J. y VERMOREL, J., 2012. LOKAD: Quantitative Supply Chain. *Lokad* [en línea]. [Consulta: abril 2019]. Disponible en: <https://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-inventario>

- CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA. 2013. *Finanzas para todos*. Londres, Reino Unido. ISBN: 97896888856123.
- EL COMERCIO, 2016. Logística integrada solución para su negocio. *e/Comercio* [en línea]. [Consulta: abril 2019]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/logistica-exportacion/logistica-integrada-solucion-practica-su-negocio-1002498>
- ESPEJO, M., 2017. *Gestión de inventarios métodos cuantitativos*. Lima, Perú: USIL Fondo Editorial. ISBN 9786124370038.
- GALIANA, J., 2016. Distorsión del inventario y devoluciones innecesarias. *CadenaSuministro* [en línea]. [Consulta: agosto 2019]. Disponible en: <http://www.cadenadesuministro.es/opinion-2/la-distorsion-del-inventario-y-las-devoluciones-innecesarias/>
- GATHENYA, J. y THOGORI, M., 2014. Role of inventory management on customer satisfaction among the manufacturing firms in kenya: a case study of delmonte Kenya. *International journal of academic research in business and social sciences*, vol. 4, no 1, p. 108.
- GERENCIE, 2019. Rotación de inventarios. *Gerencie.com* [en línea]. [Consulta: agosto 2019]. Disponible en: <https://www.gerencie.com/rotacion-de-inventarios.html>
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P., 2010. *Metodología de la Investigación*. 5a. ed. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana. ISBN 9701057538.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, M. del P., 2014. *Metodología de la investigación*. 6ª. ed. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, s.a. de C.V. ISBN 9781456223960.
- HINOJOSA, J., 2017. *El arte de hacer una tesis: para pos y pre grado con casos prácticos* Lima, Perú: José Adolfo Hinojosa Pérez. ISBN 9786120029657
- HOLGUIN, C.J., 2010. *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Maracaibo: Programa Editorial Universidad del Valle. ISBN 9789586708630
- LAGOS, E., 2005. Obtenido de Stocks y manejo de inventarios. *Gestiopolis* [en línea]. [Consulta: agosto 2019]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/stocks-manejo-inventarios/>
- MONTERO, R., 2017. *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la Compañía de Diseño, Montaje y Construcción - CMD S.A.S.* [en línea]. Tesis de pregrado. Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Disponible en: <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2526?mode=full>

- MORA, L. 2012. *Indicadores de la Gestión Logística*. 3a. ed. Colombia. Editorial Novoa. ISBN s.n.
- ÑAUPAS, H., MEJÍA, E., NOVOA, E. y VILLAGÓMEZ, A., 2014. *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis*. 4a. ed. Bogotá: Ediciones de la U. ISBN 9789587621884.
- PÉREZ, I., CIFUENTES, A., VÁSQUEZ, C. y MARCELA, D. 2013. *Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios* [en línea]. Tesis de pregrado. Cali, Colombia: Universidad de Buenaventura. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200011)
- PORTELL, G., GOTO, O., y WARSCHUN, M., 2017. The Age of Focus, the 2017 Global Retail Development Index. *Atkearney* [en línea]. [Consulta: agosto 2019]. Disponible en: <https://www.atkearney.com/global-retail-development-index/article?/a/the-age-of-focus-2017-full-study>: AT Kearney.
- RADASANU, A. 2016. Inventory management, service level and safety stock. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, vol. 10, no. 9, pp.145-153. Available in: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=515687>
- RAMÍREZ, J.M., 2018. *Propuesta de mejora en la productividad de los procesos logísticos de una empresa distribuidora de libros* [en línea]. Tesis de pregrado., Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624501>
- RODRÍGUEZ, H., 2018. Retail en el Perú: las últimas innovaciones en el mercado. *ConexiónESAN* [en línea]. [Consulta: agosto 2019]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/03/retail-en-el-peru-las-ultimas-innovaciones-en-el-mercado/>
- SALVATIERRA, M., 2018. *Gestión de inventarios para la mejora de calidad de servicio en el operador Logístic Signia Logistics S.A, Santa Anita, 2018* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37646>
- SCHROEDER, R., GOLDSTEIN, S. y RUNGTUSANATHAM, J., 2011. *Administración de operaciones conceptos y casos contemporáneos*. Ciudad de México: McGraw-Hill. ISBN 9786071506009.
- SILVESTRE, I., y HUAMÁN, C., 2019. *Pasos para elaborar la investigación y redacción de la tesis universitaria*. Lima, Perú: Editorial San Marcos. ISBN 9786123155827.
- TRIPATHI, P. y TIWARI, D., 2014. A study of inventory management techniques applied by organized retailers' and its effect on customer satisfaction and retailer's financial performance with special reference to Bhopal and Indore City. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, vol. 8, no 2, pp. 788-799.

- TRUJILLO, C., 2016. *Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la empresa Corporación Grupo Trujillo S.A.C, Puente Piedra, 2016* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/980>
- VALDERRAMA, M. y LEÓN, L., 2015. *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos. ISBN 9789972386961.
- VALDERRAMA, S., 2013. *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. 2a. ed. Lima, Perú: Editorial San Marcos EIRL. ISBN 6123028782.
- VALDÉS, A., 2017. Perspectivas logísticas en el Perú. *ConexiónESAN* [en línea]. [Consulta: agosto 2019]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/01/23/perspectivas-logisticas-peru/>
- VIDAL, C., 2010. *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle. ISBN 9789586708630.
- ZAPATA, F., 2016. *Gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicios en la empresa ITN S.A, Lima, 2016* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/984>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de indicadores	Técnica	Instrumento	Unidad de medida	Fórmula
VI: Gestión de inventario	Espejo (2017) mencionó: La gestión de inventario es el elemento más visible y anhelado en cada una de las etapas de la cadena de suministro. pese a que es de carácter circulante, está presente en la toma de decisiones estructuradas por parte de las principales áreas y de apoyo de la operación, siendo de gran necesidad definir las herramientas de planificación que permitan anticipar y simplificar los efectos colaterales producidos por los quiebres y excedentes de inventario (p. 104).	El autor explicó que las existencias con las que cuenta una empresa es lo más inconfundible y deseado en cada una de las fases de la red de suministros.	Rotación de inventario	Nº de rotación de productos	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$\text{Rotación de inventario} = \frac{\sum \text{salidas}}{\text{inventario final promedio}} \times 100$
			Exactitud de inventario	% de artículos en el inventario exactos	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$\text{ERI} = \frac{\text{Nº de items sin diferencia}}{\text{Total de items inventariado}} \times 100$
			Control de inventario	Índice del control de inventarios	Razón	Observación	Hoja de verificación	Unidades	$\text{CDI} = \frac{IF}{II} \times 30 \text{ días}$
VD: Calidad de servicio	Camisón, Cruz y González (2006) enunciaron: La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. (p. 193).	La naturaleza de la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre la ayuda normal y la asistencia.	Capacidad de respuesta	pedidos entregados tiempo	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$\text{Capacidad de respuesta} = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos solicitado}}$
			Fiabilidad	pedidos entregados perfectos	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$\text{Fiabilidad} = \frac{\text{Pedidos entregados perfectos}}{\text{Total de pedidos solicitados}} \times 100$

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Aplicación de la gestión de inventario para mejorar la calidad de servicio del área de almacén de la empresa Tottus S.A. Lurigancho, 2019												
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de indicadores	Técnica	Instrumento	Unidad de medida	Fórmula
¿En qué medida la aplicación de la gestión de inventarios logra mejorar la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019?	En qué medida determinar la aplicación de la gestión de inventarios mejorará la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019	La aplicación de la gestión de inventario mejora significativamente la calidad de servicio del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019	VI: Gestión de inventario	La gestión de inventario es el elemento más visible y anhelado en cada una de las etapas de la cadena de suministro. pese a que es de carácter circulante, está presente en la toma de decisiones estructuradas por parte de las principales áreas y de apoyo de la operación, siendo de gran necesidad definir las herramientas de planificación que permitan anticipar y simplificar los efectos colaterales producidos por los quiebres y excedentes de inventario (p. 104).	Se obtendrán los datos analizando y mejorando la gestión de inventario en el área de almacén, a través de indicadores logísticos, reportes y cuadros comparativos	Rotación de inventario	Nº de rotación de productos	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$\text{Rotación de inventario} = \frac{\sum \text{salidas}}{\text{inventario final promedio}} \times 100$
						Exactitud de inventario	% de artículos en el inventario exactos	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$\text{ERI} = \frac{\text{Nº de items sin diferencia}}{\text{Total de items inventariado}} \times 100$
						Control de inventario	Índice del control de inventarios	Razón	Observación	Hoja de verificación	Unidades	$\text{CDI} = \frac{\text{IF}}{\text{II}} \times 30 \text{ días}$
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de indicadores	Técnica	Instrumento	Unidad de medida	Formula
¿En qué medida la aplicación de la gestión de inventario logrará mejorar la capacidad de respuesta	Determinar en qué medida la gestión de inventarios mejorará la capacidad de respuesta del área del almacén de	La aplicación de la gestión de inventarios mejora significativamente la capacidad de respuesta	VD: Calidad de servicio	La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión	La calidad de servicio son las expectativas que el cliente solicita por un bien o servicio	Capacidad de respuesta	pedidos entregados tiempo	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$\text{Capacidad de respuesta} = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos solicitado}}$



del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019?	la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019	del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019		del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad propuesto (p. 193).								
¿En qué medida la aplicación de la gestión de inventario logrará mejorar la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019?	Determinar en qué medida la gestión de inventarios mejorará la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019	La aplicación de la gestión de inventarios mejora significativamente la fiabilidad del área del almacén de la empresa TOTTUS, Lurigancho, 2019			Fiabilidad	pedidos entregados perfectos	Razón	Observación	Hoja de verificación	Porcentaje	$Fiabilidad = \frac{Pedidos\ entregados\ perfectos}{Total\ de\ pedidos\ solicitados} \times 100$	











## Anexo 8. Área de almacén



**Fuente.** Almacén Dela Empresa Tottus S.A, elaboración propia

## Anexo 9. Área de almacén



**Fuente.** Almacén Dela Empresa Tottus S.A, elaboración propia

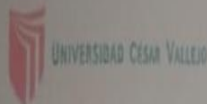


## Anexo 10. Área de almacén



*Fuente. Almacén Dela Empresa Tottus S.A, elaboración propia*

## Anexo 11. Validación de contenido del instrumento de medición-1



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Calidad de Servicio del Almacén de la Empresa Tottus S.A. Lurigancho, 2019

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE INVENTARIO								
1	DIMENSION 1: Rotación de inventario	SI	No	SI	No	SI	No	
	$R.I = \frac{\sum \text{salidas}}{\text{Inventario final promedio}}$	✓		✓		✓		
2	DIMENSION 2: Exactitud de registro de inventario	SI	No	SI	No	SI	No	
	$ERI = \frac{N^{\circ} \text{ de Items sin diferencia} \times 100}{\text{Total Items de inventario}}$	✓		✓		✓		
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO								
1	DIMENSION 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo} \times 100}{\text{Total pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		
2	DIMENSION 2: FIABILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados perfectos} \times 100}{\text{Total de pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SE HA V SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: SANCHEZ PONCE LAZ CAROL DNI: 38771174  
 Especialidad del validador: GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD

Lima, 15 de Octubre del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: 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.

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Calidad de Servicio del Almacén de la Empresa Tottus S.A. Lurigancho, 2019

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE INVENTARIO</b>								
1	<b>DIMENSIÓN 1: Rotación de inventario</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$R. I. = \frac{\sum \text{salidas}}{\text{Inventario final promedio}}$	✓		✓		✓		
2	<b>DIMENSIÓN 2: Exactitud de registro de inventario</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$ERI = \frac{N^\circ \text{ de ítems sin diferencia} \times 100}{\text{Total ítems de inventario}}$	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>								
1	<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo} \times 100}{\text{Total pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		
2	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados perfectos} \times 100}{\text{Total de pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SE HAY SUFICIENCIA

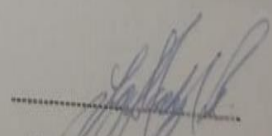
Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del Juez validador, Dr. / Mg: SANCHEZ PONCE DE LEÓN GONZALO    DNI: 38771174  
 Especialidad del validador: GESTIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD

Lima, 15 de Octubre del 2019

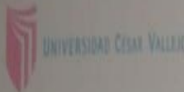
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
 Firma del Experto Informante.



## Anexo 12. Validación de contenido del instrumento de medición-2


**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**  
 Aplicación de la Gestión de inventario para mejorar la Calidad de Servicio del Almacén de la Empresa Tottus S.A. Lurigancho, 2019

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE INVENTARIO</b>								
1	<b>DIMENSION 1: Rotación de Inventario</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$R_i = \frac{\sum \text{salidas}}{\text{Inventario final promedio}}$	✓		✓		✓		
2	<b>DIMENSION 2: Exactitud de registro de inventario</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$ERI = \frac{\text{Nº de ítems sin diferencia} \times 100}{\text{Total ítems de inventario}}$	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>								
1	<b>DIMENSION 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo} \times 100}{\text{Total pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		
2	<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados perfectos} \times 100}{\text{Total de pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: ROHEL DAVID PERAZA BOLA    DNI: 41071024

Especialidad del validador: ING. EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Lima 15 de Octubre del 2019

  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: 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:**

Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Calidad de Servicio del Almacén de la Empresa Tottus S.A. Lurigancho, 2019

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE INVENTARIO</b>								
1	DIMENSION 1: Rotación de Inventario	SI	No	SI	No	SI	No	
	$R = \frac{\sum \text{salidas}}{\text{Inventario final promedio}}$	✓		✓		✓		
2	DIMENSION 2: Exactitud de registro de inventario	SI	No	SI	No	SI	No	
	$ERI = \frac{\text{N° de ítems sin diferencia} \times 100}{\text{Total ítems de inventario}}$	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>								
1	DIMENSION 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo} \times 100}{\text{Total pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		
2	DIMENSION 2: FIABILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
	$\frac{\text{Pedidos entregados perfectos} \times 100}{\text{Total de pedidos solicitados}}$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia


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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: DR. JOSE LUIS BARRAL BOLA DNI: 41091074  
 Especialidad del validador: DR. JOSE LUIS BARRAL BOLA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: 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.

Lima 15 de enero del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 13. Carta de autorización

Lima, 15 de noviembre del 2019

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE INVESTIGACIÓN

Señor Miguel Barazorda E., en su calidad de supervisor del área de almacén del Centro de distribución de Tottus S.A., por medio del presente se le solicita la autorización para los estudiantes Ronald Velasquez Aroni con DNI 43718960 y Christian Jonathan Alca Mendizábal con DNI 43916245 de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Universidad César Vallejo – Sede Lima Este, a utilizar información de la empresa que los estudiantes consideren relevantes para el desarrollo del proyecto de tesis denominado **“Aplicación de la gestión de inventario para mejorar la calidad de servicio del área de almacén de la empresa Tottus S.A Lurigancho, 2019”**. Los estudiantes se comprometen a hacer buen uso de los datos e información que puedan recopilar de los diferentes medios como archivos electrónicos, formatos y archivos físicos que la empresa pone a su disposición para los efectos de llevar a cabo el desarrollo de su investigación. Se reitera que la información debe ser de uso exclusivo para llevar a cabo la investigación de su tesis

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso y será utilizado para uso exclusivamente académico

Atentamente,



Miguel Angel Barazorda E.  
Supervisor de Almacén



## Anexo 14. Fiabilidad antes de la implementación

SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	DIFERENCIA
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	01/05/2019	01/05/2019	1
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	01/05/2019	01/05/2019	1
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	01/05/2019	01/05/2019	2
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	01/05/2019	01/05/2019	1
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	01/05/2019	01/05/2019	1
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	01/05/2019	01/05/2019	1
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	01/05/2019	01/05/2019	1
41277389	COCINA 30 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	01/05/2019	01/05/2019	1
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	01/05/2019	01/05/2019	1
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	01/05/2019	01/05/2019	1
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	01/05/2019	01/05/2019	1
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	01/05/2019	01/05/2019	1
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	01/05/2019	01/05/2019	1
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	01/05/2019	01/05/2019	1
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	01/05/2019	01/05/2019	1
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	01/05/2019	01/05/2019	1
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	01/05/2019	01/05/2019	1
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	01/05/2019	01/05/2019	1
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	02/05/2019	02/05/2019	1
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	1
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	02/05/2019	02/05/2019	1
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	1
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	1
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	02/05/2019	02/05/2019	1
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	02/05/2019	02/05/2019	1
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	1
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	1
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	1
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	1
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	02/05/2019	02/05/2019	1
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	1
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	02/05/2019	02/05/2019	1
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	02/05/2019	02/05/2019	1
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	02/05/2019	02/05/2019	1
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	02/05/2019	02/05/2019	1
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	02/05/2019	02/05/2019	1
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	02/05/2019	02/05/2019	1
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	02/05/2019	02/05/2019	1
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	02/05/2019	02/05/2019	1
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	02/05/2019	02/05/2019	1
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	1
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	1
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	02/05/2019	02/05/2019	1
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	02/05/2019	02/05/2019	1
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	02/05/2019	02/05/2019	1
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	02/05/2019	02/05/2019	2
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	02/05/2019	02/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	0
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTR COMP CN DISP	02/05/2019	02/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	02/05/2019	02/05/2019	0
41594695	REFRIGERADORA 315L NO FROST CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	0
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	02/05/2019	02/05/2019	0

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
ALMACEN



		POR AREA DE REPARTO	POR ALMACEN	
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	0
41277389	COCINA 30 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	02/05/2019	02/05/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	02/05/2019	02/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	02/05/2019	02/05/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	02/05/2019	02/05/2019	1
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	02/05/2019	02/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	0
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	1
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	02/05/2019	02/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	02/05/2019	02/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	1
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41594695	REFRIGERADORA 315L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	03/05/2019	03/05/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	0
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	1
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41403752	COCINA 20 BLANCA	03/05/2019	03/05/2019	0
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41660045	LAVADORA 9 KG GRIS CN SIST AQUAJET	03/05/2019	03/05/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	03/05/2019	03/05/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	1
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	1
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTER COMP	03/05/2019	03/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	0
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	0
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	0
41764043	COCINA CME6042CSYXO 24 INOX	03/05/2019	03/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTER COMP	03/05/2019	03/05/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	0
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	0

HIPERMERCADOS TOTTUS SA  
ALMACEN



SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	DIFERENCIA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	03/05/2019	03/05/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	0
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	03/05/2019	03/05/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	0
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	03/05/2019	03/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	0
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	03/05/2019	03/05/2019	0
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	0
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	03/05/2019	03/05/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	0
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	0
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41277389	COCINA 30 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMM SILVER	03/05/2019	03/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	0
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	03/05/2019	03/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMM SILVER	03/05/2019	03/05/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTFLOW	03/05/2019	03/05/2019	0
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	0
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	04/05/2019	04/05/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTFLOW	04/05/2019	04/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	04/05/2019	04/05/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	0
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	04/05/2019	04/05/2019	0
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A  
ALMACEN



SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	DIFERENCIA
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41357541	LAVADORA 15 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	04/05/2019	04/05/2019	0
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	04/05/2019	04/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	04/05/2019	04/05/2019	0
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	04/05/2019	04/05/2019	0
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	04/05/2019	04/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0
41403752	COCINA 20 BLANCA	04/05/2019	04/05/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	04/05/2019	04/05/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	04/05/2019	04/05/2019	0
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	04/05/2019	04/05/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	04/05/2019	04/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41403752	COCINA 20 BLANCA	04/05/2019	04/05/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	04/05/2019	04/05/2019	0
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	04/05/2019	04/05/2019	0
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	04/05/2019	04/05/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	04/05/2019	04/05/2019	0
41357536	LAVADORA 13 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	04/05/2019	04/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	04/05/2019	04/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41357536	LAVADORA 13 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	04/05/2019	04/05/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	04/05/2019	04/05/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	0
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	04/05/2019	04/05/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	0
41357536	LAVADORA 13 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	04/05/2019	04/05/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	0

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
CD - SUCURS  
**ALMACEN**



## Anexo 15. Fiabilidad después de la implementación

SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	DIFERENCIA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	0
41696413	LAVADORA 16 KG PLATEADA CN SIST AQUAJET	10/06/2019	10/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	10/06/2019	10/06/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	10/06/2019	10/06/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	10/06/2019	10/06/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	0
41298666	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	10/06/2019	10/06/2019	0
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	10/06/2019	10/06/2019	0
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	10/06/2019	10/06/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	10/06/2019	10/06/2019	0
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	10/06/2019	10/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41764043	COCINA CME6042CSYXO 24 INOX	10/06/2019	10/06/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	10/06/2019	0
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMMG SILVER	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	10/06/2019	10/06/2019	0
41089139	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	10/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41660045	LAVADORA 9 KG GRIS CN SIST AQUAJET	10/06/2019	10/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	10/06/2019	10/06/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	10/06/2019	10/06/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	10/06/2019	0





SKU	DESCRIPCION	POR AREA DE REPARTO	POR ALMACEN	A
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	3
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	14/06/2019	2
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	3
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	10/06/2019	12/06/2019	3
41594695	REFRIGERADORA 315L NO FROST CON DISP	10/06/2019	12/06/2019	3
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	10/06/2019	13/06/2019	2
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	10/06/2019	14/06/2019	2
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	2
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	10/06/2019	12/06/2019	3
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	2
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	14/06/2019	2
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	14/06/2019	2
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	3
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	4
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	10/06/2019	12/06/2019	4
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	10/06/2019	12/06/2019	4
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	4
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	10/06/2019	13/06/2019	3
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	10/06/2019	12/06/2019	3
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	10/06/2019	13/06/2019	3
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	10/06/2019	14/06/2019	3
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	10/06/2019	14/06/2019	2
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	2
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	14/06/2019	4
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	13/06/2019	3
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	2
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	14/06/2019	2
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	2
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	3
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	13/06/2019	4
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	3
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	10/06/2019	14/06/2019	2
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	4
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	13/06/2019	2
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	10/06/2019	13/06/2019	4
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	13/06/2019	4
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	10/06/2019	13/06/2019	4
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	4
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	12/06/2019	2
41403752	COCINA 20 BLANCA	10/06/2019	14/06/2019	2
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	3
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	10/06/2019	14/06/2019	3
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	2
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	10/06/2019	12/06/2019	3
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	3
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	13/06/2019	3
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	13/06/2019	3
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	10/06/2019	2
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
40687206	COCINA 24 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	10/06/2019	10/06/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	10/06/2019	10/06/2019	0
41357541	LAVADORA 15 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	10/06/2019	10/06/2019	0
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0

Asesoría  
 HIPERMERCADOS TOTUS S.A.  
 C.R. 82005  
**ALMACEN**



SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	DIFERENCIA
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41089139	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41594695	REFRIGERADORA 315L NO FROST CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	10/06/2019	10/06/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	10/06/2019	10/06/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	10/06/2019	10/06/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	10/06/2019	0
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	10/06/2019	10/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	0
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	0
41764043	COCINA CME6042CSYXO 24 INOX	10/06/2019	10/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	0
40735768	COCINA 32 CN GRILL CHURRAS ROST Y TIMER	10/06/2019	10/06/2019	2
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	10/06/2019	10/06/2019	4
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	10/06/2019	10/06/2019	4
41277389	COCINA 30 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	2
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	10/06/2019	11/06/2019	4
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	11/06/2019	11/06/2019	0
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	11/06/2019	11/06/2019	0
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
40735768	COCINA 32 CN GRILL CHURRAS ROST Y TIMER	11/06/2019	11/06/2019	0
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	11/06/2019	11/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	0
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	11/06/2019	11/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	0
40687206	COCINA 24 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	11/06/2019	11/06/2019	0
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	11/06/2019	11/06/2019	0

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
CD. 10015  
**ALMACEN**



SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	DIFERENCIA
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTFLOW	11/06/2019	11/06/2019	0
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	11/06/2019	11/06/2019	0
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	0
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	11/06/2019	11/06/2019	0
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	11/06/2019	11/06/2019	0
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	11/06/2019	11/06/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	11/06/2019	11/06/2019	0
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	11/06/2019	11/06/2019	0
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTFLOW	11/06/2019	11/06/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	11/06/2019	11/06/2019	0
41696413	LAVADORA 16 KG PLATEADA CN SIST AQUAJET	11/06/2019	11/06/2019	0
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	11/06/2019	11/06/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41403752	COCINA 20 BLANCA	11/06/2019	11/06/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTFLOW	11/06/2019	11/06/2019	0
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	11/06/2019	11/06/2019	0
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	11/06/2019	11/06/2019	0
40735768	COCINA 32 CN GRILL CHURRAS ROST Y TIMER	11/06/2019	11/06/2019	0
41089139	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41660045	LAVADORA 9 KG GRIS CN SIST AQUAJET	11/06/2019	11/06/2019	0
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	11/06/2019	11/06/2019	0
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTFLOW	11/06/2019	11/06/2019	0
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTFLOW	11/06/2019	11/06/2019	0
41660045	LAVADORA 9 KG GRIS CN SIST AQUAJET	11/06/2019	11/06/2019	0
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	11/06/2019	11/06/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	11/06/2019	11/06/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	11/06/2019	11/06/2019	0
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	11/06/2019	11/06/2019	0
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	11/06/2019	11/06/2019	0
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	11/06/2019	11/06/2019	0
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	11/06/2019	11/06/2019	0
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	0
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	0

HIPERMERCADOS TOTTUS SA  
**ALMACEN**



## Anexo 16. Capacidad de respuesta antes de implementación

SKU	DESCRIPCION	POR AREA DE REPARTO	POR ALMACEN	ENTREGA
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	01/05/2019	01/05/2019	FUERA DE FECHA
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	01/05/2019	01/05/2019	FUERA DE FECHA
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	01/05/2019	01/05/2019	FUERA DE FECHA
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	01/05/2019	01/05/2019	FUERA DE FECHA
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	01/05/2019	01/05/2019	FUERA DE FECHA
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	01/05/2019	01/05/2019	FUERA DE FECHA
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	01/05/2019	01/05/2019	FUERA DE FECHA
41277389	COCINA 30 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41764043	COCINA CME6042CSYXO 24 INOX	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	01/05/2019	01/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41764043	COCINA CME6042CSYXO 24 INOX	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	02/05/2019	02/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41594695	REFRIGERADORA 315L NO FROST CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA





SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE RÉPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41277389	COCINA 30 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	02/05/2019	02/05/2019	FUERA DE FECHA
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41594695	REFRIGERADORA 315L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41403752	COCINA 20 BLANCA	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41660045	LAVADORA 9 KG GRIS CN SIST AQUAJET	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO





SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICICO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41277389	COCINA 30 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	03/05/2019	03/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICICO	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICICO	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO

HIPERMERCADOS TOTUS SA  
 C.E. SECOS  
**ALMACEN**



SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41357541	LAVADORA 15 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41403752	COCINA 20 BLANCA	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41403752	COCINA 20 BLANCA	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41357536	LAVADORA 13 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301580	REFRIGERADORA 318L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41357536	LAVADORA 13 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	04/05/2019	04/05/2019	PEDIDO A TIEMPO





## Anexo 17. Capacidad de respuesta antes de implementación

SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41594695	REFRIGERADORA 315L NO FROST CON DISP	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GMG SILVER	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41659920	REFRIGERADORA 300L NO FROST CON DISP	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41723357	LAVADORA 17 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41403752	COCINA 20 BLANCA	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	10/06/2019	12/06/2019	FUERA DE FECHA
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	14/06/2019	FUERA DE FECHA
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
40770400	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	13/06/2019	FUERA DE FECHA
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	10/06/2019	FUERA DE FECHA
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
CD. 91005  
**ALMACEN**

41333322	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA



SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA
40687206	COCINA 24 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41357541	LAVADORA 15 KG NEGRA C MOTOR DIG INVERTR	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTIFLOW	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41696413	LAVADORA 16 KG PLATEADA CN SIST AQUAJET	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41279708	COCINA 30 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301583	REFRIGERADORA 526L TWIN COOL DISP BLACK	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40642287	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41088819	COCINA 20 CON TAPA DE VIDRIO TEMPLADO	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41089139	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	10/06/2019	10/06/2019	PEDIDO A TIEMPO

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
 C.A. 28.000.000  
**ALMACEN**



SKU	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLICITADO POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA
41880184	REFRIGERADORA 250L NO FROST CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40735768	COCINA 32 CN GRILL CHURRAS ROST Y TIMER	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41788578	COCINA DE PISO A GAS DE 24 PUERTA NEGRA	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41814508	REFRIGERADORA 182L AUTO FROST	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41147864	LAVADORA 13 KG GRIS TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40687206	COCINA 24 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777390	LAVADORA 13 KG DWF 130TCG SILVER	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158292	LAVADORA 9 KG BLANCA CON FUNC AQUATURBO	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGM SILVER	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTIFLOW	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41253680	LAVADORA 16 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGM SILVER	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41696413	LAVADORA 16 KG PLATEADA CN SIST AQUAJET	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41403752	COCINA 20 BLANCA	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41301581	REFRIGERADORA 382L TWIN COOLING CON DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576485	REFRIGERADORA 234L NO FROST TEC MULTIFLOW	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40685664	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	11/06/2019	11/06/2019	PEDIDO A TIEMPO

HIPERMERCADOS TOTTUS SA  
CD. SECOS  
**ALMACEN**



	DESCRIPCION	POR AREA DE REPARTO	FECHA ENVIADO POR ALMACEN	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41089139	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41200192	COCINA 24 CON ENCENDIDO ELECTRICO	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41660045	LAVADORA 9 KG GRIS CN SIST AQUAJET	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41764043	COCINA CME6042CSYX0 24 INOX	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158186	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41322192	LAVADORA 9.5 KG GRIS SIST AIR BUBBLE 4D	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41748476	REFRIGERADOR 138 LTS	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41403752	COCINA 20 BLANCA	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41298666	LAVADORA 14.5 KG, GRIS, CON SISTEMA AIR BUBBLE 4D	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41594694	REFRIGERADORA 249L NO FROST	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41660045	LAVADORA 9 KG GRIS CN SIST AQUAJET	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41211074	REFRIGERADORA 144L AUTO FROST BLANCA	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41135970	REFRIGERADORA 361L TWIN COOLING CON DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41220421	COCINA 20 CON ENCENDIDO ELECTRICO	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41576486	REFRIGERADORA 255L NO FROST TEC MULTIFLOW	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41589541	LAVADORA 13 KG BLANCA CN SIST TURBO DRUM	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41723355	LAVADORA 17 KG BLANCA TEC WOB Y MAG DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41880185	LAVADORA NEGRA 16KG MOTOR DIRECTO	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40687206	COCINA 24 CON HIERRO FUNDIDO Y GRILL	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41421768	LAVADORA 18 KG GRIS SIST SMART MOTION	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41652970	REFRIGERADORA 394L INVERTER COMP CN DISP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
40713034	COCINA 32 CN HIERRO FUND Y CHURRASQUERIA	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41620171	COCINA 24 CON ENCEND ELECT Y HIER FUND	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41696413	LAVADORA 16 KG PLATEADA CN SIST AQUAJET	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41777391	LAVADORA 18 KG DWF 180GGMG SILVER	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41455932	REFRIGERADORA 187L NO FROST INVERTR COMP	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO
41158187	COCINA 24 CON HIERR FUND CHURR Y TR LL	12/06/2019	12/06/2019	PEDIDO A TIEMPO

ASISTENTE DE ALMACEN  
HIPERMERCADOS TOTUS S.A  
CD - SECOS  
**ALMACEN**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, VELASQUEZ ARONI RONALD, ALCA MENDIZABAL CHRISTIAN JONATHAN estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Calidad de Servicio del área del Almacén de la Empresa Tottus S.A. Lurigancho, 2019", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ALCA MENDIZABAL CHRISTIAN JONATHAN <b>DNI:</b> 43916245 <b>ORCID</b> 0000-0001-5780-1878	Firmado digitalmente por: CHALCAME el 04-03-2022 19:39:23
VELASQUEZ ARONI RONALD <b>DNI:</b> 43718960 <b>ORCID</b> 0000-0003-2575-6245	Firmado digitalmente por: RVELASQUEZAR el 04-03- 2022 16:53:00

Código documento Trilce: INV - 0602364