



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Gestión de almacenaje para reducir los tiempos de despacho en
la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. CHIMBOTE,
2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES:

Flores Osorio, Pablo Oscar (ORCID: 0000-0002-0862-3750)

Matos García, Mayra Lucero (ORCID: 0000-0002-6143-0106)

ASESOR:

Mg. Villar Tiravantti, Lily Margot (ORCID: 0000-0003-1456-8951)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y producción.

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por permitirnos culminar nuestros estudios superiores iluminándonos y guiándonos en cada momento para seguir por el camino correcto y así lograr alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres, quienes se esfuerzan a diario y nos brindan incondicionalmente su apoyo moral y económico.

A nuestros hermanos, que son parte importante en nuestras vidas y por ayudarnos de alguna manera a seguir adelante durante nuestra vida universitaria.

A nuestros amigos y todas aquellas personas especiales, que en algún momento nos aconsejaron, estuvieron a nuestro lado en los días buenos y malos dándonos fuerzas y alegrías necesarias para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por guiar nuestros pasos y estar a nuestro lado ayudándonos a cumplir nuestros objetivos ya que sin el nada sería posible.

A nuestros Padres, por hacer un esfuerzo en apoyarnos en toda la etapa de nuestras vidas.

A la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, por compartir sus enseñanzas durante nuestra vida universitaria.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1.Tipo y diseño de investigación	13
3.2.Variables y operacionalización	13
3.3.Población, muestra y muestreo	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5.Procedimientos	17
3.6.Método de análisis de datos	18
3.7.Aspectos éticos	19
IV.RESULTADOS	20
V.DISCUSIÓN	32
VI.CONCLUSIONES	36
VII.RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.	15
Tabla 2. Procedimiento de investigación.	17
Tabla 3. Método de análisis de datos.	18
Tabla 4. Resumen del cuestionario de las 5S.	21
Tabla 5. Tiempo de despacho inicial.	22
Tabla 6. Control de encomiendas de entrada y salida.	28
Tabla 7. Tiempos de despacho final.	29
Tabla 8. Comparación de tiempos de despacho.	30
Tabla 9. Análisis estadístico de los tiempos de despacho.	31

Índice de figuras

Figura 1. Layout del almacén mejorado.	25
Figura 2. PPT usado en capacitación.	26

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general aplicar la gestión de almacenaje para reducir los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C., la metodología aplicada fue de diseño pre experimental, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicado; la población y la muestra fueron y estuvieron conformado por 3 meses de entrega de encomiendas, los instrumentos empleados fueron los formatos de entrega de pedidos. En los resultados se halló que las causas principales que genera que se tenga elevados tiempos de despacho son el desconocimiento de almacenamiento, falta de orden y limpieza, almacén mal distribuido y falta de un procedimiento de almacenaje. Se determinó que los tiempos de despacho inicial en la dimensión % de entregas completas es del 58.2% y en la dimensión % de nivel de servicio es del 67.8%. Se elaboró un procedimiento de gestión de almacenaje, se implementó una redistribución física del almacén y se aplicó la metodología 5S. En conclusión, se halló que la aplicación de la gestión de almacenaje si redujo los tiempos de despacho en un 31.95%, esto quiere decir que por cada 100 pedidos que se tuvieron que entregar, 32 pedidos más fueron entregados a tiempo y completo.

Palabras clave: gestión de almacenaje, cliente, encomienda, tiempo de despacho.

Abstract

The general objective of this research was to apply storage management to reduce dispatch times in the company CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C., the applied methodology was of pre-experimental design, of quantitative approach and of applied type; the population and the sample were and were made up of 3 months of parcel delivery, the instruments used were the order delivery formats. In the results, it was found that the main causes that generate high dispatch times are lack of knowledge of storage, lack of order and cleanliness, poorly distributed warehouse and lack of a storage procedure. It was determined that the initial dispatch times in the dimension% of complete deliveries is 58.2% and in the dimension% service level is 67.8%. A storage management procedure was developed, a physical warehouse redistribution was implemented and the 5S methodology was applied. In conclusion, it was found that the application of warehouse management did reduce dispatch times by 31.95%, this means that for every 100 orders that had to be delivered, 32 more orders were delivered on time and in full.

Keywords: warehouse management, customer, order, dispatch time.

I. INTRODUCCIÓN

En este estudio con título Gestión de almacenaje para reducir los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. CHIMBOTE, 2020 se propondrá con la finalidad de minimizar todos los problemas existentes en el almacén de la empresa aplicando la gestión de almacenaje, ya que la importancia de esta investigación se centrará en demostrar que a través de la implementación de la gestión de almacenaje se tendrá una reducción en los tiempos de despacho de manera significativa, esta reducción de tiempos traerá consigo grandes beneficios en la rentabilidad de la empresa, debido a que se tendrá un mejor control de los pedidos, tanto en su entrada como en la salida del mismo, además se estará cumpliendo con las exigencias pedidas por los clientes, logrando de esa manera cubrir en su totalidad la demanda.

En la actualidad estamos atravesando por una crisis que afecto la economía global debido a la propagación del COVID- 19, lo que ocasionó que muchas empresas manufactureras, centros comerciales y microempresas tengan la dificultad de comercializar, por lo tanto, se vieron inmersos en la incorporación de ventas online y en envíos a ciudades, mediante el uso de agencia de envíos y despachos para ayudar al consumidor de hoy.

Debido a la coyuntura actual, la industria internacional no ha implementado eficientemente estrategias para la gestión de almacenes e inventarios, originando fallos en las entregas, daños en los productos e insatisfacción en los clientes, ocasionando retrasos al recoger o entregar los paquetes. Por ello, el aspecto cultural de la empresa es un tema que no se puede ignorar, por el contrario, se debe trabajar mucho antes de integrar cualquier herramienta de trabajo en su organización. Por ello, es importante que tanto los empresarios como los responsables de la mejora del ámbito de trabajo reciban formación y estén capacitados respecto a las características de la funcionalidad que se debe adoptar, para que cada empresa persiga en primer lugar los resultados sobre todo las empresas manufactureras y pequeñas y medianas empresas (PYMES) que es donde existe mayor actividad operativa por la naturaleza de su giro empresarial (Hernández, 2015).

En el Perú, Helmut Cáceda, presidente de la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (Capece), dijo que, durante el período de cuarentena, los registros de comercio electrónico aumentaron en un 400% (El peruano,2020). Debido a la alta demanda repentina del comercio electrónico genero ciertos problemas de gestión en empresas peruanas, ya que no tenían estrategias implementadas el área de recepción y despacho generando reclamos e insatisfacción en los clientes.

Tras la investigación realizada por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) se habría determinado que las empresas Saga Falabella, Ripley, Tottus y 10 empresas mas no cumplieron con entregar los productos en las fechas pactadas, se retrasó la entrega de los productos vendidos, no queriendo reprogramar la fecha de entrega del producto hasta que se reactive las actividades. Lo cual constituye una violación del artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor y Defensa Nacional. (Gestión, 2020)

Los problemas de ausencia y desorden de almacén no son ajenos a la empresa Cavassa S.A.C con RUC 20206872234 inicio sus actividades el 20 de. Enero de 1994 y se encuentra ubicada en Jr. Santa Cruz Nro. 440 en el centro de Chimbote, departamento de Ancash, contando con 42 agencias a nivel nacional. En la sede de Chimbote evidenciamos la ausencia de un almacén a consecuencia de ello, la gran parte de sus paquetes de envíos son puestos en el suelo, observando un gran desorden en los paquetes generando un mayor retraso al momento de la búsqueda de las mismas, daños en los paquetes, por una manipulación inadecuada, tampoco se cuenta con estantes para ubicar la mercancía y debido a esto se genera demora en la entrega de los paquetes.

Ante la problemática expuesta, se planteó la siguiente interrogante: ¿En qué medida la aplicación de la gestión de almacenaje reduce los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020? En ese sentido, la presente investigación tuvo por justificación un aspecto de aplicación práctica ya que se solucionó una problemática empresarial en el área de almacenes de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C.

De la misma manera, se pudo mejorar aspectos de orden, limpieza y organización, de las encomiendas, mediante la implementación de un layout; la cual a su vez también aseguró una disciplina y estandarización en las actividades realizadas por el personal de almacén. Por otro lado, también se buscó la mejora en la distribución física de los almacenes para una reducción de movimientos innecesarios por parte del personal. En el caso del aspecto económico, el estudio resulta relevante porque las mejoras que se van a implementar tendrán un impacto en los tiempos de despacho.

A nivel social, la investigación tiene como objetivo reducir el tiempo de programación del almacén, lo que significará modificaciones en los métodos de trabajo de los trabajadores, porque estarán mejor capacitados, adoptarán métodos efectivos que se adapten al desarrollo de procesos y actividades, y recibirán más aportes. De los empleados, lo que traerá un mayor desempeño, ventaja competitiva y una mayor posibilidad de que la empresa permanezca en el mercado, porque recibirán una mejor capacitación, adoptarán métodos efectivos y adecuados a sus procesos de actividad y desarrollo, y ganarán más colaboradores Contribuyentes, de esa manera aportando mayor rendimiento, ventaja competitiva y una mayor posibilidad de que la empresa permanezca en el mercado. A nivel metodológico, esta investigación servirá de trasfondo para otras encuestas que esperan tener en cuenta los mismos temas en su investigación, y a su vez, las herramientas que se desarrollarán en la encuesta servirán como fuente de futura recolección de datos. por investigadores.

De acuerdo al planteamiento del problema se desarrolla el **objetivo general:** Aplicar la gestión de almacenaje para reducir los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020. Los objetivos específicos fueron: diagnosticar la situación inicial de la gestión de almacenaje en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020, determinar los tiempos de despacho de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020, implementar estrategias de gestión de almacenaje en el área de almacén de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020, evaluar la reducción del tiempo de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020. La hipótesis de la investigación fue: La gestión

de almacenaje reduce los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se centró en y utilizó como referencia los siguientes antecedentes, que se extrajeron de artículos científicos y de algunos tesis internacionales, nacionales y locales para tener apoyo teórico y metodológico.

En la tesis de Lara y Lung (2020) denominada “Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN S.A.C.” presentado en el Repositorio de la Universidad de Lima. La finalidad del estudio fue la propuesta de métodos que administren los almacenes eficientemente. La metodología aplicada fue experimental y descriptiva. Para determinar los resultados se empleó el Diagrama de Ishikawa, Klein, las 5S y demás. Se obtuvo que el 80% de los ingresos al año son explicados por 2 marcas, estas actúan como parámetros que priorizan a estas, ya que, si se distribuye correctamente, generará grandes impactos en la eficiencia para la recolección de pedidos. Se concluye que al implementar las 5S y estandarizar los procesos, se logró que los operarios nuevos se familiaricen con el almacén y distribuyan los materiales de manera más fácil.

En su investigación Fernández (2020) titulada “Examen especial de cumplimiento a las Buenas Prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y su efecto en la atención del usuario Hospital de Lambayeque – 2018” determinó que la empresa en la que realizó los estudios no contaba con un adecuado control de sistema informático y personal que se requiere, no se posibilita la identificación de lo que se necesita y a consecuencia de ello se realiza la reposición innecesaria por ausencia de productos, sin embargo, su problema fundamental es el acopio de productos vencidos a raíz de ello afecta la economía de la empresa, por las razones mencionadas anteriormente, el objetivo principal de la investigación es determinar el efecto del cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, por ende, se realizó la aplicación de la buenas prácticas de almacenamiento hallando importantes aspectos relacionados con la calidad, ausencia de operarios, equipamiento y almacenamiento. El autor concluye que es necesaria una inspección porque la

normativo lo requiere así, sin embargo, no les resulta tentador debido a que hoy en día las circunstancias de almacenamiento no lo permiten, por lo que es indispensable implementar herramientas de inspección y alcanzar un adecuado control de este.

Por otro lado, en el proyecto de investigación de Alarcón (2019) con título “Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima” publicado en el Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo presentado fue la gestión de almacén para minimizar el tiempo de despacho en una distribuidora, la metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo y positivista. En los resultados se observa que la distribuidora no contaba con criterios de distribución ni se encontraba organizada, lo que perjudicaba los procesos en la organización. Para ello, mediante formatos de comprobación se supo el nivel de adherencia al orden (5”S”) y se midieron los tiempos para posteriormente compararlos en diversas operaciones de despacho y con la gestión de almacenes implementada hizo que se mejore la distribución en ella, de los estantes y se creó grupos que faciliten controlar y evaluar los insumos, asimismo se elaboraron códigos únicos para poder identificarlos y diferenciarlos. En conclusión, se incrementó el nivel de adherencia al orden y dirigió a reducir los tiempos en el almacén.

Asimismo, en el libro de Cono Ser (2017) titulado “Manual administración y gestión de bodega y almacenaje” publicado por Cono Ser Capacitación de Chile, se presentó como principal objetivo gestionar los almacenes en el resultado a metas. Se precisó que, si se planifica, organiza y controla se relacionan los abastecedores, los almacenes y la producción. Es así que, si se planifica a corto, mediano o largo plazo, se podrá definir el Lay-out de los almacenes y la circulación de insumos en ella, igualmente se utilizarán como base de programaciones de despacho por parte de los abastecedores. En conclusión, es necesario implementar un sistema que controle e integre las labores de los proveedores, personal en almacén y producción, con la finalidad de no interrumpir en el transcurso de las actividades, operarios y tiempos ociosos, probables quiebres del stock o gastos a causa del sobre stock.

En la tesis de Salazar (2017) denominada “Mejora de la productividad de un almacén mediante la técnica Cross docking” publicada en el Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el cual, el principal objetivo fue diagnosticar la implementación de un sistema cross docking en un almacén. La metodología empleada fue descriptiva, correlacional. En los resultados se determinó que por el incremento de ingresos al eliminar elementos que disminuían la eficiencia del sistema distributivo hizo que la productividad aumente de 6.144 Kg/sol a 24.00 Kg/sol por el correcto aprovechamiento de los insumos. Por último, se concluye que las organizaciones son competitivas si se reinventan, de tal modo que la logística, abastecimiento, adquisición, planes productivos, cumplir con lo solicitado por el cliente, gestionar inventarios y el servicio brindado al cliente no sólo sea una actividad basada en gastos, sino que se observe como actos flexibles creados para la efectividad de lo que la empresa se proponga.

En el artículo científico de Martínez, Palmero y Gonzales (2017) titulado “Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa Transcupet, UEB Centro” publicado por la Revista Universidad y Sociedad de Cuba. El objetivo central del estudio fue elaborar propuestas de mejora para el estado del almacén de insumos. La metodología de la investigación fue descriptiva. En los resultados se halló que la propuesta de solución que dirige a incrementar las capacidades y mejorar las condiciones del almacén se basan en diseñar sistemas de alumbrado, redistribuir el almacén y adquisición de equipamientos de manipulación. Asimismo, el resultado de los balances de capacidad demuestra la insuficiencia para acaparar la demanda y mediante la propuesta de diseño espacial para una mejor distribución, hizo que se facilite la correcta circulación de las cargas, obteniéndose una mejor organización. Se concluye que las propuestas se enfocan a perfeccionar las condiciones de almacenaje, partiendo por mejorar la capacidad, diseñar sistemas de iluminación y todo lo anteriormente mencionado para lograr que la empresa opte por categorizarse localmente.

Para Díaz (2017) en su tesis titulada “Propuesta de optimización de los procesos de almacén de productos terminados para reducir los tiempos de atención en la

empresa Negocios Derome E.I.R.L.” publicada en el Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. El objetivo fundamental de la investigación fue brindar una propuesta de una metodología para procesos de almacén, que hoy en día la empresa anteriormente mencionada, no cuenta con un almacén de correcta distribución. La metodología implementada fue descriptiva – explicativa y deductiva. En los resultados se determinó que gracias a los diagramas de flujo se puede viabilizar la mejora, se adquirió estantería, caballetes para ubicar los insumos de almacén. En la toma de tiempos de los procesos se redujo cerca de 6.2 minutos en recepción, 9.7 minutos en almacenamiento y 22.8 minutos en despacho. El autor concluye que, al mejorar estos aspectos, los operarios lograron ser más eficientes en la preparación de pedidos.

En el artículo de Huguet, Pineda y Gomez (2017) titulado “Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial” publicado por la Revista científica Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas tendencias de Venezuela. La finalidad del artículo fue mejorar la gestión de almacén en la empresa mediante propuestas, se utilizó una metodología descriptiva y en los resultados se determinó que se garantizó que se cumplan las responsabilidades que el almacén necesita, como incrementar los porcentajes de ocupación del personal en 25%, aminorar un 25% preparar pedidos, erradicar los tiempos muertos por fallas. Finalmente, los autores concluyen con que la recuperación de lo invertido inicialmente se recuperará debido a que el proyecto de mejora es viable.

Por último, en la investigación de Gómez y Guzmán (2017) titulado “Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, quipos y herramientas dentro de la empresa de construcción Ingeniería sólida LTDA” publicado en el Repositorio de la Universidad Libre de Bogotá, Colombia. El método que se empleó fue proyectivo. En los resultados se determinó que se emplearon capacitaciones para los operarios con el fin de facilitar los procesos de despacho en almacén, también se dio seguimiento a la gestión de inventarios para perfeccionar los procesos de envío de pedidos. Los autores concluyen con que mejorar los sistemas de inventarios en el almacén, mejora el tiempo al ejecutar el inventario físico obteniendo una mejor información de las existencias de la

mercadería, simplifica las actividades, ya sea al área administrativa, como también al personal de almacén, se obtendrá mayores ingresos, lo que motivará a los almacenistas de la obra.

Basado en las teorías del tema, se empezó por la variable independiente, que es la gestión de almacenes, el cual es aquel procedimiento de funciones logísticas encargadas de recepcionar, almacenar y circular en un almacén cualquiera sea el material o insumo, sean materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, asimismo se encarga de tratar e informar los datos provenientes del área. (Rubio & Villarreal, 2012, p. 10)

El principal objetivo de los almacenes es abarcar la mercadería. Pero, algunos de ellos también se utilizan para otras funciones necesarias. De hecho, estos sirven como partida para consolidar, mediante la recopilación de varios envíos fuentes que se envían en transportes cargados al tope, resultando más económico. En paralelo, este proporciona funciones de partición de la capacidad cuando se acepta el ingreso de un envío mucho más económico en un transporte lleno y posteriormente fraccionar este envío para distribuir a cada uno donde corresponde.

Asimismo, Un almacén sólo puede utilizarse como lugar transitario: aceptar los envíos de una variedad de fuentes y combinarlos para su distribución a diversos destinos, frecuentemente sin almacenar insumo alguno en su transición. Almacenar productos o insumos es necesario para todas las organizaciones y empresas de diversos sectores. Es así, que estas empresas requieren equilibrar la oferta y demanda. (Flamarique, 2017, p. 10)

El almacén pertenece al aspecto distributivo, ya que se trata del final entre los demás procesos, en la cadena de suministros de los productos a la clientela, relacionando el área de compras con el de distribución física. Se destaca que la peculiaridad principal de los almacenes es que no se agrega valor directamente a los insumos con los que se trabaja, porque se encarga de dirigirlos adecuadamente y preservarlos en óptimas condiciones. (Rubio & Villaroel, 2012)

En los objetivos esta fase es indispensable (Carreño, 2014), manifiesta que la problemática para localizar insumos en un almacén trata de la decisión para la distribución física de los productos o insumos en los almacenes con la finalidad

de disminuir los gastos por manipular mercadería, disminuir la distancia total recorrida en almacén, adaptarse a lo que se necesita para preparar los pedidos, incrementar el uso de la zona, evadir la incompatibilidad entre diversos tipos de mercadería, aminorar la probabilidad de accidentes o riesgos, facilita controlar los materiales y mejora la seguridad en almacén (p. 75)

Las funciones de los almacenes están distribuidas y planificadas para realizar labores de almacén, como: recepcionar, custodiar, conservar, controlar y expedir mercaderías e insumos (Escudero, 2014, p. 18). Generalmente, su principal función custodiar, brindar protección y control de los bienes almacenados en él, también el conseguir que los insumos brinden los servicios esperados, alcanzando que la mercadería circule eficientemente, en otras palabras, que se movilen más rápido. Esto último debido a que toda manipulación y acopio de productos e insumos provocan altos costos, requiriendo así preservar un bajo índice de existencias sin romper stock. (Serrano, 2014)

Es así que (Rubio & Villaroel, 2012), manifiestan las labores de los almacenes en una empresa son las de proteger los bienes o insumos reunidos contra los incendios, probabilidades de robos y daños, también controla el ingreso al personal autorizado, controla exhaustivamente las existencias cualquiera sea el momento, informa precisamente y con regularidad al área de compras de nivel de existencias, recepciona e identifica lo almacenado, se encarga del control de la salida de productos o insumos, marca y ubica la mercadería o productos para el fácil acceso (p. 12).

El proceso de la gestión de almacenes se visualiza a continuación: Planificar y Organizar: la óptima planificación del almacén gestiona los insumos con disponibilidad y previene la escasez, con el fin de que los recursos e insumos se hallen en el momento y en el lugar que deben estar. (Escudero, 2014, p. 24). Diseño de la red de distribución de la compañía: planifica y ubica estratégicamente los almacenes y espacios para distribuir de forma que gestionen el flujo de recursos de uno o más proveniencias con destino al cliente. Desarrolla una red de bodegas para la empresa y la clientela considera un número significativo de partes: Cantidad de almacenes, ubicaciones, propiedad de la gestión o dimensión de estos. (Salazar, 2016)

Responsabilidades de la Gestión de Almacenes: para planificar entradas y cerramientos se centra para disminuir riesgos y aminorar alguna interferencia entre vehículos, transporte de carga y descarga y los operarios que se trasladan a pie por los accesos. (Escudero, 2014, p. 34). Ubicación de almacenes: para que funcione la principal actividad en la empresa, se puede requerir uno o diversos tipos de almacén y primeras decisiones a considerar es si son de propiedad, alquilando o ambas. Cuando se toman las determinaciones para la titularidad, lo siguiente es planear la localización; el diseño y distribución del área; equipar las instalaciones y medios mecánicos; recursos humanos para almacenar y manipular la mercadería. (Escudero, 2014, p. 24)

Tamaño de los almacenes: (Rubio & Villaroel, 2012), manifiestan que la dimensión de la bodega o almacén corresponde indispensablemente a los insumos o recursos a acopiar en base a lo demandado; asimismo se necesita considerar más factores, por ejemplo, el nivel de atención al cliente, los modos de manipular y almacenar, el tiempo de producción, economía a escala, requisitos de pasillos, oficinas necesarias. La suficiencia de un almacén se demuestra en m² o m³. Lo que se requiere es referente a la capacidad (m³), porque el alto de un almacén es indispensable para sacarle provecho a su cabida de almacén. (p. 17). Diseño y Lay-Out de los almacenes: ya definidos los tipos y ubicación, se trabaja en captar el flujo de recursos eficientes y efectivos en almacenes. Asimismo, el diseño positivo perfecciona las labores en el almacén o bodega. (Salazar, 2016). El layout pertenece a distribuir en la planta de diversas áreas del almacén, que deben proyectarse para alcanzar el fácil flujo de recursos. (Carreño, 2014, p. 76)

El ciclo de almacenamiento tiene los siguientes pasos. Recepción: trata de la entrada de insumos provenientes de abastecedores. En el transcurso de recepción se aprueba que los insumos recibidos se relacionan con los datos especificados en el comprobante o recibo. Se visualiza también que los aspectos, las cantidades, la calidad, etc., corresponden a lo solicitado. (Escudero, 2014). Recepcionar insumos integra una de los procedimientos de un almacén por el que se acogen la mercancía (insumos, casi terminados, terminados) que provienen de manufactura u otros almacenes (Serrano, 2014).

Trata de descargar los insumos de vehículos de transporte y su instalación en áreas de recepción o canales de recepción. Estos finalizan si los recursos se colocan en zonas de almacenaje (Carreño, 2014, p. 85).

Almacenamiento: Empieza cuando los insumos o recursos fueron ubicados en un área de almacén y finaliza al iniciar la elaboración de lo que se solicita. La labor se dirige a almacenar y conservar los recursos, protegiéndolos de forma que se entreguen en las adecuadas condiciones (Carreño, 2014, p. 86). Este es un procedimiento de la logística a simple vista nada complicado: preservar por un tiempo y en un lugar preciso los productos de consumo, de industria, o de negocio, al punto de vista de lo que requiere de una clientela de nivel industrial, comerciante, o consumidor (Vélez, 2014, p. 31).

Picking/preparación de pedidos: Es la tercera etapa del proceso de almacén, y implica la eliminación de los productos solicitados a partir del sistema de almacén en el que se ubica. El traslado para extraer pedidos se conoce también como picking o surtir pedidos, y se organiza de forma tal que aumente la densidad de traslado según las unidades de logística captadas por metro lineal de traslado. (Carreño, 2014, p. 87)

Despacho: Trata de entregar los materiales de almacén a los transportistas de acuerdo con un pedido, una nota de salida o un vale de entrega, lo que da lugar a la recepción del envío (Carreño, 2014, p. 87). Control de Inventario/Stocks: Es verificar físicamente los productos o recursos, que se debe monitorear en todo el transcurso de almacenaje, partiendo de recepción en dirección a despacho. Es necesario ya que sostiene el registro exacto en el kardex de almacén, permitiendo la renovación eficiente de inventarios, haciendo más sencillo el picking o mezcla de pedidos minimizando gastos de pérdidas por almacenaje. Las características a comprobar para controlar stocks son: a) la tipificación de recurso o producto, b) la cantidad de este (unidades, peso, volumen, entre otros,), c) el estado en el que se encuentra. También se representa como <>, que puede tratarse de ambas formas como toma masiva de inventario y toma cíclica de inventario (Carreño, 2014, p. 88).

Movimiento: Se utilizan tres sistemas de gestión de la existencia y la salida en el funcionamiento general del almacén. (Flamarique, 2017, p. 22)

Last in – First Out (LIFO): El producto recién introducido se coloca delante o por encima del ya almacenado en este procedimiento. Cuando llega un pedido, se elige el producto más cercano a la mano, normalmente el primero encontrado y el último que ha llegado. (Flamarique, 2017, p. 22). Los últimos materiales o productos que entren serán los últimos que salgan, según la estrategia de la empresa. Se utiliza en la industria alimentaria, especialmente en la industria alimentaria congelada (Castellanos, 2015, p. 34)

Primero en entrar, primero en salir (FIFO): Los últimos productos recibidos deben organizarse de modo que los productos más antiguos del almacén puedan salir fácilmente. Cuando llega un nuevo pedido de este producto, primero se completará el pedido más antiguo. (Flamarique, 2017, pág.23). Es el más utilizado, y su estrategia se basa en que la primera interrupción de un producto en el almacén corresponde a la primera entrada de materiales que llegan al almacén, es decir, el primero que entra es el primero. uno que sale (Castellanos, 2015, p. 34). First Expired-First Out (FEFO): La estrategia más utilizada, se basa en que la primera interrupción del producto del almacén corresponde a la primera entrada del material que llega al almacén, es decir, la primera que entra es la el primero que sale. Cuando llegue un pedido de este tipo de producto, se preparará el producto con la fecha de pago más temprana o fecha de consumo preferida. (Flamarique, 2017, pág.24). Incluye el producto con la fecha de entrega más temprana. En la industria farmacéutica, se utiliza un sistema. (Castellanos, 2015, pág.34)

Tiempo de Traslado del Operario: Antes de poder definir el tiempo de transferencia, debemos primero definir lo que es una transferencia, que es nada más que el acto de trasladar algo o a alguien de un lugar a otro. En consecuencia (Pérez & Merino, 2014), mencionan que el tiempo de traslado se refiere a la duración del movimiento del operador entre las estanterías del almacén.

Tiempo de Ubicación de Producto: Para este punto, (Pérez & Merino, 2013), mencionan que la ubicación es el lugar en el que se encuentra algo, o la acción y el efecto de colocarlo, se denomina ubicación (situar, localizar o instalar en determinado lugar o espacio).

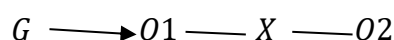
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En este estudio se propone un método cuantitativo porque los resultados de las variables se obtienen a través de frecuencia, valores numéricos y estadísticos, los cuales están representados en la tabla de frecuencias (Hernández y Mendoza, 2017).

La investigación está orientada a la aplicación, dado que el problema central radica en el alto tiempo de entrega de la empresa, la gestión de almacenamiento se utiliza para resolver todos los problemas de CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. (Galeno, 2004).

El diseño es de tipo pre-experimental debido a que existen ligeras manipulaciones en las variables independientes aplicadas en la muestra de investigación para determinar su impacto sobre la variable dependiente posteriormente. A su vez, el pre-test será el uso y post-test para determinar la reducción del tiempo de programación (Hernández, 2014 p. 120).



Dónde:

G = Empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C

O1 = Tiempos de despacho inicial (PRE PRUEBA).

X = Gestión de almacenaje (ESTÍMULO)

O2 = Tiempos de despacho final (POST PRUEBA).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de almacenaje

Definición conceptual: La gestión del almacén, significa la recepción, el seguimiento y el almacenamiento del inventario, así como la formación del personal, la gestión del transporte, la planificación de la carga de trabajo y el control del movimiento de los bienes (Cardona y Cabrera, 2018).

Definición operacional: La gestión de almacenaje fue dividido en el diagnóstico del almacén, capacitación a los trabajadores, el grado de adherencia al orden – 5 “S” y el sistema de inventario kardex.

Variable dependiente: Tiempos de despacho

Definición conceptual: El tiempo de despacho es el tiempo que se tarda en dejar el producto en el correo para que le llegue al comprador (Acuña, 2017).

Definición operacional: El tiempo de despacho se está midiendo a través de las dimensiones de % de entregas a tiempos, % de entregas completas, nivel de servicio y envíos por pedidos.

La matriz de operacionalización de variables se muestra en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: A esta parte se le denomina el número total de casos que mantienen un conjunto de normas similares, y la totalidad de los fenómenos dados por la investigación, en los que estos elementos tienen características comunes que son importantes para el concepto de información de la investigación (Baena, 2017). Por ello, la población en esta investigación fue todos los envíos desde el mes de enero a marzo del 2021.

- **Criterios de inclusión:** Se tomó como muestra los envíos desde el mes de enero a abril del 2021, porque son parte del estudio.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró como muestra los envíos realizados del año 2020, porque no son parte del estudio.

Muestra: La sección de muestra se refiere a un subconjunto pequeño de la población total que contiene elementos con características similares y que serán los sujetos directos de la fuente de información de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por ello, la muestra en esta investigación fue todos los envíos desde el mes de enero a marzo del 2021.

Muestreo: Dado que todos los elementos de la muestra tienen la misma opción para la recogida de información, por ejecución aleatoria, el muestreo no fue probabilístico por conveniencia (Hernández et. al, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas se utilizan siempre en la investigación para hacer posible la recogida de datos; una técnica es un conjunto de procesos realizados para obtener la información deseada en un lugar o espacio específico (Hernández y Mendoza, 2017). Mediante el análisis de datos se logró inspeccionar, el estado situacional como se encuentra la empresa. Podemos analizar todos los resultados de las herramientas utilizadas en este estudio gracias al análisis de resultados.

Los instrumentos de recogida de datos son aquellos que permiten recibir toda la información obtenida por las técnicas; pueden ser formas, registros, validadas o auto producidas (Galeno, 2004). Uno de los instrumentos fue el diagrama de actividades, el cual fue una herramienta para modelar el proceso productivo. El formato Ishikawa permitió reconocer las causas que ocasionan los elevados costos de almacenamiento.

Tabla 1. *Técnicas e instrumentos para recolección de datos.*

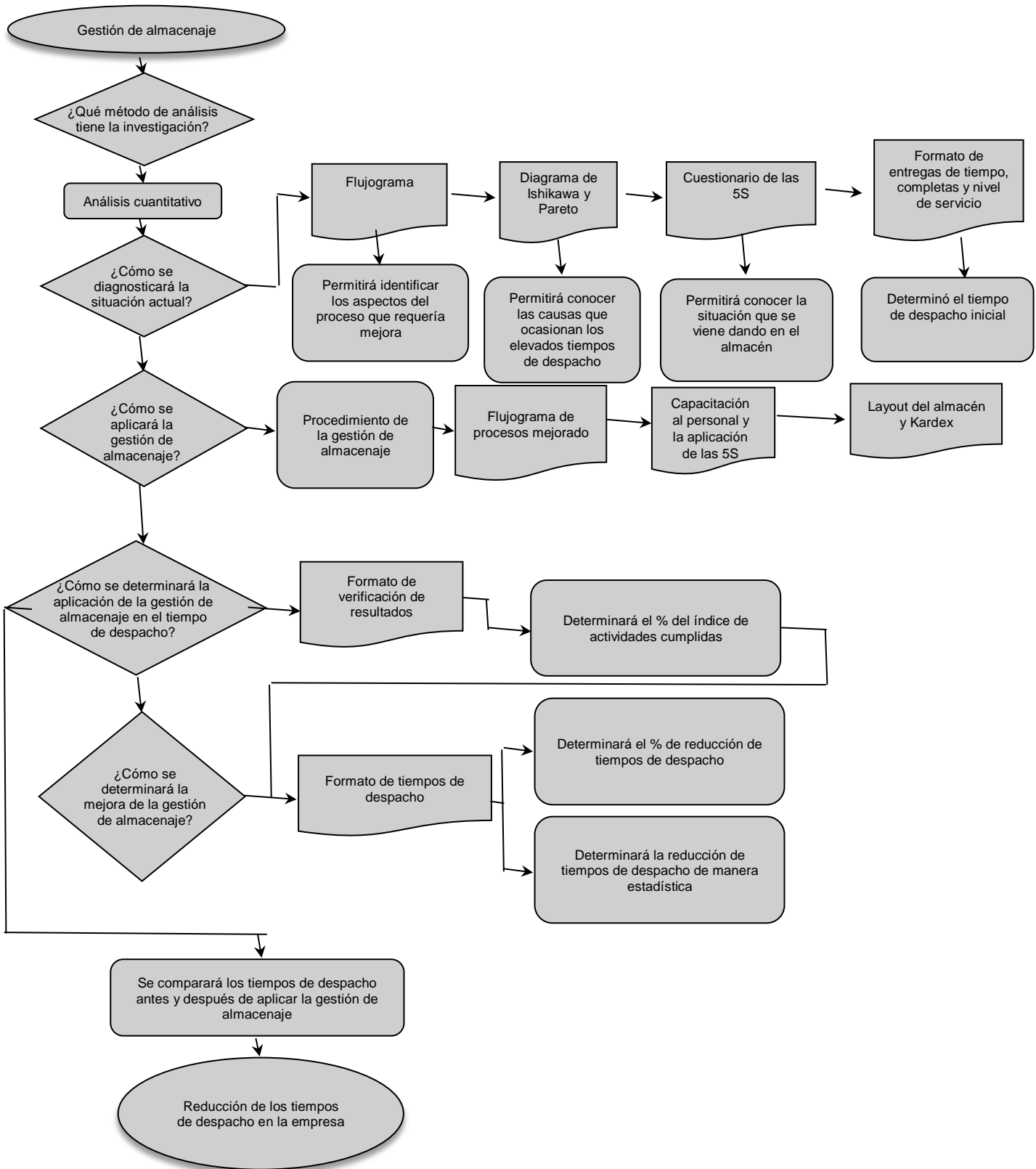
Variable	Técnica	Instrumento	Fuente
Gestión de almacenaje	Observación directa	Procedimiento de gestión de almacenaje (Anexo 24)	Almacén de la empresa CAVASS A CARGO EXPRES S S.A.C
		Flujograma de proceso mejorado (Anexo 25)	
		Formato de capacitación (Anexo 10)	
		Distribución física del almacén	
		Formato de grado de adherencia al orden – 5 “S” (Anexo 5)	
Tiempos de despacho	Revisión documental	Formato Kardex	
		Formato de entregas a tiempo (Anexo 6)	
		Formato de entregas completas (Anexo 7)	
		Formato de nivel de servicio (Anexo 8)	

Fuente: Elaboración propia.

Cualquier instrumento desarrollado por sí mismo debe ser validado estadísticamente y con la ayuda de un experto; es importante recordar que la validez es lo que permite que todos los instrumentos sean fiables. (Páramo y Gómez, 2008). En consecuencia, se dio a tres profesionales de la ingeniería para que dieran su opinión experta para que los instrumentos fueran viables, ellos emitieron su análisis inferencial, cuyo resultado arrojó un 83.3% estando en el rango de calificación 0.72 – 0.99, teniendo una excelente validez (Anexo 11, 12, 13 y 14). Con respecto a la confiabilidad, es una herramienta estadística que puede utilizarse para determinar el grado de consistencia de un cuestionario (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200), a la luz de lo anterior, la fiabilidad del instrumento se aplicará a todos los indicadores de cada dimensión de investigación para obtener resultados coherentes y consistentes.

3.5. Procedimientos

Tabla 2. Procedimiento de investigación.



Fuente: Elaboración Propia.

3.6. Método de análisis de datos

Tabla 3. Método de análisis de datos.

Objetivo específico	Técnica de procesamiento	Instrumento	Resultados
Diagnosticar la situación inicial de la gestión de almacenaje en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020.	Revisión documental	Diagrama de flujo del proceso inicial (Anexo 15)	Situación actual del almacén de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C.
		Diagrama de Ishikawa (Anexo 2)	
	Encuesta	Diagrama de Pareto (Anexo 3)	
		Formato de grado de adherencia al orden – 5 “S” (Anexo 5)	
Determinar los tiempos de despacho inicial de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020.	Observación directa	Formato de entregas a tiempo (Anexo 6)	Se determinó los tiempos de despacho generados dentro del almacén de la empresa
		Formato de entregas completas (Anexo 7)	
		Formato de nivel de servicio (Anexo 8)	
Implementar estrategias de gestión de almacenaje en el área de almacén de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020.	Observación directa	Procedimiento de gestión de envío de encomiendas (Anexo 21)	Se diseñó y mejoró el almacén de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C.
		Flujograma de proceso mejorado de envío de encomiendas (Anexo 22)	
		Formato de capacitación (Anexo 10)	
		Distribución física del almacén (Figura 1)	
		Formato de grado de adherencia al orden – 5 “S” (Anexo 5)	
	Formato Kardex		

Evaluar la reducción del tiempo de despacho en la empresa	Prueba t Student para muestras independientes	Software SPSS 22.0	Reducción significativa de los tiempos de despacho de la empresa
---	---	--------------------	--

Fuente: Elaboración Propia.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con las disposiciones y términos de la Resolución del Consejo Universitario N00126-2017-UCV, se aplican a la investigación las siguientes condiciones éticas. Según el artículo 14, se obtendrá el permiso cuando se publique la investigación para asegurar la originalidad del proyecto de investigación y asumir compromisos éticos y morales. De acuerdo con el artículo 15 de la Política contra la falsificación, el software Turnitin evaluará el informe. Según el artículo 16 de la Resolución del Consejo Universitario N00126-2017-UCV, se realiza una declaración de autenticidad con base en los derechos de propiedad intelectual, y no existe plagio. Como investigadores, estamos comprometidos con mantener la autenticidad de los resultados y la confiabilidad de los recursos de la empresa que brinda el art. Hay 17 investigadores e investigadores principales. La empresa fue informada de la investigación y los trámites que se deben realizar en sus instalaciones para solicitar el próximo proyecto de investigación. La empresa adjuntará una carta de autorización para investigar la autenticidad para recopilar la información anterior.

IV. RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de la situación inicial de la gestión de almacenaje en la empresa

Realizando el diagnóstico situacional de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C, quien se encuentra ubicada en Jr. Santa Cruz Nro. 440 en el centro de Chimbote, departamento de Ancash, se procedió a describir el flujograma del proceso de envío de encomiendas (Anexo 14), el cual inicia con la llega del cliente a la empresa, quien llega a cotizar el costo del envío de una encomienda a un destino específico (Lima, Chiclayo, Huaraz, etc.), quien después de analizar dicho precio toma una decisión, si la respuesta es positiva, se procede a recepcionar el paquete que es almacenado en el almacén de la empresa hasta el pronto envío al destino acordado con el cliente inicial. El cliente inicial comunica al cliente final el tiempo de llegada del paquete al destino acordado, luego este paquete es trasladado a la sede de destino para ser almacenado y posteriormente despachado al cliente final, donde se halla que para recoger la encomienda el cliente final forma largas colas para ser atendido, ya que el almacén no se encuentra organizado, lo cual dificulta la búsqueda pronta del paquete, a su vez, existe una mala distribución física del almacén, generando de esta manera retrasos en el despacho.

Para poder tener un mejor diagnóstico de la empresa, se procedió a realizar un diagrama de Ishikawa el cual se visualiza en el Anexo 16, donde el problema principal son los elevados tiempos de despacho, se logró hallar que dentro del almacén existe la falta de orden y limpieza, además que la distribución física del almacén no es la adecuada, ya que el espacio que se tiene para almacenar es muy reducido, se halló que el personal tiene desconocimiento de un correcto almacenaje de paquetes dentro del almacén, no hay registros que permitan llevar el control de los paquetes almacenados, no hay actualización de inventarios, todas estas causas generan que la empresa tenga insatisfacción de sus clientes en el tiempo de despacho, pérdida de imagen corporativa, sumado a ello, se tiene que la empresa pierde económicamente ya que al tener clientes insatisfechos, la prestación de sus servicios bajaría significativamente.

Para poder determinar cuáles son las causas principales que afectan a los elevados tiempos de despacho, se procedió a aplicar el diagrama de Pareto el cual se visualiza en el Anexo 17, donde se halló que las causas principales son: desconocimiento de almacenamiento (21.13%), debido a que el personal de la empresa no está capacitado para realizar esta operación de almacenamiento, falta de orden y limpieza (40.49%), esto se debe a que la empresa no cuenta con un cronograma de limpieza, almacén mal distribuido (58.10%), causado por un desconocimiento de una adecuada distribución física en un almacén y falta de un procedimiento de almacenaje (73.94%), esto ocasiona que los trabajadores desconozcan los procesos a realizar dentro del almacén; estas 4 causas son las que ocasionan que se tengan elevados tiempos de despacho en la empresa.

A su vez, también se aplicó un cuestionario basado en las 5S a los 20 trabajadores de la empresa, el cual se visualiza en el Anexo 18, con la finalidad de determinar la percepción y el estado actual del cumplimiento de las 5 S en el almacén de la empresa, donde el resumen se visualiza en la siguiente tabla.

Tabla 4. Resumen del cuestionario de las 5S.

5 S	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No	Total
S1 = Seiri = Clasificar	6.00%	10.00%	10.00%	32.00%	42.00%	100%
S2 = Seiton = Ordenar	6.00%	4.00%	8.00%	38.00%	44.00%	100%
S3 = Seiso = Limpiar	8.00%	12.00%	10.00%	32.00%	38.00%	100%
S4 = Seiketsu = Estandarizar	10.00%	4.00%	10.00%	36.00%	40.00%	100%
S5 = Shitsuke = Disciplina	8.00%	12.00%	8.00%	34.00%	38.00%	100%
Promedio	7.60%	8.40%	9.20%	34.40%	40.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores (Anexo 17).

Interpretación: Se aplicó el cuestionario de las 5S a los 5 trabajadores de la empresa, donde se visualiza el resumen de los resultados obtenidos en la Tabla

4, que el 42.00% de los encuestados indicaron que la clasificación no se está cumpliendo, debido a que el espacio físico está mal distribuido. El 44% de los encuestados indicaron que el orden no se está cumpliendo y el 38% de los encuestados indicaron que la limpieza no se está llevando a cabo, esto se debe a que no hay un programa de limpieza que permita mantener ordenadas ni limpias los materiales. El 40% de los encuestados indicaron que la estandarización no se está cumpliendo, debido a que ni hay un procedimiento de almacenaje y finalmente el 40.40% de los encuestados indicaron que las capacitaciones no se están realizando debido a que no hay un programa de capacitaciones dentro de la empresa. En conclusión, se visualiza que en promedio del cumplimiento de las 5S solo el 7.60%, el cual es un indicador bajo, ya que, para la percepción de los trabajadores de la empresa, no se encuentran cómodos en su área de trabajo.

4.2. Determinar los tiempos de despacho inicial de la empresa

Dando solución al segundo objetivo específico, se procedió a determinar las dimensiones del tiempo de despacho de manera inicial, se evaluó las entregas de pedidos que se dieron del 15 de enero a 15 de abril del 2021, el cual se visualiza en los Anexos 18, 19 y 20.

Tabla 5. *Tiempo de despacho inicial.*

Dimensión	Promedio
% de entregas a tiempo	67.6%
% de entregas completas	58.2%
% de nivel de servicio	67.8%

Fuente: Anexo 18, 19 y 20.

En la Tabla 5 se visualiza que en la dimensión % de entregas a tiempo, el promedio de cumplimiento es del 67.6%, esto refleja que la empresa de 100 pedidos por entregar logro entregar 67 pedidos a tiempos, y la diferencia fue entregado a destiempo, debido a que no se manejaba un control de registros de los productos entrantes ni salientes, retrasando de esa manera el envío al cliente. Por otro lado, en la dimensión % de entregas completas, el promedio

de cumplimiento es del 58.2%, esto indica que de las 100 entregas que la empresa tenía que entregar a sus diferentes clientes, solo logró realizar 58 entregas completas, debido a que el personal que contaba con la empresa no tenía conocimiento del correcto almacenaje y despacho de los pedidos, en algunas ocasiones de 3 pedidos que le correspondía a un cliente solo le entregaban 2, y esto generaba en el cliente una insatisfacción grande. En la dimensión % de nivel de servicio, el promedio de cumplimiento es del 67.8%, indicando que, de las 100 entregas de pedidos, solo 67 se han entregado completos sin incidencia y en plazo correcto. En conclusión, se determinó que los tiempos de despacho inicial, son muy bajos, eso quiere decir que no se llega a cumplir las expectativas de los clientes.

4.3. Implementar estrategias de gestión de almacenaje

Para poder mejorar todos los problemas existentes en la empresa, se procedió a elaborar un procedimiento de gestión de almacenaje, el cual se visualiza en el Anexo 21. En el procedimiento se detalla el control que se realiza a los paquetes adquiridos y recibidos en el almacén de la empresa por el transporte y con destino al cliente final, así como su identificación. En el momento de la recepción, en el almacén se dispone de información sobre los paquetes por enviar a los clientes externos, esta información puede consultarse a través de la orden de recepción de paquetes, y factura correspondiente, gracias al procedimiento de almacenaje implementado en la empresa se tuvo todos los procesos a realizar desde la recepción del paquete del cliente externo hasta el cliente final, donde la empresa tuvo un mejor control de los paquetes a distribuir a los clientes finales. Después de haber realizado el procedimiento de almacenaje, se elaboró el flujograma de proceso de almacenaje mejorado, el cual se visualiza en el Anexo 22, donde dicho proceso inicia con la recepción del paquete del cliente externo, el cual es recepcionado y se anota el lugar de destino, nombres de la persona a entregar y sobre todo se anota las condiciones en la que se entrega el paquete, luego, este paquete es trasladado al área de almacén donde es puesto según la fecha de entrega y según su codificación, después cuando llega el tiempo de envío, el trabajador retira el paquete del almacén y es llevado al cliente final.

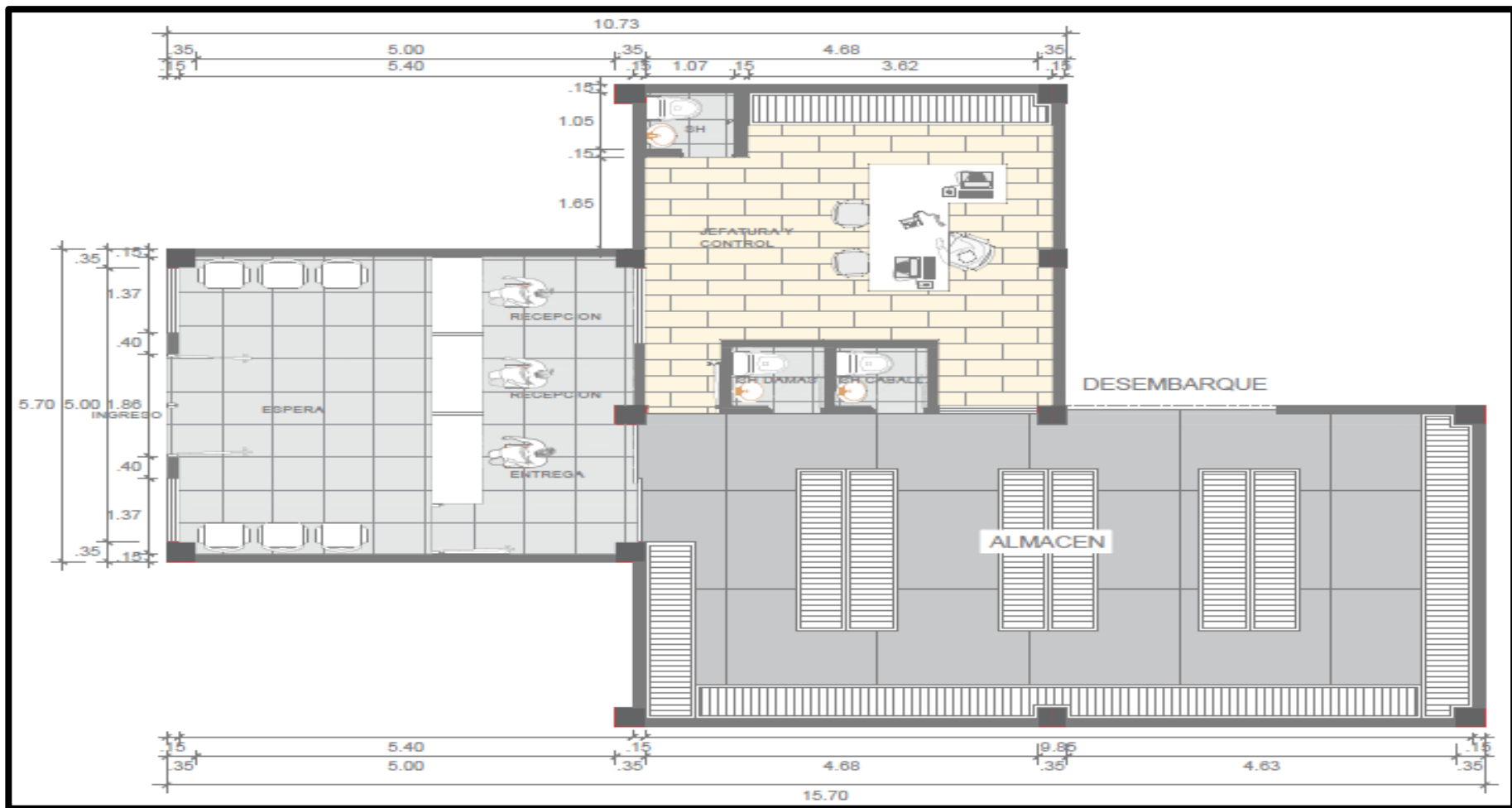


Figura 1. Layout del almacén mejorado.

Fuente: Elaboración propia.

Antes de realizar el diseño de mejora del Layout del almacén, se procederá analizar el Layout inicial el cual se visualiza en el Anexo 23, el cual se halló que no hay una adecuada distribución física que permita ordenar y clasificar los productos, el cual para poder tener una mejor clasificación y orden de los productos a entregar, se procedió a realizar una mejora en la distribución física del almacén, donde se clasificará los materiales de menor tiempo de entrega cerca a la entrada para poder tener una mayor visualidad de lo que se va a entregar.

Luego se procedió a aplicar las 5S, el cual se procedió a capacitar al personal de la empresa, con el fin de dar a conocer al personal cual es la finalidad de emplear esta metodología.

Figura 2. PPT usado en capacitación.



Fuente: elaboración propia.

Una vez aplicado las 5S y haber capacitado al personal se procedió a aplicar el control de inventario el cual se tomó en cuenta un control de entrada y salida.

Los pasos a seguir son:

Paso 1. Regístrese e ingrese al almacén a través del "Formulario de Aceptación", código R-ALM-003

Paso 2. Ingrese el pedido en el área de almacén.

Paso 3. Cada paquete se almacena en la ubicación designada en el almacén, y se almacena de acuerdo con la cantidad existente y su correspondiente proceso de rotación.

Nota 1: El cambio de posición de algunos paquetes solo se realiza cuando se confirma el proceso de rotación.

Nota 2: El método de almacenamiento de los productos de limpieza, desinfección, mantenimiento y control de plagas no causará contaminación.

Nota 3: La forma en que se organizan los paquetes se puede contar de forma rápida y eficaz.

Nota 4: Considerando la capacidad de almacenamiento de paquetes designados y designados.

Paso 4. Actualice el inventario de acuerdo con el paquete ingresado.

Paso 5: Informe al almacén si el paquete cumple o no con el formato de informe de paquete no compatible y emita la verificación correspondiente.

En el Anexo 26 se detalló el procedimiento de control de inventario, donde se muestra los pasos a considerar para almacenar una encomienda de cualquier cliente que llega a la empresa a recoger su pedido.

Una vez detallado los pasos a tener dentro del control de inventario, se procedió a determinar el cumplimiento del mismo, el cual se detalla en la Tabla 6

En la Tabla 6 se muestra los nombres de las personas que llegaron a la empresa, los cuales dejaron su encomienda con el lugar de destino a Chimbote, luego se verifica que dicha encomienda llegó en el tiempo planificado y esperado por las personas, además el nivel de satisfacción de las personas aumentó significativamente, ya que no hubo largas esperas por recoger sus pedidos.

Tabla 6. Control de encomiendas de entrada y salida.

Entradas -Envío					Salidas - Recojo	
N°	Cliente				Zona	Observación
	Nombres	DNI	Zona	Monto S/.		
1	Julio Rojas Fernandez	56789435	Lima	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
2	Anderson Prado Rios	65789043	Trujillo	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
3	Andrea Quijano Beltran	45321678	Huaraz	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
4	Fabiola Utria Rosales	45673245	Pallasca	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
5	Julia Rojas Eusebio	23456789	Lima	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
6	Ana Diaz Morales	67894535	Trujillo	S/. 40.00	Chimbote	Entregado
7	Pedro Ruiz Jimenez	78906543	Huaraz	S/. 70.00	Chimbote	Entregado
8	Zoila Prado Paredes	56432789	Pallasca	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
9	Nancy Prado Iguedra	23456787	Trujillo	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
10	Andres Rosales Diaz	56789435	Trujillo	S/. 40.00	Chimbote	Entregado
11	Julia Rojas Eusebio	65789043	Moro	S/. 40.00	Chimbote	Entregado
12	Elias Camilo Rojas	45321678	Lima	S/. 70.00	Chimbote	Entregado
13	Juana Romero Romero	23456789	Trujillo	S/. 60.00	Chimbote	Entregado
14	Ana Diaz Morales	67894535	Trujillo	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
15	Julio Rojas Fernandez	56789435	Lima	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
16	Anderson Prado Rios	65789043	Huaraz	S/. 60.00	Chimbote	Entregado
17	Andrea Quijano Beltran	45321678	Arequipa	S/. 40.00	Chimbote	Entregado
18	Fabiola Utria Rosales	45673245	Pallasca	S/. 50.00	Chimbote	Entregado
19	Julia Rojas Eusebio	23456789	Trujillo	S/. 40.00	Chimbote	Entregado
20	Ana Diaz Morales	67894535	Moro	S/. 40.00	Chimbote	Entregado
21	Pedro Ruiz Jimenez	78906543	Lima	S/. 70.00	Chimbote	Entregado
22	Zoila Prado Paredes	56432789	Trujillo	S/. 60.00	Chimbote	Entregado
23	Nancy Prado Iguedra	23456787	Trujillo	S/. 50.00	Chimbote	Entregado

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Evaluar la reducción del tiempo de despacho en la empresa

Después de la aplicación de las estrategias de gestión de almacenaje se procedió a determinar la mejora en los tiempos de despacho el cual se detalla a continuación.

Tabla 7. *Tiempos de despacho final.*

Dimensión	Promedio
% de entregas a tiempo	97.5%
% de entregas completas	94.9%
% de nivel de servicio	97.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 7 se visualiza que en la dimensión % de entregas a tiempo, el promedio de cumplimiento es del 97.5%, esto refleja que la empresa de 100 pedidos por entregar logro entregar 98 pedidos a tiempos, esto indica que el procedimiento se aplicó de manera correcta y adecuada. Por otro lado, en la dimensión % de entregas completas, el promedio de cumplimiento es del 94.9%, esto indica que de las 100 entregas que la empresa tenía que entregar a sus diferentes clientes, solo logró realizar 95 entregas completas, debido a que el personal que contaba con la empresa tenía conocimiento del correcto almacenaje y despacho de los pedidos. En la dimensión % de nivel de servicio, el promedio de cumplimiento es del 97.0%, indicando que, de las 100 entregas de pedidos, solo 97 se han entregado completos sin incidencia y en plazo correcto. En conclusión, se determinó que los tiempos de despacho final, son muy altos, eso quiere decir que se llega a cumplir las expectativas de los clientes.

Tabla 8. Comparación de tiempos de despacho.

Tiempo de despacho inicial		Tiempo de despacho final	
Dimensión	Promedio	Dimensión	Promedio
% de entregas a tiempo	67.60%	% de entregas a tiempo	97.47%
% de entregas completas	58.20%	% de entregas completas	94.95%
% de nivel de servicio	67.80%	% de nivel de servicio	97.03%
Promedio	64.53%	Promedio	96.48%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 se muestra la comparación del promedio del tiempo de despacho, el cual indica que se redujo significativamente el incumplimiento de los retrasos de envíos de pedidos, logrando así optimizar el número de entregas a tiempo y sobre todo completas, además en la dimensión nivel de servicio se halla que la satisfacción del cliente final aumentó, esto muestra que la aplicación de la gestión de almacenaje si redujo los tiempos de despacho en un 31.95%, esto quiere decir que por cada 100 pedidos que se tuvieron que entregar, 32 pedidos más fueron entregados a tiempo y completo.

Para poder determinar la validez de la hipótesis, primero se identificó las hipótesis de la investigación:

Hipótesis alterna (H1): La gestión de almacenaje reduce los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020.

Hipótesis nula (H0): La gestión de almacenaje no reduce los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020.

El cual, para poder validar la hipótesis, el valor de t de dos colas debe ser menor al margen de error que es 5% (0.05), expresado de la forma:

Valor de t de dos colas < error (0.05)

Tabla 9. *Análisis estadístico de los tiempos de despacho.*

	Tiempo de despacho inicial	Tiempo de despacho final
Media	0.6453	0.9648
Varianza	0.0030	0.0002
Observaciones	3.0000	3.0000
Coefficiente de correlación de Pearson	0.9833	
Diferencia hipotética de las medias	0.0000	
Grados de libertad	2.0000	
Estadístico t	-13.2751	
P(T<=t) una cola	0.0028	
Valor crítico de t (una cola)	2.9200	
P(T<=t) dos colas	0.0056	
Valor crítico de t (dos colas)	4.3027	

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 9 se muestra que el valor de t para dos colas es de 0.0056 el cual es menor que 5% (0.05) que es el error, permitiendo afirmar que se valida la hipótesis alterna de esta investigación, y se concluye que la gestión de almacenaje reduce los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. Chimbote 2020, de esta forma se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Dando solución al primer objetivo específico se tuvo los siguientes resultados; se halló que las causas principales que genera que se tenga elevados tiempos de despacho son el desconocimiento de almacenamiento (21.13%), debido a que el personal de la empresa no está capacitado para realizar esta operación de almacenamiento, falta de orden y limpieza (40.49%), esto se debe a que la empresa no cuenta con un cronograma de limpieza, almacén mal distribuido (58.10%), causado por un desconocimiento de una adecuada distribución física en un almacén y falta de un procedimiento de almacenaje (73.94%), esto ocasiona que los trabajadores desconozcan los procesos a realizar dentro del almacén; estas 4 causas son las que ocasionan que se tengan elevados tiempos de despacho en la empresa. Estos resultados se asemejan en la investigación de Lara y Lung (2020) quien para determinar los resultados se empleó el Diagrama de Ishikawa, Klein, las 5S y demás. Se obtuvo que el 80% de los ingresos al año son explicados por 2 marcas, estas actúan como parámetros que priorizan a estas, ya que, si se distribuye correctamente, generará grandes impactos en la eficiencia para la recolección de pedidos, identificando que las principales causas son el desconocimiento de almacenamiento, falta de orden y limpieza. A su vez, también se asemeja en la investigación de Fernández (2020) quien determinó que la empresa en la que realizó los estudios no contaba con un adecuado control de sistema informático y personal que se requiere, no se posibilita la identificación de lo que se necesita y a consecuencia de ello se realiza la reposición innecesaria por ausencia de productos, sin embargo, su problema fundamental es el acopio de productos vencidos a raíz de ello afecta la economía de la empresa, por las razones mencionadas anteriormente, el objetivo principal de la investigación es determinar el efecto del cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, por ende, se realizó la aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento hallando importantes aspectos relacionados con la calidad, ausencia de operarios, equipamiento y almacenamiento. Todos estos resultados tienen en común la solución pronto con una adecuada gestión de almacenamiento. Estos resultados tienen sustento teórico en (Rubio & Villarreal, 2012, p. 10) quien indica que la gestión de almacenes, el cual es

aquel procedimiento de funciones logísticas encargadas de recepcionar, almacenar y circular en un almacén cualquiera sea el material o insumo, sean materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, asimismo se encarga de tratar e informar los datos provenientes del área.

Dando solución al segundo objetivo específico se tiene que en la dimensión % de entregas completas, el promedio de cumplimiento es del 58.2%, esto indica que de las 100 entregas que la empresa tenía que entregar a sus diferentes clientes, solo logró realizar 58 entregas completas, debido a que el personal que contaba con la empresa no tenía conocimiento del correcto almacenaje y despacho de los pedidos, en algunas ocasiones de 3 pedidos que le correspondía a un cliente solo le entregaban 2, y esto generaba en el cliente una insatisfacción grande. En la dimensión % de nivel de servicio, el promedio de cumplimiento es del 67.8%, indicando que, de las 100 entregas de pedidos, solo 67 se han entregado completos sin incidencia y en plazo correcto. En conclusión, se determinó que los tiempos de despacho inicial, son muy bajos, eso quiere decir que no se llega a cumplir las expectativas de los clientes. Estos resultados se asemejan en la investigación de Salazar (2017) quien en los resultados se determinó que por el incremento de ingresos al eliminar elementos que disminuían la eficiencia del sistema distributivo hizo que la productividad aumente de 6.144 Kg/sol a 24.00 Kg/sol por el correcto aprovechamiento de los insumos. A su vez, se asemeja en la investigación de Díaz (2017) quien determinó que gracias a los diagramas de flujo se puede viabilizar la mejora, se adquirió estantería, caballetes para ubicar los insumos de almacén. En la toma de tiempos de los procesos se redujo cerca de 6.2 minutos en recepción, 9.7 minutos en almacenamiento y 22.8 minutos en despacho. Estos resultados tienen sustento teórico en las teorías de (Carreño, 2014, p. 87), quien expresa que el despacho trata de entregar los materiales de almacén a los transportistas de acuerdo con un pedido, una nota de salida o un vale de entrega, lo que da lugar a la recepción del envío. También tiene sustento en (Castellanos, 2015, p. 34) quien indica que El producto recién introducido se coloca delante o por encima del ya almacenado en este procedimiento. Cuando llega un pedido, se elige el producto más cercano a la mano, normalmente el primero encontrado y el último que ha llegado.

Dando solución al tercer objetivo específico para poder mejorar todos los problemas existentes en la empresa, se procedió a elaborar un procedimiento de gestión de almacenaje, donde en el procedimiento se detalla el control que se realiza a los paquetes adquiridos y recibidos en el almacén de la empresa por el transporte y con destino al cliente final, así como su identificación. En el momento de la recepción, en el almacén se dispone de información sobre los paquetes por enviar a los clientes externos, esta información puede consultarse a través de la orden de recepción de paquetes, y factura correspondiente, gracias al procedimiento de almacenaje implementado en la empresa se tuvo todos los procesos a realizar desde la recepción del paquete del cliente externo hasta el cliente final, donde la empresa tuvo un mejor control de los paquetes a distribuir a los clientes finales. Después de haber realizado el procedimiento de almacenaje, se elaboró el flujograma de proceso de almacenaje mejorado, donde dicho proceso inicia con la recepción del paquete del cliente externo, el cual es recepcionado y se anota el lugar de destino, nombres de la persona a entregar y sobre todo se anota las condiciones en la que se entrega el paquete, luego, este paquete es trasladado al área de almacén donde es puesto según la fecha de entrega y según su codificación, después cuando llega el tiempo de envío, el trabajador retira el paquete del almacén y es llevado al cliente final. Estos resultados se asemejan en la investigación de Lara y Lung (2020) quien concluye que al implementar las 5S y estandarizar los procesos, se logró que los operarios nuevos se familiaricen con el almacén y distribuyan los materiales de manera más fácil. A su vez, se asemeja en la investigación de Salazar (2017) quien concluye que las organizaciones son competitivas si se reinventan, de tal modo que la logística, abastecimiento, adquisición, planes productivos, cumplir con lo solicitado por el cliente, gestionar inventarios y el servicio brindado al cliente no sólo sea una actividad basada en gastos, sino que se observe como actos flexibles creados para la efectividad de lo que la empresa se proponga. Estos resultados tienen sustento teórico en (Escudero, 2014, p. 18), quien indica que las funciones de los almacenes están distribuidas y planificadas para realizar labores de almacén, como: recepcionar, custodiar, conservar, controlar y expedir mercaderías e insumos. Generalmente, su principal función custodiar, brindar protección y control de los bienes almacenados en él, también el conseguir que

los insumos brinden los servicios esperados, alcanzando que la mercadería circule eficientemente, en otras palabras, que se movilicen más rápido.

En vista de dar solución al cuarto objetivo se halló que en la Tabla 8 se muestra la comparación del promedio del tiempo de despacho, el cual indica que se redujo significativamente el incumplimiento de los retrasos de envíos de pedidos, logrando así optimizar el número de entregas a tiempo y sobre todo completas, además en la dimensión nivel de servicio se halla que la satisfacción del cliente final aumentó, esto muestra que la aplicación de la gestión de almacenaje si redujo los tiempos de despacho en un 31.95%, esto quiere decir que por cada 100 pedidos que se tuvieron que entregar, 32 pedidos más fueron entregados a tiempo y completo. Estos resultados se asemejan en la investigación de Alarcón (2019) en los resultados se observa que la distribuidora no contaba con criterios de distribución ni se encontraba organizada, lo que perjudicaba los procesos en la organización. Para ello, mediante formatos de comprobación se supo el nivel de adherencia al orden (5" S") y se midieron los tiempos para posteriormente compararlos en diversas operaciones de despacho y con la gestión de almacenes implementada hizo que se mejore la distribución en ella, de los estantes y se creó grupos que faciliten controlar y evaluar los insumos, asimismo se elaboraron códigos únicos para poder identificarlos y diferenciarlos. En conclusión, se incrementó el nivel de adherencia al orden y dirigió a reducir los tiempos en el almacén. A su vez, se asemeja en la investigación de Martínez, Palmero y Gonzales (2017) quien en los resultados se halló que la propuesta de solución que dirige a incrementar las capacidades y mejorar las condiciones del almacén se basan en diseñar sistemas de alumbrado, redistribuir el almacén y adquisición de equipamientos de manipulación. Asimismo, el resultado de los balances de capacidad demuestra la insuficiencia para acaparar la demanda y mediante la propuesta de diseño espacial para una mejor distribución, hizo que se facilite la correcta circulación de las cargas, obteniéndose una mejor organización. Se concluye que las propuestas se enfocan a perfeccionar las condiciones de almacenaje, partiendo por mejorar la capacidad, diseñar sistemas de iluminación y todo lo anteriormente mencionado para lograr que la empresa opte por categorizarse localmente.

VI. CONCLUSIONES

Se halló que las causas principales que genera que se tenga elevados tiempos de despacho son el desconocimiento de almacenamiento (21.13%), debido a que el personal de la empresa no está capacitado para realizar esta operación de almacenamiento, falta de orden y limpieza (40.49%), esto se debe a que la empresa no cuenta con un cronograma de limpieza, almacén mal distribuido (58.10%), causado por un desconocimiento de una adecuada distribución física en un almacén y falta de un procedimiento de almacenaje (73.94%), esto ocasiona que los trabajadores desconozcan los procesos a realizar dentro del almacén.

Se determinó que los tiempos de despacho inicial en la dimensión % de entregas completas, el promedio de cumplimiento es del 58.2%, esto indica que de las 100 entregas que la empresa tenía que entregar a sus diferentes clientes, solo logró realizar 58 entregas completas, y en la dimensión % de nivel de servicio, el promedio de cumplimiento es del 67.8%, indicando que, de las 100 entregas de pedidos, solo 67 se han entregado completos sin incidencia y en plazo correcto.

Se elaboró un procedimiento de gestión de almacenaje, donde en el procedimiento se detalla el control que se realiza a los paquetes adquiridos y recibidos en el almacén de la empresa por el transporte y con destino al cliente final, así como su identificación; a su vez se implementó una redistribución física del almacén y se aplicó la metodología 5S.

Se halló que la comparación del promedio del tiempo de despacho, el cual indica que se redujo significativamente el incumplimiento de los retrasos de envíos de pedidos, logrando así optimizar el número de entregas a tiempo y sobre todo completas, además en la dimensión nivel de servicio se halla que la satisfacción del cliente final aumentó, esto muestra que la aplicación de la gestión de almacenaje si redujo los tiempos de despacho en un 31.95%, esto quiere decir que por cada 100 pedidos que se tuvieron que entregar, 32 pedidos más fueron entregados a tiempo y completo; de esta forma se valida la hipótesis alterna de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Mantener el modelo de almacenaje propuesto a demostrado la reducción de los tiempos de despacho y la optimización de los procesos de almacén e inventarios, por ello se debe dar continuidad y evaluar cada cierto periodo su desarrollo, de esta manera identificar propuestas de mejora continua.

Evaluar la reubicación de existencias en el almacén de acuerdo a los pedidos recientes y su codificación, con el fin de facilitar el flujo de materiales en el ambiente productivo y la búsqueda idónea de cada artículo.

Complementar el sistema de inventarios propuesto con el apoyo de una herramienta informática, debido a la cantidad de artículos que poseen en almacenamiento, de esta manera controlar de manera fácil y precisa las existencias, los niveles de inventarios requeridos y los indicadores de gestión.

Desarrollar un plan de capacitación para los colaboradores intervinientes en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho; evaluar cierto periodo el rendimiento e instaurar el cumplimiento de metas para los procesos mencionados.

Implementar las herramientas de la ingeniería industrial propuestas en esta presente investigación, para poder tener un mejor control en cuanto a las encomiendas y calidad de los productos.

Registrar, ordenar y documentar los puntos de control establecidos; también, optar por las medidas preventivas que aseguren la calidad del producto.

REFERENCIAS

ACUÑA, Jorge. Ingeniería de confiabilidad. Madrid, España: 2.ª ed. 2015. 19-23pp. ISBN: 9977661413

ANDRÉS, Carlos y MAHEUT, Julien. Secuenciación con Almacenes Limitados. Una Revisión de la Literatura. Dirección y Organización, 2018, no 66, p. 17-33. ISSN: 2171-6323

BANDALY, Dia. Postponement implementation in integrated production and inventory plan under deterioration effects: a case study of a juice producer with limited storage capacity. Production Planning & Control, 2020, vol. 31, no 4, p. 322-337. ISSN: 1366-5871

BAKIRTZIS, Emmanouil. Storage management by rolling stochastic unit commitment for high renewable energy penetration. Electric Power Systems Research, 2018, vol. 158, p. 240-249. ISSN: 0378-7796

BERNARDI, Victoria. Propuestas de mejoras en la gestión de almacenes para Intercap S.R.L. Tesis (Maestro en Dirección de Negocios) Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba, Escuela de postgrado, 2017. 83 pp. Disponible en: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/6363/Bernardi%2c%20Victoria.%20Propuestas%20de%20mejoras%20en%20la%20gestion....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

BHUNIA, Asoke. A partially integrated production-inventory model with interval valued inventory costs, variable demand and flexible reliability. Applied Soft Computing, 2017, vol. 55, p. 491-502. ISSN: 1568-4946

CÁRDENAS, Leopoldo. A two-warehouse inventory model for non-instantaneous deteriorating items with interval-valued inventory costs and stock-dependent demand under inflationary conditions. Neural Computing and Applications, 2019, vol. 31, no 6, p. 1931-1948. ISSN: 1354-2875

CARDONA, José y CABRERA, Juan. Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. Revista eia, 2018, vol. 15, no 30, p. 195-208. ISSN: 1794-1237

CHUQUIPIONDO, Hermilio. Gestión de la cadena de suministro: almacenamiento: logística y abastecimiento. Barcelona: Macro, 2016. 219 pp. ISBN: 239401029

COCA, Karla. Análisis de costos y propuesta de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo. Tesis (Ingeniero Industrial) Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ingeniería, 2016. 99 pp. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6869/COCA_KARLA_ANALISIS_DIAGNOSTICO_MEJORA_GESTION_ALMACENAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CRESPO, Francisco. Descripción detallada del sistema EWM de gestión de almacenes de SAP. Tesis (Maestro en Ingeniería Industrial) Bilbao: Universidad del País Vasco, Escuela de Posgrado, 2018. 164 pp. Disponible en: https://addi.ehu.eus/bitstream/handle/10810/29795/TFM_FranciscoCrespoL%c3%b3pez.pdf?sequence=3&isAllowed=y

DONG, Min. Real-time residential-side joint energy storage management and load scheduling with renewable integration. IEEE Transactions on Smart Grid, 2016, vol. 9, no 1, p. 283-298. ISSN: 1553-8774

ESCOBAR, John. Gestión de Inventarios para distribuidores de productos perecederos. Ingeniería y desarrollo, 2017, vol. 35, no 1, p. 219-239. ISSN: 2145-9371

ESPITIA, Gabriel y TRUJILLO, Kimberly. Desarrollo de un sistema de gestión de almacenamiento para empresas productoras de vino (caso-bodegas añejas Ltda). Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información, 2019, vol. 6, no 11. ISSN: 2339-3270

FERNÁNDEZ, Antonia Cruz. Gestión de inventarios. COML0210. Málaga: IC editorial, 2018. 452pp. ISBN: 978849198909

FLAMARIQUE, Sergi. Gestión de existencias en el almacén. Barcelona: Marge books, 2018. 113 pp. ISBN: 9788417313776

FLAMARIQUE, Sergi. Manual de gestión de almacenes. Barcelona: Marge books, 2019. 187pp. ISBN: 978841731383

GARCÍA, Ruth y RODRÍGUEZ, Ramón. Diseño y aplicación de sistema de gestión en Inventarios en empresa ecuatoriana. Ciencias Holguín, 2016, vol. 22, no 3, p. 1-14. ISSN: 1027-2127

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, María. Metodología de la Investigación. Quinta edición. México D.F.: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, 2014. 613pp. ISBN: 978-607-15-0291-9.

HERRERA, Cristian. Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa INEMFLEX S.A.S. Tesis (Ingeniero Industrial) Bogotá: Universidad Distrital Francisco José De Caldas, Facultad de Ingeniería, 2018. 72 pp. Disponible en: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/8013/1/HerreraPeraltaCristianJa%20ir2018.pdf>

HOSSEN, Anwar. An inventory model with price and time dependent demand with fuzzy valued inventory costs under inflation. Ann. Pure Appl. Math, 2016, vol. 11, no 2, p. 21-32. ISSN: 2279-0872

IPARRAGUIRRE, Herles. Mejora de la gestión del almacén para disminuir los costos de almacenamiento de la empresa Omega Power S.A.C. en el año 2018. Tesis (Ingeniero Industrial) Lima: Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, 2018. 131 pp. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14456/Herles%20Angel%20Iparraguirre%20Zelada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

KAKOULLI, Elena. A distributed file system with tiered storage management. En Proceedings of the 2017 ACM International Conference on Management of Data. 2017, vol. 25, no 3, p. 65-78. ISSN: 0360-0300

KHAN, Mohammed. Fuzzy logic based energy storage management system for MVDC power system of all electric ship. IEEE Transactions on Energy Conversion, 2017, vol. 32, no 2, p. 798-809. ISSN: 2190-3287

LIONO, Jonathan. QDaS: Quality driven data summarisation for effective storage management in Internet of Things. Journal of Parallel and Distributed Computing, 2019, vol. 127, p. 196-208. ISSN: 0743-7315

MANSOURI, Yaser y TOOSI, Adel. Data storage management in cloud environments: Taxonomy, survey, and future directions. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 2017, vol. 50, no 6, p. 1-51. ISSN: 0360-0300

MIRANDA, María Y MEJÍA, Julia. Gestión de inventarios en las empresas de construcción y su incidencia en los costos. Tesis (Ingeniero en Contabilidad y Auditoría) Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, Facultad de Ingeniería, 2017. 74 pp. Disponible en: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2049/1/T-ULVR-1850.pdf>

MOHAMMED, Osama. Hybrid energy storage management in ship power systems with multiple pulsed loads. *Electric Power Systems Research*, 2016, vol. 141, p. 50-62. ISSN: 0378-7796

NAVARRETE, Carlos y GUTIÉRREZ, Oscar. Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios//Methods to improve efficiency and decisions in inventory management. *Revista ciencia UNEMI*, 2017, vol. 10, no 22, p. 29-38. ISSN: 1390-4272

SARIC, Amalia. Diseño de mejora en la gestión de almacenes e inventarios y su relación con los costos logísticos en la empresa veterinaria Otuzco. Tesis (Ingeniero Industrial) Cajamarca: Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, 2019. 148 pp. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22333/Saric%20L%c3%b3pez%20Amalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SERNA, Daniel. Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. *Ingenierías USBMed*, 2018, vol. 9, no 1, p. 75-85. ISSN: 2027-5846

PEREZ, Karla. Propuesta de mejora de la gestión de inventario para reducir los costos de almacenamiento en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo en Chiclayo. Tesis (Ingeniero Industrial) Chiclayo: Pontificia Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ingeniería, 2019. 107 pp. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2570/1/TL_PerezBautistaLuisFernando.pdf

REÁTEGUI, Giamcarlo. Propuesta de implementación de un sistema de gestión de almacenes en una empresa manufacturera del rubro minero. Tesis (Maestro en Dirección de Operaciones y Logística) Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Escuela de postgrado, 2019. 101 pp. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6869/COCA_KARLA_ANALISIS_DIAGNOSTICO_MEJORA_GESTION_ALMACENAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

TORO, Fabiola. Diseño de una política de inventario (s,Q) en una empresa distribuidora de productos químicos como herramienta para la minimización de los costos de almacenamiento. Tesis (Maestro en Control de Operaciones y Logística) Guayaquil: Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Escuela de postgrado, 2016. 133 pp. Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/36271?locale=es>

ANEXOS

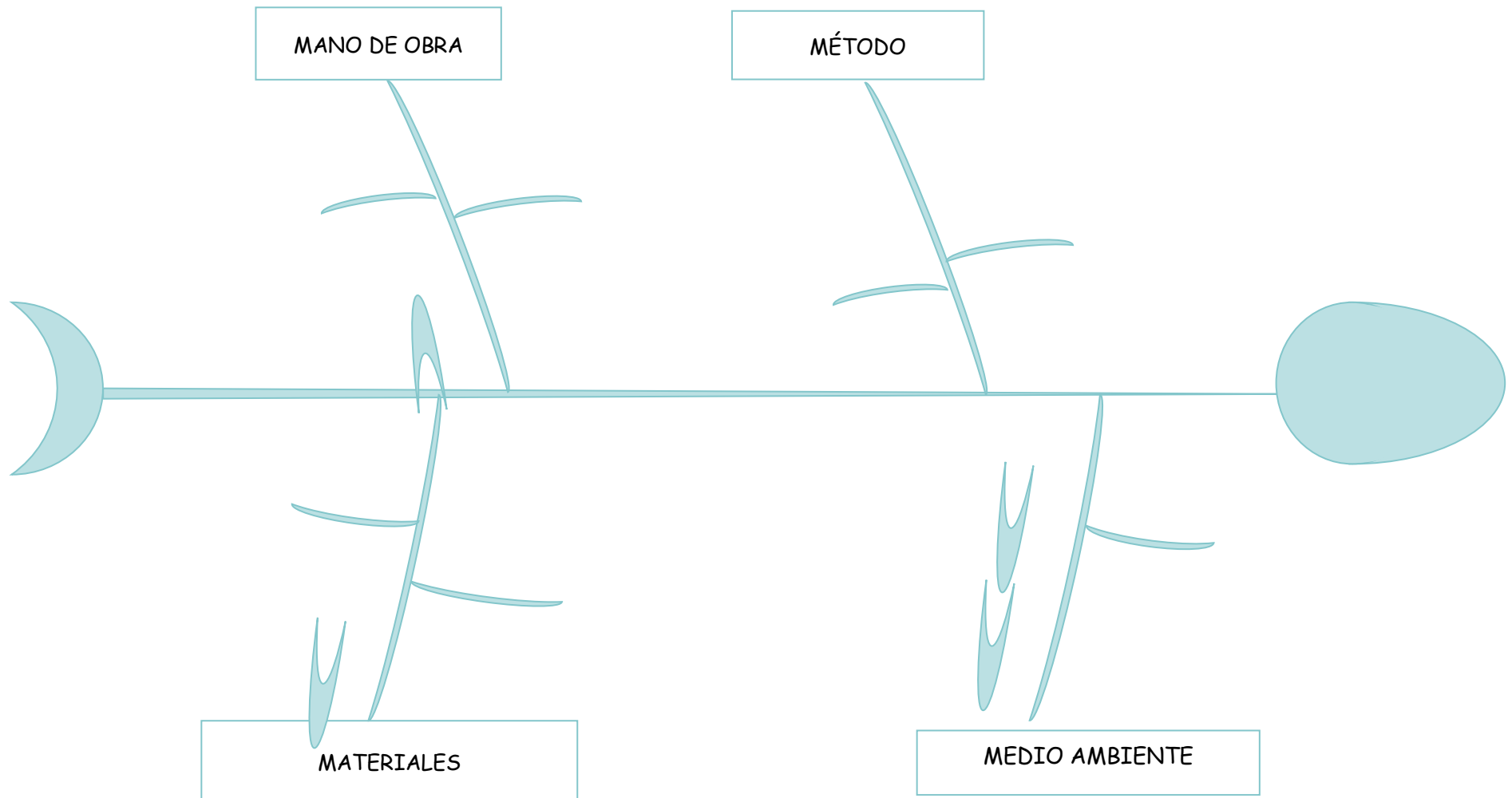
Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores		Escala de Medición
Variable Independiente: Gestión de almacenaje	La gestión del almacén se refiere a la supervisión de las operaciones en el almacén. Esto incluye recibir, rastrear y almacenar inventario, así como capacitar a los empleados, administrar el transporte, planificar las cargas de trabajo y monitorear el movimiento de mercancías. (Cardona y Cabrera, 2018)	La gestión de almacenaje fue dividida en el diagnóstico del almacén, capacitación a los trabajadores, el grado de adherencia al orden – 5 “S” y el sistema de inventario Kardex.	Diagnóstico situacional	Diagrama de flujo del proceso de gestión de almacenaje	# de actividades que se realiza dentro de la empresa	Nominal
				Diagrama de Ishikawa	N° de causas halladas que generan elevados tiempos de despacho	Nominal
				Diagrama de Pareto	# causas principales	Nominal
				Encuesta de las 5S	puntaje obtenido / puntaje total	Razón
			Plan de mejora en la empresa	Procedimiento de envío de encomiendas	# de procedimientos a realizar	Nominal
				Flujograma de procesos mejorado	# de actividades que se realiza dentro de la empresa	Nominal
				Capacitación a los trabajadores	Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas	Razón
				Distribución física de almacén	Layout del almacén general de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C.	Razón
				Primera S: Seiri (Clasificar)		Nominal
				Segunda S: Seiton (Orden)		Nominal
Tercera S: Seiso (Limpieza)		Nominal				

				Cuarta S: Seiketsu (Estandarizar)	Nominal
				Quinta S: Shitsuke (Autoevaluación)	Nominal
				Sistema de inventario Kardex	Nominal
Variable dependiente: Tiempo de despacho	El tiempo de despacho es el tiempo que se tarda en dejar el producto en el correo para que le llegue al comprador (Acuña, 2017).	El tiempo de despacho se está midiendo a través de las dimensiones de % de entregas a tiempos, % de entregas completas, nivel de servicio y envíos por pedidos.	% de entregas a tiempo	$\left(\frac{\text{Cantidad de entregas a tiempo}}{\text{Cantidad de entregas totales}}\right) \times 100$	Razón
			% de entregas completas	$\left(\frac{\text{Entregas completas}}{\text{Total de entregas}}\right) \times 100$	Razón
			% de nivel de servicio	$\left(\frac{\text{Entregas completas sin sin incidencias y en plazo}}{\text{Total de entregas}}\right) \times 100$	Razón

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Diagrama de Ishikawa.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Formato de grado de adherencia al orden – 5 “S”.

Separar lo necesario de lo innecesario						
Id	S1=Seiri=Clasificar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No
1	¿Hay cosas inútiles que pueden molestar en el entorno de trabajo?					
2	¿Hay materias primas, semi elaborados o residuos en el entorno de trabajo?					
3	¿Hay algún tipo de herramienta, tornillería, pieza de repuesto, útil o similar en el entorno de trabajo?					
4	¿Están todos los objetos de uso frecuente ordenado, en su ubicación y correctamente identificado en el entorno laboral?					
5	¿Están todos los objetos de medición en su ubicación y correctamente identificados en el entorno laboral?					
6	¿Están todos los elementos de limpieza: trapos, escobas, guantes, productos en su ubicación y correctamente identificados?					
7	¿Está todo el mobiliario, mesas, sillas, armarios ubicados e identificados correctamente en el entorno de trabajo?					
8	¿Existe maquinaria inutilizada en el entorno de trabajo?					
9	¿Existen elementos inutilizados: pautas, herramientas, útiles o similares en el entorno de trabajo?					
10	¿Están los elementos innecesarios identificados como tal?					
Puntuación						

Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio						
Id	S2=Seiton=Ordenar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No
1	¿Están claramente definidos los pasillos, áreas de almacenamiento, lugares de trabajo?					
2	¿Son necesarias todas las herramientas disponibles y fácilmente identificables?					
3	¿Están diferenciados e identificados los materiales o semielaborados del producto final?					
4	¿Están todos los materiales, pallets, contenedores almacenados de forma adecuada?					
5	¿Hay algún tipo de obstáculo cerca del elemento de extinción de incendios más cercano?					
6	¿Tiene el suelo algún tipo de desperfecto: ¿grietas, sobresalto...?					
7	¿Están las estanterías u otras áreas de almacenamiento en el lugar adecuado y debidamente identificadas?					
8	¿Tienen los estantes letreros identificatorios para conocer que materiales van depositados en ellos?					
9	¿Están indicadas las cantidades máximas y mínimas admisibles y el formato de almacenamiento?					
10	¿Hay líneas blancas u otros marcadores para indicar claramente los pasillos y áreas de almacenamiento?					
Puntuación						

Limpiar el puesto de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden						
Id	S3=Seiso=Limpiar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No
1	¿Revise cuidadosamente el suelo, los pasos de acceso y los alrededores de los equipos! ¿Puedes encontrar manchas de aceite, polvo o residuos?					
2	¿Hay partes de las máquinas o equipos sucios? ¿Puedes encontrar manchas de aceite, polvo o residuos?					
3	¿Está la tubería tanto de aire como eléctrica sucia, deteriorada; en general en mal estado?					
4	¿Está el sistema de drenaje de los residuos de tinta o aceite obstruido (total o parcialmente)?					
5	¿Hay elementos de la luminaria defectuosa (total o parcialmente)?					
6	¿Se mantienen las paredes, suelo y techos limpios, libres de residuos?					
7	¿Se limpian las máquinas con frecuencia y se mantienen libres de grasa, virutas...?					
8	¿Se realizan periódicamente tareas de limpieza conjuntamente con el mantenimiento de la planta?					
9	¿Existe una persona o equipo de personas responsable de supervisar las operaciones de limpieza?					
10	¿Se barre y limpia el suelo y los equipos normalmente sin ser dicho?					
Puntuación						

Eliminar anomalías evidentes con controles visuales						
Id	S4=Seiketsu=Estandarizar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No
1	¿La ropa que usa el personal es inapropiada o está sucia?					
2	¿Las diferentes áreas de trabajo tienen la luz suficiente y ventilación para la actividad que se desarrolla?					
3	¿Hay algún problema con respecto a ruido, vibraciones o de temperatura (calor / frío)?					
4	¿Hay alguna ventana o puerta rota?					
5	¿Hay habilitadas zonas de descanso, comida y espacios habilitados para fumar?					
6	¿Se generan regularmente mejoras en las diferentes áreas de la empresa?					
7	¿Se actúa generalmente sobre las ideas de mejora?					
8	¿Existen procedimientos escritos estándar y se utilizan activamente?					
9	¿Se consideran futuras normas como plan de mejora clara de la zona?					
10	¿Se mantienen las 3 primeras S (¿eliminar innecesario, espacios definidos, limitación de pasillos, limpieza)?					
	Puntuación					

Hacer el hábito de la obediencia a las reglas						
Id	5S=Shitsuke Disciplinar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No
1	¿Se realiza el control diario de limpieza?					
2	¿Se realizan los informes diarios correctamente y a su debido tiempo?					
3	¿Se utiliza el uniforme reglamentario, así como el material de protección diario para las actividades que se llevan a cabo?					
4	¿Se utiliza el material de protección para realizar trabajos específicos (¿amés, casco...?)					
5	¿Cumplen los miembros de la comisión de seguimiento el cumplimiento de los horarios de las reuniones?					
6	¿Está todo el personal capacitado y motivado para llevar a cabo los procedimientos estándar definidos?					
7	¿Las herramientas y las piezas se almacenan correctamente?					
8	¿Se están cumpliendo los controles de stocks?					
9	¿Existen procedimientos de mejora, son revisados con regularidad?					
10	¿Todas las actividades definidas en las 5S se llevan a cabo y se realizan los seguimientos definidos?					
	Puntuación					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10. Constancia de validación 1.

Yo, Guillermo Segundo Miñan Olivos identificado con DNI N° 44317159 de profesión Ingeniero, ejerciendo actualmente como Docente.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia; a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: Gestión de almacenaje para reducir los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. CHIMBOTE, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Nuevo Chimbote, a los 04 días del mes de agosto del año 2021.


Guillermo Segundo Miñan Olivos
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. N° 215311

Sello y firma del validador

Anexo 11. Constancia de validación 2.

Yo, Samuel Josue Oliver Cossios Risco, con DNI N°73300484 de profesión Ing. Industrial ejerciendo actualmente como Ingeniero Industrial en Nicovita. Alicorp Trujillo S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia; a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: Gestión de almacenaje para reducir los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. CHIMBOTE, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems			x	
Amplitud de contenido				x
Redacción de los ítems				x
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Nuevo Chimbote, a los 04 días del mes de agosto del año 2021.



COSSIOS RISCO SAMUEL JOSUE OLIVER
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP N° 228667

Sello y firma del validador

Anexo 12. Constancia de validación 3.

Yo, Percy Giraldo González, con DNI N° 33280986 de profesión Ingeniero Industrial, ejerciendo actualmente como Jefe de productividad CHI en la empresa Pesquera Hayduk SA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia; a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: Gestión de almacenaje para reducir los tiempos de despacho en la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. CHIMBOTE, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los ítems				x
Claridad y precisión			x	
Pertinencia				x

En Nuevo Chimbote, a los 04 días del mes de agosto del año 2021.



PESQUERA HAYDUK S.A.
Percy Giraldo González
JEFE DE PRODUCTIVIDAD CHI

Sello y firma del validador

Anexo 13. Validez de los instrumentos.

Calificación del Ing. Guillermo Segundo Miñan Olivos

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total parcial
Congruencia de ítems	1	2	3	4	3
Amplitud del contenido	1	2	3	4	3
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	3
Pertinencia	1	2	3	4	3
TOTAL					16

Fuente: Elaboración propia.

Calificación del Ing. Samuel Josue Oliver Cossios Risco

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total parcial
Congruencia de ítems	1	2	3	4	3
Amplitud del contenido	1	2	3	4	4
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	3
Pertinencia	1	2	3	4	4
TOTAL					17

Fuente: Elaboración propia.

Calificación del Ing. Percy Giraldo González

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total parcial
Congruencia de ítems	1	2	3	4	3
Amplitud del contenido	1	2	3	4	3
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	3
Pertinencia	1	2	3	4	4
TOTAL					17

Fuente: Elaboración propia.

Consolidado de la calificación de expertos

Nombre del experto	Calificación de validez	% Calificación
Ing. Guillermo Segundo Miñan Olivos	16	80%
Ing. Samuel Josue Oliver Cossios Risco	17	85%
Ing. Percy Giraldo González	17	85%
Calificación	17	83.3%

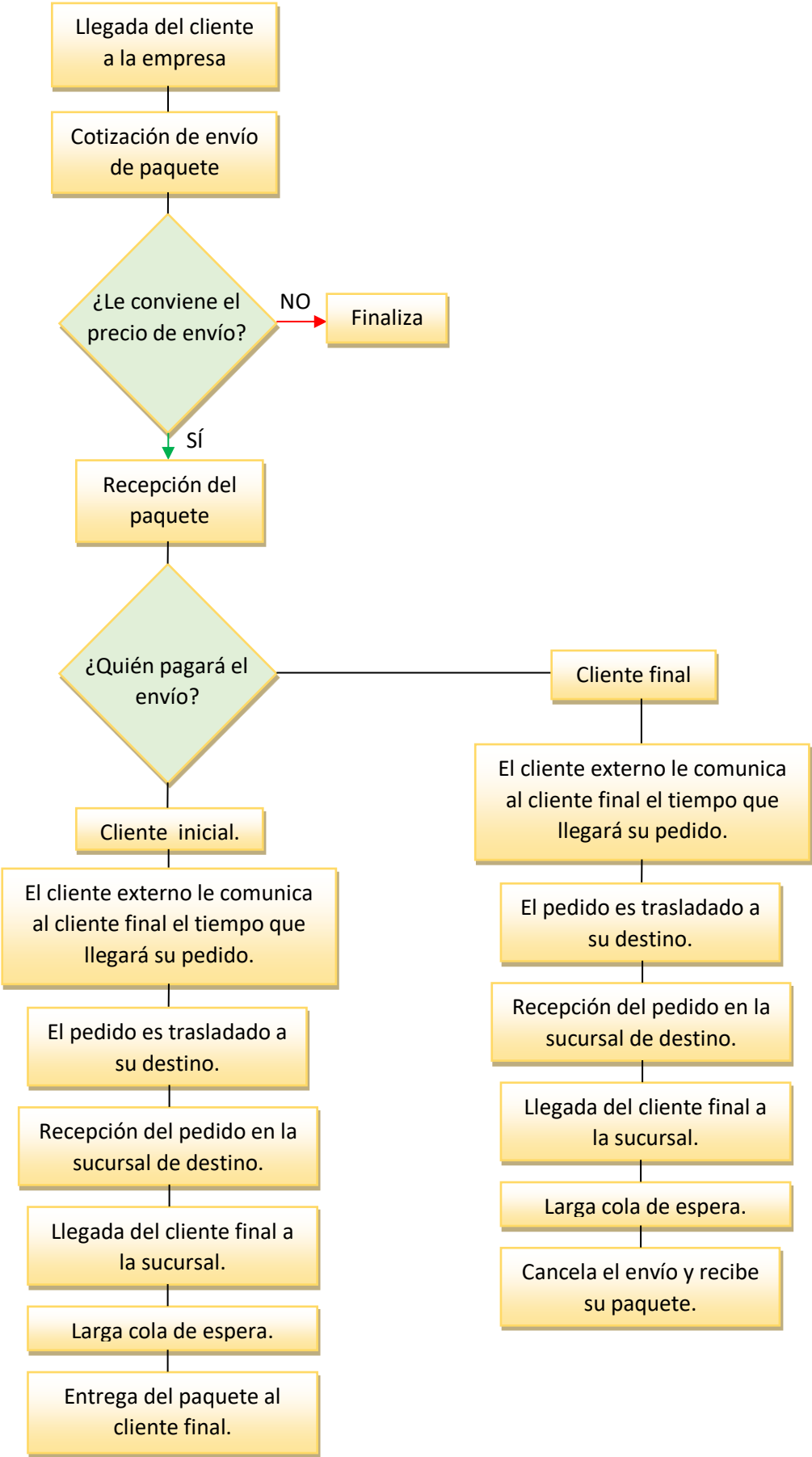
Fuente: Elaboración propia.

Escala de validez de instrumentos

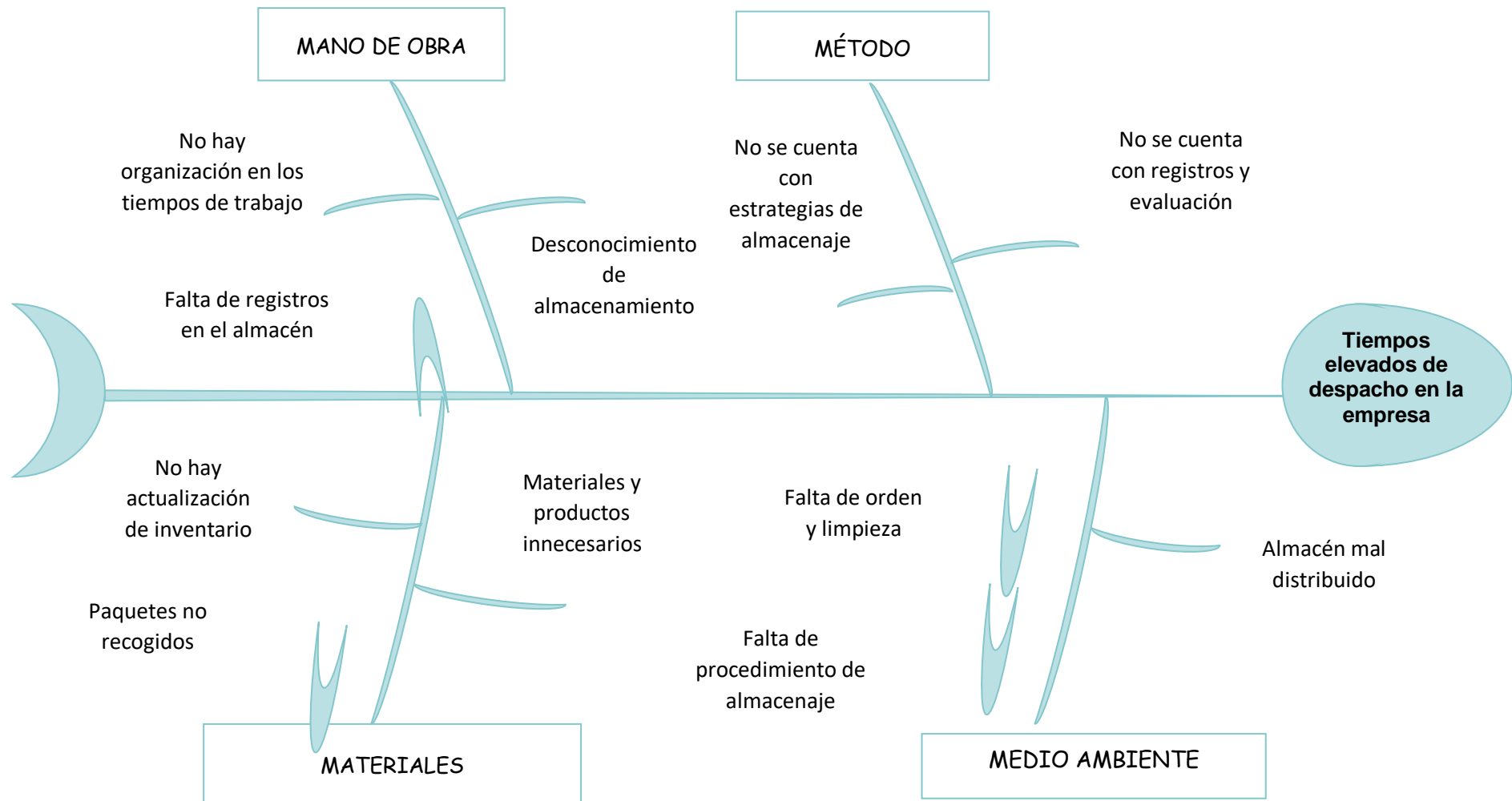
Escala	Indicador
0.00-0.53	Validez nula
0.54-0.59	Validez baja
0.60-0.65	Valida
0.66-0.71	Muy valida
0.72-0.99	Excelente validez
1	Validez perfecta

Fuente: Oseda y Ramírez, 2011, p. 154.

Anexo 14. Flujograma del proceso de envío de encomiendas.



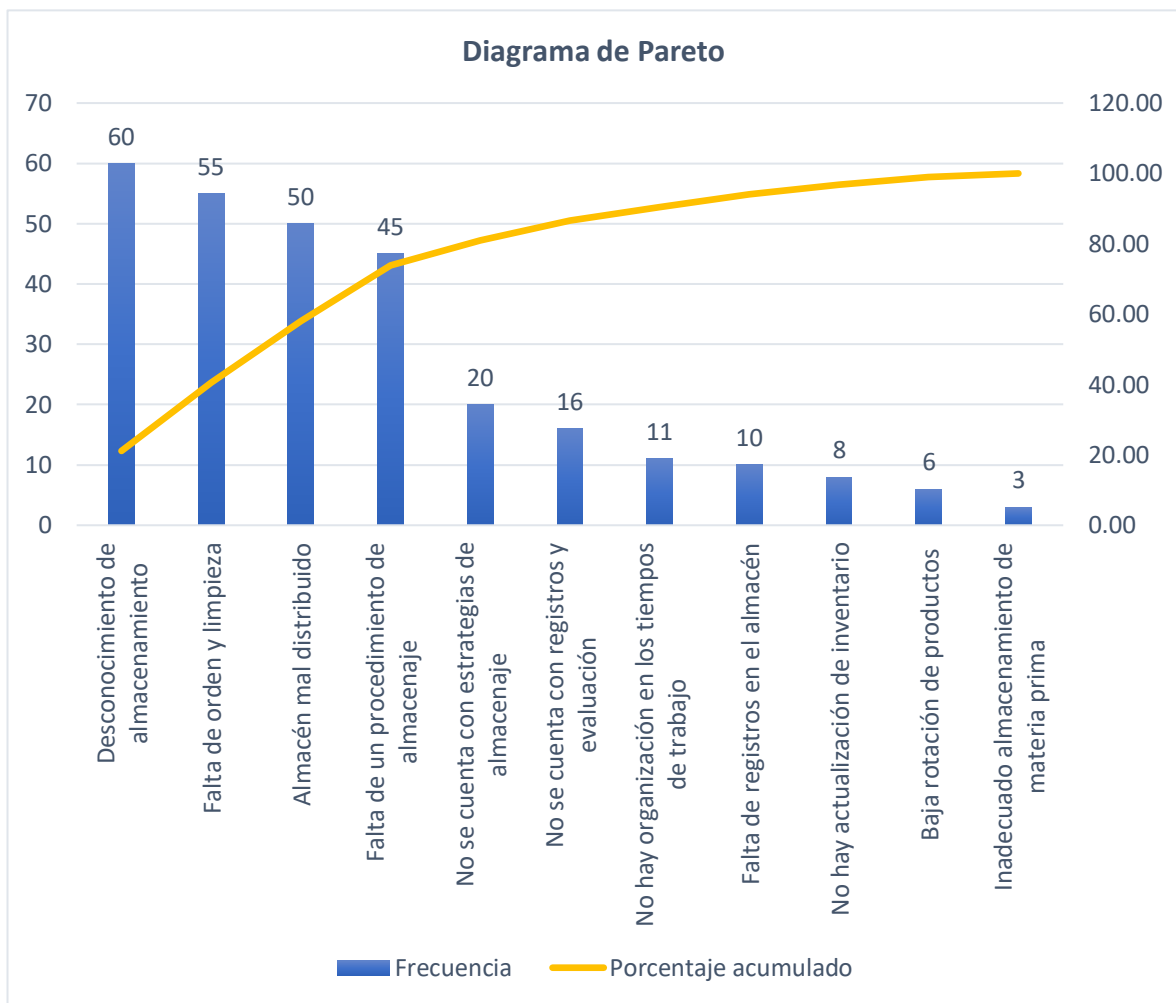
Anexo 15. Diagrama de Ishikawa realizado en el almacén.



Fuente: Elaboración propia / Datos obtenidos del área de almacén de la empresa.

Anexo 16. Diagrama de Pareto.

Causas	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Desconocimiento de almacenamiento	60	60	21.1	21.13
Falta de orden y limpieza	55	115	19.4	40.49
Almacén mal distribuido	50	165	17.6	58.10
Falta de un procedimiento de almacenaje	45	210	15.8	73.94
No se cuenta con estrategias de almacenaje	20	230	7.0	80.99
No se cuenta con registros y evaluación	16	246	5.6	86.62
No hay organización en los tiempos de trabajo	11	257	3.9	90.49
Falta de registros en el almacén	10	267	3.5	94.01
No hay actualización de inventario	8	275	2.8	96.83
Paquetes no recogidos	6	281	2.1	98.94
Inadecuado almacenamiento de materia prima	3	284	1.1	100.00
	284			



Fuente: Elaboración propia / Datos obtenidos de la empresa

Anexo 17. Cuestionario de las 5S inicial.

Separar lo necesario de lo innecesario							Total
Id	S1 = Seiri = Clasificar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No	
1	¿Hay cosas inútiles que pueden molestar en el entorno de trabajo?	0	0	1	1	3	5
2	¿Hay materias primas, semi elaborados o residuos en el entorno de trabajo?	0	1	1	1	2	5
3	¿Hay algún tipo de herramienta, tornillería, pieza de repuesto, útil o similar en el entorno de trabajo?	0	0	1	2	2	5
4	¿Están todos los objetos de uso frecuente ordenado, en su ubicación y correctamente identificado en el entorno laboral?	1	1	0	1	2	5
5	¿Están todos los objetos de medición en su ubicación y correctamente identificados en el entorno laboral?	1	0	1	2	1	5
6	¿Están todos los elementos de limpieza: trapos, escobas, guantes, productos en su ubicación y correctamente identificados?	0	1	0	2	2	5
7	¿Está todo el mobiliario, mesas, sillas, armarios ubicados e identificados correctamente en el entorno de trabajo?	1	1	0	1	2	5
8	¿Existe maquinaria inutilizada en el entorno de trabajo?	0	1	0	2	2	5
9	¿Existen elementos inutilizados: pautas, herramientas, útiles o similares en el entorno de trabajo?	0	0	0	2	3	5
10	¿Están los elementos innecesarios identificados como tal?	0	0	1	2	2	5
Puntuación		3	5	5	16	21	50
Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio							
Id	S2 = Seiton = Ordenar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No	
1	¿Están claramente definidos los pasillos, áreas de almacenamiento, lugares de trabajo?	0	0	1	2	2	5

2	¿Son necesarias todas las herramientas disponibles y fácilmente identificables?	1	0	1	2	1	5
3	¿Están diferenciados e identificados los materiales o semielaborados del producto final?	1	1	0	1	2	5
4	¿Están todos los materiales, pallets, contenedores almacenados de forma adecuada?	0	1	0	1	3	5
5	¿Hay algún tipo de obstáculo cerca del elemento de extinción de incendios más cercano?	1	0	0	2	2	5
6	¿Tiene el suelo algún tipo de desperfecto: grietas, sobresalto...?	0	0	1	2	2	5
7	¿Están las estanterías u otras áreas de almacenamiento en el lugar adecuado y debidamente identificadas?	0	0	1	2	2	5
8	¿Tienen los estantes letreros identificatorios para conocer que materiales van depositados en ellos?	0	0	0	2	3	5
9	¿Están indicadas las cantidades máximas y mínimas admisibles y el formato de almacenamiento?	0	0	0	2	3	5
10	¿Hay líneas blancas u otros marcadores para indicar claramente los pasillos y áreas de almacenamiento?	0	0	0	3	2	5
Puntuación		3	2	4	19	22	50

Limpiar el puesto de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden

Id	S3 = Seiso = Limpiar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No	
1	¿Revise cuidadosamente el suelo, los pasos de acceso y los alrededores de los equipos! ¿Puedes encontrar manchas de aceite, polvo o residuos?	1	0	0	2	2	5
2	¿Hay partes de las máquinas o equipos sucios? ¿Puedes encontrar manchas de aceite, polvo o residuos?	0	0	0	2	3	5
3	¿Está la tubería tanto de aire como eléctrica sucia, deteriorada; en general en mal estado?	1	1	1	1	1	5
4	¿Está el sistema de drenaje de los residuos de tinta o aceite obstruido (total o parcialmente)?	0	1	0	2	2	5
5	¿Hay elementos de la luminaria defectuosa (total o parcialmente)?	1	0	1	1	2	5
6	¿Se mantienen las paredes, suelo y techo limpios, libres de residuos?	0	1	1	1	2	5
7	¿Se limpian las máquinas con frecuencia y se mantienen libres de grasa, virutas...?	1	1	0	2	1	5
8	¿Se realizan periódicamente tareas de limpieza conjuntamente con el mantenimiento de la planta?	0	1	0	2	2	5

9	¿Existe una persona o equipo de personas responsable de supervisar las operaciones de limpieza?	0	0	1	1	3	5
10	¿Se barre y limpia el suelo y los equipos normalmente sin ser dicho?	0	1	1	2	1	5
Puntuación		4	6	5	16	19	50
Eliminar anomalías evidentes con controles visuales							
Id	S4 = Seiketsu = Estandarizar	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No	
1	¿La ropa que usa el personal es inapropiada o está sucia?	1	0	1	1	2	5
2	¿Las diferentes áreas de trabajo tienen la luz suficiente y ventilación para la actividad que se desarrolla?	0	1	0	2	2	5
3	¿Hay algún problema con respecto a ruido, vibraciones o de temperatura (calor / frío)?	0	0	0	2	3	5
4	¿Hay alguna ventana o puerta rota?	1	0	0	2	2	5
5	¿Hay habilitadas zonas de descanso, comida y espacios habilitados para fumar?	0	1	1	2	1	5
6	¿Se generan regularmente mejoras en las diferentes áreas de la empresa?	1	0	0	2	2	5
7	¿Se actúa generalmente sobre las ideas de mejora?	1	0	0	2	2	5
8	¿Existen procedimientos escritos estándar y se utilizan activamente?	0	0	1	1	3	5
9	¿Se consideran futuras normas como plan de mejora clara de la zona?	0	0	1	2	2	5
10	¿Se mantienen las 3 primeras S (eliminar innecesario, espacios definidos, limitación de pasillos, limpieza)?	1	0	1	2	1	5
Puntuación		5	2	5	18	20	50

Hacer el hábito de la obediencia a las reglas							
Id	S5 = Shitsuke = Disciplina	Siempre	Casi siempre	Regular	Muy poco frecuente	No	
1	¿Se realiza el control diario de limpieza?	1	1	1	1	1	5
2	¿Se realizan los informes diarios correctamente y a su debido tiempo?	0	0	1	2	2	5
3	¿Se utiliza el uniforme reglamentario así como el material de protección diario para las actividades que se llevan a cabo?	1	0	0	2	2	5
4	¿Se utiliza el material de protección para realizar trabajos específicos?	0	1	1	2	1	5
5	¿Cumplen los miembros de la comisión de seguimiento el cumplimiento de los horarios de las reuniones?	1	1	0	2	1	5
6	¿Está todo el personal capacitado y motivado para llevar a cabo los procedimientos estándar definidos?	0	0	1	1	3	5
7	¿Las herramientas y las piezas se almacenan correctamente?	0	1	0	1	3	5
8	¿Se están cumpliendo los controles de stocks?	1	0	0	2	2	5
9	¿Existen procedimientos de mejora, son revisados con regularidad?	0	1	0	2	2	5
10	¿Todas las actividades definidas en las 5S se llevan a cabo y se realizan los seguimientos definidos?	0	1	0	2	2	5
Puntuación		4	6	4	17	19	50

Anexo 18. % de entregas a tiempo inicial.

Día	Cantidad de entregas a tiempo	Cantidad de entregas totales	% de entregas a tiempo
15/01/2021	10	19	52.6%
16/01/2021	10	17	58.8%
17/01/2021	12	18	66.7%
18/01/2021	12	20	60.0%
20/01/2021	10	20	50.0%
21/01/2021	11	17	64.7%
22/01/2021	15	20	75.0%
23/01/2021	14	19	73.7%
24/01/2021	14	20	70.0%
25/01/2021	15	20	75.0%
23/01/2021	15	17	88.2%
25/01/2021	12	17	70.6%
26/01/2021	10	18	55.6%
27/01/2021	14	19	73.7%
28/01/2021	15	19	78.9%
29/01/2021	11	18	61.1%
30/01/2021	13	17	76.5%
31/01/2021	14	19	73.7%
03/02/2021	14	19	73.7%
04/02/2021	10	18	55.6%
01/02/2021	15	19	78.9%
02/02/2021	11	20	55.0%
03/02/2021	10	19	52.6%
04/02/2021	12	18	66.7%
05/02/2021	12	17	70.6%
06/02/2021	14	17	82.4%
13/02/2021	12	18	66.7%
15/02/2021	15	17	88.2%

07/02/2021	14	20	70.0%
08/02/2021	10	18	55.6%
09/02/2021	14	20	70.0%
10/02/2021	10	20	50.0%
11/02/2021	15	19	78.9%
12/02/2021	15	18	83.3%
24/02/2021	11	18	61.1%
25/02/2021	14	20	70.0%
13/02/2021	15	20	75.0%
14/02/2021	14	18	77.8%
15/02/2021	15	20	75.0%
16/02/2021	15	17	88.2%
17/02/2021	14	19	73.7%
18/02/2021	13	18	72.2%
06/03/2021	13	18	72.2%
08/03/2021	13	17	76.5%
19/02/2021	10	20	50.0%
20/02/2021	10	19	52.6%
21/02/2021	12	18	66.7%
22/02/2021	14	18	77.8%
23/02/2021	14	18	77.8%
24/02/2021	10	20	50.0%
17/03/2021	10	20	50.0%
18/03/2021	14	20	70.0%
25/02/2021	10	17	58.8%
26/02/2021	13	20	65.0%
27/02/2021	11	20	55.0%
28/02/2021	14	17	82.4%
01/03/2021	12	18	66.7%
02/03/2021	14	20	70.0%
04/03/2021	14	19	73.7%
05/03/2021	11	18	61.1%

06/03/2021	11	17	64.7%
07/03/2021	11	20	55.0%
08/03/2021	11	19	57.9%
09/03/2021	11	17	64.7%
11/03/2021	11	18	61.1%
12/03/2021	11	19	57.9%
13/03/2021	15	18	83.3%
14/03/2021	13	19	68.4%
15/03/2021	10	20	50.0%
16/03/2021	12	17	70.6%
17/03/2021	12	17	70.6%
18/03/2021	12	18	66.7%
19/03/2021	11	18	61.1%
21/03/2021	11	19	57.9%
22/03/2021	14	17	82.4%
23/03/2021	14	18	77.8%
24/03/2021	14	19	73.7%
25/03/2021	11	19	57.9%
26/03/2021	12	17	70.6%
27/03/2021	10	20	50.0%
28/03/2021	12	18	66.7%
29/03/2021	11	19	57.9%
31/03/2021	11	19	57.9%
01/04/2021	14	20	70.0%
02/04/2021	15	18	83.3%
03/04/2021	10	17	58.8%
04/04/2021	14	20	70.0%
05/04/2021	11	18	61.1%
06/04/2021	15	19	78.9%
08/04/2021	14	20	70.0%
09/04/2021	15	19	78.9%
10/04/2021	13	17	76.5%

11/04/2021	10	17	58.8%
12/04/2021	15	19	78.9%
13/04/2021	13	19	68.4%
15/04/2021	11	19	57.9%
Promedio			67.6%

Anexo 19. % de entregas completas inicial.

Día	Entregas completas	Total de entregas	% de entregas completas
15/01/2021	13	19	68.4%
16/01/2021	10	17	58.8%
17/01/2021	8	18	44.4%
18/01/2021	9	20	45.0%
20/01/2021	13	20	65.0%
21/01/2021	12	17	70.6%
22/01/2021	10	20	50.0%
23/01/2021	8	19	42.1%
24/01/2021	14	20	70.0%
25/01/2021	12	20	60.0%
23/01/2021	11	17	64.7%
25/01/2021	14	17	82.4%
26/01/2021	8	18	44.4%
27/01/2021	13	19	68.4%
28/01/2021	9	19	47.4%
29/01/2021	12	18	66.7%
30/01/2021	11	17	64.7%
31/01/2021	12	19	63.2%
03/02/2021	13	19	68.4%
04/02/2021	9	18	50.0%
01/02/2021	9	19	47.4%
02/02/2021	8	20	40.0%
03/02/2021	11	19	57.9%
04/02/2021	8	18	44.4%
05/02/2021	12	17	70.6%
06/02/2021	14	17	82.4%
13/02/2021	9	18	50.0%
15/02/2021	8	17	47.1%

07/02/2021	9	20	45.0%
08/02/2021	13	18	72.2%
09/02/2021	13	20	65.0%
10/02/2021	11	20	55.0%
11/02/2021	8	19	42.1%
12/02/2021	10	18	55.6%
24/02/2021	9	18	50.0%
25/02/2021	8	20	40.0%
13/02/2021	14	20	70.0%
14/02/2021	12	18	66.7%
15/02/2021	9	20	45.0%
16/02/2021	8	17	47.1%
17/02/2021	13	19	68.4%
18/02/2021	14	18	77.8%
06/03/2021	9	18	50.0%
08/03/2021	14	17	82.4%
19/02/2021	12	20	60.0%
20/02/2021	9	19	47.4%
21/02/2021	11	18	61.1%
22/02/2021	9	18	50.0%
23/02/2021	13	18	72.2%
24/02/2021	10	20	50.0%
17/03/2021	12	20	60.0%
18/03/2021	8	20	40.0%
25/02/2021	10	17	58.8%
26/02/2021	14	20	70.0%
27/02/2021	8	20	40.0%
28/02/2021	14	17	82.4%
01/03/2021	10	18	55.6%
02/03/2021	13	20	65.0%
04/03/2021	8	19	42.1%
05/03/2021	12	18	66.7%

06/03/2021	10	17	58.8%
07/03/2021	12	20	60.0%
08/03/2021	8	19	42.1%
09/03/2021	11	17	64.7%
11/03/2021	13	18	72.2%
12/03/2021	8	19	42.1%
13/03/2021	9	18	50.0%
14/03/2021	13	19	68.4%
15/03/2021	13	20	65.0%
16/03/2021	8	17	47.1%
17/03/2021	14	17	82.4%
18/03/2021	8	18	44.4%
19/03/2021	10	18	55.6%
21/03/2021	10	19	52.6%
22/03/2021	13	17	76.5%
23/03/2021	8	18	44.4%
24/03/2021	11	19	57.9%
25/03/2021	8	19	42.1%
26/03/2021	14	17	82.4%
27/03/2021	11	20	55.0%
28/03/2021	14	18	77.8%
29/03/2021	10	19	52.6%
31/03/2021	14	19	73.7%
01/04/2021	13	20	65.0%
02/04/2021	9	18	50.0%
03/04/2021	11	17	64.7%
04/04/2021	9	20	45.0%
05/04/2021	12	18	66.7%
06/04/2021	9	19	47.4%
08/04/2021	10	20	50.0%
09/04/2021	8	19	42.1%
10/04/2021	12	17	70.6%

11/04/2021	9	17	52.9%
12/04/2021	10	19	52.6%
13/04/2021	14	19	73.7%
15/04/2021	10	19	52.6%
Promedio			58.2%

Anexo 20. % de nivel de servicio inicial.

Día	Entregas completas sin incidencias y en plazo	Total de entregas	% de nivel de servicio
15/01/2021	13	19	68.4%
16/01/2021	11	17	64.7%
17/01/2021	11	18	61.1%
18/01/2021	11	20	55.0%
20/01/2021	12	20	60.0%
21/01/2021	12	17	70.6%
22/01/2021	11	20	55.0%
23/01/2021	14	19	73.7%
24/01/2021	14	20	70.0%
25/01/2021	13	20	65.0%
23/01/2021	11	17	64.7%
25/01/2021	11	17	64.7%
26/01/2021	14	18	77.8%
27/01/2021	12	19	63.2%
28/01/2021	12	19	63.2%
29/01/2021	12	18	66.7%
30/01/2021	13	17	76.5%
31/01/2021	13	19	68.4%
03/02/2021	13	19	68.4%
04/02/2021	11	18	61.1%
01/02/2021	11	19	57.9%
02/02/2021	14	20	70.0%
03/02/2021	13	19	68.4%
04/02/2021	11	18	61.1%
05/02/2021	12	17	70.6%
06/02/2021	13	17	76.5%
13/02/2021	13	18	72.2%
15/02/2021	12	17	70.6%

07/02/2021	11	20	55.0%
08/02/2021	12	18	66.7%
09/02/2021	13	20	65.0%
10/02/2021	13	20	65.0%
11/02/2021	12	19	63.2%
12/02/2021	13	18	72.2%
24/02/2021	12	18	66.7%
25/02/2021	14	20	70.0%
13/02/2021	11	20	55.0%
14/02/2021	14	18	77.8%
15/02/2021	14	20	70.0%
16/02/2021	12	17	70.6%
17/02/2021	13	19	68.4%
18/02/2021	12	18	66.7%
06/03/2021	12	18	66.7%
08/03/2021	12	17	70.6%
19/02/2021	12	20	60.0%
20/02/2021	12	19	63.2%
21/02/2021	13	18	72.2%
22/02/2021	11	18	61.1%
23/02/2021	13	18	72.2%
24/02/2021	13	20	65.0%
17/03/2021	13	20	65.0%
18/03/2021	11	20	55.0%
25/02/2021	13	17	76.5%
26/02/2021	14	20	70.0%
27/02/2021	14	20	70.0%
28/02/2021	11	17	64.7%
01/03/2021	13	18	72.2%
02/03/2021	11	20	55.0%
04/03/2021	12	19	63.2%
05/03/2021	13	18	72.2%

06/03/2021	12	17	70.6%
07/03/2021	12	20	60.0%
08/03/2021	13	19	68.4%
09/03/2021	14	17	82.4%
11/03/2021	13	18	72.2%
12/03/2021	11	19	57.9%
13/03/2021	14	18	77.8%
14/03/2021	13	19	68.4%
15/03/2021	12	20	60.0%
16/03/2021	14	17	82.4%
17/03/2021	13	17	76.5%
18/03/2021	14	18	77.8%
19/03/2021	12	18	66.7%
21/03/2021	14	19	73.7%
22/03/2021	13	17	76.5%
23/03/2021	13	18	72.2%
24/03/2021	14	19	73.7%
25/03/2021	14	19	73.7%
26/03/2021	14	17	82.4%
27/03/2021	13	20	65.0%
28/03/2021	12	18	66.7%
29/03/2021	11	19	57.9%
31/03/2021	11	19	57.9%
01/04/2021	13	20	65.0%
02/04/2021	13	18	72.2%
03/04/2021	11	17	64.7%
04/04/2021	14	20	70.0%
05/04/2021	14	18	77.8%
06/04/2021	12	19	63.2%
08/04/2021	14	20	70.0%
09/04/2021	12	19	63.2%
10/04/2021	12	17	70.6%

11/04/2021	14	17	82.4%
12/04/2021	13	19	68.4%
13/04/2021	14	19	73.7%
15/04/2021	11	19	57.9%
Promedio			67.8%

Anexo 21. Procedimiento de la gestión de almacenaje.

I. OBJETIVO

Determinar la correcta ubicación de las encomiendas, en base a su nivel de rotación optimizando el espacio utilizado, así como considerar las condiciones de los ambientes donde se almacena la misma para garantizar que conserve en óptimas condiciones. Esto aplica a todos los paquetes existentes de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C.

II. ALCANCE

Es aplicable a todo paquete que se almacena dentro de las instalaciones de la empresa.

III. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

III.1. Jefe de recepción de pedidos

- Elaboración y verificación de cumplimiento del presente Procedimiento.
- Asesorar de manera continua en las inspecciones y en la capacitación a los correspondientes involucrados.
- Evitar que personal no autorizado tengan acceso.

III.2. Jefe de Almacén

- Organizar las actividades necesarias para cumplir con el presente procedimiento en el área de almacén
- Mantener la zona de tránsito despejada para la circulación.
- Mantener los rótulos existentes en los embalajes en la parte frontal de los estantes para facilitar su identificación.
- Mantener el área en adecuado estado de higiene y organización siguiendo lo estipulado.
- Efectuar el aislamiento de los agentes físicos y químicos que puedan perjudicar los productos almacenados.
- Mantener la demarcación del piso de todo almacén, de las áreas de almacenaje y de las áreas de circulación.

- Al iniciar las tareas cada operario a cargo se asegura que las infraestructuras, maquinarias y equipos estén en buen estado, limpios y desinfectados (si corresponde) de acuerdo con los procedimientos de mantenimiento, procedimientos de limpieza y desinfección.

III.3. Todo el personal

- No se permite el consumo de alimentos ni bebidas dentro de las instalaciones de todo tipo de almacén.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS S.A.C. el cumplimiento de todas las directivas estipuladas en el presente procedimiento que apliquen a su entorno de desempeño.

IV. DEFINICIONES

- **MERCADERÍA:** Es todo bien físico que ingresa al almacén de la Empresa.
- **SUMINISTRO:** Todo bien adquirido por la Empresa.
- **PRODUCTOS OBSERVADOS:** Denominación que se le da a los productos que presentan alteraciones o desviaciones, las cuales se encuentran fuera de los parámetros establecidos o de las características inherentes que estos poseen.
- **ÍTEM NO CONFORME:** Mercadería o producto observado que no cumple con el correspondiente Estándar de conformidad y que está sujeto a corrección.
- **HERRAMIENTAS MANUALES:** Son utensilios de trabajo utilizados generalmente de forma individual que únicamente requieren para su accionamiento la fuerza motriz humana.

V. DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

V.1. Procedimiento de Almacén

- Se recoge el control que se realiza a los productos adquiridos y recibidos en el almacén se realiza a las encomiendas adquiridas y recibidas en el almacén de la empresa por transporte ajeno y con destino a su venta, así

como su identificación. En el momento de la recepción, Almacén dispone de información sobre las encomiendas realizadas por los clientes externos. Esta información puede consultarse, y factura correspondiente. No obstante, se recomienda que Almacén pase copia de las encomiendas que Almacén le haya solicitado, por comodidad para estos últimos.

➤ Al llegar el paquete, los responsables de Almacén verifican que se cumplen los siguientes puntos, esto se registrará en el Vale de recepción:

➤ El paquete es aceptado y pasa a recepción el producto, detallando en Nota de aceptación, siempre y cuando:

El estado superficial es satisfactorio, libre de abolladuras o golpes, etc.

Una vez aceptado el paquete, el jefe de almacén debe proceder a su identificación mediante una etiqueta, del cual usará la nota de aceptación de producto:

➤ La etiqueta debe colocarse de modo que no se suelte del paquete mediante clips o pegarlo, preferiblemente en uno de los extremos del paquete para facilitar su acceso desde los pasillos del almacén. No es necesario quitar la etiqueta del proveedor, salvo que se comunique lo contrario.

➤ El paquete es rechazado y se devuelve al transportista, detallando en Nota de rechazo, siempre y cuando:

Se envía una copia al área de administración que, entre otras cosas, registrará la incidencia correspondiente. Fin del Proceso.

La persona que hace la recepción

El material rechazado debe quedar identificado. Para ello se usará la nota de rechazo

➤ Tras rechazar un paquete procedente de un cliente externo, debe anotarse el rechazo en el Listado de Materiales Rechazados (Ver Anexo 1), que sirve de documento de control de estos productos.

Nota 1: El jefe de almacén será responsable de registrar el Vale de recepción del paquete, nota de aceptación y la nota de rechazos.

- Al final de todo este proceso, se consigue que todos los paquetes conformes hayan sido comprobados y que estén listos para ser almacenados tal y como se documenta en el Control de Inventario.

Nota 2: El jefe de almacén será responsable de realizar y actualizar el inventario en el sistema.

V.2. Conservación

Recomendaciones para la conservación

- No dejar el material de empaque a la intemperie a fin de evitar daños causados por el agua, sol, polvo, etc.
- Manipular cuidadosamente el material, sin brusquedad (no dejarlo caer ni arrojarlo al piso con fuerza), para evitar deformaciones, roturas, etc.
- Cualquier material utilizado debe estar libre de cualquier material punzo cortante (clavos, astillas de madera, etc.).
- Las encomiendas deben ser almacenados conservando el empaque original (bolsas o cajas) para evitar daños por polvo o suciedad.
- Manipular todo material teniendo en cuenta las recomendaciones indicadas en el empaque original (delicado, este lado arriba, alejar del calor o de la humedad, etc.).

V.3. Clasificación del almacén

- **Según su infraestructura**

a. ALMACÉN CERRADO

Para los locales techados y cerrados lateralmente, debe considerarse:

- ✓ Disponer de buena ventilación.
- ✓ Poseer espacio suficiente para el almacenamiento, permitiendo el apilamiento.

- **Señalización**

b. En todo tipo de almacén deben existir en un lugar visible, las siguientes indicaciones o referencias:

- ✓ Prohibición de la entrada a personas extrañas o no autorizadas.
- ✓ Señalización de las Salidas de Emergencia.
- ✓ Señalización de los extintores (de acuerdo con las definiciones técnicas y legales).
- ✓ En toda estructura de almacenamiento se debe colocar la carga máxima permitida para cada nivel correspondiente.
- ✓ Las estructuras de almacenamiento deberán poseer señalización en cuanto a su capacidad de carga.
- ✓ Toda existencia debe estar debidamente identificada con su clasificación de riesgo.

➤ **Criterios de almacenamiento**

- ✓ Se almacena cada paquete de acuerdo con el lugar asignado en el almacén y su almacenamiento será de acuerdo con las cantidades existentes y a su correspondiente flujo de rotación.
- ✓ El cambio de ubicación de los paquetes se realiza sólo cuando el flujo de rotación lo determina.
- ✓ Los productos de limpieza, desinfección, mantenimiento y control de plagas se almacenan de manera que no ocasionen contaminación.
- ✓ Se mantienen los paquetes organizados de tal forma que su conteo puede ser realizado de forma rápida y efectiva.
- ✓ Se toma en cuenta la capacidad de los almacenes para el almacenamiento de los paquetes designados y específicos.
- ✓ Se considera el tipo de envases y embalajes: tambor, cilindro de fierro, cilindro de cartón, caja, caneca, sacos, etc.
- ✓ La concentración de carga en las estructuras de almacenamiento debe ser uniforme en el mejor de los casos

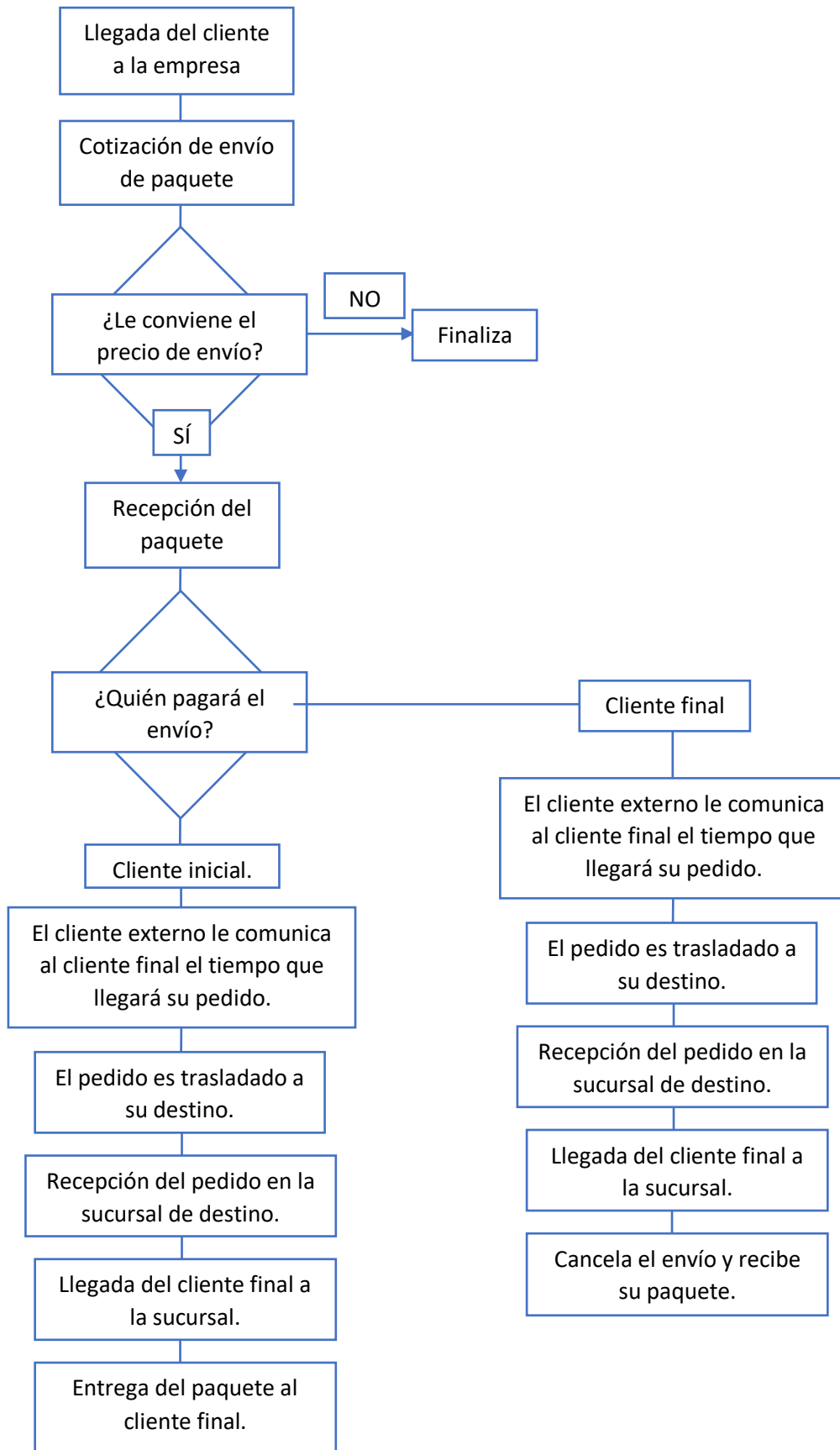
➤ **Altura de apilamiento**

- ✓ La altura máxima de apilamiento puede variar en función de la calidad y resistencia del material utilizado en el embalaje, siendo compatibles con la capacidad de carga del piso, estructura o del rack utilizado.
- ✓ No transportar volúmenes de mercancía superiores a la altura de ojos.
Empujar, NO halar.

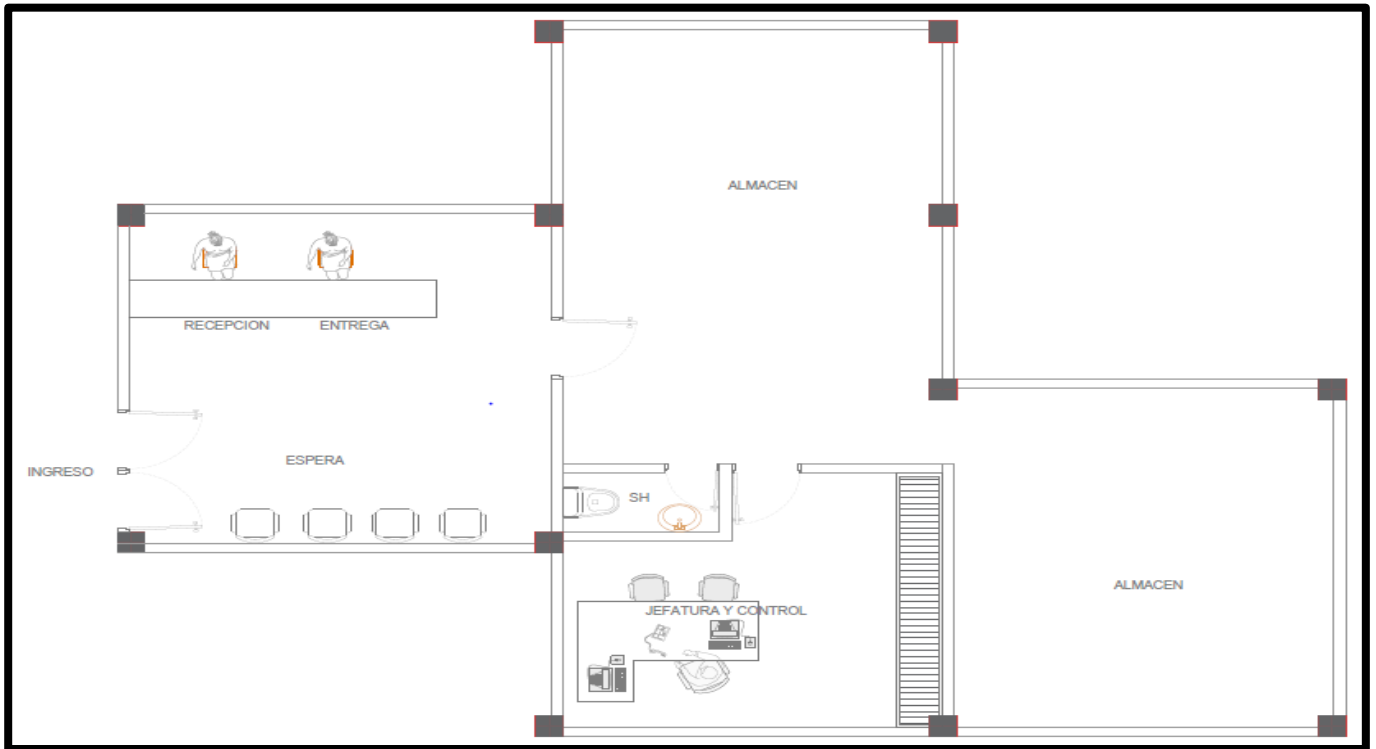
➤ **Despacho**

- ✓ El jefe de recepción de paquetes en coordinación de manera interna con el jefe de almacén, serán los responsables del despacho del paquete hacia el cliente final, mediante el “Registro de salida de paquetes”; y se elaborará un “Informe de salida de paquetes”.

Anexo 21. Flujograma del proceso de envío de encomiendas mejorado.



Anexo 23. Layout inicial del almacén.



Anexo 24. Capacitación





Anexo 25. Registro de asistencia a capacitación.

SUPER GSN FORMULARIO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL.

Organismo: S.A. B.I.C. Nº de Participación en el Centro Laboral: 00000000000000000000
 Actividad Capacitativa: Oficina de Asesoría Jurídica Nº de Registro: 00000000000000000000
 Modalidad: 01. Presencial 02. Virtual 03. Mixta

Nombre del Participante: _____ Fecha: _____
 Tipo de Registro (Marcar X):
 1. Inducción 2. Cambio de Trabajo 3. Capacitación 4. Actualización 5. Reciclaje 6. Otros

Relación de Participantes

Nº	Apellidos y Nombres	DNI	Puesto de Trabajo	Departamento	Signa
1	CAVALIERE ANTONIO DAVID	412938584	Galpenero	Granja	0000
2	LIZAMA ESTEBAN RAMIRO	74096089	Galpenero	Granja	0000
3	SILVERIO CEPEDA YANER	41632073	Galpenero	Granja	0000
4	DAZIAS HEPTA JESSICA	44618233	Asst. Manten	Granja	0000
5	DE LA ESPERANZA JHONNY	41667558	Galpenero	Granja	0000
6	Vega Miranda Anibal	46831195	Galpenero	Granja	0000
7	Lea Vera Kexi	75324627	Galpenero	Granja	0000
8	OLIVERA RAMIRO LUIS	41208187	Galpenero	Granja	0000
9	OLIVERA GILLO WILSON	71059311	Galpenero	Granja	0000
10	OLIVERA NUNES GUYO	74800776	Galpenero	Granja	0000
11	OLIVERA ALONSO ANTONIO	41782000	Galpenero	Granja	0000
12	OLIVERA ALONSO RAUL	41271135	Galpenero	Granja	0000
13	OLIVERA SANCHEZ RAUL	43532053	Galpenero	Granja	0000
14	OLIVERA ALONSO GABRIEL	72224050	Galpenero	Granja	0000
15	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
16	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
17	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
18	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
19	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
20	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
21	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
22	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
23	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
24	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
25	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
26	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
27	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
28	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
29	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
30	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
31	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
32	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
33	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
34	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
35	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
36	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
37	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
38	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
39	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
40	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
41	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
42	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
43	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
44	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
45	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
46	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
47	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
48	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
49	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000
50	OLIVERA ALONSO RAUL	71322443	Galpenero	Granja	0000

Responsable del Registro:
 Nombre: _____
 Cargo: _____
 Departamento: _____
 Fecha: _____
 Firma: _____

SUPER GSN FORMULARIO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL.

Organismo: S.A. B.I.C. Nº de Participación en el Centro Laboral: 00000000000000000000
 Actividad Capacitativa: Oficina de Asesoría Jurídica Nº de Registro: 00000000000000000000
 Modalidad: 01. Presencial 02. Virtual 03. Mixta

Nombre del Participante: _____ Fecha: _____
 Tipo de Registro (Marcar X):
 1. Inducción 2. Cambio de Trabajo 3. Capacitación 4. Actualización 5. Reciclaje 6. Otros

Relación de Participantes

Nº	Apellidos y Nombres	DNI	Puesto de Trabajo	Departamento	Signa
1	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
2	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
3	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
4	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
5	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
6	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
7	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
8	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
9	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
10	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
11	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
12	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
13	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
14	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
15	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
16	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
17	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
18	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
19	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
20	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
21	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
22	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
23	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
24	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
25	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
26	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
27	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
28	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
29	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
30	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
31	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
32	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
33	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
34	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
35	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
36	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
37	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
38	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
39	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
40	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
41	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
42	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
43	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
44	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
45	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
46	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
47	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
48	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
49	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000
50	JARA ESPINOZA VILCO	6744817	Galpenero	Granja	0000

Responsable del Registro:
 Nombre: _____
 Cargo: _____
 Departamento: _____
 Fecha: _____
 Firma: _____

Anexo 26. Procedimiento de control de inventario

I. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que forman parte del proceso de almacén.

II. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1. Jefe de Administración

- Encargada de disponer la oportunidad en que deba realizarse el Inventario General.

3.2. Jefe de cada área

- Responsables del cumplimiento de las normas y procedimientos de inventario a que se refiere la presente norma.

III. DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

5.1. Inventario

- **Paso 1.** El jefe de administración dispondrá la oportunidad en que deba realizarse el Inventario General, que de preferencia deberá ejecutarse cada 6 meses

5.2. Asignación de codificación

- **Paso 4:** Determinar la codificación respectiva, según:

Estante - Piso – Iniciales empresa - Numeración-Inicial tipo

A-02-CCE-01-H

Donde:

- **Estante:** Letra del estante asignado
- **Piso:** Número de piso de estante Respectivo
- **Iniciales empresa:** CAVASSA CARGO EXPRESS, tendrá como iniciales asignadas CCE

IV. OBJETIVO

Determinar la correcta ubicación de las encomiendas, en base a su nivel de rotación optimizando el espacio utilizado, así como considerar las condiciones de los ambientes donde se almacena la misma para garantizar que conserve en óptimas condiciones.

V. ALCANCE

Es aplicable a todo paquete que se almacena dentro de las instalaciones de la empresa.

VI. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

8.1. Jefe de Sistema Integrado de Gestión

- Elaboración y verificación de cumplimiento del presente Procedimiento.
- Asesorar de manera continua en las inspecciones y en la capacitación a los correspondientes involucrados.
- Evitar que personal no autorizado tengan acceso.

8.2. Jefe de Almacén

- Organizar las actividades necesarias para cumplir con el presente procedimiento en el área de almacén
- Mantener la zona de tránsito despejada para la circulación.
- Mantener los rótulos existentes en los embalajes en la parte frontal de los estantes para facilitar su identificación.
- Mantener el área en adecuado estado de higiene y organización siguiendo lo estipulado.
- Efectuar el aislamiento de los agentes físicos y químicos que puedan perjudicar los productos almacenados.
- Mantener la demarcación del piso de todo almacén, de las áreas de almacenaje y de las áreas de circulación.

- Al iniciar las tareas cada operario a cargo se asegura que las infraestructuras, maquinarias y equipos estén en buen estado, limpios y desinfectados (si corresponde) de acuerdo con los procedimientos de mantenimiento, procedimientos de limpieza y desinfección.

8.3. Todo el personal

- No se permite el consumo de alimentos ni bebidas dentro de las instalaciones de todo tipo de almacén.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores de la empresa CAVASSA CARGO EXPRESS el cumplimiento de todas las directivas estipuladas en el presente procedimiento que apliquen en su entorno de desempeño.

VII. DEFINICIONES

- **MERCADERÍA:** Es todo bien físico que ingresa al almacén de la Empresa.
- **SUMINISTRO:** Todo bien adquirido por la Empresa.
- **REACTIVO:** Sustancia que interactúa con otra, lo que da como resultado a otras sustancias químicas con propiedades, características y conformación diferentes.
- **MATERIA PRIMA:** Es todo elemento de entrada que mediante un proceso es transformado en un bien.
- **PRODUCTOS OBSERVADOS:** Denominación que se le da a los productos que presentan alteraciones o desviaciones, las cuales se encuentran fuera de los parámetros establecidos o de las características inherentes que estos poseen.
- **ÍTEM NO CONFORME:** Mercadería o producto observado que no cumple con el correspondiente Estándar de conformidad y que está sujeto a corrección.
- **HERRAMIENTAS MANUALES:** Son utensilios de trabajo utilizados generalmente de forma individual que únicamente requieren para su accionamiento la fuerza motriz humana.

PROVEEDOR		RUC
FECHA DE ACEPTACIÓN		ORDEN DE COMPRA
PRODUCTOS RECHAZADOS		
Cantidad	Und. Medida	Descripción
OBSERVACIONES		

** ORIGINAL - ALMACÉN - ADMINISTRACIÓN - COMPRAS - CONTROL DE CALIDAD

- La etiqueta debe colocarse de modo que no se suelte del paquete mediante clips o pegarlo, preferiblemente en uno de los extremos del paquete para facilitar su acceso desde los pasillos del almacén. No es necesario quitar la etiqueta del proveedor, salvo que se comunique lo contrario.
- El paquete es rechazado y se devuelve al transportista, detallando en **R-ALM-004 “Nota de rechazo”**, siempre y cuando:
 - Se envía una copia al área de administración que, entre otras cosas, registrará la incidencia correspondiente. Fin del Proceso.

La persona que hace la recepción
 - El material rechazado debe quedar identificado. Para ello se usará la nota de rechazo

Imagen 3. Nota de rechazo de encomiendas.

PROVEEDOR		RUC	
FECHA DE RECHAZO		ORDEN DE COMPRA	
PRODUCTOS RECHAZADOS			
Cantidad	Und. Medida	Descripción	Motivo
OBSERVACIONES			
V° B° ALMACÉN		V° B° ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR

** ORIGINAL - ALMACÉN - ADMINISTRACIÓN - COMPRAS - CONTROL DE CALIDAD

- Tras rechazar un paquete procedente de un cliente externo, debe anotarse el rechazo en el Listado de encomiendas Rechazados (Ver Anexo 1), que sirve de documento de control de estos productos.

Nota 1: El jefe de almacén será responsable de registrar el Vale de recepción de material, nota de aceptación y la nota de rechazos.

- Al final de todo este proceso, se consigue que todas las encomiendas conformes hayan sido comprobadas y que estén listos para ser almacenados tal y como se documenta en el **R-ALM-005 “Control de Inventario”**

Nota 2: El jefe de almacén será responsable de realizar y actualizar el inventario en el sistema.

- Para cuando el área de operaciones necesite las encomiendas, se registrará

Recomendaciones para la conservación

- No dejar el material de empaque a la intemperie a fin de evitar daños causados por el agua, sol, polvo, etc.
- Manipular cuidadosamente el material, sin brusquedad (no dejarlo caer ni arrojarlo al piso con fuerza), para evitar deformaciones, roturas, etc.

- Cualquier material utilizado debe estar libre de cualquier material punzo cortante (clavos, astillas de madera, etc.).
- Las encomiendas deben ser almacenados conservando el empaque original (bolsas o cajas) para evitar daños por polvo o suciedad.
- Manipular todo material teniendo en cuenta las recomendaciones indicadas en el empaque original (delicado, este lado arriba, alejar del calor o de la humedad, etc.).

8.5. Clasificación del almacén

8.5.1. Según su infraestructura

a. ALMACÉN CERRADO

Para los locales techados y cerrados lateralmente, debe considerarse:

- Disponer de buena ventilación.
- Poseer espacio suficiente para el almacenamiento, permitiendo el apilamiento.

8.6. Señalización

- En todo tipo de almacén deben existir en un lugar visible, las siguientes indicaciones o referencias:
 - a. Prohibición de la entrada a personas extrañas o no autorizadas.
 - b. Señalización de las Salidas de Emergencia.
 - c. Señalización de los extintores (de acuerdo con las definiciones técnicas y legales).
 - d. Señalización de los hidrantes (de acuerdo con las definiciones técnicas y legales). Cuando aplique.
- En toda estructura de almacenamiento se debe colocar la carga máxima permitida para cada nivel correspondiente.

- a. Las estructuras de almacenamiento deberán poseer señalización en cuanto a su capacidad de carga.
- Toda existencia debe estar debidamente identificada con su clasificación de riesgo.

8.7. Criterios de almacenamiento

- Se almacena cada paquete de acuerdo con el lugar asignado en el correspondiente almacén y su almacenamiento será de acuerdo con las cantidades existentes y a su correspondiente flujo de rotación.
- El cambio de ubicación de una determinada mercadería se realiza sólo cuando el flujo de rotación lo determina.
- Los productos de limpieza, desinfección, mantenimiento y control de plagas se almacenan de manera que no ocasionen contaminación.
- Se mantienen los productos organizados de tal forma que su conteo puede ser realizado de forma rápida y efectiva.
- Se toma en cuenta la capacidad de los almacenes para el almacenamiento de los paquetes designados y especificados.
- Se considera el tipo de envases y embalajes: tambor, cilindro de fierro, cilindro de cartón, caja, caneca, sacos, etc.
- La concentración de carga en las estructuras de almacenamiento debe ser uniforme en el mejor de los casos

8.8. Altura de apilamiento

- La altura máxima de apilamiento puede variar en función de la calidad y resistencia del material utilizado en el embalaje, siendo compatibles con la capacidad de carga del piso, estructura o del rack utilizado.
- No transportar volúmenes de mercancía superiores a la altura de ojos. Empujar, NO halar.

8.9. Despacho

El jefe en coordinación de manera interna con el jefe de almacén, serán los responsables del despacho del paquete hacia el cliente final.

IX. ANEXOS



TARJETA PARA ENCOMIENDAS

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	JUSTIFICACIÓN
1			
2			
3			
4			
5			

6

TARJETA PARA ENCOMIENDAS NO ÚTILES

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	JUSTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

N°	Código	Maquina o Equipo	Tipo de Maquina/ Característica	CLASIFICACIÓN			OBSERVACIONES
				Crítico	Importante	Prescindible	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

Anexo 27. % de entregas a tiempo final.

Día	Cantidad de entregas a tiempo	Cantidad de entregas totales	% de entregas a tiempo
01/07/2021	19	19	100.0%
02/07/2021	16	17	94.1%
03/07/2021	17	18	94.4%
04/07/2021	20	20	100.0%
05/07/2021	20	20	100.0%
06/07/2021	16	17	94.1%
07/07/2021	20	20	100.0%
08/07/2021	18	19	94.7%
09/07/2021	20	20	100.0%
10/07/2021	19	20	95.0%
11/07/2021	17	17	100.0%
12/07/2021	16	17	94.1%
13/07/2021	18	18	100.0%
14/07/2021	18	19	94.7%
15/07/2021	18	19	94.7%
16/07/2021	17	18	94.4%
17/07/2021	17	17	100.0%
18/07/2021	19	19	100.0%
19/07/2021	18	19	94.7%
20/07/2021	17	18	94.4%
21/07/2021	19	19	100.0%

22/07/2021	19	20	95.0%
23/07/2021	19	19	100.0%
24/07/2021	18	18	100.0%
25/07/2021	16	17	94.1%
26/07/2021	17	17	100.0%
27/07/2021	18	18	100.0%
28/07/2021	17	17	100.0%
29/07/2021	20	20	100.0%
30/07/2021	17	18	94.4%
31/07/2021	20	20	100.0%
01/08/2021	19	20	95.0%
02/08/2021	19	19	100.0%
03/08/2021	18	18	100.0%
04/08/2021	17	18	94.4%
05/08/2021	19	20	95.0%
06/08/2021	19	20	95.0%
07/08/2021	18	18	100.0%
08/08/2021	20	20	100.0%
09/08/2021	16	17	94.1%
10/08/2021	18	19	94.7%
11/08/2021	18	18	100.0%
12/08/2021	17	18	94.4%
13/08/2021	16	17	94.1%
14/08/2021	20	20	100.0%
15/08/2021	19	19	100.0%
16/08/2021	18	18	100.0%
17/08/2021	17	18	94.4%
18/08/2021	17	18	94.4%
19/08/2021	20	20	100.0%
20/08/2021	20	20	100.0%
21/08/2021	19	20	95.0%
22/08/2021	17	17	100.0%

23/08/2021	20	20	100.0%
24/08/2021	20	20	100.0%
25/08/2021	16	17	94.1%
26/08/2021	18	18	100.0%
27/08/2021	20	20	100.0%
28/08/2021	19	19	100.0%
29/08/2021	17	18	94.4%
30/08/2021	17	17	100.0%
31/08/2021	19	20	95.0%
01/09/2021	19	19	100.0%
02/09/2021	17	17	100.0%
03/09/2021	17	18	94.4%
04/09/2021	19	19	100.0%
05/09/2021	17	18	94.4%
06/09/2021	18	19	94.7%
07/09/2021	19	20	95.0%
08/09/2021	17	17	100.0%
09/09/2021	16	17	94.1%
10/09/2021	17	18	94.4%
11/09/2021	18	18	100.0%
12/09/2021	18	19	94.7%
13/09/2021	16	17	94.1%
14/09/2021	18	18	100.0%
15/09/2021	18	19	94.7%
16/09/2021	19	19	100.0%
17/09/2021	17	17	100.0%
18/09/2021	19	20	95.0%
19/09/2021	17	18	94.4%
20/09/2021	19	19	100.0%
21/09/2021	18	19	94.7%
22/09/2021	19	20	95.0%
23/09/2021	18	18	100.0%

24/09/2021	17	17	100.0%
25/09/2021	19	20	95.0%
26/09/2021	18	18	100.0%
27/09/2021	19	19	100.0%
28/09/2021	20	20	100.0%
29/09/2021	18	19	94.7%
30/09/2021	17	17	100.0%
Promedio			97.5%

Anexo 28. % de entregas completas final.

Día	Entregas completas	Total de entregas	% de entregas completas
01/07/2021	17	19	89.5%
02/07/2021	17	17	100.0%
03/07/2021	16	18	88.9%
04/07/2021	20	20	100.0%
05/07/2021	20	20	100.0%
06/07/2021	15	17	88.2%
07/07/2021	20	20	100.0%
08/07/2021	17	19	89.5%
09/07/2021	19	20	95.0%
10/07/2021	19	20	95.0%
11/07/2021	16	17	94.1%
12/07/2021	17	17	100.0%
13/07/2021	16	18	88.9%
14/07/2021	17	19	89.5%
15/07/2021	17	19	89.5%
16/07/2021	18	18	100.0%
17/07/2021	17	17	100.0%
18/07/2021	18	19	94.7%
19/07/2021	17	19	89.5%
20/07/2021	17	18	94.4%
21/07/2021	19	19	100.0%
22/07/2021	19	20	95.0%
23/07/2021	17	19	89.5%
24/07/2021	17	18	94.4%
25/07/2021	17	17	100.0%
26/07/2021	16	17	94.1%
27/07/2021	18	18	100.0%
28/07/2021	17	17	100.0%

29/07/2021	19	20	95.0%
30/07/2021	18	18	100.0%
31/07/2021	19	20	95.0%
01/08/2021	20	20	100.0%
02/08/2021	19	19	100.0%
03/08/2021	17	18	94.4%
04/08/2021	16	18	88.9%
05/08/2021	20	20	100.0%
06/08/2021	18	20	90.0%
07/08/2021	18	18	100.0%
08/08/2021	20	20	100.0%
09/08/2021	15	17	88.2%
10/08/2021	18	19	94.7%
11/08/2021	17	18	94.4%
12/08/2021	16	18	88.9%
13/08/2021	16	17	94.1%
14/08/2021	20	20	100.0%
15/08/2021	17	19	89.5%
16/08/2021	17	18	94.4%
17/08/2021	16	18	88.9%
18/08/2021	18	18	100.0%
19/08/2021	20	20	100.0%
20/08/2021	18	20	90.0%
21/08/2021	19	20	95.0%
22/08/2021	16	17	94.1%
23/08/2021	18	20	90.0%
24/08/2021	20	20	100.0%
25/08/2021	15	17	88.2%
26/08/2021	16	18	88.9%
27/08/2021	19	20	95.0%
28/08/2021	18	19	94.7%
29/08/2021	18	18	100.0%

30/08/2021	15	17	88.2%
31/08/2021	20	20	100.0%
01/09/2021	18	19	94.7%
02/09/2021	17	17	100.0%
03/09/2021	18	18	100.0%
04/09/2021	17	19	89.5%
05/09/2021	18	18	100.0%
06/09/2021	18	19	94.7%
07/09/2021	18	20	90.0%
08/09/2021	16	17	94.1%
09/09/2021	16	17	94.1%
10/09/2021	18	18	100.0%
11/09/2021	18	18	100.0%
12/09/2021	18	19	94.7%
13/09/2021	17	17	100.0%
14/09/2021	18	18	100.0%
15/09/2021	17	19	89.5%
16/09/2021	18	19	94.7%
17/09/2021	16	17	94.1%
18/09/2021	18	20	90.0%
19/09/2021	16	18	88.9%
20/09/2021	18	19	94.7%
21/09/2021	18	19	94.7%
22/09/2021	19	20	95.0%
23/09/2021	18	18	100.0%
24/09/2021	16	17	94.1%
25/09/2021	20	20	100.0%
26/09/2021	16	18	88.9%
27/09/2021	18	19	94.7%
28/09/2021	19	20	95.0%
29/09/2021	19	19	100.0%
30/09/2021	15	17	88.2%

Promedio	94.9%
-----------------	--------------

Anexo 29. % de nivel de servicio final.

Día	Entregas completas sin incidencias y en plazo	Total de entregas	% de nivel de servicio
01/07/2021	18	19	94.7%

02/07/2021	17	17	100.0%
03/07/2021	17	18	94.4%
04/07/2021	19	20	95.0%
05/07/2021	19	20	95.0%
06/07/2021	16	17	94.1%
07/07/2021	19	20	95.0%
08/07/2021	18	19	94.7%
09/07/2021	19	20	95.0%
10/07/2021	19	20	95.0%
11/07/2021	17	17	100.0%
12/07/2021	16	17	94.1%
13/07/2021	18	18	100.0%
14/07/2021	18	19	94.7%
15/07/2021	19	19	100.0%
16/07/2021	17	18	94.4%
17/07/2021	16	17	94.1%
18/07/2021	18	19	94.7%
19/07/2021	19	19	100.0%
20/07/2021	17	18	94.4%
21/07/2021	19	19	100.0%
22/07/2021	20	20	100.0%
23/07/2021	19	19	100.0%
24/07/2021	17	18	94.4%
25/07/2021	17	17	100.0%
26/07/2021	17	17	100.0%
27/07/2021	18	18	100.0%
28/07/2021	17	17	100.0%
29/07/2021	20	20	100.0%
30/07/2021	18	18	100.0%
31/07/2021	20	20	100.0%
01/08/2021	19	20	95.0%
02/08/2021	18	19	94.7%

03/08/2021	17	18	94.4%
04/08/2021	18	18	100.0%
05/08/2021	20	20	100.0%
06/08/2021	19	20	95.0%
07/08/2021	17	18	94.4%
08/08/2021	19	20	95.0%
09/08/2021	17	17	100.0%
10/08/2021	19	19	100.0%
11/08/2021	18	18	100.0%
12/08/2021	17	18	94.4%
13/08/2021	16	17	94.1%
14/08/2021	19	20	95.0%
15/08/2021	19	19	100.0%
16/08/2021	18	18	100.0%
17/08/2021	17	18	94.4%
18/08/2021	17	18	94.4%
19/08/2021	19	20	95.0%
20/08/2021	20	20	100.0%
21/08/2021	20	20	100.0%
22/08/2021	17	17	100.0%
23/08/2021	19	20	95.0%
24/08/2021	19	20	95.0%
25/08/2021	16	17	94.1%
26/08/2021	18	18	100.0%
27/08/2021	20	20	100.0%
28/08/2021	18	19	94.7%
29/08/2021	18	18	100.0%
30/08/2021	16	17	94.1%
31/08/2021	19	20	95.0%
01/09/2021	18	19	94.7%
02/09/2021	17	17	100.0%
03/09/2021	17	18	94.4%

04/09/2021	18	19	94.7%
05/09/2021	17	18	94.4%
06/09/2021	19	19	100.0%
07/09/2021	20	20	100.0%
08/09/2021	17	17	100.0%
09/09/2021	17	17	100.0%
10/09/2021	18	18	100.0%
11/09/2021	17	18	94.4%
12/09/2021	18	19	94.7%
13/09/2021	16	17	94.1%
14/09/2021	17	18	94.4%
15/09/2021	18	19	94.7%
16/09/2021	18	19	94.7%
17/09/2021	17	17	100.0%
18/09/2021	20	20	100.0%
19/09/2021	18	18	100.0%
20/09/2021	18	19	94.7%
21/09/2021	18	19	94.7%
22/09/2021	19	20	95.0%
23/09/2021	17	18	94.4%
24/09/2021	17	17	100.0%
25/09/2021	20	20	100.0%
26/09/2021	18	18	100.0%
27/09/2021	18	19	94.7%
28/09/2021	19	20	95.0%
29/09/2021	19	19	100.0%
Promedio			97.0%