



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

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“PLAN DE MEJORA EN LA CADENA DE SUMINISTROS DE
LA EMPRESA COMERCIAL FERRETERAS MEGANS
E.I.R.L.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR
HELLEN ROSSMERY VENTURA GALVÁN**

**ASESOR
MG. ING. ROGELIO ALEXSANDER LÓPEZ RODAS**

LIMA – PERÚ, 2021

DEDICATORIA

A dios por darme salud y siempre guiar mi camino.

A mi familia por todo el apoyo brindado a lo largo de mi carrera y darme las fuerzas seguir adelante a pesar de los obstáculos que se presentan en el camino.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer al personal de la empresa Comercial Ferretero MEGANS E.I.R.L. por el apoyo prestado durante la realización del presente trabajo y a mis docentes por su dedicación constante a lo largo de mi carrera.

INTRODUCCIÓN

La investigación que se realiza a continuación tiene como finalidad establecer un plan de mejora en la cadena de suministros dentro de la empresa MEGANS E.I.R.L., utilizando las herramientas adecuadas para llevar a cabo este plan.

La empresa ha ido creciendo con el pasar de los años, y con esto se ha podido verificar que presenta distintos problemas en las gestiones de la empresa por no tener correctamente definidas las actividades que se deben realizar y asimismo no contar con los controles adecuados para poder efectuar la medición de cada una de las gestiones.

El mercado de los productos eléctricos está compuesto por las productoras de este tipo de productos (proveedores), las distribuidoras y las personas naturales y jurídicas que necesitan de estos productos, que vienen a ser los clientes, a los cuales debemos abastecer con nuestros productos de manera efectiva.

Para realizar el presente estudio, se ha realizado un diagnóstico previo y evaluaciones dentro de la empresa Comercial Ferretera MEGANS E.I.R.L.

Implementar el plan de mejora de la cadena de suministros, a la empresa MEGANS, traerá una mejor eficiencia dentro de los procesos de la cadena de suministros, asimismo con ello lograremos que la empresa MEGANS, sea más competitiva en el mercado.

RESUMEN

El presente trabajo es el análisis en la cadena de suministro para la mejora de en la empresa MEGANS, con base logística en Lima - Cercado.

Los principales motivos que justifican este proyecto son la ineficiencia que tiene la empresa distribuidora MEGANS en los distintos puntos de la cadena de suministro, ya sea por el orden, la falta de capital humano, el aumento de los clientes potenciales y de la competencia.

El mercado de estos productos que ofrece la empresa MEGANS ha tenido un crecimiento sostenido los últimos años debido al nivel de agudeza, así como por el ahorro monetario que se genera para las empresas y personas que adquieren estos productos.

La metodología utilizada para la ejecución del proyecto es la metodología descriptiva, la cual se aplica para realizar el plan de mejora de la cadena de suministros de la empresa, y por lo tanto es la adecuada para la estructuración del proyecto, asimismo se aplicará la utilización de herramientas como análisis de la cadena de valor, la aplicación del diagrama de Ishikawa del proyecto y un plan de mejora de la cadena de suministros.

ABSTRACT

The present work is the analysis in the supply chain for the improvement of the company MEGANS, with a logistics base in Lima - Cercado.

The main reasons that justify this project are the inefficiency that the distribution company MEGAN'S has at the different points of the supply chain, either due to order, lack of human capital, the increase in potential customers and competition.

The market for these products offered by the MEGANS company has had a sustained growth in recent years due to the level of acuity, as well as the monetary savings that are generated for companies and individuals who purchase these products.

The methodology used for the execution of the project is the descriptive methodology, which is applied to carry out the improvement plan of the company's supply chain, and therefore it is adequate for the structuring of the project. use of tools such as value chain analysis, application of the project's Ishikawa diagram, and a supply chain improvement plan.

ÍNDICE

1.	CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD.....	11
1.1.	Antecedes de la empresa o entidad.....	11
1.2.	Perfil de la empresa o entidad.....	11
1.3.	Actividad de la empresa o entidad	12
1.3.1.	Misión	12
1.3.2.	Visión.....	12
1.3.3.	Objetivo	12
1.4.	Organización actual de la empresa o entidad	13
1.5.	Descripción del entorno de la empresa o entidad	14
1.5.1.	Análisis externo	14
1.5.2.	Análisis Interno	19
1.5.3.	Análisis Estratégico	21
2.	CAPÍTULO II REALIDAD PROBLEMATICA	23
2.1.	Descripción de la realidad problemática	23
2.2.	Análisis del problema	31
2.3.	Objetivo del problema	31
2.3.1.	Objetivo General:.....	31
2.3.2.	Objetivos Específicos:	31
3.	Capítulo III Desarrollo del proyecto	32
3.1.	Descripción y desarrollo del proceso a desarrollar.....	32
3.1.1.	Identificar y definir las causas del problema	32
3.1.2.	Proceso de operaciones adecuado para de la empresa MEGANS.	35
3.1.3.	Plan de mejora de la cadena de suministro de la empresa MEGANS..	40
3.1.4.	Procedimiento para la aplicación del plan de Mejora	45
3.2.	Conclusiones.....	49

3.3. Recomendaciones	51
4. CITAS Y REFERENCIAS.....	52
5. Capítulo V GLOSARIO DE TERMINOS.....	53
6. Capítulo VI ANEXOS	54
6.1. ANEXO 1: Lista de verificación del almacén	54
6.2. ANEXO 2: Registro de actividades	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz FODA de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	22
Tabla 2 Datos por cantidad de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	33
Tabla 3 Plan para gestión de almacén de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	40
Tabla 4 Plan para gestión de compras de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	41
Tabla 5 Plan para gestión de ventas y distribución de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	42
Tabla 6 Plan para gestión de personal de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	43
Tabla 7 Indicadores de gestión de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	46
Tabla 8 Cronograma del procedimiento para la aplicación del plan de mejora de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logo de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L	12
Figura 2 Organigrama de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	14
Figura 3 Cadena de valor de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L. .	21
Figura 4 Puesto de venta de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L...	25
Figura 5 Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	26
Figura 6 Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	27
Figura 7 Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	28
Figura 8 Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.....	29
Figura 9 Exterior del almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	30
Figura 10 Diagrama de ISHIKAWA de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	32
Figura 11 Diagrama de Pareto de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.	34

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

1.1. Antecedes de la empresa o entidad

La empresa Comercial Ferreteras MEGANS fue creada hace 20 años en el año 2000, se inició como una pequeña distribuidora la cual contaba con muy pocos clientes y tenían su taller dentro de la casa de la ahora gerente general de la empresa, empezó como una empresa informal, pero alrededor del año 2008 adquirió el RUS a nombre de la gerente de la empresa y con el pasar de los años la empresa fue creciendo y adquirió el RUC el 01 de octubre del año 2015, constituyéndose como una empresa formal.

Es así que la empresa se ha ido reinventando y ajustándose a los avances del mercado, de este modo en la actualidad la empresa posee una gran cantidad de clientes frecuentes.

Asimismo, la empresa cuenta con 3 locales, DOS (2) locales de venta y atención al público y UN (1) almacén.

1.2. Perfil de la empresa o entidad

La empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L. es una MYPE que brinda al público en general, la venta de productos eléctricos en la ciudad de Lima.

Durante los años la empresa viene realizando la venta y distribución, satisfaciendo las necesidades de los clientes, brindando un producto de calidad y a los mejores precios del mercado.

- Razón Social: Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L
- RUC: 20600731107
- Dirección: Jr. Huarochirí 550 Z.I Plaza Ferreteros - Cercado de Lima
- Representante Legal: Mercedes Galván Marticorena

Figura 1

Logo de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L



1.3. Actividad de la empresa o entidad

La empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L. es una empresa dedicada al rubro de la venta y distribución de productos eléctricos.

1.3.1. Misión

Se dedican a la venta y distribución de productos eléctricos por mayor, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes y otorgar una diversidad de productos de alta calidad, ofreciendo precios justos y con la mejor calidad de servicio.

1.3.2. Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional para el año 2023, brindando un servicio óptimo, tratando de ser un socio estratégico tanto para clientes como para los proveedores.

1.3.3. Objetivo

- Su objetivo es establecer los más altos estándares de satisfacción del cliente a través de sus productos.
- Ser valorado por sus clientes como proveedores competitivos y eficaces.
- La distribución de los productos sea de forma segura, oportuna y rápida.

1.4. Organización actual de la empresa o entidad

La estructura organizacional actual se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- El área de la gerencia general:
Es el encargado de la administración de la empresa, recaba el dinero de las ventas diarias, efectúa las compras a los proveedores. Actualmente hay UN (1) personal en que ocupa el puesto de gerente.

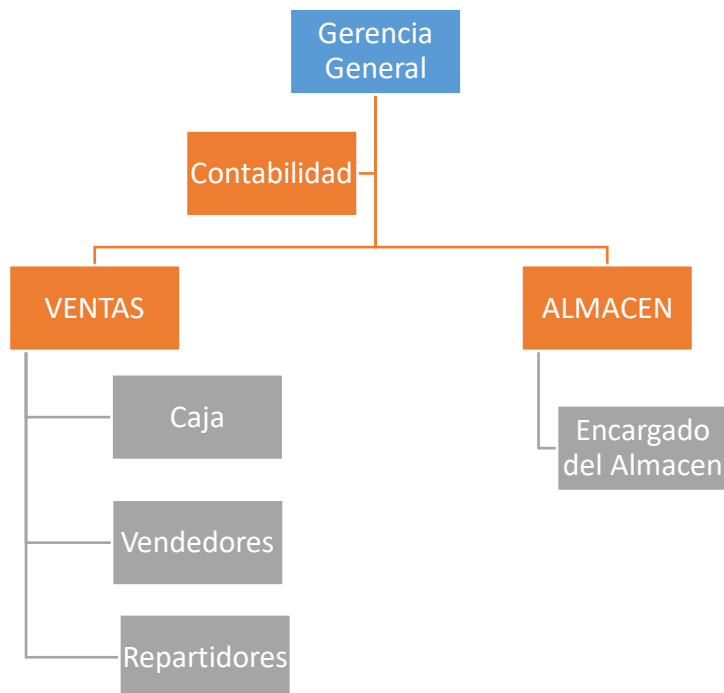
- El área de contabilidad:
Es el área encargada de llevar la contabilidad de la empresa. Actualmente hay UN (1) personal que brinda ese servicio de manera externa.

- El área de ventas:
Es el área encargada de realizar las ventas, cobros y distribución de los productos. Actualmente existe DOS (2) personal encargados de la caja y ventas y TRES (3) personales que ocupan el puesto de repartidores.

- El área de Almacén:
Es el área encargada de llevar el control del inventario y stock. Actualmente esa área no cuenta con personal.

Figura 2

Organigrama de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



1.5. Descripción del entorno de la empresa o entidad

1.5.1. Análisis externo

1.5.1.1. Análisis del entorno general

1.5.1.1.1. Factores económicos:

El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima estima que el PBI caería 3,7% para este año por efecto del COVID-19 fundamentado en la contracción de la demanda interna privada. Las micro y pequeñas empresas (pymes) ante este nuevo escenario son las más afectadas. El estado de emergencia y el aislamiento obligatorio han hecho que la demanda de sus productos caiga notoriamente. Las medidas de restricción les impiden contar con la mano de obra necesaria para trabajar con normalidad, lo cual ocasiona un grave inconveniente

considerando que muchas de ellas están vinculadas con los sectores manufacturero y de servicios. (CAMARA, 2020)

La situación actual que se vive en el país y a nivel mundial, ha afectado mucho a las MYPES y entre ellas a la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L. ya que la empresa dejó de trabajar durante aproximadamente 3 meses, lo que llevó a que la empresa realice ajustes económicos, pero gracias a que la empresa cuenta con poco personal no se generó grandes pérdidas. Con la reapertura del centro comercial Plaza Ferretero (en el cual la empresa MEGANS tiene sus locales), esta se encuentra recuperándose de la crisis y viene trabajando para recobrar las ganancias.

1.5.1.1.2. Factores Tecnológicos:

Uno de los retos que el comercio minorista tiene por delante es la adopción de herramientas tecnológicas en aras de incrementar su competitividad y ceñirse a las demandas actuales del mercado. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) vienen transformando al sector y esta tendencia, aunada a la crisis sanitaria, continuará y se reforzará en adelante. Sin embargo, las MYPES en el Perú aún presentan rezagos en la adopción e implementación de estas herramientas. (PERU, 2020)

Implementar la tecnología dentro de la empresa MEGANS es muy importante, ya que contar con esta, es casi indispensable en una empresa. En la actualidad en la empresa MEGANS vienen usando la tecnología, pero no en su totalidad, se vienen utilizando en el área de ventas con el uso de WhatsApp y cuenta con una página de Facebook en la cual también se realizan ventas, asimismo las facturas electrónicas se realizan por medio digital en la página de la SUNAT. La implementación y mejora de la tecnología en el más amplio aspecto dentro de los distintos campos de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L. podrá mejorar en mucho la organización, ya sea en facilitar el trabajo, ser más competitivos y obtener mejores ganancias.

1.5.1.1.3. Factores políticos:

Frente a la crisis actual que se vive en el país a causa del COVID-19, el Gobierno viene implementando las siguientes medidas de reactivación económica:

- BONO INDEPENDIENTE D.U. N° 33-2020: Subsidio de S/.380 en beneficio de 780 mil hogares. Beneficiarios: trabajadores independientes.
- MICROEMPRESAS D.U. N° 38-2020: Subvención de S/.760 mensuales por 3 meses para pagar a sus trabajadores, beneficiarios: emprendedores.
- PLANILLA 35% D.U. N° 38-2020 / D.U. N° 35-2020: Subsidio a las planillas de empresas que tengan trabajadores con remuneraciones mensuales hasta S/.1500, beneficiarios: empresas.
- FAE MYPE R.M. N° 124-2020-EF/15: Fondo administrado por COFIDE que garantiza a las MYPE acceso a nuevos créditos para capital de trabajo, beneficiario: MYPE.
- REACTIVA PERÚ D.L. N° 1457: Créditos por más de S/.30,000 millones, para empresas que tengan calificación normal. Beneficiarios: empresas.

(360, 2020)

El gobierno implemento algunas medidas para reactivar la economía peruana de las grandes y pequeñas empresas, pero la realidad es otra ya que los más beneficiados y los que han aprovechado de estas medidas han sido las grandes empresas del país, mientras que las MYPES y dentro de ellas la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L. no sea han visto beneficiadas y han tenido que esforzarse y trabajar con lo que pueden para salir adelante ante la crisis por la que atraviesa el país.

1.5.1.1.4. Factor social:

El 1 de julio, el Perú ingresó a una nueva etapa de convivencia social, luego de que el gobierno del presidente Martín Vizcarra decidiera aplicar una cuarentena focalizada por regiones y la ampliación de estado de emergencia nacional como parte fundamental de la lucha contra la pandemia del covid-19. En este nuevo período de

flexibilización se permite, cuando sea estrictamente necesario y justificado, la circulación peatonal en las horas fijadas y obedecer las vitales reglas de esta nueva convivencia social. Esto es, usar mascarilla apropiada, mantener una distancia entre personas de al menos 1.5 metros y lavarse las manos en forma constante con agua y jabón. (PERUANO, 2020)

Las empresas en el país, para poder reanudar sus labores y volver a funcionar tienen que implementar los protocolos de bioseguridad y salud, los cuales han sido establecidos por el gobierno, es por ello que la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L. ha implementado las medidas y protocolos para la apertura del local comercial y con ello salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores y los clientes, acostumbrándose de esta manera todo el personal a vivir una nueva realidad con las medidas implementadas.

1.5.1.1.5. Factor demográfico:

En medio de los problemas que causa la pandemia del COVID-19 y la crisis desencadenada a consecuencia de la misma, la población peruana al 30 de junio del 2020 alcanza los 32 millones 626 mil habitantes, y se espera que para el 2021, año del Bicentenario de nuestra Independencia, la población supere los 33 millones. (INEI, 2020)

Gracias a la extensa población que se concentra en Lima, esta es la ciudad con un mercado muy favorable para los comerciantes, esto por la gran cantidad de clientes que existen y de esta manera conllevando a generar mayores ventas y ganancias.

1.5.1.2. Análisis del entorno competitivo

1.5.1.2.1. Clientes:

Los clientes de la distribuidora son un factor importante dentro de este análisis, los precios están dados por el mercado y por los proveedores por lo que las

distribuidoras no pueden hacer mucho con los precios, lo cual significa que lo importante para captar y mantener los clientes es diferenciarse en el servicio de venta, calidad de producto y variedad de los mismos en la empresa, para así poder satisfacer las necesidades de los clientes.

Asimismo, la empresa MEGANS, cuenta con una gran cantidad de clientes, tal que su mercado principal es el centro comercial NICOLINI y el centro comercial plaza Ferreteros, el 60% de locales que se dedican al rubro de ventas de estos productos, compran la marca MEGANS para su venta por menor dentro de estos establecimientos, es así que gracias a la trayectoria con la que cuenta la empresa MEGANS, esta ha logrado fidelizar gran cantidad de clientes, lo cual se quiere mantener y a la vez seguir creciendo en la cartera de clientes.

1.5.1.2.2. Competidores:

La intensidad de la competencia se incrementa cada vez que un nuevo distribuidor quiere ingresar al mercado ya que ofrecen los productos a un menor precio para generar clientes.

La empresa MEGANS tiene 3 competidores notables dentro del mercado que son:

- Empresa APG
- Empresa Megaluz
- Empresa MAX

1.5.1.2.3. Amenaza de productos sustitutos:

Los productos sustitutos son una amenaza media ya que quieren ingresar al mercado con un precio menor para atraer clientes, pero estos no cuentan con la misma calidad y garantía que tienen los productos de la empresa MEGANS.

1.5.1.3. Análisis de la posición competitiva – factores claves del éxito

El perfil competitivo se basa en los factores claves de éxito que afectan a todos los competidores y son críticos para el éxito de la empresa. Se considera los siguientes factores claves del éxito:

- Productos óptimos de alta calidad, que logren satisfacer los requisitos del exigente mercado.
- El desarrollo de la imagen y la marca, para lograr posicionamiento.
- La atención rápida y eficiente, el cual dará un mayor valor agregado al servicio.

1.5.2. Análisis Interno

1.5.2.1. Recursos y Capacidades

1.5.2.1.1. Recursos Tangibles

Los recursos tangibles en la empresa MEGANS, son los recursos más fáciles de identificar, porque se pueden ver, se pueden tocar, se pueden valorar. Podemos distinguir dos tipos:

- Financieros (capital de trabajo para inversión)
- Físicos (materiales y equipos)

1.5.2.1.2. Recursos Intangibles

Los recursos intangibles de la empresa MEGANS son los siguientes:

- **REPUTACIÓN:**

La empresa MEGANS tienen más de 20 años en el mercado y gracias a su dedicación y trabajo se ha ganado una buena reputación tanto como empresa y como producto, logrando la preferencia y confianza de los clientes.

- **TECNOLOGÍA:**

La empresa MEGANS, viene implementando poco a poco la tecnología, lo cual por el momento no es completa, pero si ha dado pasos importantes como es el trámite para el registro de la marca, asimismo la empresa se encuentra registrada

en la SUNAT con numero de RUC y cuenta con la propiedad de la empresa inscrita en la SUNARP.

En la empresa se realiza la emisión de facturas de manera electrónica a través del portal web de la SUNAT.

Asimismo, cuenta con una página en redes sociales, en la cual se interactúa con los clientes y se atrae nuevos clientes. Del mismo modo cuenta con un WHATSAPP mediante el cual los clientes realizan pedidos y consultas.

– CULTURA:

La empresa MEGANS se caracteriza por tener una cultura de respeto entre los trabajadores, así como con los clientes.

1.5.2.1.3. Análisis de Recursos y Capacidades

Los recursos de la empresa MEGANS, vienen a ser los recursos tangibles e intangibles.

Las capacidades de la empresa MEGANS, son las habilidades, las competencias y la aptitud como organización las cuales van a permitir que se lleven a cabo de manera adecuada las actividades de la empresa. La empresa MEGANS cuenta con las siguientes capacidades:

- Habilidad en el servicio de venta
- Innovación de los productos

Asimismo, podemos decir que las capacidades y los recursos están ligados entre sí, ya que es poco probable que la empresa pueda desempeñarse correctamente con recursos o capacidades escasas.

1.5.2.2. Análisis de la cadena de valor

Para determinar las fortalezas y las debilidades de la empresa MEGANS se llevó a cabo un análisis de la cadena de valor. De esta manera se pudo determinar cuáles son las actividades que generan mayor valor para la empresa y así identificar las ventajas competitivas sobre las distribuidoras actuales.

Figura 3

Cadena de valor de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

INFRAESTRUCTURA				
Un Almacén y dos tiendas ubicados dentro del centro comercial FERRETEROS				
RECURSOS HUMANOS				
<ul style="list-style-type: none"> – Personal preparado para dar la mejor atención al cliente. – Buena relación con los empleados 				
DESARROLLO TECNOLÓGICO				
<p>Se cuenta con red inalámbrica la cual permite a la empresa MEGANS estar conectada con los clientes, los cuales realizan muchos de los pedidos por medio del WhatsApp de la empresa.</p> <p>Se emiten facturas electrónicas para la comodidad del cliente</p>				
ABASTECIMIENTO				
Compra directa a los proveedores				
LOGÍSTICA ENTRADA	OPERACIONES	LOGÍSTICA A SALIDA	MARKETING Y VENTAS	SERVICIO
Recepción y almacenamiento de los productos en el almacén de la empresa MEGANS.	Preparar los pedidos de acuerdo al requerimiento de los clientes.	Despachar y entregar los productos a los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> –Promocionar los productos a través de la página de Facebook. –Calidad y garantía de los productos a un precio justo. 	Productos con garantía los cuales se le permite a los clientes el cambio del producto en caso este presentara alguna falla.

1.5.3. Análisis Estratégico

1.5.3.1. Matriz de análisis FODA

En la matriz de análisis FODA, se va a realizar un cuadro de la situación actual de la empresa MEGANS, permitiendo de esta manera conseguir un diagnóstico preciso que nos va permitir realizar una correcta toma de decisiones, acordes con los objetivos propuestos.

Tabla 1

Matriz FODA de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> – Posicionamiento de la marca en el mercado. – Cuenta con una cartera de clientes fijos y en crecimiento. – El respaldo de los proveedores le permite contar con productos de alta calidad lo cual garantiza la satisfacción del cliente. – Tiene los recursos económicos para ejecutar su plan de mejora de la cadena de suministros. 	<ul style="list-style-type: none"> – Alta demanda de productos en el mercado – Está frente a un mercado carente de distribuidores con productos de alta calidad. – Expansión de la marca en mercados a nivel nacional
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> – Carece de un sistema de control de Inventario eficiente. – Falta de control en el stock – Falta de un orden adecuado para el almacenamiento de los productos. – Falta de personal que cumplan con puestos y funciones dentro de la empresa que no se encuentran cubiertas. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ingreso al mercado de nuevos distribuidores que cuenten con los mismos productos a un menor precio. – Empresas competidoras que cuentan con mayor tecnología. – Preferencia de los clientes por empresas que ofrecen mejor servicio. – Preferencia de los clientes por empresas que ofrecen menores precios.

CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad todas las empresas que tienen un mercado, ya sean grandes o pequeños, mejoran de manera permanente para ser cada vez más competitivas, un punto importante dentro de los procesos en una empresa es contar con un buen inventario para poder llevar un correcto manejo y control de los productos, así como también del stock de mercadería, esto conlleva a que la empresa deba tener un buen nivel de relación con sus proveedores ya que es parte muy importante para generar un buen abastecimiento de mercadería de manera oportuna, ya que esto va a permitir que la cadena de suministro sea eficiente, permitiendo que se cumplan compromisos con los diversos clientes, tanto internos como externos.

Las empresas que no cuentan con un buen manejo en su cadena de suministro tienden a tener dificultades en su competitividad, pero sobre todo porque a nivel productivo no logran alcanzar las metas que tienen como compromiso o por contratos, porque los reveses e inconvenientes también traza como principal problema las pérdidas económicas.

En la empresa ferretera MEGANS Electric, existen ciertos vacíos e inconvenientes dentro de la cadena de suministro, estos a su vez generando que exista un trabajo ineficiente causando ciertos inconvenientes dentro de la empresa.

Un primer inconveniente que se viene presentando dentro de la empresa ferretera MEGANS Electric es en el área del almacén, se puede observar que dentro de esta área se viene trabajando de forma manual, ya que no se cuenta con un software de inventario y stock, es por ello que no se lleva un correcto control de toda la mercadería, lo que a su vez no permite que se tengan datos numéricos de la cantidad de mercadería que queda en stock y que el requerimiento de mercadería a los proveedores no se realice de manera oportuna, incumpliendo con algunos clientes, ya que la venta de los productos es de manera instantánea, también se

puede verificar que no se cuenta con personal perenne en el área, encargado del almacén el cual sería el responsable de llevar el control de la mercadería, por el momento nadie asume ese rol, solo se designa a un personal de los trabajadores ya sea el repartidor o el vendedor, cuando la mercadería llega afuera del almacén, este se apersona a recibirla y guardarla, esto también genera que la mercadería que es dejada por los proveedores al llegar al almacén no sea inspeccionada en su totalidad, para la verificación de alguna falla o desperfecto, para de esta manera poder evitar que la empresa asuma cualquier desperfecto material una vez la mercadería sea guardada en el almacén, solo se recibe se cuenta de manera rápida y se guarda en el almacén, esto también genera otro problema dentro del almacén que es el orden, ya que solo guardan rápidamente la mercadería, no siendo ubicada ordenadamente, ocasionando esto, una difícil ubicación de los productos al momento de ir a ubicar un producto o retirar la mercadería para ser llevada al puesto de venta.

Asimismo, en el área de ventas también se presentan inconvenientes, se puede observar que actualmente se reciben muchas llamadas de parte de los clientes para hacer sus pedidos, a su vez existen clientes que realizan la compra directa en el local, es así que la persona encargada de la venta se satura con llamadas telefónicas y atención presencial, esto genera un desorden en el despacho y demoras en la atención al cliente, así también las proformas se generan de manera manual, generando inconvenientes y demoras en la generación de estas.

Para finalizar, con respecto al área de personal, no existen capacitaciones periódicas al personal de la empresa, ya sea en atención al cliente, manejo de mercadería y seguridad en el trabajo, a su vez el personal no tiene una rutina de limpieza del local, generando esto malos hábitos por parte del personal.

Figura 4
Puesto de venta de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



Figura 5
Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



Figura 6
Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



Figura 7
Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



Figura 8
Almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



Figura 9
Exterior del almacén de la empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



2.2. Análisis del problema

¿Un plan de mejora en la cadena de suministro, aumentará la competitividad a nivel comercial para el cumplimiento de sus compromisos en abastecimiento con sus clientes?

2.3. Objetivo del problema

2.3.1. Objetivo General:

Efectuar un plan de mejora en la cadena de suministros de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L., para mejorar el funcionamiento de la organización.

2.3.2. Objetivos Específicos:

- Identificar y definir las causas del problema, para poder plantear posibles soluciones
- Efectuar un proceso de operaciones adecuado para de la empresa MEGANS.
- Desarrollar el plan de mejora de la cadena de suministro de la empresa MEGANS
- Realizar un procedimiento para la aplicación del plan de mejora de la cadena de suministro de la empresa MEGANS

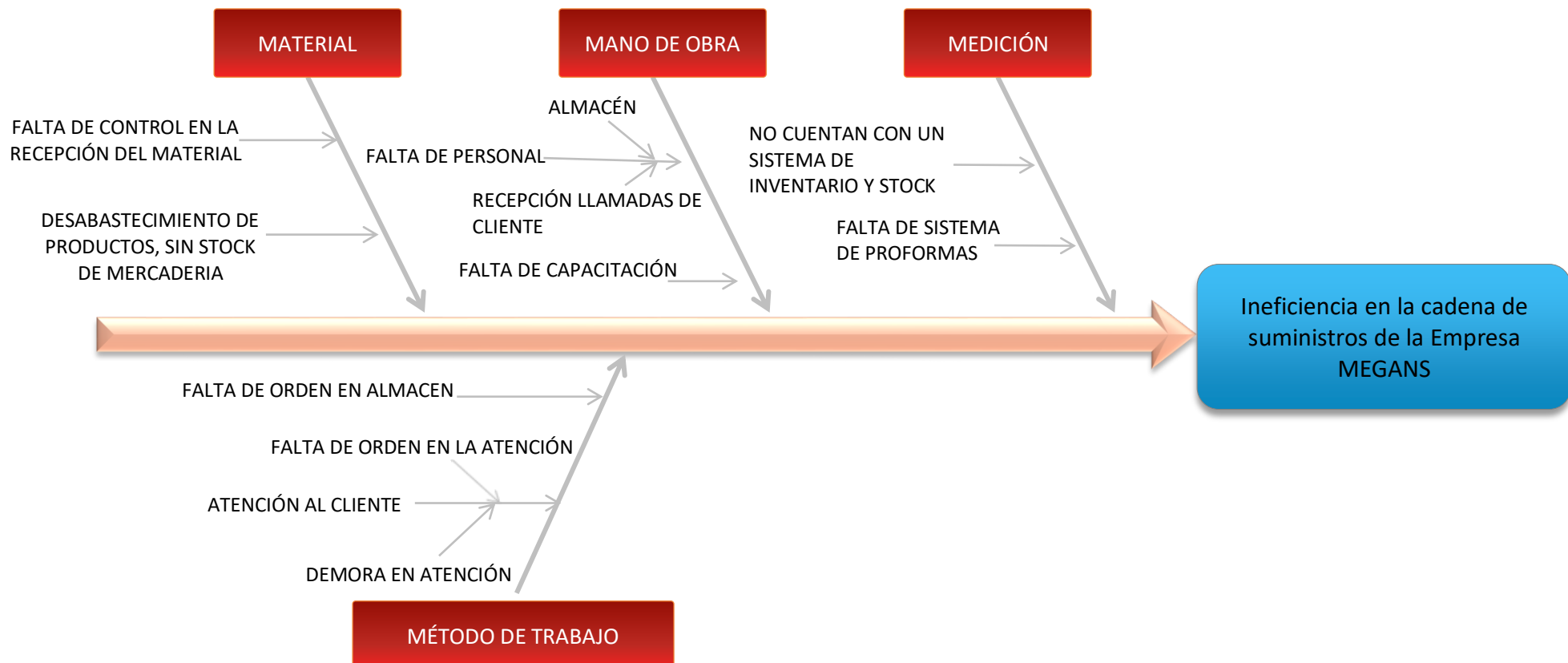
CAPÍTULO III DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. Descripción y desarrollo del proceso a desarrollar

3.1.1. Identificar y definir las causas del problema

Figura 10

Diagrama de ISHIKAWA de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



3.1.1.1. Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto de la empresa MEGANS, nos va a permitir determinar un orden de prioridades para poder realizar la toma de decisiones dentro de la empresa y establecer cuáles son los problemas más graves que se deben resolver primero.

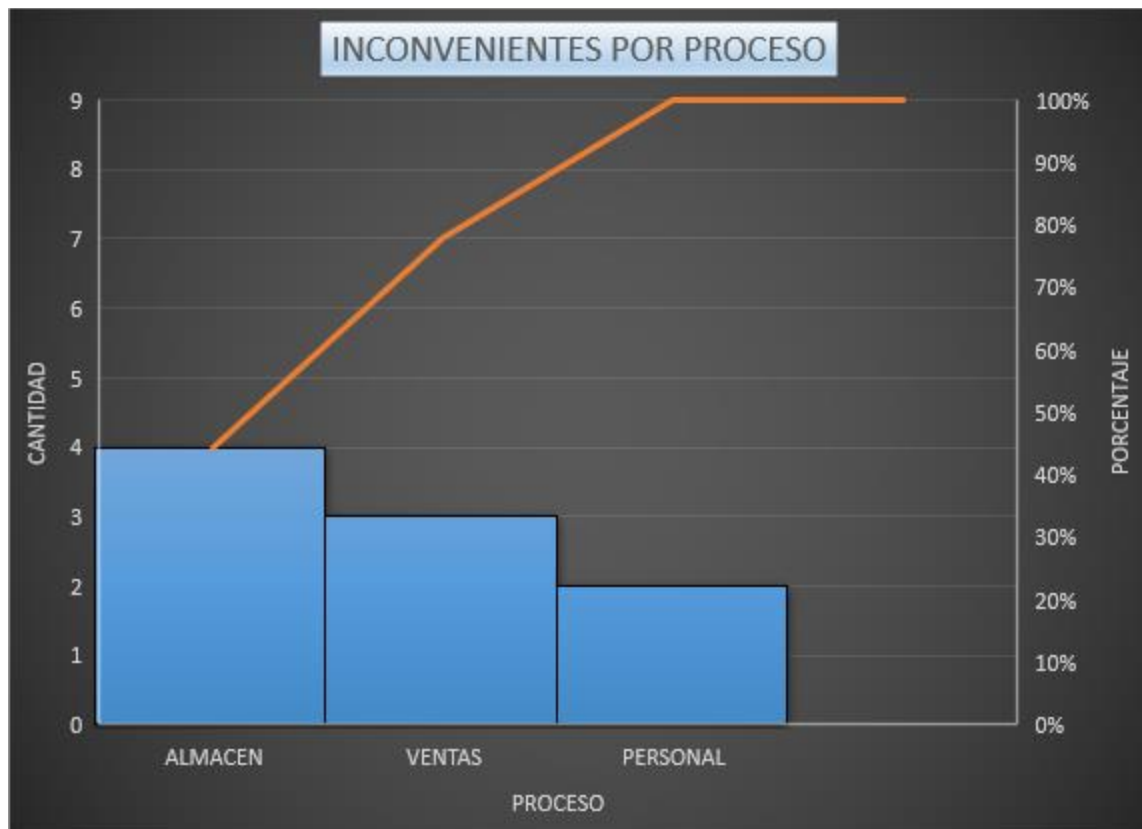
Tabla 2

Datos por cantidad de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

PROBLEMA EN PROCESO DE	CAUSAS	CANTIDAD	%	CANTIDAD ACUMULADA	% ACUMULADO
ALMACÉN	Falta de control en la recepción del material	4	45%	4	45%
	Desabastecimiento de productos, sin stock de mercadería				
	No cuentan con un sistema de inventario y stock				
	Falta de orden en almacén				
VENTAS	No cuentan con un sistema de proformas digital	3	33%	7	78%
	Falta de orden en atención				
	Demora en la atención				
PERSONAL	Falta de personal	2	22%	9	100%
	Falta de capacitación				
		9	100%		

Figura 11

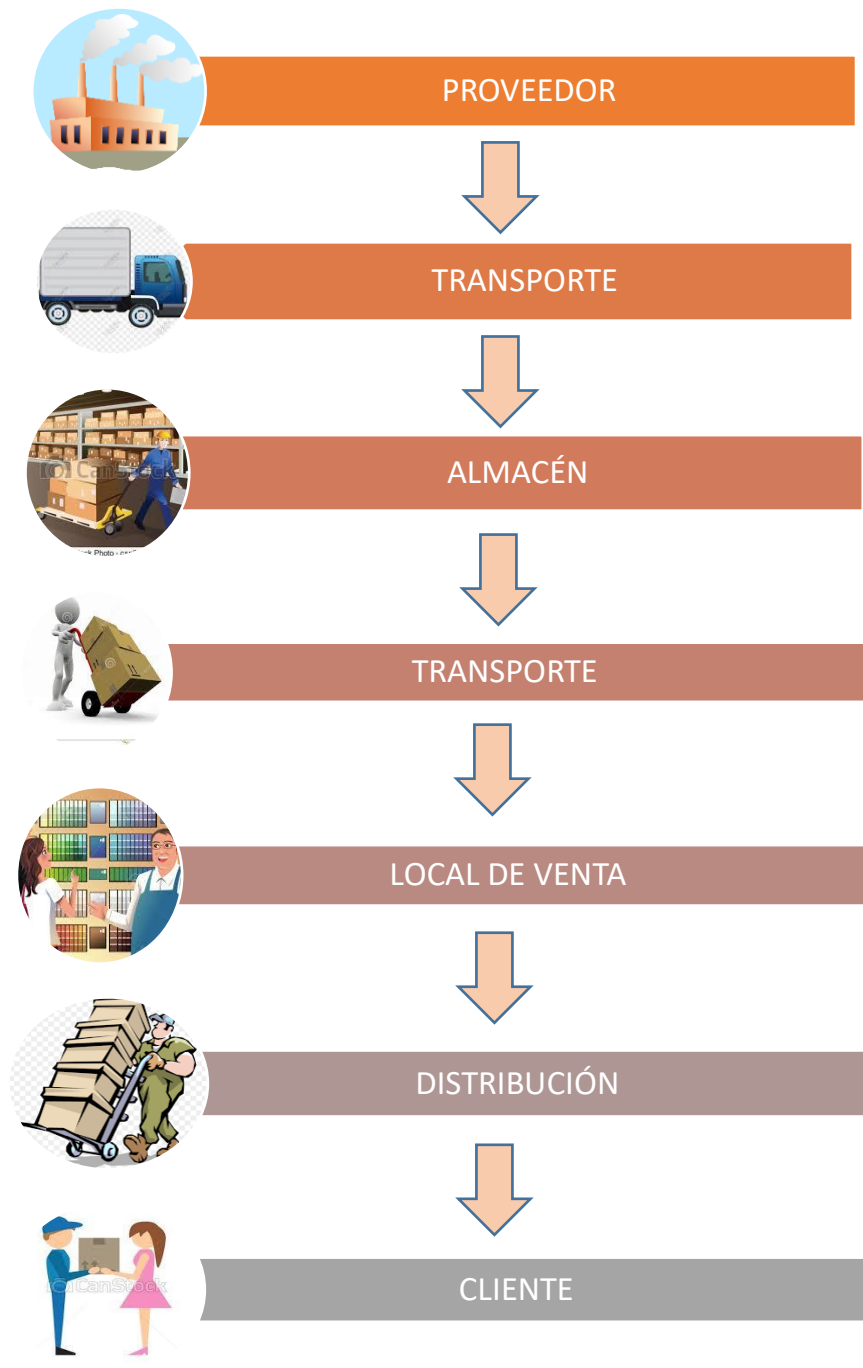
Diagrama de Pareto de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.



De acuerdo con el diagrama de Pareto realizado se puede verificar que existen mayores inconvenientes dentro del área del almacén, es así que esta área viene afectando en mayor porcentaje el buen funcionamiento de la empresa, es por ello que se debe de efectuar mejoras para poder solucionar esos problemas, para esto se realizara un plan de mejora de cada área, de acuerdo al orden de prioridades indicado en el diagrama, para poder alcanzar el objetivo planteado.

3.1.2. Proceso de operaciones adecuado para de la empresa MEGANS.

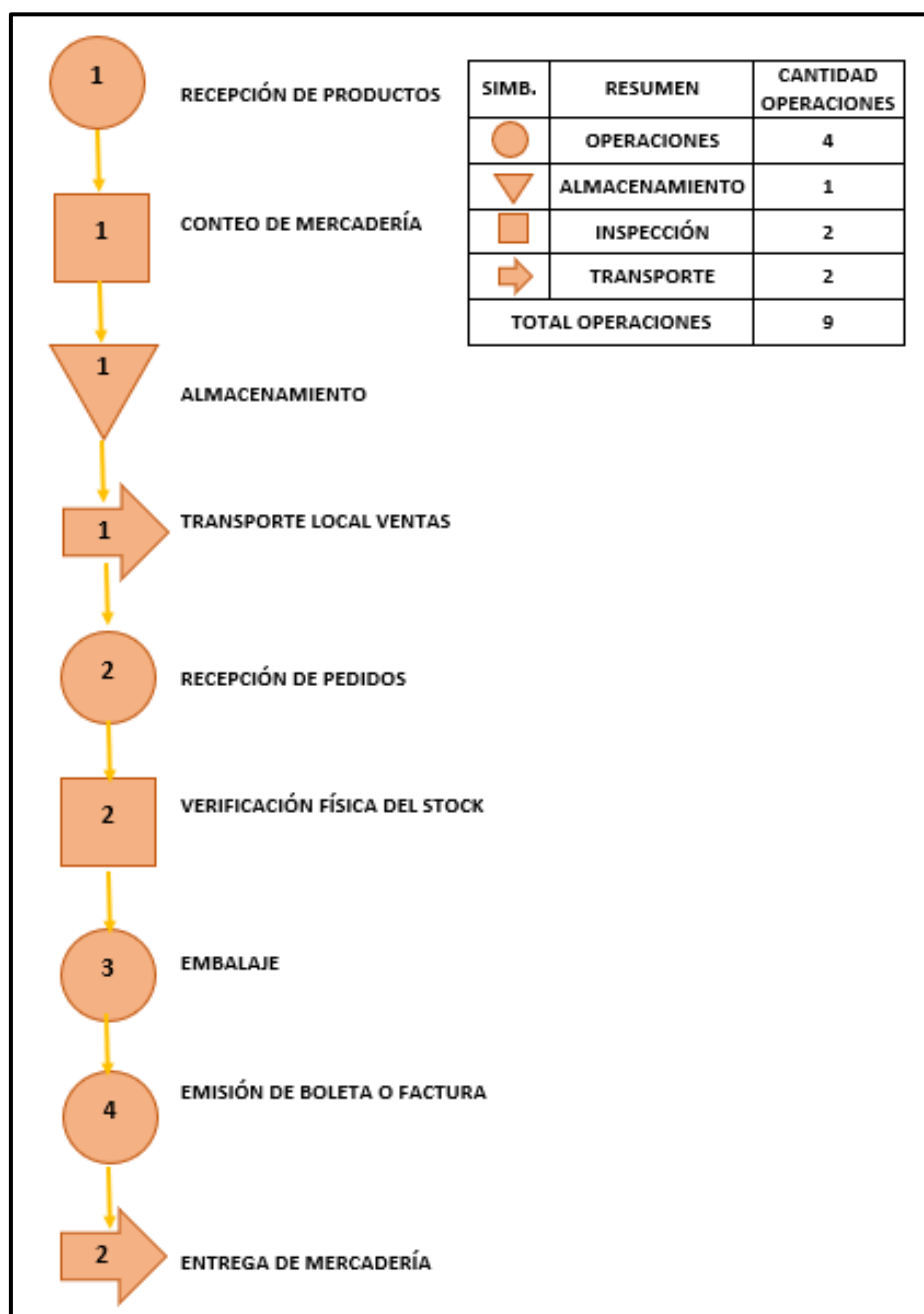
3.1.2.1. Cadena de suministros de la empresa MEGANS:



3.1.2.2. Diagrama de Operaciones de Proceso Actual

El proceso de operaciones de la empresa MEGANS actual, es el siguiente, el cual se encuentra con deficiencias en algunos puntos, el mismo que no permite que la empresa MEGANS desempeñe de manera eficaz frente al mercado, generando retrasos y pérdidas para la empresa.

Diagrama de operaciones proceso (DOP) ACTUAL de la empresa de Ferretera MEGANS Electric



3.1.2.3. Diagrama de Operaciones de Proceso Adecuado para la Empresa Ferretera MEGANS

De acuerdo con lo verificado en el diagrama de operaciones de proceso actual, se ha podido realizar modificaciones en varios puntos del proceso de la Empresa Ferretera MEGANS Electric, para que exista un mejor y correcto manejo de las operaciones y de esta manera se pueda tener el control de cada proceso, con la finalidad de obtener mejores resultados dentro de la empresa.

– RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS:

En esta primera operación se realiza la recepción de los productos eléctricos de los proveedores, en el momento que el proveedor deja la mercadería en el local.

– INSPECCIÓN:

Cuando la mercadería es dejada fuera del almacén por el proveedor, se procederá a realizar la inspección respectiva de los productos, constatando que estos se encuentren en buen estado físicamente, sin presentar algún desperfecto.

– CONTEO DE MERCADERÍA:

Seguidamente de la inspección física, se procederá a realizar el conteo respectivo, para asegurarnos que la cantidad sea la misma que figura en la guía o factura del proveedor, de esta manera poder llevar un control respectivo de la misma y los datos numéricos puedan ser registrados en el sistema digital de inventario y stock de la empresa.

– ALMACENAMIENTO:

Los productos que se encuentran fuera del local luego de pasar por una inspección física y ser contados, se proceden a guardarlos dentro del almacén.

– TRANSPORTE AL LOCAL DE VENTAS:

El transporte de mercadería se realiza por medio de carretas con las que cuenta la empresa. La mercadería deberá de ser llevada del almacén al local de ventas

de acuerdo a los pedidos que realicen los clientes. Del mismo modo se deberá llevar una cantidad de mercadería para el stock del local de ventas de manera semanal. Todo el control de movimiento de mercadería lo llevara el encargado del almacén en su inventario digital.

– GUARDAR EN EL LOCAL DE VENTAS:

Una cantidad de mercadería se traerá del almacén hacia el local de ventas para tener en stock, de manera semanal, de acuerdo al porcentaje de ventas con el que se cuenta.

– RECEPCIÓN DE PEDIDOS PERSONALMENTE O VÍA TELEFÓNICA:

Se recepciona los pedidos de los clientes de dos formas, ya sea en el mismo local de forma personal o por vía telefónica mediante llamadas o mensajes de WhatsApp.

– VERIFICACIÓN DIGITAL DEL STOCK:

Luego de la recepción de pedidos, se verifica en de forma física si hay stock del producto solicitado por el cliente. En el caso que si existiera stock se procede a confirmar el pedido y en el caso que no hubiera la mercadería solicitada, se procede a reprogramar su pedido para el posterior abastecimiento por parte del proveedor de la mercadería.

– EMBALAJE DEL PEDIDO:

Se realiza el embalado de la mercadería solicitada por el cliente de acuerdo a la cantidad requerida.

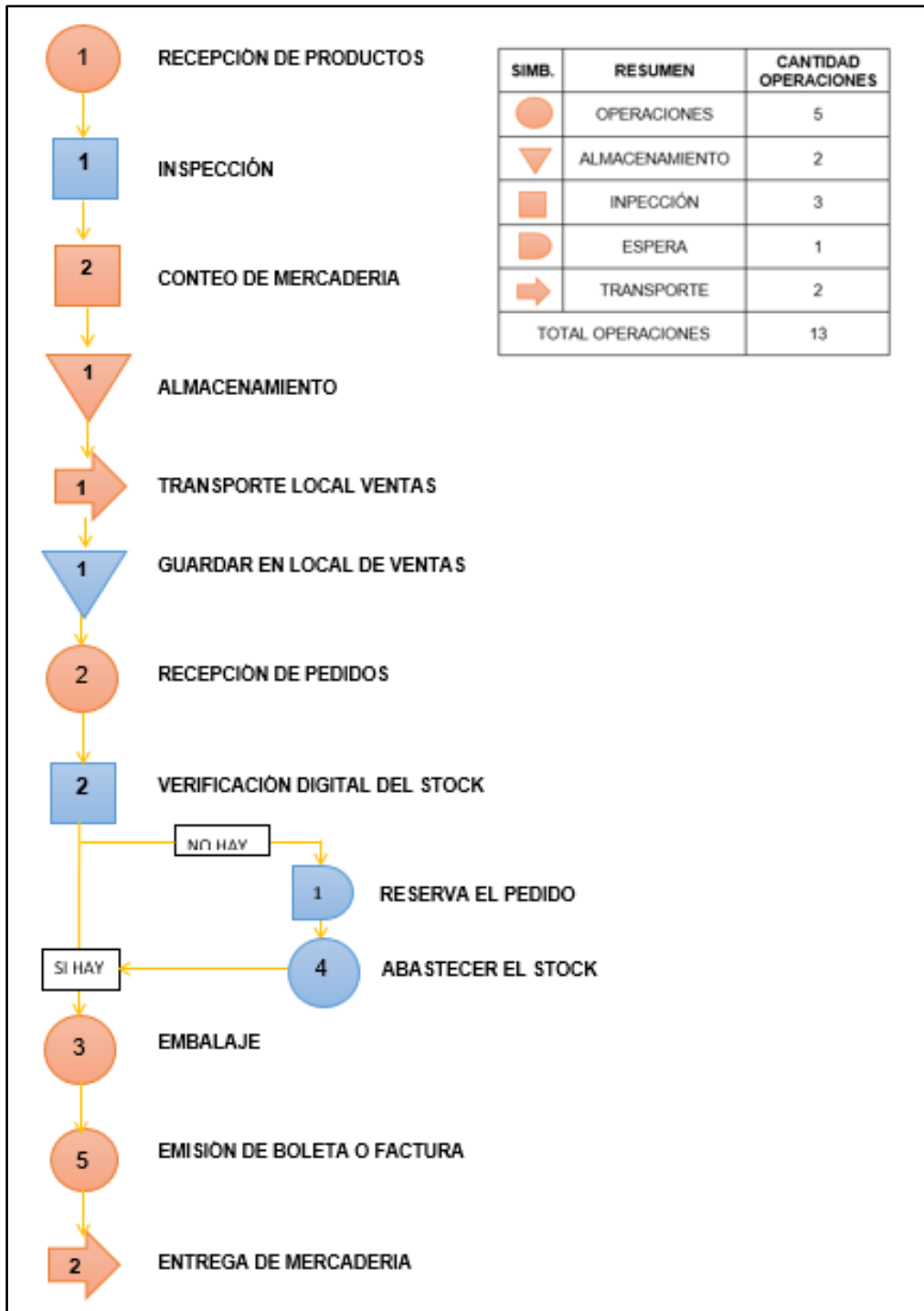
– FACTURACIÓN:

Se efectúa la boleta de venta o factura electrónica y se entrega al cliente.

– ENTREGA DE MERCADERÍA:

Se procede a llevar la mercadería al local del cliente para su entrega y en el caso de venta en el mismo local, se entrega la mercadería de manera inmediata.

**Diagrama de operaciones proceso (DOP) ADECUADO
para la empresa de Ferretera MEGANS Electric**



3.1.3. Plan de mejora de la cadena de suministro de la empresa MEGANS

3.1.3.1. Plan para gestión de almacén:

La gestión de almacén dentro de la empresa MEGANS se realizará de acuerdo a la siguiente descripción:

Tabla 3

Plan para gestión de almacén de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
Adquisición e implementación de un Software de inventario y stock	Se deberá de realizar la adquisición e implementación de un software de inventario y stock, de esta manera el personal encargado de almacén realizara el registro en el software de los productos que ingresan y salen del almacén de manera constante y de esta forma tener un control del inventario y del stock, para facilitar datos numéricos a la empresa MEGANS.	Personal de Almacén
Control en la recepción de mercadería	Al momento de recepcionar la mercadería del proveedor, el personal de almacén debe de realizar el control de acuerdo con la guía de venta del proveedor, verificando la cantidad y que el producto se encuentre en buen estado.	Personal de Almacén

Reestructuración y orden dentro del almacén	Dentro del almacén se deberá delimitar e identificar espacios fijos para cada producto y de esta manera puedan ser colocados de forma ordenada para facilitar su ubicación. Asimismo, se deberá dejar espacios para que el personal del almacén pueda movilizarse dentro de este para sacar o guardar cualquier producto.	Gerente
Verificación y control	Se realizará la verificación y control del almacén de acuerdo con la lista de verificación (ANEXO 1), para tener el control respectivo.	Gerente

3.1.3.2. Plan para gestión de Compras

La gestión de compras dentro de la empresa MEGANS se realizará de acuerdo con la siguiente descripción:

Tabla 4

Plan para gestión de compras de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
Orden de compra inmediata	Con la implementación del software de inventario y stock se podrá medir la cantidad de mercadería que falta en nuestro almacén, gracias a ello se podrá realizar órdenes de compra a nuestros proveedores de manera anticipada.	Gerente

	Es así que se deberá realizar la verificación diaria del sistema de inventario y stock de manera digital para efectuar el pedido o la orden compra de manera anticipada al proveedor, con el fin de evitar que la empresa se quede sin stock y poder satisfacer las necesidades del cliente.	
--	--	--

3.1.3.3. Plan para gestión de ventas y distribución

Tabla 5

Plan para gestión de ventas y distribución de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
Adquisición e implementación de un Software de proformas digitales	Se deberá de realizar la adquisición e implementación de un software de proformas digitales, para poder tener una forma más fácil, rápida y dinámica de atención al cliente, generando una mayor confianza por parte de ellos hacia la empresa.	Personal de ventas
Atención ordenada	Al momento de recepcionar un pedido del cliente, ya sea vía telefónica o presencial, se deberá llevar un control de manera física o digital de los pedidos, por orden de atención o llegada, para de esta manera se proceda a realizar la atención de manera ordenada.	Personal de venta

Pago anticipado y emisión de boleta o factura	Se emitirá la boleta o factura, así como el pago, previo a la entrega de la mercadería al cliente, para poder garantizar la compra, en el caso de ventas por teléfono se verificará la transferencia bancaria.	Personal de venta
Rapidez en la entrega de productos	<p>La atención deberá de ser de manera rápida y eficaz, una vez confirmado el pedido del cliente, se deberá realizar el empacado de su mercadería en el momento.</p> <p>En el caso de que el cliente requiere que lleven la mercadería a su local, se deberá de realizar el envío de su mercadería al momento, para de esta manera no perder la venta y fidelizar a los clientes, garantizando una atención oportuna y rápida.</p>	Personal de venta

3.1.3.4. Plan para gestión de personal

Dentro del plan de gestión de personal de la Empresa MEGANS se deberá realizar lo siguiente:

Tabla 6

Plan para gestión de personal de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
-------------	--------	-------------

<p>Contratación de personal</p>	<p>En el área de almacén se debe de contratar un personal capacitado para tener un mejor control de la mercadería que ingresa y sale del almacén, del mismo modo deberá de encargarse del manejo del software de inventario y stock.</p>	<p>Gerente</p>
<p>Reasignación de funciones</p>	<p>En el área de ventas se deberá reasignar funciones al personal para la atención telefónica, ya que en el área de ventas se cuenta con 3 personas que realizan los repartos, una de ellas se deberá encargarse de la recepción de las llamadas y al mismo tiempo del reparto dentro del mismo local de ventas.</p>	<p>Gerente</p>
<p>Capacitación en el manejo del nuevo software</p>	<p>Se deberá de capacitar al personal en el manejo del nuevo software de inventario y stock, así como también en el manejo del software para emitir proformas digitales.</p>	<p>Gerente</p>
<p>Capacitación del trabajo</p>	<p>Capacitación periódica a todo el personal sobre la forma de trabajo, así como también capacitaciones de atención al cliente, capacitación sobre el transporte de la mercadería y de seguridad en el trabajo.</p> <p>Asimismo, las capacitaciones deberán registrarse en un cuaderno de "registro de actividades" (ANEXO 2) y deberá</p>	<p>Gerente</p>

	ser debidamente firmado por todo el personal que recibió inducción	
Rutina de limpieza	Establecer una rutina de limpieza, de manera diaria que se deberá realizar al culminar la jornada laboral, con la finalidad de mantener el orden y limpieza dentro de la empresa, así como generar buenos hábitos por parte del personal.	Gerente

3.1.4. Procedimiento para la aplicación del plan de Mejora

Para garantizar un resultado acorde a las expectativas que tiene la empresa, es necesario establecer un plan de implementación el cual se realizara de la siguiente manera:

3.1.4.1. Presentación del plan de mejora

El plan de mejora será presentado al Gerente General de la Empresa Ferretera MEGANS para su verificación, explicando detalladamente cada procedimiento y las mejoras que se esperan obtener para la empresa, para su posterior puesta a prueba.

3.1.4.2. Establecer indicadores de gestión:

Se efectuará un cuadro con indicadores de gestión propuestos, los cuales nos permitirán realizar la comprobación de la efectividad de la gestión en proporción a los procedimientos propuestos, con un mínimo aceptable durante la puesta a prueba del plan de gestión.

Tabla 7

Indicadores de gestión de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META %	FORMULA	MÍNIMO ACEPTABLE	RESPONSABLE	TIEMPO
Cantidad de mercadería registrada en el sistema	Se mide la cantidad de mercadería registrada en el sistema respecto a la cantidad de mercadería que se pidió a los proveedores y que ingreso al almacén	100%	$\frac{\text{mercaderia registrada en sistema}}{\text{mercaderia ingreso al almacen}} \times 100$	80%	Encargado del almacén	1 mes
Cantidad de proformas emitidas en el sistema	Se mide la cantidad de proformas emitidas en el sistema respecto a la cantidad de pedidos realizados por los clientes.	100%	$\frac{\text{proformas emitidas en sistema}}{\text{pedidos realizados por clientes}} \times 100$	80%	Encargado de ventas	1 mes
Cantidad de pedidos atendidos	Se mide la cantidad de pedidos atendidos respecto a la cantidad de pedidos realizados por los clientes	100%	$\frac{\text{pedidos atendidos}}{\text{pedidos realizados por loc clientes}} \times 100$	80%	Encargado de ventas	1 mes

3.1.4.3. Adquisición de materiales y contratación de personal

Durante esta etapa se realizará la adquisición de los softwares necesarios para la implementación del plan de mejora. Asimismo, se realizará la captación y contratación del personal que se requiere para el área solicitada en el plan de mejora.

3.1.4.4. Entrenamiento y capacitación

Durante esta etapa se realizará la capacitación y entrenamiento de todo el personal de la empresa MEGANS, en los aspectos necesarios para la implementación del plan de mejora, despejando sus dudas que presentaran. La capacitación y entrenamiento se realizará durante 2 semanas en el horario de 7:30 a 8:30 am.

3.1.4.5. Puesta a prueba

La puesta a prueba tendrá una duración de 1 mes, durante esta etapa el personal involucrado en el plan de mejora podrá realizar observaciones o correcciones, respecto a los procedimientos del plan de mejora, los cuales deberán ser para mejorar el plan o hacer que este sea más efectivo.

3.1.4.6. Evaluación de resultados de la prueba

La evaluación de resultados se llevará a cabo al finalizar la puesta a prueba, implementando y mejorando las correcciones hechas durante la puesta a prueba.

3.1.4.7. Puesta en marcha

Terminado la puesta a prueba se efectuará la puesta en marcha, con las correcciones y ajustes debidos realizados durante la prueba.

3.1.4.8. cronograma

Tabla 8

Cronograma del procedimiento para la aplicación del plan de mejora de la Empresa Comercial Ferreteras MEGANS E.I.R.L.

N°	ACTIVIDAD	01 ENERO - 30 ENERO 2021	01 FEBRERO - 15 FEBRERO	16 FEBRERO - 16 MARZO 2021	17 MARZO - 30 ABRIL 2021	01 MAYO 2021
1	ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL					
2	ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN					
3	PUESTA A PRUEBA					
4	EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA PRUEBA					
5	PUESTA EN MARCHA					

3.2. Conclusiones

De acuerdo con el estudio realizado a la empresa MEGANS ELECTRIC, y luego de efectuar el análisis de la cadena de suministro de la misma, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Gracias a la implementación del sistema de gestión de almacén en la empresa, se podrá tener un control eficiente de los productos, lo cual ralentiza tanto el proceso de almacenaje, como los procesos de distribución y venta, de tal manera que la implementación, va a mejorar la productividad en la empresa y del mismo modo se obtendrán mejores ingresos.
- Asimismo, la adquisición e implantación de recursos digitales como es el software de inventario y el software de proformas, ayudarán a la empresa a tener un control eficaz del almacén, de la misma manera gracias a este se obtendrán datos del stock de los productos y se podrá llevar un adecuado proceso de compras, de tal manera que los clientes se sentirán satisfechos no solo por el buen producto que se le brinda, sino también porque cuentan con lo solicitado a tiempo. Asimismo, la implementación del software de ventas ayudara a acelerar el proceso de este.
- Al contratar un personal en el área de almacén, beneficiara el proceso de la empresa, ya que se mantendrá un control eficaz de los productos que ingresan y salen del almacén.
- El reasignar funciones al personal del área de ventas, para cumplir con la recepción de llamadas, aumentara la capacidad de respuesta a la demanda en el área, ya que la cantidad de pedidos telefónicos que se recibe el área de ventas sobrepasa la capacidad del personal asignado.
- El reordenar y señalizar el almacén, nos permitirá tener una mejor capacidad operativa, para el rápido despacho y ubicación de los productos

- Al realizar la capacitación del personal, permitirá que se cumplan correctamente con las funciones asignadas por la empresa. Asimismo, esto garantizará una mejora en la atención correcta al cliente.
- Al aplicar el diagrama de procesos mejorado de la empresa, permitirá optimizar los procesos y obtener mejores índices de calidad y producción.

3.3. Recomendaciones

- Mantener un control constante por medio de autorías internas, en el área del almacén, para la verificación de los datos numéricos de los productos y que estos se encuentren actualizados.
- Es necesario mantener una constante actualización digital acorde a los avances tecnológicos, para poder ser una empresa competitiva dentro del mercado.
- Se recomienda la capacitación de forma constante para el personal del área de almacén y de esta manera mantenerlo actualizado de acuerdo con los avances tecnológicos, para el correcto manejo del software implementado.
- Es necesario la mantener un control constante del manejo de las nuevas funciones del área de ventas, de tal manera que este se lleve de manera eficiente tanto para los trabajadores como para los clientes.
- Se sugiere realizar la verificación inopinada y constante de los espacios del almacén, para que el cumplimiento del buen manejo del orden en esta área sea una rutina por parte de los trabajadores y se convierta en parte de sus buenas costumbres.
- Se debe implementar un plan de capacitación de manera constante para todo el personal, a fin de mejorar de manera continua el desempeño de los mismos y que puedan satisfacer los requerimientos de producción de la empresa, así como mejorar el servicio de atención al cliente.
- Por último, la mejora continua en la empresa se debe realizar de forma permanente y se debe hacer partícipe a todo el personal, con el fin de generar un crecimiento constante de la empresa, de esta manera optimizar y mejorar constantemente los procesos de la misma.

Capítulo IV

CITAS Y REFERENCIAS

- 360, I. (04 de 05 de 2020). El futuro de las MYPES tras el COVID-19, análisis de las medidas de reactivación empresarial y las barreras para el rápido acceso a la liquidez. Obtenido de IUS 360: <https://ius360.com/notas/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/>
- CAMARA, L. (08 de 04 de 2020). LA CAMARA la revista digital de la CCL. Obtenido de Economía peruana caería 3,7% este año por efecto del COVID-19: <https://lacamara.pe/coronavirus-economia-peruana-caeria-37-este-ano-por-efecto-del-covid-19/>
- INEI. (11 de 07 de 2020). ESTADO DE LA POBLACION PERUANA 2020. Obtenido de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf
- PERU, C. (12 de 06 de 2020). LAS MYPE PERUANAS Y LA ADOPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS. Obtenido de COMEX PERU: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-y-la-adopcion-de-nuevas-tecnologias>
- PERUANO, E. (05 de 07 de 2020). La nueva convivencia social. Obtenido de EL PERUANO: <https://elperuano.pe/noticia-la-nueva-convivencia-social-99203.aspx>

CAPÍTULO V

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **CADENA DE SUMINISTROS:** es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.

- **DOP:** Es una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o procedimiento identificándolo mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza.

- **SOFTWARE:** es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

- **RUS:** régimen único y simplificado

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes

CAPÍTULO VI
ANEXOS

6.1. ANEXO 1: Lista de verificación del almacén

ASPECTO A INSPECCIONAR	SI	NO
¿Todos los artículos disponibles en las existencias del almacén están registrados en el sistema digital del inventario de existencias?		
¿El registro de existencias concuerda con las existencias reales?		
¿Los materiales son almacenados en lugares específicos para ello?		
¿Las áreas de almacenamiento están marcadas y delimitadas?		
¿Los pasillos se mantienen limpios y libres para el paso?		

6.2. ANEXO 2: Registro de actividades

REGISTRO DE ACTIVIDADES							
Empresa							
Dirección							
Objetivo					Curso	<input type="checkbox"/>	
Resp. de Registro				Vº Bº RESP. REGISTRO		Taller	<input type="checkbox"/>
Cargo						Inducción	<input checked="" type="checkbox"/>
Expositor				Vº Bº EXPOSITOR		Difusión	<input type="checkbox"/>
Fecha						Simulacro	<input type="checkbox"/>
Lugar					Charla 5 min	<input type="checkbox"/>	
Hora Inicio		Hora Fin		Total Hrs.		Entrenam.	<input type="checkbox"/>
Temas tratados						Otro	<input type="checkbox"/>
						DETALLE: REUNIÓN	

Nº	Grado	Esp.	Apellidos y Nombres	DNI	Cargo/Área	Firma
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		
				DNI:		

EXPOSITOR | _____