

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5S DE KAIZEN PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LAS ÁREAS DE LOGÍSTICA Y VENTAS
DE FARM IMPORT S.A EN LA CIUDAD DE TRUJILLO DEL 1º TRIMESTRE,
AÑO 2017**

Tesis para obtener el Título Profesional de
Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Briceño Montes Nilton Rafael

Br. Morán Bermúdez, Azucena Tula

ASESORA:

Mg. Tarrillo Vásquez, Rosa V.

Trujillo-Perú

2017

PRESENTACIÓN

Respetables miembros del Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5 “S” DE KAIZEN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LAS ÁREAS DE LOGÍSTICA Y VENTAS DE FARM IMORT S.A. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO DEL 1° TRIMESTRE, AÑO 2017.**

Con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración.

Trujillo, junio 2017

Br. Morán Bermúdez, Azucena Tula

Br. Briceño Montes, Nilton Rafael

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser nuestro padre y guía, a nuestros padres, hermanos y familiares que son estímulo poderoso para seguir adelante.

A la Mg. Rosa Vásquez Tarrillo, asesora de nuestra tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización del mismo.

A la Universidad Privada Antenor Orrego, por ser nuestra casa de estudios y el lugar de inolvidables recuerdos.

A todos los docentes que nos han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de nuevos conocimientos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

Los autores.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, al brindarme los medios necesarios para continuar con mi formación y sin él no sería posible la culminación de esta exitosa meta y siendo un apoyo incondicional para lograrlo, y hoy me place sentirlo parte importante de este logro.

A mis padres y hermanos que siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente en todo momento por ser mi soporte moral y económico para el logro de este fin, y, asimismo, por ser el móvil que me impulsa a dar lo mejor de mí. Gracias por su apoyo, cariño, comprensión y palabras de aliento.

A Elvis Hernán, quien ha sido y es mi compañía y felicidad.

A mis amigos y grandes maestros Econ. H. Rodríguez y Dr. H. Lama, a quienes compartieron su profesionalismo y enseñanza conmigo.

Agradezco a todos ustedes el haber llegado a mi vida, y haberme enseñado tantas lecciones no solo académicas sino también, lecciones de vida y esas son las que más valor tienen.

Azucena Tula Morán Bermúdez

A las damitas de mi vida, por ser la fuente de inspiración y esfuerzo, por darme la vida, por la compañía eterna y por la luz de tu nacimiento.

Gracias, muchas gracias.

Briceño Montes, Nilton Rafael

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar si la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen contribuirá a mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017.

La metodología empleada en la investigación fue aplicar una encuesta antes y después de la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen, con el propósito de evaluar y medir el nivel de productividad en el que se encontraban sus procesos en un inicio; y determinar, también las causas que la generaban. La población de estudio estuvo constituida por 10 colaboradores, los mismos que fueron considerados como muestra a tratar. Para el tratamiento estadístico de los datos se utilizó la hoja de cálculo Excel, que nos permitió sistematizar la información en tablas y gráficos; en tanto que, para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de T-student los mismos que posteriormente fueron categorizados. Los resultados demuestran que la aplicación del método de las 5S de Kaizen mejoró en la Productividad en un 40% con la eliminación de desperdicio en tiempo, esfuerzos desaprovechados, etc. Elevando la calidad de servicio, productos, desarrollo de los colaboradores, reduciendo costos de diseño, inventario y distribución y generando clientes más satisfechos las áreas de logística y ventas de la organización, permitiendo una mejor interrelación entre sus miembros y conciencia en sus objetivos propuestos. Finalmente proponemos que las organizaciones apliquen programa de las 5S de Kaizen para mejorar su Productividad.

Palabras claves: Kaizen y Productividad

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine if the implementation of Kaizen 5S methodology will contribute to improve productivity in the areas of logistics and sales of Farm Import S.A. In the city of Trujillo of the 1st quarter, year 2017.

The methodology used in the research was to apply a survey before and after the application of Kaizen 5S methodology, with the purpose of evaluating and measuring the level of productivity in which their processes were in the beginning; And to determine the causes that generated it. The study population consisted of 10 collaborators, who were considered as a sample to be treated. For the statistical treatment of the data, we used the Excel spreadsheet, which allowed us to systematize the information in tables and graphs; while, for the hypothesis recruitment, the T-student test was used the same ones that were later categorized. The results show that the application of the 5S method of Kaizen improved in the Productivity by 40% with the elimination of waste in time, wasted efforts, etc. Raising the quality of service, products, employee development, reducing design, inventory and distribution costs and generating more satisfied customers in the organization's logistics and sales areas, allowing a better interrelationship between its members and awareness of its proposed objectives. Finally, we propose that the organizations implement Kaizen 5S program to improve its Productivity

Keywords: Kaizen and Productivity

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Formulación del problema	15
1.1.1. Realidad problemática.....	15
1.1.2. Enunciado del Problema.....	17
1.1.3. Antecedentes del problema.....	17
1.1.3.1. Internacional.....	17
1.1.3.2. Nacional.....	18
1.1.3.3. Local	20
1.1.4. Justificación	21
1.2. Hipótesis.....	22
1.3. Objetivos	23
1.3.1. Objetivo general	23
1.3.2. Objetivos específicos	23
1.4. MARCO TEÓRICO	23
1.4.1. Kaizen.....	23
1.4.2. <i>Fases Operativas de las 5S</i>	27
1.4.3. <i>Beneficios de la aplicación de las 5 “s”</i>	39
1.4.4. Mejora continua	40
1.4.5. Productividad	41
1.4.6. Logística	49
1.5. Marco Conceptual.....	51
1.5.1. Kaizen.....	51
1.5.2. Metodología de las 5S.....	51
1.5.3. Productividad	51

II. MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS	53
2.1. Material	53
2.1.1. Población	53
2.1.2. Marco de muestreo	53
2.1.3. Unidad de análisis	53
2.1.4. Muestra	53
2.1.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
2.2. Procedimientos	55
2.2.1. Diseño de contrastación	55
2.2.2. Análisis de variables	56
2.2.3. Recolección y procesamiento de datos	58
III. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y APLICACIÓN DEL KAIZEN	60
3.1. Descripción de la empresa	60
3.2. Diagnostico actual	62
3.3. Aplicación de la metodología de las 5s de Kaizen	70
3.4. Cuadro comparativo de la metodología de las 5S de Kaizen	80
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	91
4.1. Presentación de resultados	91
4.2. Discusión de resultados	114
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
5.1. Conclusiones	123
5.2. Recomendaciones	124
VI. Referencias bibliográficas	126
VII. ANEXOS	133
ANEXO N° 1	133
ANEXO N° 2	134
ANEXO N° 3	137
ANEXO N° 4	140
ANEXO N° 5	143
ANEXO N° 6	144
ANEXO N° 7	145
ANEXO N° 8	149
ANEXO N° 9	150

ANEXO N° 10	151
ANEXO N° 11	155
ANEXO N° 12	159
ANEXO N° 13	161
ANEXO N° 14	162
ANEXO N° 15	163
ANEXO N° 16	165
ANEXO N° 17	166

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de organización en los documentos que definen las funciones y procesos en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	90
Tabla 2.	Nivel de organización en los procesos internos en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	91
Tabla 3.	Nivel de clasificación en los materiales de trabajo de acuerdo a sus actividades asignadas en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	92
Tabla 4.	Nivel de orden con los materiales y herramientas para el desempeño de sus labores en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	93
Tabla 5.	Nivel de orden constante con los objetos servibles y no servibles en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	94
Tabla 6.	Nivel de orden en el desplazamiento dentro de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	95
Tabla 7.	Nivel de orden en la señalización establecida por Indeci en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	96
Tabla 8.	Nivel de normas de seguridad y salud ocupacional en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	97
Tabla 9.	Nivel de seguridad para el cumplimiento de las normas de seguridad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	98
Tabla 10.	Nivel de limpieza en su área de trabajo en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	99

Tabla 11.	Nivel de estandarización en los procedimientos o normas para la realización del trabajo en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	100
Tabla 12.	Nivel de estandarización en la coordinación a través de procedimientos y metas de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017 .	101
Tabla 13.	Nivel de los procesos internos están estandarizados en base a las mejores prácticas de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	102
Tabla 14.	Nivel de disciplina de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	103
Tabla 15.	Nivel de la práctica de disciplina de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	104
Tabla 16.	Nivel de disciplina en los procedimientos indicados por su superior y documentos de gestión establecidos en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	105
Tabla 17.	Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	108
Tabla 18.	Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en los procesos actuales en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	109
Tabla 19.	Prueba de hipótesis de la productividad actual en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	110
Tabla 20.	Prueba de hipótesis de la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	111

Tabla 21.	Prueba de hipótesis para la evaluación de los resultados de la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	112
------------------	---	-----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Nivel de organización en los documentos que definen las funciones y procesos en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	90
Figura 2.	Nivel de organización en los procesos internos en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	91
Figura 3.	Nivel de clasificación en los materiales de trabajo de acuerdo a sus actividades asignadas en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	92
Figura 4.	Nivel de orden con los materiales y herramientas para el desempeño de sus labores en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	93
Figura 5.	Nivel de orden constante con los objetos servibles y no servibles en el área de trabajo en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	94
Figura 6.	Nivel de orden en el desplazamiento dentro de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	95
Figura 7.	Nivel de orden en la señalización establecida por Indeci en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	96
Figura 8.	Nivel de normas de seguridad y salud ocupacional en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	97

Figura 9.	Nivel de seguridad para el cumplimiento de las normas de seguridad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	98
Figura 10.	Nivel de limpieza en su área de trabajo en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	99
Figura 11.	Nivel de estandarización en los procedimientos o normas para la realización del trabajo en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	100
Figura 12.	Nivel de estandarización en la coordinación a través de procedimientos y metas de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017 .	101
Figura 13.	Nivel de los procesos internos están estandarizados en base a las mejores prácticas de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	102
Figura 14.	Nivel de disciplina de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	103
Figura 15.	Nivel de la práctica de disciplina de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	104
Figura 16.	Nivel de disciplina en los procedimientos indicados por su superior y documentos de gestión establecidos en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	105
Figura 17.	Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	108
Figura 18.	Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en los procesos actuales en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	109

Figura 19.	Prueba de hipótesis de la productividad actual en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	110
Figura 20.	Prueba de hipótesis de la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	111
Figura 21.	Prueba de hipótesis para la evaluación de los resultados de la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017	112

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Formulación del problema

1.1.1. Realidad problemática

En la actualidad, uno de los principales factores que permiten subsistir a las organizaciones es que éstas sean competitivas. Para ello las empresas requieren experimentar un mejoramiento continuo de sus prácticas, siendo necesario contar con la colaboración de todas las personas de la organización.

A través de los años las PYMES en el Perú han manejado sus negocios trazándose metas limitadas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

El sector avícola ha demostrado cuantitativamente que es un sector muy rentable, al igual que el Sector Agropecuario, a nivel local y nacional. De igual forma, los requerimientos de líneas de productos, hacen de este un mercado cada vez más atractivo, tanto para inversionistas nacionales como internacionales, lo que permitirá que a futuro sobrevivan solo las empresas más competitivas. En febrero del año 2015, la producción nacional del sector avícola se incrementó en 7,4% respecto a cifras obtenidas en febrero del 2014. Dicho incremento fue impulsado principalmente por la producción de pollo (7,0%) y huevo de gallina (7,4%), ello debido a la cada vez mayor demanda de la carne de pollo y huevo de gallina en el mercado nacional. Según El Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N°1082 y Decreto Supremo N° 021—2009-AG; presenta el documento “Boletín Estadístico Mensual del Sector Avícola”, correspondiente al mes de febrero de 2015.

Farm Import S.A., es una empresa del sector avícola creada hace 26 años, sin embargo, durante este tiempo su organización interna se ha desarrollado de forma desordenada. Farm Import S.A., ha logrado mantener un buen posicionamiento en el mercado, debido al crecimiento que ha

experimentado el Perú en los últimos años que ha elevado el consumo de pollo. Sin embargo, se puede apreciar un notable descuido en el control de sus procesos internos, asimismo no cuentan con documentos de gestión como Plan estratégico, MOF, ROF, y otros de importancia llegando a ocasionar problemas principalmente en las áreas de logística y ventas, lo que ha impedido el cumplimiento de sus metas. Farm Import cuenta con un sistema de información automatizado (sistema sprinter).

Las áreas más importantes en las empresas del sector avícola son logística y ventas, en las que se lleva a cabo tareas de planificación, organización y control, que nos permiten reducir costos, incrementar la productividad, mejoramiento en los procesos, mejor servicio al cliente; todo esto se puede lograr creando una cultura de mejora continua en las personas que realizan las actividades.

Actualmente, la empresa tiene dos tipos de clientes: Clientes habituales, y clientes potenciales. En el año 2016, el 65% de las ventas en Farm Import S.A. perteneció a sus 6 clientes permanentes, los cuales provienen de las ciudades de Trujillo, Pacasmayo y Chicama. Por otro lado, el 35% de las ventas, pertenecieron a los clientes recurrentes. Como parte de la política de ventas de Farm Import S.A., a los 6 clientes permanentes, se les permite realizar el pago a crédito, mientras que, a los clientes recurrentes, se les obliga el pago al contado.

En el ejercicio 2016, las ventas a clientes recurrentes solo llegaron al 70% de lo alcanzado el año 2015. Estos clientes representan solo el 2% del mercado potencial de la región La Libertad.

En este sentido, la implementación de las 5S de Kaizen, en la Empresa Farm Import S.A. logrará involucrar a la alta gerencia, el área de logística, y a la fuerza de ventas, en el mejoramiento continuo, cumplimientos de propósitos comunes, aplicación de métodos de trabajo efectivos, y una nueva cultura de participación y compromiso; que permitan mejorar la productividad, disminuir costos, y fidelizar a los clientes.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿De qué manera la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen contribuye a mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la Ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017?

1.1.3. Antecedentes del problema

1.1.3.1. Internacional

Guachisaca & Salazar (2009), en su tesis de pregrado “Implementación de 5S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas” de la Escuela superior Politécnica del Litoral, Ecuador, facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción, concluyó:

La implantación de la metodología 5S en las áreas más críticas del proceso productivo, la empresa logro alcanzar un ambiente laboral con mayor eficiencia, seguro y confortable, permitiendo así la elaboración de los productos con menor generación de desperdicios de los recursos y en el tiempo establecido por los clientes. Se definió los problemas que acarreaban en el proceso de producción, seleccionando y priorizando lo que presentaban mayor impacto negativo en las operaciones, con el fin de eliminar o minimizar.

Ozuna (2012), en su tesis titulada “la cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera”, desarrollada en el Instituto Politécnico Nacional de México de la Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas, llegó a la siguiente conclusión:

Los datos de la investigación muestran si un colaborador de una institución tiene una alta o muy alta cultura organizacional, éste tendrá una mayor productividad, ya que su desempeño será mayor. Esto, por

la relación que existe entre ambas variables. Las organizaciones con una alta cultura organizacional alcanzan su cuota de productividad, a través de la alta implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión de sus directivos. Sin embargo, los datos arrojaron que características generales de cada colaborador como el género, edad, estado civil y estudios académicos, juegan un papel determinante en su desempeño. Recomienda trabajar en la implicación que involucra al empoderamiento, al trabajo en equipo y el desarrollo de capacidades compartiendo actividades tales como compartir la información, haciendo ver que cada colaborar causa un impacto positivo en la institución, fomentando la cooperación de todos los involucrados en un área de trabajo, estableciendo acuerdo en donde se delimiten la responsabilidad de cada miembro de la institución.

Barrientos (2009), en su tesis de pregrado titulada “Propuesta de metodología para implementación de las 5S”s [sic]” en las áreas productivas de los Productos Novasure, Mammosite y Aadiana de La Empresa Hologic Surgical Products” desarrollada en la Universidad Para La Cooperacion Internacional. San Jose de Costa Rica, llegó a la siguiente conclusión:

Por ser un proyecto cuyo producto afecta directamente a la población productiva de la empresa, requiere para su éxito gran involucramiento de la misma en todas las etapas del proceso de desarrollo e implementación, con lo que la probabilidad de éxito se maximiza al disminuirse con el involucramiento, la posible resistencia al cambio.

1.1.3.2. Nacional

Eyzaguirre (2014), en su tesis de pregrado titulada “Propuesta de las 5S para la mejora en el proceso de fabricación de pernos en una

empresa metálica’’, desarrollada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, Facultad de Ingeniería, División de Estudios Profesionales para Ejecutivos Carrera de Ingeniería Industrial, concluyó:

Con las herramientas utilizadas se logra aumentar la productividad operativa del área piloto, se optimiza los recursos involucrados en la producción como son: maquinas, personal y métodos, por medio de la reducción de tiempos de cambio de productos, limpieza de diversos útiles y reduciendo las distancias que recorre el personal y los materiales. Se comprobó la interacción entre las tres técnicas, el SMED, Poka Yoke, y las 5’s. Y como logra la optimización del tiempo en la ejecución del Setup de las maquinas críticas del proceso; optimizando el tiempo disponible de producción de los equipos e incrementa la eficiencia.

Puyen (2011), en su tesis titulada “Análisis de un sistema de producción bajo el enfoque Lean Manufacturing para la optimización de la cadena productiva de la empresa Induplast”, de la Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo Facultad de Ingeniería Escuela de Ingeniería Industrial de Lambayeque, llegó a la siguiente conclusión:

Luego de la implementación de la metodología de las 5S los cambios son visibles desde el primer momento en que esta herramienta es aplicada a la organización. Los beneficios que se obtienen al implementar esta metodología es que las operaciones y el trabajo son más fáciles de lograr ya que se encuentran limpios, organizados y por tanto más seguros para el personal.

Becerra & Alayo (2014), en su tesis de pregrado titulada “Implementación del Plan De Mejora Continua en el Área de

Producción aplicando La Metodología Phva En La Empresa Agroindustrias Kaizen”, desarrollada en la Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela profesional de Ingeniería Industrial, concluyó:

La implementación de la herramienta de las 5S con la capacitación al personal para seguir la secuencia de dicha técnica de mejora, al contribuir con la aplicación de los indicadores de gestión, se mejoró las condiciones de salubridad y se difundió el manual de limpieza, para asegurar un mantenimiento y desinfección de los equipos y materiales.

Franco (2015), en su tesis de pregrado titulada “Análisis y propuesta de mejora de procesos en una Empresa productora de jaulas para gallinas Ponedora” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería Lima, concluyó lo siguiente:

La aplicación de las 5S es muy importante para que la mejora en los procesos tenga éxito. Esto se debe a que en la aplicación se busca crear un impacto significativo en el área de producción gracias al trabajo en equipo y disciplina en la clasificación, orden, limpieza, estandarización y mantenimiento de la metodología. Además, se puede replicar esta aplicación para las demás áreas de la empresa.

1.1.3.3. Local

Guevara & Jiménez (2015), en su tesis de pregrado titulada “Implementación De 5’s para Mejorar la Atención al cliente del Área de Operaciones de Financiera Confianza, Trujillo-2014”, Carrera de Administración, Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Trujillo, concluyeron lo siguiente:

Al implementarse esta metodología se creó un ambiente de trabajo más agradable, limpio, productivo y eficiente en el área de Operaciones de

Financiera Confianza, pasando de un nivel de 59% a un nivel de 90%. Además, se observó que los colaboradores tomaron conocimiento de la importancia de la aplicación de las 5S, asumieron mayor compromiso en la metodología Limpieza, Orden, Estandarización y Disciplina, así como también se realizó un buen trabajo en la selección y clasificación de artículos innecesarios, originando un agradable ambiente de trabajo.

En la mayoría de las investigaciones encontradas aplican la metodología de las 5S de Kaizen a empresas del sector industrial y el sector financiero, sin embargo, la utilidad de esta metodología se puede aplicar en empresas comerciales como la empresa Farm Import S.A.

1.1.4. Justificación

Con la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen en Farm Import S.A. busca involucrar a toda la empresa en el mejoramiento continuo para que esta pueda superar a la competencia en niveles de calidad y servicio; estas constituyen razones suficientes para proponer la aplicación de esta filosofía en la empresa.

La investigación se justifica en las siguientes razones:

1.1.4.1. Teórica

La realización de esta tesis se aplicó la metodología de las 5S de kaizen del japonés Masaaki, a quien también se le atribuye la filosofía Kaizen que significa “Kai” cambio y “Zen” que quiere decir para mejorar. Utilizamos este método para medir el grado de productividad de los colaboradores en las áreas de logística y ventas en Farm Import S.A. Es decir, permitió confrontar la teoría estudiada con la realidad

1.1.4.2.Práctica

Con el presente trabajo de investigación se pretendió determinar la relación entre los factores que intervienen en el proceso de mejora continua, utilizando la metodología 5S de Kaizen, y a su vez servirá de guía y orientación para lograr una mayor productividad en la empresa en función a los resultados que se obtuvieron.

1.1.4.3. Metodológica

Para el cumplimiento de los objetivos, se utilizó las técnicas e instrumentos de investigación, tales como, la encuesta y entrevista, lo que permitió cuantificar y medir las variables del problema y la contratación de hipótesis.

1.1.4.4. Social

El presente trabajo lo consideramos importante, porque ayuda a la sociedad a la realización de futuros trabajos de investigación, y a las empresas comerciales a implementar metodología de las 5S de Kaizen, como una manera de mejorar su productividad, ya que los resultados obtenidos servirían de sustento y justificación para su ejecución en cualquier empresa, principalmente, en empresas del mismo sector.

1.2.Hipótesis

La implementación de la metodología de las 5S de Kaizen incrementará la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen contribuirá a mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar los procesos actuales en las áreas de logística y ventas.
- b. Evaluar la Productividad actual en las áreas de logística y ventas.
- c. Estructuración de la metodología de las 5S de Kaizen a las áreas de logística y ventas.
- d. Evaluar los resultados de la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Kaizen

Según Lefcovich (2005), el sistema Kaizen se trata de mejoramiento continuo e involucra a todas las personas de la organización, desde la dirección general hasta los operarios de primera línea. El sistema Kaizen se enfoca en la simplificación de procesos, conocimiento del comportamiento humano y la mejora de las personas, creatividad aplicada, calidad como primer objetivo y la eliminación de desperdicios. La estrategia de Kaizen se nos presenta como un enfoque de sistemas y herramientas para la solución de problemas que puede aplicarse en la mejora de la competitividad de la empresa y, por ende, en su rentabilidad y supervivencia.

El sistema Kaizen se trata de una forma de actuar que pone el sentido común en práctica. Es una forma de pensar y actuar que no es privativa de gerentes, economistas e ingenieros, sino que además incluye a los supervisores y empleados jerarquizados o no. Además de poner el sentido común en práctica,

se trata de la necesidad de desarrollar una organización de aprendizaje que permita lograr cada día metas más elevadas.

Los grandes beneficios que la estrategia de sistema Kaizen ofrece a la organización son: cambio integral de la cultura del negocio; flexibilidad y agilidad en la respuesta al cliente para responder a la demanda sin inventarios de producto final; niveles de 3.4 partes por millón de defectos en los procesos; reducción de costos de operación hasta en 40%; reducción de mermas y desperdicios hasta en 80%, e incremento sustancial del flujo de efectivo.

Según Ishikawa (2000), estos procesos de creación de cultura y hábitos buenos en el trabajo se logran preferiblemente con el ejemplo.

“No se le puede pedir a un mecánico de mantenimiento que tenga ordenada su caja de herramienta, si el jefe tiene descuidada su mesa de trabajo, desordenada y con muestras de tornillos, juntas, piezas y recambios que está pendiente de comprar” (p. 93).

Según Masaaki (1986), los caracteres originales para esta palabra son 改善 (pronunciado kaizen en japonés):

- *(kai en japonés) significa ‘cambio’ o ‘la acción de enmendar’.*
- *(zen en japonés) significa ‘bueno’ o ‘beneficioso’.*

Por lo tanto, Kaizen significa “cambio para mejorar” o “mejoramiento” en japonés; el uso común de su traducción al castellano es “mejora continua” o “mejoramiento continuo”. Este paradigma japonés, establece que todos los días se tiene que mejorar algo y que estas mejoras permanentes, se convierten, a la larga, en una estrategia de vida, una forma de vida por el bien de todos, esta filosofía sirve para cualquier clase y nivel de empresa, mientras haya búsqueda de objetivos, tanto de calidad y productividad para lograr el éxito esperado.

Factores claves en el desarrollo del Kaizen.

De acuerdo a Masaaki (1986), existen cuatro factores claves en el desarrollo del Kaizen, a través de la eliminación de las seis grandes causas de desperdicio, los cuales son llamados Mudas (término japonés).

a) Eliminación de desperdicios (Mudas)

Los desperdicios son cualquier cosa que toma tiempo, recursos o espacios pero que no agrega valor al producto o servicio entregado al cliente. Las 6M son:

- Mudas de movimientos: Exceso de movimientos físicos innecesarios o aplicación de malos movimientos generadores de improductividad
- Mudas de transporte: Malos métodos de transporte o falta de planeamiento en el mismo
- Mudas de inventarios: Malos procedimientos de compra, de elección y/o mantención de proveedores, de procedimientos y métodos de guarda de los materiales y equipos
- Mudas de procesamiento: Malos métodos en diseño, o proceso, o uso de equipos, metodologías de trabajo inadecuadas.
- Mudas de espera: Pérdidas de tiempo en esperas innecesarias por falta de materiales, mano de obra, instrucciones, mala definición de métodos.
- Mudas por fallas y correcciones: No hacer las cosas bien en el primer intento y perder tiempo, materiales y dinero en los re-procesos.

b) Metodología de las 5 “S”

Las 5 “S” busca ligar los 6 desperdicios a las actividades que se observen en los trabajadores (¿Producen?, ¿Se mueven por todos

lados?, ¿Acarrean cosas?, ¿Están en riesgo?, ¿Inspeccionan material?), puestos que los trabajadores son el “Reflejo del Sistema”.

c) Estandarización

La estandarización es uno de los secretos mejor guardados del éxito industrial japonés, para la producción de alta calidad con bajo costo y rápida entrega. Es verdaderamente imposible establecer o alcanzar metas de excelencia en calidad, costo y entrega sin estandarización. La estandarización es verdaderamente la pieza clave de la mejora continua, sin ella los mejores esfuerzos serán sólo temporales o incompletos.

d) Las 5 S

El método de las 5S, así denominado por la primera letra del nombre que en japonés designa cada una de sus cinco etapas, es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples.

La integración de las 5S satisface múltiples objetivos. Cada ‘S’ tiene un objetivo particular:

Denominación		Concepto	Objetivo particular
En español	En japonés		
Organización	整理 <i>Seiri</i>	Separar innecesarios	Eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil
Orden	整頓 <i>Seiton</i>	Situar necesarios	Organizar el espacio de trabajo de forma eficaz
Limpieza	清掃 <i>Seiso</i>	Suprimir suciedad	Mejorar el nivel de limpieza de los lugares
Estandarización	清潔 <i>Seiketsu</i>	Señalizar anomalías	Prevenir la aparición de la suciedad y el desorden

			(Señalizar y repetir) Establecer normas y procedimientos.
Mantener la disciplina	躰 <i>Shitsuke</i>	Seguir mejorando	Fomentar los esfuerzos en este sentido

La metodología 5S es un procedimiento para lograr la calidad del espacio en donde trabajamos. Ayuda a deshacerse de materiales innecesarios, a que todo se encuentre ordenado e identificado, a eliminar las fuentes de suciedad y arreglar los desperfectos, a que a simple vista se aprecie y a que todo eso se mantenga y mejore constantemente.

1.4.2. *Fases Operativas de las 5S*

Según Vargas (2000), existen cinco fases operativas en el desarrollo de la metodología de las 5S:

A. Organización (seiri) – primera “S”

Seiri o clasificar significa eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios y que no se requieren para realizar nuestra labor. Se busca tener alrededor elementos o componentes pensando que nos harán falta para un nuestro próximo trabajo.

Con este pensamiento se crea verdaderos stocks reducidos en proceso que molestan, quitan espacio y estorban. Estos elementos perjudican el control visual del trabajo, impiden la circulación por las áreas de trabajo, induce a cometer errores en el manejo de materias primas y en numerosas oportunidades pueden generar accidentes en el trabajo.

La primera "S" de esta estrategia aporta métodos y recomendaciones para evitar la presencia de elementos innecesarios.

Objetivo

Tener lo que se necesita y sólo lo que es necesario.

Beneficios

- Mejor distribución de recursos
- Liberar espacio útil en plantas y oficinas
- Se descartan artículos obsoletos
- Eliminación de desperdicios

Implantación del Seiri

a. Identificar elementos innecesarios

El primer paso en la implantación del Seiri consiste en la identificación de los elementos innecesarios en el lugar seleccionado para implantar las 5S. En este paso se pueden emplear las siguientes ayudas:

- Lista de elementos innecesarios: La lista de elementos innecesarios se debe diseñar y enseñar durante la fase de preparación. Esta lista permite registrar el elemento innecesario, su ubicación, cantidad encontrada, posible causa y acción sugerida para su eliminación. Esta lista es cumplimentada por el operario, encargado o supervisor durante el tiempo en que se ha decidido realizar la campaña Seiri.
- Tarjetas de color. Este tipo de tarjetas permiten marcar o "denunciar" que en el sitio de trabajo existe algo innecesario y que se debe tomar una acción correctiva. En algunas empresas utilizan colores verde para indicar que existe un problema de contaminación, azul si está relacionado el elemento con materiales de producción, roja si se trata de elementos que no pertenecen al trabajo como envases de comida, desechos de materiales de seguridad como guantes rotos, papeles

innecesarios, etc. En Japón se utiliza frecuentemente la tarjeta roja para mostrar o destacar el problema identificado.

b. Criterios para asignar tarjetas de color

- El criterio más común es el del programa de producción del mes próximo. Los elementos necesarios se mantienen en el área especificada. Los elementos no necesarios se desechan o almacenan en lugar diferente.
- Utilidad del elemento para realizar el trabajo previsto. Si el elemento no es necesario debe descartarse.
- Frecuencia con la que se necesita el elemento. Si es necesario con poca frecuencia puede almacenarse fuera del área de trabajo.
- Cantidad del elemento necesario para realizar el trabajo. Si es necesario en cantidad limitada el exceso puede desecharse o almacenarse fuera del área de trabajo.

c. Características de las tarjetas

Las tarjetas utilizadas pueden ser de diferentes tipos:

- *Una ficha con un número consecutivo.* Esta ficha puede tener un hilo que facilite su ubicación sobre el elemento innecesario. Estas fichas son reutilizables, ya que simplemente indican la presencia de un problema y en un formato se puede saber para el número correspondiente, la novedad o el problema.
- *Tarjetas de colores intensos.* Estas tarjetas se fabrican en papel de color fluorescente para facilitar su identificación a distancia. El color intenso sirve ayuda como mecanismos de control visual para informar que sigue presente el problema "denunciado".

d. Plan de acción para retirar los elementos innecesarios

Si durante la jornada se logró eliminar una gran cantidad de elementos innecesarios. Sin embargo, quedaron varias herramientas, materiales, equipos, etc. que no se pudieron retirar por problemas técnicos o por no tener una decisión clara sobre qué hacer con ellos. Para estos materiales se debe preparar un plan de eliminación gradual. El plan debe indicar los métodos para eliminar los elementos: desecharlo, venderlo, devolverlo al proveedor, destruirlo o utilizarlo, etc

e. Control e informe final

Es necesario preparar un informe donde se registre y se informe el avance de las acciones planificadas, como las que se han implantado y los beneficios aportados. El jefe del área debe preparar este documento y publicarlo en el tablón informativo sobre el avance del proceso 5S.

B. Orden (Seiton) – segunda “s”

Establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos.

Aplicar Seiton tiene que ver con la mejora de la visualización de los materiales. Una vez hemos eliminado los elementos innecesarios, se define el lugar donde se deben ubicar aquellos que necesitamos con frecuencia, identificándolos para eliminar el tiempo de búsqueda y facilitar su retorno al sitio una vez utilizados (es el caso de la herramienta).

Objetivo

Que cada cosa esté en su sitio y haya un solo sitio para cada cosa

Beneficios

- Eliminar tiempos de búsqueda

- Velocidad de respuesta
- Mejorar la seguridad
- Minimizar errores
- Eliminación de pérdidas por errores

Implantación del Seiton

La implantación del *Seiton* requiere la aplicación de métodos simples y desarrollados por los trabajadores. Los métodos más utilizados son:

a. Controles visuales

Un control visual se utiliza para informar de una manera fácil entre otros los siguientes temas:

- Sitio donde se encuentran los elementos.
- Estándares sugeridos para cada una de las actividades que se deben realizar en un equipo o proceso de trabajo.
- Dónde ubicar el material en proceso, producto final y si existe, productos defectuosos.
- Sitio donde deben ubicarse los elementos de aseo, limpieza y residuos clasificados.
- Conexiones eléctricas.
- Dónde ubicar la calculadora, carpetas bolígrafos, lápices en el sitio de trabajo.

Los controles visuales están íntimamente relacionados con los procesos de estandarización. Un control visual es un estándar representado mediante un elemento gráfico o físico, de color o numérico y muy fácil de ver. La estandarización se transforma en gráficos y estos se convierten en controles visuales. Cuando sucede esto, sólo hay un sitio para cada cosa, y podemos decir de modo inmediato si una operación particular está procediendo normal o anormalmente.

b. Mapa 5S

Es un gráfico que muestra la ubicación de los elementos que pretendemos ordenar en un área de la planta. El mapa 5S permite mostrar donde ubicar el almacén de herramientas, elementos de seguridad, extintores de fuego, duchas para los ojos, pasillos de emergencia y vías rápidas de escape, armarios con documentos o elementos de la máquina, etc.

c. Marcación de la ubicación

Una vez que se ha decidido las mejores localizaciones, es necesario un modo para identificar estas localizaciones de forma que cada uno sepa dónde están las cosas, y cuántas cosas de cada elemento hay en cada sitio. Para esto se pueden emplear:

- Indicadores de ubicación.
- Indicadores de cantidad.
- Letreros y tarjetas.
- Nombre de las áreas de trabajo.
- Localización de stocks.
- Lugar de almacenaje de equipos.
- Procedimientos estándares.
- Puntos de limpieza y seguridad.

d. Marcación con colores

Es un método para identificar la localización de puntos de trabajo, ubicación de elementos, materiales y productos, nivel de un fluido en un depósito, sentido de giro de una máquina, etc. La marcación con colores se utiliza para crear líneas que señalen la división entre áreas de trabajo y movimiento, seguridad y ubicación de materiales.

e. Codificación de colores.

Se usa para señalar claramente las piezas, herramientas, conexiones y sitio donde se aplican.

f. Identificar los contornos.

Se usan dibujos o plantillas de contornos para indicar la colocación de herramientas, partes de una máquina, elementos de aseo y limpieza, bolígrafos, grapadora, calculadora y otros elementos de oficina.

C. Limpieza (Seiso) – tercera “s”

Seiso significa eliminar el polvo y suciedad de todos los elementos de una empresa. *Seiso* implica inspeccionar el equipo durante el proceso de limpieza. Se identifican problemas de escapes, averías, fallos o cualquier tipo de fuga.

La limpieza se relaciona estrechamente con el buen funcionamiento de los equipos y la habilidad para producir artículos de calidad. La limpieza implica no únicamente mantener los equipos dentro de una estética agradable permanentemente. Exige que realicemos un trabajo creativo de identificación de las fuentes de suciedad y contaminación para tomar acciones de raíz para su eliminación, de lo contrario, sería imposible mantener limpio y en buen estado el área de trabajo. Se trata de evitar que la suciedad, el polvo, y las limaduras se acumulen en el lugar de trabajo.

Objetivo

Mantener limpia el área de trabajo y establecer una metodología de limpieza que evite que el área de trabajo se ensucie.

Beneficios

- Un lugar impecable de trabajo

- Tomar acciones correctivas inmediatas
- Evitar accidentes y enfermedades
- Disminuir reparaciones costosas

Implantación del Seiso

El *Seiso* debe implantarse siguiendo una serie de pasos que ayuden a crear el hábito de mantener el sitio de trabajo en correctas condiciones. El proceso de implantación se debe apoyar en un fuerte programa de entrenamiento y suministro de los elementos necesarios para su realización, como también del tiempo requerido para su ejecución.

a. Campaña o jornada de limpieza

Es muy frecuente que una empresa realice una campaña de orden y limpieza como un primer paso para implantar las 5S. En esta jornada se eliminan los elementos innecesarios y se limpia el equipo, pasillos, armarios, almacenes, etc.

Esta clase de limpieza no se puede considerar un *Seiso* totalmente desarrollado, ya que se trata de un buen inicio y preparación para la práctica de la limpieza permanente. Esta jornada de limpieza ayuda a obtener un estándar de la forma como deben estar los equipos permanentemente.

Las acciones *Seiso* deben ayudarnos a mantener el estándar alcanzado el día de la jornada inicial. Como evento motivacional ayuda a comprometer a la dirección y operarios en el proceso de implantación seguro de las 5S

Esta jornada o campaña crea la motivación y sensibilización para iniciar el trabajo de mantenimiento de la limpieza y progresar a etapas superiores *SEISO*.

b. Planificar el mantenimiento de la limpieza

El encargado del área debe asignar un contenido de trabajo de limpieza en la planta. Si se trata de un equipo de gran tamaño o una línea compleja, será necesario dividirla y asignar responsabilidades por zona a cada trabajador.

Esta asignación se debe registrar en un gráfico en el que se muestre la responsabilidad de cada persona.

c. Preparar el manual de limpieza

Es muy útil la elaboración de un manual de entrenamiento para limpieza. Este manual debe incluir además del gráfico de asignación de áreas, la forma de utilizar los elementos de limpieza, detergentes, jabones, aire, agua; como también, la frecuencia y tiempo medio establecido para esta labor. Las actividades de limpieza deben incluir la Inspección antes del comienzo de turnos, las actividades de limpieza que tienen lugar durante el trabajo, y las que se hacen al final del turno. Es importante establecer tiempos para estas actividades de modo que lleguen a formar parte natural del trabajo diario

Es frecuente en empresas que han avanzado significativamente en el desarrollo del pilar "mantenimiento autónomo" encontrar que estos estándares han sido preparados por los operarios, debido a que han recibido un entrenamiento especial sobre esta habilidad.

d. Preparar elementos para la limpieza

Aquí aplicamos el Seiton a los elementos de limpieza, almacenados en lugares fáciles de encontrar y devolver. El personal debe estar entrenado sobre el empleo y uso de estos elementos desde el punto de vista de la seguridad y conservación de estos.

e. Implantación de la limpieza

Seiso implica retirar y limpiar profundamente la suciedad, desechos, polvo, óxido, limaduras de corte, arena, pintura y otras materias extrañas de todas las superficies.

D. Fase de estandarizar (Seiketsu) – cuarta “s”

Esta fase consiste en la estandarización de lo realizado, teniendo un control visual: establecer sistemas visuales que permitan gestionar fácilmente el nivel alcanzado de organización, orden y limpieza.

Es decir, distinguir, con un golpe de vista, que las cosas están organizadas, ordenadas y limpias; porque, aunque las cosas estén ordenadas, hay que verlas para controlarlas.

Objetivo

Poder visualizar rápida y claramente las situaciones anómalas.

Beneficios

- Se guarda el conocimiento producido durante años de trabajo
- Sistemas autoexplicativos
- Se mantiene por escrito cómo mantener lo logrado
- Facilita el mantenimiento

Implantación del Seiketsu

Seiketsu es la etapa de conservar lo que se ha logrado aplicando estándares a la práctica de las tres primeras ‘S. Esta cuarta ‘S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.

a. Asignar trabajos y responsabilidades

Para mantener las condiciones de las tres primeras “S”, cada operario debe conocer exactamente cuáles son sus responsabilidades sobre lo que tiene que hacer y cuándo, dónde y cómo hacerlo. Si no se asignan a las personas tareas claras relacionadas con sus lugares de trabajo, *Seiri*, *Seiton* y *Seiso* tendrán poco significado.

Deben darse instrucciones sobre las tres “S” a cada persona sobre sus responsabilidades y acciones a cumplir en relación con los trabajos de limpieza y mantenimiento autónomo. Los estándares pueden ser preparados por los operarios, pero esto requiere una formación y práctica kaizen para que progresivamente se vayan mejorando los tiempos de limpieza y métodos.

b. Integrar las acciones *Seiri*, *Seiton* y *Seiso* en los trabajos de rutina.

El estándar de limpieza de mantenimiento autónomo facilita el seguimiento de las acciones de limpieza y control de los elementos. Estos estándares ofrecen toda la información necesaria para realizar el trabajo. El mantenimiento de las condiciones debe ser una parte natural de los trabajos regulares de cada día.

E. Fase de mantener y mejorar, disciplina (*Shitsuke*)—quinta “s”

Shitsuke significa convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza en el lugar de trabajo. Podremos obtener los beneficios alcanzados con las primeras “S” por largo tiempo si se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos.

Las cuatro “S” anteriores se pueden implantar sin dificultad si en los lugares de trabajo se mantiene la disciplina. Su aplicación nos garantiza que la seguridad será permanente, la productividad se mejore progresivamente y la calidad de los productos sea excelente.

Shitsuke implica un desarrollo de la cultura del autocontrol dentro de la empresa. Si la dirección de la empresa estimula que cada uno de los integrantes aplique el Ciclo Deming en cada una de las actividades diarias, es muy seguro que la práctica del *Shitsuke* no tendría ninguna dificultad. Es el *Shitsuke* el puente entre las 5S y el concepto Kaizen o de mejora continua.

Objetivo

Definir, implantar y evaluar los procedimientos de trabajo y evidenciar áreas de mejora con el fin de mantener y mejorar continuamente la organización, orden y limpieza del entorno de trabajo.

Beneficios

- Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos.
- La autodisciplina es una forma de cambiar los hábitos
- La persona comprometida demuestra persistencia en el logro de sus fines.
- La moral en el trabajo se incrementa.

Implementación del Shitsuke

La disciplina no es visible y no puede medirse a diferencia de la clasificación, Orden, limpieza y estandarización. Existe en la mente y en la voluntad de las personas y solo la conducta demuestra la presencia, sin embargo, se pueden crear condiciones que estimulen la práctica de la disciplina.

a. Visión compartida

La teoría del aprendizaje en las organizaciones (Peter Senge) sugiere que para el desarrollo de una organización es fundamental que exista una convergencia entre la visión de una organización y la de sus

empleados. Por lo tanto, es necesario que la dirección de la empresa considere la necesidad de liderar esta convergencia hacia el logro de metas comunes de prosperidad de las personas, clientes y organización. Sin esta identidad en objetivos será imposible de lograr crear el espacio de entrega y respeto a los estándares y buenas prácticas de trabajo.

b. Formación

Las 5S no se trata de ordenar en un documento por mandato "Implante las 5S". Es necesario educar e introducir mediante el entrenamiento de "aprender haciendo" cada una de las S's. No se trata de construir "carteles" con frases, eslóganes y caricaturas divertidas como medio para sensibilizar al trabajador. Estas técnicas de marketing interno servirán puntualmente pero se agotan rápidamente. En alguna empresa fue necesario eliminar a través de acciones Seiri, los "carteles y anuncios" ya que eran innecesario y habían perdido su propósito debido a la costumbre.

1.4.3. Beneficios de la aplicación de las 5 "s"

Según Ramírez (2007), la implementación de una estrategia de 5S es importante en diferentes áreas, por ejemplo, permite eliminar despilfarros y mejorar las condiciones de seguridad industrial, beneficiando así a la empresa y sus empleados.

Algunos de los beneficios que genera la estrategias de las 5S son:

- Mayores niveles de seguridad que redundan en una mayor motivación de los empleados.
- Reducción en las pérdidas y mermas por producciones con defectos
- Mayor calidad
- Tiempos de respuesta más cortos

- Aumenta la vida útil de los equipos
- Genera cultura organizacional
- Acerca a la compañía a la implantación de modelos de calidad total y aseguramiento de la calidad.

1.4.4. Mejora continua

Según Kabboul (1994), define el mejoramiento continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Según Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

Para Harrington (1987), existen 10 actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa y 7 pasos para el mejoramiento continuo:

a. Actividades de mejoramiento:

- Obtener el compromiso de la alta dirección.
- Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
- Conseguir la participación total de la administración.
- Asegurar la participación en equipo de los empleados.
- Conseguir la participación individual.
- Establecer equipos de mejoramiento.
- Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
- Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.
- Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
- Establecer un sistema de reconocimientos.

b. Pasos para el mejoramiento continuo:

- Selección de los problemas (oportunidades de mejora)
- Cuantificación y subdivisión del problema.
- Análisis de las causas, raíces específicas.
- Establecimiento de niveles de desempeño exigidos (metas de mejoramiento)
- Definición y programación de soluciones.
- Implantación de soluciones.
- Asegurar el mantenimiento del nuevo nivel de desempeño alcanzado.

1.4.5. Productividad

Según Gómez (1991), el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en un departamento de una empresa debe ser:

- a) Económico, es decir, requerir menos esfuerzo que le beneficio que aporta, por tanto, la utilización de recursos (en este caso el tiempo gerencial y de la gente que busca la mejora) debe ser realizada de tal forma que en cada ciclo de mejoramiento podamos estar incidiendo en lo que más impacta en el mismo.
- b) Acumulativo, es decir que la mejora que hagamos permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

Gómez (1991) consideró los siguientes tipos y factores de productividad:

- *Tipos de productividad:*

Productividad total: (PT) o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.

Productividad total de los factores: (PTF) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de

los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros.

- *Factores de productividad:*

Factores internos: Terrenos y edificios, materiales energía, máquinas y equipo y recurso humano

Factores externos: Disponibilidad de materiales o materias primas, mano de obra calificada, políticas estatales relativas a tributación y aranceles, infraestructura existente, disponibilidad de capital e interese, medidas de ajuste aplicadas

Según Prokopenko (1989), este concepto es incluso más importante cuando la dirección acepta el mejoramiento de la productividad como un criterio objetivo principal de su compañía o empresa. Sin embargo, sólo la productividad, cuando es el principal objetivo de una empresa, puede integrar y equilibrar las esferas de la comercialización, los beneficios, los costos de producción, los rendimientos de las inversiones, las ventas y el producto.

Para mejorar la productividad, es preciso prestar atención a un mundo rápidamente cambiante y aumentar la capacidad de la organización para ajustarse al cambio. Incluso gerentes o directores de empresa y trabajadores sumamente eficientes y esforzados no sobrevivirán, si la organización no puede adaptarse a su medio ambiente en constante mutación. La comprensión y la gestión del cambio tienen un papel esencial que desempeñar en el mejoramiento de la productividad. La administración activa de la productividad es el tema de la presente obra, que persigue los objetivos siguientes:

- Promover la comprensión y el conocimiento de la productividad, su función e importancia en el desarrollo económico y social.
- Describir métodos prácticos de medición y análisis de la productividad.

- Analizar algunos métodos y técnicas actuales de gestión de la productividad dentro de una organización, y asesorar sobre cómo superar diversos obstáculos que se oponen al aumento de la productividad.

Según una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla.

Factores del mejoramiento de la productividad

De acuerdo a Prokopenko (1989), existen factores y gestiones para mejorar la productividad. Este capítulo tiene por objeto indicar los principales factores (o «cosas correctas») que deben ser el principal objeto de interés de los directores de programas de productividad. Antes de examinar qué cuestiones se han de abordar en un programa destinado a mejorar la productividad, es necesario pasar revista a los factores que afectan a la productividad.

El mejoramiento de la productividad depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar los factores principales del sistema de producción social. En relación con este aspecto, conviene hacer una distinción entre tres grupos principales de factores de productividad, según se relacionen con:

- El puesto de trabajo;
- Los recursos;
- El medio ambiente.

Como el principal interés aquí es el análisis económico de los factores de gestión más que los factores de productividad como tales, se sugiere una clasificación que ayudará a los directores y gerentes a distinguir los factores que pueden controlar.

Existen dos categorías principales de factores de productividad:

- Externos (no controlables).
- Internos (controlables).

Los factores externos son los que quedan fuera del control de una empresa determinada, y los factores internos son los que están sujetos a su control.

Para ocuparse de todos esos factores se requieren diferentes instituciones, personas, técnicas y métodos.

En donde se proyecte tratar de los factores externos que afectan a la gestión de la empresa, deben tomarse esos factores en consideración durante la fase de planificación del programa y tratar de influir en ellos mediante la unión de fuerzas con otras partes interesadas.

Por tanto, resulta evidente que el primer paso para mejorar la productividad consiste en identificar los problemas. El siguiente paso consiste en distinguir los factores que son controlables.

Los factores que son externos y no controlables para una institución pueden ser a menudo internos para otra. Los factores externos a una empresa, por ejemplo, podrían ser internos en las administraciones públicas, o en las instituciones, asociaciones y grupos de presión nacional o regional. Los gobiernos pueden mejorar la política fiscal, crear una mejor legislación del trabajo, proporcionar mejor acceso a los recursos naturales, mejorar la infraestructura social, la política de precios, etc., pero las organizaciones no pueden hacerlo por sí mismas.

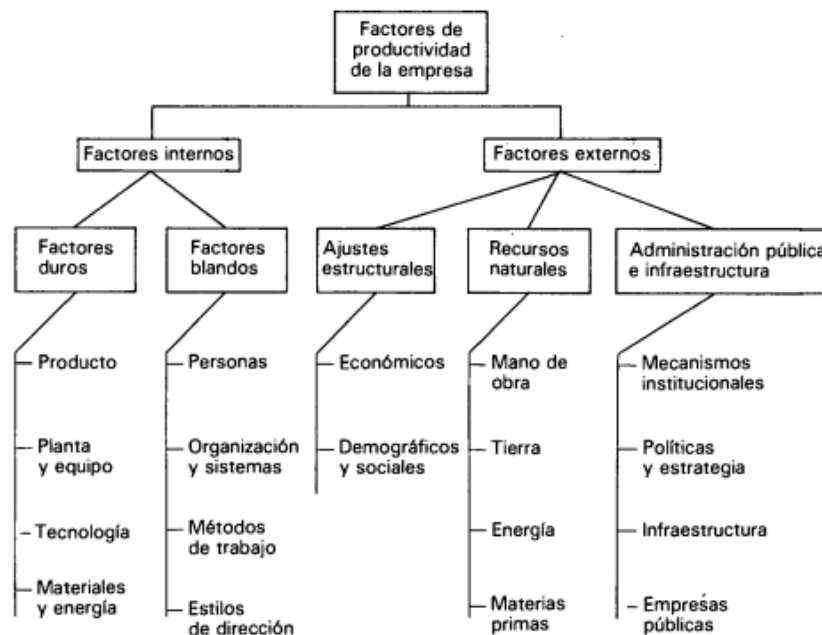


Figura 1. Modelo integrado de factores de la productividad de una empresa

Fuente: Adaptado de Mukherjee y Singh (1975)

Factores internos de la productividad de la empresa

Como algunos factores internos se modifican más fácilmente que otros, es útil clasificarlos en dos grupos: duros (no fácilmente cambiables) y blandos (fáciles de cambiar). Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas, mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimientos de organización y los estilos de dirección.

Factores duros:

- **Producto** La productividad del factor producto significa el grado en que el producto satisface las exigencias de la producción. El «valor de uso» es la suma de dinero que el cliente está dispuesto a pagar por un producto de calidad determinada.

- **Planta y equipo** Estos elementos desempeñan un papel central en todo programa de mejoramiento de la productividad mediante: — un buen mantenimiento; — el funcionamiento de la planta y el equipo en las condiciones óptimas;
- **Tecnología** La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad. Se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización.
- **Materiales y energía** Incluso un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Esas fuentes vitales de la productividad incluyen las materias primas y los materiales indirectos (productos químicos, lubricantes, combustibles, piezas de repuesto, materiales técnicos y materiales de embalaje de proceso). Entre los aspectos importantes de la productividad de los materiales cabe mencionar los siguientes:
 - rendimiento del material: producción de productos útiles o de energía por unidad de material utilizado. Depende de la selección del material correcto, su calidad, el control del proceso y el control de los productos rechazados;
 - uso y control de desechos y sobras;
 - perfeccionamiento de los materiales mediante la elaboración inicial para mejorar la utilización en el proceso principal;
 - empleo de materiales de categoría inferior y más baratos;
 - sustitución de las importaciones.

Factores blandos:

- **Personas:** Como principal recurso y factor central en todo intento de mejoramiento de la productividad, todas las personas que trabajan en una organización tienen una función que desempeñar como

trabajadores, ingenieros, gerentes, empresarios y miembros de los sindicatos.

- **Organización y sistemas:** Los conocidos principios de la buena organización, como la unidad de mando, la delegación y el área de control, tienen por objeto prever la especialización y la división del trabajo y la coordinación dentro de la empresa.
- **Métodos de trabajo:** El mejoramiento de los métodos de trabajo especialmente en las economías en desarrollo que cuentan con escaso capital y en las que predominan las técnicas intermedias y los métodos en que predomina el trabajo constituye el sector más prometedor para mejorar la productividad.
- **Estilos de dirección:** Se sostiene la opinión de que en algunos países se puede atribuir a la dirección de las empresas el 75 por ciento de los aumentos de la productividad, puesto que es responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa.

Factores externos que influyen en la productividad de la empresa

Entre los factores externos cabe mencionar las políticas estatales y los mecanismos institucionales; la situación política, social y económica; el clima económico; la disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte, comunicaciones y materias primas.

Ajustes estructurales

- **Cambios económicos:** Los cambios económicos más importantes guardan relación con las modalidades del empleo y la composición del capital, la tecnología, la escala y la competitividad. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera ha provocado un incremento de la productividad en toda la economía que ha superado el crecimiento de la productividad en un solo sector en los países desarrollados.

- **Cambios demográficos y sociales:** Los cambios estructurales en la fuerza de trabajo son demográficos y sociales. Las tasas elevadas de natalidad y las tasas bajas de mortalidad del período de posguerra provocaron un aumento de la población mundial de 2 500 millones de habitantes en 1950 a 4 440 millones de habitantes en 1980. A mediados del decenio de 1960, la explosión demográfica de la posguerra comenzó a llegar al mercado de trabajo.

Recursos naturales

- **Mano de obra:** El ser humano es el recurso natural más valioso. Varios países desarrollados como el Japón y Suiza, que carecen de tierra, energía y recursos minerales, han descubierto que su fuente más importante de crecimiento es la población, su capacidad técnica, su educación y formación profesional, sus actitudes y motivaciones, y su perfeccionamiento profesional.
- **Tierra:** La tierra exige una administración, explotación y política nacional adecuadas.
- **Energía:** La energía es el recurso siguiente por orden de importancia. El drástico cambio de los precios de la energía durante el decenio de 1970 fue la causa única más trascendental de la reducción de la productividad y del crecimiento económico.
- **Materias primas:** Las materias primas son también un factor de productividad importante.

Administración pública e infraestructura

Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de:

- Las prácticas de los organismos estatales;
- Los reglamentos (como las políticas de control de precios, ingresos y remuneraciones);

- El transporte y las comunicaciones;
- La energía;
- Las medidas y los incentivos fiscales (tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos).

1.4.6. Logística

Según Ballou (1987), podría decirse que la misión de la logística es proveer los productos y servicios a los consumidores de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, de la manera más eficiente posible, es decir, obtener los productos correctos, en el lugar correcto, en el tiempo correcto, y en las condiciones deseadas, mientras se hace la mayor contribución a la empresa.

De acuerdo a Ballou, la mezcla de actividades incluye:

a. Actividades principales:

- *Transportación:* Explica que la transportación es la más importante de las actividades logísticas simplemente por que absorbe aproximadamente en promedio de un tercio a dos tercios de los costos logísticos.
- *Administración del inventario:* Explica que esta actividad se da porque usualmente no es posible proveer instantáneamente la producción al cliente, además proporciona un cierto grado de disponibilidad del producto entre el proveedor y demandante.
- *Procesamiento de órdenes:* Los costos en esta actividad suelen ser menores comparados con los de la transportación o mantenimiento de inventario, pero aun así es considerada una actividad principal, esta actividad es esencial porque es un elemento crítico al entregar los productos al cliente, también es una actividad que une al movimiento del producto con la

entrega, su operación es entregar el producto al cliente en el lugar y tiempo adecuado.

b. Actividades de soporte:

- *Almacenamiento:* se refiere a la administración del espacio requerido para la retención del inventario, esto incluye la selección del lugar, la determinación del espacio y su configuración.
- *Manejo de materiales,* se refiere al movimiento del producto en el punto de almacenaje incluye seleccionar el equipo de manejo, el procedimiento y un balance de las cargas de trabajo. Esta actividad está ligada al almacenamiento y mantenimiento del inventario.
- *Empaque protector:* el objetivo de esta actividad logística es mover los productos sin que ocurra algún daño económicamente razonable, un buen diseño del empaque ayuda a proteger el producto en el movimiento del mismo, esto incluye sus dimensiones.
- *Adquisición:* es la actividad que permite que el producto se encuentre disponible en el sistema logístico. Le concierne la selección del proveedor las cantidades que van a ser adquiridas, periodos de compras y la forma en la que el producto es adquirido.
- *Programación del producto:* se refiere principalmente a las cantidades de producto que van a ser producidas también donde y cuando serán producidas.
- *Mantenimiento de la información:* ninguna función logística de una empresa puede operar de manera eficiente sin un buen desempeño de la información. Dicha información es esencial para la planeación logística y su control, además de que da un

soporte efectivo en el manejo de las actividades primarias y de soporte.

1.5.Marco Conceptual

1.5.1. Kaizen

Según Bessant & Caffyn (1997), el kaizen es un proceso de toda la organización que se enfoca en un continuo e incremental esfuerzo de innovación. Los mismos autores agregan que el kaizen es un proceso planeado, sistemático y organizado de toda la organización que busca un cambio incremental de las prácticas existentes que redunde en el rendimiento de la compañía.

1.5.2. Metodología de las 5S

Según Rey (2005), las 5S es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo y en la vida diaria. Está integrado por cinco palabras japonesas que inician con la letra “s”, que resumen tareas simples que facilitan la ejecución eficiente de las actividades laborales.

1.5.3. Productividad

Gaither & Frazier (2010), definieron que se obtiene productividad mediante la cantidad de productos y servicios realizados entre la cantidad de recursos utilizados y propusieron la siguiente medición:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos/utilizados para conseguirlos.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

II. MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS

2.1. Material

2.1.1. Población

La población la constituyen diez (10) trabajadores de la empresa Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo

2.1.2. Marco de muestreo

En el presente trabajo se tomó en cuenta relación de trabajadores.

2.1.3. Unidad de análisis

Los trabajadores de las áreas de logística y ventas.

2.1.4. Muestra

En este caso se trabajó con la población total como muestra por ser una población pequeña, constituida por los 10 trabajadores de la Empresa Farm Import S.A.

2.1.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Según la naturaleza de los indicadores, tanto de la variable dependiente como independiente, para la recolección de datos que se detallan a continuación:

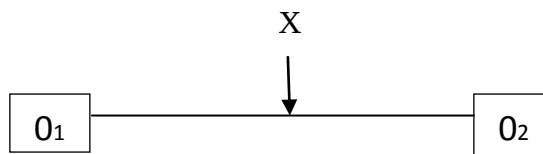
TECNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	A los 10 colaboradores
Entrevista	Guía de entrevista	Al Gerente General
Análisis documental	Ficha resumen	- Memoria descriptiva: Estados financieros (ver anexo N° 10) - Página web (ver anexo N° 9) - Documentos digitales extraídos del sistema informático de la empresa. (ver anexo N° 7)
Observación	Guía de observación	Azucena Morán Bermúdez trabajadora de la empresa (investigadora). (Pág. 86 – 89).

- Encuesta constó de 16 preguntas tipo Likert dirigido a los colaboradores con la finalidad de obtener datos para el logro de los objetivos propuestos.
- Entrevista dirigida al Gerente Ing. Jorge Roberto Morales Fernández, esta constó de 13 pregunta abiertas.
- Análisis documental – fichas, documentos de la organización (memoria anual), bibliografía, documentos digitales (internet).

2.2. Procedimientos

2.2.1. Diseño de contrastación

Para verificar la hipótesis se usó del diseño Cuasi – experimental, el cual se representa de la siguiente manera:



Donde:

X: Kaizen

- O₁: Productividad de los colaboradores antes de la aplicación del Método de las 5 S del Kaizen
- O₂: Productividad de los colaboradores después de la aplicación del Método de las 5 S del Kaizen

En un primer momento se encuestó a los colaboradores para determinar la productividad (O₁), para luego proceder aplicar la metodología de las 5S de Kaizen (X) y finalmente se hace una evaluación de la productividad de los colaboradores después de haber aplicado la metodología (O₂).

2.2.2. Análisis de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: LAS 5 "S" KAIZEN	La ciencia del Kaizen es sencilla y directa: Kaizen significa mejoramiento. Mas aún Kaizen significa mejoramiento progresivo que involucra a todos incluyendo tanto a gerentes como a trabajadores (Masaaki, 2000).	La variable las 5S de Kaizen será evaluada mediante las dimensiones que se indican en la presente tabla y sus correspondientes indicadores, para el efecto se utilizará un cuestionario con respuesta tipo nominal.	<i>Seiri</i> Organización	- Ubicación de los objetos innecesarios - Cantidad de espacios libres - Facilidad de desplazamiento de las personas en el área de trabajo	¿Existen documentos que definan las funciones y/o procesos dentro de su área? ¿Los procesos internos establecidos para su área le permiten alcanzar las metas? ¿Clasifica sus materiales de trabajo de acuerdo a sus actividades?	Cuantitativa	Escala Nominal
			<i>Seiton</i> Orden	- Tiempo de ubicación de objetos necesarios - Mezcla de objetivos servibles y no servibles - Dispersión de objetos inservibles por toda el área de trabajo - Cantidad de objetos agrupados de acuerdo a sus características - Ubicación de los objetos de acuerdo a su frecuencia de uso.	¿Ubica con facilidad los materiales y herramientas para el desempeño de sus labores? ¿Existen una mezcla de objetos servibles y no servibles en su área de trabajo? ¿Tiene la facilidad para desplazarse cómodamente dentro de su área de trabajo? ¿En su área de trabajo existe la señalización establecida por indeci?	Cuantitativa	
			<i>Seiso</i> Limpieza	- Uso adecuado de los implementos de higiene - Factores de riesgo para la salud en el ambiente - Prevención de accidentes	¿Existen normas de seguridad y salud ocupacional? ¿Se capacitan y se llevan a cabo el cumplimiento de las normas de seguridad? ¿Existen inconvenientes en su área de trabajo por falta de limpieza?	Cualitativa	
			<i>Seiketsu</i> Estandarización	- Coordinación de esfuerzos - Procedimientos uniformes - Conocimiento de normas	Conoce Ud. ¿Los procedimientos o normas para la realización de su trabajo? ¿Se coordinan los esfuerzos de los trabajadores a través de procedimientos y metas?	Cualitativa	

					¿Los procesos internos están estandarizados en base a las mejores prácticas?		
			Seiso Mantener la Disciplina	- Uso adecuado de los implementos de higiene - Factores de riesgo para la salud en el ambiente - Prevención de accidentes	¿La disciplina es un hábito que practica cotidianamente? ¿La práctica de la disciplina permite que realice mejor su trabajo? ¿Sigue Ud. Los procedimientos indicados por su superior inmediato y/o documentos de gestión establecidos?	Cualitativa	
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, también se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía información en la producción de diversos bienes y servicios (Prokopenko, 1989).	La variable de la Productividad será evaluada mediante las dimensiones que se indican en la presente tabla y sus correspondientes indicadores, para el efecto se utilizara un test con respuesta tipo Escala de Likert.	Factores Internos	- Factores duros: Producto, planta y equipo, Tecnología y materiales y energía. - Factores blandos: Personas, organización y sistemas, métodos de trabajo y estilos de dirección.	¿En la actualidad Ud. Se preocupa por mejorar equipos, tecnología, materiales para conseguir el logro de metas trazadas? ¿Evalúa la productividad de los colaboradores en base a su rendimiento? ¿Considera que la comunicación es la clave para mantener un buen desempeño basado en personas, organización y estilos de dirección son claves para cumplir las tareas asignadas por la gerencia? ¿El colaborador se muestra eficiente en las tareas asignadas o sólo cuando se le controla el tiempo?	Cuantitativa	
			Factores Externos	- Ajustes estructurales: Económicos, Demográficos y sociales - Recursos naturales: Mano de obra, tierra, energía y materias primas. - Infraestructura: Mecanismos institucionales, políticas, infraestructura y empresas públicas. - Tiempo - Costos	¿Cree usted que en el ambiente de trabajo es importante? ¿Ud. Toma en cuenta las aptitudes y competencias de sus colaboradores con la finalidad de mejorar su productividad? ¿Considera una estrategia apropiada, considerar a la capacitación a los colaboradores para lograr la productividad? ¿Cree usted que el desarrollo constante de los empleados en sus actividades, se logra a través de la gestión gerencial? ¿Se involucra en los mecanismos de gestión y así poder lograr los objetivos? ¿Usted reconoce públicamente a sus colaboradores los rendimientos de su productividad? ¿La política de la empresa logra un mayor desempeño con el cumplimiento de los tiempos y costos? ¿Cree usted que la disminución de costos logra ser productivo al 100%?	Cuantitativa	Escala de Likert

2.2.3. Recolección y procesamiento de datos

Los datos de Productividad fueron recolectados del área de logística y ventas y serán registrados en una hoja elaborada por los autores en base a lo objetivo propuesto y eran procesado empleando el programa SPSS v.23, previa elaboración de la base de datos en el programa Excel.

Estadística descriptiva

Los resultados se presentaron en cuadros, con números de casos en cifras absolutas y porcentuales de la productividad de las áreas de logística y ventas antes y después de la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen. Para facilitar la comprensión de los resultados se presentan en gráficos de barras.

Los datos recolectados correspondieron a la situación del Kaizen antes y después de la implementación, con los cuales se obtuvieron los resultados de la presente investigación, dichos datos fueron recolectados mediante una encuesta y para el procesamiento de datos de la presente investigación se empleó el software Ms. office 2016 y el sistema electrónico de cómputo: Microsoft Excel 2016.

Para evaluar la Implementación del Kaizen en la mejora de la productividad se aplicó la prueba Chi Cuadrado para diferencia de proporciones de los niveles de Kaizen antes y después. Obteniéndose un valor $p < 0.05$ lo cual indica que existe diferencia significativa entre las proporciones de niveles antes y después de aplicado a la metodología de las 5S de Kaizen, confirmándose la hipótesis propuesta

CAPÍTULO III

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5S DE KAIZEN

III. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y APLICACIÓN DEL KAIZEN

3.1. Descripción de la empresa

3.1.1. Giro económico de la empresa

La empresa Farm Import S.A. es una Sociedad Anónima y se constituyó con escritura pública en 1990. El propósito de su creación fue para dedicarse a la compra y venta de productos veterinarios. Desde su fundación en 1990, se dedicó a la distribución de productos veterinarios de calidad con una clientela conformada por empresas líderes en el sector Avícola del Norte. La empresa Farm Import S.A. inició sus actividades en 1991.

A partir del año 2003 empezamos a unir esfuerzos con empresas extranjeras para posicionar, principalmente en el mercado avícola, otra gama de productos. Es así que obtenemos representaciones comerciales con el objetivo de atender las necesidades de equipamiento para distintas fases del negocio avícola.

Actualmente, en la empresa no existen documentos de gestión, por lo cual la visión y misión fueron extraídas de la página web, los objetivos y organigrama fueron elaborados en base a la entrevista realizada al Gerente general.

Farm Import S.A se encuentra registrada en la SUNAT con el RUC 20136088221 con Link de su página web: www.farmimport.pe

La empresa Farm Import S.A. se dedica a la actividad de compra y venta de productos veterinarios sector avícola y cuenta con un sistema informático (sistema sprinter) para llevar a cabo el proceso de ventas; sin embargo, existen algunas deficiencias en los procesos internos especialmente en el área de ventas y logística que no permiten alcanzar los objetivos a pesar que existe este sistema de información. **(ver anexo 15)**

3.1.2. Misión

Brindar beneficios y soluciones a nuestros clientes mediante productos de reconocida calidad, así como también forjar lazos con ellos que perduren en el

tiempo, sustentados en la reciprocidad y ética comercial y fortalecida por el debido cuidado de las relaciones personales.

3.1.3. Visión

Consolidarnos como una empresa proveedora de vanguardia en el norte del país en el rubro avícola-veterinario, así como también consolidarnos como una alternativa de soluciones integrales de equipamiento para la industria alimentaria.

3.1.4. Objetivos

- Lograr satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos veterinarios de calidad, a precios justos, los cuales sean capaces de cumplir las expectativas deseadas.
- Brindar al empresario no solo el suministro de productos sino también un servicio técnico y de orientación
- Llegar a ser una empresa de productos veterinarios muy competente tanto en el ámbito local, así como en el ámbito regional, nacional e internacional, con un variado portafolio de productos para el empresario agropecuario.

3.1.5. Organigrama

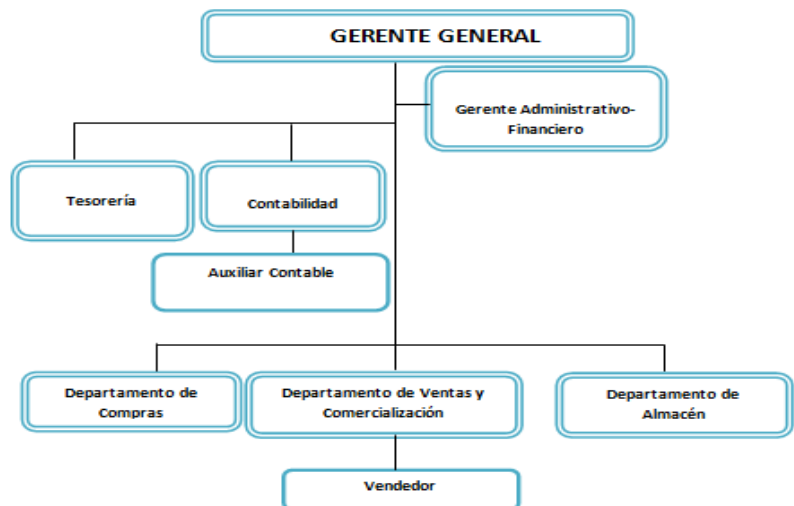


Figura 2. Organigrama de la empresa

Fuente: Elaboración propia

3.2. Diagnostico actual

3.2.1. Actividades del área de logística

Las observaciones realizadas en Farm Import S.A., nos permite verificar que no cuenta con una adecuada planificación de actividades de instrucción en las áreas de logística y ventas.

Al observar detalladamente las actividades realizadas en el área de logística, percibimos que el problema radica básicamente en la falta de planificación, organización y limpieza. Entre los principales problemas se encuentran los siguientes:

- Carencia de un manual actual de procedimientos para los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos.
- Inexistencia de señales, avisos y carteles.
- Utilización inadecuada del espacio del almacén por la presencia de productos vencidos.
- Error en la distribución de la mercadería, debido a que no se encuentran organizados de acuerdo al lote, fecha de vencimiento, etc.

Actualmente las actividades del área de logística está a cargo de1 Sr. Afranio Mendoza Reforme y desarrolla las siguientes actividades:

- persona que realiza la función de entrega de la mercadería.
- Recepción de los productos que ingresan.
- Revisar el estado del producto.
- Controlar las entradas y salidas de las mercaderías.
- Realizar la distribución de la mercadería en el almacén.
- En algunas oportunidades se recogen los productos del proveedor.
- Entregar la mercadería al cliente.
- Ajustes en el procesamiento de la orden de compra.
- Coordinar salidas de productos con el área de ventas.
- Control de stock.
- Realizar el inventario mensual.

- Por no tener personal de reparto, es la misma
- Coordina con el cliente la entrega del producto.
- Entregar los pedidos al cliente en el lugar establecido.

A continuación, se muestran dos Flujogramas de actividades desarrolladas en el área de logística, cabe mencionar que una de las políticas que mantiene la empresa es “tener bajos niveles de stock, pero en gran variedad”, debido a que es necesario atender al cliente con una parte de su pedido. En este contexto de trabajo y con el fin de no quedarse con productos fuera de stock.

Es por ello se esquematiza la recepción actual del almacén, esta actividad la desarrolla el encargado del área de logística y se puede verificar que no existe un procedimiento adecuado para realizar este control. En el caso de la recepción de mercadería se lleva a cabo con la orden de compra aprobada en la cual se da constancia de todo lo ingresado al almacén es conforme.

Flujograma actual:

Área de logística – Almacén: el tiempo estimado para esta actividad se lleva a cabo en 4 horas, esta actividad es desarrollada una vez por semana (normalmente son los días martes).

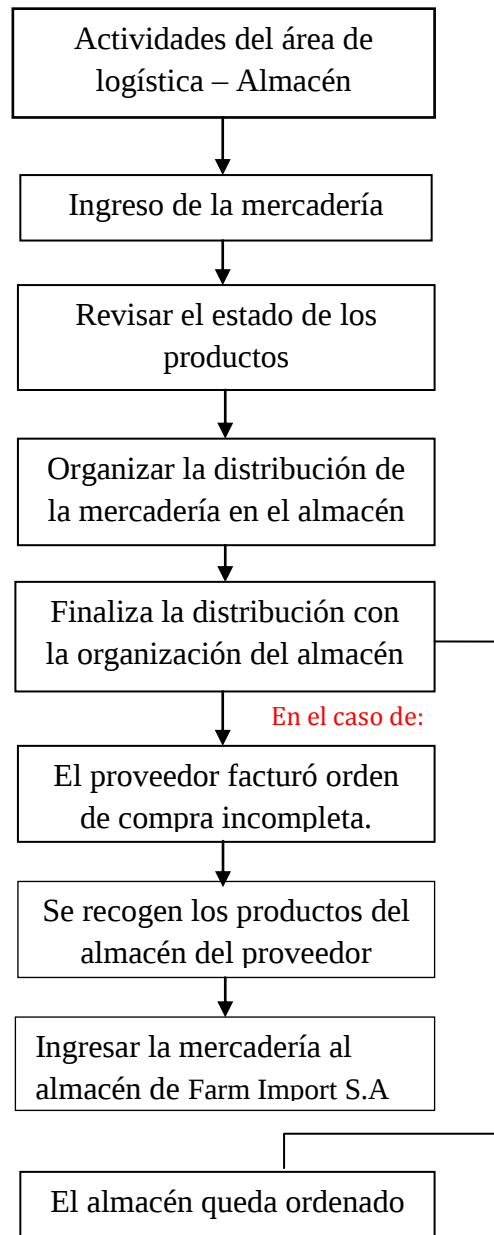


Figura 3. Flujograma de almacén
Fuente: Elaboración propia

Flujograma actual:

Recepción de la mercadería: El tiempo estimado para la realización de esta actividad es de 2 horas aproximadamente.

(Esta actividad corrobora a detalle el anterior flujograma mencionada, en la cual aquí se detalla los productos de acuerdo a lote, fecha de vencimiento, productos en mal estado, etc.)

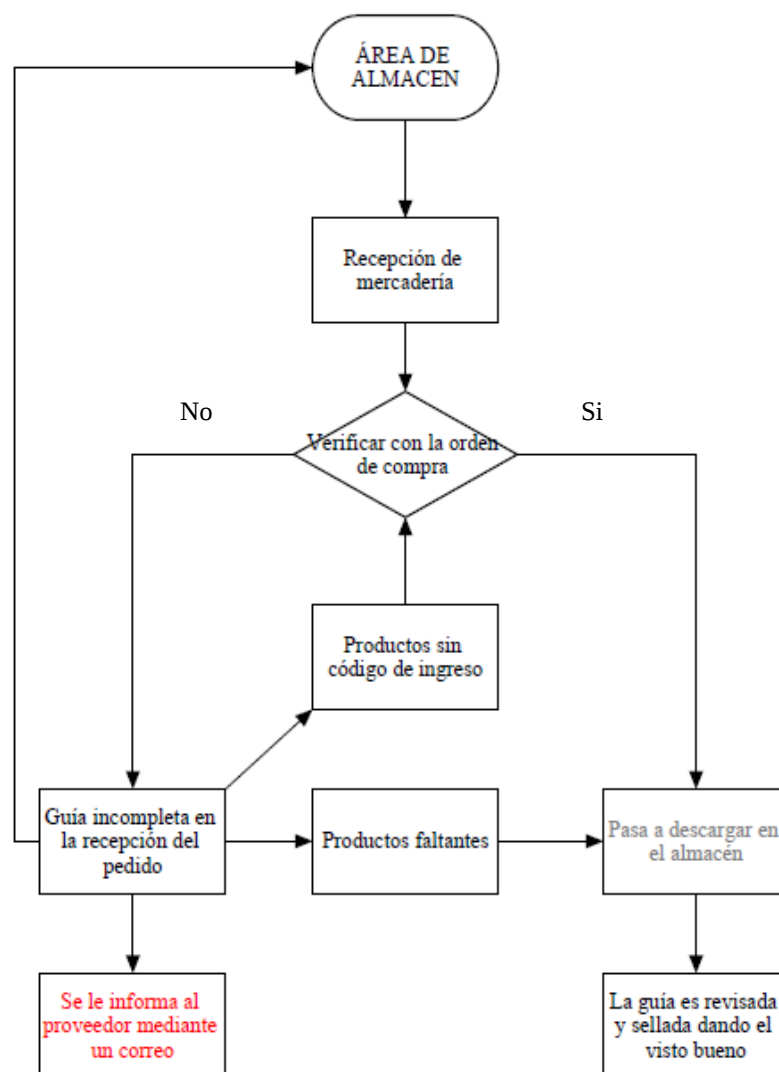


Figura 4. Flujograma de recepción de mercadería

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Actividades del área de ventas

Se observa que es un área fundamental, puesto que, es el responsable de todos los clientes y de todos los productos. Es por ello que el problema en este departamento es que no existe un procedimiento establecido en la compra y venta de los productos. Entre los principales problemas se encuentran los siguientes:

- Carencia de Flujograma para los procedimientos en los procesos de ventas.
- Pérdida de tiempo en la atención de la recepción de órdenes de compra y pedidos.
- Utilización inadecuada del espacio de ventas por una mala distribución de mobiliario.

Considerando que los incentivos que actualmente proporciona la empresa al vendedor no son los suficientes, para cumplir con las cuotas de ventas que se solicita, así como también no existe un procedimiento adecuado de las ventas, surge la necesidad de crear Flujograma de procedimientos sobre 5S de Kaizen, que permita al recurso humano encargado de la actividades ser productivo en su trabajo, esto trae como consecuencia que se genere un mejor desarrollo de las tareas influyendo en el incremento de las ventas.

La metodología de las 5S de Kaizen es un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejoras; es por ello que podemos resumir como un ciclo interrumpido, a través del cual identificamos, implementamos, verificamos y planeamos cómo realizarlo, para proponer mejores resultados. Este ciclo permite la renovación, el desarrollo, progreso y posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para dar un mejor beneficio a la empresa Farm Import S.A.

Actualmente, la persona encargada del área de ventas realiza sus actividades en base a las ventas diarias, a través de un representante técnico de ventas que es la persona encargada de ofrecer los productos y búsqueda de clientes nuevos. El jefe de ventas es el responsable de los seis clientes permanentes y del representante de ventas, y su labor es coordinar con el vendedor para la aplicación del programa de la fuerza de ventas.

A continuación, se detallan las actividades:

- Elaborar orden de compra a proveedores.
- Recepción de órdenes de compra de clientes y coordinación de entrega de productos.
- Atención a clientes que compran en la oficina.
- Elaboración de facturas, boletas, guías de remisión, entre otros documentos.
- Registro de pago de facturas y boletas de los clientes.
- Administración y rendición de caja chica.
- Atención en general de llamadas y visitas de personas o empresas, a la empresa.
- Coordinar con el proveedor los stocks de los productos.
- Organizar las actividades del representante comercial.
- Hacer los seguimientos del vendedor y almacén.
- Y todas las demás labores inherentes a su cargo.

Existen dos actividades importantes en el área de ventas que se realiza; la primera es la atención al cliente en esta etapa se hace contacto con el cliente para la venta, la siguiente viene hacer la entrega del producto que depende de tres factores que indique el cliente a su domicilio, traslado en agencia, o programación de entrega.

1. Flujograma de atención al cliente

Par la realización de la venta de los productos se realizan las siguientes actividades que aproximadamente se toma el tiempo de 1 hora y media, en cuanto el cliente hace su requerimiento, se verifica el stock, búsqueda del producto, generar la orden de venta, corroborar los datos y el tipo de pago, realizar la factura y guía de remisión, luego de estas actividades se comunica al señor de almacén para que pueda realizar el despacho y sus actividades que conllevan esta atención. El tiempo estimado para la realización de esta actividad es de 1 hora aproximadamente.

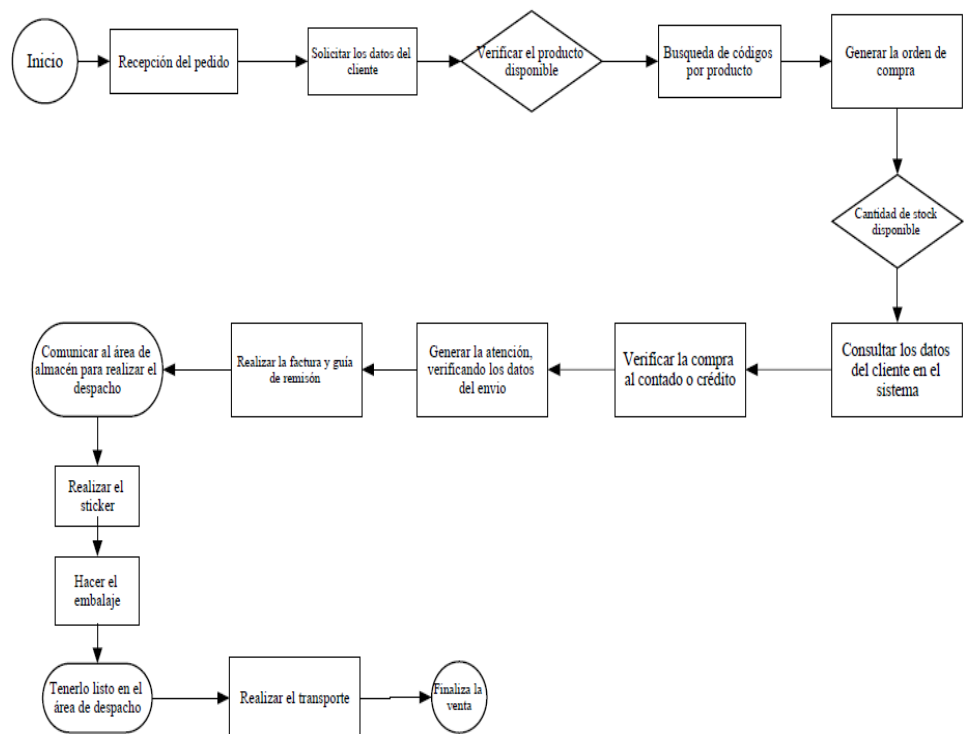


Figura 5. Flujograma de ventas

Fuente: Elaboración propia

2. Flujograma de control en la entrega de productos

Cuando se realiza una venta de los productos, se presentan 3 opciones para la entrega de la mercadería, y el tiempo estimado para la realización de esta actividad es de 1 hora y media aproximadamente. Es por ello que realizamos el siguiente esquema:

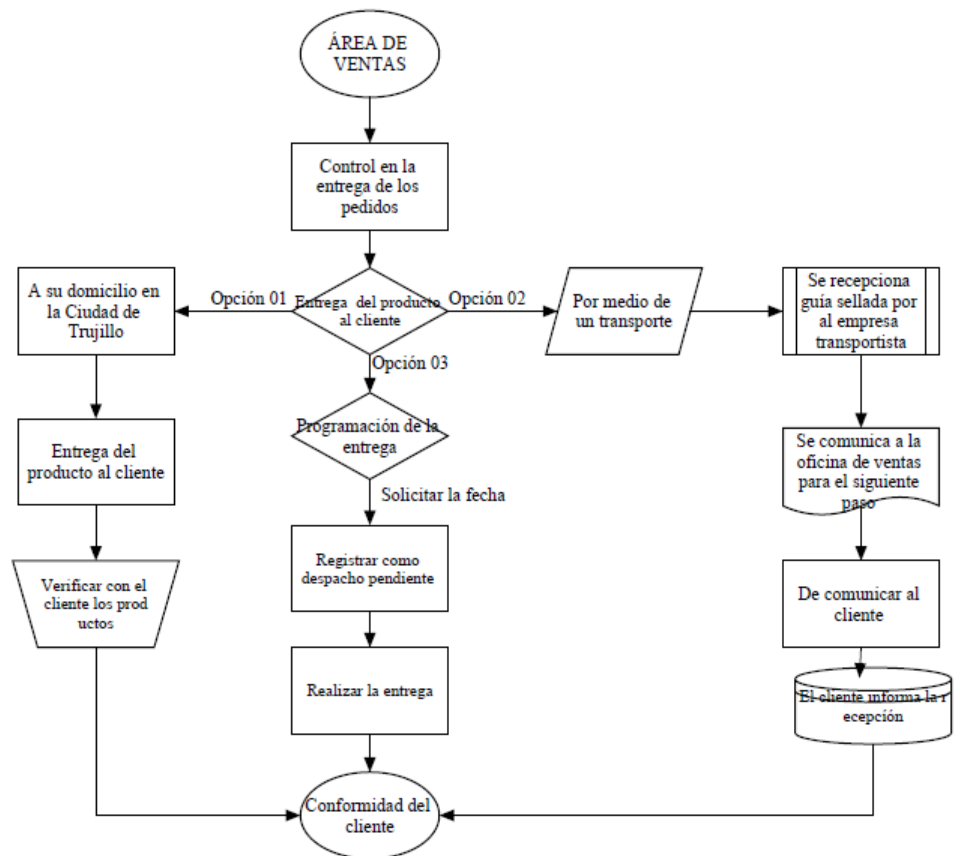


Figura 6. Flujograma de control en la entrega de productos

Fuente: Elaboración propia

3.3. Aplicación de la metodología de las 5s de Kaizen

3.3.1. Actividades realizadas

Implementación de la metodología Kaizen las áreas de logística y ventas

Descripción de actividades	
Costo	S/. 5500. 00
Duración	2 meses
Alcance	Logística y ventas

Cuadro de presupuesto

COSTO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Recursos humanos	2 investigadores	S/ 1500.00
Materiales y equipos	Computadora Impresora Proyector	S/ 2500.00
Materiales	Oficina: - Papel bong - Lapiceros - archivadores Limpieza: - Laminas - Panel	S/ 1500.00
TOTAL		5500.00

3.3.2. Desarrollo de las actividades

LOGÍSTICA
SEIRI - ORGANIZACIÓN
Ejecución: El propósito de organizar significa retirar del almacén todos los elementos que no son necesarios. Beneficios: ▪ Más espacio y menos accidentalidad (ver anexo 4) ▪ Mejor control de inventario. (ver anexo 15) ▪ Eliminación de pérdidas por caducidad. (ver anexo 15) ▪ En cuanto a la administración del inventario se realiza mediante el sistema automatizado de la empresa (sistema sprinter). Por lo que, la metodología Kaizen en esta área está enfocado de control y orden físico de los inventarios. (Ver anexo N° 15)
Aplicación: Flujograma de logística

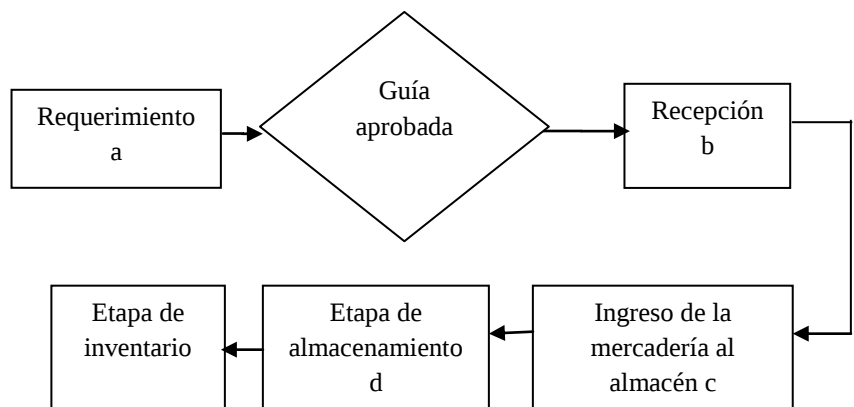


Figura 7. Flujograma de logística – almacén

Fuente: Elaboración propia

- a) Etapa de requerimiento:
Verificar el stock de inventario

- Elaboración de la orden de compra en Excel
- Coordinación por teléfono con el proveedor – Trujillo
- Enviar por correo la orden de compra sin confirmar Recepción
- El visto bueno de la orden sin confirmar
- Coordinar el transporte del envío
- b) Etapa de recepción:
 - Con visto bueno en la orden de compra impresa
 - Recepción de productos
 - Verificar el estado de cada producto
 - Ordenar la recepción en el área de despacho
 - Se da la conformidad de la recepción
 - Se sella la guía del proveedor
 - La guía pasa al área de ventas (facturación)
- c) Etapa de ingreso de mercadería almacén:
 - Clasificar la mercadería según su uso
 - Distribución y organización de los productos
- d) Etapa de almacenamiento:
 - Se suele guardar la mercancía, pero al mismo tiempo puede hacer otras funciones, como por ejemplo el acondicionamiento de productos determinados, hacer recambios (tanto para el mantenimiento como para la existencia técnica), etc.
- e) Etapa de inventario:
 - Se realiza por cada venta despachada
 - Control de la mercadería cada fin de mes

Toda la secuencia antes mencionada se muestran cinco fases para proceder con la realización del mismo; en la etapa de requerimiento se desarrolla en 30', la etapa de recepción en 1 hora, el ingreso de

mercadería al almacén en 1 hora, etapa de almacenamiento es 30' y la etapa de inventario se lleva a cabo en 1 hora.

LOGÍSTICA
SEITON – ORDEN
Aplicación: <u>En logística:</u> ▪ Ordenar los productos por criterio de seguridad, calidad. ▪ Separar los productos por código, color, lote, fecha de vencimiento. (ver anexo 4) ▪ Establecer un orden de los productos por seguridad no se malogran, deterioran, interrumpen, dificultan el espacio ▪ Ordenados los productos no se pueden mezclar, permite identificar rápidamente los productos y minimizan el tiempo perdido; por ello permite mantener el orden. (Ver anexo N° 7)
Ejecución: Pretende ubicar los elementos necesarios en sitios donde se puedan encontrar fácilmente para su uso y nuevamente retornarlos al correspondiente sitio. Con esta aplicación se desea mejorar la identificación y marcación de los controles de los equipos, productos, documentos, para mantenimiento y su conservación en buen estado. Beneficios: ▪ Nos ayudó a encontrar fácilmente los productos, economizando tiempo. ▪ Facilita regresar a su lugar los objetos o documentos que hemos utilizados. ▪ Permite la ubicación de materiales, herramientas y documentos de forma rápida. ▪ Mejora el control de stocks. ▪ Da una mejor apariencia.

LOGÍSTICA
SEISO– LIMPIEZA
Aplicación:

<u>En logística:</u> ▪ Se limpió diariamente los escritorios. Por lo tanto, se recomienda dar una franela a cada colaborador, para que se encargue de la limpieza de su espacio. ▪ Se colocó botes de basura en cada escritorio para verter en ellos los residuos. ▪ Recogiendo, y retirando lo que esta demás. ▪ Realizar una limpieza general de mobiliarios y productos. (ver anexo N° 11)
Ejecución: Se pretende incentivar la actitud de limpieza del sitio de trabajo y lograr mantener la clasificación y el orden de los elementos. Incentivar a una campaña de limpieza, es un buen inicio y preparación para la práctica de la limpieza permanente. Esta jornada de limpieza ayuda a obtener un estándar de la forma como deben estar los equipos permanentemente. Beneficios: ▪ Aumenta la vida útil del equipo e instalaciones. ▪ Menos probabilidad de contraer enfermedades. ▪ Menos accidentes. ▪ Mejor aspecto de la organización. ▪ Ayuda a evitar mayores daños a la ecología.

LOGÍSTICA
SEIKETSU– ESTANDARIZAR
Aplicación: <u>En logística:</u> ▪ Se mantuvo todo en su lugar. (ver figura N° 7) ▪ Se establece procedimientos y planes para mantener orden y Limpieza en las áreas de logística y ventas. (ver anexo N° 11)
Ejecución: En esta etapa se tiende a conservar lo que se ha logrado, aplicando estándares a la práctica de las tres primeras “S”. Esta cuarta S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones. Se trata de estabilizar el funcionamiento de todas las reglas definidas en las etapas

precedentes, con un mejoramiento y una evolución de la limpieza, ratificando todo lo que se ha realizado y aprobado anteriormente, con lo cual se hace un balance de esta etapa y se obtiene una reflexión acerca de los elementos encontrados para poder darle una solución.

Beneficios:

- Mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- Los operarios aprenden a conocer con profundidad el equipo y elementos de trabajo.
- Se evitan errores de limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.

LOGÍSTICA
SHITSUKE– DISCIPLINA
Aplicación: <u>En logística:</u> ▪ Respetando a los demás. ▪ Respetando y haciendo respetar las normas del sitio de Trabajo. (ver anexo 11) ▪ Tener los equipos de protección adecuados. ▪ Demostrando hábitos de limpieza. ▪ Convirtiendo estos detalles en hábitos reflejos. (ver anexo N° 11) ▪ Respetar el flujo de proceso establecido (ver figura 7)
Ejecución: La disciplina pretende lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados. En lo que se refiere a la implantación de las 5 S, la disciplina es importante porque sin ella, la implantación de las cuatro primeras S se deteriora rápidamente. Beneficios: ▪ Se evitan reprimendas y sanciones. ▪ Mejora la eficacia. ▪ El personal es más apreciado por los jefes y compañeros. ▪ Mejora nuestra imagen.

VENTAS
SEIRI – ORGANIZACIÓN
Aplicación: Flujograma de ventas

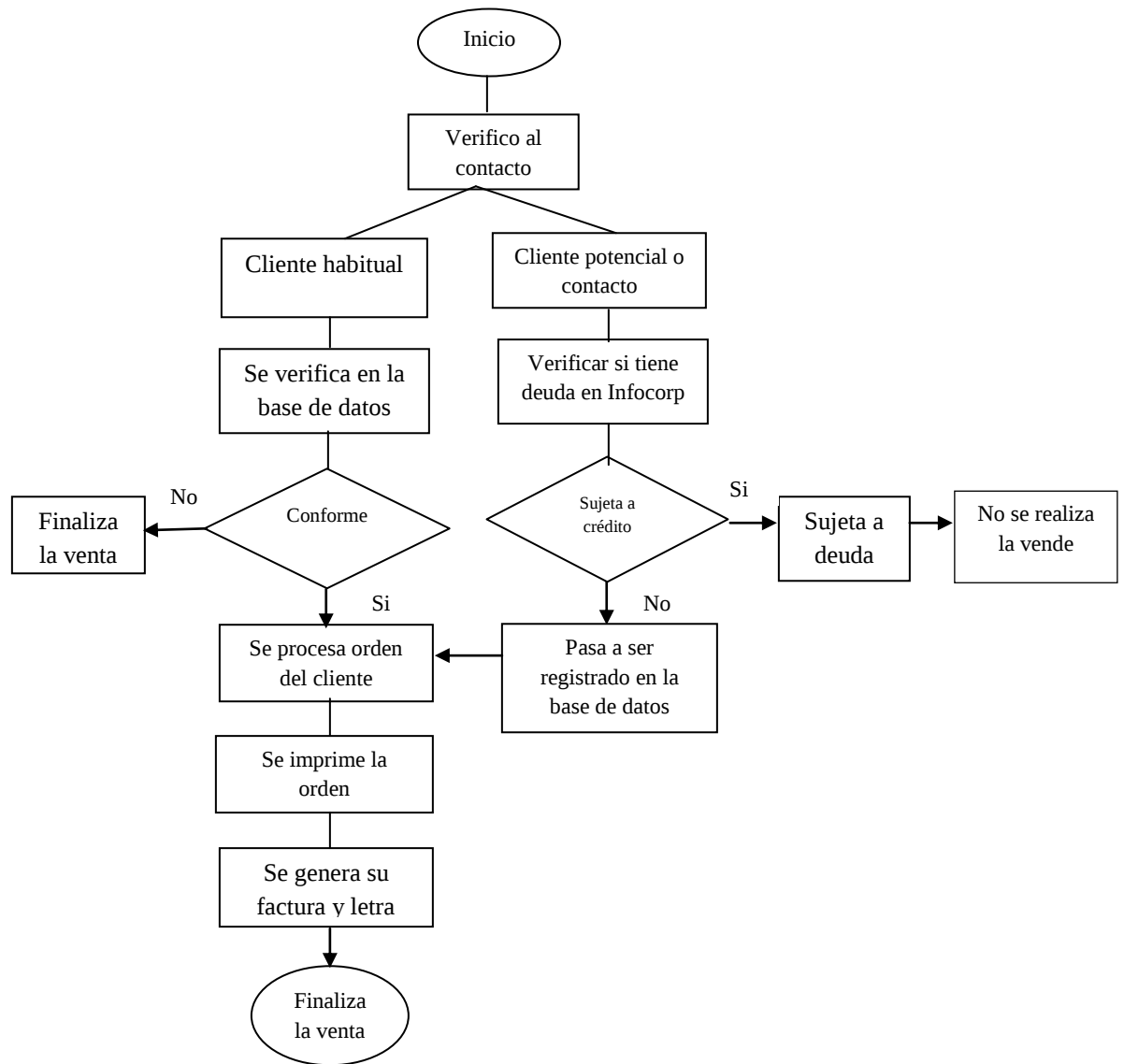


Figura 8. Flujograma de ventas
Fuente: Elaboración propia

- a) Etapa de verificar al contacto: En esta etapa se coordina con clientes, tener en cuenta si es cliente habitual o potencial contacto.
- De ser cliente habitual se verifica en la base de datos
- De ser cliente verificar si tiene deuda en Infocorp
- El tiempo estimado para esta etapa por cliente sería 15´.
- Analizar las ventas al detalle de clientes
- Llamar a los clientes
- Enviar correos electrónicos a clientes
- Programar una visita técnica del representante técnico de ventas con clientes
- Comunicar por correo electrónico las visitas técnicas
- b) Etapa de ventas: el tiempo estimado por cada venta es de 20´.
- Solicitar datos del cliente
- Recepción del pedido
- Búsqueda de código
- Verificación del stock
- Tomar nota de pedido
- Verificar los datos del cliente en el sistema
- Generar la atención verificando datos de la atención
- c) Etapa de emisión de factura y/o letra:
- Para facturar: El tiempo estimado por cliente es 15´
- Verificar si se realiza boleta o factura
- Registrar los datos en el sistema sprinter
- Realizar la factura con el pedido solicitado
- Imprimir la factura y guía
- Pasar los documentos a despacho para generar sus pedidos

Para hacer letras en cobranza: Tiempo estimado por cliente es 10'.

Verificar el tipo de pago

Elaborar la letra

Firmar la letra

Enviar la letra con la factura

Confirmar la recepción de la letra

Recibir la letra firmada

Las tres etapas antes mencionadas, cada una con tareas específicas se desarrollan en un tiempo total de 50 minutos si es un cliente habitual y 1 hora de ser cliente potencial o contacto, es por ello que se menciona que en esta área se puede constatar un control adecuado para tener una secuencia de pasos; los cuales generan menor tiempo y costos para la empresa, eliminando tiempos muertos y desplazamientos innecesarios que obstruyen la productividad en la organización.

VENTAS
SEITON – ORDEN
<i>Aplicación:</i> <u>En ventas:</u> ▪ Organizar los archivadores ▪ Organización de la documentación pendiente (ver anexo N° 7) En el área de ventas los archivos y la búsqueda de documentos, mejora el control visual de los archivadores y la eliminación de la pérdida de tiempo de acceso a la información.

VENTAS
SEISO– LIMPIEZA
<i>Aplicación:</i> <u>En ventas:</u>

- Realizar una limpieza en la documentación y archivadores. **(ver anexo N° 5)**

VENTAS
SEIKETSU– ESTANDARIZAR
<i>Aplicación:</i> <u>En ventas:</u> ▪ Manteniendo todo en su lugar. ▪ Establecer procedimientos y planes para mantener orden y Limpieza en las áreas de ventas. (ver anexo N° 11)

VENTAS
SHITSUKE– DISCIPLINA
<i>Aplicación:</i> <u>En ventas:</u> ▪ Respetando a los demás. ▪ Respetando y haciendo respetar las normas. ▪ Demostrando puntualidad y respeto. (ver anexo N° 11)

3.4. Cuadro comparativo de la metodología de las 5S de Kaizen

*Tiempos de ejecución de los procesos antes y después de la implementación
(ver anexo 17)*

	Antes de la implementación	Después de la implementación	%
Tiempo en logística			
<i>Abastecimiento</i>	4 horas	2 horas	-50%
<i>Recepción de mercadería</i>	2 horas	1 hora	-50%
Tiempo en ventas			
<i>Atención al cliente</i>	1 hora	30 minutos	-50%
<i>Entrega de productos</i>	1 hora y media	20 minutos	-80%

	ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN	DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN
ÁREA DE LOGÍSTICA VENTA	No tienen un buen Tiempo para el aprovisionamiento de los pedidos.	Cuenta con buen tiempo en el aprovisionamiento de los pedidos.
	No cuenta con selección de proveedores	Selección de proveedores
	No existe un control para ordenar los pedidos	Cuenta con un control de orden de compras
	No se tiene preciso un control de inventarios	Se cuenta con un borrador de inventario manual
	Falta de Layout	Layout
	No tiene distribuidas las áreas	Distribución de las áreas
	Error en la distribución de la mercadería	Buena distribución de la mercadería según: lote, fecha de vencimiento, etc.
	Inexistencia de señales, avisos y carteles	Existencia de señales, avisos y carteles en cada distribución de los productos.

	Utilización inadecuada de espacio por la presencia de productos vencidos	Reubicación de los productos en el área del almacén
	No existe numeración los productos	Cuenta con códigos los productos
	No está organizado la distribución	Cuenta con una buena organización en la distribución
	No hay buena recepción de mercadería	Buena recepción de mercadería
	No cuenta con un buen control de la mercadería	Control en el ingreso de la mercadería
	Mala recepción de pedidos	Buena recepción de la mercadería
	Desorden en los despachos	Orden en los despachos
	Desorden en los tiempos de entrega	Orden en los tiempos establecidos en la entrega de productos
	Productos entregados inconformes	Conformidad en la entrega de los productos
	No existe un control en las rutas y los tiempos de entrega	Control en las rutas de despacho
	Errores en el inventario	Buen control de inventarios
ÁREA DE VENTAS	Mala información al cliente por algún producto	Cliente satisfecho por la información de los productos, con ficha técnica y hoja de seguridad.
	Mala comunicación con los clientes de la zona de Chicama y Pacasmayo	Buena comunicación con los clientes de Chicama y Pacasmayo
	No existe un procedimiento adecuado en las ventas	Existencia de Flujograma de ventas
	Pérdida de tiempo en la atención al cliente en la toma de su pedido	Buen tiempo en la toma de pedido

FICHA DE OBSERVACIÓN ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN

ESCALA DE VALORACIÓN		PUNTAJE
Excelente	Se desempeña mejor de lo esperado	5
Muy bien	Se desempeña en el rango esperado	4
Bien	Se desempeña en el rango inferior a lo esperado	3
Mejorable	Se inicia en el rango esperado	2
Sin realizar	No se observó o tuvo dificultad para lograr el rango esperado	1

Nombre:	Ficha de observación	
TÍTULO	GUÍA DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	
ORIGEN:	ÁREA DE LOGÍSTICA	
FECHA:	02 de Mayo	
PERSONAL:	Sr. Afranio Mendoza Reforme - ALMACENERO	
CRÍTERIOS A EVALUAR		
ASPECTOS GENERALES	Carencia de un manual de procedimientos	1
	Inexistencia de señales, avisos y carteles	1
	Utilización inadecuada del espacio en el almacén	1
	Mala distribución de la mercadería	1
ASPECTOS ESPECÍFICOS	Existe orden en la organización del almacén	1
	El área está distribuida uniformemente	1
	Los productos son visibles a simple vista	1
	Los productos se encuentran codificados	1
	Los productos se encuentran seleccionados	2
	Existe demoras en las atenciones	2
	No hay control para ordenar pedidos	1
	Reclamos de clientes por entregar productos inconforme	2
	Personal capacitado	3
	Personal amable/servicial	5
	Rapidez en la atención	1
	Cumplimiento en la entrega	1
	Facilidad del transporte	2

	Presenta adecuada vestimenta	4
	Revisar periódicamente el inventario	2
	Determinar las salidas de productos	1
	Realiza un adecuado control de inventarios	2
	Ubicación con facilidad los productos	1

Nombre:	Ficha de observación	
TÍTULO	GUÍA DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	
ORIGEN:	ÁREA DE VENTAS	
FECHA:	02 de Mayo	
PERSONAL:	Srta. Azucena Morán Bermúdez- Secretaria	
CRÍTERIOS A EVALUAR		
ASPECTOS GENERALES	Carencia de Flujograma para el procedimiento de ventas	1
	Pérdida de tiempo en atención para la orden de compra	1
	Utilización inadecuada del espacio en la distribución del área	1
ASPECTOS ESPECÍFICOS	Existe organización en su proceso de venta	1
	Existe buena comunicación con los clientes	3
	los documentos que utiliza son los adecuados	2
	Persona capacitada	4
	Persona amable/servicial	5
	Rapidez en la atención	3
	Atención a clientes por teléfono	4
	Atención a clientes por correo electrónico	5
	Realiza adecuado procesamiento de pedidos	2
	Revisa periódicamente el inventario	2
	Determina la demanda semanal	4
	Se hace un seguimiento de venta por cliente	2
	Existe adecuada comunicación con el proveedor	3
	Se procesa la orden de compra con tiempo	1
	Se detecta inconformidad en los clientes por la demora en su factura	1
	Se realiza buena atención al cliente	3
	Realiza control de inventario de manera física	1

FICHA DE OBSERVACIÓN DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Nombre:	Ficha de observación	
TÍTULO	GUÍA DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	
ORIGEN:	ÁREA DE LOGÍSTICA	
FECHA:	02 de Mayo	
PERSONAL:	Sr. Afranio Mendoza Reforme - ALMACENERO	
CRÍTERIOS A EVALUAR		
ASPECTOS GENERALES	Existe orden en la organización del almacén	4
	El área está distribuida uniformemente	4
	Los productos son visibles a simple vista	4
	Los productos se encuentran codificados	5
	Los productos se encuentran seleccionados	5
	Existe demoras en las atenciones	1
	No hay control para ordenar pedidos	4
	Reclamos de clientes por entregar productos inconforme	1
	Personal capacitado	4
	Personal amable/servicial	5
	Rapidez en la atención	4
	Cumplimiento en la entrega	4
	Facilidad del transporte	3
	Presenta adecuada vestimenta	5
	Revisar periódicamente el inventario	4
	Determinar las salidas de productos	5
	Realiza un adecuado control de inventarios	4
	Ubicación con facilidad los productos	5
APROBADO:	Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable	Firma

Nombre:	Ficha de observación	
TÍTULO	GUÍA DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	
ORIGEN:	ÁREA DE VENTAS	
FECHA:	02 de Mayo	
PERSONAL:	Srta. Azucena Morán Bermúdez- Secretaria	
CRÍTERIOS A EVALUAR		
ASPECTOS GENERALES	Existe organización en su proceso de venta	5
	Existe buena comunicación con los clientes	5
	los documentos que utiliza son los adecuados	5
	Persona capacitada	4
	Persona amable/servicial	5
	Rapidez en la atención	5
	Atención a clientes por teléfono	5
	Atención a clientes por correo electrónico	5
	Realiza adecuado procesamiento de pedidos	4
	Revisa periódicamente el inventario	4
	Determina la demanda semanal	4
	Se hace un seguimiento de venta por cliente	4
	Existe adecuada comunicación con el proveedor	5
	Se procesa la orden de compra con tiempo	4
	Se detecta conformidad en los clientes	4
	Se realiza buena atención al cliente	4
	Realiza control de inventario de manera física	3
APROBADO:	Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable	Firma

LISTA DE COTEJO ANTES

	LISTA DE COTEJO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 S DE KAIZEN		
Nombre del responsable:	Sr. Afranio Mendoza Reforme		
Área:	Logística		
INSTRUCCIONES			
<i>Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “si” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “no”. En la columna OBSERVACIONES escribir cuando tenga que hacer comentarios, si fuese necesario.</i>			
INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Se realizan procesos organizados para los despachos		x	No, porque depende del proceso de venta.
Se organiza la reubicación de los productos		x	No, por falta de tiempo.
Existe orden y estandarización en el almacén y despacho		x	No, por falta de organización y tiempo.
Adecuada recepción de mercadería	x		
Organización en el almacén por códigos		x	No, se verifica.
Existe levantamiento de inventarios físicos		x	No, por falta de orden y limpieza.
Existe rotación de inventario		x	No, por falta de tiempo.
Manejo de control de inventarios	x		
Se revisan los productos vencidos		x	Eventualmente.
Diseño de distribución del almacén		x	No presenta.
Layout aprobado		x	No presenta.

	LISTA DE COTEJO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 S DE KAIZEN		
Nombre de los responsables:	Ing. Leonel Pérez Ormeño Srta. Azucena Morán Bermúdez		
Área:	Ventas		
INSTRUCCIONES			
<i>Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “si” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “no”. En la columna OBSERVACIONES escribir cuando tenga que hacer comentarios, si fuese necesario.</i>			
PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Se realiza una atención personalidad al cliente		x	<i>No, se lleva a cabo por falta de tiempo</i>
Orden y estandarización en los documentos de ventas		x	<i>Falta organización.</i>
Existe un adecuado proceso de venta		x	<i>Falta un Flujograma de acción</i>
Se realiza seguimiento post ventas		x	<i>A cargo del Ing. Leonel Pérez.</i>
Se coordinan ventas con los clientes		x	<i>A cargo del Ing. Leonel Pérez – mantiene comunicación con los clientes.</i>
Se verifican los productos que se venden	x		
Se calcula la rotación de inventario	x		
Manejo en el control de stock	x		
Se hace una inspección de los productos existentes		x	<i>Solo se corrobora en el despacho que se realiza.</i>
Diseño de distribución de las oficinas		x	<i>No presenta.</i>
Layout aprobado		x	<i>No presenta.</i>

	LISTA DE COTEJO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 S DE KAIZEN		
Nombre del responsable:	Sr. Afranio Mendoza Reforme		
Área:	Logística		
INSTRUCCIONES			
<i>Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “si” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “no”. En la columna OBSERVACIONES escribir cuando tenga que hacer comentarios, si fuese necesario.</i>			
INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Se realizan procesos organizados para los despachos		x	<i>No, porque depende del proceso de venta.</i>
Se organiza la reubicación de los productos	x		
Existe orden y estandarización en el almacén y despacho	x		
Adecuada recepción de mercadería	x		
Organización en el almacén por códigos	x		
Existe levantamiento de inventarios físicos	x		
Existe rotación de inventario		x	<i>No, Por falta de tiempo.</i>
Manejo de control de inventarios	x		
Se revisan los productos vencidos	x		
Diseño de distribución del almacén	x		
Layout aprobado	x		
APROBADO:	----- Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable Firma		

	LISTA DE COTEJO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 S DE KAIZEN		
Nombre de los responsables:	Ing. Leonel Pérez Ormeño Srta. Azucena Morán Bermúdez		
Área:	Ventas		
INSTRUCCIONES			
<i>Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “si” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “no”. En la columna OBSERVACIONES escribir cuando tenga que hacer comentarios, si fuese necesario.</i>			
PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Se realiza una atención personalidad al cliente	x		
Orden y estandarización en los documentos de ventas	x		
Existe un adecuado proceso de venta	x		
Se realiza seguimiento post ventas	x		<i>A cargo del Ing. Leonel Pérez.</i>
Se coordinan ventas con los clientes	x		<i>comunicación con los clientes</i>
Se verifican los productos que se venden	x		
Se calcula la rotación de inventario	x		
Manejo en el control de stock	x		
Se hace una inspección de los productos existentes		x	<i>Solo se corrobora en el despacho que se realiza.</i>
Diseño de distribución de las oficinas	x		
Layout aprobado	x		
APROBADO:	----- Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable Firma		

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

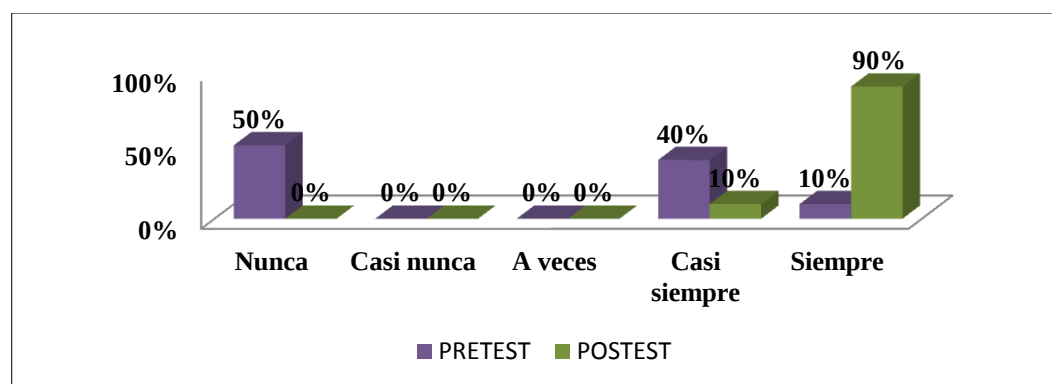
Tabla 1

Nivel de organización de los documentos que definen las funciones y procesos en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORGANIZACIÓN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	5	50	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	0	0	1	0
Casi siempre	4	40	4	10
Siempre	1	10	5	90
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 1. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 9 colaboradores de la organización, que representan el 90% respondieron que siempre existe un nivel en la organización en los documentos del área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017.

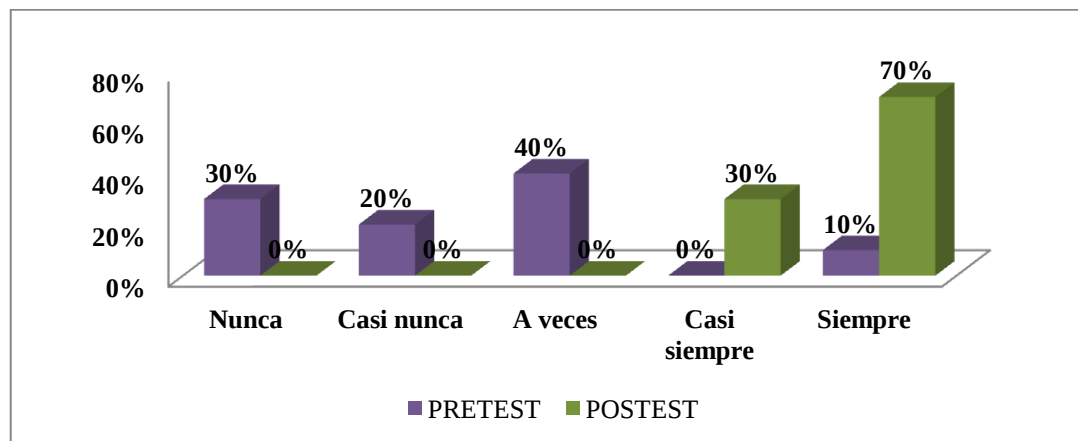
Tabla 2

Nivel de organización en los procesos internos en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORGANIZACIÓN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	3	30	0	0
Casi nunca	2	20	0	0
A veces	4	10	2	0
Casi siempre	0	0	4	30
Siempre	1	10	4	70
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 2. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 7 colaboradores de la organización, que representan el 70% respondieron que siempre existe un nivel en la organización en sus procesos internos del área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017.

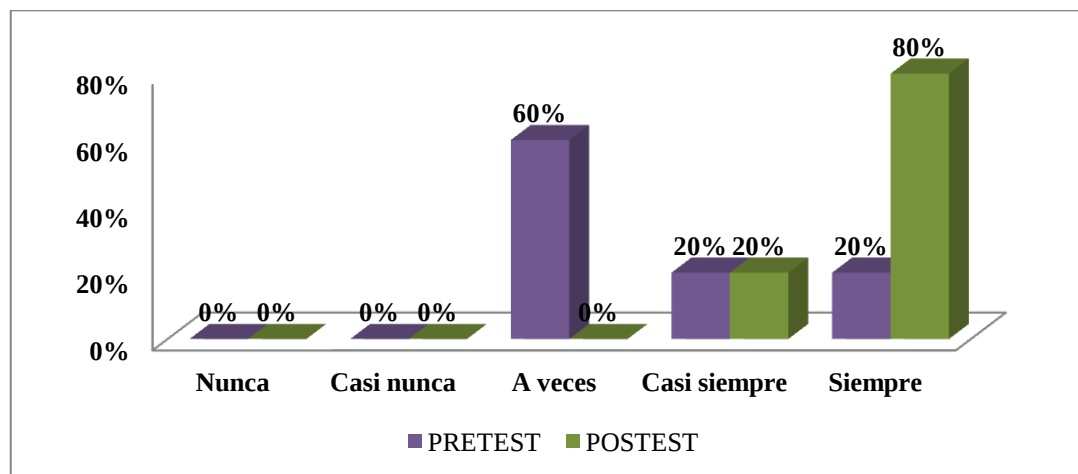
Tabla 3

Nivel de clasificación en los materiales de trabajo de acuerdo a sus actividades asignadas en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN CLASIFICACIÓN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	6	60	6	0
Casi siempre	2	20	2	20
Siempre	2	20	2	80
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 3. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 8 colaboradores de la organización, que representan el 80% respondieron que siempre existe un nivel de clasificación en los materiales de trabajo del área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017.

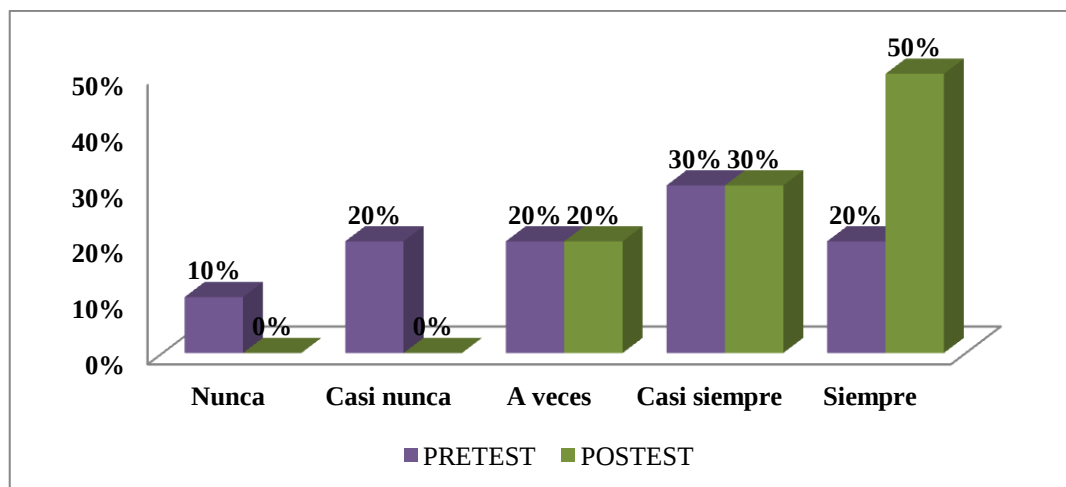
Tabla 4

Nivel de orden con los materiales y herramientas para el desempeño de sus labores en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORDEN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	1	10	1	0
Casi nunca	2	20	2	0
A veces	2	20	2	20
Casi siempre	3	30	3	30
Siempre	2	20	2	50
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 4. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 5 colaboradores de la organización, que representan el 50% respondieron que siempre existe un nivel de orden con los materiales y herramientas del área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 30% responden a casi siempre.

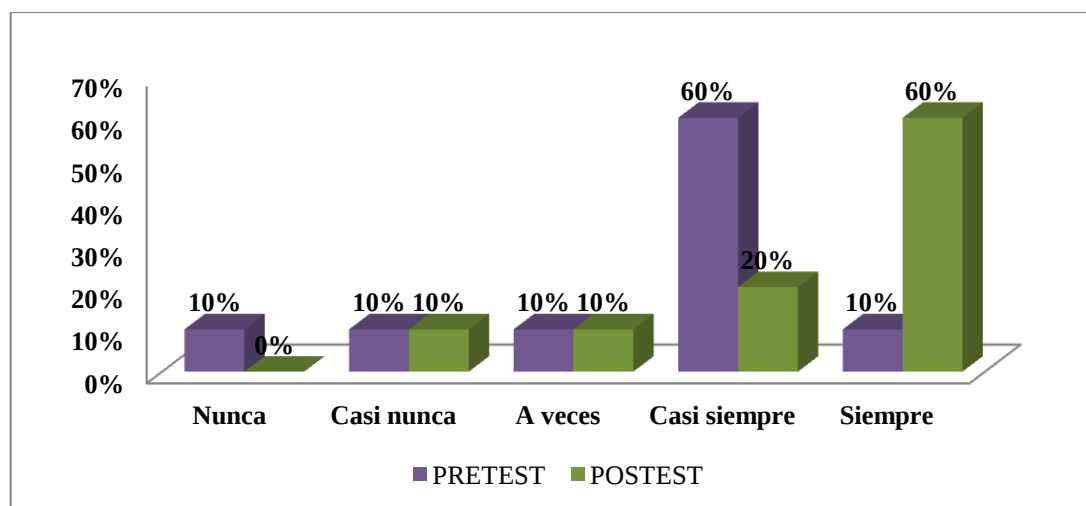
Tabla 5

Nivel de orden constante con los objetos servibles y no servibles en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORDEN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	1	10	0	0
Casi nunca	1	10	1	10
A veces	1	10	1	10
Casi siempre	6	60	2	20
Siempre	1	10	6	60
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 5. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 6 colaboradores de la organización, que representan el 60% respondieron que siempre existe un nivel de orden constante con los objetos servibles y no servibles en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 20% responden a casi siempre.

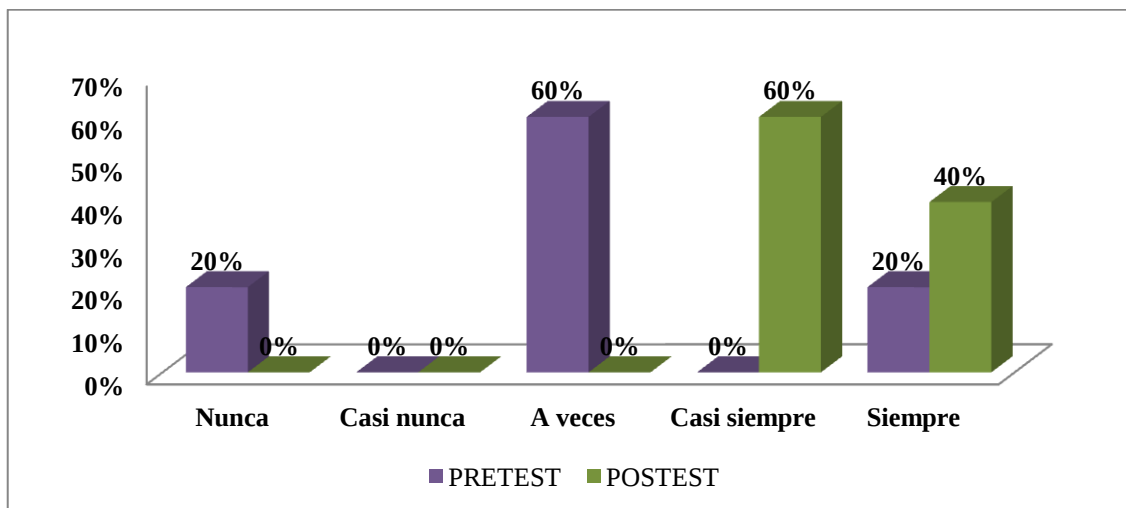
Tabla 6

Nivel de orden en el desplazamiento dentro de las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORDEN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	2	20	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	6	60	0	0
Casi siempre	0	0	6	60
Siempre	2	20	4	40
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 6. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 6 colaboradores de la organización, que representan el 60% respondieron que casi siempre existe un nivel de orden en el desplazamiento dentro del área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 40% responden siempre.

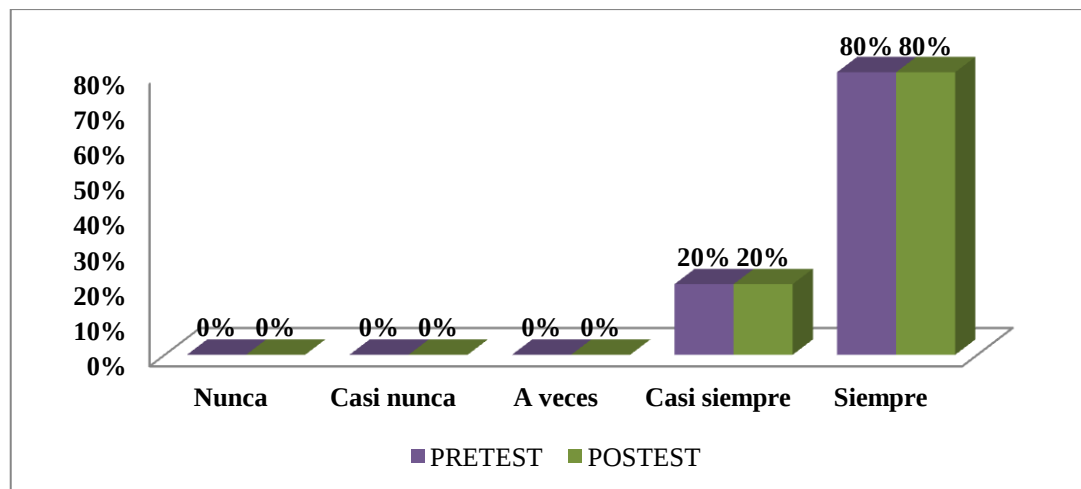
Tabla 7

Nivel de orden en la señalización establecida por Indeci en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORDEN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi siempre	2	20	2	20
Siempre	8	80	8	80
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 7. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 8 colaboradores de la organización, que representan el 80% respondieron que siempre existe un nivel de orden en la señalización por Indeci del área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 20% responden casi siempre.

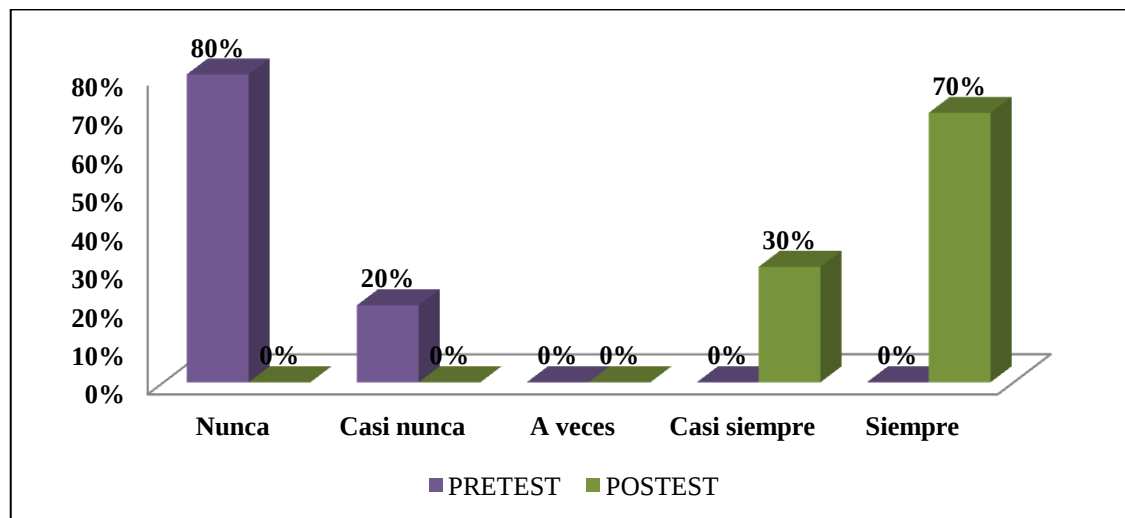
Tabla 8

Nivel de normas de seguridad y salud ocupacional en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN	Pretest		Posttest	
NORMA DE SEGURIDAD	f	%	f	%
Nunca	8	80	0	0
Casi nunca	2	20	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	3	30
Siempre	0	0	7	70
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 8. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 7 colaboradores de la organización, que representan el 70% respondieron que siempre existe un nivel de normas de seguridad y salud ocupacional en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 30% responden casi siempre.

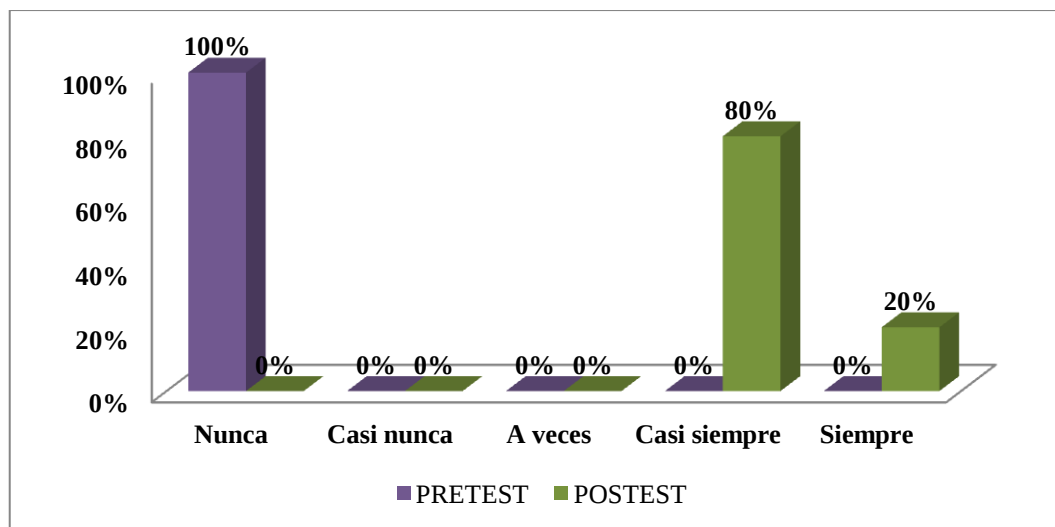
Tabla 9

Nivel de organización de los documentos que definen las funciones y procesos en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORGANIZACIÓN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	10	100	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	8	80
Siempre	0	0	2	20
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 9. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 8 colaboradores de la organización, que representan el 80% respondieron casi siempre existe un nivel de organización en los documentos en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 20% responden que siempre existe.

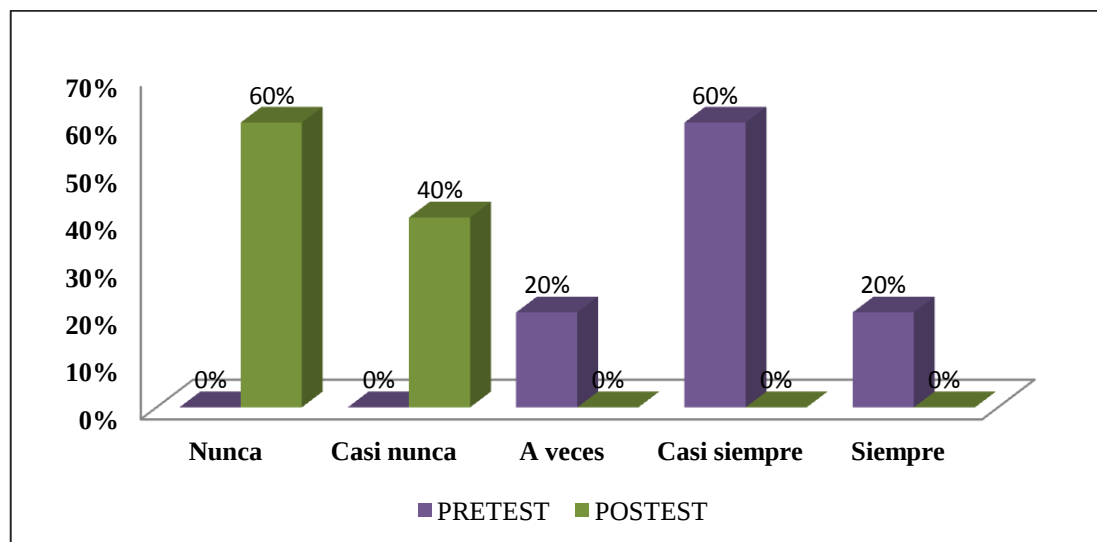
Tabla 10

Nivel de organización de limpieza y orden en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ORGANIZACIÓN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	60
Casi nunca	0	0	0	40
A veces	2	20	2	0
Casi siempre	6	60	2	0
Siempre	2	20	6	0
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 10. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, los colaboradores de la organización, respondieron 60% nunca y 40% casi siempre existe limpieza y orden en su trabajo en las área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 20% responden que siempre existe.

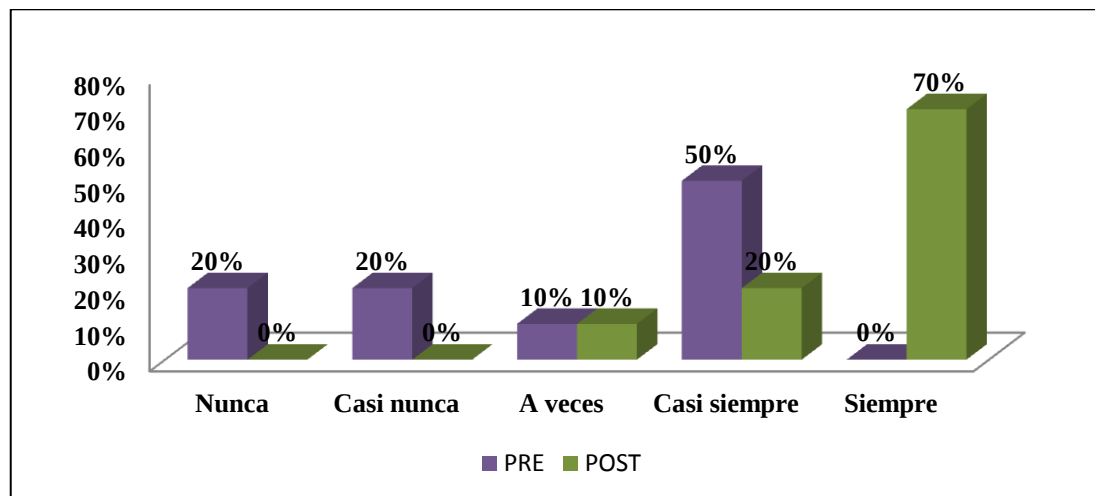
Tabla 11

Nivel de clasificación en los materiales de trabajo de acuerdo a sus actividades asignadas en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN CLASIFICACIÓN	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Nunca	1	10	0	0
Casi nunca	2	20	0	0
A veces	0	0	1	10
Casi siempre	7	70	7	20
Siempre	0	0	2	70
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 11. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 8 colaboradores de la organización, que representan el 80% respondieron casi siempre existe un nivel de clasificación en los materiales de trabajo en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 20% responden que siempre existe.

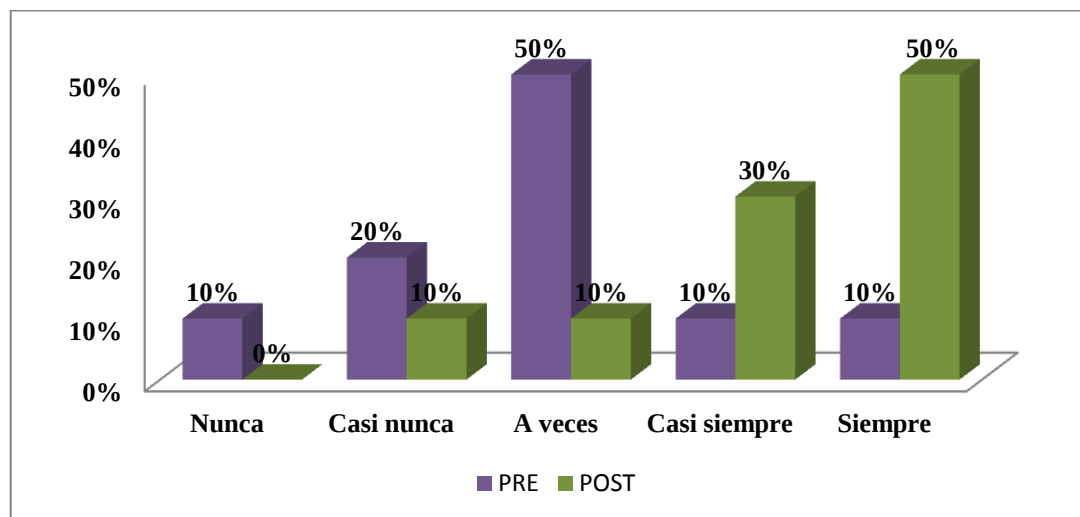
Tabla 12

Nivel de estandarización en la coordinación de procedimientos y metas en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN ESTANDARIZACIÓN	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	1	10	0	0
Casi nunca	2	20	2	10
A veces	5	50	1	10
Casi siempre	1	10	2	30
Siempre	1	10	5	50
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 12. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 5 colaboradores de la organización, que representan el 50% respondieron siempre existe un nivel de estandarización en la coordinación de procedimientos y metas en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 30% responden que siempre existe.

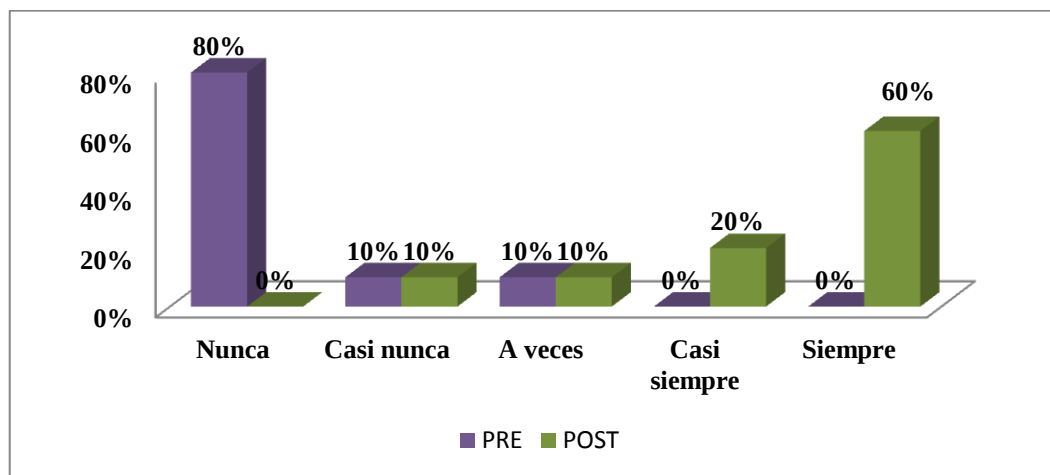
Tabla 13

Nivel de los procesos internos estandarizados en base a las mejores prácticas en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN PROCESOS	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	8	80	0	0
Casi nunca	1	10	1	10
A veces	1	10	1	10
Casi siempre	0	0	7	20
Siempre	0	0	1	60
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 13. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 6 colaboradores de la organización, que representan el 60% respondieron siempre existe procesos internos estandarizados en base a las mejores prácticas en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 20% responden a casi siempre existe.

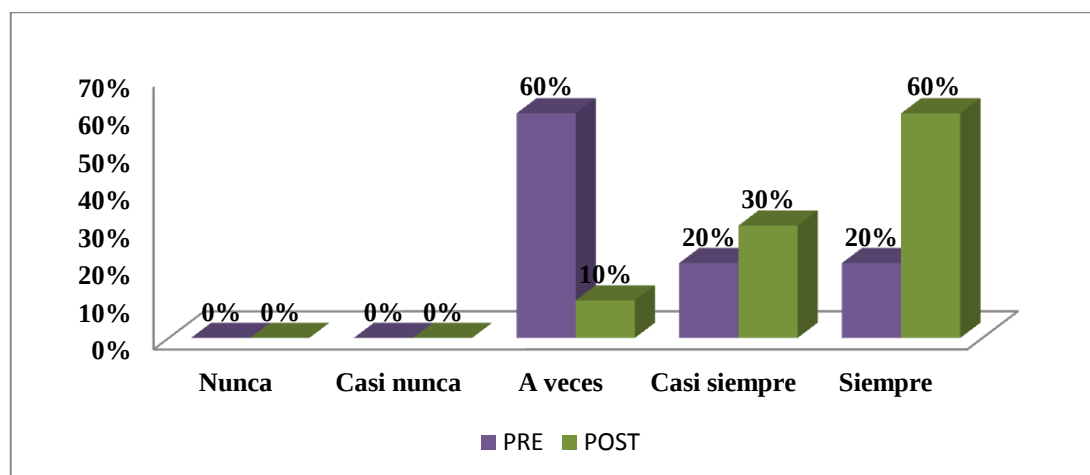
Tabla 14

Nivel de disciplina en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN DISCIPLINA	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	6	60	2	10
Casi siempre	2	20	6	30
Siempre	2	20	2	60
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 14. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 6 colaboradores de la organización, que representan el 60% respondieron siempre existe disciplina en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 30% responden a casi siempre existe.

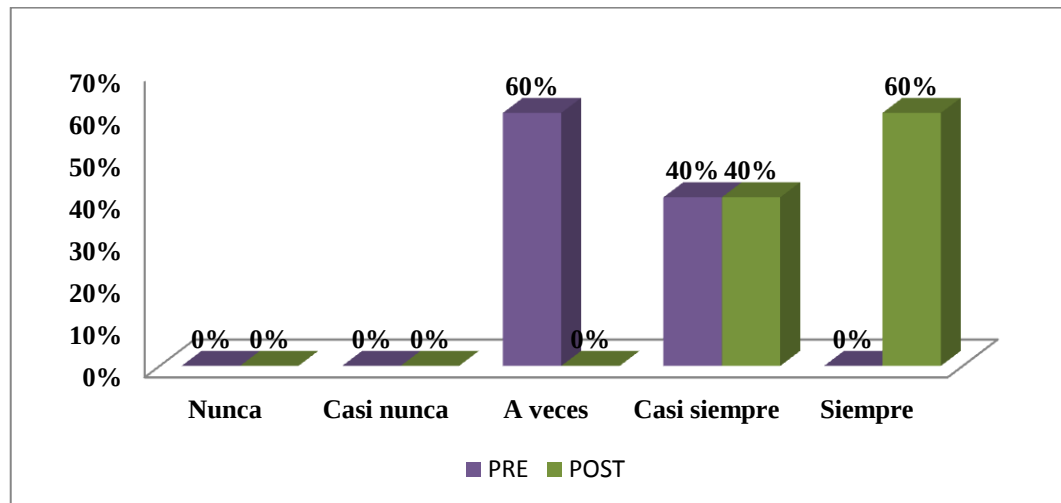
Tabla 15

Nivel de la práctica de disciplina en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN DISCIPLINA	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	6	60	0	0
Casi siempre	4	40	4	40
Siempre	0	0	6	60
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 15. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 9 colaboradores de la organización, que representan el 60% respondieron siempre existe nivel de práctica en la disciplina en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 40% responden a casi siempre existe.

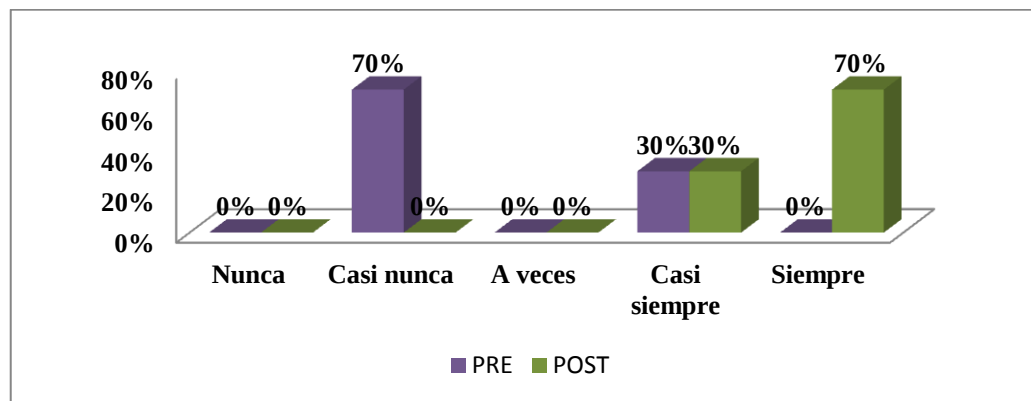
Tabla 16

Nivel de disciplina en los procedimientos indicados por su superior y los documentos de gestión establecidos en el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017

KAIZEN DISCIPLINA	Pretest		Posttest	
	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	7	70	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi siempre	3	30	3	30
Siempre	0	0	7	70
Total	10	100	10	100

Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores



Fuente: Aplicación de encuesta - abril 2017

Elaborado por: Los autores

Figura 16. De los 10 encuestados que es el 100%, podemos decir que, 7 colaboradores de la organización, que representan el 70% responden que siempre existe disciplina en los procedimientos indicados por su superior y los documentos de gestión establecidos el área de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017 y el 30% responden a casi siempre existe.

4.2 Análisis ligado a la hipótesis:

Prueba de hipótesis

H0: La implementación de la metodología de las 5S de Kaizen no incrementará la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017.

H1: La implementación de la metodología de las 5S de Kaizen incrementará la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017.

Procesamos y analizamos los datos en el software estadístico SPSS23 y obtuvimos los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de datos

	Casos					
	A		B		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Kaizen Nivel de Productividad	10	100,0%	0	0,0%	10	100,0%

Frecuencia observada

Tabla cruzada 5 S KAIZEN * PRODUCTIVIDAD

		Nivel de productividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Kaizen	Nunca	0	1	0	1
	Casi nunca	0	2	0	2
	A veces	1	1	2	4
	Casi siempre	1	2	0	3
	Siempre	0	0	0	0
Total		3	7	0	10

Frecuencia esperada

Tabla cruzada 5 S KAIZEN * PRODUCTIVIDAD

		Nivel de productividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Kaizen	Nunca	0	1	0	2
	Casi nunca	0	0	0	2
	A veces	1	1	1	4
	Casi siempre	1	0	2	3
	Siempre	0	0	3	0
Total		2	2	6	10

Análisis e interpretación:

Se observa que valor del estadístico Chi-cuadrado $X^2 = 89.14$, influencia en su productividad se encuentra fuera de la región de aceptación de H_0 , es mayor que el valor Chi-cuadrado a un nivel de confianza del 95%, la probabilidad del estadístico $p = 0.000$, el cual es mucho menor a la significancia (0.05); por lo tanto rechazamos la H_0 , y observamos de que no existe homogeneidad entre las variables.

Chi-cuadrado $X^2 = 34.77$, influencia en sus procesos actuales se encuentra fuera de la región de aceptación de H_0 , es mayor que el valor Chi-cuadrado a un nivel de confianza del 95%, la probabilidad del estadístico $p = 0.000$, el cual es mucho menor a la significancia (0.05); por lo tanto rechazamos la H_0 , y observamos de que no existe homogeneidad entre las variables.

En conclusión, se acepta la Hipótesis alternativa “ H_1 ”, y determinamos de que existe relación estadísticamente significativa entre las variables, en conclusión, se afirma que: *“La implementación de la metodología de las 5S de Kaizen incrementará la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017”.*

Tabla 17

Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017

INFLUENCIA DE PRODUCTIVIDAD	Promedio	%	Diferencia	t _{cal}	Significancia
Pre-test	27.7	50%	23%	89.14	p = 0.000 < 0.05
Post-test	40.9	73%			Significativo

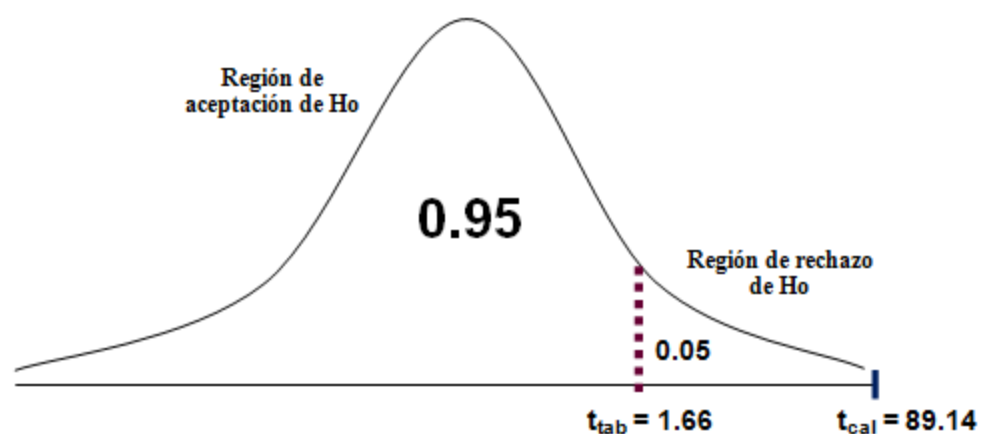


Figura 17. Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017.

Tabla 18

Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en los procesos actuales en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017

PROCESOS	Promedio	%	Diferencia	t_{cal}	Significancia
Pre-test	4.0	50%	21%	34.77	$p = 0.000 < 0.05$
Post-test	5.7	71%			Significativo

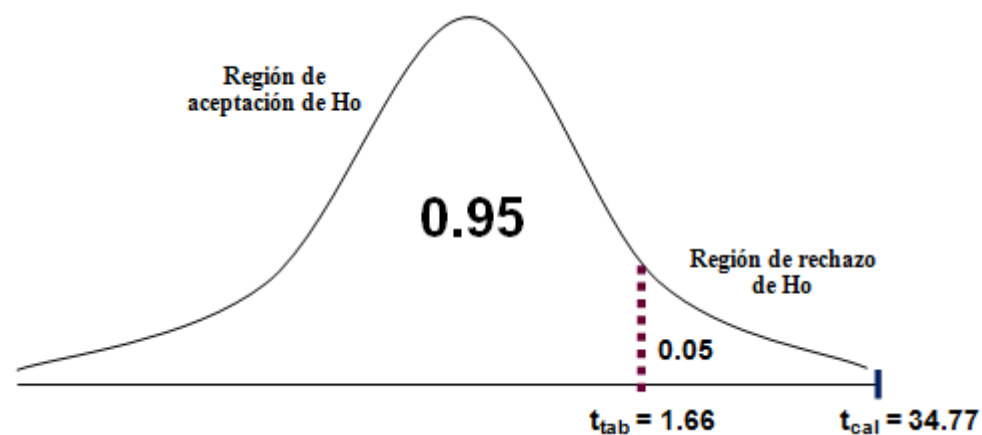


Figura 18. Prueba de hipótesis de la metodología de las 5S de Kaizen y su influencia en los procesos actuales en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre

Tabla 19

Prueba de hipótesis de la productividad actual en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017

PRODUCTIVIDAD	Promedio	%	Diferencia	t _{cal}	Significancia
Pre-test	4.0	50%	22%	41.00	p = 0.000 < 0.05
Post-test	5.8	72%			Significativo

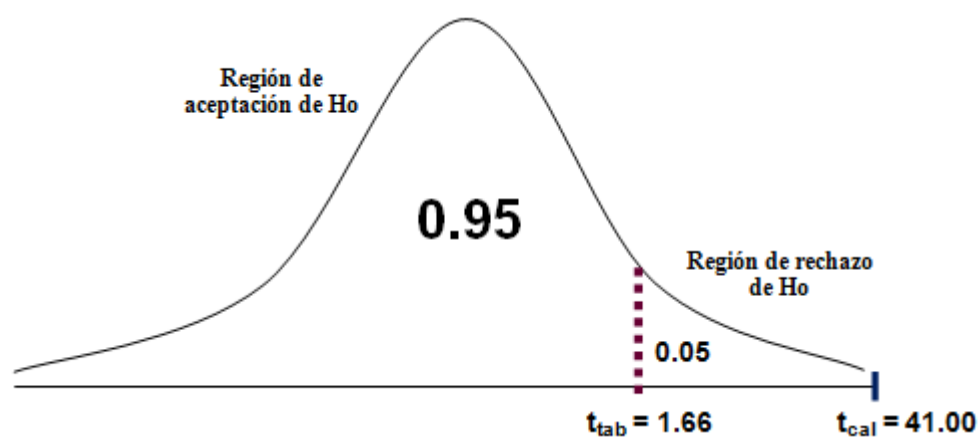


Figura 19. Prueba de hipótesis de la productividad actual en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017.

Tabla 20:

Prueba de hipótesis de la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017

APLICACIÓN	Promedio	%	Diferencia	t_{cal}	Significancia
Pre-test	4.0	50%	22%	37.57	$p = 0.000 < 0.05$
Post-test	5.7	72%			Significativo

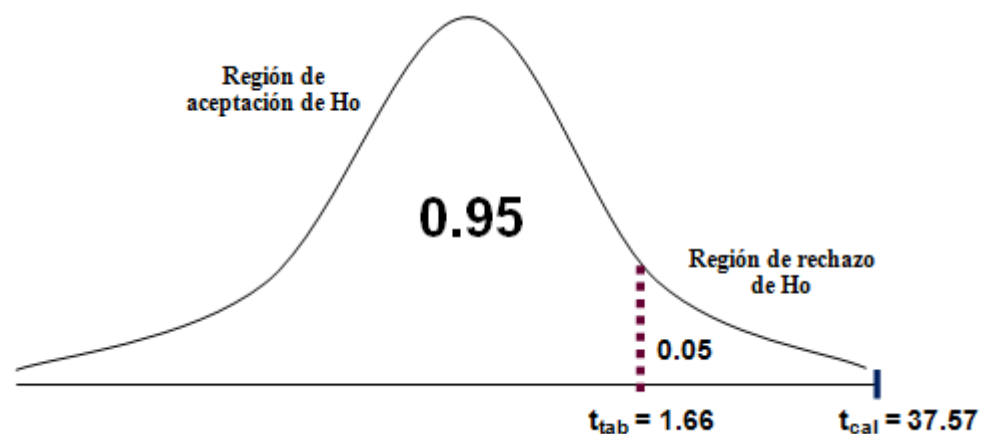


Figura 20. Prueba de hipótesis de la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017.

Tabla 21

Prueba de hipótesis para la evaluación de los resultados de la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, 2017

DESARROLLO CONSTANTE	Promedio	%	Diferencia	t _{cal}	Significancia
Pre-test	4.0	49%	26%	57.12	p = 0.000 < 0.05
Post-test	6.0	75%			Significativo

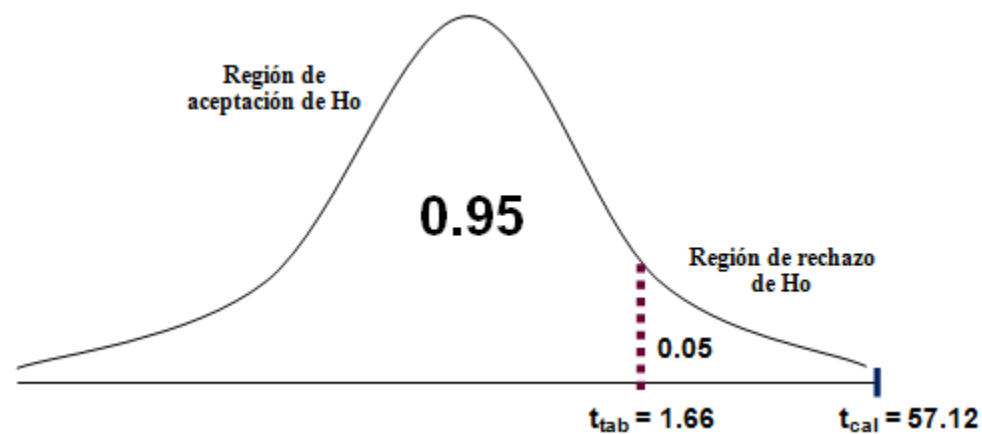


Figura 21. Prueba de hipótesis para la evaluación de los resultados de la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A del 1° trimestre, 2017.

4.2. Discusión de resultados

En cuanto al objetivo de la investigación

En cuanto al objetivo general, “Determinar si la Implementación de la metodología de las 5S de Kaizen contribuirá a mejorar la Productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° Trimestre, año 2017”,

Esta relación se determinó aplicando la prueba de CHI CUADRADO donde se obtuvo un valor P de 0.000001, el cual es menor del 5% el cual queda demostrado la hipótesis.

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores, como observamos en la tabla 13 el 20% casi siempre y el 60% siempre están estandarizados conformes con los procesos internos en base a las mejores prácticas, siendo estos porcentajes el mayor número de trabajadores encuestados.

Los principales problemas que afectan la productividad en las áreas de logística y venta son: aprovisionamiento inadecuado, falta de Layout, no tiene un control de inventario, mala distribución en el área de almacén, inexistencia de carteles, deficiente la revisión del inventario, mala planificación. Para ello la metodología de las 5S de Kaizen plantea; clasificar las actividades de logística y ventas (logística de distribución – salida – abastecimiento – inventario) y en ventas se desarrolla de manera eficiente y eficaz que garantice el aprovisionamiento; por lo que se considera que es buena, según cuadro comparativo N° 3.7.

Se puede afirmar que este objetivo ha sido alcanzado, evidenciándose que la metodología de las 5S de Kaizen mejora la productividad, en las áreas de logística y ventas dentro del 1° Trimestre, año 2017. Al respecto, se toma como referencia la teoría de Massaki (1986), quien señala que el Kaizen es el mejoramiento continuo y establece que todos los días se tiene que mejorar algo y que estas mejoras permanentes se convierten, a la larga, en una estrategia de vida, esta filosofía sirve

a nivel de empresa, mientras haya búsqueda de objetivos, tanto de calidad y productividad para lograr el éxito esperado.

En ese mismo sentido se expresa Ramírez (2007) quien afirma que la implementación de las 5S de Kaizen son importantes en las diferentes áreas, por ejemplo, permite eliminar despilfarros y mejorar las condiciones de seguridad, beneficiando así a la empresa y sus empleados en relación a sus funciones establecidas.

Los resultados anteriores coinciden con los hallazgos de Puyen (2011), en su tesis “Análisis de un sistema de producción bajo el enfoque Lean Manufacturing para la optimización de la cadena productiva de la empresa Induplast”. El investigador concluye que luego de la implementación de la metodología de las 5S los cambios son visibles desde el primer momento en que esta herramienta es aplicada a la organización. Los beneficios que se obtienen al implementar esta metodología es que las operaciones y el trabajo son más fáciles de lograr ya que se encuentran limpios, organizados y por tanto más seguros para el personal. Una empresa para que incremente día a día su productividad debe contar con un personal motivado, que le permita mejorar eficiencia y eficacia, logrando así obtener una productividad significativa.

En cuanto a los objetivos específicos

Los objetivos específicos investigados, todos han sido alcanzados satisfactoriamente, como se indican:

En relación al primer objetivo específico: “Identificar los procesos actuales en las áreas de logística y ventas”,

Los procesos actuales en el área de logística según Diagrama comparativo N° 3.6 se especifica el tiempo de 4 horas para la distribución de mercadería en el almacén y 2 horas para la recepción de mercadería; en cuanto al área de ventas son la atención al cliente que se lleva a cabo 1 hora y el control de pedido se desarrolla en 1 hora y media, cada área presentan actividades principales, en lo que corresponde al

almacén, es que no existe un procedimiento adecuado en la distribución de los productos; la segunda no existe un control específico de la recepción de la mercadería en la cual se dé conformidad a todo lo ingresado al almacén.

Existen también dos actividades importantes en el área de ventas, primero es la atención al cliente y la entrega del producto, esta última depende de tres factores en la entrega a domicilio, agencia de transporte o programar la entrega, depende lo que el cliente desee realizar.

Según los resultados obtenidos en la encuesta de la metodología de las 5S de Kaizen, como se observa en la tabla 2, el 30% casi siempre y el 70% siempre los procesos internos establecidos en su área le permiten alcanzar sus metas, mejorando el logro de metas en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017, a su vez confirma lo dicho por Rey (2005) quien señala que la 5S es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo que llevan al logro de metas.

De acuerdo a Ramírez (2007), la implementación de las 5S de Kaizen es importante aplicar en las organizaciones como en sus diferentes áreas, puesto que , esto permite eliminar despilfarros, mayo calidad, tiempos de respuesta mas cortos, genera cultura organizacional y mejorar las condiciones de seguridad industrial, todo esto beneficiando a la empresa y sus empleados.

De los resultados obtenidos, se observa en la tabla 1, donde el 90% de los trabajadores encuestados mencionan que después de la aplicación de metodología existen documentos donde especifican funciones y/o procesos de su área de trabajo; en la tabla 10 un 60% nunca y 40% casi nunca responden que no existen inconvenientes en su área de trabajo por falta de limpieza. Asimismo, en la tabla 12 el 50% siempre y el 30% casi siempre coordinan los esfuerzos de los trabajadores a través de procedimientos y metas.

En cuanto al segundo objetivo específico: “*Evaluar la productividad actual en las áreas de logística y ventas*”,

La productividad actual se puede evidenciar que existe bajo rendimiento en sus procesos que son llevados a cabo por los colaboradores, puesto que, no existe Flujograma que evidencien los procesos internos, esto se puede demostrar con los indicadores de productividad que se utiliza es el tiempo, el costo y los gastos financieros. **(ver anexo 13)**

Se confirma del total de los encuestado responden que siempre siguen los procedimientos indicados por su superior inmediato, a través de la tabla 16 podemos apreciar que el 70% indican que la productividad es alta en las áreas de logística y ventas, y esto se confirma con el autor Adam & Ebert (1991), quien afirma que la productividad es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados que se relaciona directamente con las tareas, es decir a mejor énfasis en las tareas mayor será la productividad.

Por su parte Prokopenko (1989), es más importante cuando la dirección acepta el mejoramiento de la productividad como un criterio objetivo principal de su compañía o empresa. Sin embargo, sólo la productividad, cuando es el principal objetivo de una empresa, puede integrar y equilibrar las esferas de la comercialización, los beneficios, los costos de producción, los rendimientos de las inversiones, las ventas y el producto.

Del análisis de estos indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados teniendo en cuenta las actividades de antes y después de aplicar esta metodología. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Los resultados anteriores son corroborados por Becerra & Alayo (2014), en su tesis “Implementación del Plan De Mejora Continua en el Área de Producción aplicando La Metodología Phva En La Empresa Agroindustrias Kaizen”, concluyó que la

implementación de la herramienta de las 5S con la capacitación al personal para seguir la secuencia de dicha técnica de mejora, al contribuir con la aplicación de los indicadores de gestión, se mejoró la productividad, condiciones de salubridad y se difundió el manual de limpieza, para asegurar un mantenimiento y desinfección de los equipos y materiales en las áreas involucradas.

En cuanto al tercer objetivo específico: “Estructuración de la metodología de las 5S de Kaizen a las áreas de logística y ventas”,

Según los resultados obtenidos en la encuesta de la metodología de las 5S de Kaizen a los trabajadores del área, como se observa en la tabla 3 y figura 3, el 80% califican que siempre clasifican sus materiales de trabajo de acuerdo a sus actividades y el 20% como casi siempre, asimismo, en la tabla 4 y figura 4, el 50% siempre ubican con facilidad los materiales y herramientas para el desempeño de sus labores, el 30% casi siempre y el 20% a veces, también, en la tabla 5 y figura 5, el 60% siempre no existe una mezcla de objetivos servibles y no servibles en su área de trabajo y el 20% casi siempre, además, en la tabla 6 y figura 6 el 40% siempre tiene la facilidad para desplazarse cómodamente dentro de su área de trabajo y el 60% casi siempre.

Conforme a lo indicado anteriormente se demuestra la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen, con la guía de observación y lista de cotejo antes y después (pág. 89 – 96) asimismo, también con la sensibilización a colaboradores. **(ver anexo N° 12)**

Respecto a lo anterior, Según Lefcovich (2005), el sistema Kaizen se trata de mejoramiento continuo e involucra a todas las personas de la organización, desde la dirección general hasta los operarios de primera línea. Kaizen se enfoca en la simplificación de procesos, conocimiento del comportamiento humano y la mejora de las personas, creatividad aplicada, calidad como primer objetivo y la

eliminación de desperdicios. La estrategia de Kaizen se nos presenta como un enfoque de sistemas y herramientas para la solución de problemas que puede aplicarse en la mejora de la competitividad de la empresa y, por ende, en su rentabilidad y supervivencia. Además de poner el sentido común en práctica, se trata de la necesidad de desarrollar una organización de aprendizaje que permita lograr cada día metas más elevadas.

Esto se confirma en lo referido por el autor Según Gómez (1991), el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en un departamento de una empresa debe ser: económico y acumulativo, es decir, lo que hagamos permita abrir las posibilidades de mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

Asimismo, en el cuadro comparativo se demuestran las etapas de aprovisionamiento, almacenamiento y ventas: mejora en los tiempos, control para ordenar pedidos, control de inventarios, existencia de layout, buena distribución en la mercadería, existencia de señales, buen control de recepción y salida de productos, disminución en los procesos de ventas y facturación, existencia de Flujograma, buen tiempo en la toma de pedido y control en la ruta de despacho. **(ver anexo N° 8)**

Es por ello que las personas encaminan todas acciones para poder alcanzar determinados objetivos o fines que son muy importantes para la organización, todo ello permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados en relación a los resultados logrados y resultados propuestos.

En cuanto al cuarto objetivo específico: “Evaluar los resultados de la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen”,

Después de la aplicación de la encuesta sobre la metodología de las 5S de Kaizen como se observa en la tabla 11 y figura 11, el 70% de los trabajadores califican

como siempre, el 20% como casi siempre y el 10% restante como a veces conocen los procedimientos y normas para la realización de su trabajo.

En la tabla 14 y figura 14, el 60% de los trabajadores afirman que siempre y el 30% casi siempre afirman que la disciplina es un hábito que práctica cotidianamente

Esto explica Massaki (1986), quien dice que existen cuatro factores claves en el desarrollo del Kaizen, a través de la eliminación de las seis grandes causas de desperdicio, los cuales son llamados mudas, necesarias para un cambio paradigmático y cultural.

Asimismo, la función del Área de logística y ventas es hacer que la fortaleza es la productividad para beneficio de la empresa, clientes y empleados. Esto significa saber trabajar, crear, desarrollar y aplicar las habilidades y competencias de la fuerza de trabajo. La competitividad a nivel macroeconómico es el grado en que una organización puede producir bienes y servicios que sean aceptados en mercados internacionales, al mismo tiempo mantener o aumentar las ganancias en la empresa.

Los resultados anteriores coinciden con Guevara & Jiménez (2015), en su tesis “Implementación De 5’s para Mejorar la Atención al cliente del Área de Operaciones de Financiera Confianza, Trujillo-2014”, concluyeron lo siguiente:

Al implementarse esta metodología se creó un ambiente de trabajo más agradable, limpio, productivo y eficiente en el área de Operaciones de Financiera Confianza, pasando de un nivel de 59% a un nivel de 90%. Además, se observó que los colaboradores tomaron conocimiento de la importancia de la aplicación de las 5S, asumieron mayor compromiso en la metodología Limpieza, Orden, Estandarización y Disciplina, así como también se realizó un buen trabajo en la selección y clasificación de artículos innecesarios, originando un agradable ambiente de trabajo.

La metodología de las 5S de Kaizen, entonces, se convierte en un aspecto importante, pues el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas realizan y como lo realizan, entonces se puede generar grandes beneficios y aumentar los niveles de productividad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. La implementación de un plan basado en la metodología de las 5S de Kaizen ha contribuido a mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017.
2. Los procesos actuales son deficientes, pues existen problemas en la cadena de suministro, afectando las áreas de logística y ventas.
3. La productividad antes de ser aplicada la metodología de las 5S de Kaizen era regular, existía un problema de planificación y organización; sin embargo, tal como se ha demostrado en los gráficos correspondientes después de su aplicación el resultado fue bueno y excelente.
4. La aplicación de Flujograma en los procesos internos en base a la metodología de las 5S de Kaizen, mejora la productividad en las áreas de logística y ventas, favoreciendo una estructura más sólida y con mayor eficiencia en los resultados.
5. La aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen generó un impacto positivo en la productividad de los colaboradores en cuanto eficiencia y eficacia. Este proceso se vio reflejado en una mejora sustantiva logrando acciones, procedimientos y actividades a las funciones del área de logística y

ventas, promoviendo de esta manera los reconocimientos a cada colaborador por su buen desempeño en sus funciones.

5.2. Recomendaciones

1. Diseñar Flujograma de las 5S de Kaizen para ser aplicados en las áreas de logística y ventas.
2. Capacitar de forma continua a los colaboradores para motivar al personal, promoviendo el reconocimiento de logros y resultados para fortalecer el compromiso de las metas, con nuevas herramientas de gestión actualizadas, para lograr productividad eficiente de manera sostenida, competitiva y enfocada al logro de metas.
3. Es necesario implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, propiciando ambientes físicos adecuados que brinden: organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina.
4. El gerente debe seguir interesándose por el bienestar de sus colaboradores aplicando planes de mejora continua para monitorear los resultados obtenidos de forma periódica y alcanzar rendimientos esperados trimestrales, como mecanismo de evaluación constante.
5. Proponer un programa de incentivos y reconocimientos para mejorar la productividad, a través de premios pecuniarios o no pecuniarios con el objetivo de mantener motivados a los colaboradores.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS

VI. Referencias bibliográficas

Libros

- Bessant & Caffyn (1997), High-involvement innovation through continuous improvement. *International Journal Technology Management*,
- Ballou (1987), ***Logística Administración de la cadena de suministro***. Weatherhead School of Management Case Western Reserve University Pearson Educación, México, 2004, 5ta Edición.
- Deming, W. E. (1996). *Out of the crisis*. Cambridge, Massachusetts: MIT/CAES.
- Harrington, (1997), ***Administración total del mejoramiento continuo***, la nueva generación. Editorial Mc, Graw Hill Interamericana, S.A., Colombia.
- Ishikawa (1988), ***What is Total Quality Control***, 1988, Prentice Hall.
- Gaither N. y Frazier G. (2000). ***Administración de Producción y Operaciones***, octava edición. México: Internacional Thomson Editores.
- García - Pantigozo, Manuel et al. (2002), ***Kaizen o la Mejora Continua***. Revista Industrial Data - Instituto de Investigación FII-UNMSM N° 9.
- Gómez (1991), ***Mejoramiento continuo de calidad y Productividad - Técnicas y Herramientas*** Venezuela: Corporacion Andina de Fomento 1era Edición.
- Gutiérrez (1997). ***Calidad total y Productividad***. ed.3era rev. México: McGraw-Hill.

Kabboul (1994), *Mejora continua* Asociación Japonesa de **Relaciones Humanas**.

Ediciones **Gestión** 2000, S.A. Barcelona.

Lefcovich, (2005), *Kaizen, la mejora continua aplicada en la calidad, productividad y reducción de costos*. McGraw-Hill.

Masaki (2000), *La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*, Traducido por Vasseur 13ª ed. México, MX: Editorial Continental, 2000.

Prokopenko (1989), *La Gestión de la Productividad*, Primera edición Productivity management, Ginebra, Prentice Hall.

Rey (2005). *Las 5S orden y limpieza en el puesto de trabajo*, Madrid, Fundación confemetal.

Schroeder (1992), *Administración de operaciones*, Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Vilca (2012), *El Proyecto de Investigación Científica*. Trujillo, Perú: EDUNT.

Tesis

Barrientos (2009), “*Propuesta de metodología para implementación de las 5S” en las áreas productivas de los Productos Novasure, Mammosite Y Adiana De La Empresa Hologic Surgical Products*”. Universidad para la Cooperación Internacional. Recuperado el 18 de marzo del 2017 <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15b231264bbcebdd?projector=1>

Becerra & Alayo (2014), “***Implementación del Plan De Mejora Continua en el Área de Producción aplicando La Metodología Phva En La Empresa Agroindustrias Kaizen***”, (Tesis de Pregrado) Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela profesional de Ingeniería Industrial. Recuperado el 6 de marzo del 2017 <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15b231264bbcebddd?projector=1>

Eyzaguirre (2014), “***Propuesta de las 5S para la mejora en el proceso de fabricación de pernos en una empresa metálica***”, (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, Facultad de Ingeniería, División de Estudios Profesionales para Ejecutivos Carrera de Ingeniería Industrial. Recuperado el 10 de marzo del 2017 <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/346678/1/Tesis+Torres+Gallardo.pdf>

Franco (2015), “***Análisis y propuesta de mejora de procesos en una Empresa productora de jaulas para gallinas Ponedora***” (Tesis de Pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias e Ingeniería Lima. Recuperado el 28 de marzo del 2017 <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15b231264bbcebddd?projector=1>

Guachisaca & Salazar (2009), “***Implementación de 5S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas***” (Tesis de Pregrado) Escuela superior Politécnica del Litoral, Ecuador, facultad de Ingeniería en

Mecánica y Ciencias de la Producción. Recuperado el 10 de marzo del 2017
<https://www.coursehero.com/file/16369543/Implementaci%C3%B3n-de-5Sdesbloqueadopdf/>

Guevera & Jimenez (2015) ***“Implementación De 5’s para Mejorar la Atención al cliente del Área de Operaciones de Financiera Confianza, Trujillo-2014”***. (Tesis de Pregrado) Universidad Privada del Norte. Recuperado el 02 de abril del 2017 <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/7985>.

Ozuna (2012), ***“La Cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera”***, en el Instituto Politécnico Nacional de México de la Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas. Recuperado el 16 de marzo del 2017 <http://148.204.210.201/tesis/1359572818938FINALTESIS.pdf>

Puyen (2011), ***“Análisis de un sistema de producción bajo el enfoque Lean Manufacturing para la optimización de la cadena productiva de la empresa Induplast”***, Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ingeniería Escuela de Ingeniería Industrial de Lambayeque. Recuperado el 16 de marzo del 2017 <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/346678/1/Tesis+Torres+Gallardo.pdf>

Páginas web

Sistema Integrado de Estadísticas Agrarias (27 de marzo del 2015). Recuperado el 29 de marzo de 2017, de

<http://siea.minag.gob.pe/siea/?q=noticias/bolet%C3%ADn-estad%C3%ADstico-mensual-del-sector-av%C3%ADcola-febrero-2015>

Giacomozzi, C (2015) Actualización del mercado Avícola. Recuperado el 26 de marzo de 2017, de

http://www.odepa.cl/wp-content/files_mf/1428415820Aves201503.pdf

Gomez. (1991). Mejoramiento continuo de calidad y productividad. Técnicas y herramientas. Caracas: CAF. Retrieved from Recuperado el 01 de Abril de

<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/865>
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/865/Mejoramiento%20continuo%20de%20calidad%20y%20productividad_Tecnicas%20y%20herramientas.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado (2015), Gestión de Procesos. Recuperado el 31 de marzo de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html>

Lefcovich (1989), *Productividad su Gestión y Productividad*. Recuperado el 15

de marzo de

<http://www.monografias.com/trabajos25/productividad/productividad.shtml#biblio>

Ramirez (2007), Comportamiento General Sexto Cuatrimestre. Recuperado el 10 de marzo de: <http://adrishgfp.blogspot.pe/2007/06/las-5-s-beneficios.html>

Romero (2014), **Kaizen** Recuperado el 23 de marzo de <http://enromcam.blogspot.pe/2014/07/antecedentes-la-frase-kaizen-se-traduce.html>

Suarez (2004), Administración de Operaciones y Negocios . Recuperado el 30 de Marzo del 2017 de <http://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/kaizen-conceptos-alcance-y-su-proceso.html>

Vargas (2000) Manuel de Implementación Programa 5S. Recuperado el 02 de marzo del 2017, de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/5s/5s.htm>

ANEXOS

VII. ANEXOS

ANEXO N° 1

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Para el trabajo de investigación se utilizó la siguiente técnica: Alfa de Cronbach

Validacion por alfa de Crombach																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
1		4	5	4	4	1	4	2	3	4	3	1	4	4	3	3	49
2		2	3	4	5	2	3	5	5	5	4	2	5	2	5	3	55
3		3	4	2	3	3	2	3	5	3	3	2	5	3	3	4	48
4		2	3	4	3	1	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	43
5		5	4	3	4	2	5	2	2	3	2	2	4	3	2	3	46
6		4	2	4	4	3	4	2	5	4	3	3	3	2	4	4	51
7		4	5	4	5	1	5	3	4	3	3	2	3	3	3	2	50
8		1	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1	2	1	3	3	32
9		5	4	3	5	1	3	4	3	4	1	2	3	2	4	4	48
10		3	5	4	4	1	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	48
Var		1.79	1.07	0.71	0.67	0.68	0.90	1.38	1.16	1.17	0.62	0.32	0.93	0.71	0.68	0.40	

K 20

$\sum V_i$ 13

Vt 38

Sección 1 1.05

Sección 2 0.65

ALFA
(α) 68.33%

ANEXO N° 2

Encuesta

Encuesta de opinión sobre una Implementación de la metodología de las 5S de Kaizen para el incremento de la productividad en las áreas de logística y ventas en Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° Trimestre, año 2017.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

1. ¿Existen documentos que definan las funciones y/o procesos dentro de su área?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

2. ¿Los procesos internos establecidos para su área le permiten alcanzar las metas?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

3. ¿Clasifica sus materiales de trabajo de acuerdo a sus actividades?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

4. ¿Ubica con facilidad los materiales y herramientas para el desempeño de sus labores?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

5. ¿Existen una mezcla de objetos servibles y no servibles en su área de trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

6. ¿Tiene la facilidad para desplazarse cómodamente dentro de su área de trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. ¿En su área de trabajo existe la señalización establecida por indeci?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿Existen normas de seguridad y salud ocupacional?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
9. ¿Se capacitan y se llevan a cabo el cumplimiento de las normas de seguridad?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
10. ¿Existen inconvenientes en su área de trabajo por falta de limpieza?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
11. Conoce Ud. ¿Los procedimientos o normas para la realización de su trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
12. ¿Se coordinan los esfuerzos de los trabajadores a través de procedimientos y metas?
- a. Nunca
 - d. Casi siempre

- b. Casi nunca
c. A veces
e. Siempre
13. ¿Los procesos internos están estandarizados en base a las mejores prácticas?
a. Nunca
b. Casi nunca
c. A veces
d. Casi siempre
e. Siempre
14. ¿la disciplina es un hábito que practica cotidianamente?
a. Nunca
b. Casi nunca
c. A veces
d. Casi siempre
e. Siempre
15. ¿La práctica de la disciplina permite que realice mejor su trabajo?
a. Nunca
b. Casi nunca
c. A veces
d. Casi siempre
e. Siempre
16. ¿Sigue Ud. Los procedimientos indicados por su superior inmediato y/o documentos de gestión establecidos?
a. Nunca
b. Casi nunca
c. A veces
d. Casi siempre
e. Siempre
- Gracias por su disponibilidad –

ANEXO N° 3

Entrevista al Gerente

Buenos días, estamos realizando un test con la finalidad de recaudar información para un plan de tesis, sobre la metodología *de las 5" S" de Kaizen para el incremento de la productividad en las áreas de logística y ventas en Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo en el 1° Trimestre, del año 2017.*
Gracias por su tiempo y cooperación.

Instrucciones: Responder a las siguientes interrogantes.

1. ¿En la actualidad Ud. se preocupa por mejorar equipos, tecnología y materiales para conseguir el logro de metas trazadas?

Si Claro, porque es un requerimiento de la demanda que así lo exige, en la empresa Farm Import, es muy importante los recursos de trabajo porque maximizan la eficiencia en los resultados de los objetivos o como oportunos almacenamientos de mercaderías y exactas entregas de los productos a nuestros clientes.

2. ¿Evalúa la productividad de los colaboradores en base a su rendimiento?

Sí, porque de esa manera mantengo motivado a mi personal con incentivos a seguir esforzándose para el cumplimiento de sus funciones, ofreciéndoles todas las herramientas y mecanismos necesarios para su óptimo desarrollo. Además, nuestros colaboradores desarrollan su trabajo en función a las ventas.

3. ¿Considera que la comunicación es la clave para mantener un buen desempeño basado en las personas, organización y estilos de dirección para cumplir las tareas asignadas por la gerencia?

Por supuesto que sí es muy importante mantener una estrecha relación laboral entre los colaboradores, para así estar siempre a la expectativa de minimizar fallas u errores más bien estar prevenidos.

4. ¿El colaborador se muestra eficiente en las tareas asignadas o sólo cuando se le controla el cumplimiento a tiempo?

Nuestros colaboradores por estar siempre motivados, y en una estrecha relación laboral basada en la comunicación se encuentran constantemente motivados y entusiastas en la realización de sus funciones.

Actualmente todo colaborador que se suma a la familia Farm Import debe incorporar buenas prácticas y estar apto para los cambios si se requieren.

5. ¿Cree usted que en el ambiente de trabajo es importante como las condiciones demográficas?

El ambiente laboral en el trabajo es muy importante el buen trato y más por ser parte de nuestra política de Farm Import S.A. en el buen trato hacia nuestros colaboradores y prevalecer la confianza, el respeto y demás valores que conciernen como empresa familiar.

6. ¿Usted toma en cuenta las aptitudes y competencias de sus colaboradores con la finalidad de mejorar su productividad?

Si se toma en cuenta porque cada colaborador tiene aptitudes y habilidades como: pro actividad, la honradez, perseverancia, puntualidad que favorecen y enriquecen el buen desempeño en sus funciones y a su vez canalizarlos a los objetivos trazados a la empresa Farm Import.

7. ¿Considera una estrategia apropiada, considerar la capacitación a los colaboradores para lograr la productividad?

Por supuesto, las capacitaciones en las organizaciones son importantes ya que nuestros colaboradores puedan desempeñar bien sus actividades.

8. ¿Cree usted que el desarrollo constante de los empleados en sus actividades, se logra a través de la gestión gerencial?

Cuando se formó esta empresa la idea es que todos nos involucrábamos en las acciones y decisiones.

9. ¿Se involucra en los mecanismos de gestión y así poder lograr los objetivos?

Es muy importante verificar el desarrollo de las actividades

10. ¿Usted reconoce públicamente a sus colaboradores los rendimientos de su productividad?

Nuestra empresa reconoce el logro de las actividades de cada colaborador.

11. ¿Las políticas de la empresa logran un mayor desempeño laboral y cumplimiento de los tiempos y costos?

Nuestras políticas de la familia Farm Import S.A. se han propuesto para ser cumplidas y respetadas.

Los tiempos se han mejorado en base a una organización, distribución en las áreas involucradas y esto a la vez es rentable para la empresa, pues, existe una disminución en nuestros costos.

12. ¿Cree Ud. Que la disminución de costos logra ser productivo al 100%?

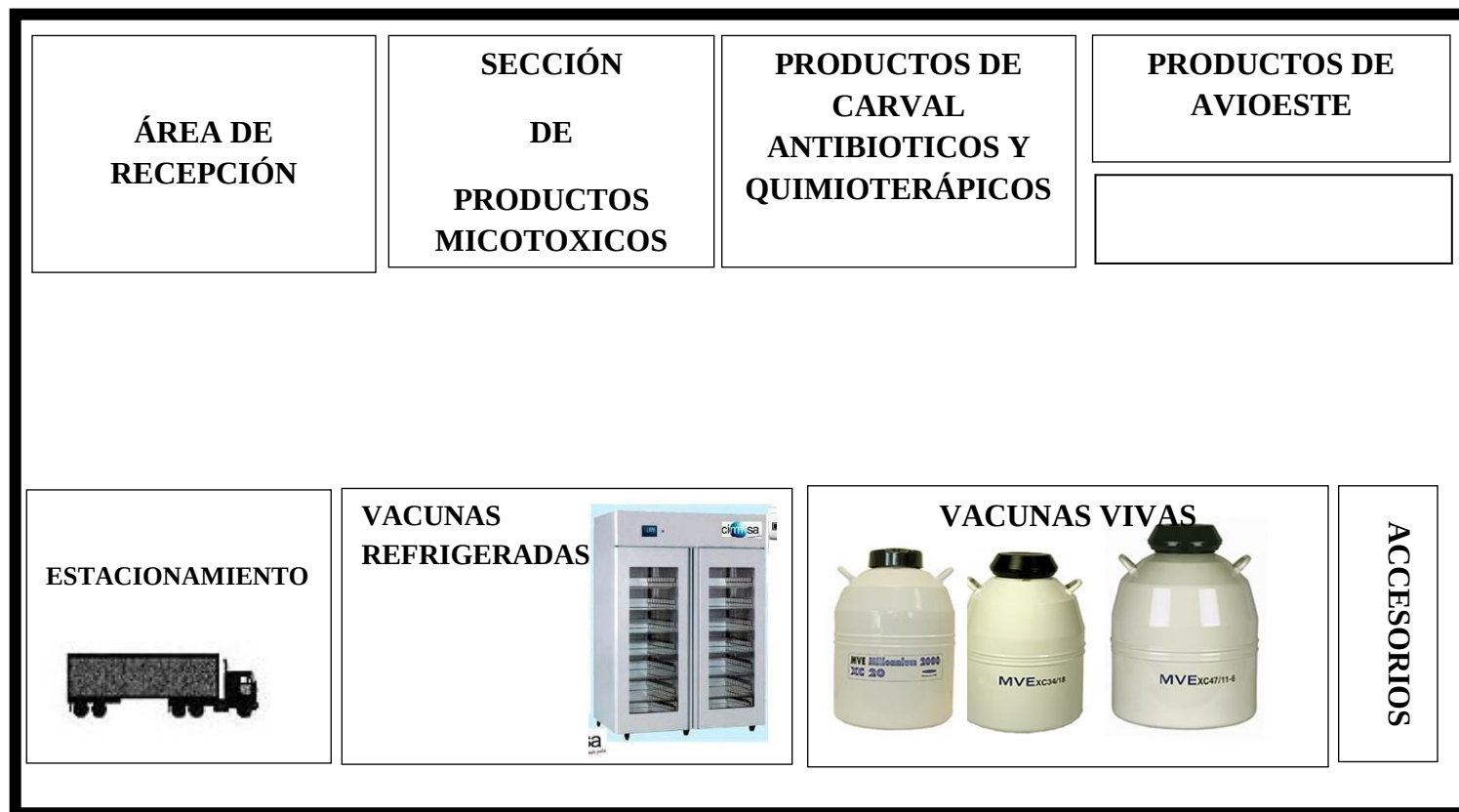
Por supuesto, en toda organización un buen ambiente de trabajo es en base a las buenas prácticas; mientras menor sea el tiempo en nuestras entradas y salidas de mercadería, menores son los costos que pagamos a nuestro proveedor por almacenaje y distribución.

Esto como empresa es importante, pues logramos ser más eficientes con nuestros clientes que confían en nosotros.

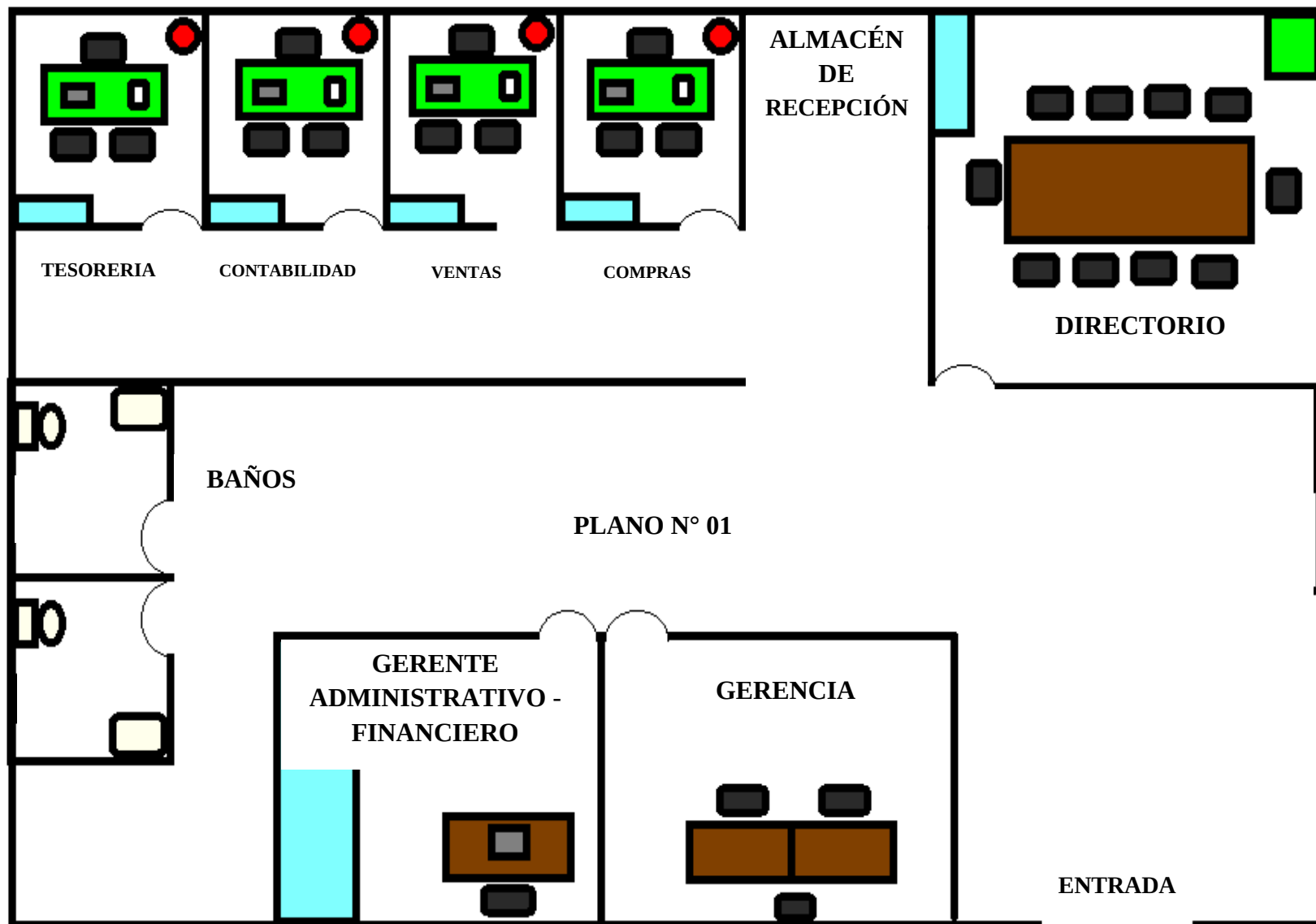
13. ¿Cree usted que para ser productivo la clave es capacitarse en temas de Kaizen?

La productividad es clave en las organizaciones, ya que permite beneficios productivos, por ejemplo, las nuevas tecnologías retribuyen en la ventaja competitiva dentro de nuestro sector empresarial. Entonces podemos decir que el Kaizen como herramienta de implementación es positiva debido a que agregar valor agregado otorgando a la empresa ventaja competitiva.

ANEXO N° 4
DISEÑO DE DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE LOGÍSTICA

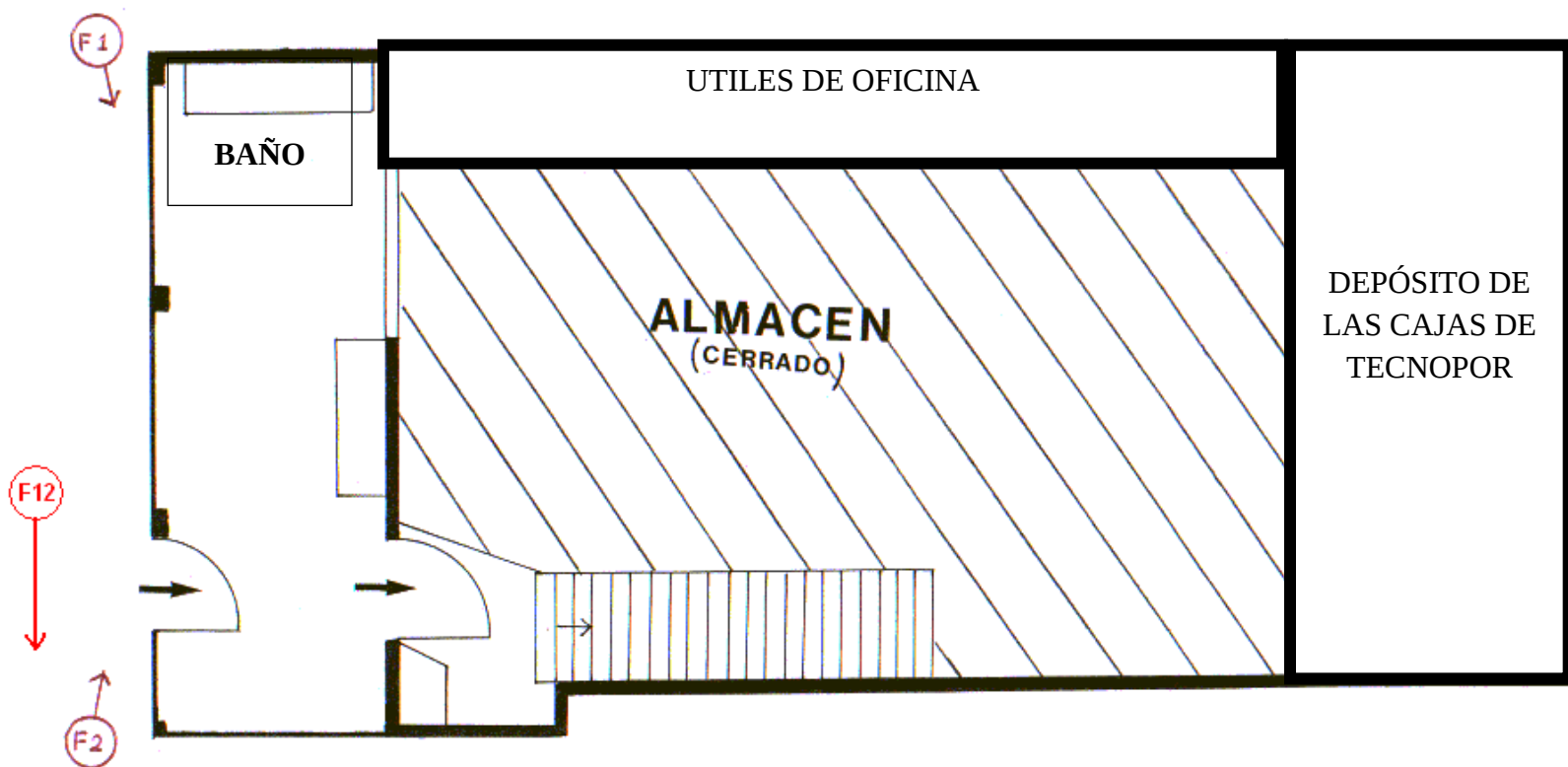


NUEVA DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA N° 2



NUEVA DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA N° 3

ALMACÉN N° 2



ANEXO N° 5
MODELO DE INVENTARIO - LOGÍSTICA

MODELO DEL MANUAL DE INVENTARIOS			
<i>Responsable:</i>			
ITEM	CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	LOTE
OBSERVACIONES:			
FECHA DE INICIO:		FECHA DE TERMINO:	V ° B°
APROBADO:		Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable Firma	

ANEXO N° 6
INFORME MENSUAL DE INVENTARIO EN EL ÁREA LOGISTICA DE LA
EMPRESA FARM IMPORT S.A.

FECHA/MES

PERSONA A

CARGO: _____

N°	CANT.	PRODUCTO	LOTE	F. VENC.	STOCK SPRINTER	STOCK FISICO

OBSERVACIONES:

ANEXO N° 7

ACCIONES DE GESTIÓN

Acciones realizadas del área de ventas

Farm Import							
CRONOGRAMA DE DESPACHOS							
ENERO 2017							
DIA	LUNES 2	MARTES 3	MIÉRCOLES 4	JUEVES 5	VIERNES 6	SÁBADO 7	RESUMEN
HORA							
08:30		SOLICITAR GUIA Y FACTURA	TECNICA AVINEW 500 und.	EL ROCIO	EL ROCIO	RECOGER NORPA 11-PARVOKAN	V
09:00		FACTURAR A POLLOS DEL CORRAL	FACT. UNA VACUNACIÓN-TECNICA		VENTA A DIVETSA		E
10:00		VENTA A YASA NC 1 1000	GRANJA MARCO ANTONIO		SR. REYES-PARVOKAN		N
11:00	LIBRE	GRANJA EL CERRILLO	SANTA SARITA	GRANJA EL CERRILLO	PROD. AVICOLA STAL ANGELA		T
12:00		TRANSFERENCIAS	GRACIELA LINARES - 1 PARVOKAN		15 FTBLEM-7NCx2000 - 7 DILx60		A
01:00		CAJA CHICA	CARLOS REYES - 1 PARVOKAN	ENVIO DE LETRA A TECNICA	Att. Pedro Girono Garcia	ENVIAR ORDEN S/CONF.	T
03:30		DESPACHO DE DAMPER	OLYA COURRIER - AGROINPER		TRANSFERENCIAS	FUMIGACIÓN	E
04:00	VENTA DE 1NDx2000 + DILUVENTE	DEJAR FACTURA A OLYA COURRIER		CHICAMA - 27 GALLIND DAY OLD	VENTA DE CRYOMAREX RISPENS	01:30	N
05:00	VERIFICAR CENTRO DE COSTO			TRANSFERENCIAS	BORRADOR DE ORDEN COMPRA		D
06:00	VERIFICAR CENTRO DE COSTO	ORDEN DE COMPRA DE LA SEMANA					I
07:00	VERIFICAR CENTRO DE COSTO						D
							A
							S
DIA	LUNES 9	MARTES 10	MIÉRCOLES 11	JUEVES 12	VIERNES 13	SÁBADO 14	RESUMEN
HORA							
08:30	SR. AFRANIO AL DOCTOR	TECNICA VAXITEK	SEGUIMIENTO DE ENTRA POLLOS	EL ROCIO	EL ROCIO		V
09:00	SR. AFRANIO AL DOCTOR	CRISTIAN - MENU	PEDIR FACTURA A INVETSA	NORPA 11 PARVOKAN			E
10:00	SR. AFRANIO INVESTIGACIÓN	ENTREGAR LETRA DE CHICAMA	LA GRANJA VERDE 38 BURSA BLEM	JULIO DAMIAN S			N
11:00	SR. AFRANIO CAPACITACIÓN	ENTREGAR FACTURA DE DAMPER		LOS DEL VALLE S			T
12:00	SR. AFRANIO CAPACITACIÓN	GRANJA SANTA MARCELA ENTRAFESA		SE ENVIO CORREO A POLLOS	DEJAR OLYA COURIER		A
01:00	SR. AFRANIO CAPACITACIÓN			FACTURA A CHICAMA X VAC		Enviar OC S/ CONF	T
03:30	VIAR OC X VACUNACIONES EN LIMA	SOLICITAR FACT. INVETSA X VAC LIMA					E
04:00	YUGOSLAVIA ANGAVAC 95		GRANJA EL CERRILLO 28 GALL. 503	ENTREGAR BIO REO YUGOSLAVIA			N
05:00	RECOGER LETRAS DEL RUCIO		SR. AFRANIO CAPACITACIÓN	REVISION TECNICA 99 Habi			D
06:00	INS. PORTAL DE SANTERMANO		FACTURAR A POLLOS DEL CORRAL	HACER PEDIDO EXTRAORD. INVETSA			I
07:00	hacer factura de tecnica			RECOGER PEDIDO EXTRAORDINARIO	O.C		D
							A
							S
FEBRERO							
DIA	LUNES 30	MARTES 31	MIÉRCOLES 01	JUEVES 02	VIERNES 03	SÁBADO 04	RESUMEN
HORA							
08:30			VACACIONES SR. AFRANIO 01-15	SR. TERRONES-ING. JESSICA		PAGAR RECIB. CLARO!!!	V
09:00	GRANJA EL CERRILLO		GALLIMUNE ART 55 UNDO	EL ROCIO			E
10:00	OC A POLLOS DEL CORRAL		BROMHEXOL 12 UNDO	TYLOVIC - YEMA	YEMA DE ORO - JESSICA		N
11:00				PARVOKAN 5-6 A NORPAK			T
12:00				AGROPEC PATOS DEL NORTE			A
01:00	OC SEMANAL CONFIRMADA		OLYA COURRIER	SOL DEL NORTE			T
03:30		PESTIFFA CHAN CHAN	VAC AVICOLA Y SERV. SAN ANDRES	FACT. POR VACUNACIONES			E
04:00			ENTREGAR TYLOVIC YEMA DE ORO	SE GENERO OC x Vac.			N
05:00	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA						D
06:00							I
07:00	SOLICITAR FACT. DE LIMA X PESTIFF	INVENTARIO					D
							A
							S
FEBRERO							
DIA	LUNES 06	MARTES 07	MIÉRCOLES 08	JUEVES 09	VIERNES 10	SÁBADO 11	RESUMEN
HORA							
08:30			TECNICA AVICOLA - FACT. X VAC	EL ROCIO	LLAMAR A CHICAMA	MANTENIMIENTO DEL MOTOR	V
09:00			AVINEW - 500 FRASCOS		SANCHEZ TERAN MARIA LIDIA	GRUPO ELECTRO	E
10:00	INVENTARIO Y AVANCE		SALIGRAN - 38 FRASCOS	LIQUIDACION DE CAJA CHICA	NORPA ENFOCULINA	INGRESO DE FACT. X LIMA	N
11:00	LI. ESTADO ACTUALIZADO CTA. CORR.		NORPA 11- PARVOKAN	VENTA DE PARVOKAN MENDOAYE	NORPA PARVOKAN	FACTURAR A CLIENTES	T
12:00		AGROP. ALEXIM SAC	PRODUC. AVICOLA CHICAMA	HACER MOVIMIENTOS DE BANCO	ENVIAR LETRA TECNICA	TRANSFERENCIAS	A
01:00			GALLIMUNE 503 - 12 FRASCOS	GRANJA DON SEBAS 3 CIRCOVAC	PEDRO GIRANO - 13 GALLIMUNE 503	SEGUIMIENTO DE BOTAS	T
03:30	OLYA - POLLOS DEL CORRAL	MOVIMIENTOS DE BANCOS	MOVIMIENTO DE BANCOS	RECOGER LETRA DE ROCIO	RATIZACIÓN- SR. ROBERTO		E
04:00		INGRESO DE PRODUCTOS	VENTA A DIVETA - SOCORREX KIT	RECOGER LETRA DE CHICAMA	PAGOS DE AV. MAJARI		N
05:00		FACT. DE VACUNACIONES		INVETSA-RECOGER NITROGENO	LLAMAR A CHICAMA		D
06:00	MOV. DE BANCOS		BOTA SR. CARLOS OLAYA				I
07:00		SALIO CAMIOTENA KIA	OLYA COURIER	OLYA COURIER - 25 BOTAS	HACER OC BORRADOR		D
							A
							S
MARZO							
DIA	LUNES 6	MARTES 7	MIÉRCOLES 8	JUEVES 9	VIERNES 10	SÁBADO 11	RESUMEN
HORA							
08:30	PEDIDO A LIBRERÍA	YUGOSLAVIA 8.00	TECNICA	EL ROCIO	TECNICA	YASA 12 AVNEW - 5 BIORAL H20	V
09:00	EDICION DE A JESSICA X 3 PESTIFF	DEJAR FACTURAS AGROP. CHIMU		MOVIL. BANCOS	GRANJA SANTA SARITA	HACER OC DE LA SEMANA	E
10:00	COORDINAR CONVEL. Sr. Sula	PORTAL DE PROVEEDORES	FACTURAR CHICAMA X VAC.	VENTA DE 1 PARVOKAN	GRANJA MARCO ANTONIO		N
11:00	Pasar OC SIN CONFIRMAR	SAN FERNANDO	VENTA A DIVETSA	FACT. GRANJA DON OMI	1-MYCOFEX PLUS 8.0		T
12:00	FLORIAN MYFOCK-MYSELE 5.0 MYSEL		INGRESO DE OC. SEMANAL	RECOGER VACINAS DE CHAN - CHAN	RECOGER VACINAS DE CHAN - CHAN		A
01:00	Pasar OC ALIMA		LLAMAR A MARTHA SUI		GRANJA DON SEBAS		T
03:30	COJO DE GUIA DE RECEPCIÓN-CHIMU			RECOGER GUIA CHIMU	ARREGLAR EL ESCRITORIO		E
04:00	MYCOFEX SECURE PLASENCIA	DEJAR FACTURAS DE DAMPER.		ENVIAR BOTAS SERVISFLORA	MOVIM. BANCOS		N
05:00	POR 1 SE BONIF. I/2 - 1 x 1	AGROPEC A OC LIMA		FACTURAR VAC. CHICAMA	OC SIN CONFIRMAR		D
06:00	PESQUERA DIAMANTE	TYLOVIC PREMIX	FACT. EL ROCIO	Hacer letra de Chicama	SR. GIRANO		I
07:00	ITISA-CARLOS OLAYA	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA	CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD		SR. DANILO		D
	GANADERA SANTA ELENA Sr. Sergio						A
							S
DIA	LUNES 13	MARTES 14	MIÉRCOLES 15	JUEVES 16	VIERNES 17	SÁBADO 18	RESUMEN
HORA							
08:30	FACTURAR INVERACRO	EL ROCIO	TECNICA	EL ROCIO		EXCEL x BOTAS DE OFICINA	V
09:00	DEJAR FACTURAS AGROP. CHIMU	NORPAK 11-parvokan	ACTUALIZAR PRECIOS DE INVETSA	LLAMAR A ANA DELGADO	11 PARVOKAN 6 LUIS 8 JULIO	Llamar a Srta. Sliu x productos.	E
10:00	OC. VERIFICADA	FACTURAS EN ARCHIVADORES	OC. PED. EXTRAORDINARIO	TECNICA		20 MYCOFEX FOCKUS AVICOLA JB	N
11:00	LLAMADAS INVETSA ROCIO	TRANSFERENCIAS	ARCHIVADORES	venta de 1 bota Lucio Olmos	CONSULTA SR. AFRANIO		T
12:00	Preguntar al Sr. Luis Flores Avineu	MOV. BANCOS	COMUNICACIONES CON TECNICA		NOTA DE CREDITO X POLOS		A
01:00	PASAR OC SIN CONFIRMAR	liquidaciones					T
03:30		SODEXO	RATIZACIÓN MENSUAL	ESCRIBIR CORREO AL ROCIO			E
04:00		SOBRE DEL SR. SERGIO		LETRAS PAGADAS EN DSCTO.			N
05:00	TARJETAS DE INVITACIÓN	AGROP. SAN MIGUEL					D
06:00		CONSULTAR FACTURAS X CIRCOVAC					I
07:00		VERIFICAR EL PAGO SR. TORRECON					D
							A
							S

CRONOGRAMA DE ORDENES DE COMPRA Y VACUNACIONES LIMA

AÑO 2017							
				F.p/ ATENDER		FFPROGRAMADA	
FECHA	Nº OC.	RAZON SOCIAL	RECIBIDO	F. REPARTO	F. NACIMIENTO	ATENCIÓN	OBSERVACIONES
	Mes dic.	POLLOS DEL CORRAL	SI	31	2	ATENDIDO	OK
29.12.2016	001/16	TECNICA AVICOLA	SI	2	2	ATENDIDO	OK
29.12.2016	002/16	POLLOS DEL CORRAL	SI	11	16	ATENDIDO	OK
29.12.2016	003/16	POLLOS DEL CORRAL	SI	11	16	ATENDIDO	OK
ENERO							
03.01.17	004/17	PEDIDO SEMANAL	SI	3		ATENDIDO	Los 2 productos se anularon OK
07.01.17	005/17	PEDIDO SEMANAL	SI	9	10	ATENDIDO	OK
09.01.17	006/17	PRODUCTOS AVICOLA CHICAMA	SI	10	12	ATENDIDO	OK
09.01.17	007/17	PRODUCTOS AVICOLA CHICAMA	SI	20	24	ATENDIDO	OK
12.01.17	008/17	PEDIDO EXTRAORDINARIO	SI	12	12	ATENDIDO	
14.01.17	009/17	PEDIDO SEMANAL	SI	16	17	ATENDIDO	
17.01.17	010/17	GRANJA ITALIA	SI	31	07-feb	ATENDIDO	OK
19.01.17	011/17	AGROPECUARIA SOL NACIENTE	SI	25	30	ATENDIDO	OK
21.01.17	012/17	PEDIDO SEMANAL	SI	23	23	ATENDIDO	
21.01.17	013/17	AVICOLA Y SERVICIOS SAN ANDRES	SI	1	08-feb	ATENDIDO	OK
23.01.17	014/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	25	25	ATENDIDO	
27.01.17	015/17	PEDIDO URGENTE	SI	30	30	ATENDIDO	OK
28.01.17	016/17	PEDIDO SEMANAL	SI	28	30	ATENDIDO	OK
30.01.17	017/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	1	1	ATENDIDO	OK
30.01.17	018/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	8	10	ATENDIDO	OK
FEBRERO							
01.02.17	019/17	TECNICA AVICOLA	SI	3	3	ATENDIDO	
01.02.17	020/17	PRODUCTOS AVICOLA CHICAMA	SI	3	9	ATENDIDO	
30.01.17	018/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	8	10	ATENDIDO	OK
FEBRERO							
01.02.17	019/17	TECNICA AVICOLA	SI	3	3	ATENDIDO	
01.02.17	020/17	PRODUCTOS AVICOLA CHICAMA	SI	3	9	ATENDIDO	
01.02.17	021/17	PRODUCTOS AVICOLA CHICAMA	SI	4	9	ATENDIDO	
01.02.17	022/17	PRODUCTOS AVICOLA CHICAMA	SI	8	20	ATENDIDO	OK
06.02.17	023/17	PEDIDO SEMANAL	SI	7	7	ATENDIDO	
08.02.17	024/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	11	11	ATENDIDO	OK
08.02.17	025/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	11	11	ATENDIDO	OK
11.02.17	026/17	PEDIDO SEMANAL	SI	13	14	ATENDIDO	OK
18.02.17	027/17	PEDIDO SEMANAL	SI	20	21	ATENDIDO	FALTA MYCOFIX SECURE
21.02.17	028/17	GRANJA ITALIA	SI	28	7	ATENDIDO	OK
22.02.17	029/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	1	1	ATENDIDO	
22.02.17	030/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	15	15	ATENDIDO	Se recibe respuesta de la Srta. Mariu
22.02.17	031/17	POLLOS DEL CORRAL	SI	1	1	ATENDIDO	OK
23.02.17	032/17	AVIKONOR	SI	25	28	ATENDIDO	OK
24.02.17	033/17	PEDIDO SEMANAL	SI	27	28	ATENDIDO	OK
MARZO							
01.03.17	034/17	PEDIDO EXTRAORDINARIO	SI	1	4	ATENDIDO	SE ENVIO CORREO SR. MIGUEL
01.03.17	035/17	PRODUCTOS AVICOLAS CHICAMA	SI	8	9	ATENDIDO	OK
01.03.17	036/17	PRODUCTOS AVICOLAS CHICAMA	SI	7	13	ATENDIDO	OK
04.03.17	037/17	PEDIDO EXTRAORDINARIO	SI	9	10	ATENDIDO	OK
04.03.17	038/17	PEDIDO SEMANAL	SI	6	7	ATENDIDO	OK
05.03.17	039/17	PEDIDO SEMANAL	SI	13	14	ATENDIDO	OK
15.03.17	040/17	PEDIDO EXTRAORDINARIO	SI	15	15	ATENDIDO	OK
20.03.17	041/17	PEDIDO SEMANAL	SI	21	20	ATENDIDO	OK
21.03.17	042/17	PRODUCTOS AVICOLAS CHICAMA	SI	23	24	ATENDIDO	OK
24.03.17	043/17	TECNICA AVICOLA	SI	24	24	ATENDIDO	OK
24.03.17	044/17	PRODUCTOS AVICOLAS CHICAMA	SI	25	27	ATENDIDO	OK
27.03.17	045/17	PEDIDO SEMANAL	SI	28	27	ATENDIDO	OK
29.03.17	046/17	PEDIDO EXTRAORDINARIO	SI	3	3	ATENDIDO	OK

STOCK SEMANAL / DESPACHOS / OC / SEGUIMIENTOS / ALMACENES LIMA / CONTROL DE PEDIDOS / ANALISIS / IMPORTANTE

SEGUIMIENTO DE LETRAS

AÑO 2017

Nº	EMPRESA	F/ ENTREGA	NOMBRE	F/ DEVOLUCIÓN	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES
004-01-17	EL ROCIO	19.01.17	AFRANIO MENDOZA	20.02.17	EN OFICINA	
005A-01-17	TECNICA	10.02.17	JESSICA CAMPOVERDE	20.02.17	EN OFICINA	
005-01-17	EL ROCIO	26.01.17	AFRANIO MENDOZA	20.02.17	EN OFICINA	
006-01-17	EL ROCIO	02.02.17	AFRANIO MENDOZA	23.02.17	EN OFICINA	
007-01-17	EL ROCIO	09.02.17	AFRANIO MENDOZA	23.02.17	EN OFICINA	
008-01-17	EL ROCIO	09.02.17	AFRANIO MENDOZA	23.02.17	EN OFICINA	
009-01-17	CHICAMA	15.02.17	AFRANIO MENDOZA	08.03.17	EN OFICINA	
010-02-17	EL ROCIO	23.02.17	AFRANIO MENDOZA	27.03.17	EN OFICINA	
011-02-17	TECNICA	03.03.17	JESSICA CAMPOVERDE	14.03.17	EN OFICINA	
012-03-17	EL ROCIO	02.03.17	AFRANIO MENDOZA	27.03.17	EN OFICINA	
013-03-17	EL ROCIO	09.03.17	AFRANIO MENDOZA	27.03.17	EN OFICINA	
014-03-17	CHICAMA	10.03.17	JESSICA CAMPOVERDE	24.03.17	EN OFICINA	
014-03-17	EL ROCIO	16.03.17	AFRANIO MENDOZA	24.03.17	EN OFICINA	
015-03-17	EL ROCIO	23.03.17	AFRANIO MENDOZA	11.04.17	EN OFICINA	
016-03-17	EL ROCIO	23.03.17	AFRANIO MENDOZA	11.04.17	EN OFICINA	
017-03-17	EL ROCIO	30.03.17	AFRANIO MENDOZA	11.04.17	EN OFICINA	
018-03-17	EL ROCIO	30.03.17	AFRANIO MENDOZA	11.04.17	EN OFICINA	
019-03-17	CHICAMA	31.03.17	AFRANIO MENDOZA	11.04.17	EN OFICINA	
020-03-17	TECNICA	06.04.17	AFRANIO MENDOZA	12.04.17	EN OFICINA	
021-04-17	EL ROCIO	20.04.17	AFRANIO MENDOZA	15.05.17	EN OFICINA	
022-04-17	EL ROCIO	20.04.17	AFRANIO MENDOZA	15.05.17	EN OFICINA	
023-04-17	CHICAMA	21.04.17	AFRANIO MENDOZA	04.05.17	EN OFICINA	
024-04-17	CHICAMA	29.04.17	AFRANIO MENDOZA	11.05.17	EN OFICINA	

Registro de la base de datos de los clientes

SPRINTER - Versión Básica v.1.1.49

Maestros

- Productos
 - Catálogo de Productos
 - Familias
 - Fichas, Recetas o Plantillas
 - Unidades de Medida
 - Colores
- Terceros
 - Catálogo de Terceros
 - Clasificación
 - Vendedores
 - Condiciones de Pago
 - Tipos Documento Identidad
 - Tipos Documento Comercial
 - Tipos de Transacción
 - Tipos de Via
- Costos
 - Centros de Costo
 - Actividades de Costo
 - Plan de Cuentas
 - Proyectos
- Otros
 - Sucursales
 - Almacenes
 - Monedas
 - Subdiarios

Maestros

- Gestión de Compras
- Gestión de Ventas
- Almacenes
- Tesorería
- Contabilidad
- Gestión Tributaria

Catálogo de Terceros

Código	Descripción	Estado
00000001	DEPOSITO NO IDENTIFICADO	ACTIVO
001120928	ORTEGA GARCIA MONTSEERAT	ACTIVO
00849539	OLIVERA BURGA ANDRES	ACTIVO
00931811	RAMIREZ VALLES JORGE	ACTIVO
00993576	RAMIREZ ALVARRAN PEDRO	ACTIVO
02644204	SEGURA QUIROZ JOSE VICENTE	ACTIVO
02674812	MADRID BRICEÑO AGRIPINO	ACTIVO
02794114	MONTERO SEMINARIO ANA CECILIA	ACTIVO
02986723000137	Avibrasil Ind. e Com. de equip. Avícolas Ltda	ACTIVO
03645165	SALDARRIAGA MIRANDA RAUL EMILIO	ACTIVO
03898422	OLAYA GUZMAN CARLOS RAFAEL	ACTIVO
04644364	KOC ZEBALLOS MARCOS ANTONIO	ACTIVO
07260877	CECILIA TERESA MELENDEZ ARJUNATEGUI	ACTIVO
07313845	GUITERREZ CABEZAS SANTOS HERNAN	ACTIVO
07401829	MENDOZA REFORME AFRANIO RAUL	ACTIVO
07560501	BALCAZAR LOZANO SERGIO	ACTIVO
07600785	CASTILLO CISNEROS VICTOR ELMER	ACTIVO
07755657	APAZA RUIZ RUBEN SEBASTIAN	ACTIVO
08138773	LOPEZ LOPEZ SEGUNDO FELICINO	ACTIVO
08141760	ROJAS VISALOT VICTORIANO	ACTIVO
09139420	GAMBIO LEIVA LUIS	ACTIVO
09361060	PEREZ QUISEP ALFONSO	ACTIVO
09375115	LANDA BARSALLO MIGUEL EDGARDO	ACTIVO
09415989	CHINCHAY NIÑO ANGELIDEL	ACTIVO
09581941	GARCIA ARTEAGA MARCOS ANTONIO	ACTIVO
09675856	PIEDRA INDOQUE RAFAEL DE LA	ACTIVO
09923019	ESPINOZA SEVILLANO SAMUEL NILTON	ACTIVO
10002142738	Chapofan Uauce Juan Francisco	ACTIVO
10008160983	SOTO SIERRA EMBIGDIO MARIO	ACTIVO
10008280113	GARCIA DE DETQUIZAN MARIA NORMA	ACTIVO

Cat... AMORAN 2017 Marzo [Punto de Venta] NUM NUM NUM

CUADRO DE CONTROL DE PEDIDOS ÁREA VENTAS CON FECHA 18 DE MARZO 2017

Fecha de solicitud	Quien lo solicita / u otros datos	Razón social del Cliente	Producto / Presentación	Cant.	Precio acordado	Tiempo del pago	Tipo de documento	Fecha de reparto	Medio de transporte	Se lo comunicó al cliente el medio de transporte
19.04.17	Zandra Delgado Arrasca	Granja Avicola Tiempo Nuevo	jeringa socorex 0.03	1	121.11	contado	Factura	19.04.17	Entrafesa	se envio un sms x telefono
			clindro socorex 0.05	1	18.2					
22.04.17	Irvn Solano	Irvn Solano	botas	1	lista	contado	boleto	22.04.17	Itsa	Se envio whatsapp
28.04.17	Jose Venegas	MARPIO	BOTAS	2	lista	contado	Factura	28.04.17	Servis Pura	si whatsapp
27.04.17	Luis Restegua	Granja Don Sebas	Mycotix Plus 5.0	2	lista	cred. 30 d	Factura	27.04.17	Entrafesa	SE envio whatsapp
29.04.17	Luis Restegua	Granja Don Sebas	tyloxix Premix	2	lista	cred. 30 d	Factura	29.04.17	Entrafesa	SE envio whatsapp
05.05.17	Granja El Cerrillo	Granja el Cerrillo	Mycotix Select 5.0	2	144	cred. 30 d	Factura	05.05.17	Entrafesa	Se comunico al Sr. Leonel x whatsapp
10-may	Miguel Kong	Avicola Yema de Oro	TS 11 dosis 1000	16	78	credito	Factura	15-may	ITTSA	Recoje Leonel Perez
10-may	Miguel Kong	Avicola Yema de Oro	TS 11 dosis 1000	12	78	credito	Factura	16-may	ITTSA	Recoje Leonel Perez
10-may	Miguel Kong	Avicola Yema de Oro	TS 11 dosis 1000	12	78	credito	Factura	17-may	ITTSA	Recoje Leonel Perez
10-may	Miguel Kong	Avicola Yema de Oro	TS 11 dosis 1000	15	78	credito	Factura	18-may	ITTSA	Recoje Leonel Perez
12-may	Patricia Ascay	Avicola San Miguel SRL	Bromhexol bidon 4 Lt	5	42.72	credito	factura	13-may	Leonel Perez	
16/05/2017	Patricia Ascay	San Miguel SRL	Mycotix Select	2	143	credito	Factura	17/05/2107	Leonel Perez	
17/05/2017	Jose Acosta	Granja Avicola La Yema SAC	Biotronic	2	128	credito	Factura	17/05/2107		Sr. Afranio
17/05/2017	Jose Acosta	Granja Avicola La Yema SAC	Biotronic	1	B					Sr. Afranio
17/05/2017	Jorge Kong	Avicola Yema de Oro Sac	mycotix Focus	40	95	credito	Factura	17/05/2017		Sr. Afranio
17/05/2017	Patricia Ascay	Avicola San Miguel SRL	Mycotix Select 5.0	5	148.24	credito	factura	17/05/2017	Leonel Perez	Sr. Leonel
19/05/2017	Jessica Gonzales y Carlos	Productos Avicola Chicama	CRYOMAREX nisp- HVTI 1000	32	68.8	credito	Factura		Planta PRODUSS	estado
19/05/2017	Jessica Gonzales y Carlos	Productos Avicola Chicama	Agua destilada x lit	4	3.75	credito	Factura		Planta PRODUSS	estado
22/05/2017	Maikel Villaruel	Granja Avicola JB SAC	Mycotix Focus	10	95 + igr	credito	Factura	22/05/2017	entrega hoy	Sr. Afranio
22/05/2017	Maikel Villaruel	Granja Avicola Avicox SAC	Mycotix Focus	10	95 + igr	credito	Factura	22/05/2017	entrega hoy	Sr. Afranio
22/05/2017	Benigna Castro	Agropecuaria Prima	Mycotix Select	2	148.24	credito	Factura	22/05/2017	entrega hoy	Sr. Leonel
24/05/2017	Lucy Pacheco	Agropecuaria AVIPORC SAC	Mycotix Focus	20	98	credito	Factura	25/05/2017	Por confirmar la zona	Sr. Afranio
24/05/2017	Lucy Pacheco	Agropecuaria AVIPORC SAC	Mycotix Plus 5.0	2	235	credito	Factura	25/05/2017	Por confirmar la zona	Sr. Afranio

Acciones realizadas en el área de logística

SALIDAS DE ALMACENES LIMA

FECHA DEL CORREO	N° FACTURA	N° GUÍA	RAZON SOCIAL	RECIBIDO X ALMACEN 05	FECHA DE SALIDA POR LA MERCADERÍA	DETALLE DE BOTAS			OBSERVACIONES
05-abr			1 era AUTORIZACIÓN	SI	PARCIAL	CANT.	DESCRIPCIÓN	TALLA	
	23028	19628	ESMERALDA CORP		ok.	1	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	36	
						3	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	37	
						6	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	38	
						8	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	39	
						14	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	40	
						18	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	41	
						15	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	42	
						4	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	43	
						7	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	44	
	23032	19632	PESQUERA DIAMANTE			5	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	43	
	23034	19634	SAN FERNANDO			5	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	40	
						5	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	41	
						10	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	42	
						10	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	43	
						10	STEPLITE S4 BLANCO/AZUL	44	
	23035	19635	SODEXO			1	STEPLITE S4 AZUL/AZUL	41	
	23031	19631	INKA CROPS			1	STEPLITE S4 AZUL/AZUL	35	
						1	STEPLITE S4 AZUL/AZUL	37	
						1	STEPLITE S4 AZUL/AZUL	39	
						1	STEPLITE S4 AZUL/AZUL	40	
05-abr			2da AUTORIZACIÓN	SI	6 de Abril	CANT.	DESCRIPCIÓN	TALLA	
		19648	CARLOS OLAYA			20	PLANTILLA BEKINA REFORZADA	35	
			Guia a Lima para salida de almacén			30	PLANTILLA BEKINA REFORZADA	36	
						40	PLANTILLA BEKINA REFORZADA	37	

STOCK SEMANAL DESPACHOS OC SEGUIMIENTOS ALMACENES LIMA CONTROL DE PEDIDOS ANÁLISIS IMPORTANTE

SEGUIMIENTO DE DESPACHOS POR AGENCIAS (ENCOMIENDAS) AÑO 2017

FECHA EMISIÓN	TRANSPORTE	RAZON SOCIAL	CÓDIGO	F. LLEGADA	VISTO	OBSERVACIONES
03.01.17	OLVA CORRIER	POLLOS DEL CORRAL	44587691	ENTREGADO	OK	
04.01.17	OLVA CORRIER	AGROINPER	44588551	ENTREGADO	OK	
13.01.17	OLVA CORRIER	POLLOS DEL CORRAL	44594022	ENTREGADO	OK	
20.01.17	OLVA CORRIER	PREST. SERV. PECUARIOS	44597880	ENTREGADO	OK	
01.02.17	OLVA CORRIER	DISTRIBUIDORA PANTE SAC.	44604237	ENTREGADO	OK	
06.02.17	OLVA CORRIER	POLLOS DEL CORRAL	44606312	ENTREGADO	OK	
08.02.17	OLVA CORRIER	BRAEDT S.A.	44608232	ENTREGADO	OK	
09.02.17	OLVA CORRIER	CORPORACIÓN LERIBE	44609112	ENTREGADO	OK	
13.02.17	OLVA CORRIER	POLLOS DEL CORRAL	44610326	ENTREGADO	OK	
13.02.17	OLVA CORRIER	POLLOS DEL CORRAL	44610526	ENTREGADO	OK	
14.02.17	ITSA	PESQUERIA DIAMANTE		ENTREGADO	OK	
14.02.17	ITSA	PHOENIX FOODS		ENTREGADO	OK	
21.02.17	ITSA	DOMINUS SAC		ENTREGADO	OK	
03.03.17	OLVA CORRIER	POLLOS DEL CORRAL	44621270	ENTREGADO	OK	
14.03.17	OLVA CORRIER	SOBRE SR. SERGIO	44627011	ENTREGADO	OK	
14.03.17	OLVA CORRIER	SODEXO PERU SAC.	44627012	ENTREGADO	OK	
29.03.17	OLVA CORRIER	POLLOS DEL CORRAL	44630645	ENTREGADO	OK	
08.04.17	OLVA CORRIER	CARLOS OLAYA	44636685	ENTREGADO	OK	
28.04.17	OLVA CORRIER	DPTO. ING. MORALES	44645615	ENTREGADO	OK	

Movimiento de ingresos almacén

SPRINTER - Versión Beta v1.1.40

Almacenes

Configuración

Tablas de Movimiento

Control de Inventario

Transacciones

Políticas de Almacén

Ingresos a Almacén

Salidas de Almacén

Transferencias

Políticas de Transformación

Guías de Remisión

Procesos

Validar Movimientos de Almacén

Clasificación de Almacén

Resumen de Producto

Comentarios de Movimiento

Documentos por Tipo

Documentos de Proveedor

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio</

ANEXO N° 8

DOCUMENTOS DE VENTAS

Factura

SPRINTER - Versión Básica v.11.49

Gestión de Ventas

Facturación

Registro

Periodo: 2017 Marzo | Unidad Negocio: 01 General (Todos) | Número: 00150 | Punto de Venta: 01 TRUJILLO | Tipo de Venta: 01 Venta Productos | Referencia OP:

Documento

Cliente: 20204844381 EL ROCIO S.A. | Doc. Identidad: 20204844381 | Dirección: CARR. INDUSTRIAL A LAREDO KM. 1.5 - TRUJILLO

Tipo Doc: 01 | Serie: 00001 | Número: 00023019 | Fecha: 31/03/2017 | T. Cambio: 3.2450 | Moneda: 02 Dólares Americanos | T.C.: 0.0000 | Condición de Pago: 04 Crédito 30 días | Vencimiento: 30/04/2017

Referencia Nota Crédito / Débito

Tipo Nota de Crédito: | Documento: | Importe: | Aplicar:

Tributos

Tipo Afectación IGV: 10 Gravado - Operación Onerosa | IGV: 18% | Percepción:

Glosa

F./: 001-23019

Detalle

Item	Producto	Descripción	U.M.	Lote	Venc. Lote	Stock	Cantidad	Precio Unit.	% Desc.	Precio Desc.	ISC	Importe	Referencia	Cuenta	C.Co.
1	20120021	AGUJA HIPODERMICA 20 x 1	UNT	160602C	31/05/2021	800.000	200.000	0.350000		0.350000		70.00		70111	1030
2	20030005	CEFALEX Frasco x 1 gr.	UNT	56994	30/11/2017	29.000	15.000	11.000000		11.000000		165.00		70111	1030
3	20120019	CAMARA DE GOTEO	UNT	3320755	30/09/2021	48.000	48.000	3.700000		3.700000		177.60		70111	1030

Guía de Remisión

SA	201703-00148	Op. Gravada	No Grav/Exon	Op. Gratuita	(-) Descuento	I.S.C.	I.G.V.	Percepción	Total
	00001	00019619	412.60	0.00	0.00	0.00	74.27	0.00	486.87

Maestros

Gestión de Compras

Gestión de Ventas

Almacenes

Tesorería

Contabilidad

Gestión Tributaria

20136088221 FARM IMPORT S.A. | AMORAN | 2017 Marzo | [Punto de Venta] | NUM | NUM | NUM

Boleta

SPRINTER - Versión Básica v.11.49

Gestión de Ventas

Facturación

Registro

Periodo: 2017 Marzo | Unidad Negocio: 01 General (Todos) | Número: 00132 | Punto de Venta: 01 TRUJILLO | Tipo de Venta: 01 Venta Productos | Referencia OP:

Documento

Cliente: 80618255 REYES NAMAY CARLOS ALBERTO | Doc. Identidad: 80618255 | Dirección: EL MILAGRO-TRUJILLO

Tipo Doc: 03 | Serie: 00001 | Número: 00004590 | Fecha: 27/03/2017 | T. Cambio: 3.2440 | Moneda: 02 Dólares Americanos | T.C.: 0.0000 | Condición de Pago: 01 Contado | Vencimiento: 27/03/2017

Referencia Nota Crédito / Débito

Tipo Nota de Crédito: | Documento: | Importe: | Aplicar:

Tributos

Tipo Afectación IGV: 10 Gravado - Operación Onerosa | IGV: 18% | Percepción:

Glosa

B/V. 001-4590

Detalle

Item	Producto	Descripción	U.M.	Lote	Venc. Lote	Stock	Cantidad	Precio Unit.	% Desc.	Precio Desc.	ISC	Importe	Referencia	Cuenta	C.Co.
1	20240001	PARVOKAN Frasco x 1500 ds.	UNT	L436654	26/07/2017	19.000	1.000	262.000000		262.000000		262.00		70111	1030

Guía de Remisión

SA	201703-00130	Op. Gravada	No Grav/Exon	Op. Gratuita	(-) Descuento	I.S.C.	I.G.V.	Percepción	Total
			262.00	0.00	0.00	0.00	47.16	0.00	309.16

Maestros

Gestión de Compras

Gestión de Ventas

Almacenes

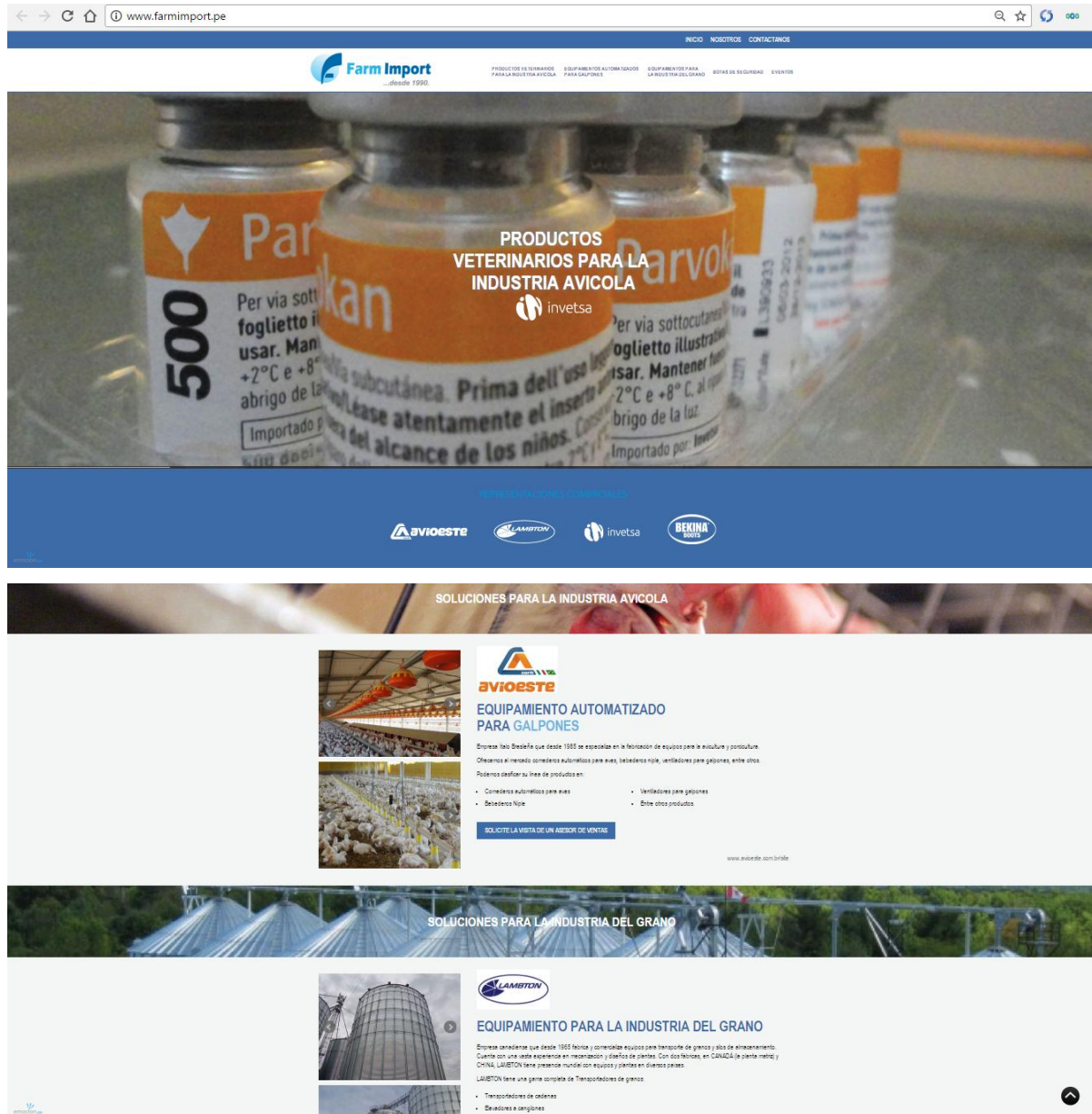
Tesorería

Contabilidad

Gestión Tributaria

20136088221 FARM IMPORT S.A. | AMORAN | 2017 Marzo | [Punto de Venta] | NUM | NUM | NUM

ANEXO N° 9
PAGINA WEB



ANEXO N° 10
ESTADOS FINANCIEROS

ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos		284,622.02
Cuentas por Cobrar Comerciales		626,459.00
Ctas.p.Cobrar al Personal, Accionistas,Directores y Gerentes		2,778.05
Otras Cuentas por Cobrar		1,578.06
Anticipo de Proveedores		3,350.52
Existencias		275,013.00
Otras Existencias		5,920.95
Servicios y Otros Contratados por Anticipado		5,617.20
Saldo a favor Tributos		<u>20,944.47</u>
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,226,283.27
ACTIVO NO CORRIENTE		
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	204,664.26	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	299,093.03	
Menos : Depreciación Acumulada	<u>(185,550.52)</u>	318,206.76
Inversiones Intangibles	14,765.65	
Menos : Amortización Acumulada	<u>(7,138.75)</u>	7,626.90
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		<u>325,833.66</u>
TOTAL ACTIVO		1,552,116.93
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Tarjetas Empresariales		5,584.08
Tributos y Aportes al SP y de Salud por Pagar		4,238.04
Remuneraciones y Participaciones por Pagar		0.00
Beneficios Sociales de los Trabajadores		2,575.11
Cuentas por Pagar Comerciales		1,033,677.06
Dividendo por Pagar		12,405.43
Reclamaciones a Terceros		5,173.93
Anticipo de Cliente		476.10
Préstamos por Pagar Socios		0.00
Deudas a Corto Plazo		96,527.54
Cuentas por Pagar Diversas		<u>14,741.20</u>
TOTAL PASIVO CORRIENTE		1,175,398.48
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a Largo Plazo		<u>32,070.82</u>
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		32,070.82

PATRIMONIO

Capital	
Capital Adicional	300,000.00
Reservas	0.00
Resultados Acumulados	44,647.62
TOTAL PATRIMONIO	<u>344,647.62</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,552,116.93

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
(Expresado en nuevos soles)

Ventas	5,486,929.00
Menos : Costo de Ventas	<u>(4,946,271.89)</u>
Utilidad Bruta	540,657.11
Gastos de Administración y Ventas	<u>(406,787.93)</u>
Utilidad de Operación	133,869.18
Ingresos Financieros	79,366.48
Gastos Financieros	<u>(149,453.34)</u>
Utilidad antes de Participaciones e Impuesto	63,782.32
Impuesto a la Renta	<u>(19,134.70)</u>
Resultado del Ejercicio	44,647.62

ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos		486,444.17
Cuentas por Cobrar Comerciales		226,489.00
Ctas.p.Cobrar al Personal, Accionistas,Directores y Gerentes		2,500.00
Otras Cuentas por Cobrar		1,578.06
Existencias		275,054.00
Otras Existencias		5,920.95
Servicios y Otros Contratados por Anticipado		4,512.00
Saldo a favor Tributos		<u>15,489.00</u>
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,017,987.18
ACTIVO NO CORRIENTE		
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	204,664.26	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	299,093.03	
Menos : Depreciación Acumulada	<u>(187,550.52)</u>	316,206.76
Inversiones Intangibles	14,765.65	
Menos : Amortización Acumulada	<u>(9,126.75)</u>	5,638.90
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		<u>321,845.66</u>
TOTAL ACTIVO		1,339,832.84
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Tributos y Aportes al SP y de Salud por Pagar		3,238.04
Remuneraciones y Participaciones por Pagar		0.00
Beneficios Sociales de los Trabajadores		4,875.11
Cuentas por Pagar Comerciales		754,677.06
Dividendo por Pagar		12,405.43
Reclamaciones a Terceros		5,173.93
Anticipo de Cliente		476.10
Préstamos por Pagar Socios		0.00
Deudas a Corto Plazo		104,527.54
Cuentas por Pagar Diversas		<u>14,741.20</u>
TOTAL PASIVO CORRIENTE		900,114.40
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a Largo Plazo		<u>82,070.82</u>
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		82,070.82
PATRIMONIO		
Capital		
Capital Adicional		300,000.00
Reservas		0.00

Resultados Acumulados	57,647.62
TOTAL PATRIMONIO	<u>357,647.62</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,339,832.84

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
(Expresado en nuevos soles)

Ventas	6,586,929.00
Menos : Costo de Ventas	<u>(5,986,271.89)</u>
Utilidad Bruta	600,657.11
Gastos de Administración y Ventas	<u>(456,787.93)</u>
Utilidad de Operación	143,869.18
Ingresos Financieros	98,366.48
Gastos Financieros	<u>(165,453.34)</u>
Utilidad antes de Participaciones e Impuesto	76,782.32
Impuesto a la Renta	<u>(19,134.70)</u>
Resultado del Ejercicio	57,647.62

ANEXO N° 11
MANUAL DE LIMPIEZA

MANUEL DE ORDEN Y LIMPIEZA				
Área: _____	Fecha de revisión:	_____		
Revisión realizada por: _____	Hora:	_____		
DESCRIPCIÓN	SI	A medias	NO	NO procede
Oficina: Las escaleras están limpias, en buen estado y libres de obstáculos Las paredes están limpias y en buen estado Las ventanas están limpias El sistema de iluminación está mantenido de forma eficiente y limpia Las señales de seguridad están visibles y correctamente distribuidas Los extintores están en su lugar de ubicación y visibles				
Suelos y pasillos: Los suelos están limpios, secos sin desperdicios ni material innecesario Las vías de circulación de personas y vehículos están diferenciadas y señalizadas Los pasillos y zonas de tránsito están libres de obstáculo La carretilla está apartada en lugar especial				
Almacenaje: Las áreas de almacenamiento y deposición de materiales están señalizadas Los productos y sustancias almacenadas se encuentran correctamente identificadas				

Los productos están en su correcto lugar				
Los productos están en manera segura, limpia y ordenada				
<i>Equipos:</i> Se encuentran limpios y libres en su entorno de material Se encuentran libres de filtraciones innecesarias Poseen las protecciones adecuadas y los dispositivos de seguridad en funcionamiento				
<i>Herramienta:</i> Están almacenadas en cajas o paneles adecuados, donde cada herramienta tiene su lugar Se guardan limpias Las condiciones eléctricas tienen cableado y conexiones en buen estado Están en condiciones seguras para el trabajo				
<i>Equipos de protección y ropa de trabajo:</i> Se encuentran marcadas o codificados para poderlos identificar Se guardan en lugares específicos de uso personalizado Se encuentran limpios y en buen estado Cuando son desechables, se depositan en contenedores adecuados				
APROBADO: ----- Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable Firma				

NORMAS DE ORDEN Y LIMPIEZA

Norma: N° 01 código : 01

1. Cada empleado es responsable de mantener limpia y ordenada su zona de trabajo y los medios de su uso: EPI y ropa de trabajo, armarios de ropas y prendas, sus herramientas, materiales y otros asignados específicamente a su custodia.
2. Los empleados no pueden considerar su trabajo terminado hasta que las herramientas y medios empleados, resto de equipos y materiales utilizados y los recambios inutilizados estén recogidos y trasladados al almacén o montón de desperdicios dejando el lugar y área limpios y ordenados.
3. Los derrames de líquido, aceites, grasa y otros productos se limpiarán inmediatamente, una vez eliminada la causa de su vertido.
4. Los residuos inflamables, como algodones de limpieza, trapos, papeles, restos de madera, envases, contenedores de grasas y aceites y similares, se meterán en recipientes específicos metálicos y tapados.
5. Las herramientas, medios de trabajo, materiales, suministros y otros equipos nunca obstruirán los pasillos y vías de comunicación dejando aislada alguna zona de la sección.
6. Todo clavo o ángulo saliente de una tabla o chapa se eliminará inmediatamente bien sea doblándolo, cortándolo o retirándolo del suelo o paso.
7. Las áreas de trabajo y servicios sanitarios comunes a todos los empleados serán usados de modo que se mantengan en perfecto estado.
8. Los desperdicios (vidrios rotos, recortes de material, trapos, etc.) se depositarán en los recipientes dispuestos al efecto. No se verterán en los mismos líquidos inflamables, colillas, ...
9. Como líquidos de limpieza o desengrasado se emplearán preferentemente detergentes. En los casos en que sea imprescindible limpiar o desengrasar productos combustibles o inflamables, estará prohibido fumar.
10. Las zonas de paso, o señalizadas como peligrosas, deberán mantenerse libres de

obstáculos.

11. No deben almacenarse materiales de forma que impidan el libre acceso a los extintores de incendios.

12. Los materiales almacenados en gran cantidad sobre pisos deben disponerse de forma que el peso quede uniformemente repartido.

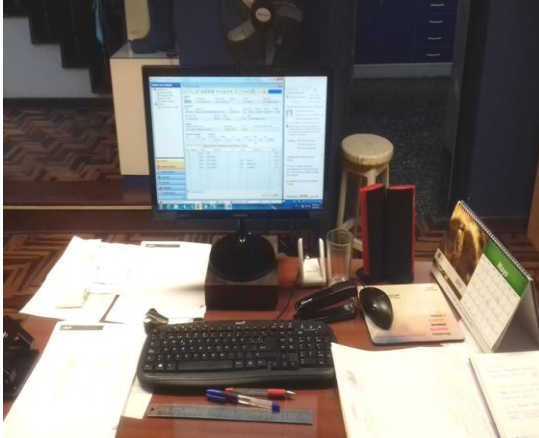
13. No se deben colocar materiales y útiles en lugares donde pueda suponer peligro de tropiezos o caídas sobre personas, máquinas o instalaciones.

14. Las operaciones de limpieza se realizarán en los momentos, en la forma y con los medios más adecuados.

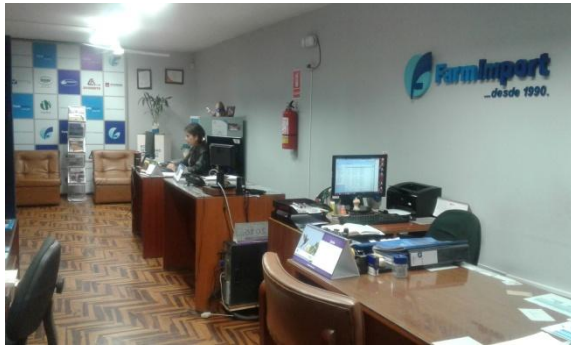
APROBADO:

Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377
Asistente contable
Firma

ANEXO N° 12
Fotos del antes de la Implementación de las 5S de Kaizen



Fotos del después de la Implementación de las 5S de Kaizen



Distribución de oficinas



El área de facturación



El área de almacén



Organización en el área de despacho



Distribución de los productos



Visualización de la limpieza

ANEXO N° 13

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Los indicadores de productividad muestran el antes y el después de la aplicación de la metodología de las 5S de Kaizen, el cual se corrobora ahorrado en tiempo.

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD			
	ANTES	DESPUÉS	RESULTADO
COSTO	60%	40%	Mejorado -20%
TIEMPO Logística ventas	4 horas 1:30 min.	3 horas 50 min.	Mejorado
VENTAS: Diarias Semanales	2 al día 10	3 diarias 15 a 17 ventas	Mejorado el 25 % Mejorado el 30 %

ANEXO N° 14

APROBACIÓN DEL PROCESO DE MEJORA - ÁREA DE LOGÍSTICA

APROBADO:	Ing. Jorge Roberto Morales Fernández
CARGO	GERENTE
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Requerimiento_a[Requerimiento a] Requerimiento_a --> Guia_aprobada{Guía aprobada} Guia_aprobada -- No --> No_compra[No se realiza la compra] Guia_aprobada -- Si --> Recepcion_b[Recepción b] Recepcion_b --> Ingreso_c[Ingreso de la mercadería al almacén c] Ingreso_c --> Etapa_d[Etapa de almacenamiento d] Etapa_d --> Etapa_inventario[Etapa de inventario] </pre>	
Fecha: 30 de mayo	----- Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable Firma

APROBACIÓN DEL PROCESO DE MEJORA - ÁREA DE VENTAS

APROBADO:	Ing. Jorge Roberto Morales Fernández
CARGO	GERENTE
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verifico[Verifico al contacto] Verifico --> ClienteHabitual[Cliente habitual] Verifico --> ClientePotencial[Cliente potencial o contacto] ClienteHabitual --> VerificaDB[Se verifica en la base de datos] VerificaDB --> Conforme{Conforme} Conforme -- No --> FinalizaVenta1[Finaliza la venta] Conforme -- Si --> ProcesaOrden[Se procesa orden del cliente] ClientePotencial --> VerificaDeuda[Verificar si tiene deuda en Infocorp] VerificaDeuda --> SujetaCredito{Sujeta a crédito} SujetaCredito -- Si --> SujetaDeuda[Sujeta a deuda] SujetaDeuda --> NoSeRealiza[No se realiza la vende] SujetaCredito -- No --> PasaRegistro[Pasa a ser registrado en la base de datos] PasaRegistro --> ProcesaOrden ProcesaOrden --> ImprimeOrden[Se imprime la orden] ImprimeOrden --> GeneraFactura[Se genera su factura y letra] GeneraFactura --> FinalizaVenta2([Finaliza la venta]) </pre>	
Fecha: 30 de mayo	Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable Firma

ANEXO N° 15

CONTROL DE INVENTARIOS

La empresa Farm Import S.A. cuenta con un sistema informático (sistema sprinter) para llevar a cabo el proceso de inventario; y este sistema de control se hace de manera aleatoria y de forma no opinada.

SPRINTER - Versión Básica v.1.152

Almacenes

Configuración
Tipos de Movimiento
Centralización Contable
Transacciones
Pedidos al Almacén
Ingresos a Almacén
Salidas de Almacén
Transferencias
Partes de Transformación
Guías de Remisión
Procesos
Valorizar Movimientos de Almacén
Reportes
Kardex de Producto
Stock por Almacén
Consolidado de Movimientos
Movimientos por Tipo
Documentos de Provisión

Stocks de Almacén

Almacén: TRUJILLO Hasta: 20/06/2017 Saldos de: Almacén A Nivel de: Lote ☐ Columnado por Almacén ☒ Ocultar items sin stock ☒ Identificar por Almacén

	Cód.	Descripción	Cód.	Descripción	Ubicación	Código	Descripción	Producto	U.M.
1	01	Principal	01	TRUJILLO		204013815	ABRAC. PLAST. AMAR. CANO QUAD. NEPPLE CORTI		UNE
2	01	Principal	01	TRUJILLO		20403982	ABRAC. PLAST. P/COMED. AUTOM. AVIOESTE		UNE
3	01	Principal	01	TRUJILLO		204044727	ABRAC. SUST. LINHA NIPPLE CANO QUAD.		UNE
4	01	Principal	01	TRUJILLO		204017445	ABRAZADERA DE PRESION P/UNION DE CAUCHO		UNE
5	01	Principal	01	TRUJILLO		20300063	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 37 (Incluye plantilla)		UNE
6	01	Principal	01	TRUJILLO		20300064	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 38 (Incluye plantilla)		UNE
7	01	Principal	01	TRUJILLO		20300065	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 39 (Incluye plantilla)		UNE
8	01	Principal	01	TRUJILLO		20300065	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 39 (Incluye plantilla)		UNE
9	01	Principal	01	TRUJILLO		20300066	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 40 (Incluye plantilla)		UNE
10	01	Principal	01	TRUJILLO		20300066	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 40 (Incluye plantilla)		UNE
11	01	Principal	01	TRUJILLO		20300067	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 41 (Incluye plantilla)		UNE
12	01	Principal	01	TRUJILLO		20300068	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 42 (Incluye plantilla)		UNE
13	01	Principal	01	TRUJILLO		20300068	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 42 (Incluye plantilla)		UNE
14	01	Principal	01	TRUJILLO		20300069	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 43 (Incluye plantilla)		UNE
15	01	Principal	01	TRUJILLO		20300069	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 43 (Incluye plantilla)		UNE
16	01	Principal	01	TRUJILLO		20300007	AGRILITE DESINFECT O4 verde/hegro Talla 44 (Incluye plantilla)		UNE
17	01	Principal	01	TRUJILLO		20300006	AGRILITE DESINFECT S4 verde/hegro Talla 41 (Incluye plantilla)		UNE
18	01	Principal	01	TRUJILLO		20300038	AGRILITE DESINFECT S4 verde/hegro Talla 43 (Incluye plantilla)		UNE
19	01	Principal	01	TRUJILLO		20300014	AGRILITE O4 verde/hegro Talla 41 (Incluye plantilla)		UNE
20	01	Principal	01	TRUJILLO		20300034	AGRILITE O4 verde/hegro Talla 43 (Incluye plantilla)		UNE
21	01	Principal	01	TRUJILLO		20300035	AGRILITE O4 verde/hegro Talla 44 (Incluye plantilla)		UNE
22	01	Principal	01	TRUJILLO		20300036	AGRILITE O4 verde/hegro Talla 45 (Incluye plantilla)		UNE
23	01	Principal	01	TRUJILLO		20300037	AGRILITE O4 verde/hegro Talla 46 (Incluye plantilla)		UNE
24	01	Principal	01	TRUJILLO		20300053	AGRILITE S4 verde/hegro Talla 39 (Incluye plantilla)		UNE
25	01	Principal	01	TRUJILLO		20300053	AGRILITE S4 verde/hegro Talla 39 (Incluye plantilla)		UNE
26	01	Principal	01	TRUJILLO		20300053	AGRILITE S4 verde/hegro Talla 39 (Incluye plantilla)		UNE
27	01	Principal	01	TRUJILLO		20300029	AGRILITE S4 verde/hegro Talla 40 (Incluye plantilla)		UNE
28	01	Principal	01	TRUJILLO		20300029	AGRILITE S4 verde/hegro Talla 40 (Incluye plantilla)		UNE

Maestros
Gestión de Compras
Gestión de Ventas
Almacenes
Tesorería
Contabilidad
Gestión Tributaria

ANEXO N° 16

FICHA DE APROBACIÓN – METODOLOGÍA DE LAS 5 S DE KAIZEN

Título: “Implementación de la metodología de las 5S de Kaizen para mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° Trimestre, año 2017”

Objetivo General: Determinar si la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen contribuirá a mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017.

INDICADORES	ITEMS	SI	NO
Productividad	¿Ud. Considera que la implementación de las 5S de Kaizen logrará mejorar productividad en su empresa?	X	
Organización	¿Las 5S de Kaizen logran organizar sus procesos internos?	X	
Orden	¿Con esta metodología se logra un buen resultado en sus procesos y el compromiso de la dirección?	X	
Limpieza	¿Con esta metodología se logra participación de los empleados?	X	
Estandarización	¿La metodología logra alto compromiso de la alta dirección para la mejora continua?	X	
Disciplina	¿Este enfoque permite la mejora de los procesos de manera permanente?	X	
Fecha: 30 de mayo	----- Cynthia Quiroz Gutiérrez CPC N° 02-7377 Asistente contable Firma		

ANEXO N° 17
CUADRO COMPARATIVO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA Y VENTAS

ÁREA	ACTUAL	ESTRUCTURACIÓN
L O G Í S T I C A	Flujograma en el área de logística-almacén: No se tiene definido con exactitud sus procesos internos. Área de logística – Almacén: el tiempo estimado para esta actividad se lleva a cabo en 4 horas, esta actividad es desarrollada una vez por semana (normalmente son los días martes). Flujograma de recepción de la mercadería del proveedor: Para la recepción es importante tener la orden de compra aprobada y revisar los productos que ingresan al almacén verificando lotes y fecha de vencimiento, etc. el tiempo estimado para la realización de esta son 2 horas.	Flujograma general de logística, se logra desarrollar en 3 horas. Las actividades son: Etapas de requerimiento, con un tiempo de 30´. Etapas de recepción, con el tiempo de 1 hora Etapas de ingreso de mercadería al almacén, Se desarrolla en 1 hora. Etapas de almacenamiento, Con un tiempo estimado de 30´. Etapas del inventario, Se lleva a cabo fines de cada mes, normalmente cada salida de ventas se corrobora si el stock. Esto es revisado de manera no opinada por la Asistente contable. Esto se realiza para que exista orden, estandarización y disciplina en el área de logística.

V E N T A S	<u>Flujograma de atención al cliente:</u> Es muy importante esta etapa ya que se lleva a cabo la venta y se toma en cuenta el tiempo de 1 hora y media aproximadamente por cliente.	<u>Flujograma de ventas:</u> Se esquematiza en etapas y cada etapa se realizan tareas las cuales se detallan Etapas de coordinación con clientes. El tiempo estimado por cliente es 15´.
	<u>Flujograma de control en la entrega de productos</u> Para la realización de esta venta de productos se presentan 3 opciones dependiendo la necesidad del cliente, se lleva a cabo en 1 hora y media.	Etapas de venta El tiempo estimado por cada venta es de 25´. Etapas de emisión de facturas El tiempo estimado por cada venta es de 15´. Etapas de letras para clientes Se lleva a cabo en 5´.