



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial y Comercial

LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO, PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO EN LA EMPRESA MAJUZA CORPORATION S.A.C.

**Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero
Industrial y Comercial**

ZAIDA LORENA NICOLE NOA ALARCÓN
(0000-0003-0230-5900)

Asesor:
Mg. Richard Ismael Zamora Yansi
(0000-0002-6364-1054)

Lima - Perú
2022

Índice de contenido

Dedicatoria.....	XIV
Agradecimiento.....	XV
Resumen	XVI
Abstract	XVII
Introducción.....	1
Problema de la investigación.....	3
Realidad problemática	3
Identificación del problema	4
Falencias en la gestión de abastecimiento	8
Impuntualidad de entrega	8
Incumplimiento de proveedores	9
Entregas incompletas	12
Productos no conformes.....	12
Formulación del problema	15
Problema general	15
Problemas Específicos	15
Marco referencial.....	16
Antecedentes	16
Antecedentes Internacionales	16
Antecedentes Nacionales.....	20
Estado de arte	23
Marco teórico	25

Gestión de abastecimiento.....	25
Compras	26
Orden de compra	27
La matriz de Kraljic	29
Análisis ABC	30
Productos tipo A.....	31
Productos tipo B.....	31
Productos tipo C.....	32
Servicio al cliente.....	34
Nivel de servicio	36
Pronóstico de la demanda.....	37
Métodos de pronostico	38
Promedio móvil simple.....	38
Promedio móvil ponderado.....	38
Suavización exponencial simple	39
Entregas perfectas	40
Calidad de los pedidos generados.....	40
Ciclo de la orden.....	41
Objetivos.....	42
Objetivo general.....	42
Objetivos específicos	42
Justificación de la investigación	43
Teórica.....	43

Práctica	43
Hipótesis	44
Hipótesis general.....	44
Hipótesis específica.....	44
Matriz de consistencia.....	47
Marco metodológico	50
Metodología	50
Enfoque	50
Paradigma	50
Método	51
Variables.....	52
Variable independiente.....	52
Variable dependiente.....	52
Unidad de análisis	54
Población y muestra	54
Población	54
Muestra.....	54
Técnica e instrumentos.....	56
Técnica.....	56
Fuentes primarias	56
Fuentes secundarias.....	56
Instrumentos.....	56
Propuesta de mejora	58

Resultados.....	79
Nivel de cumplimiento de los proveedores.....	79
Entregas perfectas.....	82
Ciclo de la orden.....	87
Reclamos presentados.....	89
Nivel de servicio.....	90
Prueba de hipótesis.....	93
Análisis descriptivo	93
Nivel de servicio	93
Nivel de cumplimiento de proveedores.....	95
Entregas perfectas	96
Ciclo de pedido	98
Cantidad de reclamos del usuario	99
Análisis inferencial.....	101
Análisis de la hipótesis general.....	101
Análisis de la hipótesis específicas	103
Discusión	112
Conclusiones.....	114
Recomendaciones	116
Referencias	117
Anexos.....	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de Pareto de las principales falencias en la gestión de abastecimiento	8
Figura 2	Ciclo de la gestión de abastecimiento.....	26
Figura 3	Modelo de orden de compra.....	28
Figura 4	Matriz de Kraljic.....	30
Figura 5	Esquema de un ABC.....	33
Figura 6	Manejo de los artículos ABC	34
Figura 7	Errores comunes en las entregas	36
Figura 8	Fórmula para el promedio móvil simple	38
Figura 9	Fórmula para el promedio móvil ponderado.....	39
Figura 10	Fórmula para la suavización exponencial simple	39
Figura 11	Diagrama de Pareto de familias.....	60
Figura 12	Matriz de Kraljic de la empresa Majuza Corporation S.A.C.	62
Figura 13	Diagrama de Pareto para clientes de Majuza Corporation S.A.C	65
Figura 14	Demanda de guantes de nitrilo en el período 2019-2020	66
Figura 15	Demanda de manga plástica azul en el período 2019-2020.....	67
Figura 16	Demanda de Genox Protect en el período 2019-2020	68
Figura 17	Demanda de esponjas verdes Scotch Brite en el período 2019-2020.....	69
Figura 18	Demanda de manga plástica transparente en el período 2019-2020	71
Figura 19	Demanda de guantes de látex Trebolito en el período 2019-2020	72
Figura 20	Demanda de bolsas negras de 140 L. en el período 2019-2020.....	73

Figura 21 Demanda de cinta platinada de 2" en el período 2019-2020.....	74
Figura 22 Demanda de alcohol en gel al 70% con dosificador en el año 2020	76
Figura 23 Pantalla principal del sistema propuesto para Majuza Corporation S.A.C.	78
Figura 24 Porcentaje de entregas perfectas para Clorox Perú S.A.....	84
Figura 25 Porcentaje de entregas perfectas para Medifarma S.A.	86
Figura 26 Comparativo del % Nivel de servicio	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Artículos más vendidos en el 2019	5
Tabla 2 Tabla de valoraciones.....	6
Tabla 3 Valoración de los involucrados en el proceso de abastecimiento, respecto al análisis de despachos imperfectos	7
Tabla 4 Ciclo de la orden Majuza Corporation S.A.C.....	9
Tabla 5 Calidad de pedidos generados a los proveedores.....	10
Tabla 6 Reclamos presentados en la atención de órdenes de compra	13
Tabla 7 Matriz de consistencia el proyecto de investigación "La mejora en la gestión de abastecimiento, para incrementar el nivel de servicio en la empresa Majuza Corporation S.A.C."	47
Tabla 8 Instrumentos de observación	57
Tabla 9 ABC general por valor monetario	58
Tabla 10 ABC por familias del año 2019	59
Tabla 11 ABC por familias del año 2020	60
Tabla 12 Clasificación ABC de las familias de Majuza Corporation S.A.C.	61
Tabla 13 ABC clientes de Majuza Corporation S.A.C.	64
Tabla 14 Comparación de técnicas de pronóstico para guantes de nitrilo	66
Tabla 15 Comparación de técnicas de pronóstico para manga plástica azul	68
Tabla 16 Comparación de técnicas de pronóstico para Genox Protect	69
Tabla 17 Comparación de técnicas de pronóstico para esponjas verdes Scotch Brite	70
Tabla 18 Comparación de técnicas de pronóstico para manga plástica transparente	71

Tabla 19 Comparación de técnicas de pronóstico para guantes de látex Trebolito.....	73
Tabla 20 Comparación de técnicas de pronóstico para bolsas negras de 140 L.	74
Tabla 21 Comparación de técnicas de pronóstico para cinta platinada de 2"	75
Tabla 22 Comparación de técnicas de pronóstico para alcohol en gel al 70% con dosificador	77
Tabla 23 Comparativo de la calidad de pedidos generados a los proveedores de la empresa Majuza Corporation S.A.C.	80
Tabla 24 Proveedores de ferretería, mejor calificados	81
Tabla 25 Proveedores de limpieza, mejor calificados	81
Tabla 26 Comparativo de las entregas perfectas	82
Tabla 27 Porcentaje de entregas perfectas para Clorox Perú S.A.	83
Tabla 28 Porcentaje de entregas perfectas para Medifarma S.A.	85
Tabla 29 Comparativo del ciclo de la orden	87
Tabla 30 Comparativo de reclamos presentados	89
Tabla 31 Comparativo del Nivel de servicio.....	91
Tabla 32 Resumen de procesamiento de casos del nivel de servicio, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento.....	93
Tabla 33 Resultados descriptivos del nivel de servicio, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento.....	94
Tabla 34 Resumen de procesamiento de casos del nivel de cumplimiento de proveedores, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento	95
Tabla 35 Resultados descriptivos del nivel de cumplimiento de proveedores, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento.....	95

Tabla 36 Resumen de procesamiento de casos de las entregas perfectas, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento	96
Tabla 37 Resultados descriptivos de las entregas perfectas, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento	97
Tabla 38 Resumen de procesamiento de casos del ciclo de pedido, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento.....	98
Tabla 39 Resultados descriptivos del ciclo de pedido, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento.....	98
Tabla 40 Resumen de procesamiento de casos de la cantidad de reclamos del usuario, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento	100
Tabla 41 Resultados descriptivos de la cantidad de reclamos del usuario, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento	100
Tabla 42 Pruebas de normalidad sobre el nivel de servicio, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento.....	102
Tabla 43 Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis general	103
Tabla 44 Pruebas de normalidad sobre el nivel de cumplimiento de proveedores, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento	104
Tabla 45 Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 1.....	105
Tabla 46 Pruebas de normalidad sobre las entregas perfectas, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento	106
Tabla 47 Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 2.....	107
Tabla 48 Pruebas de normalidad sobre el ciclo de pedido, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento.....	108

Tabla 49 Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 3.....	109
Tabla 50 Pruebas de normalidad sobre la cantidad de reclamos del usuario, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento	110
Tabla 51 Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 4.....	111
Tabla 52 Cuadro resumen de los indicadores antes y después de la mejora.....	115

ANEXOS

Anexo 1 Venta de los artículos más solicitados en el período 2019 121

Anexo 2 Diagrama de Ishikawa de identificación de causas referentes al nivel de servicio .122

Anexo 3 Flujograma del proceso de venta actual de Majuza Corporation S.A.C..... 123

Anexo 4 Flujograma del proceso de venta de Majuza Corporation S.A.C., después de la mejora..... 124

Anexo 5 Proyección de la demanda para guantes de nitrilo 125

Anexo 6 Proyección de la demanda para manga plástica azul 126

Anexo 7 Proyección de la demanda para Genox Protect..... 127

Anexo 8 Proyección de la demanda para esponjas verdes Scotch Brite..... 128

Anexo 9 Proyección de la demanda para manga plástica transparente 130

Anexo 10 Proyección de la demanda para guantes de látex Trebolito 131

Anexo 11 Proyección de la demanda para bolsas negras de 140 L..... 132

Anexo 12 Proyección de la demanada para cinta platinada de 2" 133

Anexo 13 Proyección de la demanda para alcohol en gel al 70% con dosificador 135

Anexo 14 Formato de evaluación a proveedores 136

Anexo 15 Formato de orden de compra 137

Anexo 16 OC 4600055066 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.C. 138

Anexo 17 OC 4600069064 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.C. 139

Anexo 18 OC 133527 previo a resultados, cliente Medifarma S.A. 141

Anexo 19 OC143053 previo a resultados, cliente Medifarma S.A. 142

Anexo 20 OC 141764 previo a resultados, cliente Medifarma S.A. 143

Anexo 21 OC 141159 previo a resultados, cliente Medifarma S.A. 144

Anexo 22 OC 6702414860/1950/L62 previo a resultados, cliente K+S Perú S.A.C.	145
Anexo 23 OC 4600063439 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	146
Anexo 24 OC 143323 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.	147
Anexo 25 OC 140933 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.	148
Anexo 26 OC 165965 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.	149
Anexo 27 OC 134126 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.	150
Anexo 28 OC 460006410 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	151
Anexo 29 OC160931 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.	152
Anexo 30 OC 162946 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.	153
Anexo 31 OC 4600068834 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	154
Anexo 32 OC 159291 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.	155
Anexo 33 OC 4600068682 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	156
Anexo 34 OC 4600069519 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	157
Anexo 35 OC 4600069600 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	158
Anexo 36 OC 163935 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.	159
Anexo 37 OC 4600069430 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	160
Anexo 38 OC 4600069641 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	162
Anexo 39 OC 163106 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.	164
Anexo 40 OC 4600068756 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.	165
Anexo 41 OC 163424 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.	166
Anexo 42 Pantalla para el ingreso de artículos en el sistema	167
Anexo 43 Pantalla para el ingreso de proveedores en el sistema	168
Anexo 44 Pantalla para visualizar las entradas en el sistema	169

Anexo 45 Pantalla para visualizar las salidas en el sistema.....	169
Anexo 46 Pantalla para visualizar el kardex en el sistema	170

Dedicatoria

Dedicado en primer lugar a Dios por mantenerme con salud y darme la fuerza necesaria para seguir adelante.

A mi mamá, la persona más importante de mi vida, por todo su amor, trabajo y sacrificio, por ser mi principal apoyo, mi inspiración y mi ejemplo a seguir.

A toda mi familia por siempre alentarme y brindarme su respaldo para cumplir todos mis objetivos.

Agradecimiento

Al finalizar esta investigación quiero agradecerles a mis padres por ser quienes me impulsan a ser mejor cada día.

A todas aquellas personas que fueron partícipes de mi crecimiento como profesional, a quienes colaboraron y aportaron para la realización de este proyecto.

Resumen

La presente investigación se basó en el análisis del proceso de abastecimiento de una empresa del sector comercial, mediante el diagrama de Ishikawa y la técnica de observación, se identificaron los motivos por cuáles no se estaba obteniendo un buen nivel de servicio: incumplimiento de proveedores, entrega de órdenes de compra fuera de tiempo, ciclos de pedido muy prolongados, falta de resolución de reclamos.

Posterior al reconocimiento de los problemas que aquejan al cliente, se propuso como objetivo del estudio “Determinar cuánto incrementa el nivel de servicio mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial”, para ello se plantearon soluciones a cada uno de los problemas identificados aplicando herramientas de clasificación utilizadas en la gestión de compras y midiéndolos de acuerdo a los indicadores propuestos.

Por último, conforme a los resultados hallados al finalizar la investigación, se da por aceptada la hipótesis general, la cual establece que, al tener una mejor gestión de compras, iniciando desde la elección del proveedor, reconociendo los productos más importantes, asegurando la mejor calidad a precios competitivos, hasta el despacho en el momento indicado, incrementa el nivel de servicio de cara a los clientes de Majuza Corporation S.A.C.

Palabras clave: Gestión de abastecimiento, nivel de servicio, proveedores, órdenes de compra, ciclo de pedido, reclamos, herramientas de clasificación.

Abstract

The present investigation was based on the analysis of the supply process of a company in the commercial sector through the Ishikawa's diagram and the observation technique, the reasons why a good level of service was not being obtained were identified: non-compliance of suppliers, untimely delivery of purchase orders, very long order cycles, lack of resolution of claims.

After recognizing the problems that afflict the client, the purpose of this study was "Determine how much the level of service increases by improving supply management in a company in the commercial sector", for which solutions were proposed for each of the problems identified by applying classification tools used in purchasing management and measuring them according to the proposed indicators.

Finally, according to the results get, the general hypothesis is accepted, which establishes that by having better purchasing management, starting from the choice of the supplier, recognizing the most important products, ensuring the best quality at competitive prices, until the delivery at the right time, increases the level of service for the Majuza's Corporation S.A.C. customers.

Keywords: Supply management, service level, suppliers, purchase orders, order cycle, claims, classification tools.

Introducción

De acuerdo con Espejo (2011) las micro y pequeñas empresas no le toman la importancia debida al área logística, ya que es considerada simplemente como el encargado de suministrar las necesidades requeridas en el momento al costo más bajo, lo cual significa eficiencia; sin embargo, las empresas requieren de una mayor gestión de abastecimiento, que inician desde la búsqueda y elección del proveedor hasta la entrega del producto en el lugar y fecha indicada.

La presente investigación propone una mejor gestión de abastecimiento en una organización que pertenece al rubro comercial para acrecentar su nivel de servicio, mediante el uso de herramientas de clasificación utilizadas en la gestión de compras, dado que se cuenta con un gran número de ítems facturados a lo largo de los años de su funcionamiento.

Inicialmente, se da a conocer la situación en la que se encuentra actualmente la empresa en estudio a través del diagrama de flujo del proceso de venta que siguen. Teniendo una visión más amplia del estado actual de la empresa, se procede a realizar la formulación del problema general, así como los problemas específicos.

En segunda instancia, por medio de la indagación, se exponen los antecedentes internacionales y nacionales. De igual forma, con el apoyo de libros y artículos académicos, se desarrolló el estado de arte y el marco teórico del presente estudio. Todo ello pertenece al marco referencial.

Posteriormente se formula el objetivo general y específicos, se desarrolla la justificación teórica y práctica de la investigación, así como las hipótesis.

Luego, se presenta la metodología, enfoque, paradigma y método usado. Asimismo, se desarrolla la variable independiente y dependiente, que son gestión de abastecimiento y nivel de

servicio respectivamente. Además, se especifica la unidad de análisis, población y muestra del estudio. Se incluyen las fuentes e instrumentos.

Por último, en el último capítulo, se detallan los resultados obtenidos, en base a ello se da a conocer que la hipótesis general es aceptada. De la misma manera, se presentan las conclusiones y recomendaciones finales.

Problema de la investigación

Realidad problemática

Las pequeñas y medianas empresas (Mypes) son consideradas la espina dorsal de la mayoría de economías del mundo y a la vez, desempeñan un importante papel en los países que están en desarrollo ONU (2020). En el 2019, este tipo de negocios, en muchos países del mundo, representan más del 90% del total de empresas existentes que, sumado a la actividad realizada por trabajadores independientes, alcanza el 70% de empleo a nivel mundial, y representan más del 50% del PBI en la mayoría de países que pertenecen a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), siendo un motor de crecimiento económico y creación de empleo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019).

En el Perú, las Mypes son el segmento donde se encuentran la mayoría de empresas representando el 96.6% del total y son fuente importante para la economía, ya que para el año 2018 las Pymes tuvieron una participación del 24% del PBI nacional y aportó el 85% del empleo, sin embargo, de todas las empresas solo entre el 50% y 60% son formales, siendo algunas causas de la informalidad según Raúl Pérez-Reyes, ex ministro de producción, los tramites por realizar, baja productividad de mano de obra, poco acceso a un financiamiento y el tamaño de la producción (Agencia Peruana de Noticias [APN], 2018).

Actualmente, las Mypes limitan el concepto de logística a un área que suministra una necesidad inmediata al menor costo posible lo cual significa eficiencia en el abastecimiento, gran parte de estas empresas tienen patrones en común en la falta de gestión, como la poca planificación en el abastecimiento, esta situación no les permite obtener como resultado la

satisfacción del cliente final ni medir los resultados a través de indicadores logísticos (Espejo, 2011).

Identificación del problema

Majuza Corporation S.A.C inició comercializando productos de ferretería y limpieza en el año 2008, con el pasar de los años y logrando mayor confianza por parte de los clientes amplió el giro de negocio debido a que también surgió mayor demanda por otro tipo de productos. Es así como la empresa se dedicó a cumplir con los requerimientos de sus clientes para que ellos puedan acudir ante cualquier emergencia, llegando a comercializar artículos tecnológicos, útiles de oficina, material médico, material eléctrico, equipos de protección personal, embalaje, entre otros. Sin embargo, con ello también se presentaron problemas como la disminución de las entregas perfectas llegando a tener en un 48% de cumplimiento en promedio. Se identificó que existen falencias en su gestión de abastecimiento. La empresa tiene más de 500 ítems facturados que se han comercializado desde el inicio de operaciones y actualmente cuenta con 2 principales familias de artículos los cuales son pedidos de manera frecuente y en grandes cantidades durante todo el año, pero, no llega a abastecerse de manera óptima para poder cumplir con los despachos programados a los clientes, causando un menor nivel de servicio e inconformidad en la satisfacción de los clientes.

Se tiene como propuesta cumplir con sus requerimientos de manera personalizada y es como consecuencia el declive de esta propuesta las falencias encontradas en su gestión de abastecimiento, lo que perjudica directamente las entregas puntuales; ocasionando que las órdenes de compra adjudicadas se despachen fuera de la fecha programada, afectando las entregas perfectas y generando una acumulación de pedidos por entregar en un solo día. Por todo

lo expuesto, se plantea mejorar el proceso de gestión de abastecimiento con el objetivo de incrementar el nivel de servicio, satisfacer la demanda de los clientes cuando y donde lo requieran.

Tabla 1

Artículos más vendidos en el 2019

Descripción	Sumatoria monetaria
Guantes de nitrilo	S/ 18,435.77
Genox protect	S/ 16,567.72
Manga plástica azul	S/ 15,859.20
Esponjas verdes Scotch Brite	S/ 5,856.34
Bolsas transparente x 180 lts	S/ 4,210.83
Pintura tráfico amarillo	S/ 3,963.17
Papel higiénico	S/ 3,687.62
Guantes de látex amarillo Trebolito	S/ 3,671.57
Bolsas de muestra 20 x 30	S/ 3,587.20

Nota: Adaptado del registro de ventas año 2019 de Majuza Corporation S.A.C

Para tener una mejor visión de la situación actual de la empresa se realizó un diagrama de flujo (ver anexo 3) en conjunto con los expertos para tener una representación gráfica del proceso de venta.

El proceso inicia con la recepción de solicitud de cotización del cliente vía correo electrónico, indicando la descripción del producto, cantidades y especificaciones técnicas de ser necesario. Posterior a ello, se verifica si hay stock disponible para atender la solicitud de cotización, caso contrario se cotiza con dos o tres proveedores para elegir el mejor precio y enviar propuesta al cliente.

Al recibir la cotización el cliente la analiza y toma la decisión de aceptar o pedir un ajuste de precio. Se evalúa el ajuste solicitado, si procede se envía la cotización actualizada y en caso no proceda se le comunica al cliente que se mantiene la propuesta por un determinado tiempo. De aceptar la cotización se recibe la orden de compra emitida por el cliente.

Al tener la orden de compra adjudicada, se pasan a recoger los productos cotizados a las instalaciones de los proveedores de Majuza Corporation S.A.C. Una vez se tengan todos los productos solicitados, cumpliendo con las características y cantidades requeridas, se pasa a despachar el pedido, llevando el documento de orden de compra impreso, la guía de remisión y la factura para su respectiva programación de pago de acuerdo al crédito otorgado al cliente.

Una vez conocido el proceso de venta, y definido el diagrama de flujo de Majuza Corporation S.A.C. junto con las personas involucradas en el proceso, se realizó un diagrama de Ishikawa (ver anexo 2) en donde se definen las principales causas del bajo nivel de servicio que se tiene debido a la gestión de abastecimiento. Con la información obtenida del análisis, procedimos a realizar una puntuación de expertos para encontrar cuáles son los problemas más recurrentes que se presentan en cada atención brindada.

Tabla 2

Tabla de valoraciones

Valor	Periodicidad
Alta	3
Media	2
Baja	1

Nota: Elaboración propia

Tabla 3

Valoración de los involucrados en el proceso de abastecimiento, respecto al análisis de despachos imperfectos

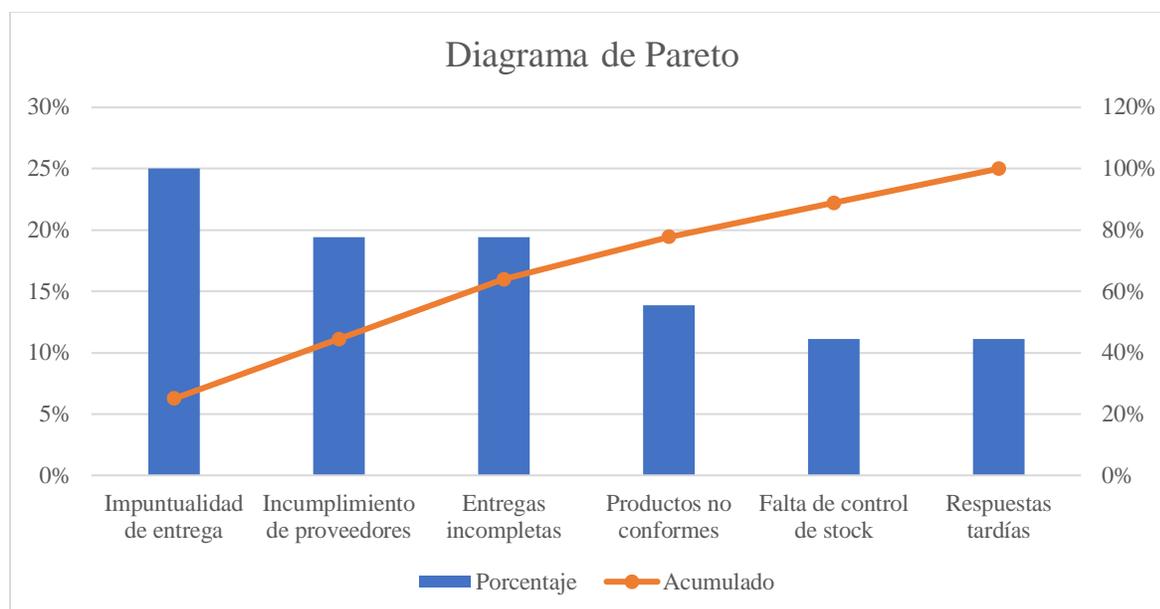
Falencias	P1	P2	P3	Valoración	Porcentaje	Acumulado
Impuntualidad de entrega	3	3	3	9	25%	25%
Incumplimiento de proveedores	2	3	2	7	19%	44%
Entregas incompletas	1	3	3	7	19%	64%
Productos no conformes	1	2	2	5	14%	78%
Falta de control de stock	1	2	1	4	11%	89%
Respuestas tardías	2	1	1	4	11%	100%
Total				36	100%	

Nota: Datos obtenidos en el campo

Con la información obtenida, se realizó la gráfica de Pareto para visualizar los datos de manera ordenada y poder proponer el problema general y los específicos del estudio.

Figura 1

Diagrama de Pareto de las principales falencias en la gestión de abastecimiento



Nota: Elaboración propia

Falencias en la gestión de abastecimiento

Impuntualidad de entrega

El principal problema que se presentó fue el tiempo desde que se recibe la orden de compra del cliente hasta que se deja el producto en sus almacenes, el llamado ciclo de la orden o lead time, se llegó a tener una atención completa en 60 días, lo cual bajaba totalmente el nivel de servicio que se le daba a los clientes. Cabe indicar que el nivel de servicio con el que se contaba al evaluar a la empresa era de un 26.58%.

Se realizó una toma de tiempos durante la atención de 13 pedidos aleatorios que llegaban entre los meses de junio y noviembre del 2020, registrando los días que se tardaba la empresa desde que se recibía la orden de compra vía correo electrónico hasta que se hacía el despacho del pedido en el lugar que indicaba el cliente. Posteriormente se realizó un promedio de los tiempos registrados alcanzando un ciclo de la orden de 17 días.

Parte de los pedidos que registraban mayor lead time se daba porque se priorizaba las órdenes de compra enviadas con carácter de urgencia y lo que busca la empresa es apoyar al cliente en las emergencias.

Tabla 4

Ciclo de la orden Majuza Corporation S.A.C.

Fecha de recepción de la OC	Fecha de entrega de la OC	Cantidad de días para la atención
1/06/2020	1/07/2020	30
10/06/2020	12/06/2020	2
24/06/2020	6/07/2020	12
13/07/2020	11/09/2020	60
21/07/2020	30/08/2020	40
27/07/2020	6/08/2020	10
5/08/2020	8/08/2020	3
13/08/2020	26/08/2020	13
17/08/2020	27/08/2020	10
2/09/2020	27/09/2020	25
11/09/2020	21/09/2020	10
22/09/2020	24/09/2020	2
30/10/2020	3/11/2020	4

Nota: Elaboración propia

Incumplimiento de proveedores

Los proveedores juegan un papel fundamental en lograr una mejor gestión del abastecimiento impactando también en el nivel de servicio de la empresa. Se identificó el retraso se daba porque los proveedores de Majuza Corporation S.A.C. demoraban en la atención brindada o no contaban con stock inmediato, y como consecuencia se daba el incumplimiento con los clientes.

Se tomó aleatoriamente 13 pedidos, de acuerdo a la muestra de la investigación, generados a los proveedores entre los meses de enero y diciembre del 2020, en donde se identificó por artículo si se presentó algún inconveniente por parte del proveedor, dando como resultado el porcentaje de la calidad por pedido, y el promedio del indicador fue 38%. Parte de los problemas presentados fueron no contar con stock, incumplimiento en la fecha de entrega y que se contaba con el producto, pero en otro color o presentación.

Tabla 5

Calidad de pedidos generados a los proveedores

Pedido	Ítems	Problema
1	Paquete de bolsa 7 x10	NO
	Paquete de bolsa 10 x 15	NO
	Paquete de bolsa 12 x 16	SI
	Paquete de bolsa 14 x 20	SI
	Calidad de pedidos	50%
2	Mechón 750 gr	SI
	Calidad de pedidos	0%
3	Tacho de 9 l Basa	SI
	Tacho de 77 L Duraplast	SI
	Tacho plástico con tapa 50 lts.	SI
	Tacho 240 lts. c/rueda, amarillo	SI
	Tacho basurero t/vave 77 litros blanco	SI
	Calidad de pedidos	0%
4	Bolsas de 120 L. negras	NO
	Bolsas 26 x 40 x 4	NO
	Bolsas 20 x 30 x 3	SI
	Calidad de pedidos	67%
5	Manómetro 4" 0-100 PSI 0-6 BAR INF AI-BR 1/2 NPT	NO
	Manómetro 4" 0-15 PSI 0-1 BAR INF AI-BR 1/2 NPT	NO
	Manómetro 2.5" 0-15 PSI 0-1 BAR INF AI-BR 1/4 NPT	NO
	Manómetro 2.5" 0-100 MB INF AI-BR 1/4 NPT	NO
	Glicerina para manómetro de 4"	NO
	Glicerina para manómetro de 2.1/2"	NO
	Sello mecánico de 5/8	SI
	Calidad de pedidos	86%
6	Esponjas Scotch Brite	NO

	Limpiador de cocina Sapolio	NO
	Aerosol natural Pride	SI
	Kit silicona auto para tablero	NO
	Escobas HUDE rojas	SI
	Calidad de pedidos	60%
7	Genox Protec	SI
	Calidad de pedidos	0%
	Cabezal metal chino	SI
	Guantes Protec CL35 T/9	SI
	Escoba Escobón HUDE	NO
8	Kit silicona auto para tablero	NO
	Pride natural aerosol 454 ml	NO
	Esponjas Scoth Brite	NO
	Limpiador de cocina Sapolio	NO
	Calidad de pedidos	71%
9	Aserrín	SI
	Calidad de pedidos	0%
	Repuestos de esprayadores	SI
10	Esprayador de 1 L	SI
	Esprayador de 500 ml	SI
	Calidad de pedidos	0%
	Guantes de nitrilo M	SI
11	Guantes de nitrilo L	NO
	Calidad de pedidos	50%
	Disco de corte de metal 7" De Walt	NO
	Disco de corte de metal 4.1/2" De Walt	NO
	Disco de corte de metal inox 4.1/2"-3/64" 1 mm De Walt	NO
12	Hoja de sierra manual 12x1/2x18 Sandflex	NO
	Brocha Tumi Nylon 2"	NO
	Disco de corte de 14"	SI
	Pistola de calor Black Decker	SI
	Calidad de pedidos	71%
	Pintura spray cromo Premium #317 - 400 ml "Knauf"	SI
13	Pintura spray fucsia Premium #317 - 400 ml "Knauf"	NO
	Visor protector facial transparente C&A	SI
	Calidad de pedidos	33%

Nota: Elaboración propia

Entregas incompletas

Toda orden de compra recibida debe ser despachada en la cantidad total; sin embargo, para la empresa de la presente investigación existen casos en los que no se cumple con lo indicado, gran parte de los pedidos se envían de manera parcial, dejando un saldo por regularizar posteriormente. En algunos casos se deja pendiente completar la entrega por priorizar pedidos actuales o de emergencia, lo cual genera que se presenten reclamos por parte del cliente.

En la tabla 6, se muestran 13 órdenes de compra adjudicadas en donde se especifica el motivo del reclamo presentado.

Productos no conformes

Al igual que se requiere entregas completas, también se debe cumplir con las características solicitadas y calidad requerida. Se han presentado casos en donde algún producto despachado no cumplía con las especificaciones dadas o hubo falta de información por parte del cliente, entregándose un producto erróneo y generando también un posterior reclamo.

En la tabla 6, se muestran las ordenes analizadas donde se detalla cuales presentaron reclamos por productos que no eran conforme al momento de la entrega.

Tabla 6*Reclamos presentados en la atención de órdenes de compra*

Pedido	Cantidad	Descripción	Reclamo
1	1	Tacho basurero plástico vaivén 77 L.	Se envió en febrero, no se generó la atención hasta agosto
2	50	Esprayador chico x 500 ml	Material escaso en el mercado, se produjo incremento en el precio. Se atendió solo la mitad de la OC.
3	15	Genox limpiador Protec	OC puesta para despachos parciales, no se realizó el seguimiento adecuado y se perdió la trazabilidad para el cumplimiento de las fechas.
4	10	Manga de plástico azul	No se presentó reclamo
	3	Manga de plástico transparente	Retraso en la atención
5	3	Rollo de cartón corrugado 1.64 m x 100 kg	Se atendió una cantidad parcial por inconvenientes con la movilidad. Se debió la atención de 1 rollo.
6	16	Stretch film de 15"	El peso no era de 1.25 kg según indicaba la OC, por lo que se hizo la devolución
	3	Líquido para frenos	No se presentó reclamo
	2	Thinner standard	No se presentó reclamo
	600	Cinta teflón	No se presentó reclamo
	60	Limpiador en polvo multiusos	No se presentó reclamo
	2400	Esponja Scotch Brite	No se presentó reclamo
7	180	Guantes látex color amarillo talla 8 1/2	No se presentó reclamo
	130	Esprayador 1 L.	No se presentó reclamo
	10	Manga de plástico azul	Se incumplió con la fecha de entrega y no se coordinó el despacho
	200	Repuesto esprayadores	No se presentó reclamo
8	45	Mechón de 3/4 de kg	Mechón de 1 kg, pero se solicitaba de 3/4 kg (750 g)

	40	Guantes de látex color amarillo talla 9 1/2	No se presentó reclamo
9	60	Alcohol en gel con dosificador al 70% de 1 L.	Se envió tarde la OC, habiendo desabastecimiento en la marca solicitada. Se atendió por un alternativo.
10	20	Aflojatodo en spray 11 onz. Marca WD-40	No se atendió la OC completa, producto desabastecido en el mercado.
	12	Pintura en spray azul eléctrico	No se presentó reclamo
	2	Pintura epoxica gris perla	No se consiguió el color solicitado
11	2	Pintura tráfico amarillo CPP	No se presentó reclamo
	1	Thinner standard Maestro	No se presentó reclamo
	1	Kit de elementos de sujeción inoxidable	Se entregó solo un parcial en la fecha indicada, posterior retraso para completar la entrega
	5	Guantes de nitrilo, 10 cajas x 50 pares M	Incremento de precios por escasez en el mercado, cambio de marca por parte del proveedor.
12	5	Guantes de nitrilo, 10 cajas x 50 pares L	Incremento de precios por escasez en el mercado, cambio de marca por parte del proveedor.
	600	Cinta teflón	No se presentó reclamo
	45	Mechón de 3/4 de kg	No se presentó reclamo
13	2	Limpiador acero Exsanox	No se entregó en la fecha correspondiente, retraso en las importaciones de los proveedores.
	10	Silicona p/cueros (kit)	Se entregó solo un parcial en la fecha indicada, posterior retraso para completar la entrega.

Nota: Elaboración propia

Formulación del problema

Problema general

¿Cuánto incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento?

Problemas Específicos

¿En cuánto incrementa el nivel de cumplimiento de los proveedores de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento?

¿En cuánto incrementan las entregas perfectas mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial?

¿En cuánto se reduce el ciclo de pedido mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial?

¿En cuánto se reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento?

Marco referencial

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Ladino (2017) en su tesis “Propuesta para la optimización de la gestión de abastecimiento de múltiples proyectos de una empresa tipo PBO”. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Universidad de la Salle. En primer lugar, plantea el objetivo que es presentar una propuesta que optimice la gestión de abastecimiento de diversos proyectos que tiene una empresa de tipo PBO, por medio de mecanismos de aprovisionamiento que mejoren el sistema logístico en la organización. En cuanto a la metodología, la investigación en mención es aplicada, enfocándose en lo cuantitativo y determinando que la investigación se va a desarrollar de manera experimental. Se hizo una evaluación que muestra las fallas en el cumplimiento de tiempos establecido en el cronograma, conforme al estado actual de empresa obtenido y la información proporcionada por la compañía se elaboró un sistema de compras para mejorar en la gestión de abastecimiento. Finalmente, para las conclusiones, gracias al estudio realizado para diagnosticar la situación actual de la empresa, se hallaron variables críticas que deben ser consideradas para tener un óptimo abastecimiento en proyectos, se identificó que la empresa no cuenta con un sistema para programar flujos de caja por periodo y que no hay seguimiento del flujo físico de la cadena de suministros. Para optimizar el abastecimiento de la empresa, se formuló un modelo de programación lineal entera mixta, se diseñó un plan de compras para realizar los pedidos a cada proveedor y se programó los flujos de caja en cada periodo. Con el sistema propuesto hubo una disminución de costos en el abastecimiento de 0.76%.

Medina (2017) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento para Ventisqueros S.A. en la bodega Hornopirén”. Proyecto de investigación para obtener la titulación como ingeniero civil industrial de la Universidad Austral de Chile. Como primer punto tiene el objetivo de presentar un prototipo de cómo gestionar el abastecimiento, aplicando herramientas técnicas que controlen el inventario y de lean manufacturing a fin de reducir el costo total de la gestión de inventario. La metodología de la investigación en mención abarca lo siguiente, sigue el criterio de aplicada, con un paradigma positivista y con métodos cuantitativos. Se procedió con la recolección y análisis de datos para tener un diagnóstico inicial de la empresa. Posteriormente se aplicaron herramientas como las 5S de lean manufacturing, categorización ABC y análisis de la demanda, para reducir los costos e incrementar la eficiencia en los inventarios. Como último punto se tienen las conclusiones, gracias a la aplicación de herramientas lean se identificaron productos obsoletos para liberarlos, con lo que se reduce de 513 a 498 artículos, logrando una reducción de costos. Asimismo, se puede identificar a los productos que representan el 70% del valor del inventario para obtener mejores resultados monetarios. Por último, la aplicación de políticas de inventarios permite reducir los costos anuales por falta de stock con respecto al año anterior.

Chaparro (2013) en su tesis “Propuesta de mejoramiento del sistema de abastecimiento y almacenamiento de la empresa Prestifergo”. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Pontificia Universidad Javeriana. Propone como objetivo proyectar una propuesta de mejora para la cadena de abastecimiento y el área de almacenamiento de la empresa Prestifergo Ltda, que aumente la efectividad de los procesos internos del aprovisionamiento. Respecto a lo metodológico, el estudio en mención se ubica en el criterio de aplicada, sigue un diseño

experimental y la medición por medio de números, es decir, cuantitativa. Se dividió en tres fases, en la primera se hizo la recolección de información para realizar un diagnóstico del estado actual de la empresa. Para la segunda etapa se propone la mejora por medio de la proyección de demanda, un plan de requerimiento de materiales, la categorización ABC de los inventarios y un ERP para tener un mejor control de la información. Por último, se hace una evaluación financiera de la propuesta. Para concluir, se logró ahorrar \$ 17'201.721 en el primer año de implementación de la propuesta de mejora y una disminución del costo total en \$4'486.801. Gracias al uso del ERP se tiene mayor manejo de la información y se automatizaron procesos que se realizaban de manera manual. Se prueba que la propuesta es viable debido al tiempo de retorno de la inversión de 2.4 meses.

González & Moreno (2011) en su tesis “Optimización de los tiempos e indicadores de servicio para Zuana Beach Resort”. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Universidad Libre de Colombia. Presenta como objetivo mejorar los procedimientos relacionados al área comercial de la empresa Zuana Beach Resort, optimizando los tiempos e indicadores de servicio. En lo que respecta la metodología, la investigación es aplicada y de enfoque cuantitativo. En la primera etapa se realizó un análisis de los procedimientos conjuntamente con la observación y toma de tiempos que se busca mejorar. Como segunda etapa se realizaron entrevistas con los dueños de la empresa y encuestas a una muestra de clientes. En la tercera etapa se realizó la propuesta de la mejora tanto administrativas como de ingeniería. Finalmente, para las conclusiones, los indicadores de gestión de servicio propuestos permiten que haya un mejor monitoreo de los resultados que se esperan y se cumplan con los objetivos de

calidad, esto a la vez hace que la empresa tenga un mejoramiento continuo en cuanto al servicio y la experiencia del cliente.

Trujillo (2011) en su tesis “Análisis y Mejoramiento de Satisfacción al Cliente de dos productos de INPACAF S.A., utilizando herramientas del Diseño por Six Sigma y del Mejoramiento de Procesos Six Sigma”. Proyecto de investigación para obtener la titulación como ingeniero industrial de la Universidad San Francisco de Quito. Como fin principal se tiene lo siguiente, incrementar la sensación de estar satisfechos en los clientes de la empresa Panificadora Industrial INPACAF S.A. de dos productos que presentan menor rentabilidad de la línea de productos más fuerte, usando herramientas de la metodología Six Sigma. En relación a la metodología, se encuentra clasificada como aplicada, desarrollándose de manera experimental y siendo medible en base a números, lo cual la hace cuantitativa. Se realizaron las cuatro fases de Six Sigma, que son definir, medir, analizar y mejorar. Al realizar un análisis de costos y ventas se identificaron los dos productos a trabajar y se utilizaron herramientas de análisis de varianza y diseño de experimentos para mejorar la satisfacción del cliente. Por último, como conclusión, gracias a la aplicación de herramientas Six Sigma se logró incrementar la satisfacción del cliente en los productos seleccionados mejorando sus características físicas como su disponibilidad, encontrándose también una relación positiva entre las ventas de ambos productos y la satisfacción que perciben los usuarios.

Antecedentes Nacionales

Orellana y Roncal (2019) en su tesis “Propuesta de un modelo logístico para mejorar la gestión de compras de una compañía minera del sur del Perú”. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Universidad Ricardo Palma. En primer lugar, plantea el objetivo que es mejorar la gestión de compras de la compañía en estudio, a través de un modelo logístico. El estudio en mención se encuentra ubicado en la categoría de aplicada, con desarrollo experimental y enfocado en datos cuantitativos. Se destaca la aplicación del modelo Lean Six Sigma, basada en los siguientes pasos: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar, para el problema, con ello se identificó que factores interfieren con la gestión de compras y las probables soluciones para lograr los resultados que se esperan. Finalmente, se concluye que, a través de una política de compras, la implementación de procedimientos de compra y homologación a proveedores se obtuvo una mejora en el proceso de compra, reduciendo la variabilidad en el proceso de compra en un 13%, aumentando en un 14% la calidad de servicio que dan los proveedores y reduciendo en un 18% los costos de compra.

Ancco (2015) en su tesis “Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y compras en la empresa importadora Jet Import S.A.C”. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Como primer punto, la finalidad es presentar una mejoría de la logística relacionada a la gestión de abastecimiento de la empresa Jet Import S.A.C. La metodología de la presente investigación abarca lo siguiente, clasificada como aplicada, con ejecución experimental y orientación cuantitativa. Se hizo un análisis documental, considerando informes técnicos y data histórica. Así mismo, se utilizaron instrumentos como entrevistas y observación directa. Para la proposición de mejoría fueron

utilizados procedimientos relacionados a la ingeniería que se basan en la gestión de demanda, gestión de inventarios, proveedores y capacitación del personal. Como último punto se tienen las conclusiones, el uso de un MRP permite tener un mejor manejo de inventario y con ello realizar una mejor planificación de compras, el análisis ABC ayuda a tener una mejor clasificación de la mercadería basándose en la prioridad y rotación y se utilizó el Kardex como herramienta que automatiza los procesos y permite llevar un control más exacto y rápido.

Masabel (2018) en su tesis “Aplicación de la Gestión de abastecimiento para incrementar la Satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018”. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Universidad César Vallejo. Propone como objetivo establecer cuánto es que la mejora de la gestión de abastecimiento aumenta la satisfacción del cliente en la empresa mencionada anteriormente. La investigación en mención está catalogada como aplicada, siguiendo un desarrollo experimental y con foco en lo cuantitativo. Fueron aplicadas técnicas como la observación, se recolectaron datos mediante fichas, las cuales fueron validadas por los expertos. Posteriormente se analizaron los datos por medio del programa SPSS versión 3. Para concluir, la aplicación de métodos relacionados a cómo gestionar el abastecimiento que se propusieron mejoran la sensación de satisfacción en el cliente, incrementándose un 55% respecto a los resultados obtenidos antes de su implementación, en la empresa Drama SRL. Se lograron mejorar las entregas a tiempo en un 42% y las entregas perfectas aumentaron un 46%.

Arroyo y Lima (2019) en su tesis “Gestión de inventario para mejorar el nivel de servicio al cliente en un Centro de Distribución en Santa Anita, 2019”. Investigación realizada para titularse como ingeniero industrial de la Universidad César Vallejo. Presenta como finalidad

establecer qué relación hay entre la gestión de inventario y la mejora del nivel de servicio al cliente. En lo que respecta a la metodología, es de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo. Se hizo uso de la técnica de observación directa, para recolectar datos se utilizaron fichas de registro, reportes registrados en el área del almacén y flujogramas. Finalmente, se concluye que habiendo identificado los factores negativos ocurridos en la cadena de suministro y aplicando la gestión de inventarios se incrementaron las entregas perfectas en un 10.67%.

Huamán (2018) en su tesis “Implementación de un sistema de planeación y control de la producción para mejorar el nivel del servicio en una empresa farmacéutica”. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como objetivo principal se tiene lo siguiente, ejecutar un sistema de planeación y control de la producción a fin de mejorar el nivel de servicio a los usuarios. El presente estudio está clasificado en la categoría de aplicada, recolectando datos cuantitativos, con un nivel descriptivo y para el diseño es no experimental transversal. Los datos fueron recopilados mediante el uso del método basado en observar, mientras que para las ventas y operaciones se hizo uso del sistema ANT. Posteriormente, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el Excel, herramienta con la que también se desarrollaron indicadores que evalúen la mejora luego de la implementación de la mejora. Para concluir, la implementación del sistema de planeación y control de la producción permite incrementar en 98.9% el cumplimiento de pedidos institucionales, reducir al 28% la valorización de ventas no atendidas y disminuir en un 77% las multas obtenidas por no atender pedidos institucionales, esto con respecto al año anterior.

Estado de arte

La gestión de abastecimiento es una de las áreas más importantes y delicadas en toda organización debido a que es donde se inicia la adquisición de bienes y servicios para que el consumidor final obtenga un producto de calidad a un precio justo; sin embargo, dentro de ese proceso se presentan diferentes factores que impiden que se realice la optimización de recursos. En ese sentido, de acuerdo con Mendoza & Cevallos (2016) existen diversas ventajas brindadas por técnicas y herramientas propias del abastecimiento estratégico que permite mejorar dichos procesos en las empresas.

Mendoza & Cevallos en el año 2016 publicó el artículo El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas, en donde demuestra las estrategias implementadas respecto al abastecimiento estratégico para lograr una compra oportuna al menor costo, utilizando el caso de una empresa que tuvo resultados positivos. Domino's Pizza pasó por un incremento de precios en su materia prima para la preparación de su producto principal, lo cual ocasionó un incremento en los costos operativos. Ante esta situación, se hizo un nuevo planteamiento del sistema de abastecimiento, dentro de las decisiones estuvo la definición de criterios para la realización de compras y la elección de proveedores con los que se fijaron alianzas a largo plazo para las compras centralizadas, como soporte tuvieron un software que permitió un mejor manejo de los inventarios y el abastecimiento.

Por otro lado, de acuerdo con el caso de estudio realizado por Macías, León, & Limón (2019) sobre la clasificación ABC en la empresa de origen mexicano Basal, explican la fuerte relación e importancia de esta metodología con el abastecimiento y el efecto que causa en los clientes. Al aplicar dicha clasificación se puede visualizar cuales son los artículos que generan mayor ganancia, y por ese mismo motivo deben estar en constante reabastecimiento, permitiendo

que la directiva pueda tomar las mejores decisiones en cuanto a los productos que forman parte del grupo A. La relevancia de esta metodología recae en la disminución de costos de almacenaje permitiendo un mejor uso de los recursos que pueden ser destinados al incremento del servicio al cliente, la certeza en el abastecimiento de artículos, la calidad de las compras, una mejor relación con los proveedores y una mejor atención a los consumidores.

Botes, Niemann, & Kotzé (2017) a través de un estudio realizado a una empresa del sector petroquímico explica que se debe establecer una relación y colaboración entre el comprador y el proveedor basada en el uso de la matriz de Kraljic, argumentando que existen riesgos de una posible interrupción del abastecimiento por la complejidad de la oferta en el mercado, lo que ocasionaría grandes pérdidas en los ingresos. Se sugiere que se mantenga diversos grados de colaboración entre la empresa y los proveedores, tomando en cuenta la clasificación hecha en la matriz, esto debido al impacto económico que tiene el artículo adquirido y la disponibilidad de la cantidad de proveedores alternativos. El estudio realizado detalla la importancia del intercambio de información y la comunicación colaborativa que debe existir para identificar de manera temprana las interrupciones, tener el tiempo necesario para realizar mejores coordinaciones, lograr una mejor respuesta a una discontinuidad en el abastecimiento y poner en marcha procedimientos de mitigación a estos retrasos.

Los autores mencionados coinciden en que el abastecimiento es un proceso fundamental en toda empresa, motivo por el cual se apoyaron en el uso de diversas herramientas y metodologías, dentro de las cuales está la matriz de Kraljic, la metodología ABC y el uso de un MRP, todo con el fin de poder disminuir costos, incrementar las utilidades y mejorar el servicio al cliente.

Marco teórico

En el marco teórico se definirán los conceptos necesarios para tener mayor claridad a cerca de las técnicas y herramientas usadas en la gestión de abastecimiento y que apoyan el plan de investigación.

Gestión de abastecimiento

Es un proceso que consiste en la adquisición y reposición de los materiales e insumos requeridos para una posterior producción y comercialización; teniendo como objetivo obtener calidad y precio justo Mora (2010).

La gestión de abastecimiento consiste en suministrar de forma ininterrumpida materiales, bienes y servicios que se requieren para un adecuado proceso de producción o comercialización, estos deben ser entregados en cantidades exactas, en el momento solicitado, respetando el precio y lugar que se acordó Vega de Ching (2015).

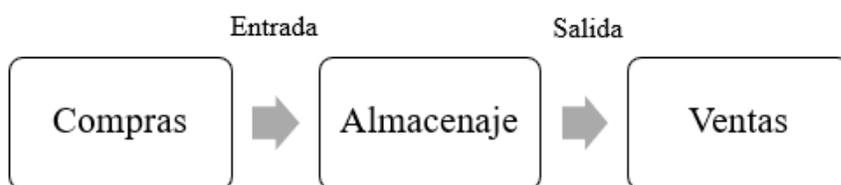
Según Escudero (2014), se define como el conjunto de operaciones realizadas por la compañía con el fin de adquirir materiales necesarios, comprende el planeamiento de las compras, almacenamiento de productos y aplicación de técnicas que permitan tener existencias mínimas de los materiales.

De acuerdo a Mora (2010) y Vega de Ching (2015), el objetivo de la gestión de abastecimiento es mantener la continuidad de la adquisición de bienes y servicios garantizando el mejor precio del mercado, conservando un nivel de inventario óptimo que permita satisfacer a los clientes internos y externos, entregándoles de manera oportuna lo solicitado a un precio competitivo y con el nivel de calidad requerido.

Para la presente investigación, que estudia a una empresa del sector comercial, la gestión de abastecimiento se reduce a dos movimientos para la mercadería: entradas por compras y salidas por ventas Escudero (2014).

Figura 2

Ciclo de la gestión de abastecimiento



Nota: Elaboración propia basada en el libro Gestión de compras.

Compras

Según Vega de Ching (2015) es el procedimiento mediante el cual se adquieren materiales, insumos y repuestos en la cantidad necesitada, que cumpla con las características adecuadas y a un valor idóneo, colocados para las operaciones en el lugar y momento solicitado.

La ejecución de las compras está considerada como el primer eslabón de la cadena de suministros, debido a que a partir de este proceso se define el cumplimiento de los requerimientos de materiales básicos y complementarios para la producción, de igual manera para los repuestos utilizados en el área de mantenimiento, papel fotocopia, horas de montacarga, entre otros artículos y servicios Mora (2010).

Escudero (2014) manifiesta que la compra de productos y contratación de servicios es un proceso complicado, es más que una sencilla negociación con el proveedor seleccionado y tramites administrativos; para una empresa las palabras clave del abastecimiento son “costo”, “calidad” y “plazos”.

Orden de compra

Una orden de compra es un documento escrito remitido a un proveedor, a través del cual se solicitan artículos o servicios a un precio acordado, en dicha solicitud también se especifica los términos de pago y lugar de entrega, asimismo es una autorización al proveedor para entregar lo especificado en la orden de compra y presentar una factura (PeruContable, 2017).

Figura 3

Modelo de orden de compra

EDITORIAL NORMA S.A. NIT. 90.308.931		ORDEN DE COMPRA DE SERVICIO			No. 00912			
SEÑORES RODRIGO ARAGON CRA. 28 No. 10-46 BOGOTA		APARTADO CALI 46 TELEFONO 68 11 11 TELEX 055-555		BOGOTA 53550 285 16 00 045584				
		NIT. DEL PROVEEDOR 6.062.348		CODIGO DEL PROV. BOGOTA		DISTRITO BOGOTA		
FORMA DE PAGO 15 DIAS FECHA FACTURA						FECHA DEL PEDIDO DIA MES AÑO 24 06 88		
DESPACHAR O SUMINISTRAR EL SERVICIO A WILLIAM MOSQUERA				FECHA REQUERIDA DIA MES AÑO				
SE- CUENCIA	DESCRIPCION	% IMP.	RESP. IMP.	CANTIDAD PEDIDA	UNI- DAD	CANTIDAD RECIBIDA	PRECIO	VALOR
	EVALUACION FINANCIERA DE PROYECTOS DE INVERSION							
	Composición, e inserciones arreglos páginas			10				10 000.00
SUB TOTAL							10 000.00	
DESCUENTO ___ %								
BASE GRAVABLE								
IMPUESTO								
TOTAL							10 000.00	
DOCUMENTOS DE DESPACHO ORIGINAL Y DOS (2) COPIAS DE LA FACTURA COMERCIAL EN LA CUAL NOS DEBEN INDICAR SU NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA NIT Y NUESTRO NUMERO DE ORDEN DE COMPRA DE SERVICIOS.								
OBSERVACIONES PARA EL PROVEEDOR								
ALBERTO ARANGO S.				WILLIAM MOSQUERA				
AUTORIZADO POR (Nombre y firma)				PROVEEDOR		SOLICITADO POR (Nombre y firma)		

Nota: Adaptado de ¿Qué es una orden de compra?, PeruContable, 2017

La matriz de Kraljic

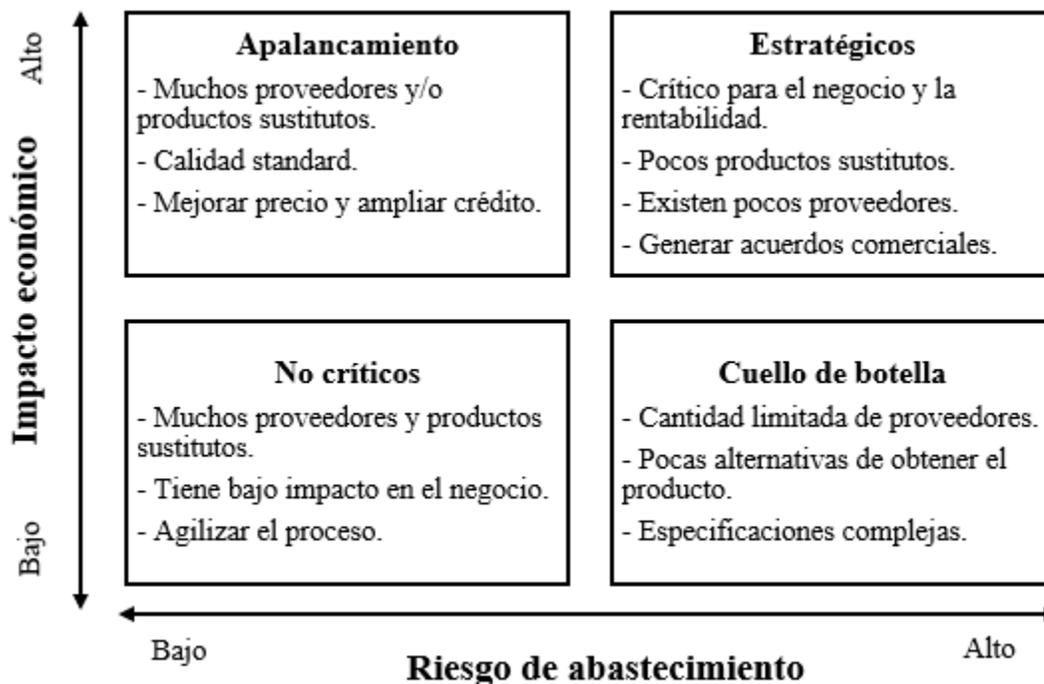
De acuerdo a la descripción dada por Kraljic (1983), es un método que permite establecer la estrategia de suministro de una empresa, dependiendo de dos factores:

- Importancia de la compra en términos del valor añadido por cada línea de producto, impacto en la rentabilidad, etc.
- Nivel de complejidad en el mercado de suministros, medido por la falta de oferta, rapidez en la sustitución de materiales, barreras a la entrada, costos logísticos, etc.

La matriz de Kraljic es un método que permite analizar la cartera de compras, se basa en la clasificación de los materiales según su impacto económico y el riesgo de abastecimiento; permite tomar decisiones para reducir costos y evitar el riesgo de suministro (Gonzales, s.f.).

Para la clasificación en cuanto al impacto en el beneficio de cierto artículo, según Kraljic (1983) se puede definir de acuerdo al volumen adquirido, el porcentaje del costo total de compra o el impacto en la calidad del producto; la evaluación del riesgo de abastecimiento será por la disponibilidad, la cantidad de proveedores disponibles, riesgo de almacenamiento y probabilidad de sustitución. Con los criterios establecidos, la empresa puede realizar la clasificación de los artículos de la siguiente manera:

- a) **Estratégicos:** Alto impacto económico- alto riesgo de suministro. Son artículos cruciales para el proceso productivo.
- b) **Cuello de botella:** Bajo impacto económico- alto riesgo de suministro.
- c) **Apalancamiento:** Alto impacto económico- bajo riesgo de suministro. Productos que tienen la calidad estandarizada por varios proveedores.
- d) **No críticos:** Bajo impacto económico- bajo riesgo de suministro. Son productos fáciles de comprar, con calidad estandarizada.

Figura 4*Matriz de Kraljic*

Nota: Elaboración propia basada en el artículo “Purchasing Must Become Supply Management”

Análisis ABC

Este método consiste en la clasificación de los productos en tres categorías llamadas A, B y C; basándose en que los productos siguen una distribución similar a la del principio de Pareto, el cual tiene como argumento que aproximadamente el 20% de la cantidad de artículos en stock representa casi el 80% del valor de ese inventario Mora (2010).

El gráfico ABC o llamado también ley del menos significativo, es una herramienta con la cual se podrá visibilizar que alrededor del 20% del total de artículos representan el 80% del valor del inventario total, y determinar los artículos de valor más elevado, llegando a optimizar el uso

de los recursos de inventario y tomar mejores decisiones; la clasificación de los artículos se da en tres categorías: A, B y C, permitiendo ordenar los artículos según prioridades Fucci (1999).

El concepto 80-20 se origina debido a que el volumen de ventas es producido por pocos artículos de la línea de productos y de la ley de Pareto; en otras palabras, el 80% de las ventas es generado por el 20% de los ítems Ballou (2004).

De acuerdo con Mora (2010) cada categoría tiene sus propias características, algunas de ellas son las siguientes:

Productos tipo A

- En unidades físicas representan un pequeño porcentaje, respecto al total de artículos movilizados.
- Conforman la mayor parte del capital, asimismo ese capital se recupera más rápido y genera un buen porcentaje de la utilidad de la empresa.
- Por lo común, son los más beneficiosos.
- No deberían presentar faltantes.
- Tienen altos niveles de inventario.
- Tienen un menor costo de venta en comparación con los artículos que conforman las categorías B y C.
- Son productos de alta rotación, con una demanda más predecible.

Productos tipo B

- Tienen regular representación en unidades físicas, con respecto al total.
- En cuanto al capital movilizado se ubican en la segunda posición. No abarca una gran inversión.
- La rentabilidad es intermedia.

- El nivel de inventario es mediano.
- Son productos de rotación media.
- No se puede pronosticar fácilmente.
- El costo de venta es regular, en comparación con los productos A y C.

Productos tipo C

- Representan un elevado porcentaje en unidades físicas, con respecto al total.
- Conforman el menor capital movilizadado de la inversión total.
- Tienen baja rentabilidad.
- Son productos que presentan la rotación más baja.
- Es común contar con pocas unidades de estos productos.
- No es usual utilizar pronósticos para este grupo de productos pues no siempre funcionan.
- Tienen el mayor costo de venta, en comparación con los productos A y B.
- Aspiran a ser productos obsoletos.

De acuerdo con Ballou (2004) esta herramienta es útil para planificar la distribución cuando los artículos se clasifican por las ventas y cada grupo puede dividirse de manera diferente, con ello se decidirá que productos van a recibir cierto tratamiento logístico.

Adicionalmente, según señala Mora (2010) la clasificación de los productos puede realizarse tomando diferentes perspectivas, como la demanda, el costo, la rentabilidad, las ventas, que tan estratégico es el producto para empresa, entre otros.

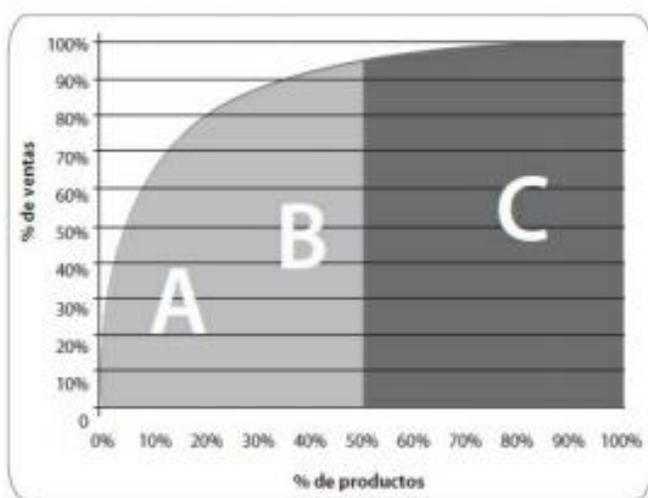
Adicionalmente, Mora (2010) expresa que la participación de la clasificación a la rotación total es la misma que la contribución a las ventas, teniendo lo siguiente:

- Los productos del grupo A aportan con el 80% de las ventas y con el 80% del total de la rotación de inventarios.

- Los productos del grupo B aportan con el 15% de las ventas y con el 15% del total de la rotación de inventarios.
- Los productos del grupo C aportan con el 5% de las ventas y con el 5% del total de la rotación de inventarios.

Figura 5

Esquema de un ABC



Nota: Adaptado de Gestión Logística Integral, Mora, 2010

Para manejar los artículos “ABC”, Mora (2010) indica que se pueden identificar ciertas estrategias y políticas diferentes para cada grupo, con ello se tendrá una mejor gestión y control, con ello se tiene que: Los artículos del grupo A deben mantener un stock de seguridad y contar con proveedores confiables, los artículos del grupo B deben mantener un menor stock y para los artículos del grupo C se recomienda mantener un bajo volumen de inventarios.

Figura 6

Manejo de los artículos ABC

Artículos A	• Pedido semanal
	• No deben existir agotados
	• Tratamiento especial
	• Almacenar cerca a transportes
Artículos B	• Pedido quincenal
	• Existencias normales
	• Almacenamiento y ubicación
	• En niveles medios
Artículos C	• Pedidos mensuales o bimensuales
	• Se deben agotar
	• Almacenamiento en niveles altos
	• Localización lejos del transporte

Nota: Adaptado de Gestión Logística Integral, Mora, 2010

Servicio al cliente

El servicio al cliente es el ejercicio que realiza una empresa para conocer y resolver las inconformidades que se presentan por parte de los clientes respecto a un producto o servicio brindado, una de las funciones más importantes que tiene es la de anticiparse a los reclamos, buscando ser proactivos Mora (2010).

Mora (2010) también explica que el servicio al cliente implica una coordinación de todos los procesos de la empresa debido a que participa en los acuerdos de trabajo destinados a crear satisfacción al cliente y cumplir con lo que esperan recibir, llegando a ser un factor de diferenciación.

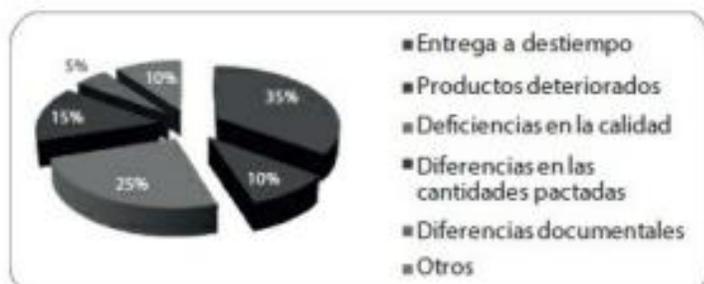
El servicio al cliente puede ser definido como la disponibilidad de artículos solicitados por los clientes en términos de velocidad y confiabilidad; es un proceso integral que va desde que se recibe el pedido, pasando por la administración del pago, recojo y empaclado de los artículos,

traslado y entrega del paquete, hasta la atención a los usuarios finales para una posible devolución del producto, todo el proceso descrito se denomina como una satisfacción total Ballou (2004).

Duque (2005) concluye que el servicio al cliente es la implantación y gestión de una relación donde existe la satisfacción de expectativas tanto del cliente como de la empresa, tomando en cuenta la comunicación y retroalimentación que se da en cada etapa del proceso del servicio, cuyo objetivo principal la mejora de la experiencia con el servicio brindado.

En principio los clientes pueden dejarse llevar por las características de los productos y el precio, sin embargo, una vez que se hayan establecido dichos factores, la disponibilidad y los plazos de entrega se convierten en los elementos más importantes del servicio; la percepción del servicio que recibe el cliente se transmite al área logística, ya que la prestación de un buen servicio no solo depende de la gestión interna sino de todas las acciones que se dan a lo largo de la cadena de suministros Mora (2010).

Existen errores que se presentan normalmente al desarrollar las operaciones logísticas y son percibidos por los clientes, estos son: Entregas impuntuales, productos que presentan algún deterioro, baja calidad, cantidades diferentes a las solicitadas, diferencias documentales, entre otros.

Figura 7*Errores comunes en las entregas*

Nota: Adaptado de Gestión Logística Integral, Mora, 2010

Nivel de servicio

El nivel de servicio según lo descrito por Mora (2010) es la posibilidad de que la empresa llegue a cumplir con la demanda en determinado momento respecto a cantidades y especificaciones dadas, así como la entrega en el lugar solicitado. Existe una relación directa entre el nivel de servicio y los niveles de inventario, en otras palabras, si se tiene más nivel de servicio de un producto, mayor debe ser la cantidad de dicho producto que se debe tener en el almacén para poder tenerlo disponible cuando lo solicite el cliente (Mora, 2010).

Mora (2010) manifiesta que existen diversas formas para medir el nivel de servicio, es por ello que se debe considerar diferentes factores y determinar cuáles ayudarán y serán la base para definir el nivel de servicio, siendo los más relevantes: Duración del ciclo de pedido hasta la entrega, disponibilidad del producto, ejecución sin errores (en el producto e información que llega al cliente), tiempo de entrega promedio en el mercado, pedidos completos (cantidad y surtido), tiempo de atención ante los reclamos, etc.

Para hallar el nivel de servicio general de una organización se debe determinar los elementos previamente mencionados y multiplicarlos, para una mejor definición Mora García (2010) presenta el siguiente ejemplo: con el fin de medir el nivel de servicio en una empresa X se ha seleccionado los factores de disponibilidad del producto, tiempo de atención del pedido del cliente y nivel de aceptación de los clientes por calidad y completamiento, posterior a las mediciones correspondientes, se obtuvieron los valores de 98%, 95% y 94%, teniendo un nivel de servicio general de:

$$NS = 0.98 * 0.95 * 0.94 = 0.875$$

$$NS = 87.5\%$$

Pronóstico de la demanda

De acuerdo con Jacobs, Chase & Aquilano (2009), el pronóstico de la demanda es la base de la planeación a largo plazo. Estas proyecciones son de vital importancia para lograr tomar las correctas decisiones sobre la cadena de suministros (Sunil (Sunil Chopra, 2008) (Chase , Jacobs, & Aquilano, 2009), 2008). Se debe considerar que el pronóstico nunca es perfecto (Jacobs, Chase & Aquilano, 2009) y que aquellos que se realicen a largo plazo son menos precisos que los de corto plazo.

Existen cuatro tipos de pronósticos:

- Cualitativos: Conforme mencionan los autores Sunil (2008) y Jacobs, Chase & Aquilano (2009) estos pronósticos son subjetivos, y se basan en el juicio de expertos.
- Series de tiempo: Cuentan con que la demanda pasada es de ayuda para realizar una demanda futura, es un método útil para demandas que no son muy variables, pero considera factores como la tendencia, estacionalidad y ciclos.

- Causal: Método que se basa en la idea de que la demanda está relacionada a algún factor ambiental, como la economía. (Sunil, 2008).
- Simulación: Se puede imitar situaciones para el pronóstico de la demanda.

Métodos de pronóstico

Promedio móvil simple

Utilizado cuando la demanda no tiene mucha variabilidad, no cuenta con estacionalidad ni tendencia.

Figura 8

Fórmula para el promedio móvil simple

$$F_t = \frac{A_{t-1} + A_{t-2} + A_{t-3} + \dots + A_{t-n}}{n}$$

donde

F_t = Pronóstico para el siguiente periodo

n = Número de periodos para promediar

A_{t-1} = Ocurrencia real en el periodo pasado

A_{t-2} , A_{t-3} y A_{t-n} = Ocurrencias reales hace dos periodos, hace tres periodos, y así sucesivamente, hasta hace n periodos

Nota: Adaptado de Administración de operaciones, Jacobs, Chase & Aquilano, 2009.

Promedio móvil ponderado

En este método se le asigna un peso a cada elemento a considerar en el pronóstico, considerando que la suma de estos sea igual a uno.

Figura 9

Fórmula para el promedio móvil ponderado

$$F_t = w_1 A_{t-1} + w_2 A_{t-2} + \dots + w_n A_{t-n}$$

donde

w_1 = Ponderación dada a la ocurrencia real para el periodo $t - 1$

w_2 = Ponderación dada a la ocurrencia real para el periodo $t - 2$

w_n = Ponderación dada a la ocurrencia real para el periodo $t - n$

n = Número total de periodos en el pronóstico

Nota: Adaptado de Administración de operaciones, Jacobs, Chase & Aquilano, 2009.

Suavización exponencial simple

Se utiliza cuando se da el caso de que los datos más recientes son de mayor importancia que los anteriores.

Para su aplicación necesita el pronóstico más próximo, la demanda real y una constante de uniformidad, que se encarga de determinar que tanto se llegará a uniformizar y rapidez de respuesta a las diferencias entre lo pronosticado y la realidad.

Figura 10

Fórmula para la suavización exponencial simple

$$F_t = F_{t-1} + \alpha(A_{t-1} - F_{t-1})$$

donde

- F_t = El pronóstico suavizado exponencialmente para el periodo t
- F_{t-1} = El pronóstico suavizado exponencialmente para el periodo anterior
- A_{t-1} = La demanda real para el periodo anterior
- α = El índice de respuesta deseado, o la constante de suavización

Nota: Adaptado de Administración de operaciones, Jacobs, Chase & Aquilano, 2009.

Entregas perfectas

Indicador logístico que mide la cantidad de órdenes que la empresa atiende perfectamente, considerando los siguientes aspectos: se despachan las cantidades requeridas, la fecha y lugar es el indicado por el cliente, se entrega toda la documentación sin errores, los artículos entregados no están defectuosos, el transporte utilizado para la entrega es el adecuado (Mora, 2010).

$$\frac{\textit{Entregas perfectas}}{\textit{Total de entregas}}$$

Calidad de los pedidos generados

Porcentaje de pedidos generados sin presentar retrasos o información adicional (Mora, 2010).

$$\frac{\textit{Pedidos generados sin problemas}}{\textit{Total de pedidos generados}}$$

Ciclo de la orden

Indicador que mide el número promedio de días desde que el cliente realiza el pedido, hasta que lo recibe (Mora , 2010). Debe calcularse excluyendo los pedidos urgentes y los pedidos programados, ya que se quiere calcular la longitud de tiempo de una orden normal (GS1 Chile, 2004).

$$\sum \textit{Fecha de recepción} - \textit{Fecha de solicitud}$$

Objetivos

Objetivo general

Determinar cuánto incrementa el nivel de servicio mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial.

Objetivos específicos

Determinar en cuánto incrementa el nivel de cumplimiento de los proveedores de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento.

Determinar en cuánto incrementan las entregas perfectas mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial.

Determinar en cuánto se reduce el ciclo de pedido mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial.

Determinar en cuánto se reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento.

Justificación de la investigación

Teórica

Según Gómez (2015) y Huairé (2017), se tiene una justificación teórica en la investigación si sirve para apoyar o comentar una teoría.

Esta investigación confirma el estudio realizado por los autores Lalonde & Zinszer (1976) acerca de la relación que existe entre los siguientes factores: disponibilidad del producto, tiempo de ciclo de reabastecimiento y el servicio que percibe el cliente.

Por otro lado, el presente trabajo también afirma lo mencionado por los autores Murphy y Knemeyer (2015), quienes indican la existencia de un enlace clave entre la gestión de reabastecimiento y el servicio al cliente debido a que muchas empresas analizan el servicio al cliente como un indicador de desempeño que tiene el ciclo del pedido.

Práctica

De acuerdo con Gómez (2015) y Huairé (2017), la investigación tiene implicaciones prácticas si ayuda a resolver algún problema en concreto.

El presente trabajo ayudará a resolver un problema real, esto es, la mejora en la gestión de abastecimiento propone una respuesta para los problemas identificados.

Hipótesis

Hipótesis general

H₁: La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial.

Hipótesis específica

H₁: La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa el nivel de cumplimiento de proveedores de una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa el nivel de cumplimiento de proveedores de una empresa del sector comercial.

H₂: La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa las entregas perfectamente recibidas en una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa las entregas perfectamente recibidas en una empresa del sector comercial.

H₃: La mejora en la gestión de abastecimiento reduce el tiempo de ciclo de pedido en una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no reduce el tiempo de ciclo de pedido en una empresa del sector comercial.

H₄: La mejora en la gestión de abastecimiento reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial.

Alcances

El alcance de esta investigación es el estudio de las falencias en la gestión de abastecimiento, que abarca desde la adquisición de productos hasta el despacho de los mismos, que genero un bajo nivel de servicio hacia los clientes de una empresa comercializadora de artículos ferreteros y de limpieza.

Limitaciones

La investigación tiene como limitaciones el acceso a la información debido a que la empresa no cuenta con una base de datos consolidada para los artículos, precios, clientes y proveedores, más aún no tiene un sistema de gestión de recursos empresariales donde se pueda guardar toda la información necesaria para dar respuesta rápida a las solicitudes. La empresa cuenta con una agenda donde se realizan apuntes de los precios por artículo y datos de contacto de los proveedores, además cuenta con documentos en Excel para las plantillas de cotizaciones y llevar el registro de ventas por número de factura, esto dificulta la disponibilidad de información.

Matriz de consistencia

Tabla 7

Matriz de consistencia el proyecto de investigación "La mejora en la gestión de abastecimiento, para incrementar el nivel de servicio en la empresa Majuza Corporation S.A.C."

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Variable Independiente	Metodología
¿Cuánto incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento?	Determinar cuánto incrementa el nivel de servicio mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial.	H ₁ : La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial. H ₀ : La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial.	Gestión de abastecimiento Variable Dependiente Nivel de servicio	Esta investigación es aplicada, de nivel explicativo, con enfoque cuantitativo y con un paradigma positivista.
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Dimensiones	
		H ₁ : La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa el nivel de		

¿En cuánto incrementa el nivel de cumplimiento de los proveedores de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento?	Determinar en cuánto incrementa el nivel de cumplimiento de los proveedores de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento.	cumplimiento de proveedores de una empresa del sector comercial. H ₀ : La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa el nivel de cumplimiento de proveedores de una empresa del sector comercial.	Nivel de cumplimiento de proveedores
¿En cuánto incrementan las entregas perfectas mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial?	Determinar en cuánto incrementan las entregas perfectas mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial.	H ₂ : La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa las entregas perfectamente recibidas en una empresa del sector comercial. H ₀ : La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa las entregas perfectamente recibidas en una empresa del sector comercial.	Entregas perfectas
¿En cuánto se reduce el ciclo de pedido mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial?	Determinar en cuánto se reduce el ciclo de pedido mediante la mejora de gestión de abastecimiento en una empresa del sector comercial.	H ₃ : La mejora en la gestión de abastecimiento reduce el tiempo de ciclo de pedido en una empresa del sector comercial. H ₀ : La mejora en la gestión de abastecimiento no reduce el tiempo de ciclo de pedido en una empresa del sector comercial.	Ciclo de pedido
	Determinar en cuánto se reduce la cantidad de	H ₄ : La mejora en la gestión de abastecimiento reduce la cantidad de	

¿En cuánto se reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento?	reclamos del usuario de una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento.	reclamos del usuario de una empresa del sector comercial. H ₀ : La mejora en la gestión de abastecimiento no reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial.	Cantidad de reclamos del usuario
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Nota: Elaboración propia

Marco metodológico

Metodología

De acuerdo con lo expuesto por Valderrama (2002), la presente investigación está clasificada como aplicada debido a que propone una mejoría para gestionar el abastecimiento en una compañía perteneciente al rubro comercial que dé como resultado incrementar el nivel de servicio ofrecido, utilizando teorías existentes para la solución del problema.

De igual manera, según lo descrito por el Hernández, Fernández & Baptista (2012), se está realizando una investigación explicativa, debido a que se demostrará como es que el hecho de mejorar el proceso de abastecimiento es un factor que tiene como resultado lograr incrementar el nivel de servicio que se ofrece a los clientes de una empresa del sector comercial, basándose en teorías y enunciados, la recolección de datos que se obtuvo del diagrama de Ishikawa y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios.

Enfoque

El enfoque seleccionado para esta investigación es cuantitativo. La hipótesis planteada es: La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa la satisfacción del cliente en una empresa del sector comercial, además se utilizará técnicas estadísticas para el análisis de datos y generalización de resultados, siguiendo lo expuesto por Rodríguez (2005).

Paradigma

De acuerdo con lo expuesto por Ramos (2015), la investigación está sustentada por el paradigma positivista, ya que sostiene a aquellos estudios que busquen confirmar una hipótesis mediante la medición numérica, es decir, tiene un enfoque cuantitativo.

Así mismo, el paradigma positivista tiene como fin explicar, predecir y verificar teorías. Así pues, con el objetivo de plantear una solución a las falencias identificadas en la presente investigación se presenta como propuesta aplicar mejoría para gestionar el abastecimiento en una compañía que pertenece al rubro comercial, a fin de mejorar el nivel de servicio.

Método

Para el presente estudio se tiene un método cuasi experimental, dado que se tienen datos anteriores y posteriores a la mejora, no hay control absoluto de todas las variables, posee grupos de comparación no aleatorios y la variable independiente es manejable, para conocer los efectos en la variable dependiente, según lo expuesto por Rodríguez (2005).

Variables

Variable independiente

La presente investigación tiene como variable independiente a la gestión de abastecimiento, la cual es considerada el primer eslabón de la cadena de suministros ya que el proceso inicia con la adquisición de los materiales requeridos para una posterior producción y comercialización. Como un primer concepto, la gestión de compras y abastecimiento está dirigida a la adquisición, reposición y a la entrega de materiales e insumos necesarios para un buen desempeño de la organización; con el objetivo de obtener calidad y precio justo (Mora, 2010).

Gestionar el abastecimiento se conforma de un grupo de acciones involucradas para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad con el objetivo de proveer los artículos en cantidad, calidad y tiempo necesario al menor costo para que los clientes finales puedan disfrutar de un producto de buena calidad (Arcia, 2018).

Variable dependiente

La presente investigación tiene como variable dependiente al nivel de servicio, el cual está definido como la facultad de la logística para lograr cumplir con las expectativas de los usuarios en cuanto al tiempo, confianza, comunicación y conveniencia (Murphy & Knemeyer, 2015).

Asimismo, el nivel de servicio es la percepción que se tiene al haber cumplido la promesa de valor, es decir lo que se prometió al cliente en la etapa de ventas y en ciertos casos se ha excedido esa promesa; hoy en día ya no basta con cubrir las necesidades de los clientes, se

requiere lograr sentimientos y conductas de lealtad, que se logra como consecuencia de un alto nivel de satisfacción (Schnarch, 2011).

Unidad de análisis

Para la investigación se precisó como unidad de análisis a las órdenes de compra emitidas por el cliente y recibidas para atención de acuerdo a las fechas solicitadas.

Población y muestra

Población

La población está definida como el conjunto de todos los elementos que serán objeto de estudio, según Francia (1988), citada en Bernal (2010). De acuerdo con lo mencionado por Valderrama (2002) estos componentes son sensibles a ser observados.

La investigación se concentra en la recepción de órdenes de compra de artículos adjudicadas a la empresa, por ello la población lo conforman las 555 solicitudes de atención, contabilizadas desde el mes de enero 2019 hasta diciembre 2020, teniendo en promedio 23 órdenes de compra por mes.

Muestra

La muestra es un subconjunto que representa a una población Valderrama (2002). Para la presente investigación, el tamaño de la muestra se determinará utilizando el método estadístico aleatorio para una población finita y de variables cuantitativas según lo indicado por Vallejo (2008).

De acuerdo con lo expuesto por Merma (2019) en su proyecto de investigación denominado: “Optimización de tiempos de producción y su influencia en la productividad durante la fabricación de silla de ruedas”, se optará por considerar el nivel de confianza del 90%

y un error máximo admitido del 10%. Además, acorde a lo señalado por Hernández (2006) se define una probabilidad a favor del 95%.

$$n = \frac{NZ^2pq}{Z^2pq + e^2(N-1)}$$

$$n = \frac{555 \times 1.65^2(0.95)(0.05)}{1.65^2(0.95)(0.05) + 0.10^2(555-1)}$$

$$n = 12.6597 \cong 13$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población = 555

q = Probabilidad en contra = 0.05

p = Probabilidad a favor = 0.95

e = Error de estimación = 0.1

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza del 90%, el valor de Z = 1.65

Técnica e instrumentos

Técnica

Para la recopilación de datos se debe realizar un procedimiento que nos lleve a juntar datos con un propósito determinado, de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2006).

En la presente investigación se utilizaron dos técnicas:

Fuentes primarias

La observación fue la principal fuente primaria utilizada, dado que permite conocer de manera directa el objeto de estudio Bernal (2010). Hernández Sampieri , Fernández-Collado, & Baptista Lucio (2006) indican que la observación implica involucrarse en las situaciones estudiadas, estar atentos a los detalles, sucesos y eventos, así como una reflexión permanente.

Fuentes secundarias

Según Bernal (2010) las fuentes secundarias ofrecen datos del tema que se encuentra en investigación, no obstante, no son la fuente de origen. En la presente investigación se obtuvieron datos mediante el uso de libros, tesis de estudiantes de pre grado, artículos y revistas relacionadas al tema tratado.

Instrumentos

En el presente proyecto de investigación se utilizaron instrumentos que permiten recolectar información, y son enlistados a continuación:

Tabla 8*Instrumentos de observación*

Instrumentos de observación
Flujograma del proceso de venta
Matriz de Ishikawa
Formato de registro de reclamos presentados
Formato de toma de tiempos para el ciclo de la orden
Formato de registro de órdenes perfectas

Nota: Elaboración propia

Propuesta de mejora

Debido a que la empresa cuenta con gran cantidad de productos vendidos, es necesario identificar y clasificarlos de acuerdo a la relevancia que tenga en las ventas, y según Ballou (2004) el mayor volumen de las ventas se produce por pocos artículos de todo lo que se comercializa, por tal motivo se realizó un análisis ABC por volumen de ventas. En la tabla 9 se puede observar el ABC general del año 2019 y 2020 tomando como criterio de clasificación los ingresos en soles por producto, a su vez agrupándolos por familias siguiendo el concepto de Pareto, con ello se obtuvo que la mayor cantidad de ingresos se obtiene de la venta de productos pertenecientes a las familias de ferretería y limpieza.

Tabla 9

ABC general por valor monetario

Descripción	Sumatoria monetaria	% ingreso/total	Valor acumulado	Familia
Guantes de nitrilo	S/ 40,201.80	15.13%	15.13%	Limpieza
Manga plástica azul	S/ 26,762.40	10.07%	25.20%	Ferretería
Genox protect	S/ 26,683.34	10.04%	35.23%	Ferretería
Espojas verdes Scotch Brite	S/ 10,898.48	4.10%	39.34%	Limpieza
Manga plástica transparente	S/ 7,226.91	2.72%	42.05%	Ferretería
Guantes de látex amarillo trebolito	S/ 5,812.09	2.19%	44.24%	Limpieza
Bolsas negras x 140 lts	S/ 5,192.00	1.95%	46.19%	Limpieza
Cinta platinada 2"	S/ 5,130.05	1.93%	48.12%	Ferretería
Alcohol en gel al 70% con dosificador de 1 litro	S/ 4,757.76	1.79%	49.91%	Limpieza

Nota: Elaboración propia

Posteriormente se realizó un análisis ABC por años, 2019 y 2020, considerando la agrupación de familias realizada, priorizando el valor monetario que aportaron (ver tabla 10).

Adicionalmente se muestra la cantidad de productos vendidos que pertenecen a determinada familia.

Con ello se pudo determinar que los grupos de familias que son imprescindibles para la empresa son ferretería y limpieza, evidenciado tanto en el ABC general como en el ABC por familias y por años.

Los análisis se realizaron con el objetivo de identificar a los proveedores que suministran los productos de las dos familias para asegurar el abastecimiento de ellos, forman alianzas y trabajar por una mejor comunicación sincerando la información para ambas partes, logrando así cumplir al 100% las órdenes de compra que involucren ítems de ferretería y limpieza.

Tabla 10

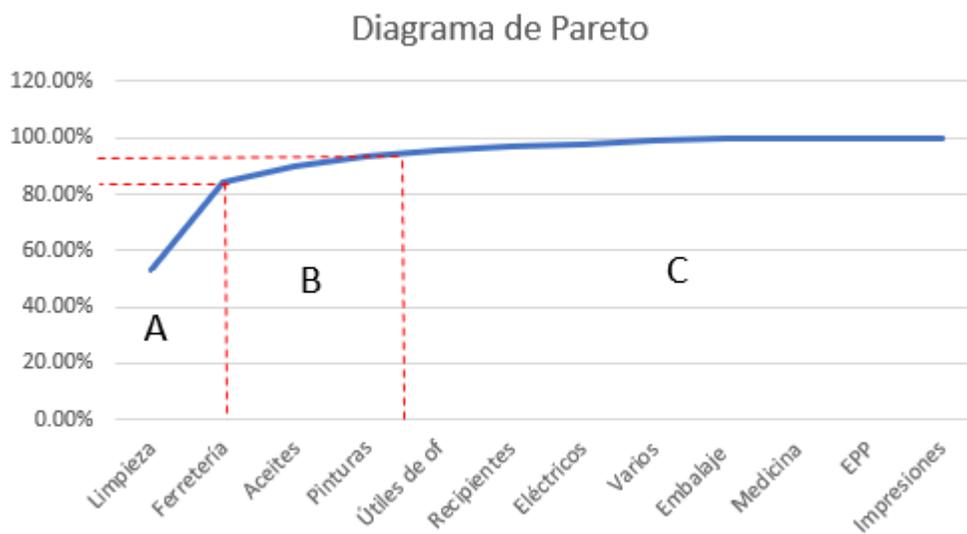
ABC por familias del año 2019

Familias	Por valor monetario	
Limpieza	S/	72,322.70
Ferretería	S/	49,213.78
Pinturas	S/	9,477.06
Varios	S/	2,676.12
Aceites, lubricantes y siliconas	S/	6,208.69
Recipientes	S/	2,636.00
Útiles de oficina	S/	3,335.22
Eléctricos	S/	1,975.38
Embalaje	S/	267.98
EPP	S/	145.14
Impresiones	S/	67.26

Nota: Elaboración propia

Tabla 11*ABC por familias del año 2020*

Familias	Por valor monetario
Limpieza	S/ 68,014.10
Ferretería	S/ 34,302.43
Aceites, lubricantes y siliconas	S/ 8,818.26
Embalaje	S/ 1,071.91
Útiles de oficina	S/ 823.52
Medicina	S/ 880.58
Recipientes	S/ 1,017.16
Eléctricos	S/ 1,593.57
Pinturas	S/ 833.79
EPP	S/ 73.63
Varios	S/ 47.20

Nota: Elaboración propia**Figura 11***Diagrama de Pareto de familias**Nota:* Elaboración propia

Con la información obtenida se realizó un diagrama de Pareto de las familias de productos, en la tabla 12 se puede apreciar que las 2 familias que encabezan en análisis ABC general, son aquellas que representan el 84.2% de las ventas totales, seguido de 3 familias con una menor presencia en las ventas, el 11.10% del total y el resto de familias solo representa el 4.68% de las ventas totales.

Tabla 12

Clasificación ABC de las familias de Majuza Corporation S.A.C.

CLASIFICACIÓN ABC	# DE FAMILIAS	% VENTA TOTAL EN SOLES
A	2	84.2%
B	3	11.10%
C	7	4.68%
TOTAL	12	100%

Nota: Elaboración propia

Teniendo el ABC de la empresa, se realizó un matriz de Kraljic, ya que permite tomar decisiones para reducir costos y evitar el riesgo de suministro (Gonzales, s.f.).

De acuerdo con lo mencionado por Mora García (2010), la mayor contribución a las ventas se concentra en los productos que forman parte del sector A y B, considerando también la figura 5 “Esquema de un ABC”, en el grupo A se considera el 20% de los productos y en el grupo B el 30% consecutivo. Basado en ello, se realizó la segmentación según el tipo de producto, que se encuentran en el grupo A y B, hasta el 50% de la columna valor acumulado.

Figura 12

Matriz de Kraljic de la empresa Majuja Corporation S.A.C.



Nota: Elaboración propia

Basado en los resultados que arrojó el análisis ABC, la matriz de Kraljic y de acuerdo con el método descrito por Michalowicz (2020) acerca de identificar lo que mejor hace la empresa, enfocando recursos en ello y de igual manera reconocer a los clientes que generen mayor valor. Se optó por la especialización en la familia de productos de ferretería y limpieza, manteniendo el enfoque en la venta de ambas categorías que generan mayores ingresos, pero, sin renunciar a las demás. Lo que permite tener una mayor relación de comunicación con los proveedores, mejor poder de negociación y sobre todo asegurar el abastecimiento de los productos que son más solicitados cumpliendo con los clientes, tanto en tiempo de entrega, como cantidad y calidad, permitiendo a la vez tener un mayor porcentaje de entregas perfectas, lo que

también trae como resultado incrementar el nivel de satisfacción del cliente. Asimismo, los proveedores aumentan su nivel de cumplimiento, ya que habrá un acuerdo previo de abastecimiento seguro, entregando los productos a tiempo, en las cantidades requeridas, habrá una mejor comunicación con los proveedores principales, permitiendo tener condiciones comerciales favorables como la política de cambios flexible, contar con créditos a largo plazo y menores precios de venta con respecto a la competencia.

De igual manera, se realizó un análisis ABC de los clientes entre los años 2019 y 2020, para segmentar quienes son aquellos que generan mayor volumen de ingresos en términos monetarios. Coincidentemente los dos primeros clientes enviaron mayores órdenes de compra para atención, es decir, al mes se reciben mayor cantidad de pedidos de parte de los clientes ubicados en la zona A, quienes obtienen un valor acumulado de 81.41%.

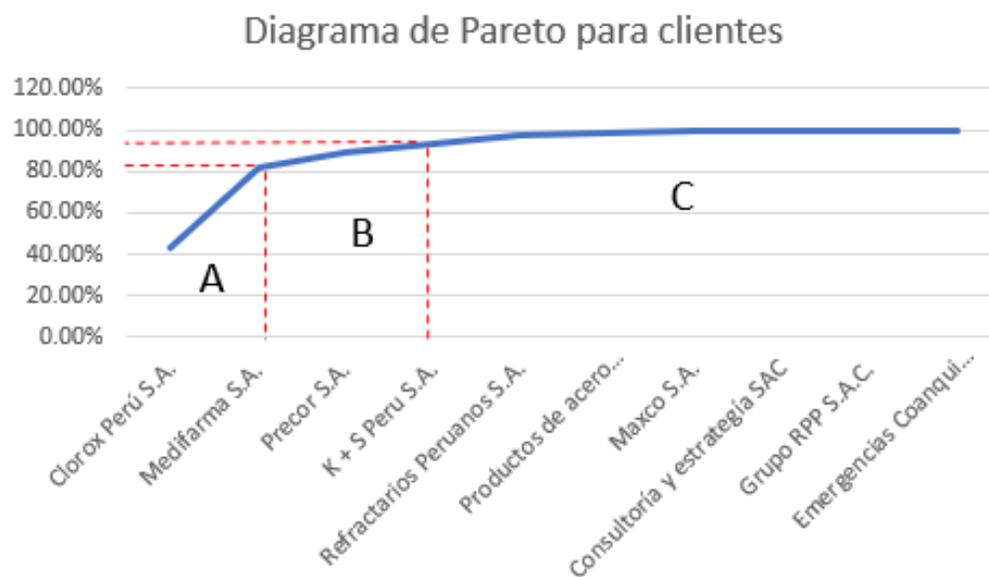
Tabla 13*ABC clientes de Majuza Corporation S.A.C.*

RUC	Cliente	Cantidad de pedidos	Volumen de compra (S/.)	%	% acumulado	Clasificación de clientes
20264546855	Clorox Perú S.A.	158	S/113,915.71	42.86%	42.86%	A
20100018625	Medifarma S.A.	370	S/102,480.77	38.56%	81.41%	
20505506481	Precor S.A.	101	S/20,624.75	7.76%	89.17%	B
20543639231	K + S Peru S.A.	62	S/11,765.11	4.43%	93.60%	
20100013151	Refractarios Peruanos S.A.	57	S/9,067.36	3.41%	97.01%	C
20254053822	Productos de acero Cassado S.A.	36	S/4,083.59	1.54%	98.55%	
20100592160	Maxco S.A.	11	S/1,770.90	0.67%	99.21%	
20513536845	Consultoría y estrategia SAC	33	S/1,737.49	0.65%	99.87%	
20492353214	Grupo RPP S.A.C.	1	S/336.30	0.13%	99.99%	
20514137685	Emergencias Coanqui Médicos S.A.C - ECOMEDIC S.A.C	1	S/19.51	0.01%	100.00%	
		830	S/265,801.48	100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 13

Diagrama de Pareto para clientes de Majuza Corporation S.A.C



Nota: Elaboración propia

Posterior al análisis ABC y la clasificación en la matriz de Kraljic, se procedió a realizar un pronóstico de la demanda de los productos ubicados en el sector A y B del análisis. Se tomo la base de datos de ventas realizadas en el 2019 y 2020 con la finalidad de hallar la mejor técnica de pronóstico para cada producto seleccionado.

Figura 14

Demanda de guantes de nitrilo en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

Se visualiza que los guantes de nitrilo mostraron una tendencia negativa, con un pico de ventas entre el quinto y séptimo mes del primer año.

Para escoger la mejor técnica de pronóstico se procedió a realizar un cuadro en donde se compara el error porcentual medio absoluto (EPMA).

Tabla 14

Comparación de técnicas de pronóstico para guantes de nitrilo

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	6.18%
Promedio móvil simple 3 períodos	4.81%
Promedio ponderado ($w_1=0.66$, $w_2=0.34$, $w_3=0$)	4.34%
Suavización exponencial ($\alpha=0.1$)	4.93%
Modelo de Holt ($\alpha=0.4$, $\beta=0.6$)	5.99%

Nota: Elaboración propia

La mejor técnica de pronóstico para el primer producto, guantes de nitrilo, es la de promedio ponderado, ya que muestra el menor error con 4.34%.

Figura 15

Demanda de manga plástica azul en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

El producto de manga plástica azul también muestra una tendencia negativa con picos de demanda en el primer mes y el sexto.

En la tabla 15 se muestra la comparación entre las 5 técnicas de pronóstico, y se puede determinar que el que tiene menor error es también el promedio ponderado.

Tabla 15

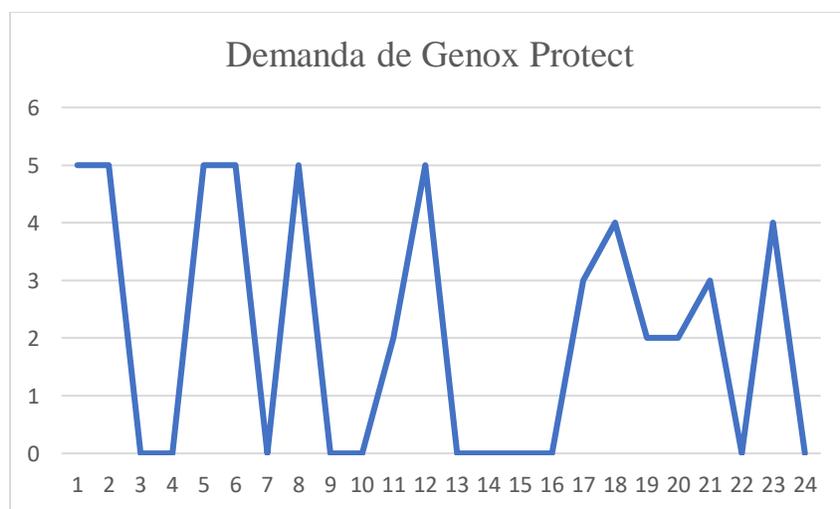
Comparación de técnicas de pronóstico para manga plástica azul

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	2.81%
Promedio móvil simple 3 períodos	2.79%
Promedio ponderado ($w_1=0.133$, $w_2=0.466$, $w_3=0.401$)	2.67%
Suavización exponencial ($\alpha=0.45$)	3.14%
Modelo de Holt ($\alpha=0.27$, $\beta=0.83$)	3.26%

Nota: Elaboración propia

Figura 16

Demanda de Genox Protect en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

Se puede apreciar que el producto muestra tendencia negativa, durante el primer semestre del año la demanda se da cada dos meses, sin embargo, a partir del séptimo mes la demanda disminuye con picos en los meses ocho y doce.

En la tabla 16 se muestra que el método de pronóstico que menor error tiene es el promedio ponderado, esta técnica se está manteniendo constante para los tres productos analizados.

Tabla 16

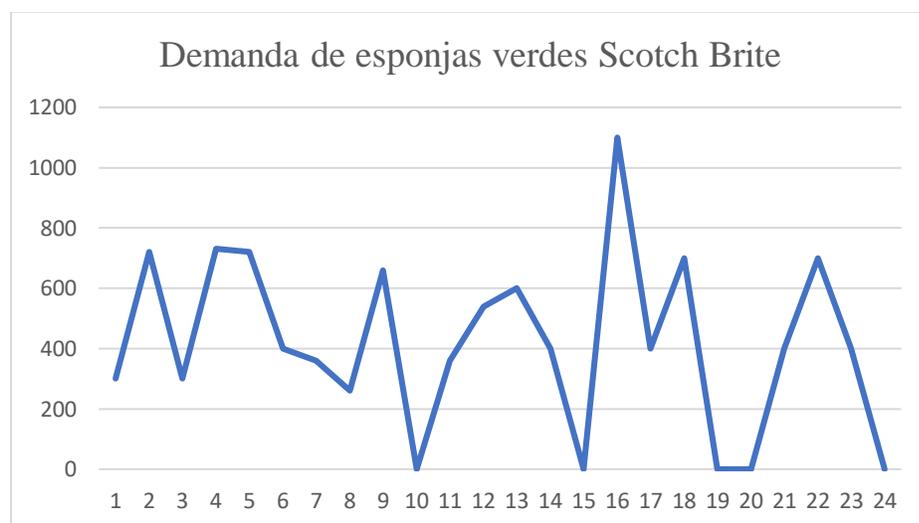
Comparación de técnicas de pronóstico para Genox Protect

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	5.05%
Promedio móvil simple 3 períodos	4.35%
Promedio ponderado ($w_1=0.50$, $w_2=0$, $w_3=0.50$)	4.10%
Suavización exponencial ($\alpha=0.22$)	4.12%
Modelo de Holt ($\alpha=0.86$, $\beta=0.89$)	7.15%

Nota: Elaboración propia

Figura 17

Demanda de esponjas verdes Scotch Brite en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

A diferencia de los otros productos, la gráfica solo muestra solo un pico de demanda que se produjo en el mes de abril del 2020 con 1100 unidades. Se debe considerar que este producto no es estacional, aunque la tendencia también es negativa.

En este producto se puede observar que la tabla 17 arroja que el método más adecuado de pronóstico es el de suavización exponencial simple con $\alpha=0.10$ y un EPMA de 2.42%. Al tener una constante de suavización baja quiere decir que la demanda ha sido estable durante ambos años, 2019 y 2020.

Tabla 17

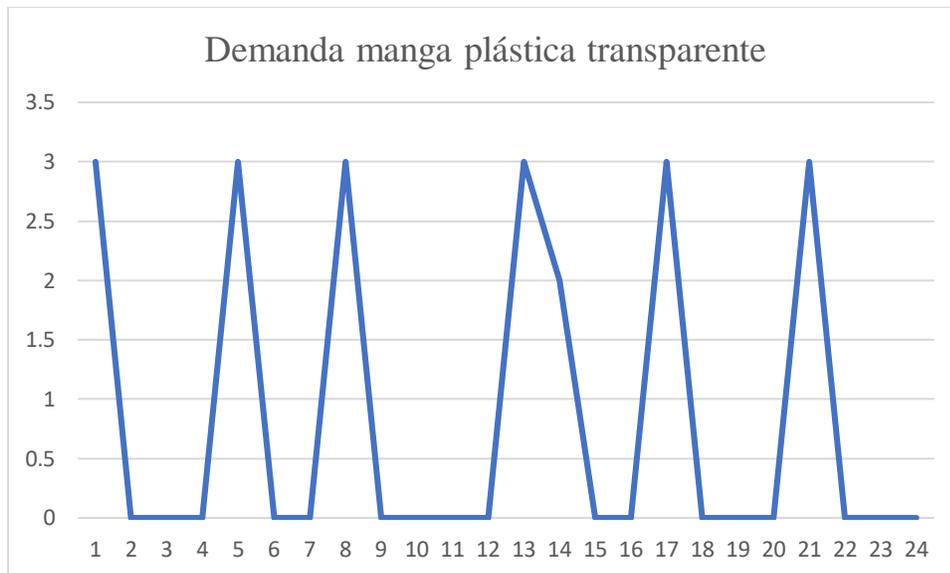
Comparación de técnicas de pronóstico para esponjas verdes Scotch Brite

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	3.12%
Promedio móvil simple 3 períodos	3.06%
Promedio ponderado ($w_1=0.26$, $w_2=0.44$, $w_3=0.30$)	3.01%
Suavización exponencial ($\alpha=0.10$)	2.42%
Modelo de Holt ($\alpha=0.10$, $\beta=0.10$)	2.44%

Nota: Elaboración propia

Figura 18

Demanda de manga plástica transparente en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

La demanda de la manga plástica transparente se observa que su pico son tres rollos, que se da cada dos a tres meses, con un máximo de cuatro meses entre la última venta y la consecutiva. De acuerdo a la gráfica este producto también presenta tendencia negativa.

Realizada la comparación de técnicas de pronóstico, se determinó que el promedio ponderado es el más apto para la manga plástica transparente con menor error porcentual, dándole peso únicamente al primer mes de cada trimestre.

Tabla 18

Comparación de técnicas de pronóstico para manga plástica transparente

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	7.39%
Promedio móvil simple 3 períodos	7.06%

Promedio ponderado ($w_1=1, w_2=0, w_3=0$)	6.43%
Suavización exponencial ($\alpha=1$)	7.17%
Modelo de Holt ($\alpha=0.17, \beta=1$)	7.84%

Nota: Elaboración propia

Figura 19

Demanda de guantes de látex Trebolito en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

La demanda de los guantes de látex presenta una tendencia negativa con picos de venta en los meses cuatro y dieciséis.

Como es el caso de los otros productos, la mejor técnica de pronóstico también es el promedio ponderado con pesos para tres periodos, teniendo el menor porcentaje de error.

Tabla 19

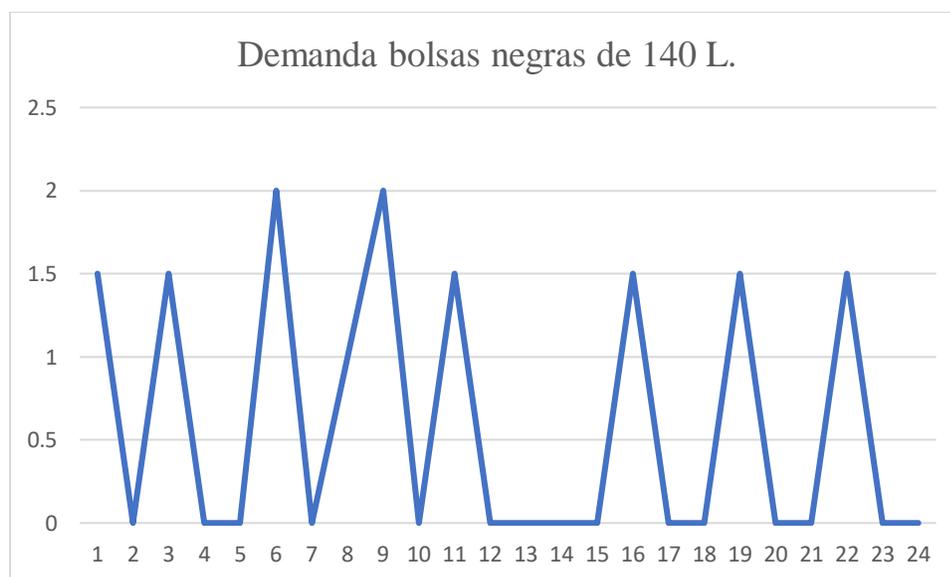
Comparación de técnicas de pronóstico para guantes de látex Trebolito

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	3.61%
Promedio móvil simple 3 períodos	3.38%
Promedio ponderado ($w_1=0.35$, $w_2=0.56$, $w_3=0.08$)	2.85%
Suavización exponencial ($\alpha=0.1$)	3.95%
Modelo de Holt ($\alpha=0.10$, $\beta=0.12$)	3.97%

Nota: Elaboración propia

Figura 20

Demanda de bolsas negras de 140 L. en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

Según la gráfica de la demanda de bolsas negras de 140 L. se tiene ventas que oscilan entre 1.5 y 2 millares, los picos se dan en los meses seis y nueve del primer año, al igual que el resto de productos muestra una tendencia negativa.

Al visualizar la tabla 20 se observa las diferentes técnicas comparadas, para el pronóstico de la demanda de las bolsas negras de 140 L., teniendo como mejor opción al promedio ponderado con un error porcentual de 2.89%, en este caso el primer mes tiene todo el peso, dejando al segundo y tercer mes con un valor de cero.

Tabla 20

Comparación de técnicas de pronóstico para bolsas negras de 140 L.

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	6.25%
Promedio móvil simple 3 períodos	5.16%
Promedio ponderado ($w_1=1$, $w_2=0$, $w_3=0$)	2.89%
Suavización exponencial ($\alpha=0.18$)	5.87%
Modelo de Holt ($\alpha=0.13$, $\beta=0.84$)	6.65%

Nota: Elaboración propia

Figura 21

Demanda de cinta platinada de 2" en el período 2019-2020



Nota: Elaboración propia

La demanda de la cinta platinada de 2" presenta tendencia negativa, los picos de ventas se visualizan en el mes número cinco y quince. A partir del mes diecisiete las ventas caen, siendo cero durante lo que resta del segundo año.

Conforme a la comparación de métodos realizada, y de acuerdo a los resultados que se están obteniendo en todos los productos a excepción de uno, la técnica más apta para aplicar el pronóstico de demanda es la de promedio ponderado, con un error de 5.73%.

Tabla 21

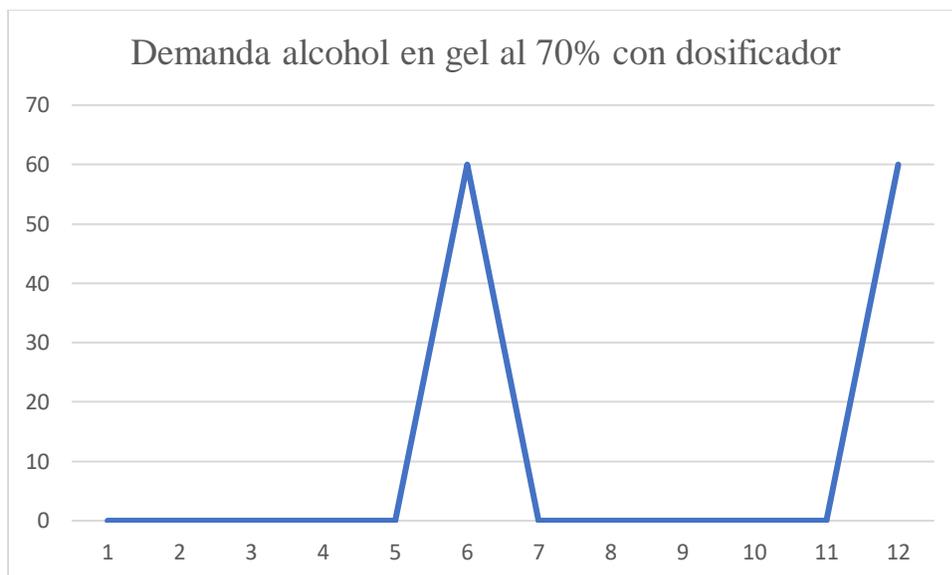
Comparación de técnicas de pronóstico para cinta platinada de 2"

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	6.14%
Promedio móvil simple 3 períodos	6.18%
Promedio ponderado ($w_1=0.38$, $w_2=0.12$, $w_3=0.50$)	5.73%
Suavización exponencial ($\alpha=0.50$)	5.97%
Modelo de Holt ($\alpha=0.14$, $\beta=1$)	6.53%

Nota: Elaboración propia

Figura 22

Demanda de alcohol en gel al 70% con dosificador en el año 2020



Nota: Elaboración propia

A diferencia de los productos anteriormente analizados, la demanda del alcohol en gel al 70% con dosificador presenta una tendencia positiva, además las ventas se dieron desde el año 2020, tanto en el mes número seis como en el doce, por las mismas cantidades.

Este es el segundo caso que de acuerdo a la comparación de técnicas arroja como resultado la suavización exponencial simple con $\alpha=0.10$ debido a que presenta un menor error porcentual a diferencia de las otras opciones. Al igual que en el caso anterior, la constante de suavización es pequeña, lo que indica que la demanda pronosticada no sufre gran cambio con respecto a la demanda real.

Tabla 22

Comparación de técnicas de pronóstico para alcohol en gel al 70% con dosificador

Técnica de proyección	EPMA
Promedio móvil simple 2 períodos	15.00%
Promedio móvil simple 3 períodos	16.67%
Promedio ponderado ($w_1=0.38$, $w_2=0.12$, $w_3=0.50$)	16.67%
Suavización exponencial ($\alpha=0.10$)	10.68%
Modelo de Holt ($\alpha=0.08$ $\beta=0$)	11.40%

Nota: Elaboración propia

Teniendo ya la demanda proyectada de los principales productos de la empresa, se pasa a realizar una evaluación de proveedores en el formato elaborado para ello (ver anexo 14) calificándolos bajo 4 criterios, puntuando por 5 en cada uno de ellos. Los proveedores serán evaluados de acuerdo a los siguientes criterios: Personal competente y capacitado para la atención, puntualidad para las fechas de entrega, facilidad para el acceso a créditos o formas de pago y atención de consultas o reclamos que se presenten. Finalmente se hace la sumatoria toda la puntuación asignada y de acuerdo al resultado se toman acciones.

Para llevar una relación más formal con los proveedores se optó por utilizar el envío de órdenes de compra, documento que compromete tanto al comprador, en este caso Majuza Corporation S.A.C., como al proveedor seleccionado por tener las mejores condiciones comerciales. En el formato de orden de compra (ver anexo 15) se detallan el código que se maneja la empresa en estudio, la descripción detallada del artículo, la cantidad, el precio unitario y los totales; se incluye la moneda, los términos de pago y el nombre del comprador. Con ello se llevará un mejor control de los ítems que están ingresando, los proveedores a los que se les está comprando mayor cantidad y a la vez le da mayor confianza al proveedor, ya que sabe que hay un documento contractual de por medio.

La empresa cuenta con toda la información por escrito en cuadernos, archivadores, correos, nada está digitalizado ni consolidado, el acceso a la información toma más tiempo de lo debido, lo cual genera retrasos en las respuestas, falta de un historial y de seguimiento en los precios de compra y venta. Se propone también el uso de un sistema que recopile una base de datos en Excel, para una mejor administración de la información en la empresa con los módulos de productos, proveedores, clientes, compras, ventas e inventario. En la figura 23 se muestra la pantalla principal del sistema propuesto a usar para la empresa.

Figura 23

Pantalla principal del sistema propuesto para Majuza Corporation S.A.C.



Nota: Elaboración propia

Resultados

En lo que toca al actual capítulo se evidencian los resultados obtenidos del desarrollo del estudio. Una vez realizada la recolección de datos por medio de las compras y ventas generadas en el sistema propuesto, hicimos uso de los resultados a fin de verificar el incremento del nivel de servicio brindado al cliente.

Para ello, se hizo el análisis de las causas que ocasionaban el problema y mediante los indicadores se demuestra la efectividad de la mejora acorde con el objetivo. De acuerdo a la muestra calculada, se tomaron en cuenta 13 pedidos por indicador antes y después del estudio.

Nivel de cumplimiento de los proveedores

En cuanto a los proveedores de la empresa Majuza Corporation S.A.C., lograr que cumplan con las solicitudes de manera efectiva se basó en una serie de pasos que permitieron una mejor selección de los mismos. En primer lugar, se tuvo que trabajar internamente para aplicar las mejoras frente a la elección del proveedor y posterior compra. Lo que se sucedía en la empresa es que todo registro se guardaba en apuntes, en archivadores de manera física mediante las facturas y boletas de compra, y los datos de contacto de los proveedores en un registro telefónico. Esto ocasionaba una falta de seguimiento a la atención brindada por los proveedores, a los descuentos obtenidos o incremento de precios, y pérdida de tiempo en la búsqueda de información.

Es por ello que se hizo necesario el uso de un sistema que recopile una base de datos para tener un histórico de compras, que permita hacer una comparación inmediata de la variación de precios a lo largo del tiempo, así como determinar que proveedor ofrece mejores condiciones comerciales. Lo cual nos lleva a un segundo punto, que es la evaluación de proveedores.

Si bien es cierto, en la empresa se tiene detectado por experiencia quienes son los proveedores que cuentan con determinados productos y que ofrecen mejores precios, es importante contar con una cartera de proveedores que permita tener mayor flexibilidad ante el incumplimiento de uno de ellos. Para tal caso, se trabajó un formato de evaluación de proveedores que permitió puntuar a cada uno de ellos y contar con una lista clasificada por familia de productos, liderando por el mejor puntuado hasta el de calificación más baja.

Tabla 23

Comparativo de la calidad de pedidos generados a los proveedores de la empresa Majuza Corporation S.A.C.

Pedido	Antes	Después
1	50%	100%
2	0%	100%
3	0%	100%
4	67%	75%
5	86%	60%
6	60%	80%
7	0%	100%
8	71%	100%
9	0%	67%
10	0%	67%
11	50%	0%
12	71%	100%
13	33%	100%
Promedio	38%	81%
Diferencia	43%	

Nota: Elaboración propia

Una vez mapeado a los proveedores de mejor calificación, se aseguró el abastecimiento en cada compra realizada, debido a que se generó una relación comercial más estrecha, los

pedidos ahora se dan con mayor anticipación, las cantidades son mayores y la frecuencia de compra con un mismo proveedor incrementó por el mismo motivo que su nivel de cumplimiento creció.

Como se observa en la tabla 24, los pedidos generados tuvieron un mayor cumplimiento a raíz de que se recopiló la información para un rápido acceso en el sistema de base de datos, se seleccionó a los proveedores con los criterios más relevantes y se mantuvo un mejor flujo de la comunicación.

Tabla 24

Proveedores de ferretería, mejor calificados

RUC	Razón social	Puntuación
20433172371	Grupo Carlitos S.A.C.	19
20601621933	Servicios Especializados en Metales S.A.C	18
20506129291	Goalsa Distribuidores S.A.C.	17
20601933374	Grupo Harold & CIA E.I.R.L.	16
20100261481	Ohmi Import S.A.	16

Nota: Elaboración propia

Tabla 25

Proveedores de limpieza, mejor calificados

RUC	Razón social	Puntuación
20524018790	Corporación Mamani S.A.C	19
20122909931	Plan Enterprise S.A.	18
20507581928	G & R Industrias Plásticas S.R.L.	18
20535864731	Distribuidora Omesan E.I.R.L.	17
10422686971	Anco Calixto, Mary Isabel	15

Nota: Elaboración propia

Entregas perfectas

Parte fundamental de mejorar el nivel de servicio era incrementar las entregas perfectas con una mejor gestión de abastecimiento.

Antes de realizar las mejoras, no se tenía conocimiento de que productos eran los más vendidos en términos monetarios, así como que cliente envía más órdenes de compra. Se realizaban las ventas de todos los productos sin algún criterio base para priorizar atenciones. Los despachos realizados se daban con retrasos, fuera de la fecha de entrega, y en ocasiones por realizar compras no planificadas, se presentaban observaciones en cuanto a la calidad del producto. Tanto el incumplimiento con la fecha de entrega como las observaciones en la calidad, ocasionan la reducción de entregas perfectas.

Tabla 26

Comparativo de las entregas perfectas

Pedido	Antes	Después
1	80%	100%
2	62.50%	75%
3	77.78%	100%
4	75%	100%
5	33.33%	80%
6	0%	100%
7	0%	100%
8	58.82%	100%
9	33.33%	81.25%
10	50%	80%
11	66.67%	66.67%
12	57.14%	80%
13	33.33%	100%
Promedio	48%	89%

Diferencia 41%

Nota: Elaboración propia

Se aplicó la clasificación ABC de los productos vendidos durante los años 2019 y 2020. Una vez comprendidos los datos, llegar a agruparlos por familias y clasificarlos en la matriz de Kraljic, se pudo determinar cuáles son aquellos que generan mayores ingresos económicos, aquellos que siempre son solicitados y anticipar los pedidos de los clientes, de tal manera que se cumple con las fechas de entrega y calidad solicitada, obteniendo un incremento en las entregas perfectas del 41%.

Adicionalmente, se realizó la evaluación de las entregas perfectas para los clientes ubicados en la parte A del Pareto, que son Clorox Perú S.A. y Medifarma S.A, desde junio hasta octubre del 2021. Se obtuvo que en ambos casos el porcentaje de entregas perfectas de las órdenes de compra enviadas es de 90% y 91% respectivamente, lo cual confirma que efectivamente hay una tendencia y mejora constante.

Tabla 27

Porcentaje de entregas perfectas para Clorox Perú S.A.

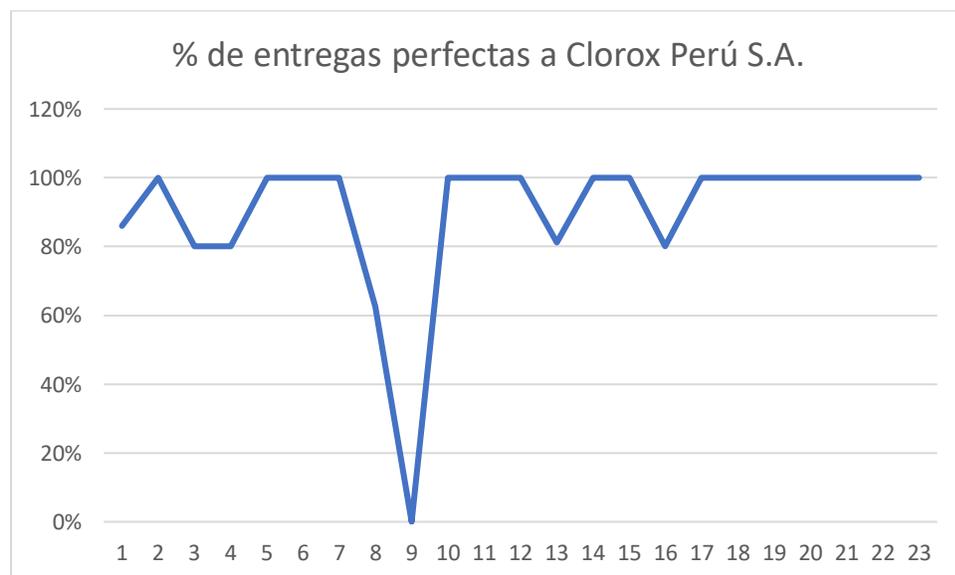
Pedido	% de entrega perfecta
1	86%
2	100%
3	80%
4	80%
5	100%
6	100%
7	100%
8	62.50%
9	0%
10	100%
11	100%

12	100%
13	81.25%
14	100%
15	100%
16	80%
17	100%
18	100%
19	100%
20	100%
21	100%
22	100%
23	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 24

Porcentaje de entregas perfectas para Clorox Perú S.A.



Nota: Elaboración propia

Tabla 28*Porcentaje de entregas perfectas para Medifarma S.A.*

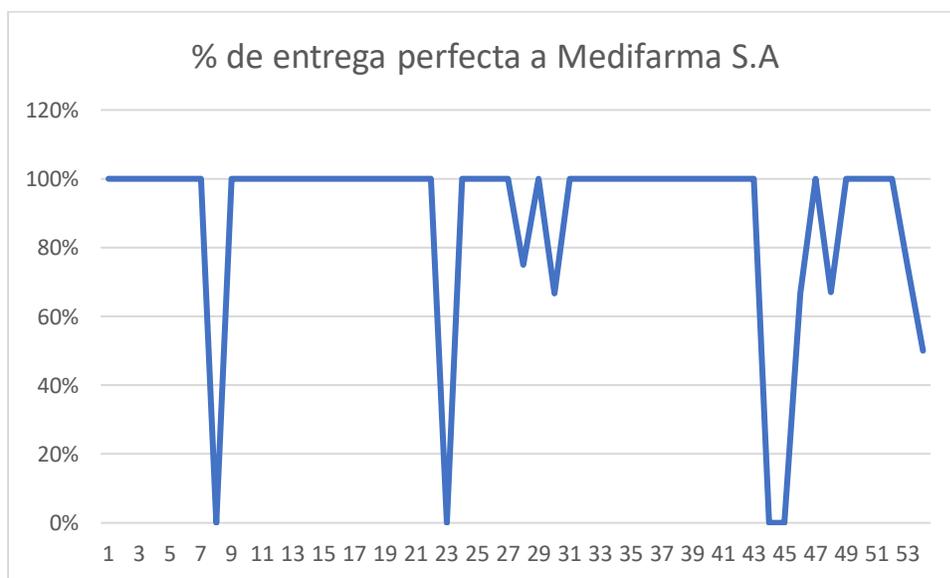
Pedido	% de entrega perfecta
1	100%
2	100%
3	100%
4	100%
5	100%
6	100%
7	100%
8	0%
9	100%
10	100%
11	100%
12	100%
13	100%
14	100%
15	100%
16	100%
17	100%
18	100%
19	100%
20	100%
21	100%
22	100%
23	0%
24	100%
25	100%
26	100%
27	100%
28	75%
29	100%
30	66.67%
31	100%
32	100%
33	100%
34	100%
35	100%
36	100%
37	100%

38	100%
39	100%
40	100%
41	100%
42	100%
43	100%
44	0%
45	0%
46	66.67%
47	100%
48	67%
49	100%
50	100%
51	100%
52	100%
53	75%
54	50%

Nota: Elaboración propia

Figura 25

Porcentaje de entregas perfectas para Medifarma S.A.



Nota: Elaboración propia

Ciclo de la orden

Uno de los pasos más importantes en el logro del objetivo era la reducción del ciclo de la orden, ya que sucedían dos cosas respecto al tiempo, un primer incumplimiento con el plazo de entrega y una excesiva prolongación de los días para cumplir con los despachos pendientes, sin previo aviso, generando inconformidad en el cliente.

La empresa llevaba muchos años bajo el mismo sistema de atención al cliente, al ya tener una estrecha relación con el personal encargado de realizar los pedidos y el personal responsable del almacén, ellos realizaban pedidos de emergencia, enviados el mismo día para ser despachados en horas, se solicitaba el máximo apoyo por un descuido de la empresa en no planificar ese pedido con anticipación, incremento de consumo, entre otras razones expuestas por los solicitantes, eso llevaba a que se descuidara el lead time para el despacho de los productos que ya tenían orden de compra anteriores, priorizando los urgentes, hasta llegar a una atención posterior a los quince días.

Tabla 29

Comparativo del ciclo de la orden

Días para la atención	Antes	Después
1	30	2
2	2	1
3	12	5
4	60	4
5	40	4
6	10	2
7	3	8

8	13	3
9	10	3
10	25	2
11	10	11
12	2	4
13	4	3
Promedio	17	4
Diferencia	13	

Nota: Elaboración propia

Se pudieron visualizar los resultados al tener una mejor gestión de abastecimiento, con los productos de mayor rotación en stock se logró dar atención inmediata a las urgencias del día, ya no se perdía valioso tiempo cotizando y movilizándonos hasta la tienda para luego recién ir al almacén del cliente, simplemente se procedía directamente con el despacho.

Con los pedidos eventuales de productos que no se encuentran en stock, en primer lugar, se pasaba a cotizar de manera rápida con el apoyo del histórico de compras hechas anteriormente. La ventaja de poder tener la base de datos es que se puede rastrear al proveedor al que se le hizo la compra y sus similares, teniendo por lo menos de dos a tres opciones de compra en caso suceda algún imprevisto. Posteriormente, se envía la orden de compra al proveedor para separar el producto y de manera obligatoria se iba a realizar la compra en campo del producto solicitado, el mismo día. Finalmente se procede con el despacho en sus almacenes.

En ambos casos se logró cumplir con el tiempo de entrega y reducir el ciclo de la orden que se tenía antes de aplicar las mejoras en promedio de diecisiete días, con el apoyo del sistema de base de datos, una mejor selección de proveedores y tener mapeados a los productos que

generan mayor ingreso y a la vez tienen mayor rotación, se llegó a los cuatro días del ciclo de la orden en promedio.

Reclamos presentados

Un bajo número en las entregas perfectas y un excesivo ciclo de la orden traen como consecuencia que se presenten reclamos por parte del cliente. Los motivos más frecuentes de los reclamos presentados eran los errores en la calidad y presentación de los pedidos, las atenciones parciales y los retrasos a las fechas pactadas. Aunque no se daba en gran cantidad, los reclamos impactan en la percepción de la atención brindada.

Tabla 30

Comparativo de reclamos presentados

Pedido	Antes	Después
1	100%	50%
2	50%	0%
3	33%	0%
4	50%	0%
5	33%	0%
6	33%	0%
7	11%	0%
8	50%	0%
9	100%	50%
10	50%	0%
11	40%	0%
12	40%	0%
13	38%	19%
Promedio	48%	9%
Diferencia	39%	

Nota: Elaboración propia

Después de incrementar las entregas perfectas y reducir el lead time para los despachos las órdenes de compra por consecuencia los reclamos dejaron de presentarse.

Adicionalmente, considerando que los proveedores fueron evaluados, se tiene una relación más estrecha y permiten los cambios inmediatos para los productos no conformes, permitió que la calidad de los productos sea cumplida al cien por ciento, generando mayor confianza en el cliente para generar nuevos pedidos, considerando mayores especificaciones técnicas, que sean trabajados a la medida, etc.

Nivel de servicio

El nivel de servicio se veía perjudicado como consecuencia de los resultados en los indicadores antes expuestos, ya que se está considerando tres factores fundamentales para alcanzar un nivel de servicio completo: disponibilidad del producto, tiempo de entrega y aceptación del pedido, que a la vez resulte en una percepción de satisfacción por parte del cliente.

El motivo para utilizar dichos factores para calcular el nivel de servicio y no solo la cantidad de pedidos atendidos, es que obligaba a la empresa a tomar atención en el lead time de atención que se tenía y en la calidad de productos que se entregan, si uno de ellos falla inmediatamente repercute en el nivel de servicio final.

Tabla 31*Comparativo del Nivel de servicio*

Pedido	Disponibilidad	Tiempo de entrega	Aceptación	Nivel de servicio (Antes)	Disponibilidad	Tiempo de entrega	Aceptación	Nivel de servicio (Después)
1	100%	67%	100%	67%	100%	100%	100%	100%
2	88%	63%	100%	55%	75%	75%	100%	56%
3	57%	57%	100%	32%	100%	100%	100%	100%
4	75%	75%	100%	56%	100%	100%	100%	100%
5	33%	33%	100%	11%	80%	80%	100%	64%
6	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
7	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
8	71%	59%	88%	37%	100%	100%	100%	100%
9	33%	33%	100%	11%	81%	81%	100%	66%
10	50%	50%	100%	25%	80%	80%	100%	64%
11	33%	33%	67%	7%	67%	67%	100%	45%
12	57%	57%	100%	32%	80%	80%	100%	64%
13	33%	33%	100%	11%	100%	100%	100%	100%
Promedio				26.58%				81.44%
Diferencia				54.87%				

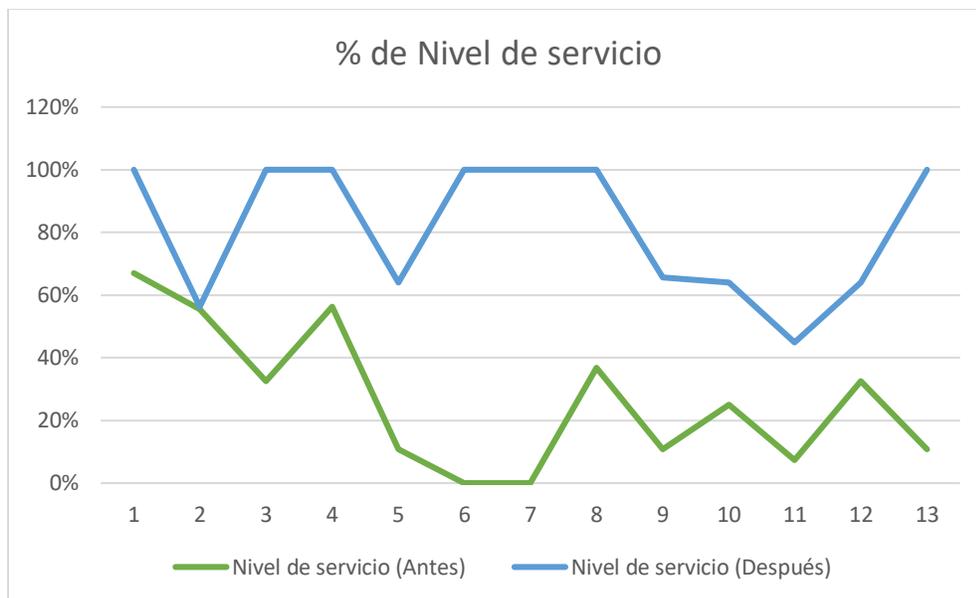
Nota: Elaboración propia

Después de las mejoras realizadas se obtuvo un incremento notable en el porcentaje de nivel de servicio.

El aumento de este indicador trajo como resultado que la empresa tenga la seguridad de que se va a estar preparado para las próximas órdenes de compra que se envíen para una atención inmediata con un producto en perfectas condiciones, de acuerdo a su solicitud. De igual manera, se tenía la confianza de que el cliente iba a encontrarse satisfecho con la celeridad en la atención.

Figura 26

Comparativo del % Nivel de servicio



Nota: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 26, el nivel de servicio se encuentra por encima de lo que se tenía antes de las mejoras realizadas, llegando a estar cerca de un cien por ciento del indicador.

Prueba de hipótesis

Análisis descriptivo

En primer lugar, se presenta los resultados arrojados para el análisis descriptivo del nivel de servicio, la variable dependiente, y sus dimensiones, previos y posteriores a la mejora.

Nivel de servicio

El análisis descriptivo arrojó los siguientes resultados para el grupo de datos pertenecientes al nivel de servicio, previos y posteriores a la mejora.

Tabla 32

Resumen de procesamiento de casos del nivel de servicio, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

	Resumen					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Antes - Nivel de servicio	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%
Después - Nivel de servicio	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%

Nota: Software SPSS

Tabla 33

Resultados descriptivos del nivel de servicio, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

		Descriptivos		
		Estadístico	Error estándar	
Antes - Nivel de servicio	Media	26,58	6,227	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	13,01	
		Límite superior	40,14	
	Media recortada al 5%	25,81		
	Mediana	25,00		
	Varianza	504,039		
	Desviación estándar	22,451		
	Mínimo	0		
	Máximo	67		
	Rango	67		
	Rango intercuartil	37		
	Asimetría	0,535	0,616	
	Curtosis	-0,958	1,191	
	Después - Nivel de servicio	Media	81,44	5,962
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	68,45	
		Límite superior	94,43	
Media recortada al 5%		82,44		
Mediana		100,00		
Varianza		462,067		
Desviación estándar		21,496		
Mínimo		45		
Máximo		100		
Rango		55		
Rango intercuartil		36		
Asimetría		-0,396	0,616	
Curtosis		-1,758	1,191	

Nota: Software SPSS

Nivel de cumplimiento de proveedores

De acuerdo a lo arrojado por el análisis descriptivo, los siguientes resultados para el grupo de datos del nivel de cumplimiento de proveedores, previos y posteriores a la mejora.

Tabla 34

Resumen de procesamiento de casos del nivel de cumplimiento de proveedores, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

	Resumen					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Antes - Nivel de cumplimiento de proveedores	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%
Después - Nivel de cumplimiento de proveedores	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%

Nota: Software SPSS

Tabla 35

Resultados descriptivos del nivel de cumplimiento de proveedores, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

		Descriptivos		
		Estadístico	Error estándar	
Antes - Nivel de cumplimiento de proveedores	Media	37,54	9,246	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	17,39	
		Límite superior	57,68	
	Media recortada al 5%	36,93		
	Mediana	50,00		
	Varianza	1111,436		
	Desviación estándar	33,338		

	Mínimo		0	
	Máximo		86	
	Rango		86	
	Rango intercuartil		69	
	Asimetría		-0,093	0,616
	Curtosis		-1,806	1,191
Después - Nivel de cumplimiento de proveedores	Media		80,69	7,989
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	63,29	
		Límite superior	98,10	
	Media recortada al 5%		84,10	
	Mediana		100,00	
	Varianza		829,731	
	Desviación estándar		28,805	
	Mínimo		0	
	Máximo		100	
	Rango		100	
	Rango intercuartil		33	
	Asimetría		-2,016	0,616
	Curtosis		4,809	1,191

Nota: Software SPSS

Entregas perfectas

El análisis descriptivo arrojó los siguientes resultados correspondientes al grupo de datos de las entregas perfectas, previos y posteriores a la mejora.

Tabla 36

Resumen de procesamiento de casos de las entregas perfectas, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

Resumen		
	Casos	
Válido	Perdidos	Total

	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Antes - Entregas perfectas	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%
Después - Entregas perfectas	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%

Nota: Software SPSS

Tabla 37

Resultados descriptivos de las entregas perfectas, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

		Descriptivos		
			Error estándar	
		Estadístico		
Antes - Entregas perfectas	Media	48,30	7,449	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	32,07	
		Límite superior	64,53	
	Media recortada al 5%	49,22		
	Mediana	57,14		
	Varianza	721,311		
	Desviación estándar	26,857		
	Mínimo	0		
	Máximo	80		
	Rango	80		
	Rango intercuartil	38		
	Asimetría	-0,752	0,616	
	Curtosis	-0,355	1,191	
Después - Entregas perfectas	Media	89,46	3,436	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	81,97	
		Límite superior	96,94	
	Media recortada al 5%	90,14		
	Mediana	100,00		
	Varianza	153,500		
	Desviación estándar	12,389		
	Mínimo	67		
	Máximo	100		
Rango	33			

Rango intercuartil	20	
Asimetría	-0,504	0,616
Curtosis	-1,421	1,191

Nota: Software SPSS

Ciclo de pedido

El análisis descriptivo arrojó los siguientes resultados correspondientes al grupo de datos del ciclo de pedido, previos y posteriores a la mejora.

Tabla 38

Resumen de procesamiento de casos del ciclo de pedido, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

	Resumen					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Antes - Ciclo de pedido	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%
Después - Ciclo de pedido	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%

Nota: Software SPSS

Tabla 39

Resultados descriptivos del ciclo de pedido, previos y posteriores a la mejora en la gestión de abastecimiento

	Descriptivos	
	Estadístico	Error estándar
Media	17,00	4,813

Antes - Ciclo de pedido	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	6,51		
		Límite superior	27,49		
	Media recortada al 5%		15,44		
	Mediana		10,00		
	Varianza		301,167		
	Desviación estándar		17,354		
	Mínimo		2		
	Máximo		60		
	Rango		58		
	Rango intercuartil		24		
	Asimetría		1,535	0,616	
	Curtosis		2,013	1,191	
	Después - Ciclo de pedido	Media		4,00	0,760
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,35	
		Límite superior	5,65		
Media recortada al 5%			3,78		
Mediana			3,00		
Varianza			7,500		
Desviación estándar			2,739		
Mínimo			1		
Máximo			11		
Rango			10		
Rango intercuartil			3		
Asimetría			1,697	0,616	
Curtosis			2,912	1,191	

Nota: Software SPSS

Cantidad de reclamos del usuario

El análisis descriptivo arrojó los siguientes resultados correspondientes al grupo de datos de la cantidad de reclamos del usuario, previos y posteriores a la mejora.

Tabla 40

Resumen de procesamiento de casos de la cantidad de reclamos del usuario, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Antes - Cantidad de reclamos del usuario	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%
Después - Cantidad de reclamos del usuario	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%

Nota: Software SPSS

Tabla 41

Resultados descriptivos de la cantidad de reclamos del usuario, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento

		Descriptivos		
		Estadístico	Error estándar	
Antes - Cantidad de reclamos del usuario	Media	48,31	7,023	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33,01	
		Límite superior	63,61	
	Media recortada al 5%	47,51		
	Mediana	40,00		
	Varianza	641,231		
	Desviación estándar	25,323		
	Mínimo	11		
	Máximo	100		
	Rango	89		
	Rango intercuartil	17		
	Asimetría	1,282	0,616	

	Curtosis		1,573	1,191
Después - Cantidad de reclamos del usuario	Media		9,15	5,233
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	-2,25	
		Límite superior	20,56	
	Media recortada al 5%		7,39	
	Mediana		0,00	
	Varianza		355,974	
	Desviación estándar		18,867	
	Mínimo		0	
	Máximo		50	
	Rango		50	
	Rango intercuartil		10	
	Asimetría		1,900	0,616
	Curtosis		2,217	1,191

Nota: Software SPSS

Análisis inferencial

Análisis de la hipótesis general

Es preciso indicar si los datos que corresponden a los grupos de nivel de servicio previos y posteriores a la mejora actúan de manera paramétrica, por dicha razón se utilizará la prueba de normalidad por medio del estadígrafo Shapiro Wilk, ya que se tiene un número de datos menor a 30 para la muestra.

A continuación, pautas a considerar para la determinación:

- H1: Los datos no muestran una distribución normal.

Si P valor ≤ 0.05 , los datos actúan de manera no paramétrico.

- H0: Los datos muestra una distribución normal.

Si P valor > 0.05 , los datos actúan de manera paramétrico.

Tabla 42

Pruebas de normalidad sobre el nivel de servicio, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Antes - Nivel de servicio	0,219	13	0,088	0,910	13	0,183
Después - Nivel de servicio	0,344	13	0,000	0,756	13	0,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Software SPSS

De la tabla 42 se llega a comprobar que la significancia del nivel de servicio previamente es de 0.183 y posterior a la mejora es de 0.002. Puesto que el último valor obtenido es inferior a 0.05, conforme a las pautas a considerar indicadas, se acepta que para el análisis de la contratación de la hipótesis general se use un estadístico no paramétrico, para ello se realizará la prueba de Wilcoxon.

Contraste de la hipótesis general

Pautas para la determinación:

H₁: La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial.

- Si $p \text{ valor} \leq 0.05$, se niega la hipótesis nula.

- Si p valor >0.05 , se confirma la hipótesis nula

Tabla 43

Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis general

Estadísticos de prueba	
	Después - Nivel de servicio - Antes - Nivel de servicio
Z	-3,181 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Nota: Software SPSS

Del estadístico de prueba que corresponde al nivel de servicio, de la tabla 43 se afirma que la significancia es 0.001, y de acuerdo a las pautas indicadas es menor a 0.05; por consiguiente, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna comprobándose que la mejora en la gestión de abastecimiento aumenta el nivel de servicio en una compañía del rubro comercial.

Análisis de la hipótesis específicas

Análisis de hipótesis específica 1

Es preciso indicar si los datos que corresponden a los grupos del nivel de cumplimiento de proveedores previos y posteriores la mejora actúan de manera paramétrica, por dicha razón se utilizará la prueba de normalidad por medio del estadígrafo Shapiro Wilk, ya que se tiene un número de datos menor a 30 para la muestra.

Tabla 44

Pruebas de normalidad sobre el nivel de cumplimiento de proveedores, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Antes - Nivel de cumplimiento de proveedores	0,255	13	0,021	0,839	13	0,020
Después - Nivel de cumplimiento de proveedores	0,287	13	0,004	0,714	13	0,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Software SPSS

De la tabla 44 se llega a comprobar que el grado de significancia del nivel de cumplimiento de proveedores previamente es de 0.020 y posterior de la mejora es de 0.001. Puesto que el valor obtenido es menor que 0.05, conforme a las pautas a considerar indicadas, se acepta que para el análisis de la contratación de la hipótesis general se use un estadígrafo no paramétrico, para ello se realizará la prueba de Wilcoxon.

Contraste de la hipótesis específica 1

Pautas para la determinación:

H₁: La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa el nivel de cumplimiento de proveedores de una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa el nivel de cumplimiento de proveedores de una empresa del sector comercial.

- Si $p \text{ valor} \leq 0.05$, se niega la hipótesis nula.
- Si $p \text{ valor} > 0.05$, se confirma la hipótesis nula

Tabla 45

Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 1

Estadísticos de prueba	
	Después - Nivel de cumplimiento de proveedores - Antes - Nivel de cumplimiento de proveedores
Z	-2,524 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0,012

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Nota: Software SPSS

Del estadístico de prueba que corresponda al nivel de cumplimiento de proveedores de la tabla 45 se afirma que la significancia es 0.012, y de acuerdo a las pautas indicadas es menor que 0.05; por consiguiente, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna comprobándose que la mejora en la gestión de abastecimiento aumenta el nivel de cumplimiento de proveedores de una compañía del rubro comercial.

Análisis de hipótesis específica 2

Es preciso indicar si los datos que corresponden a los grupos de entregas perfectas previos y posteriores a la mejora tienen un comportamiento paramétrico, por dicha razón se utilizará la prueba de normalidad por medio del estadígrafo Shapiro Wilk, ya que se tiene un número de datos menor a 30 para la muestra.

Tabla 46

Pruebas de normalidad sobre las entregas perfectas, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Antes - Entregas perfectas	0,167	13	0,200*	0,898	13	0,125
Después - Entregas perfectas	0,341	13	0,000	0,769	13	0,003

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Software SPSS

De la tabla 46 se llega a comprobar que la significancia de las entregas perfectas previamente es de 0.125 y posterior a la mejora es de 0.003. Puesto que el último valor obtenido es inferior a 0.05, conforme a las pautas a considerar indicadas, se acepta que para el análisis de la contratación de la hipótesis general se use un estadístico no paramétrico, para ello se realizará la prueba de Wilcoxon.

Contraste de hipótesis específica 2

Pautas para la determinación:

H₂: La mejora en la gestión de abastecimiento incrementa las entregas perfectamente recibidas en una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no incrementa las entregas perfectamente recibidas en una empresa del sector comercial.

- Si p valor ≤ 0.05 , se niega la hipótesis nula.
- Si p valor >0.05 , se confirma la hipótesis nula.

Tabla 47

Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 2

Estadísticos de prueba	
	Después - Entregas perfectas - Antes - Entregas perfectas
Z	-3,061 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Nota: Software SPSS

Del estadístico de prueba que corresponde a las entregas perfectas de la tabla 47 se afirma que la significancia es 0.002, y de acuerdo a las pautas indicadas es menor a 0.05; por consiguiente, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna comprobándose que la mejora en la gestión de abastecimiento aumenta las entregas perfectamente recibidas en una compañía del rubro comercial.

Análisis de hipótesis específica 3

Es preciso indicar si los datos que corresponden a los grupos del ciclo de pedido previos y posteriores a la mejora actúan de manera paramétrica, por dicha razón se utilizará la prueba de normalidad por medio del estadígrafo Shapiro Wilk, ya que se tiene un número de datos menor a 30 para la muestra.

Tabla 48

Pruebas de normalidad sobre el ciclo de pedido, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento

	<i>Pruebas de normalidad</i>					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Antes - Ciclo de pedido	0,283	13	0,005	0,814	13	0,010
Después - Ciclo de pedido	0,269	13	0,011	0,818	13	0,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Software SPSS

De la tabla 48 se llega a comprobar que la significancia del ciclo de pedido previamente es de 0.010 y posterior a la mejora es de 0.011. Puesto que el último valor obtenido es inferior a 0.05, conforme a las pautas a considerar indicadas, se acepta que para el análisis de la contratación de la hipótesis general se use un estadístico no paramétrico, para ello se realizará la prueba de Wilcoxon.

Contraste de hipótesis específica 3

Pautas para la determinación:

H₃: La mejora en la gestión de abastecimiento reduce el tiempo de ciclo de pedido en una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no reduce el tiempo de ciclo de pedido en una empresa del sector comercial.

- Si $p \text{ valor} \leq 0.05$, se niega la hipótesis nula.

- Si p valor >0.05 , se confirma la hipótesis nula.

Tabla 49

Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 3

Estadísticos de prueba	
	Después - Ciclo de pedido - Antes - Ciclo de pedido
Z	-2,415 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0,016

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Nota: Software SPSS

Del estudio estadístico de prueba que corresponde a las entregas perfectas, de la tabla 49 se afirma que la significancia es 0.016, y de acuerdo a las pautas indicadas es menor a 0.05; por consiguiente, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna comprobándose que la mejora en la gestión de abastecimiento reduce el tiempo de ciclo de pedido en una compañía del rubro comercial.

Análisis de hipótesis específica 4

Es preciso indicar si los datos que corresponden a los grupos de cantidad de reclamos del usuario previos y posteriores a la mejora actúan de manera paramétrica, por dicha razón se utilizará la prueba de normalidad por medio del estadígrafo Shapiro Wilk, ya que se tiene un número de datos menor a 30 para la muestra.

Tabla 50

Pruebas de normalidad sobre la cantidad de reclamos del usuario, antes y después de la mejora en la gestión de abastecimiento

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Antes - Cantidad de reclamos del usuario	0,320	13	0,001	0,808	13	0,008
Después - Cantidad de reclamos del usuario	0,455	13	0,000	0,539	13	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Software SPSS

De la tabla 50 se llega a comprobar que la significancia del ciclo de pedido previamente es de 0.008 y posterior a la mejora es de 0.000. Puesto que el último valor obtenido es inferior a 0.05, conforme a las pautas a considerar indicadas, se acepta que para el análisis de la contratación de la hipótesis general se use un estadístico no paramétrico, para ello se realizará la prueba de Wilcoxon.

Contraste de hipótesis específica 4

Pautas para la determinación:

H₄: La mejora en la gestión de abastecimiento reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial.

H₀: La mejora en la gestión de abastecimiento no reduce la cantidad de reclamos del usuario de una empresa del sector comercial.

- Si p valor ≤ 0.05 , se niega la hipótesis nula.
- Si p valor >0.05 , se confirma la hipótesis nula.

Tabla 51

Estadísticos de prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 4

Estadísticos de prueba	
	Después - Cantidad de reclamos del usuario - Antes - Cantidad de reclamos del usuario
Z	-3,219 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Nota: Software SPSS

Del estadístico de prueba que corresponde a las entregas perfectas de la tabla 51 se afirma que la significancia es 0.001, y de acuerdo a las pautas indicadas es menor a 0.05; por consiguiente, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna comprobándose que la mejora en la gestión de abastecimiento reduce la cantidad de reclamos del usuario en una compañía del rubro comercial.

Discusión

En base a los resultados obtenidos en el estudio realizado, se confirma la hipótesis general alterna, la cual indica que al mejorar la gestión de abastecimiento se eleva el nivel de servicio en una compañía del rubro comercial.

Los resultados alcanzados mantienen una conexión con lo indicado en la investigación “Propuesta de un modelo logístico para mejorar la gestión de compras de una compañía minera del sur del Perú” de la tesis de Orellana, R. y Roncal, L. (2019). Ambas investigaciones analizan la calidad de pedidos generados a los proveedores con el fin de lograr una mejor gestión de abastecimiento, empleando la homologación de proveedores basado en los criterios considerados más relevantes, con ello se llegó incrementar en promedio un 14% el nivel de servicio prestado por los proveedores.

En cuanto a las entregas perfectas, se asemeja con los datos expuestos por Ancco (2015), quien obtuvo una mejor gestión de abastecimiento logrando mayor eficiencia en el aprovisionamiento orientado al cliente, esto fue posible gracias a la herramienta de análisis ABC y el uso de un sistema de base de datos que permita recopilar la información y acceder a ella de forma rápida. De igual manera, Arroyo, E. y Lima, M. (2019), llegó a la conclusión de que a través de la misma herramienta se incrementan las entregas perfectas en un 10.67%, adicionalmente a ello hizo uso de las políticas de inventario y las capacitaciones al personal.

En lo que concierne a la reducción del ciclo de pedido y la gestión de abastecimiento, Masabel (2018) en su tesis “Aplicación de la Gestión de abastecimiento para incrementar la Satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018” señala que al emplear la demanda del producto y la certificación de proveedores logró mejorar las entregas a tiempo en un 42%.

Conforme a lo expuesto por Huamán (2018) en su tesis “Implementación de un sistema de planeación y control de la producción para mejorar el nivel del servicio en una empresa farmacéutica” se plantea mejorar el nivel de servicio a los usuarios, se basó en la técnica de observación y el uso de un sistema ERP, reduciendo en un 77% las multas y reclamos obtenidos por la falta de atención de pedidos. Al igual que la investigación realizada por Huamán, en el presente estudio se utilizó un sistema de base de datos y la implementación de indicadores que muestren la mejora posterior a las acciones tomadas.

Conclusiones

Teniendo los resultados para la variable independiente, se puede llegar a la conclusión que, si se realiza una mejora en la gestión de abastecimiento en una compañía del rubro comercial, el nivel de servicio aumenta en un 54.87%.

Se llegó a la conclusión de que gestionar mejor el abastecimiento afecta la calidad de pedidos generados a los proveedores de una empresa del sector comercial, incrementando un 43%. Esto se logró gracias a la evaluación de proveedores, que permite identificar quienes son aquellos que reúnen las condiciones ideales para proceder con una atención oportuna y a la vez tener una idea de las cantidades posibles a requerir, con la proyección de la demanda.

Se llegó a la conclusión de que si se realiza una mejora en la gestión de abastecimiento se aumentan las entregas perfectas en un 41%, principalmente debido al análisis ABC realizado a los productos, ya que dio la posibilidad de identificar de manera detallada todos los productos vendidos, posteriormente clasificarlos y reconocer cuáles son aquellos que son más relevantes y se les debería dar prioridad en el abastecimiento. Por otro lado, la clasificación en la matriz de Kraljic, que permite tomar mejores decisiones para evitar el desabastecimiento.

Se llegó a la conclusión de que la mejora en la gestión de abastecimiento reduce el ciclo de la orden en 13 días, llegando a tener un promedio de atención de 4 días. Esto se pudo realizar debido a que se contaba con una base de datos que sirve de respaldo para lograr la atención de emergencia, sin descuidar las órdenes de compra pendientes.

Se llegó a la conclusión de que la mejora en la gestión de abastecimiento reduce la cantidad de reclamos presentados en un 39%, como consecuencia de tener mayores entregas perfectas y reducir los tiempos de atención de las órdenes de compra.

Tabla 52*Cuadro resumen de los indicadores antes y después de la mejora*

Indicador	Antes	Después	Diferencia
Nivel de cumplimiento de proveedores	38%	81%	Incrementó en 43%
Entregas perfectas	48%	89%	Incrementó en 41%
Ciclo de la orden	17 días	4 días	Disminuyó en 13 días
Reclamos presentados	48%	9%	Disminuyó en 39%
Nivel de servicio	26.58%	81.44%	Incrementó en 55%

Nota: Elaboración propia

Recomendaciones

Para la presente investigación, se recomienda realizar un seguimiento al análisis ABC, tanto por productos como por proveedores, según lo indicado anteriormente. Para ello se sugiere mantener las bases de datos actualizadas a la fecha y realizar las clasificaciones respectivas de manera anual, ya que pueden presentarse variaciones.

Se recomienda continuar con las proyecciones de las demandas de manera mensual para asegurar un mejor abastecimiento y realizar compras más grandes, con el objetivo de reducir costos y asegurar el stock con el proveedor. Así como sacar los resultados de los indicadores expuestos anteriormente, cada mes, a fin de asegurar que se esté cumpliendo con las mejoras.

Se recomienda realizar las evaluaciones a los proveedores de manera semestral, tomando en cuenta todos los pedidos atendidos durante ese periodo de tiempo y tomar acciones de acuerdo a los resultados obtenidos. Con ello se logrará prevenir contar con proveedores que no están cumpliendo con los estándares mínimos solicitados y se buscará opciones alternativas.

Asimismo, se recomienda agregar módulos al sistema de base de datos con el que se cuenta, ya que permitirá centralizar la información que tiene la empresa, estos son: contabilidad y ventas.

Referencias

- Agencia Peruana de Noticias. (21 de junio de 2018). *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
- Ancco Chiclla, A. H. (2015). *Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y compras en la empresa importadora Jet Import S.A.C.*
- Arcia, M. (17 de julio de 2018). *Entrepreneur*. <https://www.entrepreneur.com/article/316908>
- Arroyo Camacuari, E. S., & Lima Cahuana, M. I. (2019). *Gestión de inventario para mejorar el nivel de servicio al cliente en un Centro de Distribución en Santa Anita, 2019.*
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación de México.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Botes, A., Niemann, W., & Kotzé, T. (diciembre de 2017). Buyer-supplier collaboration and supply chain resilience: A case study in the petrochemical industry. *South African Journal of Industrial Engineering*, 183-199.
http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2224-78902017000400015&lang=es
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén*. Editex.
- Chaparro Sierra, N. (2013). *Propuesta de mejoramiento del sistema de abastecimiento y almacenamiento de la empresa Plastifergo*.
- Chase , R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones*. McGRAW-HILL.
- Cruz Herradón , A. M., de Prado Morante, S. R., & Meseguer Galán, P. (2018). *Gestión Logística y Comercial* . Macmillan.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 64-80.

Escudero Serrano, M. J. (2014). *Gestión de compras*. Ediciones Paraninfo.

Espejo González, M. (11 de noviembre de 2011). *Logistec*.

<https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/794-gestion-logistica-en-las-mypes-peruanas>

Fucci, T. (junio de 1999). *El gráfico ABC como técnica de gestión de inventarios*. Universidad Nacional de Luján. <http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/abc.pdf>

Gomez, M. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.

Gonzales, M. (s.f.). *Matriz de Kraljic y diseño de la estrategia con proveedores*. Fundación EAE.

https://www.academia.edu/13589081/Matriz_de_Kraljic_y_diseno_de_la_estrategia_con_proveedores

González Rodríguez, A. F., & Moreno Ramírez, S. L. (2011). *Optimización de los tiempos e indicadores de servicio para Zuana Beach Resort*.

GS1 Chile. (noviembre de 2004). *Medición indicadores de gestión logísticos*.

<https://katiadianaanakeren.files.wordpress.com/2011/05/lectura-9-indicadores-logisticos.pdf>

Gutierrez Valdez, Y. N. (2019). *Mejora del proceso de supervisión de un terminal aéreo para incrementar los niveles de servicio y seguridad*.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Editorial Ultra.

Huaire Inacio, E., Alarco Ferradas, M., Arteta Huertas, H., Ponce Díaz, C., Salas Blas, E., Salgado Lévano, A., & Zevallos Choy, C. (2017). *Manual de metodología de la investigación*. Fondo Editorial USIL.

Huamán Villanueva, Y. Y. (2018). *Implementación de un sistema de planeación y control de la producción para mejorar el nivel del servicio en una empresa farmacéutica*.

- Kraljic, P. (1983). Purchasing must become Supply Management. *Harvard Business Review* .
- Ladino Cortés, A. F. (2017). *Propuesta para la optimización de la gestión de abastecimiento de múltiples proyectos de una empresa tipo PBO*.
- Lalonde , B., & Zinszer, P. (1976). *Customer Service: Meaning and Measurement*. National Council of Physical Distribution Management.
- Macías Acosta, R., León Resendiz, A., & Limón Lozano, C. I. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC: el caso de una empresa mexicana. *Revista Academia & Negocios*, 4(2), 83-94.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5608/560859050001/560859050001.pdf>
- Masabel García, E. S. (2018). *Aplicación de la Gestión de abastecimiento para incrementar la Satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018*.
- Medina Haro, G. I. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento para Ventisqueros S.A. en la bodega Hornopirén*. Puerto Montt.
- Mendoza Rivadeneira, M. T., & Cevallos Polanco, N. (2016). El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas . *Saber, Ciencia y Libertad*, 129-140.
- Michalowicz, M. (2020). *El gran plan: Una estrategia simple para cultivar un negocio extraordinario*. Conecta.
- Mora García, L. A. (2010). *Gestión logística integral*. Ecoe Ediciones.
- Mora García, L. A. (s.f.). *Indicadores de la gestión logística* .
https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- Murphy, P., & Knemeyer, M. (2015). *Logística contemporánea*. Pearson Educación .
- ONU. (27 de junio de 2020). *Organización de las Naciones Unidas*.
<https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Orellana Ferro, R. C., & Rocal Solis, L. V. (2019). *Propuesta de un modelo logístico para mejorar la gestión de compras de una compañía minera del sur del Perú*.

Organización Internacional del Trabajo. (octubre de 2019). *Organización Internacional del Trabajo*. <https://www.ilo.org/infostories/es-ES/Stories/Employment/SMEs#intro>

PeruContable. (11 de diciembre de 2017). *Empresa Peru Contable* .
<https://www.perucontable.com/empresa/que-es-una-orden-de-compra/#:~:text=Una%20orden%20de%20compra%20es,art%C3%ADculos%20y%20presentar%20una%20factura>.

Ramos , C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9-17.

Rodríguez Sosa, J. (2005). *La investigación acción educativa ¿Qué es? ¿Cómo se hace?*. DOXA.

Sanchez, G. L. (2019). *Propuesta de mejora del abastecimiento de energía con paneles solares para reducir la insatisfacción de usuarios en Zarumilla- Tumbes*.

Schnarch Kirberg, A. (2011). *Marketing de fidelización*. Ecoe Ediciones.

Sunil Chopra, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro* . PEARSON Educación .

Trujillo Martínez, D. (2011). *Análisis y Mejoramiento de Satisfacción al Cliente de dos productos de INPACAF S.A., utilizando herramientas del Diseño por Six Sigma y del Mejoramiento de Procesos Six Sigma*.

Valderrama Mendoza, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* . Editorial San Marcos.

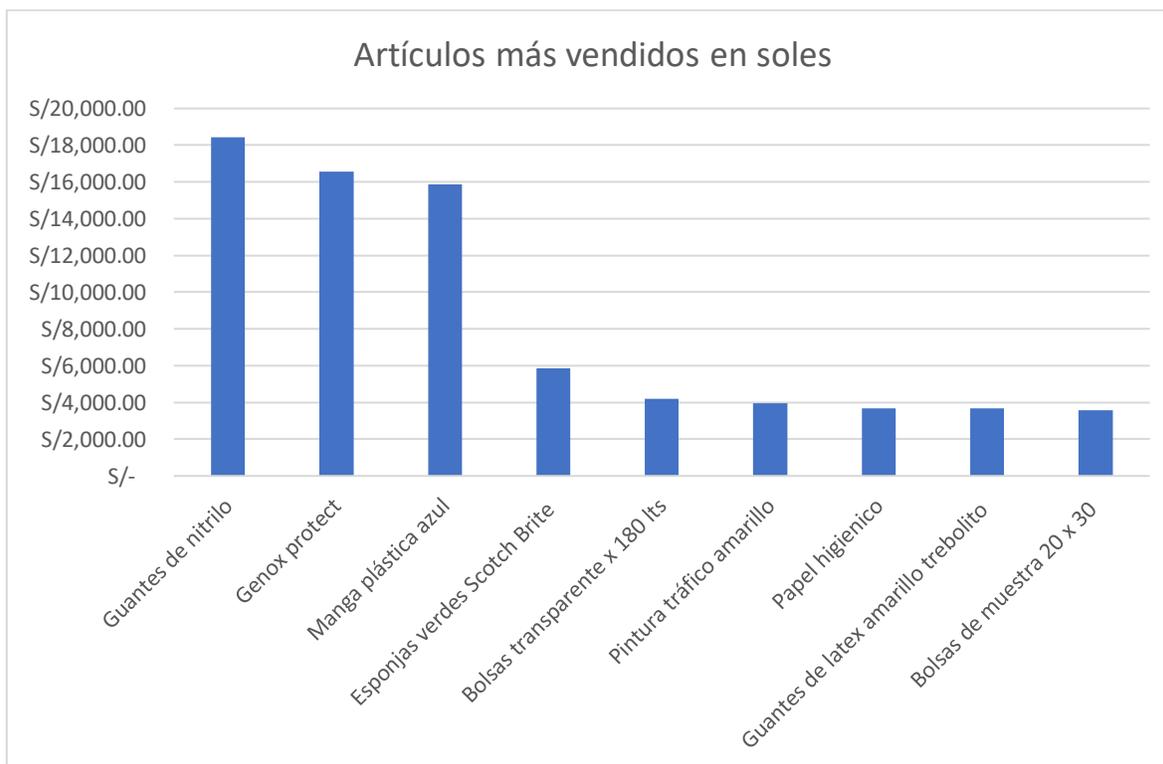
Vallejo Morales, P. (2008). *Tamaño necesario de la muestra: ¿ Cuántos sujetos necesitamos?* Universidad Pontificia Comillas.

Vega de Ching, B. (30 de diciembre de 2015). *Gestión de compras*. <https://vdocuments.mx/dra-benita-vega-de-ching.html>

Anexos

Anexo I

Venta de los artículos más solicitados en el período 2019



Nota: Elaboración propia

Anexo 2

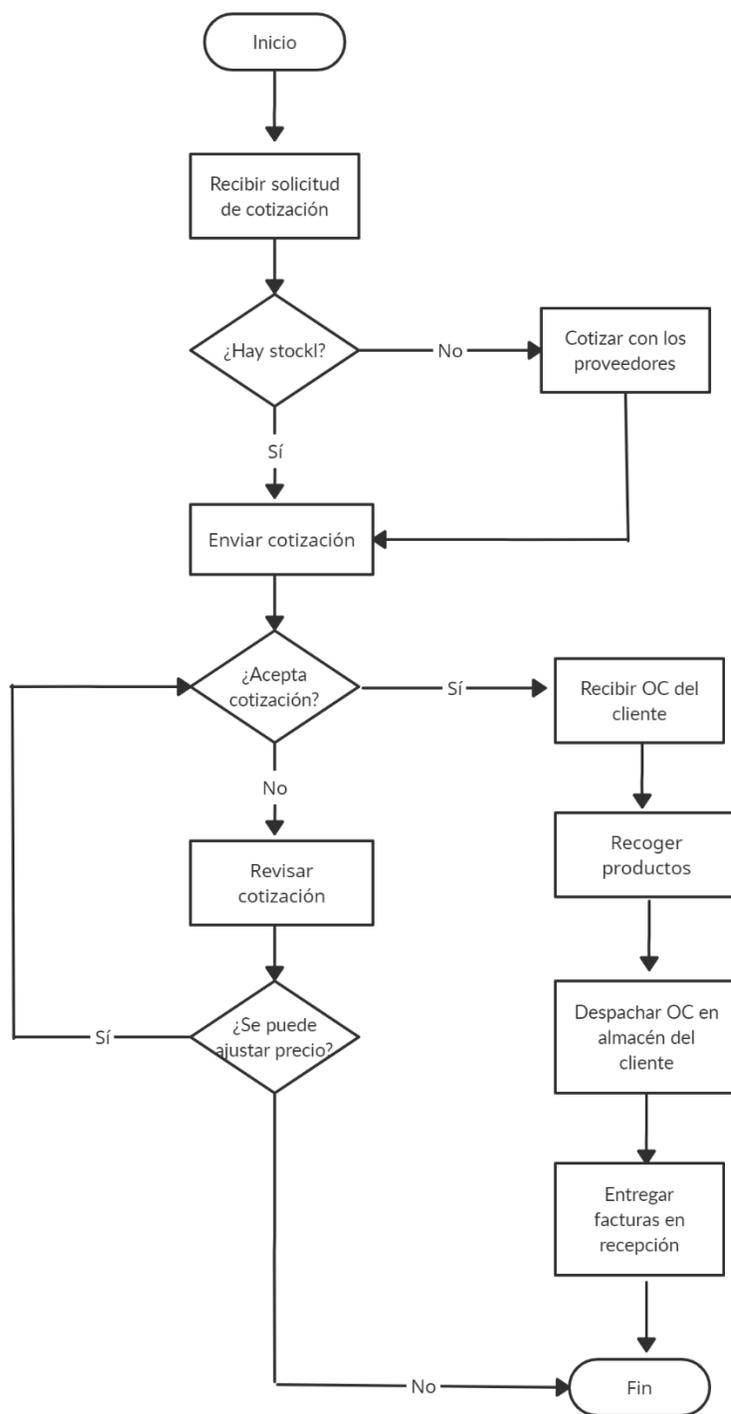
Diagrama de Ishikawa de identificación de causas referentes al nivel de servicio



Nota: Datos obtenidos de la empresa, elaboración propia

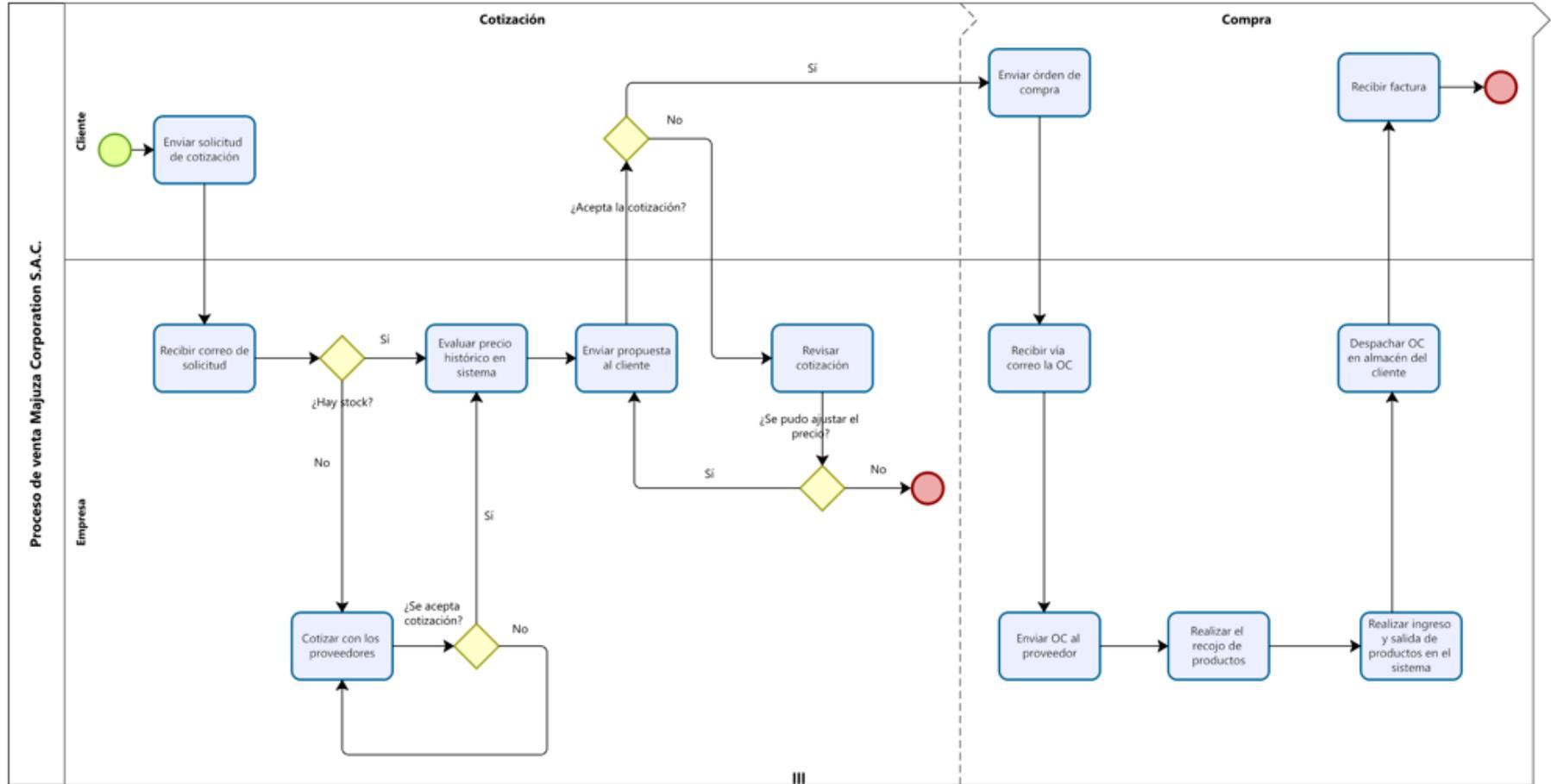
Anexo 3

Flujograma del proceso de venta actual de Majuza Corporation S.A.C.



Nota: Elaboración propia

Anexo 4
 Flujograma del proceso de venta de Majuza Corporation S.A.C., después de la mejora



Nota: Elaboración propia

Anexo 5
Proyección de la demanda para guantes de nitrilo

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	0				0			
2	0				0	0	2	2
3	20	0			0	0	1	1
4	0	10	7	0	2	8	5	13
5	0	10	7	7	2	5	0	5
6	30	0	7	13	2	3	-1	2
7	0	15	10	0	4	14	6	20
8	10	15	10	10	4	8	-1	7
9	8	5	13	20	5	9	0	9
10	4	9	6	3	5	9	0	8
11	17	6	7	9	5	7	-1	6
12	0	10.5	10	7	6	11	2	13
13	0	8.5	7	8	5	7	-2	5
14	0	0	6	11	5	4	-2	2
15	0	0	0	0	4	2	-2	0
16	10	0	0	0	4	1	-1	0
17	0	5	3	0	5	5	2	6
18	17	5	3	3	4	3	-1	2
19	10	8.5	9	7	5	9	3	12
20	0	13.5	9	6	6	9	2	11
21	10	5	9	15	5	5	-2	4
22	0	5	7	7	6	7	0	8
23	0	5	3	3	5	4	-2	3

24	0	0	3	7	5	3	-2	1
25		0	0	0	4	1.57	-1.30	0.27

Nota: Elaboración propia

Anexo 6

Proyección de la demanda para manga plástica azul

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 periodos	Promedio móvil simple 3 periodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	18				18			
2	0				18.00	18.00	2.00	20.00
3	4	9			9.96	13.15	-3.66	9.49
4	4	2	7.33	4.00	7.30	10.68	-2.67	8.01
5	6	4	2.67	3.47	5.82	8.88	-1.95	6.93
6	16	5	4.67	4.80	5.90	8.11	-0.98	7.12
7	6	11	8.67	9.75	10.41	10.23	1.59	11.82
8	9	11	9.33	10.66	8.44	9.09	-0.67	8.43
9	0	7.5	10.33	8.53	8.69	9.07	-0.14	8.93
10	3	4.5	5.00	4.99	4.81	6.62	-2.04	4.58
11	4	1.5	4.00	2.40	4.00	5.65	-1.16	4.49
12	10	3.5	2.33	3.00	4.00	5.20	-0.57	4.63
13	5	7	5.67	6.27	6.68	6.50	0.97	7.46
14	7	7.5	6.33	7.20	5.93	6.09	-0.16	5.93
15	0	6	7.33	6.47	6.41	6.34	0.17	6.51
16	3	3.5	4.00	3.93	3.54	4.63	-1.38	3.25
17	5	1.5	3.33	2.14	3.30	4.19	-0.60	3.59

18	10	4	2.67	3.40	4.06	4.41	0.08	4.48
19	0	7.5	6.00	6.74	6.71	5.92	1.26	7.17
20	10	5	5.00	5.32	3.71	4.32	-1.10	3.22
21	5	5	6.67	5.34	6.52	5.85	1.07	6.92
22	5	7.5	5.00	6.66	5.84	5.62	0.00	5.62
23	5	5	6.67	5.67	5.47	5.45	-0.14	5.32
24	0	5	5.00	5.00	5.26	5.33	-0.13	5.21
25	1	2.5	3.33	2.99	2.91	3.90	-1.21	2.69

Nota: Elaboración propia

Anexo 7

Proyección de la demanda para Genox Protect

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	5				5			
2	5				5.00	5.00	2.00	7.00
3	0	5			5.00	5.00	0.23	5.23
4	0	2.5	3.33	2.50	3.89	0.71	-3.77	-3.07
5	5	0	1.67	2.50	3.02	0.10	-0.97	-0.87
6	5	2.5	1.67	2.50	3.46	4.31	3.61	7.92
7	0	5	3.33	2.50	3.80	4.90	0.94	5.84
8	5	2.5	3.33	2.50	2.96	0.69	-3.62	-2.93
9	0	2.5	3.33	5.00	3.41	4.39	2.86	7.25
10	0	2.5	1.67	0.00	2.65	0.62	-3.01	-2.39
11	2	0	1.67	2.50	2.06	0.09	-0.82	-0.73

12	5	1	0.67	1.00	2.05	1.73	1.36	3.09
13	0	3.5	2.33	2.50	2.71	4.54	2.64	7.18
14	0	2.5	2.33	1.00	2.10	0.64	-3.15	-2.51
15	0	0	1.67	2.50	1.64	0.09	-0.85	-0.76
16	0	0	0.00	0.00	1.27	0.01	-0.17	-0.15
17	3	0	0.00	0.00	0.99	0.00	-0.03	-0.03
18	4	1.5	1.00	1.50	1.44	2.58	2.28	4.85
19	2	3.5	2.33	2.00	2.01	3.80	1.34	5.14
20	2	3	3.00	2.50	2.01	2.25	-1.21	1.04
21	3	2	2.67	3.00	2.00	2.04	-0.33	1.70
22	0	2.5	2.33	2.50	2.23	2.86	0.69	3.56
23	4	1.5	1.67	1.00	1.73	0.40	-2.10	-1.69
24	0	2	2.33	3.50	2.24	3.49	2.49	5.98
25		2	1.33	0.00	1.74	0.49	-2.37	-1.88

Nota: Elaboración propia

Anexo 8

Proyección de la demanda para esponjas verdes Scotch Brite

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	300				300			
2	720				300.00	300.00	2.00	302.00
3	300	510			342.00	342.00	6.00	348.00
4	732	510	440.00	486.23	337.80	337.80	4.98	342.78
5	720	516	584.00	537.34	377.22	377.22	8.42	385.64

6	400	726	584.00	616.52	411.50	411.50	11.01	422.51
7	360	560	617.33	627.89	410.35	410.35	9.79	420.14
8	260	380	493.33	470.99	405.31	405.31	8.31	413.62
9	660	310	340.00	340.61	390.78	390.78	6.03	396.81
10	0	460	426.67	404.92	417.70	417.70	8.12	425.82
11	360	330	306.67	360.00	375.93	375.93	3.13	379.06
12	540	180	340.00	278.09	374.34	374.34	2.66	377.00
13	600	450	300.00	320.30	390.91	390.91	4.05	394.95
14	400	570	500.00	511.22	411.82	411.82	5.73	417.55
15	0	500	513.33	524.95	410.63	410.63	5.04	415.68
16	1100	200	333.33	332.79	369.57	369.57	0.43	370.00
17	400	550	500.00	430.92	442.61	442.61	7.69	450.31
18	700	750	500.00	606.77	438.35	438.35	6.50	444.85
19	0	550	733.33	670.60	464.52	464.52	8.46	472.98
20	0	350	366.67	414.00	418.07	418.07	2.97	421.04
21	400	0	233.33	181.33	376.26	376.26	-1.51	374.75
22	700	200	133.33	119.02	378.63	378.63	-1.12	377.51
23	400	550	366.67	385.65	410.77	410.77	2.21	412.98
24	0	550	500.00	533.02	409.69	409.69	1.88	411.57
25		200	366.67	358.69	368.72	368.72	-2.41	366.32

Nota: Elaboración propia

Anexo 9
Proyección de la demanda para manga plástica transparente

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	3				3			
2	0				3.00	3.00	2.00	5.00
3	0	1.5			0.00	2.49	-0.51	1.99
4	0	0	1.00	3.00	0.00	2.07	-0.42	1.65
5	3	0	0.00	0.00	0.00	1.72	-0.35	1.37
6	0	1.5	1.00	0.00	3.00	1.94	0.22	2.15
7	0	1.5	1.00	0.00	0.00	1.61	-0.33	1.29
8	3	0	1.00	3.00	0.00	1.34	-0.27	1.07
9	0	1.5	1.00	0.00	3.00	1.62	0.28	1.90
10	0	1.5	1.00	0.00	0.00	1.35	-0.27	1.07
11	0	0	1.00	3.00	0.00	1.12	-0.23	0.89
12	0	0	0.00	0.00	0.00	0.93	-0.19	0.74
13	3	0	0.00	0.00	0.00	0.77	-0.16	0.62
14	2	1.5	1.00	0.00	3.00	1.15	0.38	1.52
15	0	2.5	1.67	0.00	2.00	1.29	0.14	1.44
16	0	1	1.67	3.00	0.00	1.07	-0.22	0.86
17	3	0	0.67	2.00	0.00	0.89	-0.18	0.71
18	0	1.5	1.00	0.00	3.00	1.25	0.36	1.60
19	0	1.5	1.00	0.00	0.00	1.04	-0.21	0.83
20	0	0	1.00	3.00	0.00	0.86	-0.18	0.69
21	3	0	0.00	0.00	0.00	0.72	-0.15	0.57
22	0	1.5	1.00	0.00	3.00	1.10	0.38	1.49
23	0	1.5	1.00	0.00	0.00	0.92	-0.19	0.73

24	0	0	1.00	3.00	0.00	0.76	-0.15	0.61
25		0	0.00	0.00	0.00	0.63	-0.13	0.51

Nota: Elaboración propia

Anexo 10

Proyección de la demanda para guantes de látex Trebolito

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	FITt
1	30				30			
2	80				30.00	30.00	2.00	32.00
3	30	55			35.00	35.00	2.37	37.37
4	170	55	46.67	58.12	34.50	34.50	2.02	36.52
5	30	100	93.33	59.37	48.05	48.05	3.45	51.50
6	0	100	76.67	108.75	46.25	46.25	2.80	49.04
7	110	15	66.67	77.10	41.62	41.62	1.87	43.49
8	35	55	46.67	19.79	48.46	48.46	2.49	50.95
9	60	72.5	48.33	64.79	47.11	47.11	2.01	49.13
10	0	47.5	68.33	63.65	48.40	48.40	1.92	50.32
11	90	30	31.67	46.15	43.56	43.56	1.08	44.64
12	0	45	50.00	28.75	48.21	48.21	1.52	49.73
13	80	45	30.00	50.62	43.38	43.38	0.73	44.12
14	30	40	56.67	38.55	47.05	47.05	1.10	48.14
15	0	55	36.67	47.50	45.34	45.34	0.75	46.09
16	120	15	36.67	45.21	40.81	40.81	0.09	40.90
17	30	60	50.00	20.62	48.73	48.73	1.07	49.79

18	70	75	50.00	69.99	46.85	46.85	0.70	47.55
17	0	50	73.33	65.21	49.17	49.17	0.90	50.07
18	50	35	33.33	50.00	44.25	44.25	0.17	44.43
19	0	25	40.00	28.96	44.83	44.83	0.22	45.05
20	0	25	16.67	28.12	40.34	40.34	-0.36	39.98
21	0	0	16.67	17.71	36.31	36.31	-0.82	35.49
22	0	0	0.00	0.00	32.68	32.68	-1.17	31.51
23	0	0	0.00	0.00	29.41	29.41	-1.43	27.98
24	0	0	0.00	0.00	26.47	26.47	-1.62	24.85
25		0	0.00	0.00	23.82	23.82	-1.75	22.07

Nota: Elaboración propia

Anexo 11

Proyección de la demanda para bolsas negras de 140 L.

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	1.5				1.5			
2	0				1.50	1.50	2.00	3.50
3	1.5	0.75			1.23	1.31	0.16	1.48
4	0	0.75	1.00	1.50	1.28	1.34	0.05	1.38
5	0	0.75	0.50	0.00	1.05	1.17	-0.13	1.04
6	2	0	0.50	1.50	0.86	1.02	-0.14	0.88
7	0	1	0.67	0.00	1.07	1.14	0.08	1.22
8	1	1	0.67	0.00	0.88	1.00	-0.11	0.89
9	2	0.5	1.00	2.00	0.90	1.00	-0.02	0.98

10	0	1.5	1.00	0.00	1.10	1.13	0.10	1.23
11	1.5	1	1.00	1.00	0.90	0.99	-0.10	0.88
12	0	0.75	1.17	2.00	1.01	1.05	0.04	1.09
13	0	0.75	0.50	0.00	0.83	0.92	-0.10	0.81
14	0	0	0.50	1.50	0.68	0.80	-0.11	0.69
15	0	0	0.00	0.00	0.56	0.70	-0.10	0.60
16	1.5	0	0.00	0.00	0.46	0.62	-0.09	0.52
17	0	0.75	0.50	0.00	0.64	0.73	0.08	0.80
18	0	0.75	0.50	0.00	0.53	0.64	-0.06	0.57
19	1.5	0	0.50	1.50	0.44	0.56	-0.08	0.48
20	0	0.75	0.50	0.00	0.63	0.67	0.09	0.76
21	0	0.75	0.50	0.00	0.51	0.59	-0.06	0.53
22	1.5	0	0.50	1.50	0.42	0.52	-0.07	0.44
23	0	0.75	0.50	0.00	0.61	0.64	0.09	0.73
24	0	0.75	0.50	0.00	0.50	0.56	-0.05	0.51
25		0	0.50	1.50	0.41	0.49	-0.07	0.42

Nota: Elaboración propia

Anexo 12

Proyección de la demanda para cinta platinada de 2"

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	20				20			
2	0				20.00	20.00	2.00	22.00
3	0	10			10.00	17.19	-2.81	14.38

4	5	0	6.67	7.55	5.00	14.77	-2.42	12.36
5	35	2.5	1.67	2.50	5.00	13.40	-1.37	12.03
6	0	20	13.33	18.11	20.00	16.44	3.03	19.47
7	0	17.5	13.33	6.18	10.00	14.13	-2.31	11.82
8	0	0	11.67	13.20	5.00	12.14	-1.98	10.16
9	20	0	0.00	0.00	2.50	10.44	-1.71	8.73
10	0	10	6.67	10.00	11.25	11.78	1.34	13.12
11	25	10	6.67	2.45	5.62	10.12	-1.66	8.47
12	20	12.5	15.00	20.05	15.31	12.21	2.09	14.30
13	0	22.5	15.00	13.07	17.66	13.31	1.09	14.40
14	0	10	15.00	11.89	8.83	11.44	-1.87	9.57
15	40	0	6.67	7.55	4.41	9.83	-1.61	8.22
16	20	20	13.33	20.00	22.21	14.07	4.24	18.31
17	0	30	20.00	14.91	21.10	14.90	0.83	15.74
18	0	10	20.00	17.55	10.55	12.81	-2.09	10.72
19	0	0	6.67	7.55	5.28	11.01	-1.80	9.21
20	0	0	0.00	0.00	2.64	9.46	-1.55	7.92
21	0	0	0.00	0.00	1.32	8.13	-1.33	6.80
22	0	0	0.00	0.00	0.66	6.99	-1.14	5.85
23	0	0	0.00	0.00	0.33	6.01	-0.98	5.03
24	0	0	0.00	0.00	0.16	5.16	-0.84	4.32
25		0	0.00	0.00	0.08	4.44	-0.73	3.71

Nota: Elaboración propia

Anexo 13

Proyección de la demanda para alcohol en gel al 70% con dosificador

Período	Cantidad	Promedio móvil simple 2 períodos	Promedio móvil simple 3 períodos	Promedio móvil ponderado	Suavización exponencial simple	Ft	Tt	Holt (FITt)
1	0				0			
2	0				0.00	0.00	2.00	2.00
3	0	0			0.00	0.00	2.00	2.00
4	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00
5	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00
6	60	0	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00
7	0	30	20.00	30.00	6.00	4.53	2.00	6.53
8	0	30	20.00	7.36	5.40	4.19	2.00	6.19
9	0	0	20.00	22.64	4.86	3.87	2.00	5.87
10	0	0	0.00	0.00	4.37	3.58	2.00	5.58
11	0	0	0.00	0.00	3.94	3.31	2.00	5.31
12	60	0	0.00	0.00	3.54	3.06	2.00	5.06
13		30	20.00	30.00	9.19	7.36	2.00	9.36

Nota: Elaboración propia

Anexo 14
Formato de evaluación a proveedores

		Versión 1		EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR		
Proveedor					RUC	
Productos / Servicios					Fecha de Ingreso a Registro Proveedores Calificados	
Criterios	Puntaje	1	2	3	4	5
	Personal competente y capacitado para la atención	Personal no está capacitado ni apoya con lo que se requiere	Personal tiene pocas competencias	Personal cumple de manera regular las competencias	Personal idóneo en la gestión	Personal experimentado y eficiente en la gestión
Puntualidad para las fechas de entrega	No cumple con las entregas en reiteradas ocasiones	Solicita reprogramar la fecha de entrega	Con leves retrasos en las entregas pactadas	Cumple con las fechas acordadas	Tiene los pedidos listas antes de la fecha solicitada	
Facilidad para el acceso de créditos o formas de pago	Requiere pago en efectivo por adelantado	Pago contra entrega	Brinda créditos con la presentación de diversos documentos y requisitos	Da pocos días de crédito	Fácil acceso al crédito después de haber realizado un mínimo de compras	
Atención de consultas o reclamos que se presenten	No hay atención post-venta	Retrasa la atención a la solicitud	Atiende de manera parcial	Brinda una atención adecuada	Resolución de reclamos o consultas de manera oportuna	
Resultados	De 1 a 4 puntos	De 5 a 9 puntos	De 10 a 14 puntos	De 15 a 17 puntos	De 18 a 20 puntos	
Acciones sobre resultados	Se suspende las solicitudes al proveedor por un periodo de 6 a 8 meses. Ingresará nuevamente habiendo obtenido mínimo 10 puntos.		Se hace las observaciones identificadas al proveedor. Posterior a ello, se hace una nueva evaluación, pasados los 3 meses.		Se continúa trabajando con el proveedor de manera regular.	
Calificar con respecto a cada criterio evaluado, de acuerdo al puntaje establecido						
Fecha	Criterios				Resultado del desempeño	Acciones que se deben tomar
	Personal competente y capacitado para la atención	Puntualidad para las fechas de entrega	Facilidad para el acceso de créditos o formas de pago	Atención de consultas o reclamos que se presenten		
					0	NA

Nota: Elaboración propia

Anexo 15
Formato de orden de compra



ORDEN DE COMPRA N° 0001

Fecha 21/06/2021
Referencia

Proveedor

Nombre de empresa
Dirección
RUC
Teléfono

Facturar a nombre de

Majuza Corporation S.A.C.
Av. Morales Duarez 1306- A, Callao
20519386667
7961566

Moneda	Términos de pago	Solicitado por

Codigo	Descripcion	Cantidad	Precio unitario	TOTALES

Observaciones

Sub-total 0.00
IGV 0.00
TOTAL 0.00

Autorizado
por.

Nota: Elaboración propia

Anexo 16
OC 4600055066 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.C.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N° 0332, San Isidro- Lima, Peru
LIMA 27
Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
Peru Plant
Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
CALLAO 01
Nombre del Comprador:
Teléfono:
Correo Electrónico(Clorox): lizbeth.cjeda@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600055066
Fecha de Creación: 24.01.2020
Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
Domicilio Fiscal:
AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
Teléfono: 7961566
Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
Términos de Pago: Z600 dentro de los 60 días
Condiciones de Embarque: DDP PE01
Tipo de Cambio: 1,00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
10		PLG_FORMADO R DE EMPAQUES ADEX	2	C/U	12,50	PEN	1	C/U	25,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
20		PLG_SIKASIL GASKET X 95 GR	4	C/U	12,75	PEN	1	C/U	51,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
30		PLG_SILICONA ROJA ABRO 300 ML	4	C/U	32,00	PEN	1	C/U	128,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
40		PLG_DISCO POLIFAN 115 MM X 22 23 MM NORT	10	C/U	15,00	PEN	1	C/U	150,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											



Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
50		PLG_AFLOJA TODO WD-40 X 11 CNZ	10	C/U	26,00	PEN	1	C/U	260,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
60		BOLSA 30X26X2M BLANCO	3.000	C/U	0,45	PEN	1	C/U	1.350,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
70		BOLSA 30X26X2M TRANSPARENT E	3.000	C/U	0,45	PEN	1	C/U	1.350,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
80		BOLSA 30X26X2M ROJO	3.000	C/U	0,45	PEN	1	C/U	1.350,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
90		BOLSA 30X26X2M AZUL	3.000	C/U	0,45	PEN	1	C/U	1.350,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
100		BOLSA 30X26X2M NEGRO	3.000	C/U	0,45	PEN	1	C/U	1.350,00	31.01.2020	
Texto del Renglón:											
Este importe no incluye impuestos									Gran Total	7.364,00	

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 17
 OC 4600069064 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.C.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
 Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N°
 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
 Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarías 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
 Nombre del Comprador:
 Teléfono:
 Correo Electrónico(Clorox): Virna.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600069064
 Fecha de Creación: 15.07.2021
 Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
 Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
 Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
 Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
 Teléfono: 7961566
 Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
 Términos de Pago: Z600 dentro de los 60 días
 Condiciones de Embarque: DDP PE01
 Tipo de Cambio: 1,00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
10		PAPEL TISSUE X 80 UNID KLEENEX	6	C/U		9.05	PEN	1	C/U	54,30	30.08.2021
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107618											
20	921834	Abrazadera p/ manguera 2" inox	5	C/U		11,75	PEN	1	C/U	58,75	30.08.2021
Texto del Renglón:											
30	921832	Abrazadera p/ manguera 1" inox	150	C/U		4,90	PEN	1	C/U	735,00	30.08.2021
Texto del Renglón:											
40	903258	CINTA 1/2 TEFLON SEALTEC*	40	ROL		1,60	PEN	1	ROL	64,00	30.08.2021
Texto del Renglón:											



Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
50	921835	Abrazadera p/ manguera 3" inox	5	C/U		14,55	PEN	1	C/U	72,75	30.08.2021
Texto del Renglón:											
60	921833	Abrazadera p/ manguera 1.1/2" inox	5	C/U		9,20	PEN	1	C/U	46,00	30.08.2021
Texto del Renglón:											
70	902210	TAPON 1/2 MACHO GALV*	10	C/U		2,70	PEN	1	C/U	27,00	30.08.2021
Texto del Renglón:											
80	902611	BROCA COBAL 1.5MM	10	C/U		26,55	PEN	1	C/U	265,50	30.08.2021
Texto del Renglón:											
90	902604	BROCA COBAL 5MM	5	C/U		35,70	PEN	1	C/U	178,50	30.08.2021
Texto del Renglón:											
100	919273	FLUORESCENTE RECTO TL5 54W/865 HO	40	C/U		10,75	PEN	1	C/U	430,00	30.08.2021
Texto del Renglón: FLUORESCENTE RECTO TL5 54W/865 HO											
110	902434	FLUORESCENTE 36W-220V RECTO	25	C/U		9,85	PEN	1	C/U	246,25	30.08.2021
Texto del Renglón:											
120		FORMADOR DE EMPAQUE ADEX (imagen adjunta)	4	C/U		11,20	PEN	1	C/U	44,80	30.08.2021
Texto del Renglón:											

Nota: Majuz Corporation S.A.C.



Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
130		PICHINA DE AIRE	15	C/U	5,50	PEN	1	C/U	82,50	30.08.2021
Texto del Renglón:										
140		PINTURA SPRAY AZUL CLARO # 35 - 036059	6	C/U	9,80	PEN	1	C/U	58,80	30.08.2021
Texto del Renglón:										
150		ENCHUFE MENNEKE 32A - 9H 200-250V IP 67	5	C/U	49,75	PEN	1	C/U	248,75	30.08.2021
Texto del Renglón:										
160		TOMA AEREA 32A - 9H 200-250V IP 67 (MACH	5	C/U	47,60	PEN	1	C/U	238,00	30.08.2021
Texto del Renglón:										
170		MENNEKE HEMBRA 32A - 9H 200-250V IP 67 (5	C/U	98,75	PEN	1	C/U	493,75	30.08.2021
Texto del Renglón:										
Este importe no incluye impuestos							Gran Total		3.344,65	

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C

Anexo 18
OC 133527 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Nro Orden de Compra 133527 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Fecha Orden de Compra 2019-12-20 Teléfono : (51-1)207-0000 Fecha de Emisión 2019-12-27 Fax : (51-1)207-0051 Página 1 de 2	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Proveedor : (10009296)	RUC Priv : 20519386667	Fecha de Entrega	2020-01-06
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA		Lugar de Entrega	Jr. Ecuador N° 787 - Lima - Lima
CERRADA		Teléfono Proveedor	99-100-7437
AV.MORALES DUARES N°1306		Fax Proveedor	
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Contacto	ZAIDA ALARCON
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES	Sector	3 - ALMACEN
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS	Nro Requerimiento	87859
Comprador	MORANTE CARMEN		
Proyecto			

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad	UM	P.Unit S/	Total
1	MTO00539	MANGA DE PLASTICO AZUL	5.000	RLL	168.0000	840.00
			5.000		2020-01-06	
2	SUM00137	ESPONJA SCOTCH BRITE	300.000	UND	0.8900	267.00
			300.000		2020-01-06	
3	SUM00139	ESPRAYADOR CHICO X 500 mL COLOR: BLANCO O TRASPARENTE	60.000	UND	2.9000	174.00
			60.000		2020-01-02	
4	SUM00513	ESCOBILLA PARA LAVAR ROPA	8.000	UND	3.5000	28.00
			8.000		2020-01-06	
5	SUM00530	PAÑO MULTIUSOS(YES -X 6 UNID.)	96.000	PQT	4.4000	422.40
			96.000		2020-01-06	
6	SUM00534	PINESOL (ENV. X 1.12GL)	4.000	ENV	24.5000	98.00
			4.000		2020-01-06	
7	SUM01230	GUANTES LATEX COLOR AMARILLO TALLA 7 1/2	30.000	PAR	4.9000	147.00
			30.000		2020-01-06	
8	SUM01231	GUANTES LATEX COLOR AMARILLO TALLA 8 1/2	30.000	PAR	4.9000	147.00
			30.000		2020-01-06	

Nota Majuza Corporation S.A.C.

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Nro Orden de Compra 133527 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Fecha Orden de Compra 2019-12-20 Teléfono : (51-1)207-0000 Fecha de Emisión 2019-12-27 Fax : (51-1)207-0051 Página 2 de 2	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad	UM	P.Unit S/	Total
9	SUM01232	GUANTES LATEX COLOR AMARILLO TALLA 9 1/2	20.000	PAR	4.9000	98.00
			20.000		2020-01-06	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	2,221.400
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	2,221.400
		I.G.V.	S/	399.850
		Total	S/	2,621.250

Observaciones
SOLICITADO: EYANAMA

Gerente General

Gerente de Compras

Responsable de Compras

Indicaciones

a. Todas las facturas físicas y electrónicas deben ser registradas en nuestra página web www.medifarma.com.pe opción PROVEEDORES, referenciando la(s) Orden(es) de Compra y adjuntar archivo pdf o imagen legible de las GUIAS DE REMISION y/o ACTAS DE CONFORMIDAD DE SERVICIOS firmadas y selladas por Medifarma. Sólo en el caso facturas físicas, el original de las copias ADQUIRENTE O USUARIO y SUNAT deberán ser entregadas en nuestra planta Jr. Ecuador N° 787 - Lima adjuntando una copia de la Orden de Compra.

b. Sólo se aceptará, la cantidad indicada en el presente documento con una diferencia de +/- 1%. No aplica a compra de material promocional, útiles, material de control calidad, repuestos.

c. Indicar en la Guía de Remisión y Factura el número de la Orden de Compra.

d. Medifarma es AGENTE DE RETENCIÓN Y PERCEPCIÓN.

e. Para el caso de materiales de LICITACIONES que están marcados, ENTREGAR CANTIDADES EXACTAS.

f. EL HORARIO DE ATENCIÓN DE ALMACENES PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS ES DE 08:00 AM HASTA LAS 03:00 PM (HORARIO CORRIDO)

g. Es requisito indispensable que al momento de la entrega en los almacenes, el proveedor, chofer o acompañantes cuenten con DNI vigente, seguro SCTR vigente y EPPs (casco, chaleco, botas punta de acero); además se deben presentar con uniforme completo o ropa adecuada (pelo o camisa y pantalón largo)

Anexo 19
OC143053 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051		Orden de Compra - ADQUISICION Nro Orden de Compra 143053 Fecha Orden de Compra 2020-07-30 Fecha de Emisión 2020-08-04 Página 1 de 2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Proveedor : (10009296) RUC Prv : 20519386667 MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA AV.MORALES DUARES N°1306 CARMEN DE LA LEGUA - PERU	Fecha de Entrega 2020-07-30 Lugar de Entrega Av. Santa Rosa N° 390 - Ate - Lima Teléfono Proveedor 99-100-7437 Fax Proveedor Contacto ZAIDA ALARCON
Compra Para MEDIFARMA S.A Moneda SOLES Forma de Pago FACTURA 45 DIAS Comprador SAAVEDRA CLAUDIO	Centro de Costos Sector 3 - ALMACEN
Proyecto	Nro Requerimiento 93158

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad		UM	P.Unit S/		Total
			Cant Parcial			Fec Req		
1	MTO00948	SILICONA P/CUEROS (KIT)	10.000		UND	15.7000		157.00
			10.000				2020-07-30	
2	MTO00040	ACEITE 3 EN 1	15.000		UND	3.9000		58.50
			15.000				2020-07-30	
3	SUM01232	GUANTES LATEX COLOR AMARILLO TALLA 9 1/2	50.000		PAR	4.5000		225.00
			50.000				2020-07-30	
4	SUM01235	GUANTES LATEX COLOR NEGRO TALLA 9	10.000		PAR	8.9000		89.00
			10.000				2020-07-30	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	529.500
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	529.500
		I.G.V.	S/	95.310
		Total	S/	624.810

Observaciones PLANTA 01 ATE REPOSICION DE STOCK USER: B.CASTAGNOLA

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051		Orden de Compra - ADQUISICION Nro Orden de Compra 143053 Fecha Orden de Compra 2020-07-30 Fecha de Emisión 2020-08-04 Página 2 de 2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 Gerente General

Gerente de Compras

Responsable de Compras

Indicaciones

a. Todas las facturas físicas y electrónicas deben ser registradas en nuestra página web www.medifarma.com.pe opción PROVEEDORES, referenciando la(s) Orden(es) de Compra y adjuntar archivo pdf o imagen legible de las GUIAS DE REMISION Y/O ACTAS DE CONFORMIDAD DE SERVICIOS firmadas y selladas por Medifarma. Sólo en el caso facturas físicas, el original de las copias ADQUIRENTE O USUARIO y SUNAT deberán ser entregadas en nuestra planta Jr. Ecuador N° 787 - Lima adjuntando una copia de la Orden de Compra.

b. Sólo se aceptará, la cantidad indicada en el presente documento con una diferencia de +/- 1%. No aplica a compra de material promocional, útiles, material de control calidad, repuestos.

c. Indicar en la Guía de Remisión y Factura el número de la Orden de Compra.

d. Medifarma es AGENTE DE RETENCIÓN Y PERCEPCIÓN.

e. Para el caso de materiales de LICITACIONES que están marcados, ENTREGAR CANTIDADES EXACTAS.

f. EL HORARIO DE ATENCIÓN DE ALMACENES PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS ES DE 08:00 AM HASTA LAS 03:00 PM (HORARIO CORRIDO)

g. Es requisito indispensable que al momento de la entrega en los almacenes, el proveedor, chofer o acompañantes cuenten con DNI vigente, seguro SCTR vigente y EPPs (casco, chaleco, botas punta de acero); además se deben presentar con uniforme completo o ropa adecuada (polo o camisa y pantalón largo)

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 20

OC 141764 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION	
			Nro Orden de Compra	141764
			Fecha Orden de Compra	2020-07-02
			Fecha de Emisión	2020-07-06
		Página	1 de 2	

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 2051938667	Fecha de Entrega	2020-07-06
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA AV.MORALES DUARES N°1306 CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Lugar de Entrega	Jr. Ecuador N° 787 - Lima - Lima
		Teléfono Proveedor	99-100-7437
		Fax Proveedor	
		Contacto	ZAIDA ALARCON
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES		
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS	Sector	3 - ALMACEN
Comprador	REMOLINA LUCIA		
Proyecto		Nro Requerimiento	92957

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	MTO00040	ACEITE 3 EN 1	20.000	UND	3.9000	78.00
			20.000		2020-07-06	
2	MTO00945	SILICONA COLOR ROJO ALTA TEMP.	10.000	UND	26.5500	265.50
			10.000		2020-07-06	
3	SUM01235	GUANTES LATEX COLOR NEGRO TALLA 9	12.000	PAR	8.9000	106.80
			12.000		2020-07-06	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	450.300
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	450.300
		I.G.V.	S/	81.050
		Total	S/	531.350

Observaciones
COTIZACION N°20-107155
SOLICITADO POR: E.YANAMA

Gerente General

Gerente de Compras

Responsable de Compras

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 21
OC 141159 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.

Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625	Orden de Compra - ADQUISICION	
		Nro Orden de Compra	141159
		Fecha Orden de Compra	2020-06-18
		Fecha de Emisión	2020-07-22
		Página	1 de 3

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2020-06-18
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA		Lugar de Entrega	Av. Santa Rosa N° 390 - Ate - Lima
CERRADA		Teléfono Proveedor	99-100-7437
AV.MORALES DUARES N°1306		Fax Proveedor	
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Contacto	ZAIDA ALARCON
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	1210 - LIQUIDOS P1
Moneda	SOLES	Sector	25 - GERENCIA DE PLANTA
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS		
Comprador	REMOLINA LUCIA		
Proyecto		Nro Requerimiento	92613

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	SUM00506	CORTINA PARA DUCHA CORTINA PARA DUCHA 180X180 COLOR BLANCO CON SU RESPECTIVA ARGOLLAS APLICACION:CORTINA DE DUCHA PARA CAMBIO EN VESTUARIO DAMAS AREA LIQUIDOS PLANTA NUEVA ó EDIFICIO 2 CC : 1210 - LIQUIDOS P1	2.000	UND	18.6000 2020-06-18	37.20
2	SUM00506	CORTINA PARA DUCHA CORTINA PARA DUCHA 180X180 COLOR BLANCO CON SU RESPECTIVA ARGOLLAS APLICACION:CORTINA DE DUCHA PARA CAMBIO EN VESTUARIO VARONES AREA SUEROS (GV1)PLANTA NUEVA ó EDIFICIO 2 CC : 1170 - GV1	2.000	UND	18.6000 2020-06-18	37.20
3	SUM00506	CORTINA PARA DUCHA CORTINA PARA DUCHA 180X180 COLOR BLANCO CON SU RESPECTIVA ARGOLLAS APLICACION:CORTINA DE DUCHA PARA CAMBIO EN VESTUARIO VARONES UBICADO PATIO MANIOBRAS PLANTA ANTIGUA ó EDIFICIO 1 CC : 1710 - ADM PRODUCCION P1	2.000	UND	18.6000 2020-06-18	37.20
4	SUM00506	CORTINA PARA DUCHA	1.000	UND	18.6000	18.60

Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625	Orden de Compra - ADQUISICION	
		Nro Orden de Compra	141159
		Fecha Orden de Compra	2020-06-18
		Fecha de Emisión	2020-07-22
		Página	2 de 3

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
5	SUM00506	CORTINA PARA DUCHA CORTINA PARA DUCHA 180X180 COLOR BLANCO CON SU RESPECTIVA ARGOLLAS APLICACION:CORTINA DE DUCHA PARA CAMBIO EN VESTUARIO VARONES AREA CONTROL DE CALIDAD 4TO PISO PLANTA ANTIGUA ó EDIFICIO 1 CC : 1720 - CONTROL DE CALIDAD P1	1.000	UND	18.6000 2020-06-18	18.60
6	SUM00506	CORTINA PARA DUCHA CORTINA PARA DUCHA 180X180 COLOR BLANCO CON SU RESPECTIVA ARGOLLAS APLICACION:CORTINA DE DUCHA PARA CAMBIO EN VESTUARIO VARONES AREA PENICILINICO PLANTA ANTIGUA ó EDIFICIO 1 CC : 1120 - PENICILINICOS	2.000	UND	18.6000 2020-06-18	37.20
			2.000		2020-06-18	

Email enviado a	ZAIDA - majuzaventas@hotmail.com	Valor Bruto	S/	186.000
Fecha Envío Email	26/06/2020	Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	186.000
		I.G.V.	S/	33.500
		Total	S/	219.500

Observaciones
COTIZACION N°20-107144
SOLICITADO POR: CL.MORALES

Gerente General

Gerente de Compras

Responsable de Compras

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 22
 OC 6702414860/1950/L62 previo a resultados, cliente K+S Perú S.A.C.

Formulário interno

Página 1 / 2

MAJUZA CORPORATION S.A.C
 AV. MORALES DUARES 1306
 Callao

Pedido	
Núm. pedido (p.f. indicar siempre)	6702414860/1950/L62
Fecha de documento	14.07.2020
Interlocutor	Alex Nuñez
Tel. Compras	+51(1)6259714
E-MAIL compras	alex.nunez@ks-peru.com

Su número de proveedor: 6640522

Persona de Contacto: Alex Nunez, +51(1)7186633, Alex.Nunez@ks-peru.com

We order according to our "general purchasing conditions" (updated 01.03.2016).

Por favor entregar en:
 K+S Perú S.A.C.
 Av. Elmer Faucett 2864
 07041 Callao

Fecha de entrega: 17.07.2020
 Cond. de pago: Fecha fra., 60 días

referencia:cotizacion 20-107161

Pos.	Artículo Descripción	Cantidad	Unidad	Precio por unidad	Importe neto PEN
00001	P6000082 BOLSAS TRANSPARETES ALFA 1 KILO x ciento	120	kg	2,10	252,00
	solicitud de pedido: 3065082275-00020 SRM cesta de la compra: imputación: 6830 Orden Centro de coste 19506590				
00002	P6000082 BOLSAS TIPO ZIPLOC 7" X 9" x ciento	5	kg	36,50	182,50
	solicitud de pedido: 3065082275-00022 SRM cesta de la compra:				

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Formulário interno

Página 2 / 2

MAJUZA CORPORATION S.A.C
 AV. MORALES DUARES 1306
 Callao

Núm. pedido (p.f. indicar siempre)
6702414860/1950/L62 14.07.2020

Pos.	Artículo Descripción	Cantidad	Unidad	Precio por unidad	Importe neto PEN
	imputación:	6830 Orden	Centro de coste	19506590	
	Neto				434,50
	Bruto				434,50

Para consultas de pago consultar a los siguientes correos:
 esteff.gomez@ks-peru.com
 blanca.salirrosas@ks-peru.com

Anexo 23
OC 4600063439 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N° 0332, San Isidro- Lima, Peru
LIMA 27
Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
Peru Plant
Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
CALLAO 01
Nombre del Comprador:
Teléfono:
Correo Electrónico(Clorox): virna.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600063439
Fecha de Creación: 17.07.2020
Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
Domicilio Fiscal:
AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
Teléfono: 796 1566
Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
Términos de Pago: Z600 dentro de los 60 días
Condiciones de Embarque: DDP PE01
Tipo de Cambio: 1,00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
10		BALDE TRANSPARENT E DE 20 LTS C/TAPA	6	C/U	27,50	PEN	1	C/U	165,00	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											
20		BALDE TRANSPARENT E DE 10 LTS QPLAST	2	C/U	16,75	PEN	1	C/U	33,50	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											
30		BALDE TRANSPARENT E DE 4 LTS C/TAPA	2	C/U	11,50	PEN	1	C/U	23,00	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											



Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
40		JARRA TRANSPARENT E GRADUADA DE 2 LTS	4	C/U	11,70	PEN	1	C/U	46,80	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											
50		JARRA TRANSPARENT E GRADUADA DE 1 LT	4	C/U	9,65	PEN	1	C/U	38,60	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											
60		CUCHARON PLASTICO DE 1 KILO	6	C/U	5,35	PEN	1	C/U	32,10	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											
70		CUCHARON DE ACERO INOX DE 1 KILO	1	C/U	76,70	PEN	1	C/U	76,70	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											
80		CAJAS ORGANIZADOR AS DE 24 LTS	6	C/U	26,45	PEN	1	C/U	158,70	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											
90		LLAVE FRANCESA DE 12"	1	C/U	59,70	PEN	1	C/U	59,70	30.07.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107157											

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 24
OC 143323 previo a resultados, cliente Medifarma S.A

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION	
			Nro Orden de Compra	143323
			Fecha Orden de Compra	2020-08-03
			Fecha de Emisión	2020-08-04
			Página	1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2020-08-06
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		Lugar de Entrega	Av. Santa Rosa N° 390 - Ate - Lima
AV.MORALES DUARES N°1306		Teléfono Proveedor	99-100-7437
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Fax Proveedor	
		Contacto	ZAIDA ALARCON
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES	Sector	3 - ALMACEN
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS		
Comprador	MORANTE CARMEN		
Proyecto		Nro Requerimiento	9387393879

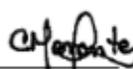
It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	MTO01174	ADAPTADOR ENCHUFE RED. A PL.+T	15.000	UND	3.0500	45.75
			15.000		2020-08-06	
2	SUM00510	ESCOBA DE PLASTICO	24.000	UND	9.0500	217.20
			24.000		2020-08-06	
3	MTO00539	MANGA DE PLASTICO AZUL	5.000	RLL	168.0000	840.00
			5.000		2020-08-06	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	1,102.950
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	1,102.950
		I.G.V.	S/	198.540
		Total	S/	1,301.490

Observaciones
SOLICITADO:B.CASTAGNOLA.

Gerente General

Gerente de Compras



Responsable de Compras

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 25

OC 140933 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION	
			Nro Orden de Compra	140933
			Fecha Orden de Compra	2020-06-13
			Fecha de Emisión	2020-06-18
			Página	1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2020-06-19
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA		Lugar de Entrega	Av. Santa Rosa Nº 390 - Ate - Lima
CERRADA		Teléfono Proveedor	99-100-7437
AV.MORALES DUARES N°1306		Fax Proveedor	
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Contacto	ZAIDA ALARCON
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES	Sector	3 - ALMACEN
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS		
Comprador	REMOLINA LUCIA		
Proyecto		Nro Requerimiento	92286

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	MTO00206	CINTA TEFLON ENTREGAS PARCIALES DE 120 UND. MENSUAL PRIMERA ENTREGA : INMEDIATA	600.000	UND	0.8000	480.00
			120.000		2020-06-19	
			120.000		2020-07-17	
			120.000		2020-08-17	
			120.000		2020-09-18	
			120.000		2020-10-19	
2	SUM00528	MECHON DE 3/4 DE KILO	45.000	UND	7.9000	355.50
			45.000		2020-06-19	
3	MTO00532	LIMPIADOR ACERO EXSANOX	2.000	UND	273.5000	547.00
			2.000		2020-06-19	
4	MTO00948	SILICONA P/CUEROS (KIT)	10.000	UND	15.7000	157.00
			10.000		2020-06-19	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	1,539.500
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	1,539.500
		I.G.V.	S/	277.110
		Total	S/	1,816.610

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 26
OC 165965 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION		
			Nro Orden de Compra	165965	
			Fecha Orden de Compra	2021-09-30	
			Fecha de Emisión	2021-10-01	
				Página	1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2021-10-06
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA		Lugar de Entrega	Jr. Ecuador No 787 - Lima - Lima
CERRADA		Teléfono Proveedor	99-100-7437
AV.MORALES DUARES No1306		Fax Proveedor	
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Contacto	Zaida Alarcón [Representante de Ventas]
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES	Sector	3 - ALMACEN
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS		
Comprador	MORANTE CARMEN		
Proyecto		Nro Requerimiento	108187

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	MTO00206	CINTA TEFLON	150.000	UND	0.8500	127.50
			150.000		2021-10-06	
2	SUM00510	ESCOBA DE PLASTICO	24.000	UND	9.0500	217.20
			24.000		2021-10-06	
3	SUM00521	LAVAVAJILLA (250 GRAMOS) AYUDIN	18.000	UND	2.9500	53.10
			18.000		2021-10-06	
4	SUM01062	BOLSA NEGRA 140 LITROS(2MIC.)	1.500	MLL	444.9000	667.35
			1.500		2021-10-06	
5	SUM01235	GUANTES LATEX COLOR NEGRO TALLA 9	15.000	PAR	9.7000	145.50
			15.000		2021-10-06	
6	SUM00137	ESPONJA SCOTCH BRITE	300.000	UND	0.9800	294.00
			300.000		2021-10-06	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	1,504.650
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	1,504.650
		I.G.V.	S/	270.840
		Total	S/	1,775.490

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 27
OC 134126 previo a resultados, cliente Medifarma S.A.

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051		Orden de Compra - ADQUISICION Nro Orden de Compra 134126 Fecha Orden de Compra 2020-01-10 Fecha de Emisión 2020-01-15 Página 1 de 3
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Proveedor : (10009296) RUC Prv : 20519386667 MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA AV.MORALES DUARES N°1306 CARMEN DE LA LEGUA - PERU	Fecha de Entrega 2020-01-13 Lugar de Entrega Av. Santa Rosa N° 390 - Ate - Lima Teléfono Proveedor 99-100-7437 Fax Proveedor Contacto ZAIDA ALARCON
Compra Para MEDIFARMA S.A. Moneda SOLES Forma de Pago FACTURA 45 DIAS Comprador MORANTE CARMEN Proyecto	Centro de Costos Sector 3 - ALMACEN Nro Requerimiento 88074

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit \$/ Fec Req	Total
1	MT000206	CINTA TEFLON	600.000	UND	0.7000	420.00
			100.000		2020-01-13	
			100.000		2020-02-05	
			100.000		2020-03-04	
			100.000		2020-04-03	
			100.000		2020-05-05	
			100.000		2020-06-03	
2	SUM00526	LIMPIADOR EN POLVO MULTIUSOS	60.000	FCO	3.8000	228.00
			10.000		2020-01-13	
			10.000		2020-02-05	
			10.000		2020-03-04	
			10.000		2020-04-03	
			10.000		2020-05-05	
			10.000		2020-06-03	
3	SUM00137	ESPONJA SCOTCH BRITE	2,400.000	UND	0.8900	2,136.00
			400.000		2020-01-13	

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051		Orden de Compra - ADQUISICION Nro Orden de Compra 134126 Fecha Orden de Compra 2020-01-10 Fecha de Emisión 2020-01-15 Página 2 de 3
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit \$/ Fec Req	Total
			400.000		2020-02-05	
			400.000		2020-03-04	
			400.000		2020-04-03	
			400.000		2020-05-05	
			400.000		2020-06-03	
4	SUM01231	GUANTES LATEX COLOR AMARILLO TALLA 8 1/2	180.000	PAR	4.9000	882.00
			30.000		2020-01-13	
			30.000		2020-02-05	
			30.000		2020-03-04	
			30.000		2020-04-03	
			30.000		2020-05-05	
			30.000		2020-06-03	
5	SUM00537	SPRAYADOR (1 LITRO)	130.000	UND	3.9000	507.00
			30.000		2020-01-16	
			30.000		2020-02-05	
			30.000		2020-03-04	
			20.000		2020-04-03	
			20.000		2020-05-05	
6	MT000539	MANGA DE PLASTICO AZUL INGRESO PREVIA COORDINACIÓN	10.000	RLL	168.0000	1,680.00
			2.000		2020-01-13	
			5.000		2020-04-03	
			3.000		2020-06-03	
7	SUM00409	REPUESTO ESPRAYADORES	200.000	UND	2.4500	490.00

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 28

OC 460006410 previo a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N°
 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
Nombre del Comprador:
Teléfono:
Correo Electrónico(Clorox): virna.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600064107
Fecha de Creación: 25.08.2020
Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
Teléfono: 7961566
Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
Términos de Pago: Z600 dentro de los 60 días
Condiciones de Embarque: DDP PE01
Tipo de Cambio: 1,00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
10		GARRUCHA INOX 4" FIJA Y GIRATORIA PARA 5	2	PAA	264,55	PEN	1	PAA	529,10	30.10.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107218											
20		PAPEL ADHESIVO MATE 180GRS X 100 UND	20	CJ	87,00	PEN	1	CJ	1.740,00	30.10.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107213											
30		TIJERA PUNTA ROMA DE 5"	10	C/U	10,75	PEN	1	C/U	107,50	30.10.2020	
Texto del Renglón: Cotización N° 20-107213											
Este importe no incluye impuestos								Gran Total	2.376,60		

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 29
OC160931 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION		
			Nro Orden de Compra	160931	
			Fecha Orden de Compra	2021-07-02	
			Fecha de Emisión	2021-07-05	
				Página	1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2021-07-06
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		Lugar de Entrega	Av. Santa Rosa No 390 - Ate - Lima
AV.MORALES DUARES No1306		Teléfono Proveedor	99-100-7437
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Fax Proveedor	
		Contacto	Zaida Alarcón [Representante de Ventas]
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES	Sector	3 - ALMACEN
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS		
Comprador	SAAVEDRA CLAUDIO		
Proyecto		Nro Requerimiento	103704

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	MTO00153	BROCHA DE NYLON 2"	6.000	UND	7.5600	45.36
			6.000		2021-07-06	
2	MTO01175	AFLOJATODO EN SPRAY 11 ONZ	48.000	UND	25.6000	1,228.80
			48.000		2021-07-06	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	1,274.160
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	1,274.160
		I.G.V.	S/	229.340
		Total	S/	1,503.500

Observaciones
PLANTA 01 ATE
REPOSICION DE STOCK
USER:B.CASTAGNOLA

Gerente General



Gerente de Compras



Responsable de Compras

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 30

OC 162946 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION		
			Nro Orden de Compra	162946	
			Fecha Orden de Compra	2021-08-04	
			Fecha de Emisión	2021-08-05	
				Página	1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2021-08-04
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		Lugar de Entrega	Jr. Ecuador No 787 - Lima - Lima
AV.MORALES DUARES No1306		Teléfono Proveedor	99-100-7437
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Fax Proveedor	
		Contacto	Zaida Alarcón [Representante de Ventas]
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES		
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS	Sector	3 - ALMACEN
Comprador	WINNIE PASTRANA		
Proyecto		Nro Requerimiento	106096

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	MTO00696	PRENSA ESTOPA PG-11	10.000	UND	0.7500	7.50
			10.000		2021-08-04	
2	MTO00951	SILICONA TRANSPARENTE	12.000	UND	10.7000	128.40
			12.000		2021-08-04	
3	SUM00530	PAÑO MULTIUSOS(YES -X 6 UNID.)	96.000	PQT	4.5500	436.80
			96.000		2021-08-04	
4	SUM00533	PATO PURIFIC	12.000	UND	12.3000	147.60
			12.000		2021-08-04	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	720.300
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	720.300
		I.G.V.	S/	129.650
		Total	S/	849.950

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 31
 OC 4600068834 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
Domicilio Fiscal: Avenida Víctor Andrés, Belaúnde N° 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
Nombre del Comprador:
Teléfono:
Correo Electrónico(Clorox): virna.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600068834
Fecha de Creación: 25.06.2021
Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 2051938667
Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
Teléfono: 7961566
Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
Términos de Pago: Z600 dentro de los 60 días
Condiciones de Embarque: DDP PE01
Tipo de Cambio: 1,00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
10		ARCHIVADOR A4 DOBLE ANILLO 45MM AZUL	5	C/U	18,70	PEN	1	C/U	93,50	30.07.2021
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107593										
20		ARCHIVADOR A4 DOBLE ANILLO 25MM AZUL	5	C/U	14,90	PEN	1	C/U	74,50	30.07.2021
Texto del Renglón:										

Nota: Majuza Corporation S.A.C.



Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
30		PLANCHA DE ACRILICO TRANSPARENTE E 1.25 X	2	C/U	345,50	PEN	1	C/U	691,00	30.07.2021	
Texto del Renglón: 2 UND PLANCHA DE ACRILICO TRANSPARENTE 1.25 X 1.85 Cotización N° 21-107598											
Este importe no incluye impuestos								Gran Total	859,00		

Firma:

Anexo 32

OC 159291 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0051	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION		
			Nro Orden de Compra	159291	
			Fecha Orden de Compra	2021-06-09	
			Fecha de Emisión	2021-06-09	
				Página	1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2021-06-15
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA		Lugar de Entrega	Jr. Ecuador No 787 - Lima - Lima
CERRADA		Teléfono Proveedor	99-100-7437
AV.MORALES DUARES No1306		Fax Proveedor	
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Contacto	ZAIDA ALARCON
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES		
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS	Sector	3 - ALMACEN
Comprador	WINNIE PASTRANA		
Proyecto		Nro Requerimiento	104049

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit S/ Fec Req	Total
1	SUM00409	REPUESTO ESPRAYADORES REPUESTO ESPRAYADOR PUNTA DE METAL	80.000	UND	2.4500	196.00
			80.000		2021-06-15	
2	SUM00525	LIMPIADOR DE COMPUTADORA EN CREMA	12.000	UND	13.2000	158.40
			12.000		2021-06-15	
3	SUM00533	PATO PURIFIC	12.000	UND	12.3000	147.60
			12.000		2021-06-15	
4	SUM01120	QUITA SARRO SANITARIOS	24.000	ENV	5.9500	142.80
			24.000		2021-06-15	

Email enviado a	-	Valor Bruto	S/	644.800
Fecha Envío Email		Descuento	S/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	S/	0.000
		V.Venta	S/	644.800
		I.G.V.	S/	116.060
		Total	S/	760.860

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 33
 OC 4600068682 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
Domicilio Fiscal: Avenida Víctor Andrés, Belaúnde N° 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
Nombre del Comprador:
Teléfono:
Correo Electrónico(Clорox): Virna.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600068682
Fecha de Creación: 16.06.2021
Su Referencia:
Número del Proveedor: 30000771
Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru
Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru
Identificación Fiscal: 20519386667
Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
Teléfono: 7961566
Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
Términos de Pago: Z600 dentro de los 60 días
Condiciones de Embarque: DDP PE01
Tipo de Cambio: 1,00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
10	922718	AFLOJATODO WD-40 311 ML (11 ONZ)	15	C/U	31,50	PEN	1	C/U	472,50	30.07.2021
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107565										
20		BOLSAS TRANSPARENTES DE MUESTRA GRANDE	210	C/U	2,30	PEN	1	C/U	483,00	30.07.2021
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107567 BOLSAS TRANSPARENTES DE MUESTRA GRANDE 2,30 483,00										
30	920068	Wypall x-80 Plus	60	C/U	29,30	PEN	1	C/U	1.758,00	30.07.2021
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107577										



Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
40		PILA ALCALINA AA X 2 UND DURACELL	15	PAA	8,70	PEN	1	PAA	130,50	30.07.2021
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107577										
50		PILA ALCALINA AAA X 2 UND DURACELL	10	PAA	8,90	PEN	1	PAA	89,00	30.07.2021
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107577										
Este importe no incluye impuestos									Gran Total	2.933,00

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 34

OC 4600069519 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
 Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N°
 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
 Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
 Nombre del Comprador:
 Teléfono:
 Correo Electrónico(Clorox): vlima.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600069519
 Fecha de Creación: 13.08.2021
 Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
 Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
 Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
 Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
 Teléfono: 7961566
 Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
 Términos de Pago: 2600 dentro de los 60 días
 Condiciones de Embarque: DDP PED1
 Tipo de Cambio: 1.00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
10	920068	Wypall x-80 Plus	60	C/U	29.80	PEN	1	C/U	1,788.00	30.09.2021	
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107651											
20	903076	PAPEL HIGIENICO JUMBO X 500MTS X 4 ROLLO	3	ROL	51.80	PEN	1	ROL	155.40	30.12.2021	
Texto del Renglón: Cotización N° 21-107650											
30	903077	PAPEL TOALLA INTERFOLIADO X 18 PAQ X 200	2	C/U	182.75	PEN	1	C/U	365.50	30.12.2021	
Texto del Renglón:											
Este importe no incluye impuestos								Gran Total	2,308.90		

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 35

OC 4600069600 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
 Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N°
 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
 Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
 Nombre del Comprador:
 Teléfono:
 Correo Electrónico(Clорox): vlma.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600069600
 Fecha de Creación: 20.08.2021
 Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
 Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
 Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
 Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
 Teléfono: 7961566
 Correo Electrónico(Proveedor): majuza.ventas@hotmail.com
 Términos de Pago: 2600 dentro de los 60 días
 Condiciones de Embarque: DDP PED 1
 Tipo de Cambio: 1.00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
10		ESCALERA DE ALUMINIO DOS PASOS	1	C/U	148.40	PEN	1	C/U	148.40	15.09.2021
Texto del Renglón:										
20		CAJA ORGANIZADOR A CASA 45 ALTO	1	C/U	37.55	PEN	1	C/U	37.55	15.09.2021
Texto del Renglón:										
30		CAJA MOVIL LOCK 45 ALTO 32.7	5	C/U	39.70	PEN	1	C/U	198.50	15.09.2021
Texto del Renglón:										
Este importe no incluye impuestos							Gran Total		384.45	

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 36
OC 163935 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.

Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERU Teléfono : (51-1)287-0000 Fax : (51-1)287-0051	R.U.C. : 20100018625	Orden de Compra - ADQUISICION
		Nro Orden de Compra 163935
		Fecha Orden de Compra 2021-09-24
		Fecha de Emisión 2021-09-31
		Página 1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prov : 20519386667	Fecha de Entrega 2021-09-06
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA		Lugar de Entrega Jr. Ecuador No 787 - Lima - Lima
CERRADA		Teléfono Proveedor 99-100-7437
AV.MORALES DUARES No1306		Fax Proveedor
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Contacto Zaida Alarcón (Representante de Ventas)
Compra Para MEDIFARMA S.A.	Centro de Costos	
Moneda SOLES		
Forma de Pago FACTURA 45 DIAS	Sector 3 - ALMACEN	
Comprador MORANTE CARMEN		
Proyecto	Nro Requerimiento 106750	

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad		UM	P.Unit \$/ Fac Raq		Total
			Carat	Parcial				
1	MT00539	MANGA DE PLASTICO AZUL	5.000		RLL	173.7500		868.75
			5.000			2021-09-06		
2	SUM00139	ESPRAYADOR CHICO X 500 mL. COLOR: TRANSPARENTE	50.000		UND	3.7500		187.50
			50.000			2021-09-06		
3	SUM00526	LIMPIADOR EN POLVO MULTIUSOS	24.000		FCD	4.1000		98.40
			24.000			2021-09-06		
4	SUM00533	PATO PURIFIC	12.000		UND	12.3000		147.60
			12.000			2021-09-06		
5	SUM00137	ESPONJA SCOTCH BRITE	300.000		UND	0.9900		294.00
			300.000			2021-09-06		
6	SUM00409	REPUESTO ESPRAYADORES	80.000		UND	1.0000		80.00
			80.000			2021-09-06		
7	SUM01252	RECOGEDOR DE PLASTICO MARCA: HUDE CON PUNTA JEBE	20.000		UND	5.9000		118.00
			20.000			2021-09-06		

Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERU Teléfono : (51-1)287-0000 Fax : (51-1)287-0051	R.U.C. : 20100018625	Orden de Compra - ADQUISICION
		Nro Orden de Compra 163935
		Fecha Orden de Compra 2021-09-24
		Fecha de Emisión 2021-09-31
		Página 2 de 2

Email enviado a	-	Valor Bruto	SI	1,794.250
Fecha Envío Email		Descuento	SI	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	SI	0.000
		V.Venta	SI	1,794.250
		I.G.V.	SI	322.970
		Total	SI	2,117.220

Observaciones
SOLICITADO.E.YANAMA

Gerente General

Gerente de Compras

Responsable de Compras

Indicaciones

a. Todas las facturas físicas y electrónicas deben ser registradas en nuestra página web www.medifarma.com.pe opción PROVEEDORES, referenciando la(s) Orden(es) de Compra y adjuntar archivo pdf o imagen legible de las GUIAS DE REMISION y/o ACTAS DE CONFORMIDAD DE SERVICIOS firmadas y selladas por Medifarma. Sólo en el caso facturas físicas, el original de las copias ADQUIRENTE O USUARIO y SUNAT deberán ser entregadas en nuestra planta Jr. Ecuador N° 787 - Lima adjuntando una copia de la Orden de Compra.

b. Sólo se aceptará, la cantidad indicada en el presente documento con una diferencia de +/- 1%. No aplica a compra de material promocional, útiles, material de control calidad, repuestos.

c. Indicar en la Guía de Remisión y Factura el número de la Orden de Compra.

d. Medifarma es AGENTE DE RETENCION Y PERCEPCION.

e. Para el caso de materiales de LICITACIONES que están marcados, ENTREGAR CANTIDADES EXACTAS.

f. EL HORARIO DE ATENCIÓN DE ALMACENES PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS ES DE 09:00 AM HASTA LAS 03:00 PM (HORARIO CORRIDO)

g. Es requisito indispensable que al momento de la entrega en los almacenes, el proveedor, chofer o acompañantes cuenten con DNI vigente, seguro SCTR vigente y EPPs (casco, chaleco, botas punta de acero); además se deben presentar con uniforme completo o ropa adecuada (pelo o camisa y pantalón largo)

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 37
OC 4600069430 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaínde N° 0332, San Isidro- Lima, Peru
LIMA 27
Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
Peru Plant
Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
CALLAO 01
Nombre del Comprador:
Teléfono:
Correo Electrónico(Clорox): virma.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600069430
Fecha de Creación: 10.08.2021
Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
Domicilio Fiscal:
AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
Teléfono: 7961566
Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
Términos de Pago: 2600 dentro de los 60 días
Condiciones de Embarque: DOPPE01
Tipo de Cambio: 1.00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
10		BOLSAS NEGRAS DE 180 LTS PARA RESIDUOS	2	TS	380.70	PEN	1	TS	761.40	30.12.2021
Texto del Rango: BOLSAS TRANSPARENTES PARA MUESTRA GRANDE Cotización N° 21-107635										
20		BOLSAS ROJAS DE 180 LTS PARA RESIDUOS	2	TS	430.40	PEN	1	TS	860.80	30.12.2021
Texto del Rango:										
30		BOLSAS AZULES DE 180 LTS PARA RESIDUOS	2	TS	430.40	PEN	1	TS	860.80	30.12.2021
Texto del Rango:										



Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
40		BOLSAS BLANCAS DE 180 LTS PARA RESIDUOS	2	TS	430.40	PEN	1	TS	860.80	30.12.2021
Texto del Rango:										
50		ABC-BALDE DE 20 LTS C/TA PA TRANSPARENT E	6	GU	39.80	PEN	1	GU	238.80	30.12.2021
Texto del Rango: Cotización N° 21-107627										
60		ABC-BALDE DE 8 LTS C/TA PA TRANSPARENT E	4	GU	18.75	PEN	1	GU	75.00	30.12.2021
Texto del Rango:										
70		ABC-JARRA DE 1 LITRO INOXIDABLE	6	GU	58.90	PEN	1	GU	353.40	30.12.2021
Texto del Rango:										
80		ABC-JARRA DE PLASTICO DE 1 LITRO	4	GU	8.20	PEN	1	GU	32.80	30.12.2021
Texto del Rango:										
90		ABC-JARRA DE PLASTICO DE 1/2 LITRO	6	GU	6.75	PEN	1	GU	40.50	30.12.2021
Texto del Rango:										
100		ABC-CUCHILLAS	12	GU	42.70	PEN	1	GU	512.40	30.12.2021
Texto del Rango:										
110		ABC-CAJAS DE REPUESTOS DE CUCHILLA	2	GU	96.70	PEN	1	GU	193.40	30.12.2021
Texto del Rango:										

Nota: Majuza Corporation S.A.C.



Detalles del Artículo												
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega		
120		ABC-TUBERA GRANDE	2	GU	27.60	PEN	1	GU	55.20	30.12.2021		
Texto del Renglón:												
130		ABC-ARMARIO JOLLYE ORGANIZADO R DE HIERRO	1	GU	235.00	PEN	1	GU	235.00	30.12.2021		
Texto del Renglón:												
140		ABC-PLACA PETRI	6	GU	9.70	PEN	1	GU	58.20	30.12.2021		
Texto del Renglón:												
150		ABC-ARCHIVADOR DE PALANCA A4	24	GU	6.80	PEN	1	GU	163.20	30.12.2021		
Texto del Renglón:												
160		BOLSAS TRANSPARENTES PARA MUESTRA GRANDE	420	GU	2.10	PEN	1	GU	882.00	30.12.2021		
Texto del Renglón: Para muestras de productos Clorox Cotización N° 21-107635												
Este importe no incluye impuestos							Gran Total	6,183.70				

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 38
 OC 4600069641 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
 Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N°
 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
 Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
 Nombre del Comprador:
 Teléfono:
 Correo Electrónico(Clorox): vima.acosta@clorox.com

Orden de Compra

Número de Orden de Compra: 4600069641
 Fecha de Creación: 24.08.2021
 Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
 Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
 Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO. 1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO. 1306, CARMEN DE LA
 LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
 Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
 Teléfono: 7961566
 Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
 Términos de Pago: 2500 dentro de los 60 días
 Condiciones de Embarque: DDP PE01
 Tipo de Cambio: 1.00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
10	917480	PULSADOR LUMINOSO VERDE CON LED	2	GU	155.70	PEN	1	GU	311.40	20.08.2021
Texto del Renglón:										
20	903254	RELE 14P-24V ENCAP/BM4AB 2SD	10	GU	43.80	PEN	1	GU	438.00	20.08.2021
Texto del Renglón:										



Detalles del Artículo										
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega
30	918394	Cont 9A AC3 4KW 24VDC COIL LPI KD910BD	1	GU	153.70	PEN	1	GU	153.70	20.09.2021
Texto del Renglón: Contactor 9A AC3 4KW 24VDC COIL LPI KD910BD										
40	902797	BLOCK AUXILIAR LADNO 1/3NA+ 1NC	1	GU	109.25	PEN	1	GU	109.25	20.08.2021
Texto del Renglón:										
50	902427	TOMA UNIVERSAL MAGIC TICINO	10	GU	26.75	PEN	1	GU	267.50	20.08.2021
Texto del Renglón:										
60	902431	ENCHUFE 2ESP+ TIERRA EAGLE	5	GU	18.90	PEN	1	GU	113.40	20.08.2021
Texto del Renglón:										

Nota: Majuza Corporation S.A.C.



Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
70	922552	INTERR DIFERENCIAL 2X25A 30mA A9R071225	1	GU	277.10	PEN	1	GU	277.10	31.08.2021	
Texto del Renglón: Inter. Diferencial 2X25A 30mA A9R071225											
80	903009	SILENCIADOR 1/4 50HP	10	GU	16.70	PEN	1	GU	167.00	20.08.2021	
Texto del Renglón:											
90	902168	VALVULA 1/2 CIM BOLA"	3	GU	48.80	PEN	1	GU	146.40	20.08.2021	
Texto del Renglón:											
100	902478	ADAPTADOR PLANO-REDONDO ENCHUF	10	GU	9.45	PEN	1	GU	94.50	20.08.2021	
Texto del Renglón:											
Este importe no incluye impuestos								Gran Total	2,098.25		

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 39
OC 163106 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Telefono : (51-1)287-0000 Fax : (51-1)287-0051		Orden de Compra - ADQUISICION Nro Orden de Compra 163106 Fecha Orden de Compra 2021-08-06 Fecha de Emisión 2021-08-13 Página 1 de 2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Proveedor : (10009296) MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA AV.MORALES DUARES No1306 CARMEN DE LA LEGUA - PERU	RUC Pdv : 20510309567 Fecha de Entrega 2021-08-06 Lugar de Entrega Av. Santa Rosa No 300 - Ate - Lima Teléfono Proveedor 99-100-7437 Fax Proveedor Contacto Zeida Alarcón (Representante de Ventas)
Compra Para MEDIFARMA S.A. Moneda SOLES Forma de Pago FACTURA 45 DIAS Comprador WINNIE PASTRANA Proyecto	Centro de Costos Sector 3 - ALMACEN No Requerimiento 106251

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad	UM	P.Unit \$/	Total
1	MT00048	SILICONA PICUERDOS (KIT)	12.000	UND	16.1000	193.20
			12.000		2021-08-06	
2	MT004543	ESCOBILLA DE BRONCE 4X14 HILERAS MARCA BROCE	10.000	PZ	16.5000	165.00
			10.000		2021-08-06	
3	MT000213	CINTA PLATINADA 2"	10.000	UND	23.5000	235.00
			10.000		2021-08-06	
4	SUM00137	ESPONJA SCOTCH BRITE	540.000	UND	0.9800	529.20
			540.000		2021-08-06	
5	SUM01235	GUANTES LATEX COLOR NEGRO TALLA 9	10.000	PAR	9.7000	97.00
			10.000		2021-08-06	
6	SUM01252	RECOGEDOR DE PLASTICO	30.000	UND	5.9000	177.00
			30.000		2021-08-06	

Email emitido a Fecha Envío Email Documento de Pago	-	Valor Bruto S/ 1,396.400 Descuento S/ 0.000 Flete y Otros S/ 0.000 V.Venta S/ 1,396.400 I.G.V. S/ 251.360 Total S/ 1,647.760
-----------------------------------------------------------	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Medifarma S.A. R.U.C. : 20100018625 Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERÚ Telefono : (51-1)287-0000 Fax : (51-1)287-0051		Orden de Compra - ADQUISICION Nro Orden de Compra 163106 Fecha Orden de Compra 2021-08-06 Fecha de Emisión 2021-08-13 Página 2 de 2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observaciones SEGUN COTIZACION N° 21-107847 USUARIO: BCASTAGNOLA AREA: REPOSICION DE STOCK - CENTRAL DE SUMINISTRO

Gerente General

Gerente de Compras

Responsable de Compras

Indicaciones a. Todas las facturas físicas y electrónicas deben ser registradas en nuestra página web www.medifarma.com.pe opción PROVEEDORES, referenciando la(s) Orden(es) de Compra y adjuntar archivo pdf o imagen legible de las GUÍAS DE REMISION y/o ACTAS DE CONFORMIDAD DE SERVICIOS firmadas y selladas por Medifarma. Sólo en el caso facturas físicas, el original de las copias ADQUIRENTE O USUARIO y SUNAT deberán ser entregadas en nuestra planta Jr. Ecuador N° 787 - Lima adjuntando una copia de la Orden de Compra. b. Sólo se aceptará, la cantidad indicada en el presente documento con una diferencia de +/- 1%. No aplica a compra de material promocional, útiles, material de control calidad, repuestos. c. Indicar en la Guía de Remisión y Factura el número de la Orden de Compra. d. Medifarma es AGENTE DE RETENCIÓN Y PERCEPCIÓN. e. Para el caso de materiales de LICITACIONES que están marcados, ENTREGAR CANTIDADES EXACTAS. f. EL HORARIO DE ATENCIÓN DE ALMACENES PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS ES DE 08:00 AM HASTA LAS 03:00 PM (HORARIO CORRIDO) g. Es requisito indispensable que al momento de la entrega en los almacenes, el proveedor, chofer o acompañantes cuenten con DNI vigente, seguro SCTR vigente y EPPs (casco, chaleco, botas punta de acero); además se deben presentar con uniforme completo o ropa adecuada (polo o camisa y pantalón largo)

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 40
 OC 4600068756 posterior a resultados, cliente Clorox Perú S.A.

Orden de Compra



Entidad Legal(Razón Social): Clorox Perú S.A.
 Domicilio Fiscal: Avenida Victor Andrés, Belaúnde N° 0332, San Isidro- Lima, Peru
 LIMA 27
 Número de Identificación Fiscal: 20264846855

Domicilio de Recepción:
 Peru Plant
 Jr. Las Maquinarias 282, CALLAO, Peru
 CALLAO 01
 Nombre del Comprador:
 Teléfono:
 Correo Electrónico(Clrox): vima.acosta@clorox.com

Número de Orden de Compra: 4600068756
 Fecha de Creación: 22.06.2021
 Su Referencia:

Número del Proveedor: 30000771
 Nombre del Proveedor: MAJUZA CORPORATION SAC
 Domicilio Fiscal:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Domicilio de Embarque:
 AV. VICENTE MORALES DUAREZ NRO.1306, CARMEN DE LA LEGUA, Peru

Identificación Fiscal: 20519386667
 Persona de Contacto(Del Proveedor): ZAIDA ALARCON
 Teléfono: 7961566
 Correo Electrónico(Proveedor): majuzaventas@hotmail.com
 Términos de Pago: Z600 dentro de los 60 días
 Condiciones de Embarque: DDP PE01
 Tipo de Cambio: 1,00000

Texto de la Orden de Compra:

Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	



Detalles del Artículo											
Número Línea	Código Material	Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Unidad Precio	Moneda	por	Unidad Orden	Precio Neto	Fecha Entrega	
10		ABC_KIT-Urtes Produccion-Planta	1	C/U	6.103,05	PEN	1	C/U	6.103,05	30.07.2021	
<p>Texto del Remisión: 1000 UND HOJAS TRANSPARENTE ADHESIVA A-4 6 UND TIERA DE METAL REFLINE DE 21CM 12 UND CUANDERNO AS DE 200HOJAS 6 UND GRAPAS DE 26IS X 5,000 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON NEGRO X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON AZUL X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON ROJO X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON BLANCO X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON AMARILLO X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON ROSADO X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON MORADO X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON CELESTE X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON VERDE X 12 UND 2 CJA MARCADOR DE METAL T:PLUMON ANARANJADO X 12 UND 24 UND CINTA MASKING TAPE 550 DE 1/2" X 40 12 UND PISETA DE PLASTICO DE 500ML 12 UND BOTELLA DE 500ML CON SPRAYADOR 1 CJA RESALTADOR AMARILLO FABER X 12 UND 1 CJA RESALTADOR ANARANJADO FABER X 12 UND 4 CJA LAPICERO 031 AZUL Y ROJO FABER 3 UND GOMA LHMJ DE 40GR 3 UND CALCULADORA DE 12 DIGITOS 20 UND FOLDER de 40 HOJAS TRANSPARENTES 12 UND CINTA EMBALAJE DE TRANSPARENTE 2" x 110 YDS 2 UND POST IT CUADRADO DE 7.5CM X 7.5CM NEON</p> <p>Coización N° 21-107590</p>											

Este importe no incluye impuestos Gran Total 6.103,05

Firma:

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 41
OC 163424 posterior a resultados, cliente Medifarma S.A.

 Medifarma S.A. Jr. ECUADOR Nro 787, LIMA - PERU Teléfono : (51-1)207-0000 Fax : (51-1)207-0061	R.U.C. : 20100018625		Orden de Compra - ADQUISICION	
			Nro Orden de Compra	163424
			Fecha Orden de Compra	2021-08-13
			Fecha de Emisión	2021-08-23
			Página	1 de 2

Proveedor : (10009296)	RUC Prv : 20519386667	Fecha de Entrega	2021-08-13
MAJUZA CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA		Lugar de Entrega	Av. Santa Rosa No 390 - Ate - Lima
CERRADA		Teléfono Proveedor	99-100-7437
AV.MORALES DUARES No1306		Fax Proveedor	
CARMEN DE LA LEGUA - PERU		Contacto	Zaida Alarcón [Representante de Ventas]
Compra Para	MEDIFARMA S.A	Centro de Costos	
Moneda	SOLES	Sector	3 - ALMACEN
Forma de Pago	FACTURA 45 DIAS		
Comprador	WINNIE PASTRANA		
Proyecto		Nro Requerimiento	106524

It	Código	Descripción / Observaciones	Cantidad Cant Parcial	UM	P.Unit \$/ Fec Req	Total
1	MTO00638	MANGA DE PLASTICO AZUL	8.000	RLL	173.7500	1,042.60
			6.000		2021-08-13	
2	SUM00628	LIMPIADOR EN POLVO MULTIUSOS	12.000	FCO	4.1000	49.20
			12.000		2021-08-13	

Email enviado a	-	Valor Bruto	\$/	1,091.700
Fecha Envío Email		Descuento	\$/	0.000
Documento de Pago		Flete y Otros	\$/	0.000
		V.Venta	\$/	1,091.700
		I.G.V.	\$/	196.510
		Total	\$/	1,288.210

Nota: Majuza Corporation S.A.C

Anexo 42

Pantalla para el ingreso de artículos en el sistema

Codigo	Categoría	Nombre de Producto
P0001		Papel higienico
P0002		Bolsas Blancas x 180 lts
P0003		Pintura, rodillo, brocha, thinner
P0004		Bolsas negras x 180 lts
P0005		Etiqueta adhesiva x 180 gr. x 100 und.
P0006		Abrazaderas galvanizadas 1/8 - 1/4
P0007		Abrazaderas galvanizadas 5/8
P0008		Cola sintética Tekno
P0009		Manga plástica azul
P0010		Tacho plástico de 120 lts.
P0011		Aceite 3 en 1
P0012		Repuesto esprayadores
P0013		Quita sarro sanitario
P0014		Guantes de latex amarillo trebolito
P0015		Limpiador en polvo multiusos
P0016		Cera al agua blanco
P0017		Manga plástica transparente
P0018		Bolsas negras x 140 lts

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 43

Pantalla para el ingreso de proveedores en el sistema

PROVEEDORES	RUC
GRUPO MERMA S.A.C.	20513973803
CORPORACIÓN Y LOGITICA M. J. S.A.C.	20600420926
GOALSA DISTRIBUIDORES S.A.C	20506129291
GRUPO CARLITOS S.A.C	20433172371
S & S FENIX S.A.C	20600512367
TERRAPLASTIC S.A.C	20510146698
CORPORACIÓN MAMANI S.A.C	20524018790
GRUPO HAROLD & CIA E.I.R.L	20601933374
INVERSIONES ANATOMI E.I.R.L.	20603146680
PLESA PLAN ENTERPRISE S.A.	20122909931
COMERCIAL AGG E.I.R.L.	20602777724
TACOCYLL S.A.C.	20601035244
Ñaupari Bellota Teodoro Agustín	10470002404
PLASTICOS REY PERU S.A.C.	20514156558
G & R INDUSTRIAS PLASTICAS S.R.L.	20507581928
FLUIDS HYDRAULIC PERUVIAN S.A.C.	20547510446
SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN METALES S.A.C.	20601621933

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 44
Pantalla para visualizar las entradas en el sistema

Fecha	N_Doc	Proveedor	Código	Producto	Comentario	Cantidad
24/06/2021	0093	CORP. WN. PERÚ S.A.C.	P0655	Sello personal automático Todrat	v.u.: \$/ 76.27	1
21/06/2021	0092	COMERCIAL AGG E.I.R.L.	P0801	San Luis 20 lts	v.u.: \$/ 14.83	19
17/06/2021	0091	UNION YCHICAWA S.A.	P0919	Cuchillo cocina univ. m/plast 229 20/006 Tra	v.u.: \$/ 4.64	9
07/06/2021	0090	CORPORACIÓN MAMANI S.A.C	P0891	Esponja verde 15 unid	v.u.: \$/ 11.65	20
25/06/2021	0089	GOALSA DISTRIBUIDORES S.A.C	P0699	Aflojatado en spray 11 onz	v.u.: \$/ 21.19	9
25/06/2021	0089	GOALSA DISTRIBUIDORES S.A.C	P0821	Paños de limpieza wypall x70 plus industrial	v.u.: \$/ 20.34	24
30/06/2021	0088	C.I.A. CAMPORSAL S.A.	P0917	Mechones galvanizados class 150 1/2"	v.u.: \$/ 1.30	20
23/06/2021	0087	CORPORACIÓN MAMANI S.A.C	P0891	Esponja verde 15 unid	v.u.: \$/ 11.65	27
23/06/2021	0086	IMPORTACIONES BENNY E.I.R.L.	P0916	Pila alk. Duracell AAA/2	v.u.: \$/ 3.53	12
23/06/2021	0086	IMPORTACIONES BENNY E.I.R.L.	P0915	Pila alk. Duracell AA/2	v.u.: \$/ 3.53	18
15/06/2021	0085	TERRAPLASTIC S.A.C	P0914	Tacho super Rey #50 con tapa Rey-azul	v.u.: \$/ 31.10	20
15/06/2021	0084	INVERSIONES ANTOMI E.I.R.L.	P0913	Cabezal punta de metal	v.u.: \$/ 1.06	80
11/06/2021	0083	GOALSA DISTRIBUIDORES S.A.C	P0821	Paños de limpieza wypall x70 plus industrial	v.u.: \$/ 20.34	30
10/06/2021	0082	HOME CENTERS PERUANOS S.A.	P0912	Mini gavetero	v.u.: \$/ 21.10	3
10/06/2021	0081	CORPORACIÓN MAMANI S.A.C	P0911	Sapolio limpiador cocina FCO 450 gr x 12 ur	v.u.: \$/ 39.98	1

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 45
Pantalla para visualizar las salidas en el sistema

Fecha	N_Doc	Clientes	Código	Producto	Comentario	Cantidad
16/08/2021	E001-360	Clorox Peru S.A.	P0934	CAJA PAPEL TOALLA INTERFOLIADO X 18 X		2
16/08/2021	E001-360	Clorox Peru S.A.	P0803	Papel Elite jumbo ecologico 500 m x 4		3
16/08/2021	E001-360	Clorox Peru S.A.	P0821	Paños de limpieza wypall x70 plus industrial		60
20/08/2021	E001-361	MEDIFARMA S.A.	P0860	Cinta teflon 1/2 schubert/ fiji		150
20/08/2021	E001-362	MEDIFARMA S.A.	P0793	Pintura spray 400 ml knauf naranja		6
20/08/2021	E001-363	MEDIFARMA S.A.	P0519	Recogedor plástico HUDE		30
20/08/2021	E001-363	MEDIFARMA S.A.	P0933	PAR DE GUANTES LATEX NEGRO C-35 T 9		10
20/08/2021	E001-363	MEDIFARMA S.A.	P0932	ESPONJA SCOTCH BRITE		540
20/08/2021	E001-363	MEDIFARMA S.A.	P0931	CINTA PLATINADA 2		10
20/08/2021	E001-363	MEDIFARMA S.A.	P0820	Escobilla bronce 4x14 Broce		10
20/08/2021	E001-363	MEDIFARMA S.A.	P0930	SILICONA P/ CUERO KIT		12
25/08/2021	E001-364	PRECOR S.A.	P0929	GALONES DE PINTURA ESMALTE AMARILLO		9
25/08/2021	E001-364	PRECOR S.A.	P0928	GALONES DE PINTURA ESMALTE BLANCO		10
25/08/2021	E001-364	PRECOR S.A.	P0927	GALONES DE PINTURA ESMALTE ROJO BER		6

Nota: Majuza Corporation S.A.C.

Anexo 46
Pantalla para visualizar el kardex en el sistema

KARDEX- ENTRADAS Y SALIDAS DE PRODUCTOS

Fecha Inicial	01/01/2021
Fecha Final	31/12/2021



Codigo	Categoría	Producto	Und.	INVENTARIO EN UNIDADES			
				Inv. Inicial	Entradas	Salidas	Inv. Final
P0799		Manga plastico por rollo 2 m		0	17	6	11
P0821		Paños de limpieza wipac x70 plus industrial x88		0	208	60	148
P0860		Cinta teflon 1/2 schubert/ fiji		0	200	150	50
P0861		Pinturas knauf		0	6	0	6
P0862		Alcohol gel x 1litro		0	6	0	6

Nota: Majuza Corporation S.A.C.