



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

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA  
EN LA EMPRESA IMPORTADORA RALAMN S.A.C., PARA  
MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE – LAMBAYEQUE 2016**

**PRESENTADA POR  
LUCCIANA VANESSA RAMOS NUÑEZ**

**ASESOR  
PEDRO MARTÍN VIZCONDE MELENDEZ**

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

**PIMENTEL – PERÚ**

**2018**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

La autora permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



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

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
LOGÍSTICA EN LA EMPRESA IMPORTADORA  
RALAMN S.A.C., PARA MEJORAR EL SERVICIO  
AL CLIENTE – LAMBAYEQUE 2016**

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

**PRESENTADO POR:  
RAMOS NUÑEZ, LUCCIANA VANESSA**

**ASESOR:  
MG. VIZCONDE MELENDEZ, PEDRO MARTÍN**

**PIMENTEL – PERU  
2018**

## DEDICATORIA

Primero, a Dios por darme salud y fuerza para culminar mi tesis.

Segundo a mis padres Nelson y MariaJesus quienes me dieron la vida, educación y apoyo en cada momento de mi vida.

Tercero, a mis hermanos Roberto, Alexandra y Analucia por ser mi ejemplo que seguir y mi inspiración.

Cuarto, a mi esposo Ivan por ser mi amigo y compañero, por su motivación constante.

Por último, a mis hijos Luana Marian y Grabiél Jesus porque me inspiran y me motivan a seguir adelante y ser mejor cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a todas las personas que hicieron posible culminar con éxito esta tesis.

En segundo lugar, a mi asesor y docentes por brindarme el apoyo necesario para culminar el presente estudio.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
INDICE GENERAL.....	iii
INDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1.    Antecedentes de la Investigación.....	2
1.2.    Base teórica.....	5
1.2.1.    Servicio al cliente.....	5
1.2.1.1.    Definición.....	5
1.2.1.2.    Importancia del servicio al cliente.....	6
1.2.1.3.    Atención al cliente.....	6
1.2.2.    Gestión logística.....	7
1.2.2.1.    Funciones de la logística.....	9
1.2.2.2.    Operaciones logísticas.....	11
1.2.2.3.    Cadena de suministro.....	14
1.2.2.3.1.    Medidas de desempeño de la cadena de suministro.....	15
1.2.2.4.    Gestión moderna de inventarios.....	17
1.2.2.5.    Administración de Inventarios por los proveedores (VMI).....	18
1.2.2.6.    La logística en las empresas comerciales.....	19
1.3    Definición de términos.....	21
CAPÍTULO II.....	24
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	24
2.1)    Objetivos.....	25
2. a.1    Objetivo general.....	25
2. a.2    Objetivos específicos.....	25
2.2)    Hipótesis.....	25
2.3)    Variables de la investigación.....	25

2.3.1	Definición de las variables de la investigación .....	25
2.3.2	Definición operacional de las variables de la investigación .....	26
2.3.3	Operacionalización de variables.....	26
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>28</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>28</b>
3.1	Generalidades de la empresa IMPORTADORA RALAMNSAC .....	29
3.1.1	Reseña histórica .....	29
3.1.2	Visión .....	29
3.1.3	Misión.....	29
3.1.4	Organización.....	29
3.2	Diseño de la investigación .....	31
3.3	Población y muestra .....	31
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.5	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	32
3.6	Aplicación del DRP.....	32
3.6.1	Sistema de Gestión Logística actual .....	32
3.6.2	Distribución de planta .....	35
3.7	Análisis del Sistema de Gestión Logística actual .....	37
3.7.1	Análisis del proceso .....	37
3.7.2	Análisis FODA.....	38
3.7.2.1	Análisis interno.....	38
3.7.2.2	Análisis externo .....	41
3.7.3	Análisis de las ventas .....	41
3.7.4	Análisis de las compras.....	43
3.7.5	Análisis del almacén .....	43
3.7.6	Análisis de la distribución .....	44
3.7.7	Análisis del servicio al cliente .....	44
3.7.8	Análisis de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Logística .....	47
3.7.9	Análisis de los principales indicadores de gestión .....	48
3.8	Modelo del Sistema de Gestión Logística.....	51
3.9	Procesos del Sistema de Gestión Logística.....	51
3.10	Planificación de compras.....	55
3.11	Gestión de Stocks e Inventarios .....	71
3.12	Evaluación de la implementación.....	72

CAPITULO IV .....	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	74
4.1    Resultados .....	75
4.2    Discusión de resultados.....	82
CAPÍTULO V .....	85
CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	85
5.1    Conclusiones.....	86
5.2    Recomendaciones .....	87
Referencias Bibliográficas .....	88
ANEXOS .....	89
ANEXO A: Entrevista - Al Gerente General.....	90
ANEXO C: Guía de Análisis Documentario.....	94
ANEXO D: Registro de Ventas de RALAMN SAC – Año 2016.....	95
ANEXO E: DRP DON CAFÉ FRASCO DE 85GR. ....	109
ANEXO F: KARDEX – Control visible de movimiento del almacén.....	161
ANEXO G: Nota de ingreso. ....	162
ANEXO H: Principales productos.....	163



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Mediciones de los procesos de la cadena de suministro.....	17
Tabla 2: Operacionalización variable dependiente.....	26
Tabla 3: Operacionalización variable independiente.....	27
Tabla 4: Venta y distribución de los productos.....	33
Tabla 5: Problemas Identificados.....	37
Tabla 6: Ventas por productos (enero 2016 – diciembre 2016).....	42
Tabla 7: Programa de compras actual.....	43
Tabla 8: Registro de pedidos de clientes RALAMN en el año 2016.....	44
Tabla 9: Pedidos recibidos de Solubles Instantáneos C.A. en el año 2016.....	45
Tabla 10: Incumplimiento entrega sobre de 10 gr en el año 2016.....	45
Tabla 11: Incumplimiento entrega sobre de 25 gr en el año 2016.....	46
Tabla 12: Incumplimiento entrega frasco de 85 gr en el año 2016.....	46
Tabla 13: Incumplimiento entrega frasco de 150 gr en el año 2016.....	47
Tabla 14: Propuestas de solución.....	50
Tabla 15: Datos para aplicar el DRP – Sobre de 10 gr. ....	56
Tabla 16: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10 gr. ....	62
Tabla 17: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr. ....	62
Tabla 18: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr. ....	63
Tabla 19: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr. ....	63
Tabla 20: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10gr. ....	64
Tabla 21: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr. ....	64
Tabla 22: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr. ....	65
Tabla 23: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr. ....	65

Tabla 24: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10gr. ....	66
Tabla 25: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr. ....	66
Tabla 26: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr. ....	67
Tabla 27: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr. ....	67
Tabla 28: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10gr. ....	68
Tabla 29: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr. ....	68
Tabla 30: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr. ....	69
Tabla 31: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr. ....	69
Tabla 32: Clientes por tipo de la empresa IMPORTADORA RALAMN SAC .....	75
Tabla 33: Muestra estratificada de los clientes de la Empresa IMPORTADORA RALAMN SAC .....	76
Tabla 34: Total Pedidos Sistema Tradicional .....	81
Tabla 35: Total PEDIDO de acuerdo a DRP .....	81
Tabla 36: Ahorro por Inventario .....	81
Tabla 37: ventas Supermercados de Chiclayo - 2016.....	95
Tabla 38: Ventas clientes de Chiclayo - 2016 .....	99
Tabla 39: DRP DON CAFÉ FRASCO DE 85GR. ....	109

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: La Integración Logística .....	8
Figura 2: La Logística Integrada.....	9
Figura 3: La Integración Logística .....	12
Figura 4: La Logística de la empresas comerciales .....	20
Figura 5: Organigrama de la empresa importadora RALAMN SAC .....	30
Figura 6: Sistema de Gestión Logística de la Empresa Importadora RALAMN SAC .....	34
Figura 7: Sistema de Gestión Logística de la Empresa Importadora RALAMN SAC .....	35
Figura 8: Distribución de planta de la empresa importadora RALAMN SAC .....	36
Figura 9: Diagrama de ISHIKAWA - empresa importadora RALAMN SAC.....	39
Figura 10: Diagrama de Bloques de los Procesos del Sistema de Gestión Logística- Empresa Importadora RALAMN SAC .....	40
Figura 11: Nuevo Modelo de Gestión Logística - Empresa Importadora RALAMN SAC.....	51
Figura 12: Diagrama de operaciones de recepción de un pedido .....	53
Figura 13: Diagrama de operaciones de recepción de mercadería en almacén ....	54
Figura 14: Diagrama de operaciones de preparación y empaque de pedidos .....	54
Figura 15: Calificación en la Atención de reclamos y devoluciones .....	77
Figura 16: Calificación en la Atención de reclamos y devoluciones .....	78
Figura 17: Calificación de la oportunidad de entrega los pedidos .....	79
Figura 18: Tiempo que demoran en entregar los pedidos.....	79
Figura 19: Calificación de la oportunidad de entrega de los pedidos. ....	80
Figura 20: Tiempo que demoran en entregar los pedido.....	80
Figura 21: KARDEX – Control visible de movimiento del almacén.....	161
Figura 22: Nota de ingreso.....	162
Figura 23: Principales productos .....	163

## RESUMEN

La investigación se desarrolló en la empresa importadora RALAMN SAC y se propuso como objetivo implementar un Sistema de Gestión Logística para mejorar el servicio al cliente. Se emplearon diversas herramientas de ingeniería industrial, que no solo plantearon una solución desde el punto de vista de cumplimiento de los pedidos, sino además desde el punto de vista de control y de procedimientos. La propuesta comenzó con el análisis del Sistema de Gestión Logística actual, donde se determinó que algunos elementos del sistema no se realizaban, con lo cual se diseñó un modelo con los elementos necesarios para mejorar el sistema. A continuación, se evaluó la necesidad de establecer algunos procedimientos los cuales con la ayuda de los diagramas de operaciones se estableció. En cuanto a la planificación de los pedidos, para optimizar el cumplimiento de entrega se empleó la herramienta de planificación de los requerimientos de distribución (DRP), con lo cual logró reducir la atención de reclamos y o devoluciones en un 52.03% de los clientes y el tiempo de demora en entregar los pedidos en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos. La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles. Finalmente, para el control de los inventarios se implementaron algunos formatos de la gestión del almacén. La implementación del Sistema de Gestión Logística mejoró el servicio al cliente de la empresa Importadora Ralamn Sac, operándose de manera eficiente en todo el proceso logístico.

## **ABSTRACT**

The research was developed in the importing company Ralamn SAC. the objective was to implement a logistics management system to improve customer service. We used various industrial engineering tools that not only proposed a solution from the view point of fulfillment of orders, but also from the view point of control and procedures. The proposal began with the analysis of the current logistics management system, where we determined that some elements of the system were not carried out, so we designed a model with the necessary elements to improve the system. Then some procedures were established with the help of operation diagrams

Regarding the planning of orders to improve delivery compliance, we used the distribution requirements planning (Drp) tools, which resulted the attention of claims and / or returns by reducing 52.03% of the clients, also the time of delay in delivering the orders has improved by 37.84% delivering the orders in a timely manner within 1 to 10 days as maximum and finally Orders can be scheduled more efficiently projecting to cover orders of up to eight weeks, making the company can take better advantage of their economic resources, in addition to being able to fulfill orders within the timeframe offered. The proposal has generated savings by inventory difference in a period of five months, the sum of 693,885.44 soles.

Finally, we implement some warehouse control formats to improve the control of inventories.

The implementation of the logistics management system improved the customer service of the Ralamn sac importing company, efficiently operating the entire logistics process.

## INTRODUCCIÓN

En la región de Lambayeque la empresa importadora y distribuidora RALAMN SAC, actualmente tiene el modelo de gestión logística de la empresa, que presenta deficiencias, creando muchas restricciones dentro del sistema de información. Las restricciones más relevantes que se han podido identificar son el incumplimiento con las fechas comprometidas de entrega a sus clientes por desabastecimiento de mercadería, con un atraso de 19 días después de dos reprogramaciones de entrega; generando retrasos en la entrega de los pedidos a los clientes.

Además, se ha podido encontrar exceso de inventarios en algunos productos, ya que los pedidos se cancelan, debido a que no se entregan a tiempo.

También, se encontró que el manejo de los inventarios es inadecuado, en la cual no se lleva un control de Kardex adecuado.

Todos estos problemas generan insatisfacción de los clientes en cuanto al servicio de la empresa nos origina reducción de ventas, pérdida de la imagen de la empresa, fortalecimiento de la competencia.

Tenemos como objetivo mejorar el servicio al cliente de la empresa Importadora RALAMN SAC por medio de la implementación de un sistema de gestión logística, logrando de este modo cubrir las expectativas y por tanto, incrementando la satisfacción de nuestros clientes, si el cliente tiene una experiencia positiva en la compra de nuestros productos o servicios, deseara regresar y repetir esta vivencia.

Se planteó este tema para la empresa para crear estrategias de abastecimiento y comercialización apropiadas para el incremento de las ventas y mejora del Servicio de Atención al Cliente.

La aplicación e implementación de un Sistema de Gestión Logística permitirá a los clientes de la empresa importadora RALAMN S.A.C. sean atendidos con oportunidad en los productos solicitados, no solo en tiempo, sino también en calidad.

El sistema de gestión logístico es de gran importancia, porque nos va a permitir crear valor en la empresa y al cliente, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente; se asegura reducir los costos de operación, precios, mayor flexibilidad y menores tiempos de entrega; en resumen, una mejor calidad de servicio.

La investigación se limita a la información disponible, debido a que la empresa no cuenta con formularios que le hayan permitido los registros para realizar la investigación.

La población de la investigación corresponde a la empresa importadora RALAMN S.A.C. y sus clientes. El estudio se realizará en las instalaciones de la empresa y se tendrá en cuenta, las necesidades brutas de los clientes y para la muestra se ha considerado a los involucrados con el sistema logístico y los clientes más importantes.

La presente investigación ha sido estructurada en cinco capítulos siendo estos: En el capítulo I, se resume la información obtenida a partir de los antecedentes de la investigación que corresponden a tesis anteriormente realizadas, Además, se presentan algunas teóricas que sustentan la investigación y sobre las cuales se ha realizado el trabajo.

En el Capítulo II, se muestra la definición de los objetivos que se proyectó alcanzar, así mismo se describe la hipótesis, la población y muestra, así como las variables y su correspondiente operacionalización.

En el Capítulo III, se describe el marco metodológico de la investigación (resaltando la metodológica y el diseño de la investigación), la población, muestra y su correspondiente operacionalización.

En el Capítulo IV, es el capítulo más importante de la tesis, los resultados se contrastan con la propia hipótesis y cada uno de los antecedentes, se analizan los resultados de la aplicación de los instrumentos, lo que ha permitido comprender y tener mayor claridad de los problemas que enfrenta la empresa, y que han servido de base para elaborar la propuesta de investigación, describiendo el modelo del sistema de requerimiento de compras (DRP) que se elaboró para guiar la propuesta.

En el Capítulo V se plantean las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

El estudio permitirá a los lectores conocer los principios básicos para elaborar e implementar un Sistema de requerimiento de compras DRP, para mejorar la productividad de la empresa.



# **CAPÍTULO I**

# **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la Investigación**

Aranki, Ehab (2003) en su tesis se planteó establecer un sistema adecuado de manejo de inventarios en la empresa RIO JORDAN.

Tiene como objetivo mejorar el abastecimiento para la empresa que minimice la falta de orden y maximice la eficiencia, mejorar el control sobre manejo de inventario y sistema logístico que debe establecerse y por ultimo, reducir costos, pues la falta del establecimiento de políticas de inventario ha sido la causa de numerosos reclamos por parte de los clientes, un balance general negativo de la empresa, debido a las pocas ventas obtenidas, disminuyendo así su prestigio, reputación y participación en el mercado.

Se desarrollo la relación de los inventarios con la demanda, utilizando herramientas como la clasificación ABC, el punto de reorden y lote económico de los tipos A, se hizo un diseño y manejo de kardex para los productos C; tomando en cuenta, variables como la capacidad de almacenamiento, distribución de bodega, flujo de productos, a modo de plantear recomendaciones para el mejoramiento del manejo de inventarios en la empresa.

Los logros obtenidos, luego de aplicar las técnicas antes descritas, fueron:

- i. Manejo adecuado de inventarios utilizando el sistema de clasificación ABC para enfocarse a los productos más importante y de mayor utilización, además se utilizaron herramientas como lote óptimo, punto de reorden e inventario de seguridad, siendo de vital importancia para arreglar el problema de abastecimiento que tiene la empresa.
- ii. Elaboración de formatos de control donde se indica la existencia exacta de cada producto en la fecha actualizada permitió a la empresa mejorar el orden del inventario, cada vez que el producto llega a su punto de reorden se elabora el pedido.
- iii. El costo por faltas de existencias se redujo con el método propuesto ya que se tiene una mejor planificación y control de los inventarios, ahora se puede contar un inventario de seguridad.

- iv. El porcentaje de unidades en inventario después de haber aplicado los modelos se redujo en un 44%.
- v. La eficiencia en la planificación y control de los inventarios en la empresa fue necesaria para reducir los costos derivados de los mismos y poder satisfacer la demanda.
- vi. La comparación de los costos de inventario teóricos y reales mostró que a la empresa le hace falta una administración eficaz de los inventarios.
- vii. La reducción de los costos de inventario influyó en el costo directo de los productos donde la empresa puede tener precios competitivos y una mejor participación en el mercado.
- viii. El sistema Kardex fue de vital importancia para la empresa, al realizarlo de forma adecuada, puede llevar un registro actualizado de cada artículo en el inventario, por lo que se reducen los errores que la empresa presenta con el método actual

(Luz, 2012)

Bohorquez & Puello (2013) en su investigación para obtener el título de Licenciado en Administración, planteó diseñar un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CAROLINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A.

Después de obtener la información a través de los métodos de investigación, se realizó el análisis en la cadena de suministro y en cada una de las partes involucradas en el proceso logístico de la empresa, de esta manera, se obtuvieron la información que les permitió diseñar el modelo de gestión logística direccionando para mejorar la eficiencia de la empresa; dicho modelo fue basado en el modelo SCOR, este abarca toda la cadena de suministro desde las relaciones con los proveedores hasta los clientes.

Los logros alcanzados fueron:

- Analizó los procesos internos de la empresa y se plantearon algunas propuestas para ordenarlos de acuerdo al modelo SCOR. Se establecieron los procedimientos para estandarizar los procesos respecto de las compras,

almacenamiento y distribución.

- Los procesos logísticos externos (distribución) se diseñaron teniendo en cuenta el modelo SCOR y las políticas de la empresa en cuanto al servicio al cliente.
- El nuevo modelo diseñado, mejoró la eficiencia de la organización.

(Bohorquez Vásquez & Puello Fuentes, 2013)

Rodríguez M., Ana V. (2004) en su propuesta para obtener el título de Ingeniero Industrial, se planteó elaborar propuestas de solución para la adecuada Gestión Logística del Centro de Distribución de una Cadena de Supermercados.

Luego de haber recopilada la información de la cadena de supermercados, se detectaron las necesidades de mejorar el clima organizacional orientado a superar las causas que afectaban al personal para el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades. Así mismo, se analizaron y establecieron las pautas para mejorar el sistema de inventario perpetuo, definiendo el control de las entradas y salidas de inventario, permitiendo tener un control más estricto del almacén, evitando los faltantes y pérdidas de los productos que se expendían.

Se establecieron los métodos para mejorar las relaciones con los proveedores, los clientes y los procesos internos y externos, con la finalidad de alcanzar la eficiencia de la empresa.

Estas acciones, permitieron:

- La falta de liderazgo provoca constantemente el estancamiento de las organizaciones, por lo que el fortalecimiento de la estructura, la definición de funciones mínimas, así como las reglas generales abstractas, comprometen a los líderes del cambio a pasar de un estado de satisfacción menor a una mayor.
  - Al implementar un sistema de inventario perpetuo en los supermercados se reduce el porcentaje de faltantes de almacén en un 35% y se proyecta una demanda confiable al Centro de Distribución para la elaboración de pronósticos.
  - El plan de requerimiento de distribución (DRP) fue un método con el cual se obtuvieron ahorros significativos en espacio, tiempo de almacenaje y recursos.
- Sin embargo, este plan no hubiera sido posible si además de una estructura

organizacional afinada, no se hubieran conseguido mejores relaciones y entendimientos con los proveedores. Para esto se diseñaron herramientas para agilizar los trámites, así como una adecuada centralización en el centro de distribución.

(Rodriguez Morales, 2004)

Ana Luz (2012) planteó establecer un diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamientos en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo.

Tiene como objetivo mejorar el nivel de servicio y disminución en inversión de capital en inventario, aplicable a pequeña, medianas y grandes empresas.

Se utilizó herramientas tecnológicas como el Forecast X (para el proceso de planificación de la demanda), diseño de procesos logísticos especializados como la planeación de la demanda como la base del proceso de planificación de inventarios y aplicación de las técnicas DRP Y MRP mediante hojas electrónicas en Excel para el proceso de planificación de inventarios.

Los logros obtenidos, luego de aplicar las técnicas antes descritas, fueron:

- i. Aumentar los niveles de ventas y a la vez aumentar la satisfacción y disminuir la perdida de sus clientes.
- ii. Mayor rotación logística de sus inventarios previniendo perdidas por disminución de frescura y calidad.
- iii. Aumento del flujo de efectivo, disminuyendo los costos financieros de los inventarios.

(Luz, 2012)

## **1.2. Base teórica**

### **1.2.1. Servicio al cliente**

#### **1.2.1.1. Definición**

Son todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes.

Entre las actividades podemos mencionar:

- Las actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio se entregue al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados.
- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- Los servicios de reparación, asistencia y mantenimiento postventa.
- El servicio de atención, información y reclamaciones de clientes.
- La recepción de pedidos de la empresa.

(Paz Couso, 2005)

### **1.2.1.2. Importancia del servicio al cliente**

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas, tan poderosas como los pueden ser los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por ello, las compañías se han visto en la necesidad de optar por asentar por escrito, como actuará en los servicios que ofrecerá.

Se han observado e identificado que los clientes en la actualidad son más sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, debido a la mayor competencia que existen en los mercados y las diversidades de estrategias que utilizan para satisfacer a sus clientes, sensibilizándose, busca la mejor opción en tiempo, dinero y servicio. (Lira Mejía, 2009)

### **1.2.1.3. Atención al cliente**

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de los clientes.

La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.

La empresa debe conocer a sus clientes de forma detallada, por lo tanto, hay que saber sus necesidades, expectativas y demandas para poder desarrollar las estrategias que se dirijan a lograr su fidelización. De esta forma, cada vez que un cliente tenga una experiencia positiva en la compra de nuestros productos o servicios deseará regresar y repetir esta vivencia.

(Pérez Torres, 2006)

### **1.2.2. Gestión logística**

Según Ferrín Gutiérrez (2010), define el objetivo de la logística como el control de flujo de materiales para asegurar la satisfacción de la demanda de los clientes con un determinado grado de bondad y a un coste razonable, es conveniente una descripción de dicho flujo de materiales mediante un diagrama que responda lo más aproximadamente a la realidad.

En el diagrama que nos sirve como ejemplo, se distinguen los siguientes agentes: cliente, oficina de gestión de la empresa, almacén y fábrica. Se trazan con línea delgada las operaciones de comunicación o información, con línea algo más gruesa las operaciones de manutención o manipulación en el almacén y con línea muy gruesa las operaciones de transporte externo. (Ferrín Gutiérrez, 2010)

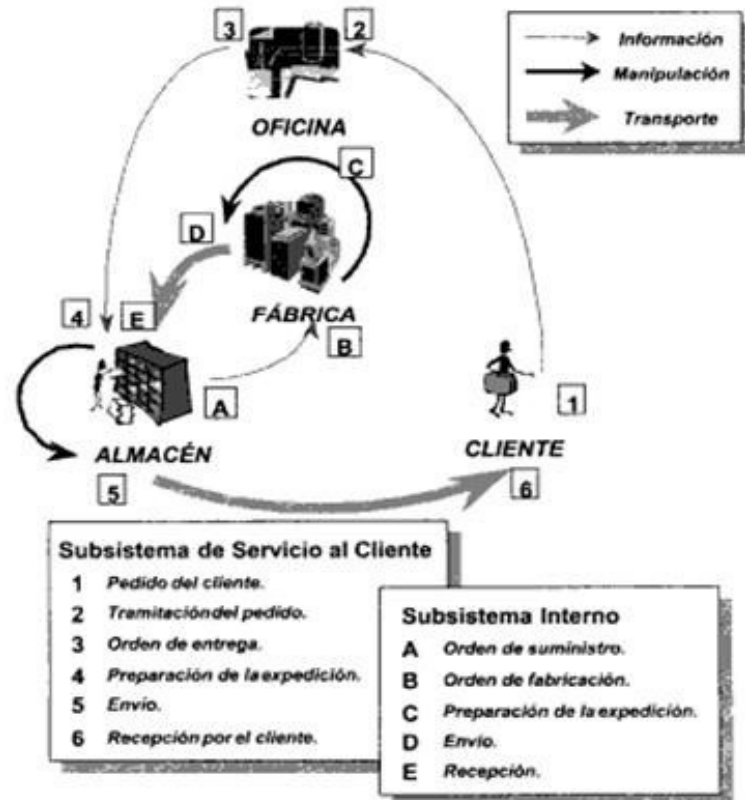


Figura 1: La Integración Logística

Responsabilidad para diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo en proceso y el inventario terminado al costo total más bajo.

La logística implica la administración del procesamiento de pedidos, el inventario, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaçado; todo esto integrado mediante la red empresarial. La meta de la logística es apoyar los requerimientos operativos de las adquisiciones, la fabricación y el abastecimiento del cliente.

La logística añade valor al proceso de la cadena de suministro cuando el inventario se posiciona estratégicamente para lograr las ventas. (Bowersox, Closs, & Cooper, 2007)



### 1.2.2.1. Funciones de la logística

Para que una cadena de suministros materialice el beneficio estratégico máximo de la logística, debe integrarse el rango completo del trabajo funcional. Las decisiones en un área funcional afectarán el costo de todas las demás. Esta interrelación de funciones desafía la implementación exitosa de una administración logística integral.

La figura siguiente, representa la naturaleza interrelacionada de las cinco áreas del trabajo logístico:

- i. Procesamiento de pedidos
- ii. Inventario
- iii. Transporte
- iv. Almacenamiento, manejo de materiales y empaçado
- v. La red de distribución.

El trabajo integrado relacionado con estas áreas funcionales crea las capacidades necesarias para lograr el valor logístico. (Bowersox, Closs, & Cooper, 2007)

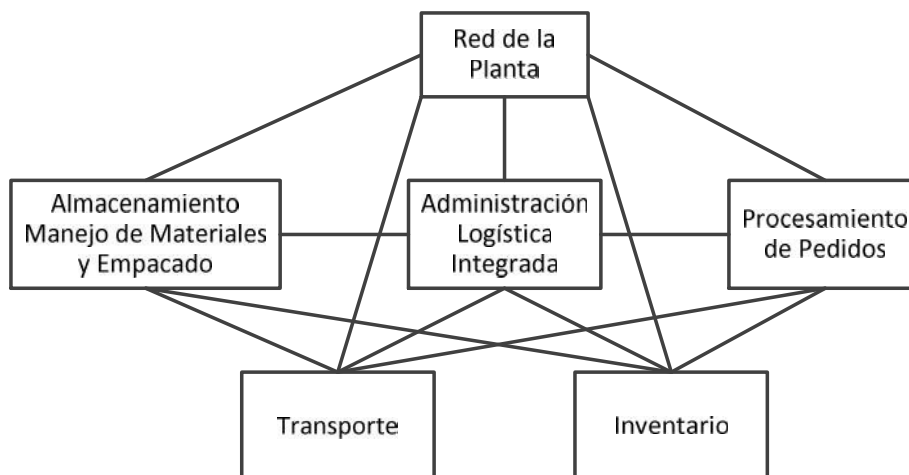


Figura 2: La Logística Integrada

#### i. Procesamiento de pedidos

La información es fundamental para las operaciones logísticas, el procesamiento de los pedidos es de importancia primordial. No comprender

esto por completo trae como resultado que no se entienda cómo la distorsión y las fallas operativas influyen en las operaciones logísticas en el procesamiento de los pedidos.

En casi todas las cadenas de suministros, los requerimientos del cliente se transmiten en forma de pedidos. El procesamiento de estos implica todos los aspectos de administrar los requerimientos del cliente, entre ellos la recepción inicial del pedido, la entrega, la facturación y la cobranza. Las capacidades logísticas de una empresa pueden ser tan buenas como sea su capacidad de procesamiento de pedidos.

## **ii. Inventario**

Los requerimientos del inventario de una empresa se vinculan directamente con la red de la planta y el nivel deseado de servicios al cliente.

Las empresas deben diseñar estrategias logísticas que mantengan la inversión financiera más baja posible en el inventario. La meta básica es alcanzar una rotación máxima del inventario al mismo tiempo que se satisfagan los compromisos de servicio. Una estrategia de inventario sólida se basa en la combinación de cinco aspectos de desarrollo selectivo: 1) la segmentación de los clientes fundamentales, 2) la rentabilidad de los productos, 3) la integración del transporte, 4) el desempeño basado en el tiempo, y 5) la práctica competitiva.

## **iii. Transporte**

Es el área operativa de lo logística que desplaza y posiciona geográficamente el inventario. Debido a su importancia fundamental y a su evidente costo, el transporte ha recibido considerable atención por parte de la administración.

Los requerimientos de transporte se satisfacen de tres maneras básicas. Primero, puede operarse una flotilla privada. Segundo, pueden prepararse contratos con especialistas dedicados al transporte. Tercero, una empresa

puede contratar los servicios de una amplia variedad de transportistas que proporcionen los diferentes servicios de transporte requeridos en función del envío.

#### **iv. Almacenamiento, manejo de materiales y empaçado**

Cada disposición puede contribuir a un nivel de servicio del cliente especificado con un costo total asociado.

El almacenamiento, el manejo de los materiales y el empaçado son también parte integral de otras áreas logísticas, Por ejemplo, es necesario almacenar el inventario en momentos claves durante el proceso logístico. Los vehículos para el transporte requieren un manejo de materiales para un carga y descarga eficientes. Por último, los productos individuales se manejan de manera más eficiente cuando se empačan juntos en cajas de cartón para empaque u otras unidades de carga.

El manejo de materiales es una actividad importante dentro del almacén. Los productos deben recibirse, moverse, guardarse, clasificarse y ensamblarse para cumplir los requerimientos del pedido del cliente.

#### **v. Diseño de la red de la planta**

Se ocupa de determinar el número y la ubicación de todos los tipos de plantas requeridas para realizar el trabajo logístico. También, es necesario determinar cuál inventario y cuánto almacenar en cada planta, al igual que la asignación de los clientes. La red de la planta crea una estructura desde la cual se realizan las operaciones logísticas.

#### **1.2.2.2. Operaciones logísticas**

El ámbito operativo interno de las operaciones logísticas integradas se ilustra mediante el área sombreada de la figura siguiente:

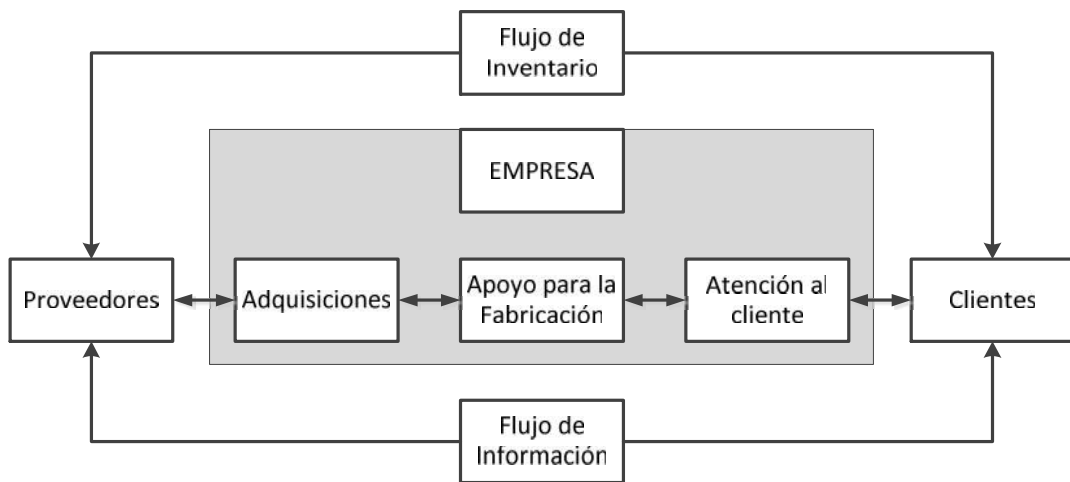


Figura 3: La Integración Logística

Conforme se abastecen los productos y los materiales, se inicia un flujo de inventario con valor agregado, el cual termina por producir una transferencia de propiedad de los productos terminados hacia los clientes. Por lo tanto, el proceso logístico se considera en términos de dos flujos relacionados entre sí: el inventario y la información. Aunque, la integración interna de los procesos es importante para el éxito, la empresa debe alinearse e integrarse a la cadena de suministro.

#### **i. Flujo del inventario**

La administración operativa de la logística se relaciona con el movimiento y el almacenamiento del inventario en forma de materiales, trabajo en proceso y productos terminados. Las operaciones logísticas comienzan con el embarque inicial de material o una pieza componente por parte de un proveedor y finalizan cuando se entrega un producto fabricado o procesado a un cliente.

Desde la compra inicial de una material o componente, el proceso logístico añade valor al desplazar el inventario cuando y donde se necesita. En condiciones regulares, los materiales y los componentes adquieren valor en cada paso de su transformación hacia un inventario terminado. En otras palabras, una pieza individual después que se incorpora a una máquina tiene

mayor valor comparado con el que tenía como única pieza. Asimismo, la máquina tiene mayor valor una vez entregada al cliente.

## **ii. Atención al cliente**

El movimiento de producto terminado a los clientes es la atención al cliente. En esta área, el embarque hacia el lugar del cliente representa el destino final. La disponibilidad de un producto es una parte vital del esfuerzo de comercialización de cada participante de una canal. Si los productos no se entregan de manera eficiente, cuando y donde se necesitan, se pondrá en riesgo gran parte del esfuerzo general de comercialización. A través del proceso de atención al cliente, la ubicación oportuna y geográfica del inventario se vuelve una parte integral de la comercialización.

## **iii. Apoyo a la fabricación**

Esta área se concentra en administrar el inventario de trabajo en proceso mientras fluye entre las diferentes etapas de fabricación. La principal responsabilidad logística en la fabricación es participar en la formulación de un programa maestro de producción y prepararlo para su implementación mediante una disponibilidad oportuna de los materiales, las piezas componentes y el inventario de trabajo en proceso. Por lo tanto, el interés general del apoyo para la fabricación no es cómo ocurre la producción, sino cuáles productos se fabricarán, cuándo y dónde.

El apoyo para la fabricación es muy diferente a la atención al cliente. Esta última intenta satisfacer los deseos de los clientes y, por tanto, debe incorporar la incertidumbre de la demanda. Implica programar los requerimientos de movimiento que están bajo el control de la empresa fabricante. La incertidumbre provocada por pedidos aleatorios de los clientes y una demanda errática que se espera en la atención al cliente, no son comunes en las operaciones de fabricación.

#### **iv. Adquisiciones**

A esta área le corresponde adquirir y preparar el movimiento interno de los materiales, las piezas y/o el inventario terminado, desde los proveedores hasta las plantas de fabricación o de ensamble, los almacenes o las tiendas minoristas. Dependiendo de la situación, el proceso de adquisición se suele identificar mediante nombres diferentes. En la fabricación, el proceso de adquisición típicamente se denomina obtención. En los círculos gubernamentales, el proceso se llama adquisición. En las ventas al mayoreo y al menudeo, el término más utilizado es compra. En muchos círculos es conocido como logística interna. En este texto, el término adquisición se refiere a todos los tipos de compras anteriores. Se utiliza la palabra materiales para identificar el inventario que se mueve dentro de una empresa, sin tomar en cuenta su grado de transformación antes de la venta, y se emplea producto para identificar un inventario con valor agregado que se vende a los clientes.

#### **v. Flujo de información**

Dentro de los sistemas logísticos, el flujo de la información identifica los lugares específicos que tienen requerimientos. La información también integra las tres áreas operativas. Dentro de las áreas logísticas individuales existen diferentes requerimientos de movimiento en relación con el tamaño de un pedido, la disponibilidad del inventario y la urgencia. El objetivo principal de la administración del flujo de información es conciliar estas diferencias para mejorar el desempeño general de la cadena de suministro. Es importante insistir en que los requerimientos de información se desplazan paralelos al trabajo real realizado en la atención al cliente, el apoyo a la fabricación y las adquisiciones.

(Bowersox, Closs, & Cooper, 2007)

#### **1.2.2.3. Cadena de suministro**

Es la red de servicios, materiales y flujos de información que vincula los procesos de relaciones con los clientes, surtido de pedidos y relaciones con los

proveedores de una empresa con los procesos de sus proveedores y clientes.  
(Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)

### **1.2.2.3.1. Medidas de desempeño de la cadena de suministro**

A continuación, se presentan las medidas de desempeño, más importantes de la cadena de suministro: medidas de inventario y medidas de los procesos.

#### **i. Medidas de inventario**

Todos los métodos de medir los inventarios comienzan con un recuento físico de unidades, volumen o peso. Sin embargo, las medidas del inventario se registran en tres formas fundamentales: (a) valor promedio del inventario agregado; (b) semanas de aprovisionamiento, y (c) rotación de inventario.

##### **a. Valor promedio del inventario agregado**

Es el valor total de los artículos que mantiene una empresa en su inventario. En esta medida del inventario se expresan todos los valores monetarios al costo porque así se puede sumar después los valores de los elementos individuales en materias primas, trabajo en proceso y bienes terminados: el valor monetario final de las ventas solo tiene sentido en el caso de productos o servicios finales y no puede usarse para todos los elementos del inventario.

$$\text{Valor promedio del inventario agregado} = \sum (\# \text{unidades Art}_i)(\text{Valor unidad Art}_i)$$

Cuando se suman todos los elementos de un inventario, el valor total indica a los gerentes la cantidad de activos que la compañía tiene inmovilizado en dicho inventario

##### **b. Semanas de aprovisionamiento**

Es una medida del inventario que se obtiene dividiendo el valor promedio del inventario agregado entre las ventas por semana al costo (en algunas operaciones de inventario bajo, los días, o incluso las horas, son una unidad de tiempo más conveniente para medir el inventario).

$$\text{Semanas de aprovisionamiento} = \frac{\text{Valor promedio del inventario agregado}}{\text{Ventas semanales (al costo)}}$$

Aunque el numerador incluye el valor de todos los elementos que la empresa mantiene en inventario (materias primas, trabajo en proceso y bienes terminados), el denominador representa únicamente los bienes terminados vendidos (al costo, no a precio de venta después de incluir el margen de ganancia o los descuentos). Este costo se conoce como el costo de los bienes vendidos.

### **c. Rotación de inventario**

Es una medida del inventario que se obtiene dividiendo las ventas anuales al costo entre el valor promedio del inventario agregado que se haya mantenido durante el año, es decir:

$$\text{Rotación del inventario} = \frac{\text{Ventas anuales (al costo)}}{\text{Valor promedio del inventario agregado}}$$

(Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)

## **ii. Medidas de los procesos**

Tres procesos principales relacionados con las cadenas de suministro son: relaciones con los clientes, surtido de pedidos y relaciones con los proveedores. Es importante monitorear el desempeño de estos procesos internos, así como la cadena de suministros en su totalidad. Para monitorear el desempeño, los gerentes de la cadena de suministro miden los costos, el tiempo y la calidad. La tabla. 01 contiene ejemplos de medidas de la operación de los tres procesos.



Tabla 1: Mediciones de los procesos de la cadena de suministro

<b>Relaciones con los clientes</b>	<b>Surtido de pedidos</b>	<b>Relaciones con los proveedores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de pedidos tomados con precisión</li> <li>• Tiempo para completar el proceso de colocación de pedidos</li> <li>• Satisfacción de los clientes con el proceso de colocación de pedidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de pedidos incompletos enviados</li> <li>• Porcentaje de pedidos enviados puntualmente</li> <li>• Tiempo para surtir el pedido</li> <li>• Porcentaje de servicios estropeados o artículos devueltos</li> <li>• Costo para producir el servicio o artículo</li> <li>• Satisfacción de los clientes con el proceso de surtido de pedidos</li> <li>• Niveles de Inventario de trabajo en proceso y bienes terminados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de entregas puntuales de los proveedores</li> <li>• Tiempos de entrega de los proveedores</li> <li>• Porcentaje de defectos en servicios y materiales comprados</li> <li>• Costo de los servicios y materiales comprados</li> <li>• Niveles de Inventarios de suministros y componentes comprados.</li> </ul>

Fuente: (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)

#### 1.2.2.4. Gestión moderna de inventarios

##### i. Gestión de inventarios

Los inventarios son un recurso importante tanto para los clientes como para quienes lo proveen y se encuentran almacenados en algún punto específico del tiempo.

El objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, debe encontrarse en un equilibrio ideal, buscando brindarles el mayor nivel de servicio posible con el menor nivel de inventario. Si un producto no está disponible para cuando el cliente lo solicita, se perderá la venta y, en algunas circunstancias, posiblemente, las ventas futuras, es decir, al cliente.

La historia nos ha demostrado que una buena gestión de *Stocks* o *Inventarios* es señal de eficacia y sabiduría.

Es evidente que las empresas no pueden reducir sus inventarios para disminuir la inversión en activos o, mantener existencias considerables para satisfacer la demanda de los clientes. Pero, se puede alcanzarse un equilibrio entre la satisfacción del cliente y las inversiones en activos, mediante una buena administración de los inventarios apoyada en modelos. De ahí, la importancia de los inventarios como elementos balanceadores entre la oferta y la demanda. (Mora García, 2010)

## ii. **Sistemas de inventarios ABC**

El ABC en los inventarios consiste en clasificar los productos en tres categorías denominadas A, B y C; apoyándose en el principio según el cual, generalmente, los productos siguen una distribución parecida a la realizada por Pareto con las rentas de los individuos. Dicho argumento es alrededor del 20% del número de artículos en stock representan cerca del 80% del valor total de ese inventario.

Como complemento al análisis ABC, es posible adicionar los conceptos de rentabilidad y variabilidad que tiene cada producto de la organización; de tal forma, que se puedan construir las gráficas de demanda y rentabilidad como herramientas adicionales para la categorización de ítems y el análisis de continuidad de productos. (Mora García, 2010)

### **1.2.2.5. Administración de Inventarios por los proveedores (VMI)**

El inventario manejado por el vendedor (*Vendor Inventory Management*) el *stock* es monitoreado, planificado y gestionado por el vendedor a nombre de la empresa que lo consume; basándose en la demanda esperada y en los niveles de inventario mínimos y máximos previamente acordados.

Tradicionalmente, el éxito en la gestión de la cadena de suministro se sustentaba en el entendimiento y administración de la relación entre el costo

del inventario y el nivel de servicio. Sin embargo, la propuesta basada en VMI puede brindar mejoras a lo largo de ambas dimensiones.

Se pueden observar dos clases básicas de VMI:

- Un comerciante mayorista (distribuidor) maneja los niveles de inventario para un minorista. En este contexto, el VMI se conoce como Respuesta Eficiente al Consumidor (ECR). En este caso, el minorista es quien posee el *stock*, aun cuando la orden de reposición del mismo es accionada por el comerciante mayorista.
- Un fabricante maneja los niveles de inventario para un distribuidor. Para esta modalidad, el *stock* se encuentra en poder del distribuidor y la orden de reposición es accionada por el fabricante.

El VMI comenzó en el comercio al por menor y creció a partir de la Respuesta Eficiente al Consumidor (ECR), la satisfacción del cliente o en su lugar la expectativa de disposición de inventario para el comprador, es una importante manera de tener un margen competitivo sobre los demás competidores.

(Mora García, 2010)

#### **1.2.2.6. La logística en las empresas comerciales**

En una empresa comercial las actividades logísticas son menos numerosas que en el caso de las empresas industriales, debido a que estas empresas no transforman los productos que reciben de sus proveedores. La siguiente figura resume las actividades de este tipo de empresas:

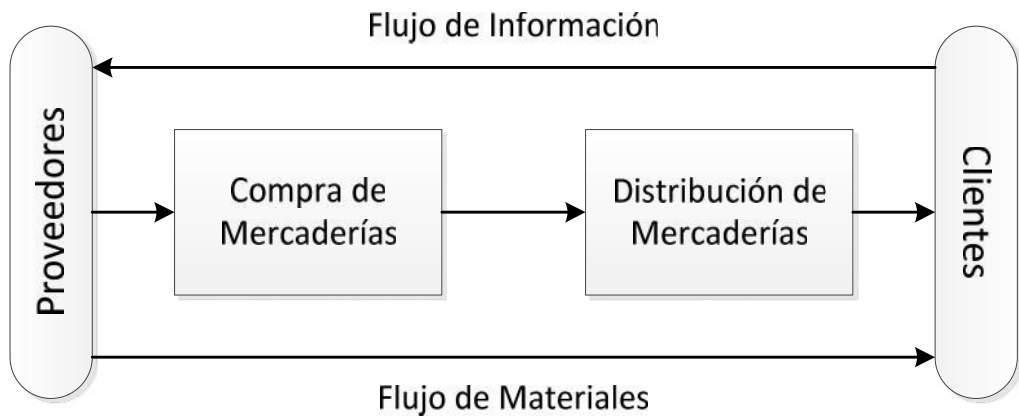


Figura 4: La Logística de la empresas comerciales

Los procesos que se realizan en este tipo de empresas, son los siguientes:

**i. Compras de mercancías (aprovisionamiento)**

Dentro de esta actividad se incluye la realización de los pedidos, el transporte y el almacenaje de las mercancías que la empresa vende a sus clientes.

La función principal de la función de aprovisionamientos es conseguir unas buenas condiciones de compra de los proveedores, además de mantener un nivel de stock suficiente para atender los pedidos de los clientes, sin que este stock sea excesivo.

**ii. Distribución**

En las empresas comerciales esta función implica procesar, preparar y transportar los pedidos que los clientes realizan.

En este caso las empresas producen dos clases de flujos:

- Flujo de materiales
  - **Transporte**

Se transportan las mercaderías del proveedor a la empresa y desde la empresa hasta los clientes. En algunas ocasiones,

cuando una firma posee varios almacenes, también es necesario transportar mercaderías entre los mismos.

– **Almacenaje**

Las empresas comerciales deben almacenar los productos que compran de sus proveedores hasta que éstos son vendidos al cliente.

• **Flujo de información**

En las empresas comerciales también se tiene en cuenta la previsión de ventas, así como las ventas efectivamente realizadas para decidir la cantidad de productos que van a pedir a sus proveedores

(López Fernández, 2006)

### **1.3 Definición de términos**

#### **Almacén**

Es el lugar físico donde se guardan los diferentes tipos de mercancía, hasta cuando se requieran.

#### **Aprovisionamiento**

Es el conjunto de actividades que desarrollan las empresas para garantizar la disponibilidad de los productos necesarios para la realización de sus actividades.

#### **Clientes actuales**

Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que realizan compras a la empresa en forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por lo tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es que le permite tener una determinada participación en el mercado.

### **Clientes potenciales**

Son (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad, pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de la compra y la autoridad para comprar. Este tipo de cliente es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano y largo plazo), se les considera como la fuente de ingresos futuros.

### **Cadena de suministros**

Está formada de manera directa o indirecta en la satisfacción de la solicitud de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes. Dentro de cada organización, como la del fabricante, abarca todas las funciones que participan en la recepción y el cumplimiento de una petición del cliente.

### **Control de inventarios**

Actividades o técnicas para mantener los niveles deseados de inventarios ya sean materias primas, artículos en proceso o productos terminados.

### **Distribución**

Es el conjunto de actividades, que se realizan desde que el producto ha sido elaborado por el fabricante hasta que ha sido adquirido por el consumidor final, y que tiene por objeto hacer llegar el producto hasta donde está el consumidor.

### **Inventario**

Son las mercancías o artículos usados para apoyar la producción (materias primas y artículos en proceso de trabajo), actividades de apoyo (mantenimiento, reparación y suministros operativos), y servicio al cliente (productos terminados y repuestos). Las funciones del inventario son anticipación, protección, ciclo (tamaño de lote), fluctuación (seguridad, compensación, o reserva), transporte (conducto) y repuestos.

### **Kardex**

No es más que un registro de manera organizada de la mercancía que se tienen en un almacén, es necesario hacer un inventario de todo el contenido, la cantidad, un valor de medida y el precio unitario

### **Manipulación**

Es la operación de mover físicamente algún material de forma manual, mecanizada o automatizada, de un punto a otro en algún lugar de la cadena logística.

### **Tiempo de Entrega (Lead Time)**

Espacio de tiempo requerido para realizar un proceso o serie de operaciones. En un contexto logístico se refiere al tiempo entre el reconocimiento de la necesidad de una orden y el recibo de las mercancías.

# **CAPÍTULO II**

# **HIPÓTESIS Y VARIABLES**



## **2.1) Objetivos**

### **2. a.1 Objetivo general**

Mejorar el servicio al cliente de la empresa Importadora RALAMN S.A.C. por medio de la Implementación de un Sistema de Gestión Logística.

### **2. a.2 Objetivos específicos**

- a. Realizar un diagnóstico del Sistema de Gestión Logística, y su influencia en el servicio al cliente.
- b. Identificar los principales problemas en los procesos de la logística.
- c. Proponer las mejoras en el Sistema de Gestión Logística orientadas a mejorar el servicio al cliente.
- d. Implementar las propuestas de mejoras del Sistema de Gestión Logística.
- e. Evaluar el impacto económico de la implementación del Sistema de Gestión Logística.

## **2.2) Hipótesis**

La implementación del Sistema de Gestión Logística mejora el Servicio al Cliente en la empresa importadora RALAMN S.A.C. logrando de este modo cubrir las expectativas y por tanto, incrementando la satisfacción de nuestros clientes, ya que, si nuestro cliente tiene una experiencia positiva en la compra de nuestros productos o servicios, deseará regresar y repetir esta vivencia.

## **2.3) Variables de la investigación**

### **2.3.1 Definición de las variables de la investigación**

- **Variable dependiente:** servicio al cliente
  
- **Variable independiente:** Sistema de Gestión Logística

### 2.3.2 Definición operacional de las variables de la investigación

#### **Servicio al cliente:**

Medida de actuación para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. Tiempo que tarda en el área de servicio, hasta que el cliente lo recoge o es atendido. Es el grado en el que se satisfacen las expectativas y/o requerimientos de los clientes.

#### **Gestión logística:**

Constituye el componente principal de la cadena de valor que incorpora el producto. Vela por el buen aprovechamiento de los recursos de esta cadena de abastecimiento a través de los sistemas de información y mediante la aplicación de indicadores de desempeño que permiten conocer los niveles de inventario, los tiempos de procesamiento, la rotación de los productos, etc.

### 2.3.3 Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización variable dependiente

Variable Dependiente	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos
Servicio al Cliente	Comercial	- Porcentaje de reclamos y/o devoluciones	-Encuesta
	Logística	- Demora en entrega - Eficiencia de abastecimiento de pedidos	- Encuesta - revisión documentaria

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Operacionalización variable independiente

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Sistema de Gestión Logística	Aprovisionamiento	- Pedidos al proveedor - Lead Time - Planificación - Programación	Observación, Encuesta
	Producción	- Almacenamiento - Control de Inventarios	Observación, Encuesta
	Distribución física	- Oportunidad en la entrega - Canales de distribución	Observación

Fuente: Elaboración propia

# **CAPÍTULO III**

# **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Generalidades de la empresa IMPORTADORA RALAMNSAC**

#### **3.1.1 Reseña histórica**

IMPORTADORA RALAMN S.A.C es una empresa familiar creada en el año de 1995; Don Nelson Antonio Ramos Barón, su actual gerente general. Don Nelson antes de crear la empresa empezó trabajando en el año 1975 en el Instituto Peruano de Seguridad Social, en el año 1990 dejó el IPSS y se dedicó al comercio de medias de nylon, pilas, bicicletas, cocinas de mesa, entre otras cosas. Es así que, don Nelson con ese espíritu de hombre de negocios llegó a Guayaquil (Ecuador) y tuvo la oportunidad de conversar con el dueño de la fábrica DON CAFÉ y luego de algunas conversaciones, se acordó que el producto ecuatoriano se vendería en el Perú, desde la ciudad de Chiclayo, y así de esta manera, nace IMPORTADORA RALAMN S.A.C., importando los productos de DON CAFÉ y siendo distribuidos a los principales centros comerciales de la ciudad y de otras partes del país.

Actualmente, la empresa se encuentra dentro del rubro venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Anónima Cerrada, con RUC 20479887561, y dirección legal en Manzana C lote 6 Nuevo Cerropón (a tres cuadras del Santuario Virgen de la Paz)

#### **3.1.2 Visión**

La visión es ser la mejor empresa importadora, comercializando los mejores productos de consumo masivo en todo el territorio nacional, con la mira de sacar productos con una marca propia y así crecer como empresa.

#### **3.1.3 Misión**

Somos una empresa importadora que ofrece productos de excelente calidad, capaz de prestar un buen servicio a nuestro cliente a nivel nacional.

#### **3.1.4 Organización**

La empresa importadora RALAMN SAC, está organizada para funcionar de manera mixta, es decir, lineal y funcional. (Ver organigrama)

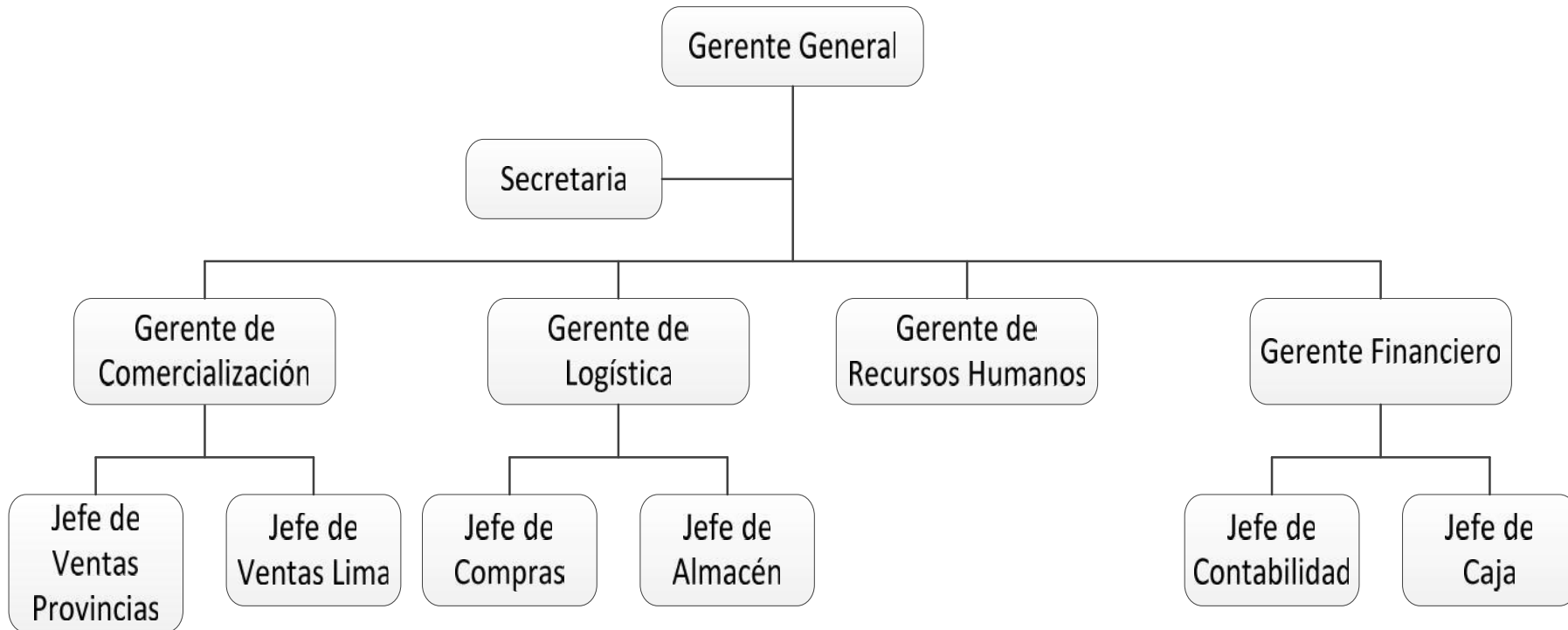


Figura 5: Organigrama de la empresa importadora RALAMN SAC

Fuente: Elaboración propia

### **3.2 Diseño de la investigación**

La investigación es no experimental y descriptiva.

La investigación es de campo, se recogerán los datos directamente de la unidad de análisis, es decir, del Sistema de Gestión Logística de la Empresa Importadora RALAMN S.A.C., respecto al servicio al cliente.

Es descriptiva por que se detectará, identificará, precisará y describirá las condiciones actuales del Sistema de Gestión Logística y se establecerán las estrategias pertinentes para mejorar el servicio al cliente.

### **3.3 Población y muestra**

La población de la investigación corresponde a la empresa importadora RALAMN S.A.C. y sus clientes.

El estudio se realizará en las instalaciones de la empresa y se tendrá en cuenta las necesidades brutas de los clientes.

Para la muestra se ha considerado a los involucrados con el sistema logístico y los clientes más importantes.

La unidad de análisis es la Gestión Logística de la empresa importadora RALAMN S.A.C.

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

Se utilizará para la recolección de la información las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Entrevista:** consistió en una serie de preguntas dirigida al responsable de la empresa. Esta técnica permitió obtener información sobre el Sistema de

Gestión Logística, para determinar el nivel de atención del servicio que se brinda, en cuanto al tiempo de atención, exactitud de los pedidos entre otra información pertinente. Para esta técnica se usó como instrumento un cuestionario.

- **Encuesta:** con esta técnica, se recopiló información acerca de los servicios que reciben los clientes. La información permitió identificar aspectos que no permiten a la empresa ofrecer el servicio deseado. El instrumento que se empleó fue un cuestionario.
- **Revisión documentaria:** esta técnica, permitió obtener información directa y confiable acerca de cómo se lleva a cabo la gestión logística. En este caso, se aplicó una lista de cotejo como instrumento.

### **3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Toda la Información recopilada con la ayuda de los diferentes instrumentos, se almacenó en el computador personal, la que se analizó y procesó para obtener resultados propios del trabajo de investigación.

Para este análisis, se utilizaron algunas herramientas informáticas (Software), como: procesador de textos, hoja de cálculo, otros.

### **3.6 Aplicación del DRP**

#### **3.6.1 Sistema de Gestión Logística actual**

La empresa importadora RALAMN S.A.C realiza los pedidos de compra a la Empresa SOLUBLES INSTANTANEOS C.A (Empresa Ecuatoriana dedicada a la fabricación y exportación de DON CAFÉ); quien luego de recibir los pedidos, los prepara, empaca y envía el producto vía marítima en contenedores para el puerto de Paita y/o el puerto del Callao, el envío demora en promedio 5 días; muchas de las veces la mercadería se atiende con retraso de parte la Empresa SOLUBLES INSTANTANEOS C.A. de hasta 8 días en promedio. Con la mercadería en puerto peruano se hacen los trámites de desaduane, pagando las tasas correspondientes, para luego trasladarse la mercadería al almacén correspondiente. Si la mercadería



llega al puerto del Callao, entonces, se almacena en Lima, en cambio si llega al Puerto de Paita, se traslada al almacén de Chiclayo. Con la mercadería en los almacenes, se procede a preparar los pedidos, para su distribución a los clientes. En la figura 6, se representa el sistema de gestión logística actual de la empresa.

En cuanto a la venta y distribución de los productos a los clientes, es como se indica en la tabla siguiente:

Tabla 4: Venta y distribución de los productos

PRODUCTO	ZONA	CLIENTES (a quién distribuye)
DON CAFÉ (frasco de vidrio) granulado de 85 gr	CHICLAYO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supermercados</li><li>• Mercado Modelo y Moshoqueque</li></ul>
	LIMA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mercado Santa Anita</li></ul>
DON CAFÉ (frasco de vidrio) granulado liofilizado de 150 gr	CHICLAYO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supermercados</li><li>• Mercado Modelo y Moshoqueque</li></ul>
	LIMA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mercado Santa Anita</li></ul>
DON CAFÉ (sobre) granulado liofilizado de 25 gr	CHICLAYO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mercado Modelo y Moshoqueque</li></ul>
	TRUJILLO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayoristas de Trujillo</li></ul>
	CHIMBOTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayoristas de Chimbote</li></ul>
DON CAFÉ (sobre) soluble de 10 gr	CHICLAYO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mercado Modelo y Moshoqueque</li></ul>
	TRUJILLO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayoristas de Trujillo</li></ul>
	CHIMBOTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayoristas de Chimbote</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

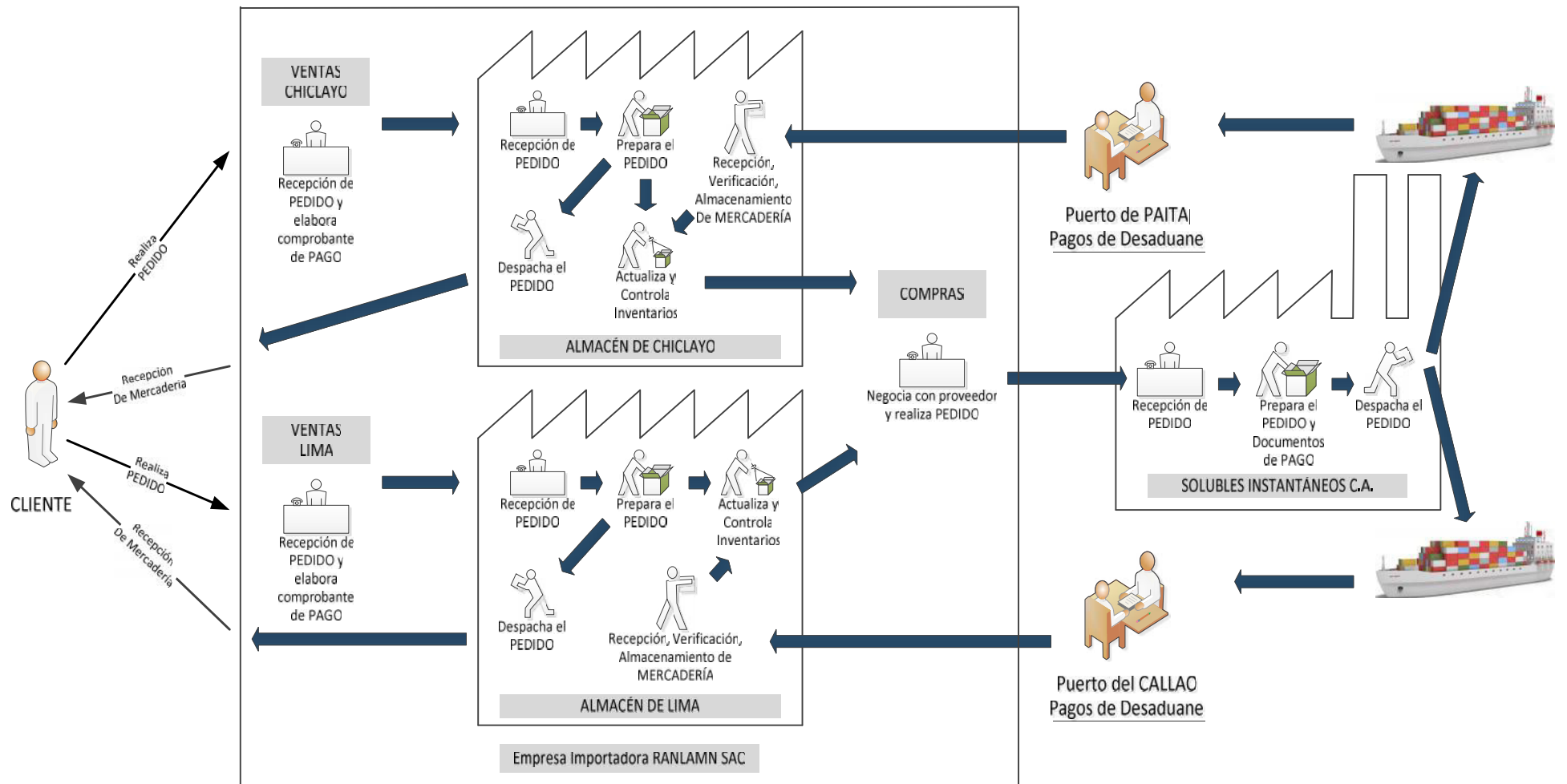


Figura 6: Sistema de Gestión Logística de la Empresa Importadora RALAMN SAC

Fuente: Elaboración propia

Las ventas en Lima son al contado y solo se distribuye al mercado Santa Anita. Para Chiclayo, las ventas son al contado y/o al crédito. En cuanto a los clientes de Chiclayo están concentrados en los principales mercados de abastos de la ciudad (mercado Modelo y mercado Moshoqueque), y en los supermercados (TOTUS, METRO y PLAZA VEA). Así mismo, Chiclayo atiende algunos clientes de las ciudades de Trujillo y de Chimbote, donde poco a poco se va posicionando.

En la siguiente figura se representa el actual modelo general del Sistema de Gestión Logística de la empresa importadora RALAMN S.A.C.:

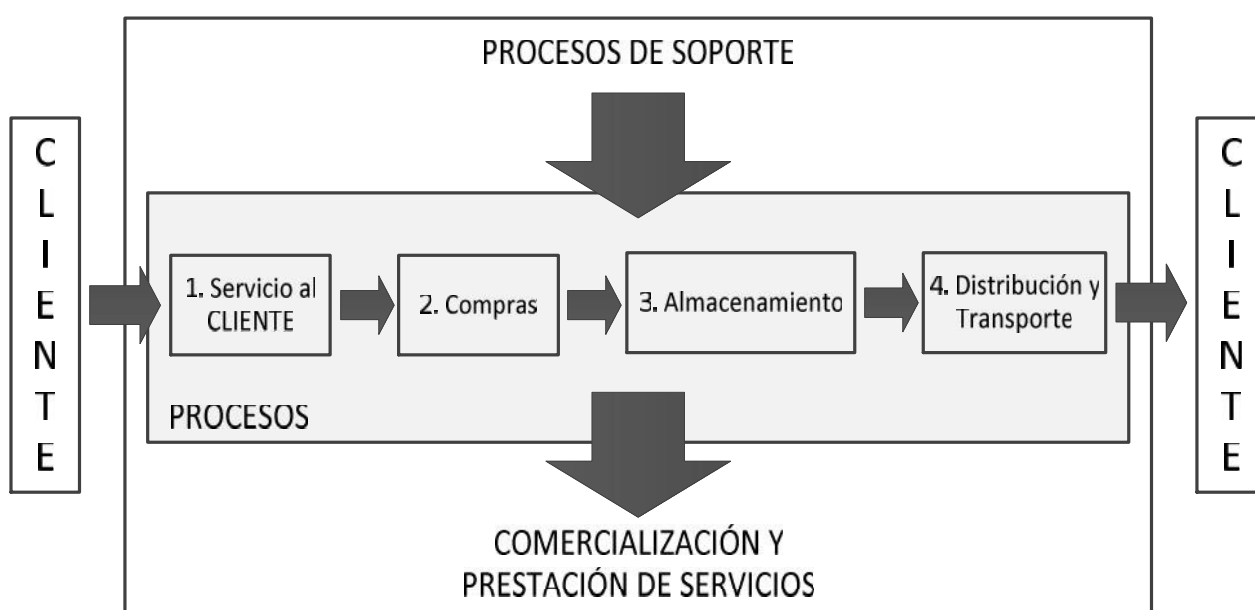


Figura 7: Sistema de Gestión Logística de la Empresa Importadora RALAMN SAC

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.2 Distribución de planta

La empresa dedicada a la comercialización de café envasado, es en realidad un gran almacén, con una oficina en el mismo local donde se realizan todas actividades de comercialización y gestión administrativa de la empresa. La empresa importadora RALAMN SAC ocupa un local de 27 m x 10 m (270 m<sup>2</sup>), en el cual están distribuidas las áreas de almacén y de administración.

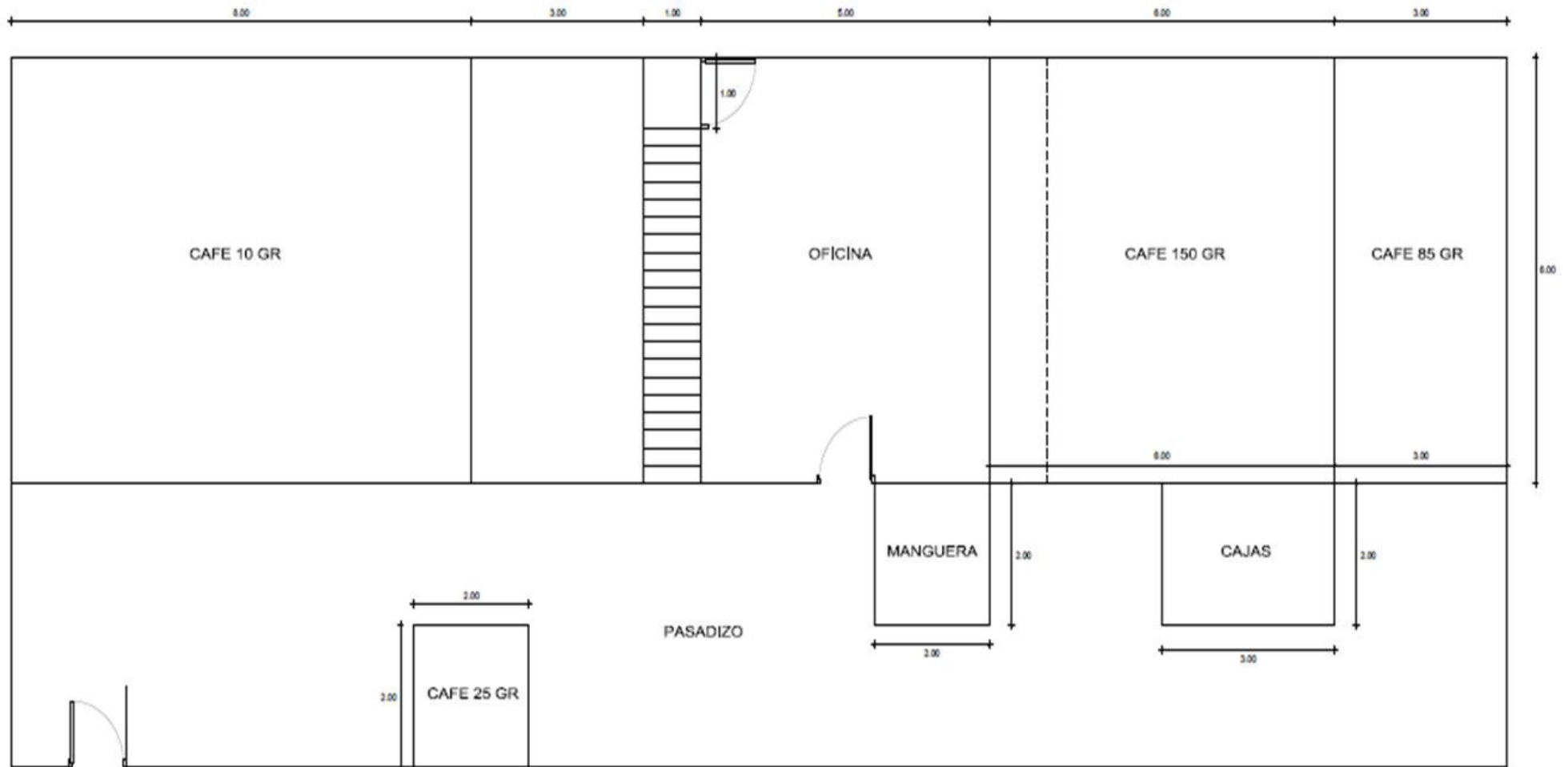


Figura 8: Distribución de planta de la empresa importadora RALAMN SAC

### 3.7 Análisis del Sistema de Gestión Logística actual

Según los datos recopilados con los diferentes instrumentos aplicados en la investigación, se puede establecer que hay varios factores que contribuyen a que la empresa no tenga una productividad adecuada. Principalmente, se puede resaltar que en la planificación de las compras no se aplican herramientas para mejorar el abastecimiento. La manera empírica como se establecen las compras no garantiza al abastecimiento oportuno, lo que influye en el incumplimiento de las entregas de los pedidos.

Un análisis más detallado nos permite el diagrama de Ishikawa o diagrama Causa/Efecto, que nos permite identificar algunas causas que impactan en la deficiencia del servicio al cliente. (Ver figura 9).

Se puede establecer que, de acuerdo a los datos obtenidos por los instrumentos aplicados, los problemas que se han identificado, son:

Tabla 5: Problemas Identificados

Descripción	Insatisfacción
Atención de reclamos	67,57%
Servicio al cliente	60,81%
Demora en la entrega	50,00%
Calidad del producto	38,52%
Estado de recepción de la mercadería	37,84%
Trato al cliente	34,46%

Fuente: Elaboración propia

#### 3.7.1 Análisis del proceso

De acuerdo con el sistema de Gestión logística de la empresa, los procesos establecidos son:

- a. Servicio al cliente

- b. Compras
- c. Almacenamiento
- d. Distribución y transporte

Cada proceso identificado en la empresa, son llevados de manera desordenada, todos hacen de todo, lo cual muchas veces ha significado duplicidad de trabajo o doble respuesta a un pedido, algunas veces con respuestas coincidentes mientras que otras muy diferentes, lo cual ha contrariado al cliente. Otras veces, confiado en la otra persona que también había recibido la información, pues no se actuó, generando malestar en el cliente y afectando la imagen y seriedad de la empresa. Una vista general de los procedimientos se puede observar en la figura 10.

### **3.7.2 Análisis FODA**

El análisis FODA, permitió examinar a la empresa, enfocada hacia los factores claves de éxito de la empresa. De acuerdo a esto, el resultado del análisis, es el siguiente:

#### **3.7.2.1 Análisis interno**

##### Fortalezas

- Acuerdos comerciales con los clientes (mayoristas y supermercados)
- Representación exclusiva de la marca Don Café
- Suficiente espacio para almacenar la mercadería

##### Debilidades

- Abastecimiento de mercadería inadecuada
- Descoordinación en el despacho de pedidos
- Proveedor demora en la entrega de los pedidos.
- Insuficientes recursos humanos
- Sistema de información ineficiente
- Sistema de gestión inadecuado

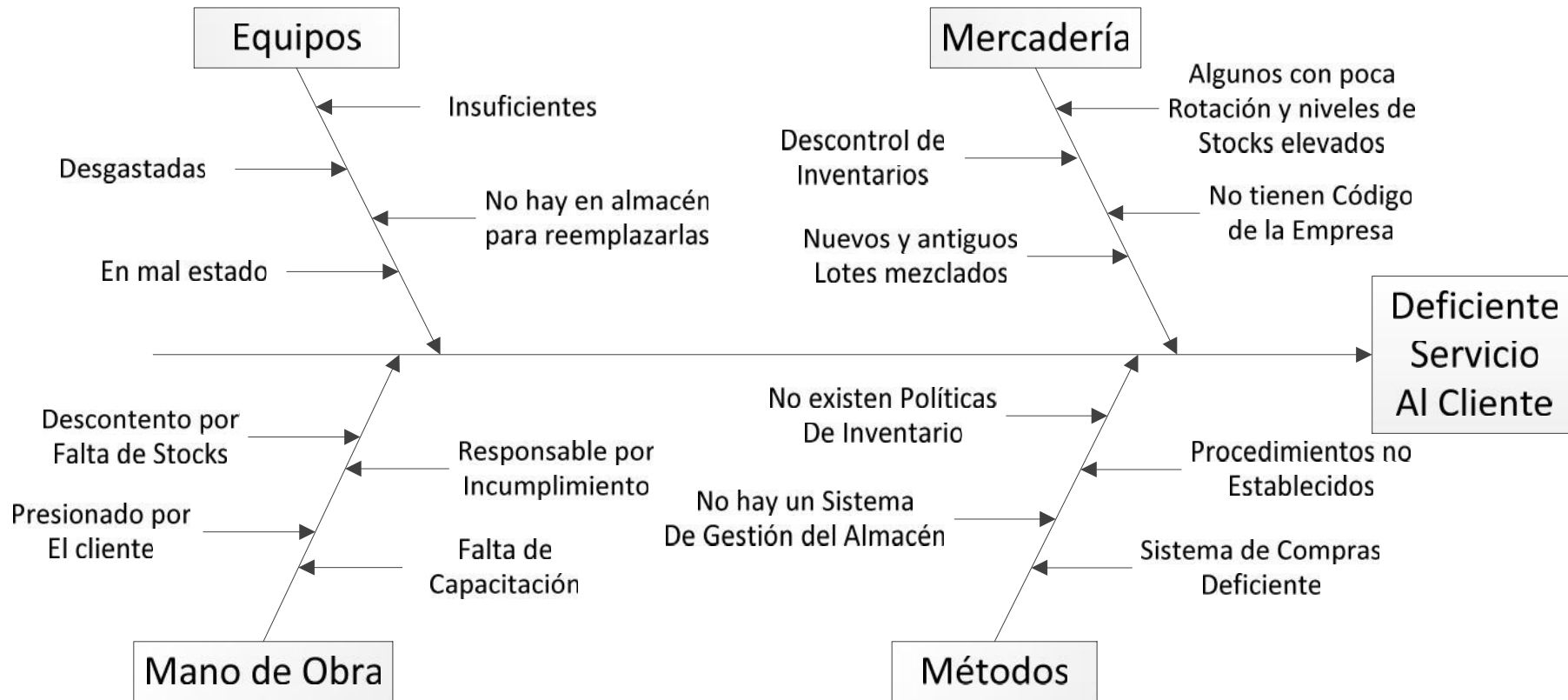


Figura 9: Diagrama de ISHIKAWA - empresa importadora RALAMN SAC

Fuente: Elaboración propia

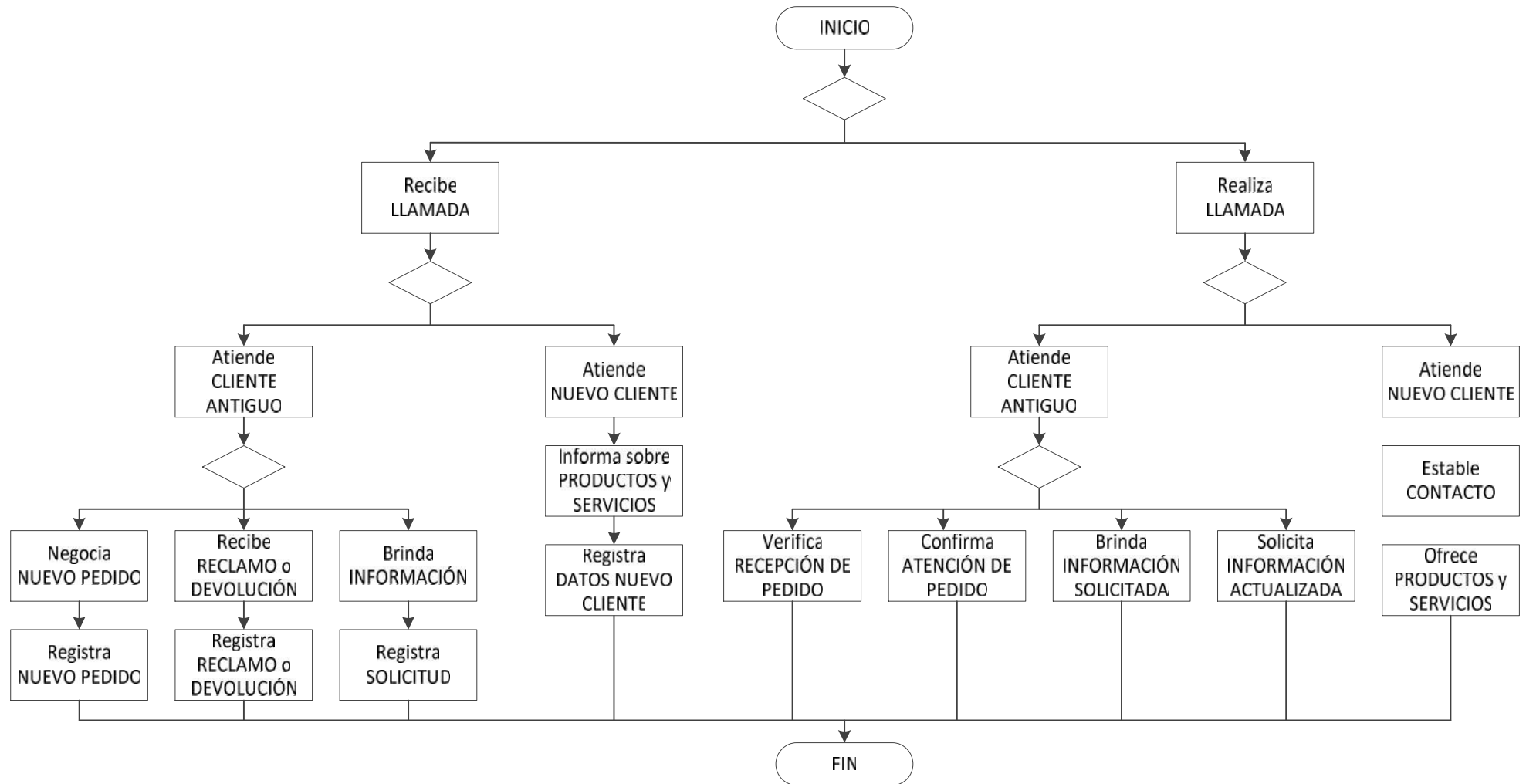


Figura 10: Diagrama de Bloques de los Procesos del Sistema de Gestión Logística- Empresa Importadora RALAMN SAC

Fuente: Elaboración propia



### **3.7.2.2 Análisis externo**

#### Amenazas

- Ingreso de nuevos productos al mercado
- Nuevos proveedores

#### Oportunidades

- Ventas online
- Mercados no atendidos
- Nuevos servicios de venta

### **3.7.3 Análisis de las ventas**

En cuanto las ventas por cada producto, De acuerdo a la información de las ventas mostrada en la tabla 6, no todos los productos se ofertan a todos los tipos de clientes, como es el caso del sobre de 25 gr que solo se ofrece a los puestos de mercados de Chiclayo. También, podemos observar que los sobres de 10 gr no se ofertan a los supermercados, del mismo modo los frascos de 150 gr tampoco se ofertan a las bodegas de Chiclayo.

En la entrevista con el gerente de la Empresa, se indicó que los pedidos se toman de las visitas que se realizan a los clientes, pero además se consideraba algunas llamadas por teléfono a la empresa, aunque no se atendía todos los pedidos debido a que se registraban los pedidos sin tener en cuenta los niveles de inventarios.

Hay la posibilidad de crecer en el mercado, debido a que nuevos clientes hacen sus pedidos, pero la empresa prioriza a los clientes antiguos, por tanto, en este caso hay pedidos que no se atienden.

Tabla 6: Ventas por productos (enero 2016 – diciembre 2016)

Productos/Centros Distribución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Sobre 10 gr</b>	<b>351</b>	<b>597</b>	<b>345</b>	<b>251</b>	<b>522</b>	<b>367</b>	<b>487</b>	<b>277</b>	<b>447</b>	<b>244</b>	<b>465</b>	<b>711</b>
Supermercados Chiclayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mayorista Chiclayo	72	120	98	79	140	87	125	95	111	80	104	150
Bodega Chiclayo	17	24	14	3	15	17	17	9	6	9	24	20
Puestos de mercado Chiclayo	49	114	48	25	65	56	59	29	47	26	62	95
Mayoristas Trujillo	125	216	128	79	185	126	164	84	154	83	161	259
Mayorista Chimbote	88	123	57	65	117	81	122	60	129	46	114	187
<b>Sobre 25 gr</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
Supermercados Chiclayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
mayorista Chiclayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bodega Chiclayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puestos de mercado Chiclayo	12	9	8	17	5	10	9	6	13	16	1	13
Mayoristas Trujillo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mayorista Chimbote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Frasco 85 gr</b>	<b>106</b>	<b>133</b>	<b>113</b>	<b>153</b>	<b>134</b>	<b>148</b>	<b>146</b>	<b>124</b>	<b>112</b>	<b>131</b>	<b>117</b>	<b>160</b>
Supermercados Chiclayo	26	11	27	12	18	20	23	18	25	15	25	16
Mayorista Chiclayo	16	28	23	36	39	33	22	11	20	22	34	32
Bodega Chiclayo	12	20	14	23	16	14	20	19	20	17	14	22
Puestos de mercado Chiclayo	23	34	17	35	25	35	34	31	24	24	12	30
Mayoristas Trujillo	17	37	32	44	27	42	36	41	13	51	24	43
Mayorista Chimbote	12	3	0	3	9	4	11	4	10	2	8	17
<b>Frasco 150 gr</b>	<b>188</b>	<b>201</b>	<b>141</b>	<b>204</b>	<b>219</b>	<b>207</b>	<b>238</b>	<b>150</b>	<b>176</b>	<b>211</b>	<b>197</b>	<b>253</b>
Supermercados Chiclayo	31	14	24	16	31	16	28	9	28	13	24	16
Mayorista Chiclayo	39	40	23	40	51	51	49	42	33	33	49	54
Bodega Chiclayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puestos de mercado Chiclayo	47	73	33	79	59	49	52	30	39	54	45	71
Mayoristas Trujillo	60	56	38	46	60	64	81	52	57	81	67	86
Mayorista Chimbote	11	18	23	23	18	27	28	17	19	30	12	26

Fuente: Elaboración propia

### 3.7.4 Análisis de las compras

En cuanto a las compras, no hay un programa en función a los requerimientos del mercado, sino más bien se tiene establecido una cantidad fija de la mercadería, así como también la frecuencia en el que se hacen de los pedidos, tal como se indica en la tabla siguiente.

Tabla 7: Programa de compras actual

Producto	Cantidad (cajas)	Periodos de compra
DON CAFÉ (frasco de vidrio) granulado de 10 gr	850	Cada 30 ó 40 días
DON CAFÉ (frasco de vidrio) granulado liofilizado de 25 gr	20	Cada 6 meses
DON CAFÉ (sobre) granulado liofilizado de 85 gr	400	Cada 3 ó 4 meses
DON CAFÉ (sobre) soluble de 150 gr	600	Cada 3 ó 4 meses

Fuente: Elaboración propia

Si bien la empresa es el representante y distribuidor oficial del producto en el Perú, con las cantidades que compra, no puede atender los pedidos recibidos, tampoco podrá crecer con rapidez en el mercado y menos podrá posicionar la marca.

### 3.7.5 Análisis del almacén

Por ahora el almacén de Chiclayo es suficiente en cuanto al espacio, pues almacena sin dificultad las cantidades que se piden. Una de las dificultades que existe es el control de inventarios, debido a que el sistema empleado (Sistema de inventarios periódico) no le permite actualizar los inventarios en forma inmediata, lo cual hace que se registren pedidos sin tener el nivel de inventarios real.

Otra de las dificultades, es saber con exactitud, los niveles de inventario, para decidir si debe comprometerse con un nuevo pedido, que luego no cumple. Esto se

debe a que el registro de las entradas y salidas se lleva en un cuaderno, lleno de enmendaduras, y que se realiza cada vez que se acuerdan. De esta manera, no se puede saber con precisión los niveles de inventario que se tienen de cada producto.

### 3.7.6 Análisis de la distribución

Una vez que los pedidos han sido preparados y están listos para la distribución, es el mismo almacenero que se encarga de llevar la mercadería a cada cliente. Esta repartición o distribución, no sigue ningún plan o estrategia de entrega, es decir, lo hace sin establecer alguna ruta o secuencia, basado en algún criterio como cercanía, importancia del cliente, tiempo de demora del pedido, etc.

Como no se tiene o establece una estrategia o ruta para la repartición, es que no solo no utiliza adecuadamente el tiempo para la repartición, sino que gasta más en el uso de combustible, lo que impacta en los costos de distribución.

### 3.7.7 Análisis del servicio al cliente

En este caso, hay dos problemas que están generando malestar en los clientes, que hacen que el servicio no sea bueno. Por un lado, se tiene la demora en la entrega de los pedidos a los clientes; por otro lado, se tiene que a algunos clientes no se les atiende con los pedidos debido a que no hay los niveles de existencia para poder atender sus pedidos.

Tabla 8: Registro de pedidos de clientes RALAMN en el año 2016

Productos/ Centros Distribución	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Sobre 10 gr	366	641	416	320	520	431	524	326	436	307	473	766	5.526
Sobre 25 gr	18	18	12	19	18	18	17	16	16	23	16	25	216
Frasco 85 gr	198	206	159	218	195	203	241	201	205	213	182	231	2.452
Frasco 150 gr	252	304	178	306	286	278	277	179	254	239	267	319	3.139

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Pedidos recibidos de Solubles Instantáneos C.A. en el año 2016

Producto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Sobre 10 gr	850		850		850		850		850		850		5.100
Sobre 25 gr	20		20		20		20		20		20		120
Frasco 85 gr	400			400			400			400			1.600
Frasco 150 gr	600			600			600			600			2.400

Fuente: Elaboración propia

Con las tablas 8 y 9, se puede observar que las cantidades registradas en las preventas son mayores a los pedidos recibidos de solubles en el año 2016. De esto, se puede ver claramente que no se ha atendido a todos los clientes de manera oportuna y muchos de los clientes ya no volvieron a realizar pedidos porque no fueron atendidos con los pedidos.

En el año 2016 se registraron pedidos de 5.526 cajas de sobres de 10 gr y solo se atendieron 5.100 cajas, por lo que hubo 426 cajas que no fueron atendidos, lo mismo ocurrió con los otros productos, no atendándose 16 cajas de sobres de 25 gr., 852 cajas de frascos de 85 gr., y 739 cajas de frascos de 150 gr.

Otro análisis sobre el cumplimiento en las entregas de los pedidos, se puede observar en las siguientes tablas:

Tabla 10: Incumplimiento entrega sobre de 10 gr en el año 2016

Sobre 10 gr	TOTAL, Pedidos	Incumplimiento	% Incumplimiento
Mayoristas – CHICLAYO	90	16	17.78%
Supermercados – CHICLAYO	0	0	0.00%
Bodegas – CHICLAYO	84	16	19.05%
Puestos de Mercado - CHICLAYO	112	18	16.07%
Mayoristas – TRUJILLO	103	23	22.33%
Mayoristas – CHIMBOTE	76	17	22.37%

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla se observa que hay un descuido por cumplir con las entregas a los mayoristas de Trujillo y Chimbote, pues tienen un porcentaje alto de incumplimiento respecto a los otros clientes.

Tabla 11: Incumplimiento entrega sobre de 25 gr en el año 2016

Sobre 25 gr	TOTAL Pedidos	Incumplimiento	% Incumplimiento
Mayoristas – CHICLAYO	0	0	0.00%
Supermercados – CHICLAYO	0	0	0.00%
Bodegas – CHICLAYO	0	0	0.00%
Puestos de Mercado - CHICLAYO	74	20	27.03%
Mayoristas – TRUJILLO	0	0	0.00%
Mayoristas – CHIMBOTE	0	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia

El incumplimiento en la entrega de sobres de 25 gr, no es justificado y menos que el porcentaje llegue a 27,03% como se ha observado en el año 2016. Este producto es exclusivo para los clientes de puestos de mercado y se debería cumplir mejor con ellos.

Tabla 12: Incumplimiento entrega frasco de 85 gr en el año 2016

Frasco 85 gr	TOTAL, Pedidos	Incumplimiento	% Incumplimiento
Mayoristas – CHICLAYO	108	21	19.44%
Supermercados – CHICLAYO	68	9	13.24%
Bodegas – CHICLAYO	133	33	24.81%
Puestos de Mercado - CHICLAYO	171	33	19.30%
Mayoristas – TRUJILLO	97	24	24.74%
Mayoristas – CHIMBOTE	26	9	34.62%

Fuente: Elaboración propia

En este caso, el incumplimiento de los frascos de 85 gr es bastante elevado, principalmente, con los mayoristas de Trujillo y Chimbote. También, se muestra un porcentaje elevado con las bodegas y los mayoristas de Chiclayo.

Tabla 13: Incumplimiento entrega frasco de 150 gr en el año 2016

Frasco 150 gr	TOTAL, Pedidos	Incumplimiento	% Incumplimiento
Mayoristas – CHICLAYO	155	17	10.97%
Supermercados – CHICLAYO	68	5	7.35%
Bodegas – CHICLAYO	0	0	0.00%
Puestos de Mercado - CHICLAYO	207	28	13.53%
Mayoristas – TRUJILLO	152	22	14.47%
Mayoristas – CHIMBOTE	66	8	12.12%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a al incumplimiento en la entrega de los frascos de 150 gr, se observa un incumplimiento más moderado que en los otros productos. Sin embargo, es una cifra que se debe de mejorar.

Un análisis más detallado, nos indica que la empresa cumple con los clientes solo con algunos productos, es decir, si debe de llevar dos tipos de productos, cumple con un producto y el otro se entrega después, justificándose con el cliente. Esto está generando costos de traslados innecesarios para la empresa y que está impactando en la rentabilidad de la empresa.

Este incumplimiento de los pedidos, crea un clima desfavorable para que la empresa pueda seguir creciendo, pues los clientes los están tomando por incumplidos, pues se le ofrece atender cierto producto y luego este no es atendido.

### **3.7.8 Análisis de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Logística**

No hay ningún análisis y menos algún documento que establezca los procesos del Sistema de Gestión Logística, por lo que los responsables realizan sus actividades a su libre albedrío, inclusive muchas de las veces las mismas actividades las realizan de diferente manera. Sería muy adecuado poder identificar los procesos

y establecer los procedimientos, para de esta manera, estandarizar las actividades diarias de la empresa.

### 3.7.9 Análisis de los principales indicadores de gestión

La empresa no emplea ningún indicador de gestión para evaluar los procesos del negocio. Solo se realizan las actividades y no se evalúan para tener una idea o precisar si la gestión se está llevando de manera eficiente. Como un punto de referencia para evaluar la investigación, se aplicaron los siguientes indicadores:

- Calidad de entrega

**Descripción:** Porcentaje de los pedidos de compra entregados sin ningún tipo de reclamo con respecto a defectos en la mercadería. Por ejemplo, empaque chancado o en mal estado, mercadería aplastada, mercadería con fecha de vencimiento muy próxima a vencer, mercadería maltratada (por traslado o manipuleo), otros.

**Fórmula:**

$$C d E = \frac{P \quad r_i \quad \sin r_i}{T \quad d \quad p \quad e} * 100$$

**Impacto:** Impacta en los costos, en el nivel de servicio y en la imagen de la empresa. En los costos impacta porque ha significado tener que reemplazar la mercadería incurriendo en gastos de traslado y pérdida de la mercadería. En el nivel de servicio porque el cliente no quedaba satisfecho. En la Imagen de la empresa porque el cliente no queda conforme con el incumplimiento.

**Aplicación:** Para el 2016, se tuvo:

Sobres de 10gr:  $\frac{4}{4} * 100 = 9,46\%$

Sobres de 25gr:  $\frac{6}{7} * 100 = 8,11\%$



$$\text{Fascos de 85gr: } \frac{5}{6} * 100 = 8,29\%$$

$$\text{Fascos de 150gr: } \frac{3}{6} * 100 = 6,02\%$$

Analizando los datos, podríamos decir que el que la calidad de entrega de la mercadería promedio es de: 7,97%

- Nivel de cumplimiento de entrega

**Descripción:** porcentaje de los pedidos de compra entregados en fecha posterior a lo ofrecido, es decir, se ha entregado con demora.

**Fórmula:**

$$C_1 \quad d \quad e: \quad = \frac{P \quad e \quad a \quad t_1}{T \quad d \quad p \quad e} * 100$$

**Impacto:** impacta en el nivel de servicio y en la imagen de la empresa. En el nivel de servicio porque el cliente no quedaba satisfecho. En la imagen de la empresa porque el cliente luego ponía cierta resistencia para realizar un nuevo pedido, además de los comentarios que vertía con otros clientes potenciales.

**Aplicación:** Para el 2016, se tuvo:

$$\text{Sobres de 10gr: } \frac{9}{4} * 100 = 19,35\%$$

$$\text{Sobres de 25gr: } \frac{2}{7} * 100 = 27,03\%$$

$$\text{Fascos de 85gr: } \frac{1}{6} * 100 = 21,39\%$$

$$\text{Fascos de 150gr: } \frac{8}{6} * 100 = 12,35\%$$

En cuanto al nivel de cumplimiento en la entrega de la mercadería promedio es de: 20.03%

De acuerdo al análisis del Sistema de Gestión Logística, la propuesta se centra en primer lugar, en plantear un nuevo modelo de gestión logística, que permita establecer los factores o los elementos en los cuales se sustentará el nuevo sistema de gestión logística. En segundo lugar, se tomará en cuenta los aspectos más relevantes, que, de acuerdo a la información recopilada, plantea inconformidades para mejorar el nivel de satisfacción del cliente. En la siguiente tabla se plantea las propuestas orientadas a la solución de los problemas más relevantes

Tabla 14: Propuestas de solución

Problema	Causas	Propuestas de solución
Atención de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay una persona responsable de los reclamos.</li> <li>• No hay un procedimiento establecido.</li> <li>• Para cambio de mercadería no hay el nivel de inventarios suficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Gestión Logística</li> <li>• Planificación de las Compras.</li> <li>• Gestión de Stocks o inventarios</li> <li>• Establecer los principales procesos de la Gestión Logística.</li> </ul>
Demora en la entrega de los pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Gestión logística con deficiencias.</li> <li>• Falta de un plan de compras adecuado.</li> <li>• Compras sin considerar el lead time adecuado.</li> <li>• Falta de planificación en la preparación y distribución de los pedidos.</li> <li>• No hay una política de control de inventarios.</li> </ul>	
Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No atención de los reclamos.</li> <li>• Demora en las entregas.</li> <li>• Mal estado de la mercadería.</li> <li>• Trato al cliente.</li> </ul>	Resolver el problema de atención de reclamos y la demora en la entrega de la mercadería.

Fuente: Elaboración propia

### 3.8 Modelo del Sistema de Gestión Logística

Tomando en consideración el modelo de gestión logística vigente, y habiendo determinado algunas deficiencias, es que, se ha desarrollado un nuevo modelo, integrando algunos elementos necesarios, para mejorar el desempeño del sistema de la Gestión Logística de la Empresa Importadora RALAMN S.A.C.

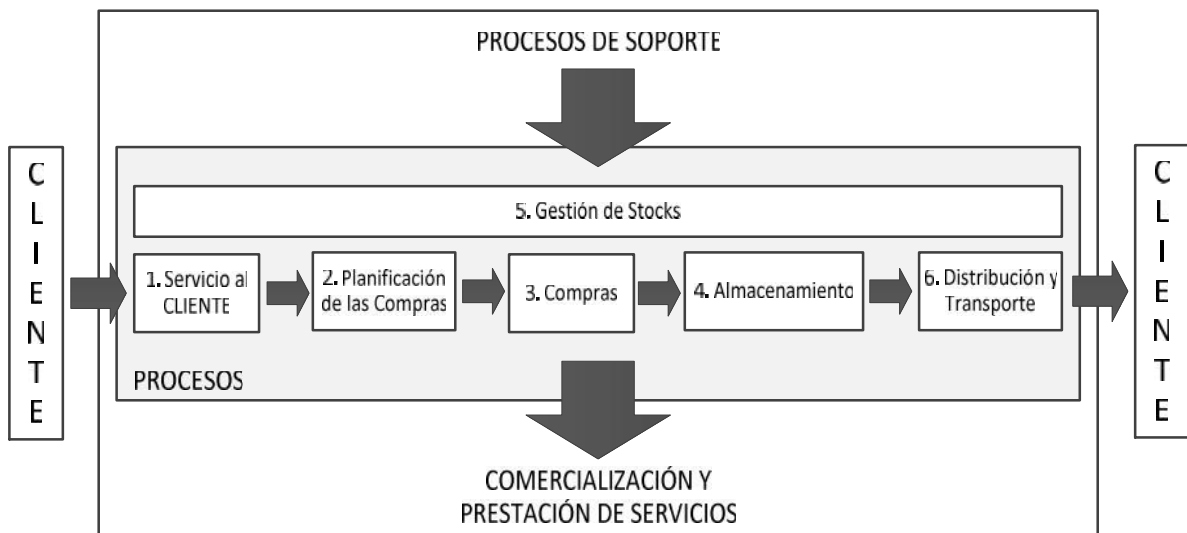


Figura 11: Nuevo Modelo de Gestión Logística - Empresa Importadora RALAMN SAC

Fuente: Elaboración propia

### 3.9 Procesos del Sistema de Gestión Logística

De acuerdo a lo analizado con las actividades que se desarrollan en la gestión logística de la empresa, se han establecido los procesos del sistema, como se indican a continuación:

#### a. Servicio al cliente

- a.1 Recibe y registra pedidos de los clientes.
- a.2 Recibe y registra reclamos y devoluciones.
- a.3 Confirma entrega de pedido.
- a.4 Coordina nuevos pedidos
- a.5 Informa sobre productos y servicios que ofrece
- a.6 Establece las buenas relaciones con los clientes

- a.7 Saluda al cliente en ocasiones importantes
- a.8 Mantiene la información actualizada del cliente.

**b. Planificación de las compras**

- b.1 Planifica las compras

**c. Compras**

- c.1 Coordina con proveedor nuevos pedidos
- c.2 Negocia con el proveedor entrega de pedidos, precios, pagos, etc.

**d. Almacenamiento**

- d.1 Recibe mercadería
- d.2 Verifica estado de mercadería
- d.3 Registra mercadería recibida
- d.4 Ubica mercadería en almacén
- d.5 Mantiene el almacén para garantizar buen estado de la mercadería
- d.6 Informa a compras sobre desabastecimiento.
- d.7 Prepara pedidos.

**e. Gestión de Stocks**

- e.1 Registra los movimientos de la mercadería (Kardex) (Entradas y salidas).
- e.2 Controla los niveles de stock de las mercaderías.

**f. Distribución y transporte**

- f.1 Programa entrega de pedidos
- f.2 Carga unidades de transporte
- f.3 Ejecuta programa de entrega de pedidos.

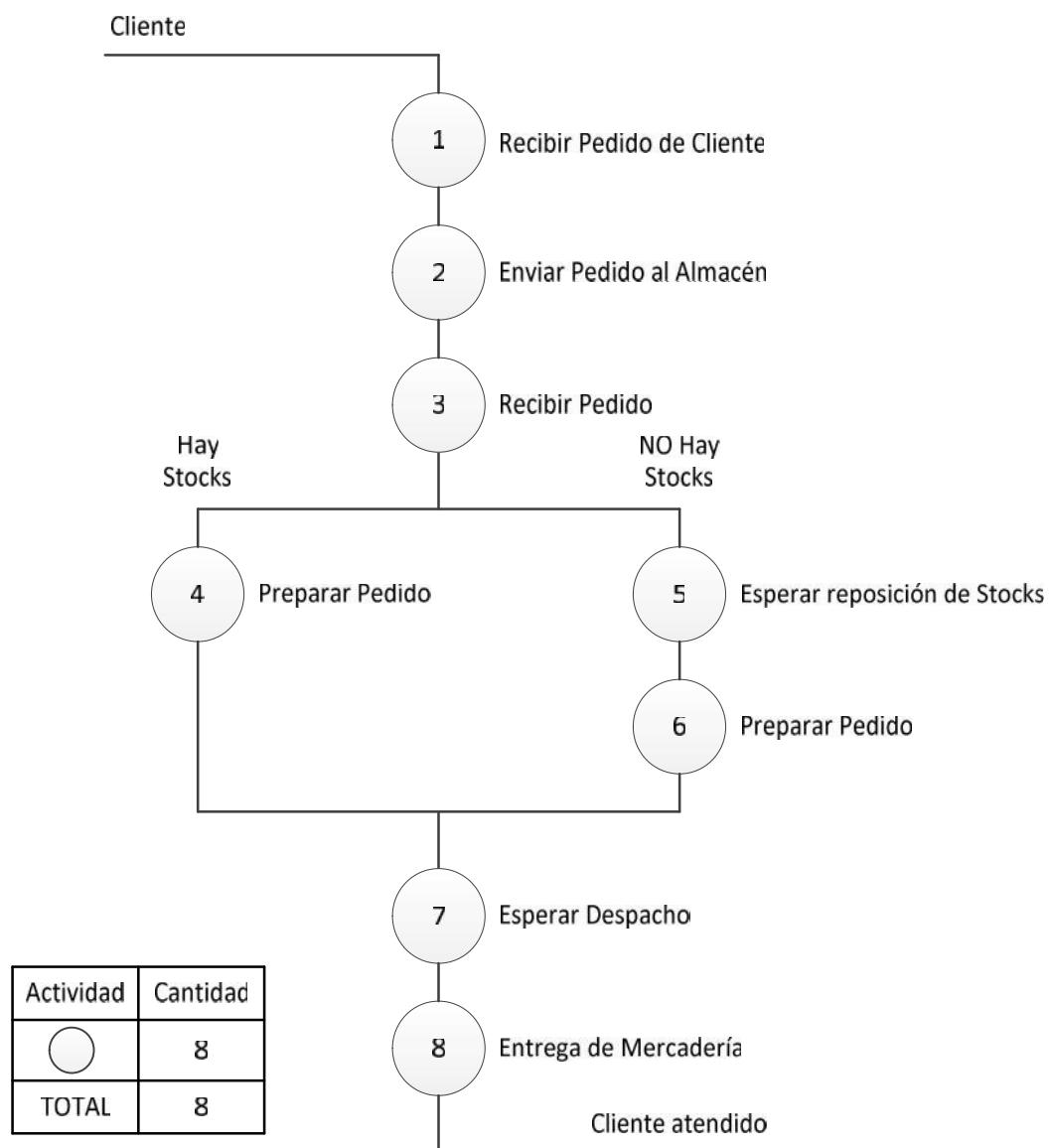


Figura 12: Diagrama de operaciones de recepción de un pedido

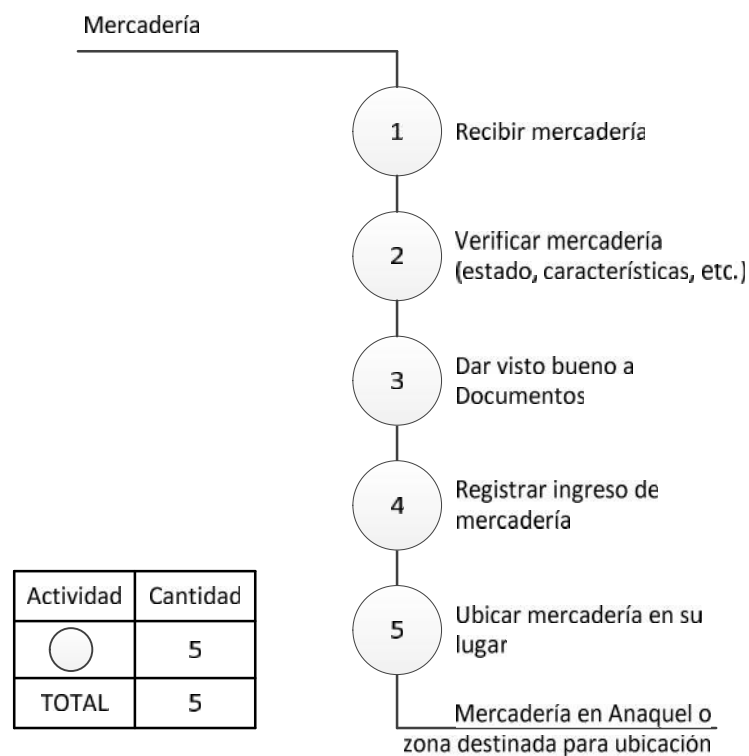


Figura 13: Diagrama de operaciones de recepción de mercadería en almacén

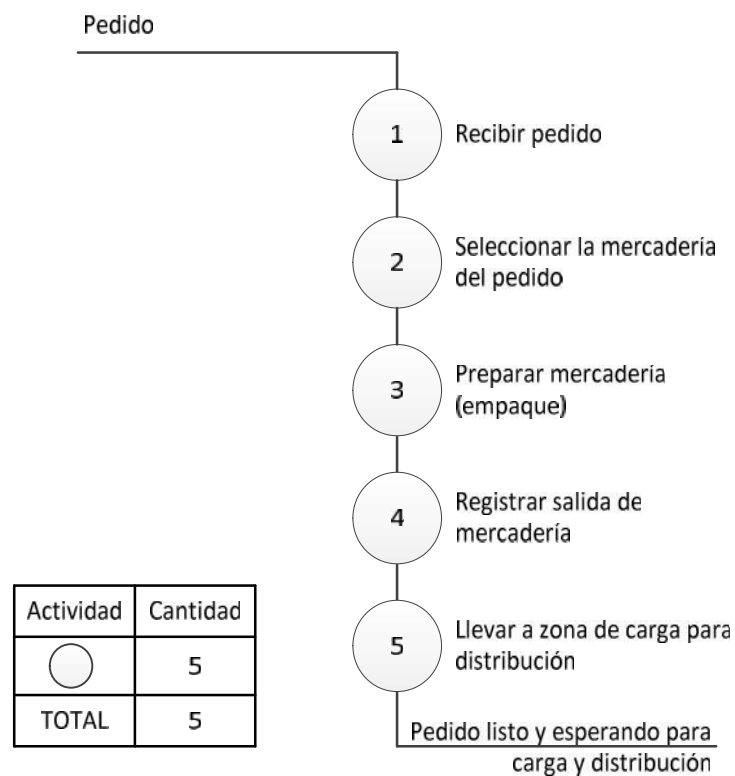


Figura 14: Diagrama de operaciones de preparación y empaque de pedidos

### 3.10 Planificación de compras

Para la planificación de las compras, se propone el método de planificación de los recursos de distribución (DRP).

El DRP es una herramienta para planear y controlar del inventario, así como minimizar los inventarios en el almacén. Esta herramienta ayudará a la empresa a determinar ¿QUÉ pedir?, ¿CUÁNTO pedir? y ¿CUÁNDO pedir?, para atender los pedidos de sus clientes.

Para poder aplicar el DRP, se han analizado los pedidos de los clientes del año 2016, siguiendo los siguientes pasos:

- Paso 1: Determinar los actores del mercado.

En este paso, se identificó como actores del mercado, los mayoristas de Chiclayo, los supermercados de Chiclayo, las bodegas de Chiclayo, los puestos de mercados de Chiclayo (del mercado Modelo, Mercado Central y Mercado Moshoqueque), los mayoristas de Trujillo y los mayoristas de Chimbote.

- Paso 2: Determinar los pedidos de los clientes identificados

Este paso, permitió registrar en una hoja de cálculo los pedidos por tipo de producto, mes y cliente. (Ver tablas en Anexo D)

Para este paso, se utilizó las hojas de registro de preventas y los documentos de pago de los clientes.

- Paso 3: Determinar el consumo semanal.

El consumo promedio se determinó relacionando el tamaño de los pedidos y la frecuencia de los pedidos. Se consideró que los clientes, realizan pedidos antes de que sus niveles de inventario se agoten.

- Paso 4: Determinar el tamaño de lote.

Como hay un promedio de demora entre el despacho y la llegada de la mercadería a RALAMN SAC, se ha establecido que los pedidos deberían atender un periodo de dos semanas, por tanto, la lotificación se estableció en

cantidad para dos periodos, para el caso de los clientes de Chiclayo y cuatro periodos para los clientes de Trujillo y Chimbote.

- Paso 5: Nivel de Inventarios.

El nivel de inventarios, se estableció, tomando en consideración un promedio de la aplicación de un muestreo entre algunos clientes tomados como referencia para determinar el nivel de inventarios de los clientes.

Con los datos anteriores, se estructuró una tabla como se muestra a continuación:

Tabla 15: Datos para aplicar el DRP – Sobre de 10 gr.

Centro de Distribución o Almacén	Consumo (caja/semana)	Tiempo de Abastecimiento (semanal)	Lote de Pedido	Existencias (cajas)
MAYCHI01	0.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI02	1.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI03	1.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI04	1.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI05	0.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI06	1.00	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI07	1.00	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI08	0.00	2	POQ p=2	0.00
MAYCHI09	1.00	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI10	1.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI11	1.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI12	1.00	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI13	0.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI14	0.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI15	0.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI16	1.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI17	1.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI18	0.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI19	1.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI20	1.50	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI21	1.50	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI22	1.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI23	0.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI24	1.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI25	1.00	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI26	0.00	2	POQ p=2	0.00
MAYCHI27	0.00	2	POQ p=2	0.00

Fuente: Elaboración propia



Centro de distribución o almacén	Consumo (caja/semana)	Tiempo de abastecimiento (semanal)	Lote de pedido	Existencias (cajas)
MAYCHI28	0.00	2	POQ p=2	0.00
MAYCHI29	0.50	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI30	0.25	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI31	0.75	2	POQ p=2	0.25
MAYCHI32	0.00	2	POQ p=2	0.00
Metro 1	0.00	2	POQ p=2	0.00
Metro 2	0.00	2	POQ p=2	0.00
Metro 3	0.00	2	POQ p=2	0.00
Metro 4	0.00	2	POQ p=2	0.00
Totus 1	0.00	2	POQ p=2	0.00
Totus 2	0.00	2	POQ p=2	0.00
Totus 3	0.00	2	POQ p=2	0.00
Plaza Vea 1	0.00	2	POQ p=2	0.00
Plaza Vea 2	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI01	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI02	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI03	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI04	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI05	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI06	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI07	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI08	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI09	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI10	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI11	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI12	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI13	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI14	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI15	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI16	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI17	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI18	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI19	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI20	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI21	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI22	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI23	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI24	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI25	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI26	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI27	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI28	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI29	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI30	0.25	2	POQ p=2	0.25

Fuente: Elaboración propia

Centro de distribución o almacén	Consumo (caja/semana)	Tiempo de abastecimiento (semanal)	Lote de pedido	Existencias (cajas)
BODCHI31	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI32	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI33	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI34	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI35	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI36	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI37	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI38	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI39	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI40	0.00	2	POQ p=2	0.00
BODCHI41	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI42	0.25	2	POQ p=2	0.25
BODCHI43	0.25	2	POQ p=2	0.25
PMCHI01	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI02	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI03	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI04	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI05	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI06	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI07	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI08	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI09	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI10	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI11	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI12	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI13	0.25	2	POQ p=2	0.25
PMCHI14	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI15	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI16	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI17	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI18	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI19	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI20	0.25	2	POQ p=2	0.25
PMCHI21	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI22	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI23	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI24	1.00	2	POQ p=2	0.25
PMCHI25	0.25	2	POQ p=2	0.25

Fuente: Elaboración propia

Centro de distribución o almacén	Consumo (caja/semana)	Tiempo de abastecimiento (semanal)	Lote de pedido	Existencias (cajas)
PMCHI26	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI27	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI28	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI29	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI30	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI31	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI32	0.25	2	POQ p=2	0.25
PMCHI33	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI34	0.25	2	POQ p=2	0.25
PMCHI35	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI36	0.25	2	POQ p=2	0.25
PMCHI37	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI38	0.25	2	POQ p=2	0.25
PMCHI39	0.75	2	POQ p=2	0.25
PMCHI40	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI41	0.50	2	POQ p=2	0.25
PMCHI42	0.00	2	POQ p=2	0.00
PMCHI43	0.25	2	POQ p=2	0.25
MAYTRU01	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU02	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU03	0.75	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU04	0.75	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU05	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU06	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU07	2.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU08	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU09	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU10	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU11	1.75	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU12	2.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU13	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU14	1.75	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU15	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU16	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYTRU17	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYTRU18	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYTRU19	0.75	4	POQ p=4	0.25

Fuente: Elaboración propia

Centro de distribución o almacén	Consumo (caja/semana)	Tiempo de abastecimiento (semanal)	Lote de pedido	Existencias (cajas)
MAYTRU20	1.75	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU21	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU22	2.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU23	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU24	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYTRU25	2.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU26	0.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU27	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU28	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYTRU29	0.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU30	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU31	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU32	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU33	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYTRU34	0.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU35	1.75	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU36	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU37	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYTRU38	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYCHIM01	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM02	1.75	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM03	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM04	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYCHIM05	1.75	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM06	0.25	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM07	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM08	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYCHIM09	0.50	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM10	1.75	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM11	0.75	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM12	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM13	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYCHIM14	0.00	4	POQ p=4	0.00
MAYCHIM15	0.75	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM16	1.75	4	POQ p=4	0.25

Fuente: Elaboración propia

Centro de distribución o almacén	Consumo (caja/semana)	Tiempo de abastecimiento (semanal)	Lote de pedido	Existencias (cajas)
MAYCHIM17	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM18	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM19	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM20	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM21	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM22	1.50	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM23	0.75	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM24	0.75	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM25	1.25	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM26	1.00	4	POQ p=4	0.25
MAYCHIM27	2.00	4	POQ p=4	0.25
Mayoristas Chiclayo	0.00	0	L x L	0.00
Supermercados	0.00	0	L x L	0.00
Bodegas	0.00	0	L x L	0.00
Puestos de Mercado	0.00	0	L x L	0.00
Mayoristas Trujillo	0.00	0	L x L	0.00
Mayoristas Chimbote	0.00	0	L x L	0.00
Chiclayo	0.00	0	L x L	0.00
Trujillo	0.00	0	L x L	0.00
Chimbote	0.00	0	L x L	0.00
RALAMN SAC	0.00	4	L x L	36.00

Fuente: Elaboración propia

Para los otros productos, también se elaboraron tablas similares.

Con la información, se procedió a aplicar el DRP para cada producto, con la ayuda de MS EXCEL. Los resultados que se obtuvieron para planificar los pedidos y la distribución del primer semestre de 2017, es como se indica en las tablas siguientes. Para la planificación final, se han establecido escenarios que tienen que ver con el tamaño de lote a pedir, pues cada modelo, plantea niveles de inventarios diferentes, lo cuales impactan en los costos de almacenamiento y en los costos de quiebres de stock o de oportunidad que por no tener los niveles de inventarios adecuados podría no atenderse la demanda cuando estos se requieran.

**Lotificación L x L** (pedir lo que se necesita atender):

Tabla 16: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10 gr.

Almacén – Sobre de 10gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades brutas	387	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	61	15	0	0
	Recepciones programadas	850																								
	Disponibles (Existencias)	36	499	169	137	66	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades netas	0	0	0	0	0	294	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	61	15	0	0
	Recepción planeada	0	0	0	0	0	294	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	61	15	0	0
	Lanzamiento de pedido	0	0	0	0	0	294	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	61	15	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr.

Almacén – Sobre de 25gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	26	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	20																								
	Disponibles (Existencias)	1	20	20	19	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas	25	0	0	0	6	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	0	0	0
	Recepción Planeada	25	0	0	0	6	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	25	0	0	0	6	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr.

Almacén – Frasco de 85gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	152	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	12	3	0	0	
	Recepciones Programadas	400																									
	Disponibles (Existencias)	23	271	215	193	181	104	48	26	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	12	3	0	0
	Recepción Planeada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	12	3	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	12	3	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr.

Almacén – Frasco de 150gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	164	414	20	48	32	48	20	48	32	328	20	48	32	48	20	48	32	242	20	48	16	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	600																								
	Disponibles (Existencias)	15	451	37	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas	0	0	0	31	32	48	20	48	32	328	20	48	32	48	20	48	32	242	20	48	16	0	0	0	0
	Recepción Planeada	0	0	0	31	32	48	20	48	32	328	20	48	32	48	20	48	32	242	20	48	16	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	31	32	48	20	48	32	328	20	48	32	48	20	48	32	242	20	48	16	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Lotificación POQ p=8** (hacer pedidos para cubrir requerimientos de 8 semanas o 2 meses):

Tabla 20: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10gr.

Almacén – Sobre de 10gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	387	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	61	15	0	0	
	Recepciones Programadas	850																									
	Disponibles (Existencias)	36	499	169	137	66	36	596	564	493	463	133	101	30	0	596	564	493	463	133	101	30	0	15	0	0	
	Necesidades Netas	0	0	0	0	0	294	0	0	0	0	0	0	0	0	330	0	0	0	0	0	0	0	61	0	0	0
	Recepción Planeada	0	0	0	0	0	890	0	0	0	0	0	0	0	0	926	0	0	0	0	0	0	0	76	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	890	0	0	0	0	0	0	0	0	926	0	0	0	0	0	0	0	76	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr.

Almacén – Sobre de 25gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	26	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas	25																									
	Disponibles (Existencias)	1	0	0	51	51	26	26	25	25	0	0	51	51	26	26	25	25	0	0	25	25	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	52	0	0	0	0	0	0	0	52	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	52	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia



Tabla 22: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr.

Almacén – Frasco de 85gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	152	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	12	3	0	0
	Recepciones Programadas	400																								
	Disponibles (Existencias)	23	271	215	193	181	104	48	26	14	257	201	179	167	90	34	12	0	182	126	104	92	15	3	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	0	0	0	77	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	320	0	0	0	0	0	0	0	259	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	320	0	0	0	0	0	0	0	0	259	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr.

Almacén – Frasco de 150gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	164	414	20	48	32	48	20	48	32	328	20	48	32	48	20	48	32	242	20	48	16	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	600																								
	Disponibles (Existencias)	15	451	37	17	569	537	489	469	421	389	61	41	593	561	513	493	445	413	171	151	103	87	87	87	87
	Necesidades Netas		0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	600	0	0	0	0	0	0	0	600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Lotificación Múltiplo de cantidad preestablecida** (hacer pedidos equivalentes a múltiplo de cantidades preestablecidas):

Tabla 24: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10gr.

Almacén – Sobre de 10gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	387	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	61	15	0	0
	Recepciones Programadas	850																								
	Disponibles (Existencias)	36	499	169	137	66	36	556	524	453	423	93	61	840	810	480	448	377	347	17	835	764	734	673	658	658
	Necesidades Netas	0	0	0	0	0	294	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	850	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr.

Almacén – Sobre de 25gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	26	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	25																								
	Disponibles (Existencias)	1	0	0	19	19	14	14	13	13	8	8	7	7	2	2	1	1	16	16	15	15	10	10	10	10
	Necesidades Netas		0	1	0	6	0	0	0	12	0	0	0	18	0	0	0	24	0	0	0	10	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	20	0	20	0	0	0	20	0	0	0	20	0	0	0	40	0	0	0	20	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	20	0	0	0	20	0	0	0	40	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr.

Almacén – Frasco de 85gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	152	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	12	3	0	0	
	Recepciones Programadas	400																									
	Disponibles (Existencias)	23	271	215	193	181	104	48	26	14	337	281	259	247	170	114	92	80	3	347	325	313	236	224	221	221	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr.

Almacén – Frasco de 150gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	164	414	20	48	32	48	20	48	32	328	20	48	32	48	20	48	32	242	20	48	16	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas	600																									
	Disponibles (Existencias)	15	451	37	17	528	496	448	428	380	348	20	0	442	410	362	342	294	262	20	0	16	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	559	0	0	0	0	0	0	0	490	0	0	0	0	0	0	0	64	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	490	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Lotificación FOQ de tamaño de pedido preestablecida** (hacer pedidos fijos cada vez que sea necesario):

Tabla 28: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 10gr.

Almacén – Sobre de 10gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	387	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	330	32	71	30	61	15	0	0
	Recepciones Programadas	850																								
	Disponibles (Existencias)	36	499	169	137	66	36	556	524	453	423	93	61	840	810	480	448	377	347	17	835	764	734	673	658	658
	Necesidades Netas	0	0	0	0	0	294	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	850	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	0	850	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Sobre de 25gr.

Almacén – Sobre de 25gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	26	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	1	0	25	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	25																								
	Disponibles (Existencias)	1	0	0	19	19	14	14	13	13	8	8	7	7	2	2	1	1	-4	16	15	15	10	10	10	10
	Necesidades Netas		0	1	0	6	0	0	0	12	0	0	0	18	0	0	0	24	4	0	0	10	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	20	0	20	0	0	0	20	0	0	0	20	0	0	0	20	20	0	0	20	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	40	0	0	0	20	0	0	0	20	0	0	0	20	20	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 85gr.

Almacén – Frasco de 85gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	152	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	56	22	12	77	12	3	0	0
	Recepciones Programadas	400																								
	Disponibles (Existencias)	23	271	215	193	181	104	48	26	14	337	281	259	247	170	114	92	80	3	347	325	313	236	224	221	221
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31: Planificación de Requerimientos de Distribución – Plan de Pedidos – Frasco de 150gr.

Almacén – Frasco de 150gr		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades brutas	164	414	20	48	32	48	20	48	32	328	20	48	32	48	20	48	32	242	20	48	16	0	0	0	0
	Recepciones programadas	600																								
	Disponibles (Existencias)	15	451	37	17	569	537	489	469	421	389	61	41	593	561	513	493	445	413	171	151	103	87	87	87	87
	Necesidades netas		0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción planeada		0	0	600	0	0	0	0	0	0	0	600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de pedido	0	0	0	0	0	0	0	600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Analizando los pedidos de acuerdo a los pedidos planificados por tipo de tamaño de lote, se determina:

- Lote x lote
  - Se pide solo lo que la proyección de pedidos de los clientes se ha estimado.
  - No se incurre en costos de almacenamiento, debido a que se pide lo que se va a despachar.
  - El número de pedidos, aumenta, de acuerdo a los pedidos que se deben atender.
  - La mercadería no corre el riesgo de perderse por superar las fechas de vencimiento.
  - Dificultad para atender algún pedido no previsto debido a que no hay inventario para atenderse, con lo que se podría perder una oportunidad de venta y un cliente potencial.
  - Si la mercadería se demora más de lo que debe, entonces, se incumpliría con las fechas ofrecidas de atención.
  
- POQ (p=8)
  - Se pide proyectando garantizar los requerimientos de los clientes de hasta ocho semanas después.
  - El número de pedidos, es mínimo, debido a que cada pedido, se ha proyectado para cubrir pedidos de hasta ocho semanas.
  - Se incurre en costos por almacenamiento de mercadería.
  
- Múltiplo cantidad preestablecida
  - Se hace pedidos por cantidades múltiplos de la cantidad preestablecida.
  - El número de pedidos, es mínimo, debido a que la cantidad solicitada es una cantidad grande.
  - Se incurre en costos por almacenamiento de mercadería
  
- FOQ cantidad preestablecida
  - Se hace pedidos por cantidades fijas iguales a la cantidad preestablecida. Este es lo que se ha venido aplicando.

- El número de pedidos es mínimo, debido a que la cantidad solicitada es suficiente por ahora.
- Se corre el riesgo de que, si la cantidad necesitada fuera mayor a la cantidad preestablecida, no se atiende lo que el mercado necesita.

De acuerdo a lo anterior, y analizando las ventajas y desventajas para la empresa, se ha determinado que la empresa debería aplicar el plan POQ para periodos de 8 semanas, debido a que hace pedidos para garantizar los requerimientos de los clientes con anticipación, el número de pedidos es mínimo, y las cantidades que se solicitan no hacen que la empresa tenga que invertir mucho dinero.

Para el cumplimiento y éxito de la programación de los pedidos, que mejore el servicio al cliente en entrega oportuna de los pedidos, fue necesario realizar en la tercera semana de diciembre un pedido de cada producto, para que llegue la última semana del mes de diciembre de 2016, lo cual se cumplió, y con esto se garantizó la programación y atención oportuna de los próximos pedidos para el 2017.

### **3.11 Gestión de Stocks e Inventarios**

En control de los inventarios estará reforzada por la planificación de los requerimientos, pero será necesario, llevar un control más estricto de los movimientos dentro del almacén que garantice los niveles de inventario, que ayude a tomar las decisiones adecuadas, además de proteger la inversión que significa tener mercadería en el almacén.

Para llevar el control adecuado, se ha establecido, implementar una hoja de control visible de inventarios (ver anexo G), donde se registrarán todos los movimientos que se realicen con la mercadería. Cada producto, tiene su hoja de control visible, donde se registran tanto las entradas (ingreso), como las salidas por ventas, debiéndose registrar en forma inmediata a la transacción. Esto ayudará para que en cualquier momento se pueda verificar los niveles de inventarios o stocks, en forma inmediata. Esta información, permitirá realizar otras proyecciones o estimaciones que podrían ayudar a brindar un mejor servicio a los clientes.

Además, para tener un control de las llegadas de mercadería se ha implementado un documento denominado nota de ingreso, en donde se registrará lo que realmente se ha recibido en buenas condiciones y se interna en el almacén para cubrir los requerimientos de los clientes.

Con la implementación de estos documentos, ahora, se podrá determinar los ingresos de la mercadería y las salidas de mercadería en forma más adecuada, y, sobre todo, permitirá realizar un control más estricto de los movimientos en el almacén y poder tomar mejores decisiones no solo para nuevos pedidos, sino para ofrecer con más certeza nuevos requerimientos de clientes.

Esta implementación debe contribuir a mejorar el servicio al cliente, garantizando que los niveles de inventarios, cumplan o no con los requerimientos de los clientes.

### **3.12 Evaluación de la implementación**

Para la evaluación, se tomó en consideración el incumplimiento de los pedidos, porque esto está directamente relacionado con el servicio al cliente.

De la información recopilada las tasas de incumplimiento de los pedidos, en promedio general para los clientes de Chiclayo están en un promedio de 17,14%, mientras que para los clientes fuera de Chiclayo (Trujillo y Chimbote), está por un promedio de 21,78%. Es importante destacar que se debe mejorar la atención de los clientes fuera de Chiclayo, ya que es una buena oportunidad para crecer en ese mercado.

Se implementó el Plan de Requerimientos de Distribución (DRP) elaborado en el mes de diciembre, para ser aplicado desde la primera semana de enero y se observó la atención de los pedidos durante los cuatro primeros meses del año 2017, llevándose un control de los pedidos, fechas ofrecidas de entrega y fechas de atención, para evaluar la implementación de la propuesta, y los resultados fueron muy favorables, pues se pudo atender casi todos los pedidos, por ahí uno que otro



contratiempo, pero se pudo determinar que la aplicación de esta herramienta, ha permitido a la empresa poder atender los pedidos y mejorar la satisfacción de los clientes, ha realizado los pedidos en las cantidades necesarias y en los momentos oportunos, lo que ha significado para la empresa aprovechar mejor su capital, al no tener mercadería inmovilizada.

Al no realizar compras fijas, sino compras según la proyección del mercado, se genera un ahorro importantísimo por inventario inmovilizado, que ayudaría a la empresa a utilizar mejor su capital.

# **CAPITULO IV**

## **ANÁLISIS E**

### **INTERPRETACIÓN DE**

#### **RESULTADOS**

#### 4.1 Resultados

- **TAMAÑO DE MUESTRA DE LOS CLIENTES IMPORTADORA RALAMN SAC**

Para calcular el tamaño de muestra, la interpretación es como se indica a continuación.

Tabla 32: Clientes por tipo de la empresa IMPORTADORA RALAMN SAC

Tipo de Cliente	Zona/Negocio	Nro. Clientes	TOTAL
Mayoristas	Trujillo	38	97
	Chimbote	27	
	Chiclayo	32	
Supermercado	Metro	4	8
	Tottus	3	
	Plaza Vea	1	
Bodegas	Chiclayo	43	43
Puntos de mercado	Lima	46	89
	Chiclayo	43	
TOTAL			237

Fuente: Elaboración propia

Para calcular la muestra de los clientes por tipos, se utilizará la siguiente fórmula:

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

Donde:

Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95%

p = Probabilidad de aciertos = 50% = 0.5

q = Probabilidad de fracasos = 50% = 0.5

E = Error estándar = 5% = 0.05

N = Población = 237

n<sub>0</sub> = Primera aproximación

n = tamaño de muestra

Con estos datos hallamos la muestra de la siguiente forma:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(237)}{0.05^2 (237-1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)} = \frac{227,61}{1,55} = 146,85 \approx 147$$

La muestra es igual 147 clientes.

Para que la muestra sea representativa y todos los tipos de clientes tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, se proporcionalizará empleándose la siguiente fórmula:

$$n_h = \frac{n}{N} \times Nh$$

Donde:

$n_h$  = Estrato de la muestra

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Población

$Nh$  = Estrato de la población

De esta manera, la muestra, por cada provincia del estudio, quedaría, así:

Tabla 33: Muestra estratificada de los clientes de la Empresa IMPORTADORA RALAMN SAC

Tipo de cliente	Zona/negocio	Nro. clientes	Tamaño de muestra
Mayoristas	Trujillo	38	24
	Chimbote	27	17
	Chiclayo	32	20
Supermercado	Metro	4	2
	Totus	3	2
	Plaza Vea	1	1
Bodegas	Chiclayo	43	27
Puntos de mercado	Lima	46	28
	Chiclayo	43	27
TOTAL			148

Fuente: Elaboración propia

Se aplicaron 148 encuestas según la tabla anterior. Los datos se procesaron y la interpretación es como se indica a continuación.

- **PORCENTAJE DE RECLAMOS Y/O DEVOLUCIONES**

Este es un punto muy delicado y que se necesita resolver muy rápido, de acuerdo a los datos obtenidos por los instrumentos aplicados se obtuvo que debido a un 67.57% de los clientes no están conformes con la atención de los reclamos y/o devoluciones. El 31,08% considera que el servicio de atención a los reclamos y/o devoluciones no es bueno. No atender los reclamos y las devoluciones afecta la imagen empresarial, lo cual bloquea el acceso de nuevos o potenciales clientes.



Figura 15: Calificación en la Atención de reclamos y devoluciones

La implementación del sistema de gestión logística mejoró la atención de reclamos y/o devoluciones, se obtuvo que la atención de reclamos y/o devoluciones se ha reducido en un 52.03%. Siendo un 15.54% el servicio de atención a los reclamos y/o devoluciones no es bueno, como se observa en la figura 16.

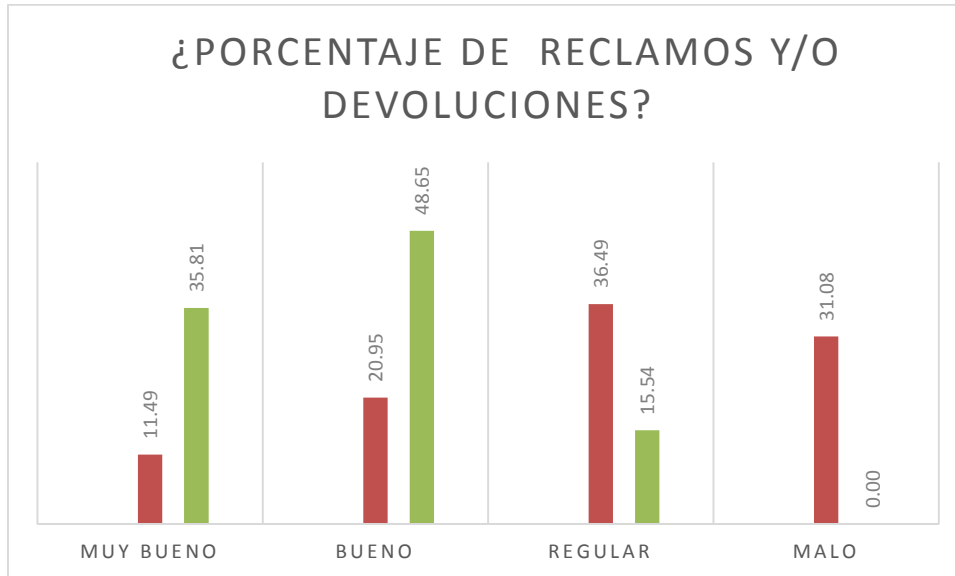


Figura 16: Calificación en la Atención de reclamos y devoluciones

- **DEMORA EN ENTREGA DE PEDIDOS**

Como se había indicado antes, la oportunidad en las entregas, contribuye en el nivel de satisfacción de los clientes. Por eso, hay que buscar revertir esta situación, ya que de acuerdo a los datos obtenidos por los instrumentos aplicados se obtuvo que casi el 50% de nuestros clientes no están conformes con la oportunidad de entrega de los pedidos. El 22.30% dice que la oportunidad de entrega de los pedidos no es bueno (ver figura 17). El 59% de los clientes indican que cuando sus pedidos no llegan a tiempo, estos demoran en promedio entre 6 y 10 días, lo cual es mucho tiempo sobre todo en un mercado muy competitivo como el que estamos viviendo. Un 21% de los clientes dice que su mercadería llega después de 10 días (ver figura 18), y esto es aún más preocupante. Este punto es de mucho cuidado y se debe buscar de manera urgente de mejorarse.



Figura 17: Calificación de la oportunidad de entrega los pedidos



Figura 18: Tiempo que demoran en entregar los pedidos

Se puede observar el tiempo que demoran en entregar los pedidos a mejorado aplicando **DRP Lotificación POQ p=8** (hacer pedidos para cubrir requerimientos de 8 semanas o 2 meses) , se obtuvo que la oportunidad de entrega de los pedidos se ha reducido en un 37.84%, se estima que el 12.16% de la oportunidad de entrega de los pedidos no es bueno (ver figura 19) y el tiempo que demoran en entregar los pedidos también se ha reducido en un 45%, el 14% de los clientes dice que su mercadería llega dentro de 6 a 10 días. (Ver figura 20).

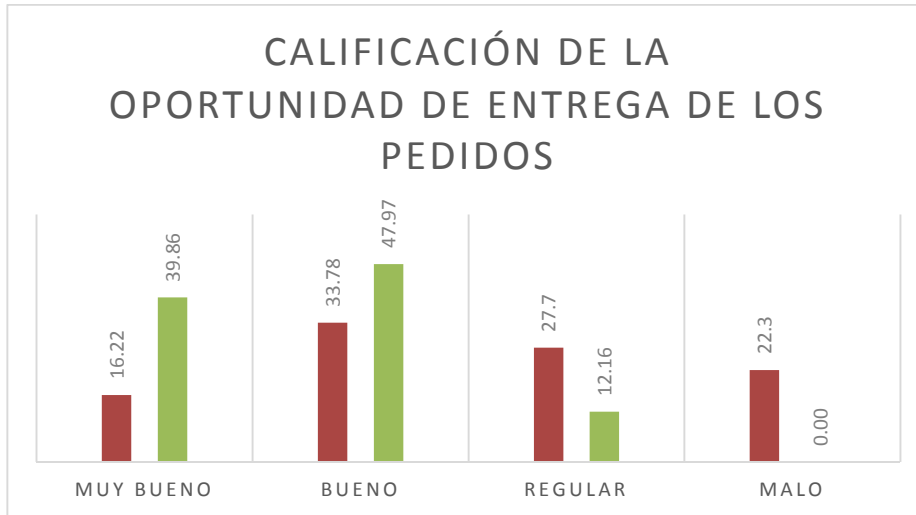


Figura 19: Calificación de la oportunidad de entrega de los pedidos.

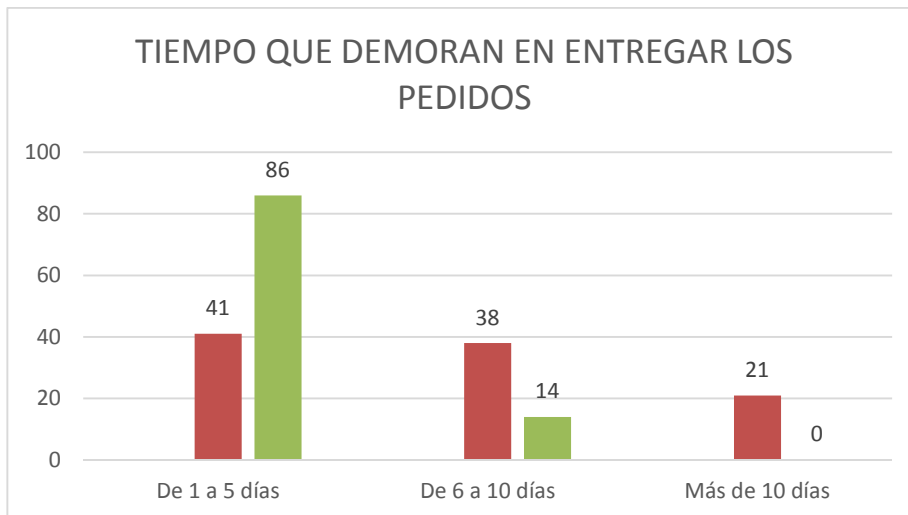


Figura 20: Tiempo que demoran en entregar los pedido.



- **EFICIENCIA DE ABASTECIMIENTO DE PEDIDOS**

Si hubiéramos seguido con el plan anterior de realizar pedidos, de acuerdo a los datos obtenidos por los instrumentos aplicados se obtuvo lo siguiente:

Tabla 34: Total Pedidos Sistema Tradicional

Producto	Pedido (cajas)	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	TOTAL
Sobre 10 gr	850	850		850		850	2.550
Sobre 25 gr	20	20		20		20	60
Frasco 85 gr	400	400			400		800
Frasco 150 gr	600	600			600		1.200

Fuente: Elaboración propia

Aplicando el DRP (Planeamiento de requerimientos de distribución), los pedidos se realizaron de la siguiente manera:

Tabla 35: Total PEDIDO de acuerdo a DRP

Producto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	TOTAL
Sobre 10 gr	890	0	926	0	76	1.892
Sobre 25 gr	0	52	0	26	0	78
Frasco 85 gr	320	0	259	0	0	579
Frasco 150 gr	0	490	0	64	0	554

Fuente: Elaboración propia

Como se observa el número de cajas que se han comprado han sido menores, lo cual ha permitido para la empresa un ahorro de inventario, de: 693.885,44 soles.

Tabla 36: Ahorro por Inventario

Producto	Ahorro por Inventario
Sobre 10 gr	552.989,78
Sobre 25 gr	
Frasco 85 gr	29.344,38
Frasco 150 gr	111.551,28
TOTAL	693.885,44

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Discusión de resultados

La Investigación mejora el servicio al cliente de la Empresa Importadora RALAMN S.A.C. luego de haber identificado algunos problemas en el Sistema de Gestión Logística que afecta al servicio del cliente, creando una imagen institucional inadecuada. Las compras se habían establecido de manera empírica, sin saber exactamente los requerimientos de los clientes, con lo cual se incumplía con los pedidos, por lo tanto se decidió analizar implementar un sistema DRP (hacer pedidos para cubrir requerimientos de 8 semanas o 2 meses), en la cual hemos mejorado los reclamos y/o devoluciones en un 52.03%, también se mejoró en un 37.84% la entrega oportuna de los pedidos entregándole su mercadería a tiempo dentro de un plazo de 1 a 10 días y con respecto a la eficiencia de abastecimientos de pedidos, se realizó el plan de requerimientos para cubrir pedidos de 8 semanas o 2 meses, lo cual ha permitido para la empresa un ahorro de inventario de 693.885,44 soles. por lo tanto los procesos logísticos han incrementado valor para los clientes.

Otro punto que debemos recalcar en cuanto al almacén el control de inventarios no era adecuado, además de no conocerse con precisión los niveles de inventario, con lo que también se ofrecía a los clientes los productos sin saber si se podía cumplir, La distribución de los pedidos, se ha estado haciendo sin establecer una ruta adecuada, que le permitiera utilizar el recurso tiempo y tecnológico de manera más eficiente. Esto nos llevó a implementar la documentación Kardex y notas de ingresos, pues ahora tenemos nuestro almacén mucho más organizado.

Los resultados de la investigación se comparó con el trabajo de investigación de Aranki, Ehab (2003) titulada “*Diseño de un Sistema de Planeación y Control de Inventarios en una Empresa Comercializadora de Perfumes*”, donde el diseño del sistema de planeación y control de inventarios, redujo los reclamos de los clientes, mejorando el prestigio, reputación institucional y mejorando su participación en el mercado, mientras que en mi tesis también se implementó el sistema DRP (planeamiento de requerimientos de distribución) y la documentación kardex y notas de ingresos, mejorando el control de inventarios, teniendo nuestro almacén mucho más organizado y eso mejora el prestigio y reputación institucional. Esto se debe a

que, en uno u otro caso, el manejo de inventario es muy dinámico y proclive a desordenarse, por lo tanto, las herramientas que se propusieron fueron oportunas para la mejora respectiva, también se redujo los reclamos y/o devoluciones en un 52.03% de los clientes.

Del mismo modo, los resultados se compararon con Bohorquez y Puello (2013) en su tesis titulada *“Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la Empresa Carolinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar”*, donde se planteó Diseñar un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CAROLINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A., donde luego de analizar los procesos internos de la empresa, se plantearon propuestas que ordenaron los procesos y se establecieron los procedimientos que estandarizaron los procesos de las compras, almacén y distribución y se comparó con la investigación de Rodríguez M., Ana V. (2004) *“Soluciones para la Adecuada Gestión de Logística del Centro de Distribución de una Cadena de Supermercados en Crecimiento”*, donde aplicando la planificación de requerimientos de distribución redujo la tasa de faltantes de almacén en un 35% y se proyectó los consumos con más confiabilidad al Centro de Distribución para la elaboración de sus pedidos. Esto le permitió mejorar la atención de sus clientes y el posicionamiento en el mercado.

Los resultados de la investigación en cuanto a mejorar el servicio de los clientes mejora con el diseño e implementación de un Sistema de Gestión Logística como se evidenció en las investigaciones mencionadas, impactando favorablemente en el cumplimiento de los pedidos de los clientes. Del mismo modo, en cuanto al control de inventarios, la implementación del sistema de inventario perpetuo, mejora el control de los inventarios, con los cual se precisa el cumplimiento de los pedidos de los clientes.

En mi trabajo de investigación el proceso logístico se realizó la aplicación DRP (planificación de requerimientos de distribución) lotificación POQ P=8, en la cual redujo en un 37.84% la oportunidad de entrega de los pedidos, entregando los pedidos en tiempo oportuno.

Finalmente, se comparó con Ana Luz (2012) en su tesis se planteó establecer un diseño de un Sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamientos en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo.

Tiene como objetivo mejorar el nivel de servicio y disminución en inversión de capital en inventario, aplicable a pequeña, medianas y grandes empresas.

Se utilizó herramientas tecnológicas como el Forecast X( para el proceso de planificación de la demanda), diseño de procesos logísticos especializados como la planeación de la demanda como la base del proceso de planificación de inventarios y aplicación de las técnicas DRP Y MRP mediante hojas electrónicas en Excel para el proceso de planificación de inventarios, los logros obtenidos fueron aumentar los niveles de ventas y a la vez aumentar la satisfacción y disminuir la pérdida de sus clientes, mayor rotación logística de sus inventarios previniendo perdidas por disminución de frescura y calidad, aumento del flujo de efectivo, reduciendo los costos financieros de los inventarios.

(Luz, 2012)

En mi tesis de igual manera se aplicó la tecnica del DRP , teniendo como resultados mejorar el tiempo de entrega de los pedidos, en la cual se redujo en un 37.84%, aumentando la satisfaccion y disminuir la perdida de sus clientes,tambien se ha permitido para la empresa un ahorro de inventario de 693.885,44 soles.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES y**

## **RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

- a. La empresa estuvo atendiendo a los clientes ciegamente, es decir, sin tener los datos suficientes y necesarios, que garantice un adecuado servicio al cliente, centrado en la atención oportuna de los productos que se solicitaban. De acuerdo a los datos recopilado en el diagnóstico se resalta, que los clientes, califican el servicio en un 60,81% de no conformidad (regular 37,84% y malo 22,97%), del mismo modo en cuanto a la entrega de los productos la no conformidad es del 50% (regular 27,70% y malo 22,30%), ya que demoran en entregar la mercadería en un promedio entre 6 y 10 días y en un 21% de los clientes dice que su mercadería llega después de 10 días. En cuanto a los reclamos y o devoluciones hay una no conformidad del 67,57% (regular 36,49% y malo 31,08%). La calidad del producto la no conformidad es de un 38.52% (regular 25.68% y malo 12.84%). También, podemos resaltar el estado de recepción de la mercadería la no conformidad es de un 37.84% (regular 26.35% y malo 11.49%) y por ultimo el trato al cliente hubo una no conformidad de 34.46% (regular 25.68% y malo 8.78%). Lo que sustenta de alguna forma, las deficiencias de la gestión logística, que impactan en el servicio al cliente.
  
- b. Los principales problemas identificados que influyen en la gestión logística y que impactan en el servicio al cliente, han sido la atención de los reclamos y o devoluciones que tiene una no conformidad 67.57%; la calificación de la oportunidad de entrega de los pedidos en un 50%. Asi mismo, el tiempo de demora en entragar los pedidos que tiene una no conformidad de 59% y por último, se ha considerado las deficiencias de abastecimiento de pedidos en su sistema tradicional.
  
- c. Se ha planteado elaborar los principales procesos para estandarizarlos, y los responsables se guíen de ellos para mejorar el servicio al cliente. En cuanto a la planificación y el control de inventarios, se implemento la planificación de requerimientos de distribución (DRP), como una herramienta para la toma de decisiones de los pedidos y el cumplimiento en las entregas de la mercadería.

- d. Se implementó la planificación, el DRP, se aplicó para planificar los pedidos del primer semestre del 2017, facilitando la programación de los pedidos y la planificación de las entregas.
  
- e. Con la aplicación del Planeamiento de Requerimientos de Distribución ( DRP), se ha mejorado la atención de reclamos y o devoluciones reduciendo en un 52.03% de los clientes, también se obtuvo que la oportunidad de entrega de los pedidos se ha reducido en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos. La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles.

## **5.2 Recomendaciones**

- a. Seguir Implementando la planificación de requerimientos de distribución para seguir entregando la mercadería en forma oportuna a nuestros clientes y mantenernos en los costos de inventario. Y también, se recomienda aplicar dicha implementación en el centro de distribución de Lima.
  
- b. Solicitar el apoyo de un profesional en informática para automatizar el proceso de planificación de requerimientos de distribución.
  
- c. Actualizar los datos de los clientes y los inventarios, para el éxito de la planificación con la aplicación del DRP.

# Referencias Bibliográficas

- Aranki, E. (2003). *Diseño de un Sistema de Planeación y Control de Inventarios en una Empresa Comercializadora de Perfumes*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Bohorquez Vásquez, E. C., & Puello Fuentes, R. (2013). *Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la Empresa Carolinas & Pisos S.A. CORPISOS S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar*. Cartagena de Indias - Colombia: Universidad de Cartagena.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2007). *Administración y Logística en la Cadena de Suministros*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ferrín Gutiérrez, A. (2010). *Gestión de Stock. En la logística de almacenes*. Madrid - España: FC EDITORIAL.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones: Procesos y Cadenas de Valor*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Lira Mejía, M. C. (2009). *Técnicas para perfeccionar la Actitud en el Servicio a Clientes*. México: Cámara Nacional de Industria.
- López Fernández, R. (2006). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid - España: Paraninfo S.A.
- Mora García, L. A. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogotá - Colombia: ECOR Ediciones.
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al Cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Vigo - España: Ideas Propias Editorial.
- Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Ideaspropias.
- Rodríguez Morales, A. (2004). *Soluciones para la Adecuada Gestión de Logística del Centro de Distribución de una Cadena de Supermercados en Crecimiento*. Guatemala: Universidad Fransisco Marroquín.
- The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank. (2014). *Connecting the Compete 2014: Trade Logistics in the Global Economy*. Washington DC 20433 USA: The World Bank.



# **ANEXOS**

## ANEXO A: Entrevista - Al Gerente General

**Objetivo:** Conocer y analizar el servicio al cliente que ofrece la empresa y recopilar la información necesaria con la finalidad de establecer la problemática existente y así proponer soluciones que puedan mejorar su servicio.

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

1. ¿Existe el documento que describe cómo está organizada la empresa, en cuanto a las personas que trabajan en ella y qué puestos ocupan?

SI

NO

Si la respuesta es SI, ¿Se cumple?

SI

NO

Si la respuesta es NO, ¿Cómo funciona?

---

2. ¿Tiene un equipo de ventas que recibe los pedidos de los clientes?

SI

NO

3. ¿Tiene un equipo de ventas para captar nuevos clientes?

SI

NO

4. ¿Por qué medio se realizan los pedidos?

Teléfono a la oficina

Celular al vendedor

Celular al gerente

Internet

Visita personal

Otro \_\_\_\_\_

5. ¿Se planifican las ventas? (¿se realiza un pronóstico de las ventas?)

SI

NO

6. ¿Hay un responsable de gestionar los pedidos?

SI

NO

7. ¿Se planifica la atención de los pedidos?

SI

NO

8. ¿Se planifican los despachos?

SI

NO

9. Para planificar la atención de los pedidos y los despachos ¿Se aplica alguna técnica o método?

SI

NO

Si la respuesta es NO, ¿Cómo se planifica?

---

10. ¿Se gestiona los inventarios?

SI

NO

11. ¿Se aplica alguna técnica o método para la gestión de los inventarios?

SI

NO

Si la respuesta es NO, ¿Cómo se gestiona?

---

12. ¿Hay algún responsable de la atención de reclamos y devoluciones?

SI

NO

13. ¿Qué razones considera se presentan para incumplir con puntualidad los pedidos?

Falta de recursos para la distribución

Niveles de Stock Insuficientes

Demora del Proveedor de mercadería

Gestión de pedidos Inadecuado

Falta de recursos para la preparación de pedidos

Otro \_\_\_\_\_

NEXO B: Encuesta a los clientes – Servicio al cliente

---

**Objetivo:** Conocer y analizar la satisfacción del servicio que ofrece la empresa y recopilar la información necesaria con la finalidad de establecer la problemática existente y así proponer soluciones que puedan mejorar su servicio.

Fecha: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

1. ¿Qué tipo de cliente es usted?

Mayorista  Supermercado  Puesto de Mercado   
Bodega  Otro  \_\_\_\_\_

2. ¿Cuánto tiempo es cliente de RALAMN SAC?

Un año o menos  De uno a 5 años  Más de 5 años

3. ¿Cuál es la frecuencia de sus pedidos en RALAMN SAC?

Semanal  Quincenal  Mensual  Otro \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo califica el servicio al cliente?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5. ¿Cómo califica la calidad de los productos?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

6. ¿Cómo califica el estado en que recibe los productos?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

7. ¿Cómo califica el trato hacia los clientes?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

8. ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los pedidos?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

9. ¿Cómo califica la atención a sus reclamos y/o devoluciones?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

10. ¿Cómo considera los precios de los productos que compra?

Altos  Bajos  Igual al mercado

11. ¿Cuánto han demorado sus pedidos, cuando no son entregados en la fecha ofrecida?

De 1 a 5 días  De 6 a 10 días  Más de 10 días

**ANEXO C: Guía de Análisis Documentario.**

**GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA**

El Analista tomará nota de los documentos, según lo descrito en la Guía de Revisión Documentaria.

Documento	Existe		Se Actualiza		Observación
	Si	No	Si	No	
1. Catálogo de Productos					
2. Archivo de registro de ventas					
3. Órdenes de Compra					
4. Archivo de registro de compras					
5. Catálogo de mercadería del almacén					
6. Identificación de la mercadería					
7. Identificación de ubicación de mercadería en almacén					
8. Notas de Ingreso de mercadería al almacén					
9. Guía de Salida de mercadería del almacén.					
10. Registro del movimiento E/S de la mercadería (Kardex)					
11. Orden y limpieza en el almacén					
12. Señalización dentro del almacén					
13. Accesorios de seguridad en el almacén					
14. Plano de distribución de anaqueles en el almacén					

**ANEXO D: Registro de Ventas de RALAMN SAC – Año 2016**

Tabla 37: ventas Supermercados de Chiclayo - 2016

Ventas Supermercados de Chiclayo – 2016

Fecha	Mes	Producto	Cantidad (Cajas)	Cliente
05/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Metro 1
05/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	5	Metro 1
06/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	2	Plaza Ve a 2
08/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Metro 4
08/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	4	Metro 4
09/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	1	Plaza Ve a 1
12/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	5	Totus 3
18/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	5	Plaza Ve a 2
19/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	3	Totus 1
19/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	4	Totus 1
20/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Totus 2
20/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	4	Totus 2
20/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	2	Totus 3
25/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Metro 3
29/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	5	Plaza Ve a 1
30/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	1	Metro 3
01/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	3	Plaza Ve a 1
11/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	6	Metro 2
16/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	6	Metro 4
22/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	5	Metro 2
25/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	3	Plaza Ve a 1
26/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	2	Metro 4
04/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	5	Plaza Ve a 2
04/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	5	Plaza Ve a 2
04/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	3	Totus 3
05/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	1	Totus 1
05/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	1	Totus 1
05/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	2	Totus 2

07/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	3	Metro 1
07/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	2	Metro 3
07/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	4	Metro 3
07/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	6	Totus 2
11/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	4	Plaza Ve a 1
11/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	3	Plaza Ve a 1
15/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	5	Metro 1
16/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	2	Totus 3
25/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	4	Metro 2
25/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	1	Metro 2
08/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	4	Metro 4
08/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	1	Totus 2
09/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	5	Metro 4
11/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	5	Plaza Ve a 1
11/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	4	Plaza Ve a 1
13/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	2	Metro 2
14/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	1	Totus 2
25/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	6	Metro 2
04/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	3	Totus 1
04/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	1	Totus 1
06/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	5	Plaza Ve a 1
06/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Plaza Ve a 1
06/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	1	Totus 3
12/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	6	Plaza Ve a 2
12/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Plaza Ve a 2
14/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	5	Metro 3
14/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Metro 3
16/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	6	Metro 1
16/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	5	Metro 1
16/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Totus 3
28/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	5	Totus 2
28/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Totus 2
06/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	3	Metro 4
06/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	4	Metro 4



08/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	5	Plaza Vea 1
09/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	4	Metro 2
09/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	2	Metro 2
13/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	2	Metro 1
13/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	5	Plaza Vea 1
14/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	2	Totus 1
18/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	4	Totus 1
29/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	5	Metro 1
05/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	1	Totus 3
06/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	6	Metro 1
08/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	4	Plaza Vea 2
11/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	3	Plaza Vea 1
13/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	6	Plaza Vea 2
15/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	4	Totus 3
16/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	3	Totus 2
18/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	5	Metro 3
18/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	3	Metro 3
19/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	5	Totus 1
21/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	2	Metro 1
22/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	5	Plaza Vea 1
22/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	1	Totus 1
29/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	3	Totus 2
02/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	5	Totus 3
13/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	4	Metro 4
13/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	6	Plaza Vea 1
19/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	1	Plaza Vea 1
19/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	3	Totus 3
22/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	3	Metro 4
25/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	2	Metro 2
25/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	3	Metro 2
05/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	5	Totus 1
13/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	6	Plaza Vea 2
13/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	1	Totus 3
16/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	6	Metro 3

16/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	6	Totus 1
17/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	2	Metro 1
17/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	5	Plaza Vea 1
17/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	1	Plaza Vea 1
17/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	3	Totus 2
21/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	1	Metro 3
21/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	5	Totus 2
22/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	5	Plaza Vea 2
24/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	1	Metro 1
29/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	6	Totus 3
04/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	6	Plaza Vea 1
15/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	3	Metro 2
17/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	4	Metro 2
18/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	4	Metro 4
21/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	6	Plaza Vea 1
24/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	5	Metro 4
02/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	3	Plaza Vea 1
02/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	4	Plaza Vea 2
02/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	2	Totus 2
04/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	4	Totus 1
10/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	5	Totus 3
11/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	6	Metro 1
14/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	2	Plaza Vea 2
17/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	2	Plaza Vea 1
17/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	4	Totus 1
17/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	3	Totus 2
21/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	5	Metro 1
21/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	6	Metro 3
21/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	2	Metro 3
21/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	1	Totus 3
03/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	5	Metro 2
13/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	5	Metro 4
13/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	3	Totus 2
14/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	5	Metro 2

16/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	4	Plaza Vea 1
20/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	4	Metro 4
22/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	2	Metro 1
22/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	1	Totus 2
26/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Metro 1
26/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	1	Plaza Vea 1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38: Ventas clientes de Chiclayo - 2016

Ventas Clientes de Chiclayo – 2016

Fecha	Mes	Producto	Cantidad (Cajas)	Cliente
04/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	2	Cliente 23
05/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	1	Cliente 27
05/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	3	Cliente 27
06/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	5	Cliente 8
09/01/2016	Enero	Sobre 10 gr	9	Cliente 25
11/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	1	Cliente 10
12/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	5	Cliente 12
13/01/2016	Enero	Sobre 10 gr	18	Cliente 16
16/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Cliente 3
16/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Cliente 5
16/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	4	Cliente 3
16/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	3	Cliente 5
18/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Cliente 7
18/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	2	Cliente 7
20/01/2016	Enero	Sobre 10 gr	10	Cliente 23
22/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Cliente 18
22/01/2016	Enero	Sobre 10 gr	8	Cliente 2
25/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	2	Cliente 25
26/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	1	Cliente 24
26/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	2	Cliente 24
26/01/2016	Enero	Sobre 10 gr	18	Cliente 24
29/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	4	Cliente 2
29/01/2016	Enero	Frasco 85 gr	2	Cliente 2
30/01/2016	Enero	Frasco 150 gr	2	Cliente 29
30/01/2016	Enero	Sobre 10 gr	9	Cliente 29

01/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	17	Cliente 9
04/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	4	Cliente 30
04/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	5	Cliente 32
04/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	4	Cliente 32
04/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	10	Cliente 30
05/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	2	Cliente 15
05/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	11	Cliente 4
06/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	6	Cliente 17
06/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	14	Cliente 11
06/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	16	Cliente 17
06/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	9	Cliente 6
09/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	2	Cliente 28
12/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	3	Cliente 30
12/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	9	Cliente 15
13/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	2	Cliente 2
13/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	8	Cliente 2
15/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	3	Cliente 1
16/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	4	Cliente 19
16/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	3	Cliente 22
16/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	1	Cliente 6
16/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	4	Cliente 19
16/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	3	Cliente 22
17/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	1	Cliente 21
17/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	1	Cliente 26
17/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	5	Cliente 4
17/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	4	Cliente 26
17/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	10	Cliente 21
20/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	2	Cliente 13
22/02/2016	Febrero	Frasco 85 gr	3	Cliente 9
26/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	5	Cliente 1
26/02/2016	Febrero	Frasco 150 gr	1	Cliente 16
26/02/2016	Febrero	Sobre 10 gr	16	Cliente 1
02/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	4	Cliente 3
02/03/2016	Marzo	Sobre 10 gr	16	Cliente 3
08/03/2016	Marzo	Sobre 10 gr	13	Cliente 29
09/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	3	Cliente 31
09/03/2016	Marzo	Sobre 10 gr	10	Cliente 31
11/03/2016	Marzo	Sobre 10 gr	17	Cliente 20
14/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	4	Cliente 24

15/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	5	Cliente 31
18/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	1	Cliente 29
18/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	4	Cliente 29
22/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	4	Cliente 20
22/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	3	Cliente 17
22/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	2	Cliente 18
22/03/2016	Marzo	Sobre 10 gr	8	Cliente 18
24/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	2	Cliente 24
24/03/2016	Marzo	Sobre 10 gr	17	Cliente 14
25/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	2	Cliente 6
28/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	1	Cliente 5
28/03/2016	Marzo	Frasco 150 gr	6	Cliente 7
28/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	2	Cliente 14
28/03/2016	Marzo	Frasco 85 gr	3	Cliente 5
28/03/2016	Marzo	Sobre 10 gr	17	Cliente 22
02/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	2	Cliente 26
02/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	4	Cliente 26
04/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	3	Cliente 8
07/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	1	Cliente 24
07/04/2016	Abril	Sobre 10 gr	13	Cliente 24
08/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	2	Cliente 2
11/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	2	Cliente 30
11/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	2	Cliente 30
11/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	4	Cliente 30
12/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	4	Cliente 21
12/04/2016	Abril	Sobre 10 gr	20	Cliente 21
13/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	3	Cliente 12
13/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	3	Cliente 32
13/04/2016	Abril	Sobre 10 gr	12	Cliente 12
14/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	4	Cliente 4
15/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	3	Cliente 28
15/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	4	Cliente 28
16/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	1	Cliente 15
19/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	2	Cliente 1
19/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	4	Cliente 10
19/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	3	Cliente 10
19/04/2016	Abril	Sobre 10 gr	18	Cliente 10
22/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	4	Cliente 9
22/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	3	Cliente 9

27/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	5	Cliente 8
28/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	5	Cliente 4
28/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	3	Cliente 24
28/04/2016	Abril	Sobre 10 gr	16	Cliente 4
29/04/2016	Abril	Frasco 150 gr	3	Cliente 23
30/04/2016	Abril	Frasco 85 gr	2	Cliente 12
05/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	4	Cliente 25
05/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	18	Cliente 25
07/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	4	Cliente 16
07/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Cliente 16
09/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	4	Cliente 20
11/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	5	Cliente 22
11/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	13	Cliente 22
12/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	5	Cliente 2
12/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	1	Cliente 7
12/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Cliente 2
12/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	4	Cliente 7
13/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	2	Cliente 32
13/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Cliente 32
18/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Cliente 25
19/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	2	Cliente 17
19/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	13	Cliente 13
19/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	12	Cliente 17
20/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	5	Cliente 11
20/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	5	Cliente 29
20/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Cliente 11
20/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Cliente 13
20/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Cliente 29
20/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	17	Cliente 4
20/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	9	Cliente 17
21/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	4	Cliente 27
21/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	4	Cliente 3
21/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	2	Cliente 6
21/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Cliente 3
21/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	4	Cliente 6
21/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	17	Cliente 6
24/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	1	Cliente 31
26/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Cliente 20
26/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	18	Cliente 11

27/05/2016	Mayo	Frasco 150 gr	3	Cliente 19
27/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	2	Cliente 19
27/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Cliente 27
27/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	8	Cliente 19
30/05/2016	Mayo	Frasco 85 gr	3	Cliente 31
30/05/2016	Mayo	Sobre 10 gr	15	Cliente 31
01/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	6	Cliente 14
02/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	2	Cliente 16
02/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	3	Cliente 20
02/06/2016	Junio	Sobre 10 gr	14	Cliente 16
02/06/2016	Junio	Sobre 10 gr	11	Cliente 20
03/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	2	Cliente 18
03/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	2	Cliente 18
03/06/2016	Junio	Sobre 10 gr	11	Cliente 18
06/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	5	Cliente 21
07/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	1	Cliente 23
07/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	1	Cliente 5
07/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	4	Cliente 5
09/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	3	Cliente 21
09/06/2016	Junio	Sobre 10 gr	14	Cliente 10
10/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	2	Cliente 15
10/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	6	Cliente 28
10/06/2016	Junio	Sobre 10 gr	15	Cliente 15
11/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	4	Cliente 1
14/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	2	Cliente 27
16/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	5	Cliente 30
16/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	2	Cliente 30
18/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	4	Cliente 4
18/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	2	Cliente 4
18/06/2016	Junio	Sobre 10 gr	8	Cliente 4
21/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	2	Cliente 16
21/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	4	Cliente 27
23/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	1	Cliente 6
23/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	3	Cliente 6
24/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	4	Cliente 1
24/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	2	Cliente 15
27/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	6	Cliente 10
27/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	3	Cliente 26
29/06/2016	Junio	Frasco 150 gr	1	Cliente 12

29/06/2016	Junio	Frasco 85 gr	2	Cliente 12
29/06/2016	Junio	Sobre 10 gr	14	Cliente 12
06/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	4	Cliente 3
06/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	11	Cliente 3
08/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	2	Cliente 19
11/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	15	Cliente 24
13/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	2	Cliente 31
13/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	10	Cliente 17
14/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	4	Cliente 19
14/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	14	Cliente 19
15/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	6	Cliente 29
16/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	3	Cliente 22
16/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	3	Cliente 5
16/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	4	Cliente 22
16/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	3	Cliente 5
16/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	14	Cliente 22
18/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	1	Cliente 2
18/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	5	Cliente 21
19/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	1	Cliente 7
19/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	18	Cliente 7
20/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	6	Cliente 17
21/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	5	Cliente 9
21/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	15	Cliente 9
22/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	2	Cliente 25
22/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	2	Cliente 32
22/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	2	Cliente 8
22/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	3	Cliente 8
26/07/2016	Julio	Frasco 150 gr	3	Cliente 28
26/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	4	Cliente 28
30/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	4	Cliente 12
30/07/2016	Julio	Frasco 85 gr	2	Cliente 21
30/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	11	Cliente 12
30/07/2016	Julio	Sobre 10 gr	17	Cliente 21
02/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	2	Cliente 15
02/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	5	Cliente 23
02/08/2016	Agosto	Sobre 10 gr	20	Cliente 1
02/08/2016	Agosto	Sobre 10 gr	18	Cliente 23
04/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	3	Cliente 9
05/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	3	Cliente 25



06/08/2016	Agosto	Sobre 10 gr	22	Cliente 19
09/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	5	Cliente 20
09/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	3	Cliente 32
16/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	3	Cliente 4
16/08/2016	Agosto	Sobre 10 gr	16	Cliente 4
20/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	5	Cliente 10
20/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	3	Cliente 13
20/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	4	Cliente 10
20/08/2016	Agosto	Sobre 10 gr	19	Cliente 10
23/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	4	Cliente 19
23/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	4	Cliente 6
23/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	2	Cliente 6
29/08/2016	Agosto	Frasco 150 gr	5	Cliente 11
29/08/2016	Agosto	Frasco 85 gr	2	Cliente 11
02/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	2	Cliente 18
02/09/2016	Septiembre	Sobre 10 gr	17	Cliente 16
06/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	5	Cliente 4
06/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 4
07/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	6	Cliente 31
07/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 31
08/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 5
09/09/2016	Septiembre	Sobre 10 gr	17	Cliente 14
10/09/2016	Septiembre	Sobre 10 gr	12	Cliente 21
13/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 16
14/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 22
14/09/2016	Septiembre	Sobre 10 gr	16	Cliente 22
15/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	4	Cliente 21
15/09/2016	Septiembre	Sobre 10 gr	17	Cliente 2
17/09/2016	Septiembre	Sobre 10 gr	17	Cliente 13
21/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	2	Cliente 2
21/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 24
21/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 2
21/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 24
21/09/2016	Septiembre	Sobre 10 gr	15	Cliente 7
22/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 28
23/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 12
26/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 14
27/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	2	Cliente 7
27/09/2016	Septiembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 7

30/09/2016	Septiembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 29
01/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	5	Cliente 17
01/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	3	Cliente 23
01/10/2016	Octubre	Sobre 10 gr	22	Cliente 17
03/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	6	Cliente 30
04/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	1	Cliente 15
04/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	4	Cliente 15
05/10/2016	Octubre	Sobre 10 gr	20	Cliente 3
06/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	3	Cliente 20
06/10/2016	Octubre	Sobre 10 gr	18	Cliente 20
10/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	2	Cliente 8
13/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	2	Cliente 14
13/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	3	Cliente 25
14/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	4	Cliente 3
14/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	3	Cliente 5
20/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	3	Cliente 26
20/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	4	Cliente 26
21/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	1	Cliente 10
21/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	2	Cliente 10
21/10/2016	Octubre	Sobre 10 gr	20	Cliente 10
22/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	1	Cliente 32
26/10/2016	Octubre	Frasco 85 gr	4	Cliente 17
28/10/2016	Octubre	Frasco 150 gr	4	Cliente 5
02/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	5	Cliente 14
02/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 14
03/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	9	Cliente 4
03/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	11	Cliente 6
04/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	5	Cliente 11
04/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	17	Cliente 11
07/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	4	Cliente 9
07/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 9
07/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	11	Cliente 9
08/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	4	Cliente 4
09/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	4	Cliente 27
09/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 27
10/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	2	Cliente 29
10/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	6	Cliente 32
10/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 29
10/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 32

12/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	5	Cliente 12
14/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 21
14/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 21
16/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	6	Cliente 7
16/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 7
16/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	11	Cliente 7
18/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	4	Cliente 19
18/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 19
18/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	11	Cliente 19
22/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 16
23/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 2
23/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	9	Cliente 2
24/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 11
25/11/2016	Noviembre	Frasco 150 gr	2	Cliente 24
25/11/2016	Noviembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 24
25/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	17	Cliente 22
25/11/2016	Noviembre	Sobre 10 gr	8	Cliente 24
01/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	8	Cliente 12
02/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 30
02/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 30
03/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	6	Cliente 12
03/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 15
03/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	17	Cliente 2
05/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 23
07/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	5	Cliente 18
07/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 31
07/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 18
07/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 31
07/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	10	Cliente 31
09/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 8
09/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 8
10/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 10
10/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	11	Cliente 10
13/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 1
13/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 5
13/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	12	Cliente 5
14/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 6
15/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 15
15/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 17

15/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 13
15/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	12	Cliente 15
15/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	13	Cliente 17
17/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	1	Cliente 21
17/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 21
17/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	10	Cliente 21
19/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	13	Cliente 18
20/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	6	Cliente 25
20/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	18	Cliente 25
22/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 2
22/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	3	Cliente 20
22/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	2	Cliente 20
22/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	3	Cliente 25
22/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	16	Cliente 20
26/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	4	Cliente 3
26/12/2016	Diciembre	Frasco 85 gr	4	Cliente 3
26/12/2016	Diciembre	Sobre 10 gr	10	Cliente 3
30/12/2016	Diciembre	Frasco 150 gr	6	Cliente 13

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO E: DRP DON CAFÉ FRASCO DE 85GR.**

Tabla 39: DRP DON CAFÉ FRASCO DE 85GR.

Frasco 85 gr		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				
Almacén	Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
MAYCHI01	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI02	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
MAYCHI03	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI04	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI05	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
MAYCHI06	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
MAYCHI07	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI08	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI10	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI10	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI11	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI12	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI13	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAY CUL	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI15	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI16	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI17	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI18	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0



Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

MAYCHI19	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHI20	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYCHI21	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
MAYCHI22	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYCHI	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHI24	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
MAYCHI25	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYCHI26	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAY	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
MAYCHI28	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8		
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0		
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0		
Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0			
MAYCHI29	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8		
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0		
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0		
Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0			
MAYCHI30	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8		
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0		
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0		
Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0			
MAY	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepciones Programadas																											
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
	MAYCHI32	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recepciones Programadas																												
Disponibles (Existencias)		0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	
Necesidades Netas			0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	
Recepción Planeada			0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Lanzamiento de Pedido		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Mayoristas Chiclayo	Necesidades Brutas	7	24	7	0	7	24	7	0	7	24	7	0	7	24	7	0	7	24	7	0	7	24	7	0	0		
	Recepciones Programadas	0																										
	Disponibles (Existencias)	0	-7	14	7	7	0	14	7	7	0	14	7	7	0	14	7	7	0	14	7	7	0	7	0	0		
	Necesidades Netas		31	0	0	0	24	0	0	0	24	0	0	0	24	0	0	0	24	0	0	0	24	0	0	0		
	Recepción Planeada		45	0	0	0	38	0	0	0	38	0	0	0	38	0	0	0	38	0	0	0	31	0	0	0		
	Lanzamiento de Pedido	0	45	0	0	0	38	0	0	0	38	0	0	0	38	0	0	0	38	0	0	0	31	0	0	0		

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
Metro 1	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metro 2	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0
	Necesidades Netas		0,5	0	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8
	Recepción Planeada		2	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1	0
Metro 3	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
Metro 4	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
Totus 1	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0
	Necesidades Netas		0,5	0	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		2	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1	0
Totus 2	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
Totus 3	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0	1,3	0,5	0,8	0
	Necesidades Netas		0,5	0	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8	0	0,3	0	0,8
	Recepción Planeada		2	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1	0
Plaza Vea 1	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
Plaza Vea 2	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Supermercados	Necesidades Brutas	10	1	4	6	4	4	4	6	4	4	4	6	4	4	4	6	4	4	4	6	4	4	4	3	0
	Recepciones Programadas	0																								
	Disponibles (Existencias)	0	-10	14	10	4	0	6	2	-4	-8	-12	-16	-22	-26	-30	-34	-40	-44	-48	-52	-58	-62	-66	-70	7
	Necesidades Netas		11	0	0	0	4																		73	0
	Recepción Planeada		25	0	0	0	10																		80	0
	Lanzamiento de Pedido	0	25	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24		
BODCHI01	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																											
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
BODCHI02	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																											
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BODCHI0	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																											

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI04	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI05	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI06	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI0	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									



Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI08	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI09	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI10	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI11	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI12	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI13	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BODCHI14	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI1	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI16	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI17	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI18	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI1	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI20	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI21	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI22	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI2	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI24	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI25	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BODCHI26	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI2	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI28	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI29	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI30	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI3	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI32	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI33	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI34	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI3	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BODCHI36	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI37	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI38	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI3	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									



Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI40	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI41	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI42	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
BODCHI4	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Bodegas	Necesidades Brutas	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0
	Recepciones Programadas	0																								
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0
	Recepción Planeada		8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
PMCHI01	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI02	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI03	Necesidades Brutas			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PMCHI04	Necesidades Brutas			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	
	Necesidades Netas			0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada			0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
PMCHI05	Necesidades Brutas			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	
	Necesidades Netas			0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada			0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
PMCHI06	Necesidades Brutas			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	
	Necesidades Netas			0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada			0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI07	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI08	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI09	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI10	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI11	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8	0,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0	0,3	0
	Recepción Planeada		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	Lanzamiento de Pedido	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
PMCHI12	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI13	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI14	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI15	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI16	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI17	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI18	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI19	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI20	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI21	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI22	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI23	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI24	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI25	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI26	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0



Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI27	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI28	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI29	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI30	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI31	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI32	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI33	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI34	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI35	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI36	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI37	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI38	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI39	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI40	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI41	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
PMCHI42	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

PMCHI43	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Puestos de Mercado	Necesidades Brutas	1	41	1	0	1	41	1	0	1	41	1	0	1	41	1	0	1	41	1	0	1	41	1	0	0
	Recepciones Programadas	0																								
	Disponibles (Existencias)	0	-1	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	1	0	0
	Necesidades Netas		42	0	0	0	41	0	0	0	41	0	0	0	41	0	0	0	41	0	0	0	41	0	0	0
	Recepción Planeada		44	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	42	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	44	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	42	0	0	0

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
MAYTRU01	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYTRU02	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYTRU03	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYTRU04	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MAYTRU05	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MAYTRU06	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU07	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU08	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYTRU09	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYTRU10	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYTRU11	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MAYTRU12	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MAYTRU13	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
MAYTRU14	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	



Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU15	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYTRU16	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYTRU17	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYTRU18	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYTRU19	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
MAYTRU20	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
MAYTRU21	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
MAYTRU22	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYTRU23	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYTRU24	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU25	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU26	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYTRU27	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MAYTRU28	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
MAYTRU29	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
MAYTRU30	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYTRU31	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU32	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU33	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU34	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU35	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYTRU36	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYTRU37	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYTRU38	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Mayoristas Trujillo	Necesidades Brutas	32	11	0	0	32	11	0	0	32	11	0	0	32	11	0	0	32	11	0	0	32	11	0	0	0	
	Recepciones Programadas	0																									
	Disponibles (Existencias)	0	-32	32	32	32	0	32	32	32	0	32	32	32	0	32	32	32	0	32	32	32	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		43	0	0	0	11	0	0	0	11	0	0	0	11	0	0	0	11	0	0	0	11	0	0	0	0
	Recepción Planeada		75	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	11	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	75	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	11	0	0	0	0

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
MAYCHIM01	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
MAYCHIM02	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
MAYCHI	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Recepciones Programadas																										

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYCHIM04	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHIM05	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYCHIM06	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHI	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									



Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM08	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM09	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHIM10	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHI	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM12	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
MAYCHIM13	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHIM14	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHI	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM16	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHIM17	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM18	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHI	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM20	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM21	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM22	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHI	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM24	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5	0,3	0	0,8	0,5
	Necesidades Netas		0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0
	Recepción Planeada		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
MAYCHIM25	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHIM26	Necesidades Brutas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas																									
	Disponibles (Existencias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYCHI	Necesidades Brutas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recepciones Programadas																									

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Disponibles (Existencias)	0,3	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8	0,3	1,8	1,3	0,8
	Necesidades Netas		0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0	0,3	0	0	0
	Recepción Planeada		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Mayoristas Chimbote	Necesidades Brutas	12	5	0	0	12	5	0	0	12	5	0	0	12	5	0	0	12	5	0	0	12	5	0	0	0
	Recepciones Programadas	0																								
	Disponibles (Existencias)	0	-12	12	12	12	0	12	12	12	0	12	12	12	0	12	12	12	0	12	12	12	0	0	0	0
	Necesidades Netas		17	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0
	Recepción Planeada		29	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	5	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	29	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	5	0	0	0

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
Chiclayo	Necesidades Brutas	0	122	0	0	0	99	0	0	0	89	0	0	0	89	0	0	0	89	0	0	0	81	0	80	0
	Recepciones Programadas	0																								
	Disponibles (Existencias)	0	0	99	99	99	99	0	0	0	0	89	89	89	89	0	0	0	0	161	161	161	161	80	80	0
	Necesidades Netas		122	0	0	0	0	0	0	0	89	0	0	0	0	0	0	0	89	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		221	0	0	0	0	0	0	0	178	0	0	0	0	0	0	0	250	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	221	0	0	0	0	0	0	0	178	0	0	0	0	0	0	0	250	0	0	0	0	0	0	0
Trujillo	Necesidades Brutas	0	75	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	43	0	0	0	11	0	0	0
	Recepciones Programadas	0																								
	Disponibles (Existencias)	0	0	43	43	43	43	0	0	0	0	43	43	43	43	0	0	0	0	11	11	11	11	0	0	0
	Necesidades Netas		75	0	0	0	0	0	0	0	43	0	0	0	0	0	0	0	43	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		118	0	0	0	0	0	0	0	86	0	0	0	0	0	0	0	54	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	118	0	0	0	0	0	0	0	86	0	0	0	0	0	0	0	54	0	0	0	0	0	0	0

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
 RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

Chimbote	Necesidades Brutas	0	29	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	17	0	0	0	5	0	0	0
	Recepciones Programadas	0																								
	Disponibles (Existencias)	0	0	17	17	17	17	0	0	0	0	17	17	17	17	0	0	0	0	5	5	5	5	0	0	0
	Necesidades Netas		29	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		46	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	46	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	0	385	0	0	0	0	0	0	0	298	0	0	0	0	0	0	0	326	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	400																								
	Disponibles (Existencias)	23	423	38	38	38	38	38	38	38	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	260	0	0	0	0	0	0	0	326	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	260	0	0	0	0	0	0	0	326	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	260	0	0	0	0	0	0	0	326	0	0	0	0	0	0	0

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	0	385	0	0	0	0	0	0	0	298	0	0	0	0	0	0	0	326	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	400																								
	Disponibles (Existencias)	23	423	38	38	38	38	38	38	38	38	326	326	326	326	326	326	326	326	0	0	0	0	0	0	0
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	260	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	586	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	586	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	0	385	0	0	0	0	0	0	0	298	0	0	0	0	0	0	0	326	0	0	0	0	0	0	0
	Recepciones Programadas	400																								
	Disponibles (Existencias)	23	423	38	38	38	38	38	38	38	38	140	140	140	140	140	140	140	140	214	214	214	214	214	214	214

Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora  
RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016

	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	260	0	0	0	0	0	0	0	186	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0

Almacén		Sem 0	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24	
RALAMN SAC	Necesidades Brutas	0	385	0	0	0	0	0	0	0	298	0	0	0	0	0	0	0	326	0	0	0	0	0	0	0	
	Recepciones Programadas	400																									
	Disponibles (Existencias)	23	423	38	38	38	38	38	38	38	38	140	140	140	140	140	140	140	140	214	214	214	214	214	214	214	214
	Necesidades Netas		0	0	0	0	0	0	0	0	260	0	0	0	0	0	0	0	0	186	0	0	0	0	0	0	0
	Recepción Planeada		0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0
	Lanzamiento de Pedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	0	0	0	0	0





**ANEXO G: Nota de ingreso.**

**EMPRESA IMPORTADORA RALAMN SAC**

<b>NOTA DE INGRESO Nro.</b> _____		Fecha: ___/___/_____				
Proveedor: _____		RUC: _____				
Factura/Boleta: _____		Orden de Compra: _____				
Transportista: _____		Guía de Remisión: _____				
Nro.	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Prec.Unit.	Importe
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						
Observaciones: _____ _____  <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">                     _____                      Almacén                 </div> <div style="text-align: center;">                     _____                      V° B°                 </div> </div>						

Figura 22: Nota de ingreso.

## ANEXO H: Principales productos





 <p>Don Café soluble en sobre de 10 gr</p>	 <p>Don Café granulado liofilizado en sobre de 25 gr</p>
 <p>Don Café granulado liofilizado en frasco de 85 gr</p>	 <p>Don Café granulado liofilizado en frasco de 150 gr</p>

Figura 23: Principales productos