



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS
DE LA DROGUERÍA CORPORACIÓN
CENTRALFARMA E.I.R.L., CHICLAYO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Autor:

Manayay Pita Erik Oswaldo

Asesor:

Dr. Vásquez Coronado Manuel Humberto

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento.

Pimentel – Perú

2020

GENERALIDADES

Título del trabajo de investigación:

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA DROGUERÍA
CORPORACIÓN CENTRALFARMA E.I.R.L., CHICLAYO 2019**

Línea de investigación

Gestión empresarial y emprendimiento..

Autor:

Manayay Pita Erik Oswaldo

Asesor:

Dr. Vásquez Coronado Manuel Humberto

Tipo de investigación:

La investigación es de tipo descriptiva.

Facultad y Escuela Académico Profesional:

Facultad de Ingeniería, Arquitectura Y Urbanismo

Escuela Académica Profesional Ingeniería Industrial

Período de la Investigación

Cuatro meses

Fecha de inicio y término de la investigación

Inicio del proyecto: Abril 2019.

Termino del proyecto: Julio 2019.

Presentado por

Manayay Pita Erik Oswaldo

Fecha de presentación:

Julio 2019.

Aprobación del jurado

Dr. Vázquez Coronado Manuel Humberto

Asesor

Mg. Castro Torres Melissa

Presidente del jurado
de trabajo de investigación

Mg. Aurora Vigo Edward Florencio

Secretario del jurado de
trabajo de investigación.

Mg. Reyes Vázquez Wilson Denis

vocal del jurado
de trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres por haberme guiado incondicionalmente para llegar a cumplir mi meta de ser un profesional; a mis hermanos y toda mi familia en general por apoyarme día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes de la escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Señor de Sipán por brindarme el apoyo necesario con sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi carrera profesional de Ingeniería Industrial.

Agradezco a Dios por bendecirme y permitirme lograr mi meta y a mis padres por apoyarme en cada momento del transcurso de la formación de mi Carrera profesional.

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA DROGUERÍA
CORPORACIÓN CENTRALFARMA E.I.R.L., CHICLAYO 2019**

**DIAGNOSIS OF THE MANAGEMENT OF INVENTORIES OF THE DROGUERÍA
CORPORACIÓN CENTRALFARMA E.I.R.L., CHICLAYO 2019**

Erik Oswaldo Manayay pita¹

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: definir la situación en que se encontraba la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L. respecto a la gestión de inventarios. Para diagnosticar la situación problemática de la droguería Corporación Centralfarma, se aplicó una metodología de investigación de tipo: descriptiva, y explicativo, con un diseño no experimental bajo un enfoque cuantitativo y cuya población estuvo conformada por el personal que labora en la empresa, siendo un total de 22 trabajadores y con una muestra conformada por 10 de los mismos, puesto que tiene relación con el problema identificado.

Además, se analizó en detalle los procesos que se realizaban en la empresa respecto a la gestión de inventarios, y así hacer hincapié a la importancia de estos. En tal sentido la investigación nos permitió establecer la relación de nuestra variable: Diagnostico de la gestión de inventarios, y saber si es deficiente estado actual de la gestión de inventarios en la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L.?

Finalmente, con lo investigado se concluyó que la droguería Corporación Centralfarma realiza un inapropiado análisis de sus procesos respecto a la gestión de inventarios, además se logró identificar la mala distribución de sus productos.

Palabras clave: Gestión de inventarios, análisis y distribución

¹ Adscrita a la escuela académica de Ingeniería Industrial. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: <https://orcid.org/0000-0002-4413-2414>

ABSTRAC

The objective of this investigation was to define the situation in which the Corporación Centralfarma E.I.R.L. Regarding inventory management. To diagnose the problematic situation of the Corporación Centralfarma drugstore, a research methodology of the type was applied: descriptive, explanatory, with a non-experimental design under a quantitative approach and whose population was comprised of the personnel working in the company, being a total of 22 workers and with a sample made up of 10 of them, since it is related to the problem identified.

In addition, we analyze in detail the processes that are carried out in the company with respect to inventory management, and thus emphasize the importance of these. In this sense, research allows us to establish the relationship of our variable: Inventory management diagnosis, and thus pose the following problem: Is the current state of inventory management deficient in the Corporación Centralfarma E.I.R.L.

Finally, with the investigation it was concluded that the Corporación Centralfarma drugstore makes an incorrect analysis of its processes with respect to inventory management, in addition the bad distribution of its products is identified.

Keywords: Inventory management, analysis and distribution

INDICE

DEDICATORIA.....	IV
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	12
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS.....	13
<i>1.3.1. Gestión de inventarios.....</i>	<i>13</i>
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	18
1.6. HIPÓTESIS.....	18
1.7. OBJETIVOS.....	18
<i>1.7.1. Objetivo general.....</i>	<i>18</i>
<i>1.7.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>18</i>
II. MATERIAL Y MÉTODO	19
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. <i>Tipo.....</i>	<i>19</i>
2.1.2. <i>Diseño.....</i>	<i>19</i>
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	19
2.2.1. <i>Población.....</i>	<i>19</i>
2.2.2. <i>Muestra.....</i>	<i>19</i>
2.3. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	20
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	20
2.4.1. <i>Técnicas e instrumentos.....</i>	<i>20</i>
2.4.2. <i>Validez y Confiabilidad.....</i>	<i>21</i>
2.5. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS	21
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	21
III. RESULTADOS	23
3.1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	23
3.1.1. <i>Información general.....</i>	<i>23</i>
3.1.2. <i>Descripción del proceso de servicio.....</i>	<i>26</i>
3.1.3. <i>Análisis de la problemática.....</i>	<i>28</i>
3.1.4. <i>Situación actual de la gestión de inventarios.....</i>	<i>35</i>
IV. DISCUSIÓN	37
IV. CONCLUSIONES.....	38
V. REFERENCIAS.....	39
VI. ANEXOS	41

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 <i>CLASIFICACIÓN ABC</i>	16
TABLA 2 <i>METODOLOGÍA DE LAS 5S</i>	17
TABLA 3 <i>SELECCIÓN DE HERRAMIENTAS SEGÚN SU FRECUENCIA DE USO</i>	17
TABLA 4 <i>DETALLE DEL PERSONAL DE LA DROGUERÍA CORPORACIÓN CENTRALFARMA E.I.R.L...</i>	20
TABLA 5 <i>LOS ASPECTOS ÉTICOS</i>	22
TABLA 6 <i>ANÁLISIS FODA</i>	25

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Urbanización	24
Figura 2. Organigrama de la empresa	25
Figura 3. Flujo del proceso de gestión de inventarios	27
Figura 4. Pedidos que se cumplen de acuerdo a la demanda	28
Figura 5. Evaluación continua de los proveedores	28
Figura 6. Productos que solicitan los clientes	29
Figura 7. Actualización de inventarios de sus productos.....	29
Figura 8. Trabajos que se culminan oportunamente	30
Figura 9. Jefe establece normas y tareas claras.....	30
Figura 10. Registro los productos que ingresan al almacén	31
Figura 11. Área del almacén adecuada	31
Figura 12. Clasificación de los productos.....	32
Figura 13. Mobiliario en que se almacenan los productos	32
Figura 14. Adecuada iluminación, ventilación y seguridad del almacén	33
Figura 15. Etiquetado de los productos	33
Figura 16. El manejo y movimiento que se ejecutan sin deterioro los productos	34
Figura 17. Registro en documentos la salida de productos del almacén	34
Figura 18. Diagrama de Ishikawa mala gestión de inventarios	35

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Asencio y Lozano en el 2017 en su investigación en una distribuidora farmacéutica identificaron que el costo de almacenamiento tiene gran relevancia en términos de la rentabilidad de la empresa. Para ello estudió la gestión de inventarios en el sector de distribución farmacéutica en la provincia de Guayas-Ecuador y encontró que había insuficientes mecanismos de control respecto a la rotación de productos, para ello se diseñó un proceso logístico donde se optimicen los inventarios y no se tenga pérdidas por deterioro o desgaste de los materiales.

En una investigación realizada por Gonzales y Cedillo en el año 2017 titulada “Logística y desarrollo territorial”, se afirma que un 30% de las empresas en el Perú mantienen un sistema logístico eficiente, ya que a través del tiempo la gestión de inventarios ha adquirido mayor complejidad, y debido al cambio de las condiciones que ofrece el mercado ha resultado en un incremento de la complejidad, dinamicidad y competencia, volviendo frágiles los resultados de los modelos matemáticos. En cambio, el otro 70% de las empresas peruanas no logran mantener una gestión logística eficiente, debido a que no cuentan con una planificación, esto es porque no se toma en cuenta los costos en los que se incurre, como pagar servicios urgentes por falta de tiempo o pagar costos de almacenamiento por materiales innecesarios.

Gil (2016) en su investigación en la empresa Induamérica de Chiclayo identificó la problemática como deficiente almacenamiento de materiales, debido a que no cuenta con espacios asignados por materiales, aglomeración de materiales, falta de identificación de lotes de productos. Esto indica que se tiene un control precario del almacén, ocasionando información errónea y con ello se toman decisiones no acordes a la realidad. Generando demoras y retrasos en los procesos, por lo cual al realizarse procedimientos de trabajo, establecidos y políticas de almacenamiento se redujeron los tiempos de embolsado y con ello mejorar sus inventarios

En la droguería Corporación Centalfarma E.I.R.L. donde se realiza la presente investigación, se distribuye productos farmacéuticos y artículos de tocador. En el área de su almacén se cuenta con 2,000 ítems, con un valor actual de inventario de 1 500, 000 soles.

A pesar de que la empresa se mantiene en el mercado, los resultados que genera la empresa no son los óptimos, ya que su productividad se ve afectada por las pérdidas

económicas debido a las demoras en la entrega de pedidos, deterioro, vencimientos y faltantes de productos. Esto se debe a la mala utilización del almacén porque los productos no se encuentran clasificados ni ordenados tampoco existe señalización en los diferentes espacios del almacén, además el personal no es el más adecuado para realizar el almacenamiento ni la gestión de inventarios.

El trabajo diario del personal es deficiente porque no tienen funciones ni responsabilidades definidas, ya que cuando se realiza la contratación de su personal no tienen en cuenta las competencias y conocimientos necesarios para el puesto; tampoco se les brinda capacitaciones. Otro problema importante es que no desarrollan controles adecuados en los procesos debido a la ausencia de procedimientos para tal fin.

1.2. Trabajos previos

Cruz, en su trabajo de investigación “Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimiento de materiales primas para la empresa calzado Tiger Pathfinder, con base el software ERP Accasoft”, de tipo descriptivo, y de diseño no experimental, fue elaborado en Colombia en el año 2015; las técnicas de recolección de información utilizadas fueron las fichas de observación y entrevistas. Dicho trabajo, tuvo como objetivo efectuar mejoras sobre todo en antecedentes en la gestión de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimiento de material, buscando así reducir los tiempos de entrega de las materias primas, pues la problemática que se encontró en la empresa fue respecto a los costos, ya que estos tenían un incremento debido a inventarios altos; por otra parte, la empresa se manejaba de manera empírica, y basada solo en la experiencia de los gerentes, haciendo que los problemas de existencias de material, el deterioro de materias primas y el aumento de los tiempos de espera de la producción cuando el material no se encontraba disponible, no sean detenidos.

Gamboa (2015) en su tesis de grado titulada “Modelo de gestión de inventario probabilístico de revisión periódica para reducir los costos del inventario de la curtiembre ecológica del norte E.I.R.L.” en Lima, buscó la aplicación de un modelo de gestión de inventarios probabilísticos de análisis periódico para disminuir los costos de inventarios que tenía la empresa en estudio, para lo cual hizo empleo de las encuestas y entrevistas. La investigación fue de tipo descriptiva, y de diseño no ex post facto. Gamboa encontró que los problemas de la empresa se enfocaban en los riesgos que representaba el inventario, pues al tener una demanda incierta, y no tener establecido un sistema de inventario que le permitiera actuar frente a las variaciones de demanda para planificar adecuadamente la cantidad a comprar

y tiempo de pedir los materiales, hacía que se consumieron mucho más lo debido, generando sobre stock de mantenimiento, pedido y compra.

En la tesis de tipo descriptiva, y de diseño es de tipo ex post facto, titulada “Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical”, los autores De la Cruz y Lora en el 2014, en Lima, tuvieron como objetivo reducir los gastos operativos del proceso de pilado de arroz en un ocho por ciento para lograr disminuir sus inventarios , y mejorar la eficiencia de las operaciones de su cadena de suministro para que aminorar el ciclo de la entrega de pedidos a los clientes; para lo cual emplearon las encuestas y entrevistas para la recolección de información. Los problemas identificados fueron la falta de planificación respecto a los inventarios y almacenes, como primer paso dentro un proceso general de mejoramiento.

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1. Gestión de inventarios

“La gestión de inventarios es considerada como el uso de técnicas, métodos y controles que aplica la empresa para mantener los productos en nivel óptimo sus costos de mantenimiento y reposición”. (Reino, 2014, p. 85).

Para Ramos y Flores (2013) es el conjunto de técnicas y métodos para el manejo de las existencias de manera rentable y productiva, considerando los procedimientos de ingreso y salida de estos.

La gestión de inventario es una serie de métodos para controlar y monitorear el inventario, determinando los niveles que las existencias deben mantener para atender los pedidos.

Inventario

Son activos tangibles que pueden disponerse a la venta o producción en el negocio, o en la generación de servicios para ser comercializados.

Para Ferrín (2010), es el conjunto de operaciones destinadas a determinar las cantidades exactas que hay en el almacén.

Reino (2014), lo define como bienes, materiales, suministros, productos, y recursos renovables o no pertenecientes a una empresa, disponibles para ser transformados, consumidos, alquilados o vendidos.

a) Importancia de los inventarios

“Permite a la organización suministrar y adquirir materiales en óptimas cantidades, evitando pérdidas económicas, en determinado periodo. Así mismo, evitar inventarios inmovilizado y obsoleto”. (Velásquez, 2015, p. 158).

b) Tipos de inventarios según su función

Inventarios de fluctuación

Generado por variación de la demanda de entrega de los proveedores.

Para Velásquez (2015) “Son originados por la demanda del artículo inventariado y las variaciones en la producción”.

Inventarios de anticipación

Es un tipo de inventarios originados destinados a la atención de demandas estacionales, temporales o las grandes demandas de productos nuevos.

Por su parte Vidal (2010), los define como inventarios acumulados para atender periodos de alta demanda y abastecer las necesidades que se presenten.

Inventarios en tránsito

Aquellos que se encuentran siendo trasladados desde donde se producen hasta donde se consumen, son inventarios generados para proteger a las empresas ante la escasez, especulación e inflación.

Para Vidal (2010), considera a los inventarios de seguridad para atender las fluctuaciones de la demanda, responden a la variabilidad entre la reposición y la demanda.

Inventarios por tamaño de lote

Su finalidad es reducir costos de cuantía y transporte, para ello lo que se va a producir se prepara y ordena en lotes.

Velásquez (2015), son los que se fabrican en volúmenes más elevados que la demanda, considerando un estimado de las ventas.

c) Costos de inventario

Guerrero Salas (2017) señala que los costos comprendidos en los modelos de inventarios son los siguientes:

- Costo variable: Es aquel costo que va cambiando dependiendo de la cantidad de que se produce. Este costo incluirá la materia prima, mano de obra y los costos de fabricación por cada unidad producida, siempre y cuando este sea producido en la misma organización, de lo contrario será el costo que se paga por cada unidad.
- Costo de mantenimiento: es aquel que se provoca en el período que se genera el almacenamiento de un explícito artículo. En este, se pueden considerar el costo de inversiones o lucro cesante, impuestos, seguros el costo de alquiler o de almacén, los sueldos correspondientes al personal de seguridad y gestión de los almacenes y servicios públicos.
- Costo de penalización: este costo se da cuando un cliente pida un artículo y no se tenga; en otras palabras, son los costos asociados a la oportunidad por la no satisfacción de la demanda. En este, se consideran las pérdidas de ventas potenciales de futuros clientes, utilidades dejadas de percibir, pagar salarios extras para el cumplimiento de lo prometido o la compra de productos más caros que los de la competencia.
- Costo por ordenar o fijo: este se genera cuando se ordena la compra de un producto o se lanza una orden de producción.

No depende de la cantidad pedida o fabricada, pero a diferencia del costo fijo contable que siempre se causa, éste se causa solo cuando se da la orden. En otras palabras, si se debe realizar un tipo de acondicionamiento especial para iniciar la producción de un artículo, y no existe demanda del artículo; el costo no se genera porque no se realiza acondicionamiento especial alguno. En este, se consideran: la preparación de la materia prima o de las máquinas para iniciar una producción, combustibles necesarios, papelería, servicios y salarios involucrados. (Salas, 2017, p.120)

d) Stock

Son los productos que están en almacén, y que se emplean en el proceso productivo o su distribución por comercializarlos, sin considerar los retrasos en entrega de los proveedores.

“El stock es la cantidad de mercancías que en un tiempo cercano, tanto para fabricación como para la venta. Permanecen almacenadas en la empresa y que están en movimiento, aguardando a ser consumidas en el proceso de producción, servicio, mantenimiento y venta”. (Rubio, Villarroel, 2012, p.46)

e) La técnica ABC

“Método usado en la gestión de inventarios, se clasifican los productos en base a determinados criterios, indicadores de importancia como costo unitario y volumen anual demandado según costo de los productos”. (Bureau, 2011, p. 247).

Tabla 1

Clasificación ABC

Grupo	Descripción
A	Artículos de mayor coste anual para la empresa. En este grupo, el 20% de los artículos representa aproximadamente el 80% del valor anual total.
B	Artículos de coste medio para la empresa, pero que también son importantes. El 50% de los artículos representan aproximadamente el 15 % del valor anual total.
C	Artículos de menor importancia. El 30% de los artículos representa aproximadamente el 5% del valor anual total.

Fuente: Bureau, (2011)

f) Metodología de las 5S

Para Esteban (2015), las 5S permiten establecer un orden y limpieza, habito, evitando lo que no da utilidad por un trabajo más rápido, más área de trabajo, mayor flujo de actividades.

Tabla 2*Metodología de las 5S*

SEIRI	Seleccionar o clasificar
SEITON	Organizar u ordenar
SEISO	Limpiar
SEIKETSU	Bienestar personal, estandarización
SHITSUKE	Disciplina y hábito

Fuentes: Esteban, (2015)

Seiri (seleccionar)

Distinguir lo necesario de lo innecesario para eliminarlo, estableciendo así su categorización en las organizaciones.

Tabla 3*Selección de herramientas según su frecuencia de uso*

Tipo de necesidad	Frecuencia de uso	¿Qué debemos hacer con los elementos?
Necesidad baja	Entre 6 y 12 años	Deshacerse de ellos o ubicar a distancia del área de trabajo.
Necesidad media	Entre 6 y 12 meses	Ubicar en un área central del sitio de trabajo.
Necesidad alta	1 vez por semana o a diario	Guardar cerca al lugar de trabajo o llevarlos consigo

Fuente: Loja, (2013)

Seiton (ordenar)

Evitar pérdidas de tiempo y esfuerzo, organizando el área de trabajo. Un lugar para cada cosa en su lugar.

Seiso (limpiar)

Quitar los orígenes de suciedad tomando acciones para que todos los elementos estén operativos.

Seiketsu (estandarizar)

Ejecutar métodos, procedimientos, prácticas y actividades coordinadamente para asegurar cumplir las 3S anteriores.

Shitsuke (disciplina)

Convertir en hábitos, métodos y procedimientos para obtener una mejora continua.

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo se encuentra el estado actual de la gestión de inventarios en la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L.?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Esta investigación tiene como finalidad diagnosticar la gestión de inventarios de la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L., para lo cual se cree conveniente realizar un estudio técnico aplicando herramientas de Ingeniería Industrial.

En esta investigación se darán a conocer las teorías de gestión de inventarios, el cual al ser llevados la práctica garantiza la optimización de los procesos logísticos de la empresa, conllevando a la reducción de costos con el manejo eficiente de los recursos y con ello a generar mayor rentabilidad.

Este trabajo se enfoca en diagnosticar la gestión de inventarios en la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L. para la reducción de costos, por ello se realizará un perfil para los trabajadores definiendo sus funciones y con ello se generará un clima laboral más agradable.

1.6. Hipótesis

La situación actual de la gestión de inventarios es deficiente en la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Diagnosticar la situación actual de la gestión de inventarios de la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L.

1.7.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar la gestión de inventarios de la droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L.
- b) Determinar la causa principal que ocasiona una mala gestión de inventarios.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo.

En cuanto al enfoque será de tipo Cuantitativo, porque se utiliza herramientas estadísticas y matemáticas de manera estructurada.

De tipo Aplicada, porque se aplican conocimientos, pues se coloca en práctica las teorías que ya existen para tratar, ya sean sucesos o procesos reales (Valderrama, 2013), en este caso se aplicarán conocimientos para tratar la problemática de la empresa.

Por su nivel es Descriptiva, porque se describen los problemas en el orden que van ocurriendo en el presente, ya que Valderrama (2013) nos menciona que la investigación explicativa en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que buscan responder causas de los eventos físicos o sociales.

2.1.2. Diseño.

Como señala Kerlinger (1996) una investigación no experimental o *ex-post-facto* son trabajos de estudio donde no se manipulan las variables, y se trabaja estas tal cual sea su situación. Por ello, el diseño de este trabajo es no experimental, ya que se identifican los problemas a través de la observación y no se realiza ninguna manipulación de variables. También es transversal porque los datos son recopilados en un periodo de tiempo.

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población.

Para Hernández (2008), una población es total del fenómeno que se está estudiando, y es el que permite el inicio de la investigación. Para el presente trabajo, la población estará conformada por 22 trabajadores de la Droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L.

2.2.2. Muestra.

Balestrini (2001) nos indica que es una parte del total de la población que se está estudiando, y los cuales comparten cualidades o características en común.

La muestra está conformada por 10 trabajadores del área de almacén de la Droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L. por lo que se utilizará la muestra censal.

Tabla 4

Detalle del personal de la Droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L.

PERSONAL	CANTIDAD
Jefe de almacén	1
Químico Farmacéutica	1
Recepción, embalaje y despacho de productos	8
TOTAL	10

Fuente: Datos de la empresa.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Matriz de operacionalización para la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Independiente: Gestión de inventarios	Gestión de compras	Pedidos recibidos perfectamente	Encuesta	Cuestionario
	Deterioro de productos	Productos deteriorados		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Encuesta

Con la encuesta se recabará información y apreciaciones de los trabajadores. Y se utilizará de instrumento la guía de encuesta que es el formato que se utiliza para encuestar al personal de la empresa, donde se establecen preguntas para recolectar información, esta

información será tabulada y procesada.

2.4.2. Validez y Confiabilidad.

a) Validez

Los instrumentos presentados en la investigación están validados por profesionales que presentan conocimientos de alta calidad.

b) Confiabilidad

Los instrumentos de esta investigación tienen el grado de precisión o exactitud en los resultados obtenidos.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

La toma de datos se basa en encontrar las causas del problema que se analizará para poder reconocer la data necesaria para justificar, definir y solucionar dicho problema. Todos los datos extraídos del campo serán mostrados a expertos en el tema, es decir, los datos recopilados serán mostrados a expertos del tema para su respectiva validación.

De manera siguiente, se analizará estadísticamente los datos hallados en la empresa Droguería Corporación Centralfarma E.I.R.L. mediante software SPSS Y MS Excel, para luego presentar los resultados mediante tablas o figuras.

2.6. Aspectos éticos.

Esta investigación se respalda en valores como la veracidad y relevancia y en ningún escenario la información entregada fue mal manejada o manipulada para beneficios o perjuicios de la empresa.

Aquí se presenta la verdadera realidad y se apoya en las ideas de distintos autores citados anteriormente. La encuesta es anónima.

Tabla 5

Valores de los aspectos éticos

Veracidad	Los resultados tengan relación con la realidad que cuenta los participantes para que así esto no afecte a la investigación y que esto no perjudique a los que ayudaron a realizarla.
Relevancia	Permite evaluar los logros de los propósitos que se tracen en el trabajo en estudio, y saber si se obtuvo un mejor entendimiento de los datos estudiados.
Confidencialidad	Por el presente, se asegura la protección de los datos brindados por todas las partes involucradas en el estudio y garantizo que estas son utilizadas sólo con fin académico.

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la empresa

3.1.1. Información general

Razón Social: DROGUERIA CORPORACION CENTRALFARMA E.I.R.L.

RUC: 20561384801

Distribuidora CORPORACION CENTRALFARMA E.I.R.L., es una droguería con 5 años de experiencia, que abastece con medicamentos y artículos de tocador a instituciones de salud a nivel nacional. Debido al compromiso, y la calidad brindada por parte de la empresa, es la que ha hecho que la empresa sea valorada y diferenciada de las demás, pues trata de adaptarse y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Misión

Proveer medicamentos en el sector de la salud de nuestro país, con la mejor combinación de precios, calidad de producto y servicio. Comprender, asistir y satisfacer a cada cliente, adaptándonos a sus necesidades reales y que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida.

Visión

Ser la empresa líder de referencia en el sector salud tanto a nivel local como a nivel nacional, por nuestros atributos de calidad de productos, oportunidad, confiabilidad, servicio y rapidez de entrega, siendo considerados por clientes y proveedores como la mejor alternativa a la hora de comprar o vender sus productos.

Valores

- Confiabilidad
- Compromiso
- Responsabilidad
- Respeto
- Solidez
- Calidad de Productos

- Calidad de Servicio
- Trabajo en equipo

Objetivos

- Cumplir con la calidad demanda y exige el mercado.
- Atender de manera rápida y profesional los requerimientos de los clientes a nivel nacional.
- Contar con un stock permanente de medicamentos y artículos de tocador.

Ubicación

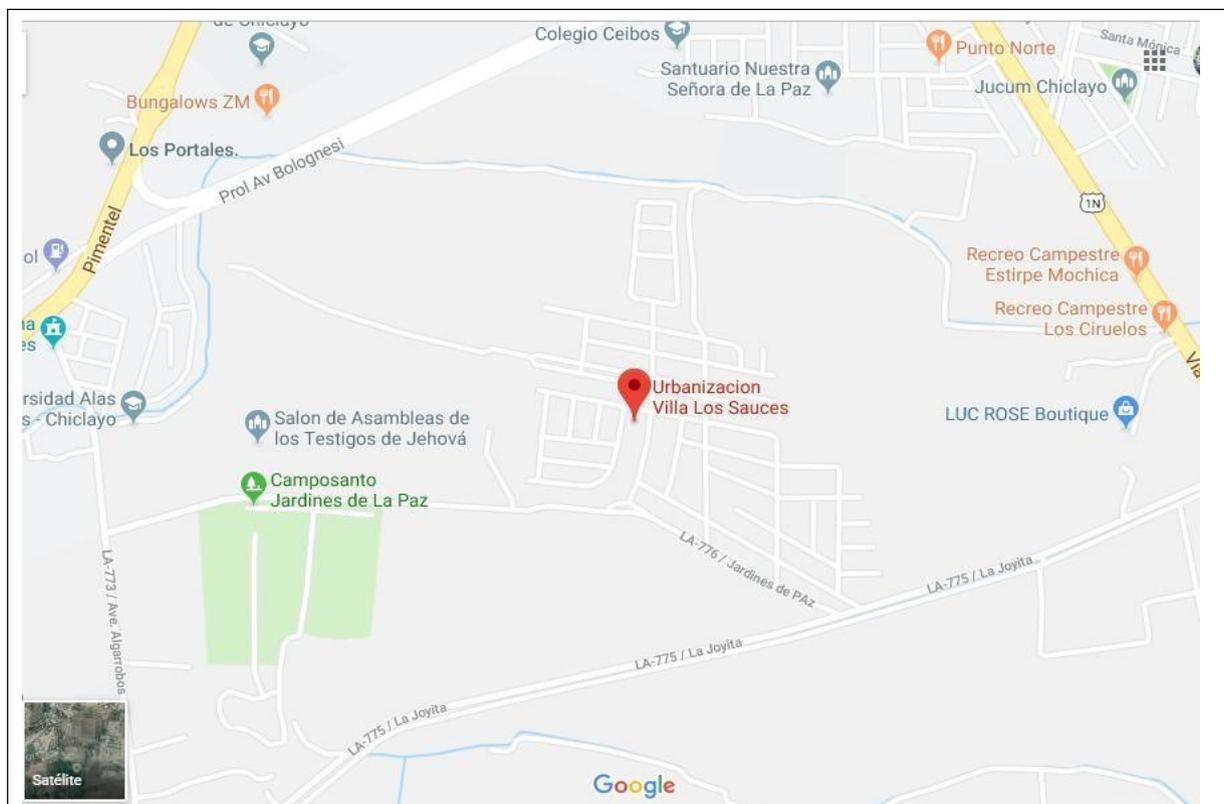


Figura 1. Mz. C Lt. 24 Urbanización: Los Sauces (Lote 24-25, 2do al 4to Piso) Pimentel, Chiclayo, Lambayeque

Fuente: Elaboración propia

Organigrama

La empresa actualmente cuenta con un número total de 22 trabajadores de los cuales el 45% se encuentra en el área de almacén y el 55% en el área administrativa y ventas.

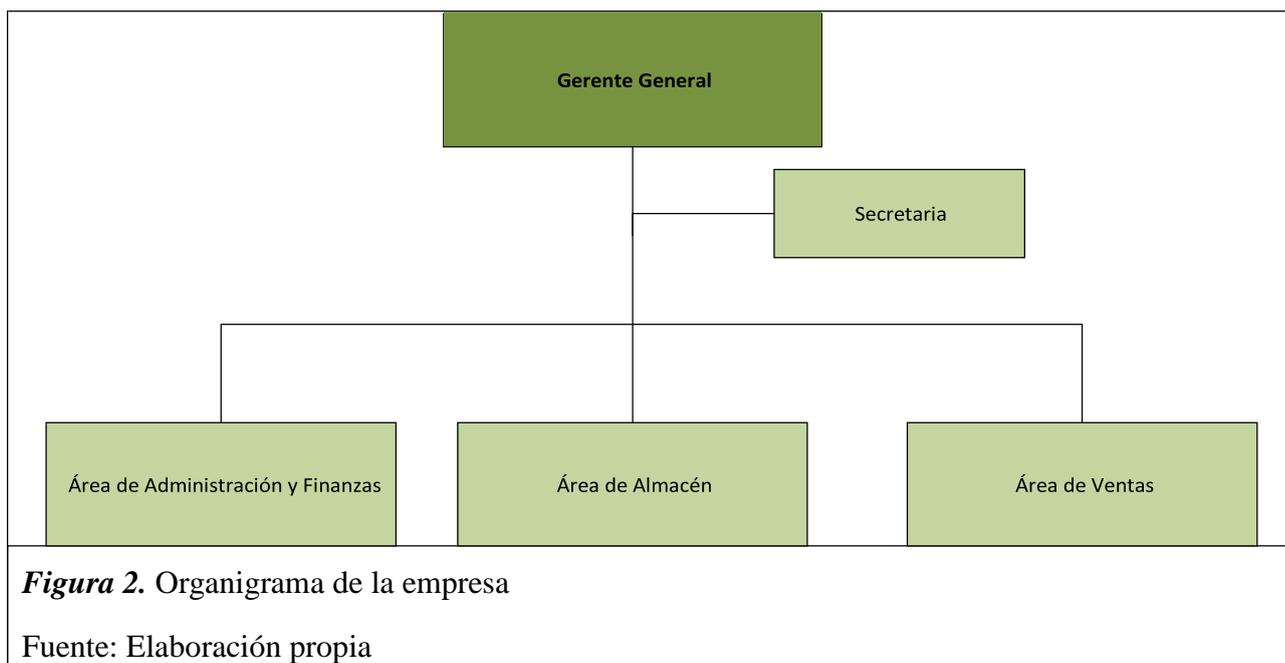


Tabla 6

Análisis foda

ANALISIS FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con personal altamente calificado y con una experiencia en el campo en el que se desempeña. - Los productos que brinda son de muy calidad y sobre todo de laboratorios confiables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diversidad de productos para expandir su portafolio y poder explorar mercados para que logre reconocimiento. - Una buena prestación de servicio, para así lograr satisfacer al cliente en con amabilidad y eficiencia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Existe una falta de planeación por parte del personal encargado. -Descoordinación y desconocimiento de las políticas internas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la competencia y los grandes laboratorios. - Las alianzas estratégicas entre los grandes y medianos laboratorios y/o distribuidores.

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. Descripción del proceso de servicio

La gestión de los inventarios de la empresa comienza desde que el cliente solicita un pedido, luego la persona encarga de ventas hace llegar la orden al área de administración, verifica en si existe en stock los productos solicitados. Si existe dichos productos en stock, el pedido es ingresado al sistema para su posterior aprobación por parte del área de ventas y finanzas. Luego que se recibe la orden, almacén despacha el pedido registrándolo en el sistema. Si no hubiese stock en el almacén, se le hace de conocimiento al gerente para que se genere otra orden de compra.

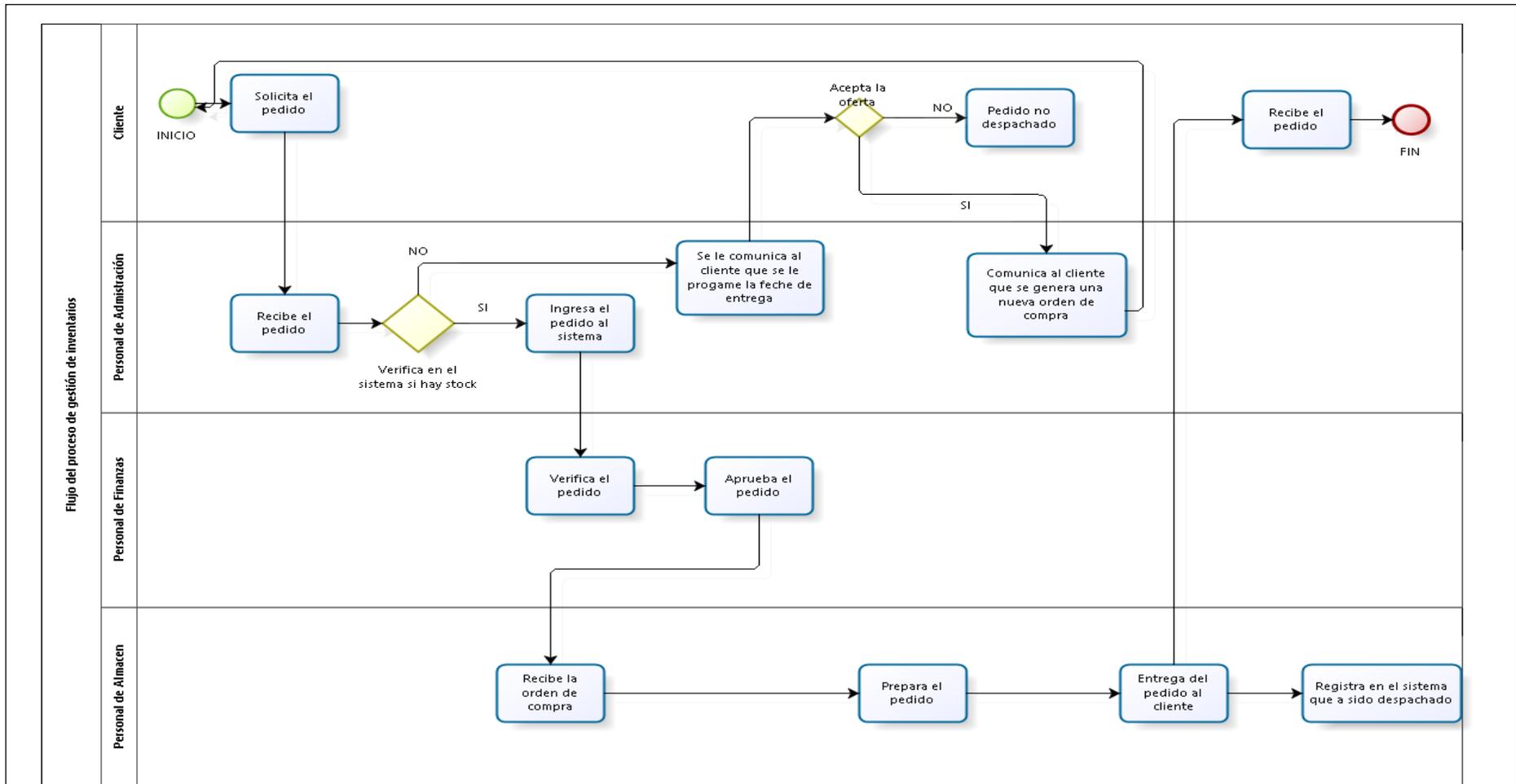
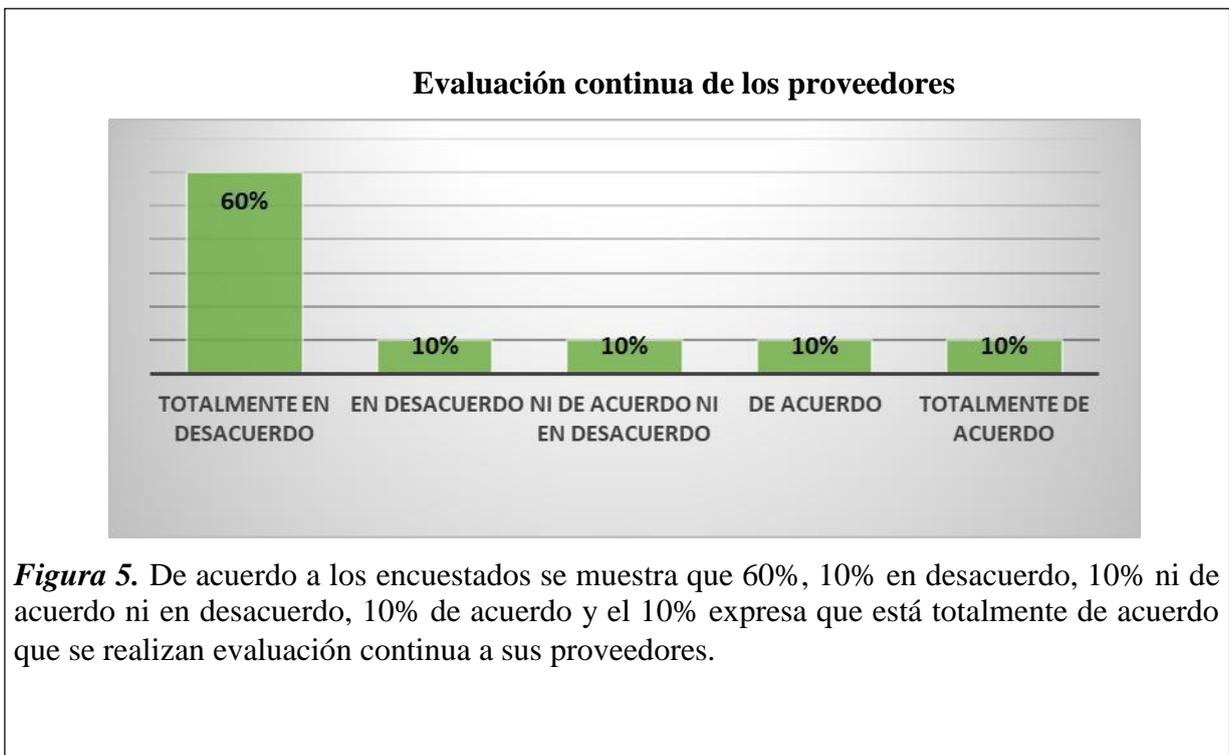
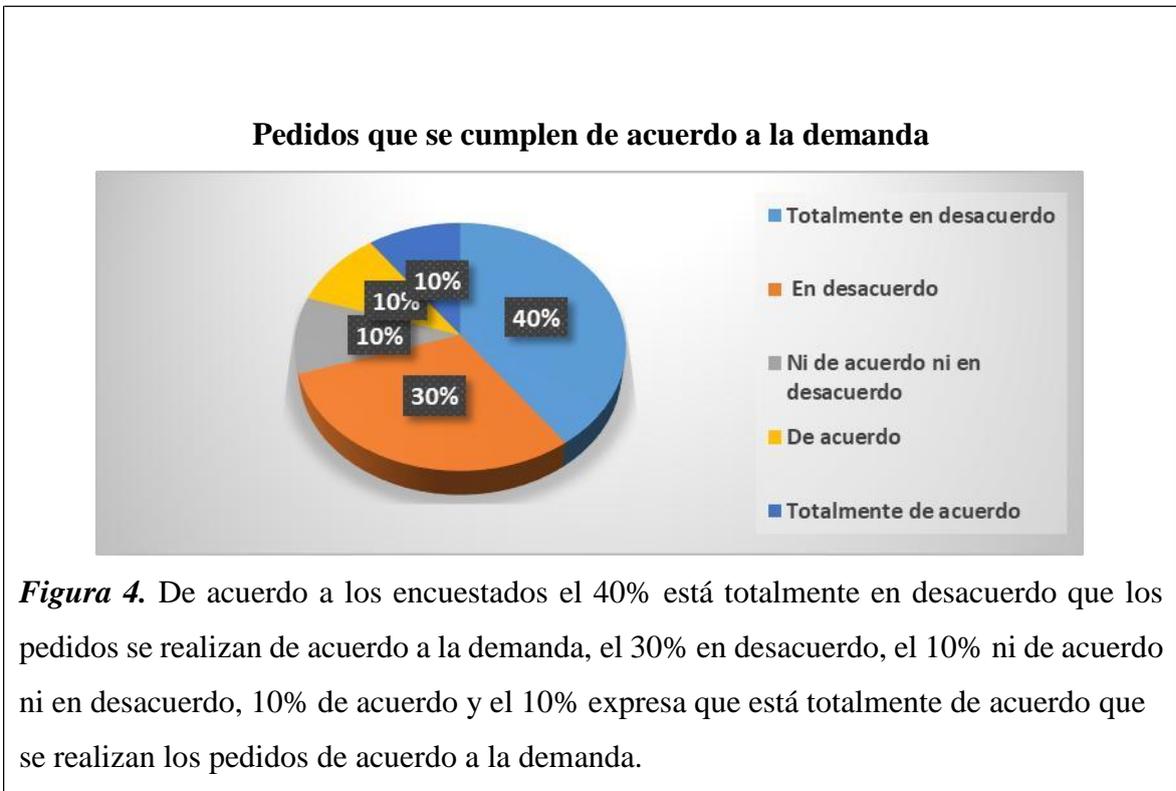


Figura 3. Flujo del proceso de gestión de inventarios

Fuente: Elaboración propia

3.1.3. Análisis de la problemática

3.1.3.1. Resultados de la aplicación de la Encuesta



Productos que solicitan los clientes

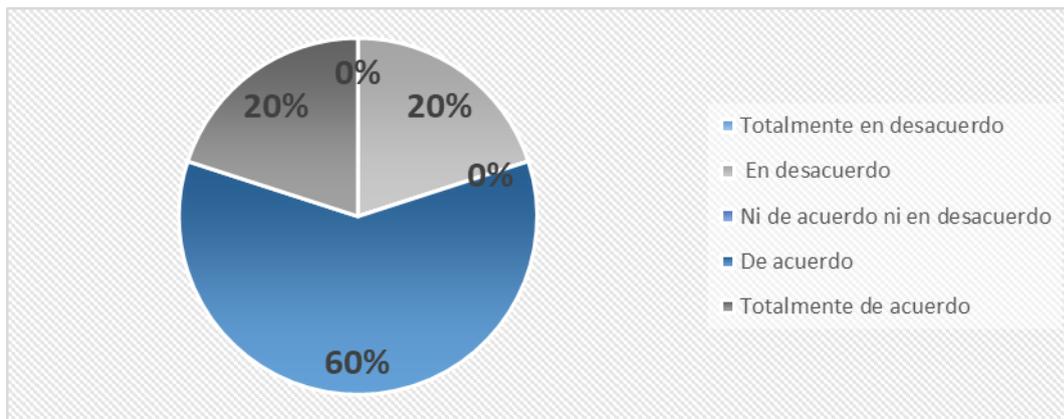


Figura 6. De acuerdo a los encuestados se muestra que 60% está de acuerdo la empresa cuenta siempre con los productos que solicitan los clientes, el 20% en desacuerdo y el 20% indica que está en desacuerdo.

Actualización de inventarios de sus productos

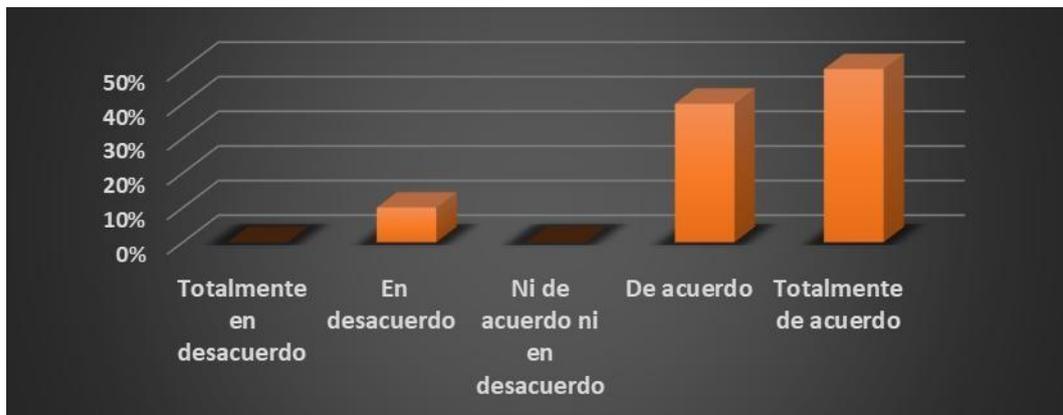


Figura 7. El 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la empresa frecuentemente actualiza el inventario de sus productos, el 40% indica que está de acuerdo y el 10% indica que está en totalmente en desacuerdo que la empresa no actualiza el inventario d sus productos.

Trabajos que se culminan oportunamente

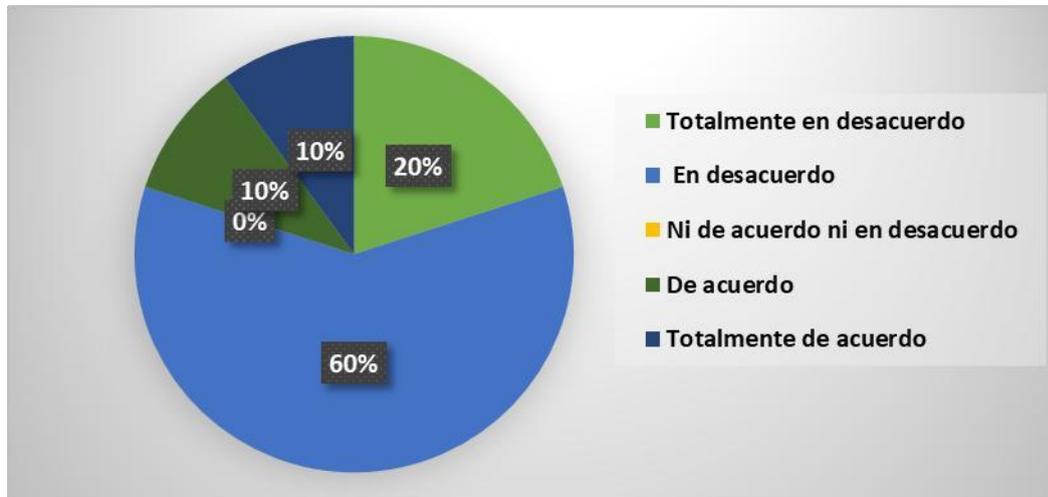


Figura 8. El 60% de los encuestados están en desacuerdo que los trabajos no se culminan oportunamente, el 20% indica totalmente en desacuerdo, el 10% indica que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% indica que está en totalmente de acuerdo que si culminan oportunamente los trabajos q se designa.

Jefe establece normas y tareas claras

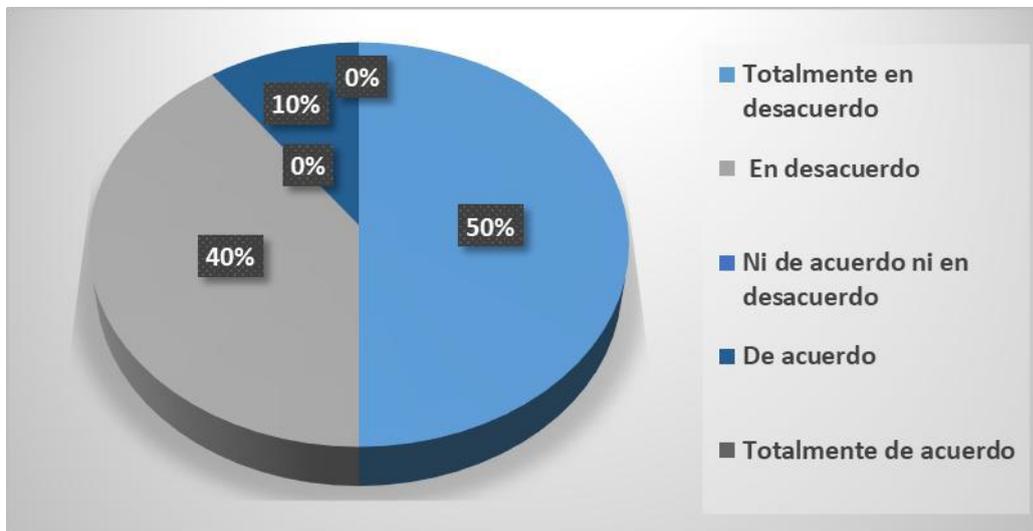


Figura 9. Se muestra que 50% de los encuestados están totalmente en desacuerdo porque el jefe no establece normas y tareas claras para todos los trabajadores, el 40% indica que está en desacuerdo y el 10% indica que está de acuerdo.

Registro los productos que ingresan al almacén

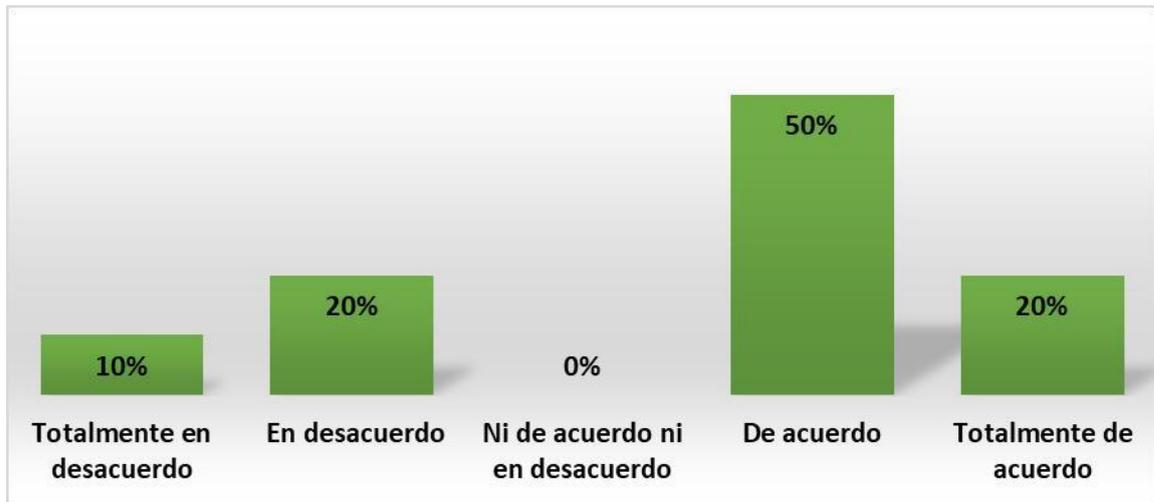


Figura 10. Se muestra que 50% de los encuestados están de acuerdo los productos que ingresan al almacén se registran la calidad y cantidad, el 20% indica que está de acuerdo, el 20% indica que está en desacuerdo y el 10% indica que está en totalmente en desacuerdo no se registran la cantidad y la calidad de los productos que ingresan a almacén.

Área del almacén adecuada

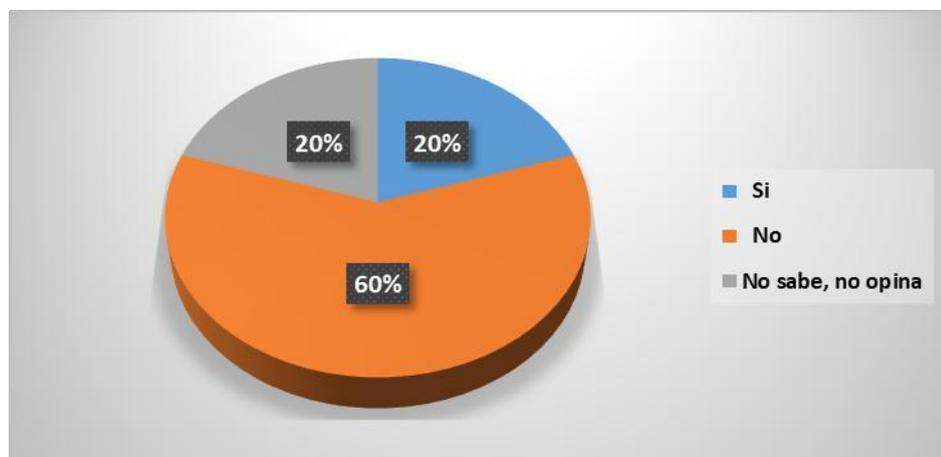


Figura 11. Se muestra que 60% de los encuestados consideran que no es el área adecuada, el 20% indica que si es el área de almacén es adecuada y el otro 20% considera que no sabe, no opina.

Clasificación de los productos

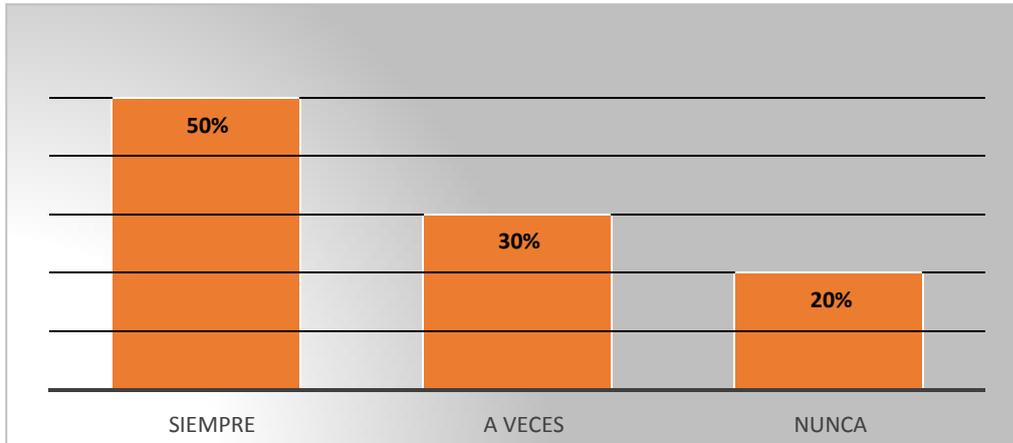


Figura 12. Se muestra que 50% de los encuestados expresa que siempre se almacenan los productos según su clasificación, el 30% indica que aveces se clasifican los productos y el 20% indica que nunca se almacenan según su clasificación los productos.

Mobiliario en que se almacenan los productos

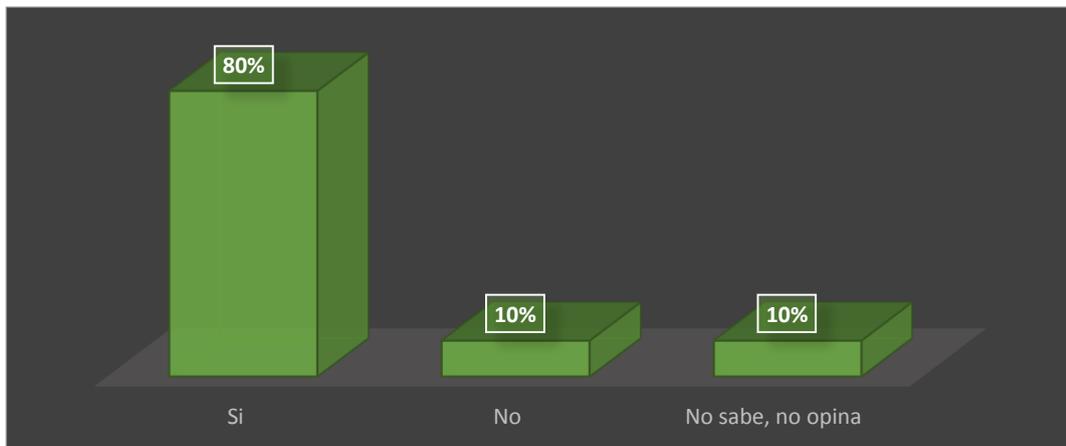


Figura 13. Se muestra que 80% de los encuestados consideran que si es el adecuado el mobiliario en que se almacenan los productos, el 10% indica que no es el adecuado y el otro 10% indica que no sabe, no opina.

Adecuada iluminación, ventilación y seguridad del almacén



Figura 14. Se muestra que 50% de los encuestados expresa que si cuenta el almacén con adecuada iluminación, ventilación y seguridad, el 40% indica que si cuenta con la adecuada iluminación y el 10% indica que no sabe, no opina.

Etiquetado de los productos

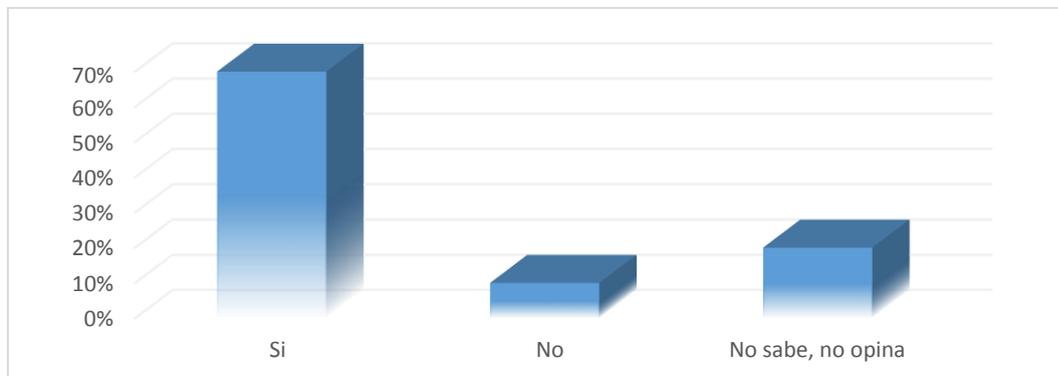


Figura 15. Se muestra que 70% de los encuestados indica que si cuenta con adecuado etiquetado los productos, el 20% indica que no sabe, no opina y el 10% expresa que no es adecuado el etiquetado de los productos.

El manejo y movimiento que se ejecutan sin deterioro los productos



Figura 16. Se muestra que 60% de los encuestados expresa que siempre el manejo de los productos se ejecuta sin deterioro y el 40% indica que a veces el manejo de los productos se ejecuta con deterioro.

Registro en documentos la salida de productos del almacén

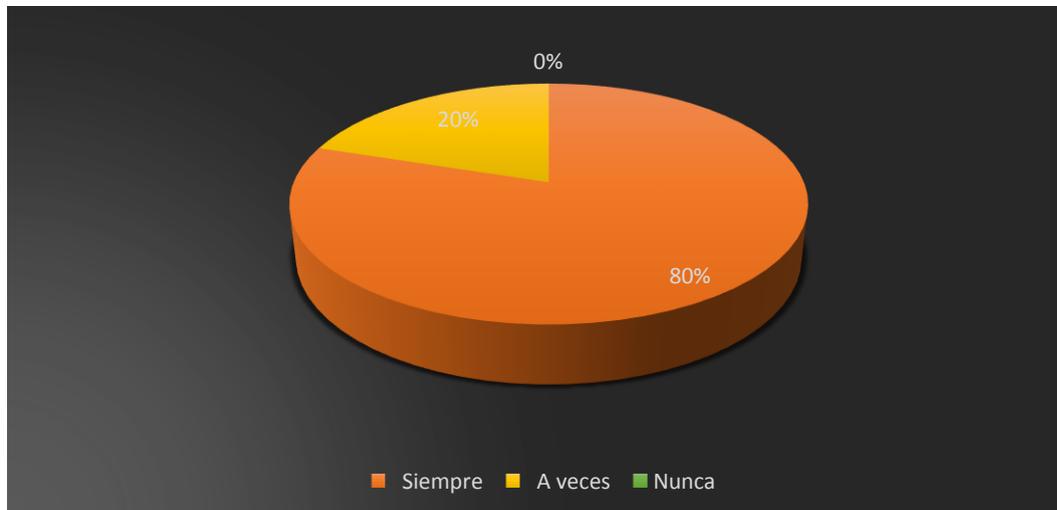
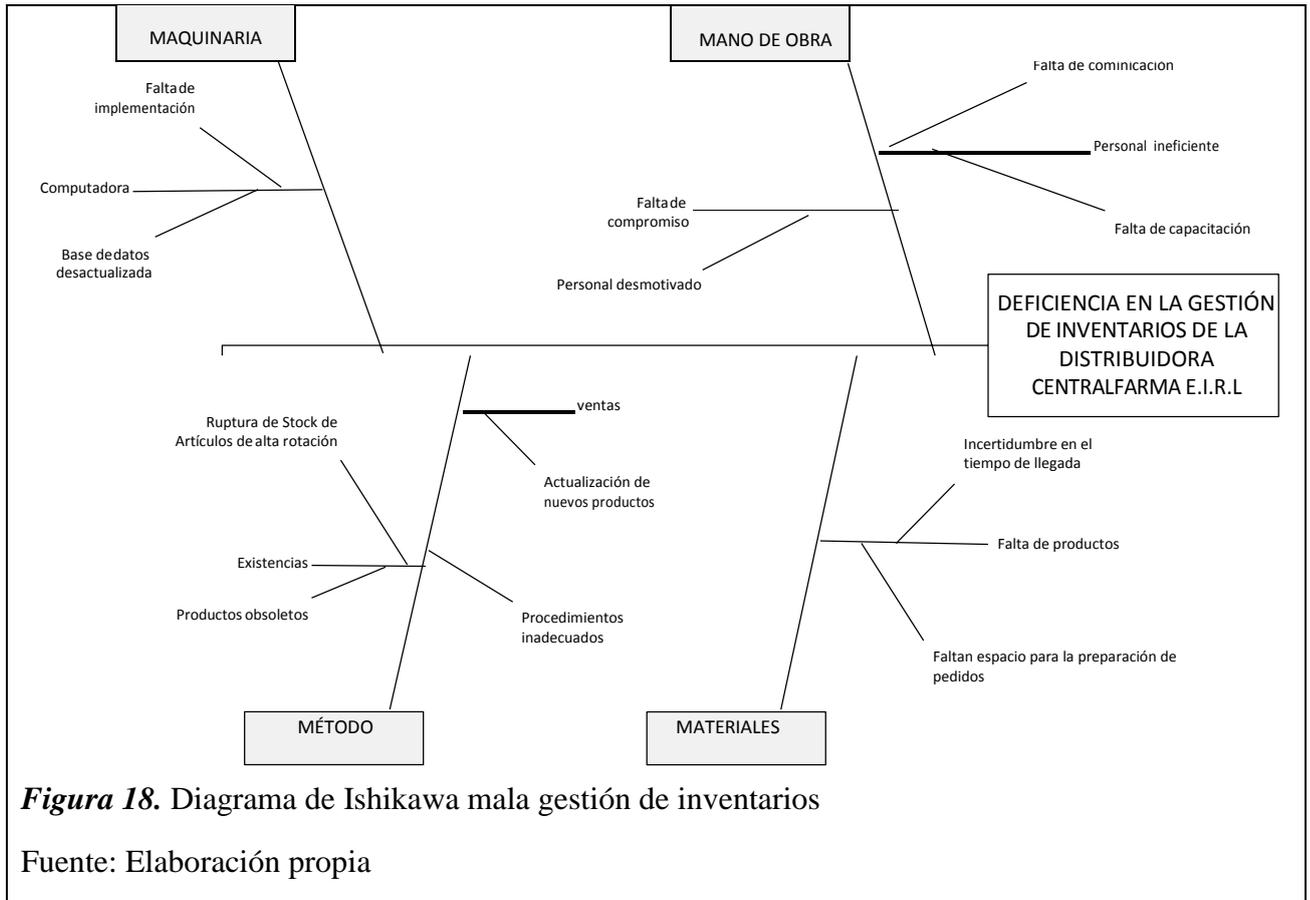


Figura 17. Se muestra que 80% de los encuestados expresan que siempre se registran en documentos la salida de los productos del almacén y el 20% indica que a veces se registran en documentos la salida de los productos del almacén.

3.1.3.2. Herramientas de diagnóstico



3.1.4. Situación actual de la gestión de inventarios

La empresa tiene un almacén para colocar los productos que se reciben y van a ser empacados de acuerdo a los pedidos. Los productos no se almacenan de acuerdo a su laboratorio y fecha de vencimiento, además no existe una clasificación ABC de acuerdo a las ventas y al nivel de rotación de cada producto.

De acuerdo con los resultados de las encuestas los trabajadores no poseen con un mayor conocimiento del control de inventarios de la empresa la cual expresan que existe pérdida de ventas por la mala distribución de sus productos.

La falta de stock, ha hecho que haya pérdida de ventas lo cual se demuestra en la figura 17 por el método actual sobre sus inventarios. Debido a la falta de control en sus inventarios, y de un sistema que control de estos, ha hecho que muchas veces no se tenga en stock los productos deseados, perdiendo muchas ventas y no satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Además, la empresa no realiza sus pedidos de acuerdo al pronóstico de sus ventas, es no teniendo cantidades fijas para sus productos y así solicitar el pedido. Por lo que no muchas veces no se sabe cuándo un producto está por agotarse,

La demora de recepción mercadería en el almacén se muestra en la figura 5 la cual su principal causa es la distribución física porque se encuentra ocupado los pasillos con mercadería y poco espacio para almacenar la mercadería la cual involucra a la falta de materiales y equipos para ordenar la mercadería.

IV. DISCUSIÓN

Luego de analizar la gestión de inventarios en el área de almacén de la empresa droguería Corporación Centrafarma E.I.R.L. Se lograron los objetivos trazados diagnosticando la situación actual de la gestión de inventarios.

Así pues, se identificaron las actividades que no le permiten a la empresa tener una buena gestión de inventarios como: la evaluación a los proveedores, los pedidos no se realizan de acuerdo a la demanda y esto permite que tenga un elevado volumen de inventarios. Al igual que en trabajo que realizó Cruz. Se pudo evidenciar que la mala gestión del inventario, la no planificación y almacenamiento de la materia prima, hace que haya cargos muy fuertes y se generen costos elevados.

Con respecto a los trabajos que realizan, estos no se culminan oportunamente porque las tareas o funciones no están definidas para cada trabajador, no llegando a cumplir con la entrega de los pedidos a tiempo, la cual afecta a su vez a las ventas. Observando al igual que De la Cruz y Lora (2014), que uno de los principales problemas en las empresas, es que no establecen ni planifican cómo será su proceso de gestión de inventarios, el cual debería ser, uno de los primeros pasos a ejecutar en la organización para el buen desempeño de sus procesos.

Además, se expresa que el área de almacén no es la adecuada para abastecer el nivel de existencias que se encuentra en la actualidad y afecta al control de inventarios. Obteniendo al igual que Gamboa (2015) que en la empresa se realizaban los procesos sin tener en cuenta la revisión de stock para poder hacer frente a las variaciones de la demanda

IV. CONCLUSIONES

Se logró identificar la situación actual de la empresa, encontrando problemas respecto a un mal control de la gestión de sus inventarios. Asimismo, se identificó una mala distribución de sus productos.

Se determinó la situación actual de la empresa por lo que en su mayoría de actividades no se encuentran definidas la cual ocasiona un desnivel, además no aplican correctamente su modelo de gestión de inventarios y eso afecta las ventas de la empresa.

Dentro de las principales causas que se identificaron que las principales son falta de stock de seguridad la cual afecta a las ventas y la mala distribución física de sus inventarios la cual ocasiona demora en la preparación de sus pedidos y mala rotación de sus inventarios.

V. REFERENCIAS

- Asencio, L., Gonzales E. y Lozano M., (2017) El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7 (13). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504551272009>
- Ballou R., (2004) Business Logistics/Supply Chain Management: Planning, *Organizing and Controlling the Supply chain*, New Jersey: Pearson/Prentice Hall Inc.
- Bernardi, V. (2017) *Propuestas de mejoras en la gestión de almacenes para Intercap S.R.L.* Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba. Recuperado de: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/6363/Bernardi%2c%20Victoria.%20Propuestas%20de%20mejoras%20en%20la%20gestion...pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz C. y Lora L. (2014). *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical*. Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Cruz, J. (2015) *Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimiento de materias primas para la empresa calzado tiger pathfinder, con base en el software erfaccasoft*. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Recuperado de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/159180.pdf>
- Gamboa, J. (2015). *Modelo de gestión de inventario probabilístico de revisión periódica para reducir los costos del inventario de la curtiembre ecológica del norte E.I.R.L.* Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- García, R. (2005). *Estudio del trabajo*. (2ª Ed). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gil, K. (2016). *Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento para el incremento de la productividad en el área de producción de la EMPRESA INDUAMÉRICA SAC LAMBAYEQUE 2016*. Universidad César Vallejo, Chiclayo
- González, J. & Cedillo, M. (2017) Logística y desarrollo territorial *Revista Logística y Desarrollo Territorial*, 17, Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100011&lng=es&nrm=iso. ISSN 1815-5936
- Reino, C. (2014). *Propuesta de un modelo de Gestión de Inventarios, caso ferretería almacenes Fabián Pintado*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Riaño, A. (2018) *Propuesta de mejoramiento de inventario actual con el análisis inventarios ABC para la empresa YANBAL Colombia S.A.S.* Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16053/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO%20DE%20INVENTARIO%20ACTUAL%20CON%20EL%20ANALISIS%20INVENTARIOS%20ABC%20PARA%20LA%20EMPRESA%20YA.pdf>

Rubio, F., Villarroel, S. (2012). *Gestión y pedido de stock*. España: Ministerio de Educación.

Solalinde, J., Torres, E. Y Becerril, I. (2016) *Administración De Almacenes Para Minimizar Los Costos Del Inventario En Una Empresa Farmacéutica*, *Revista Ciencia Administrativa*. Vol. X, pp. 35, Congreso CIFCA. Recuperado de: https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/10/10_Volumen_2016.pdf#page=35

Valderrama, S. (2013) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2ª. Ed) Lima: San Marcos, 39-44

VI. ANEXOS

ENCUESTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE ALMACEN

Objetivo: La presente encuesta tiene por finalidad recoger información importante sobre el tema **GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA DROGUERÍA CORPORACIÓN CENTRALFARMA E.I.R.L.**

Sírvase responder las preguntas que a continuación se presentan marcando con un aspa (X) la alternativa que considere correcta. Su información será confidencial.

PREGUNTAS

1. ¿Los pedidos se hacen de acuerdo a la demanda?

a)	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
b)	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
d)	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	
e)	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	

2. ¿La empresa realiza una evaluación continua de sus proveedores?

a)	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
b)	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
d)	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	
e)	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	

3. ¿La empresa tiene siempre los productos que solicitan los clientes?

a)	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
b)	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
d)	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	
e)	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	

4. ¿Se actualizan frecuentemente el inventario de sus productos?

a)	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
b)	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
d)	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	
e)	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	

5. Los trabajos que se realizan se culminan oportunamente

a)	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
b)	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
d)	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	
e)	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	

6. El jefe establece normas y tareas claras para todos.

a)	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
b)	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
d)	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	
e)	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	

7. Se registran la cantidad y calidad de los productos que ingresan al almacén

a)	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
b)	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	
d)	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	
e)	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	

8. ¿Considera que el área del almacén es adecuada?

a)	Si	<input type="checkbox"/>	
b)	No	<input type="checkbox"/>	
c)	No sabe, no opina	<input type="checkbox"/>	

9. Los productos se almacenan según su clasificación

a)	Siempre	<input type="checkbox"/>	
b)	A veces	<input type="checkbox"/>	
c)	Nunca	<input type="checkbox"/>	

10. Consideran que el mobiliario en que se almacenan los productos es adecuado

a)	Si	<input type="checkbox"/>	
b)	No	<input type="checkbox"/>	
c)	No sabe, no opina	<input type="checkbox"/>	

11. El almacén tiene adecuada iluminación, ventilación y seguridad

a)	Si	<input type="checkbox"/>	
b)	No	<input type="checkbox"/>	
c)	No sabe, no opina	<input type="checkbox"/>	

12. El etiquetado de los productos es adecuado

a)	Si	<input type="checkbox"/>	
b)	No	<input type="checkbox"/>	
c)	No sabe, no opina	<input type="checkbox"/>	

13. El manejo o movimiento de los productos en almacén se ejecutan sin deterioro de los productos

a)	Siempre	<input type="checkbox"/>	
b)	A veces	<input type="checkbox"/>	
c)	Nunca	<input type="checkbox"/>	

14. Se registran en documentos la salida de productos del almacén

a)	Siempre	<input type="checkbox"/>	
b)	A veces	<input type="checkbox"/>	
c)	Nunca	<input type="checkbox"/>	