



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y  
URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA  
GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENES EN LA  
EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA  
RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L.**

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

**Autor (es):**

**Cieza Nuñez, Treisy Danyeli**

**Venegas Gil, Jhon Henry**

**Asesor:**

**Dr. Vásquez Coronado, Manuel Humberto**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y  
ALMACENES EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA  
RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L.**

**Aprobación del Jurado**

---

Dr. Vásquez Coronado, Manuel Humberto

**Asesor**

---

Dr. Vásquez Coronado, Manuel Humberto

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

Mg. Arrascue Becerra, Manuel  
Alberto

**Secretario del Jurado de Tesis**

---

Mg. Castro Torres, Melissa  
Indira

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, le dedicamos esta investigación a nuestros padres, quienes han sido nuestra motivación y apoyo para poder lograr esta meta. En segundo lugar, le dedicamos también a nuestro Dios por permitirnos seguir en este largo camino y no permitir que nos rindamos.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro más gentil agradecimiento a nuestros asesores del noveno y décimo ciclo por su apoyo y comprensión en todo momento para poder culminar esta investigación.

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y  
ALMACENES EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA  
RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L.**

**ANALYSIS OF THE CURRENT SITUATION OF THE MANAGEMENT OF  
INVENTORIES AND WAREHOUSES IN THE DISTRIBUTING AND DRUGING  
COMPANY RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L.**

Cieza Nuñez, Treisy Danyeli<sup>1</sup>

Venegas Gil, Jhon Henry<sup>2</sup>

**Resumen**

*En la presente investigación se planteó por objetivo analizar la situación actual del sistema de gestión de inventarios y almacenes. De tal manera, durante el desarrollo del trabajo de investigación se recolectó información sobre la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L., desde recepción, almacenaje y despacho, cuya metodología de diseño no experimental y transversal debido al tiempo ya que se recolectan datos en un solo momento Como población de estudio, para la aplicación del instrumento fue de 4 colaboradores del área de almacén. El instrumento que se utilizó fue la encuesta. Así mismo utilizamos herramientas como Ishikawa que nos ayudaron a determinar la problemática con respecto a los resultados obtenidos mediante una encuesta, así mismo concluimos que el sistema de gestión de inventarios y almacenes es deficiente.*

**Palabras claves:** *Gestión de Almacenes y Gestión de Inventarios*

---

<sup>1</sup>Adscrita a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial Pregrado, Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú, email: [cnuneztreis@crece.uss.edu.pe](mailto:cnuneztreis@crece.uss.edu.pe) Código ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4263-156X>

<sup>2</sup> Adscrito a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial Pregrado, Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú, email: [vgiljhon@crece.uss.edu.pe](mailto:vgiljhon@crece.uss.edu.pe) Código ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1940-3769>

## ***Abstract***

*The present investigation, the objective was to analyze the current situation of the inventory and warehouse management system. In this way, during the development of the research work, information was collected on the inventory and warehouse management of the Distribuidora y Droguería Pharma EIRL company, from reception, storage and dispatch, whose non-experimental and transversal design methodology due to time since data are collected in a single moment As a study population, for the application of the instrument was 4 collaborators from the warehouse area. The instrument that was used was the survey. We also use tools such as Ishikawa that helped us determine the problem with respect to the results obtained through a survey, we also conclude that the inventory and warehouse management system is deficient.*

***Keywords:*** *Warehouse Management and Inventory Management*

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| DEDICATORIA .....   | iii |
| AGRADECIMIENTO.....   | iv  |
| <i>Resumen</i> .....  | v   |
| <i>Abstract</i> .....                                       | vi  |
| <b>ÍNDICE</b> .....   | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                      | ix  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                                     | x   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                       | 12  |
| 1.1. Realidad Problemática .....                            | 12  |
| 1.2. Trabajos previos .....                                 | 13  |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema.....                      | 15  |
| 1.3.1. Gestión de inventarios y almacenes .....             | 15  |
| 1.3.1.1. Administración de Inventarios .....                | 15  |
| 1.3.1.2. Operacionalización de Gestión de inventarios ..... | 15  |
| 1.3.2. Diagrama Causa – Efecto .....                        | 17  |
| 1.4. Formulación del problema.....                          | 17  |
| 1.5. Justificación e Importancia del estudio.....           | 17  |
| 1.6. Hipótesis General .....                                | 18  |
| 1.7. Objetivos.....   | 18  |
| 1.7.1. Objetivos General .....                              | 18  |
| 1.7.2. Objetivos Específicos.....                           | 18  |
| II. MATERIAL Y MÉTODO .....                                 | 20  |
| 2.1 Tipo y diseño de Investigación.....                     | 20  |
| 2.1.1. Tipo .....   | 20  |
| 2.1.2 Diseño de la investigación .....                      | 20  |

|   |    |
|---|----|
| 2.2 Población y muestra.....  | 20 |
| 2.2.1. Población .....  | 20 |
| 2.1.1. Muestra.....   | 20 |
| 2.3 Variables, Operacionalización.....  | 20 |
| 2.3.2. Operacionalización.....  | 21 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....       | 22 |
| 2.4.1. Validez .....  | 23 |
| 2.5 Procedimientos de análisis de datos .....   | 23 |
| 2.6 Aspectos éticos .....   | 23 |
| 2.7 Criterios de rigor científico.....  | 23 |
| III. RESULTADOS .....   | 26 |
| 3.1. Diagnóstico de la empresa .....  | 26 |
| 3.1.1. Información general (datos de la empresa, productos o servicios, máquinas, etc.) | 29 |
| 3.1.2. Descripción del proceso productivo o de servicio.....                            | 32 |
| 3.1.2.1. Proceso del sistema de gestión de inventarios .....                            | 32 |
| 3.1.2.2. Proceso de compra.....   | 33 |
| 3.1.2.3. Proceso del sistema de gestión de almacenes .....                              | 34 |
| 3.1.3. Análisis de la problemática .....  | 36 |
| 3.1.3.1. Resultados de la aplicación de instrumentos a.....                             | 37 |
| 3.1.3.2. Herramientas de diagnóstico.....   | 45 |
| IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....   | 47 |
| V. CONCLUSIONES .....   | 49 |
| VI. REFERENCIAS .....   | 51 |
| ANEXOS.....   | 57 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente .....                                      | 22 |
| Tabla 2: Lista de productos farmacéuticos .....   | 32 |
| Tabla 3: Pedidos solicitados por la empresa llegan a tiempo .....                                   | 37 |
| Tabla 4: Ordenan los productos por nivel de ventas .....  | 38 |
| Tabla 5: Existen devolución de productos a los proveedores .....                                    | 39 |
| Tabla 6: Control de los productos que se encuentran en almacén .....                                | 40 |
| Tabla 7: La distribución del área de almacén es la adecuada .....                                   | 41 |
| Tabla 8: La ubicación de los productos en almacén permite encontrarlos rápidamente .....            | 41 |
| Tabla 9: Verificación de la calidad y la cantidad de los productos que salen de la empresa<br>..... | 43 |
| Tabla 10: Producto empacados y embalados correctamente .....  | 43 |
| Tabla 11: Preparación, recolección y agrupación del pedido, antes de su entrega.....                | 44 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Diagrama causa-efecto.....   | 17 |
| Figura 2: Organigrama estructural .....  | 28 |
| Figura 3. Organigrama funcional .....  | 28 |
| Figura 4: Flujograma de Gestión de inventarios y almacenes.....                                    | 33 |
| Figura 5: Flujograma de Compras.....   | 34 |
| Figura 6: Flujograma de Recepción de Mercadería.....   | 35 |
| Figura 7. Conocimiento sobre los productos que más se venden.....                                  | 37 |
| Figura 8. Pedidos que no se logran completar por falta de mercadería.....                          | 38 |
| Figura 9. Manejan un stock de seguridad de sus productos .....                                     | 39 |
| Figura 10. Verificación de calidad y cantidad de los productos que ingresan a la empresa.<br>..... | 40 |
| Figura 11. Orden y limpieza en el área de almacén.....   | 42 |
| Figura 12. Almacenamientos correctamente señalizados.....  | 42 |
| Figura 13. Frecuentes reclamos por parte de los clientes .....                                     | 44 |
| Figura 14. Los productos se encuentran en envases que lo protegen de agentes externos.             | 45 |
| Figura 15: Diagrama de Ishikawa.....   | 45 |

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Según Rodrigo (2019), las empresas mexicanas, sus problemas de mayor relevancia que existe en la gestión de inventarios, radica en no saber identificar el punto exacto de reordenamiento de los productos, lo que ocasiona sobrecostos en el área de almacén, por lo que no se trata de pedir productos sin razón o por sólo saber que generan grandes utilidades a la empresa, pues estos pueden ser de baja rotación. El reordenamiento de la mercancía debe darse considerando como uno de los factores a tomar en cuenta dentro de una administración de inventarios teniendo como finalidad hacer más eficiente el proceso.

Un ejemplo práctico de una organización que aplicó el sistema gestión de inventarios fue la empresa DHL Global Forwarding ubicada en Lima y Callao, encargada del alquiler de almacenes a diversas organizaciones de diferentes rubros como supermercados, textil, electrónica, entre otros; la cual se propuso optimizar sus sistemas de almacén, además de mejorar su infraestructura y agrandar su catálogo de productos que posee, obteniendo un aumento del 10% en la capacidad u eficiencia que posee actualmente. Esta decisión se tomó debido al aumento en la demanda del respectivo sector en el que se encuentra laborando. (Zurita, 2018)

Los problemas logísticos aquejan a muchas organizaciones en el Perú, entre las cuales se encuentra Tai Loy S.A.C, una empresa ubicada en la ciudad de Chiclayo, se dedica a vender por mayor y menor útiles escolares y de oficina, no teniendo un correcto control de inventarios y de almacén, pues el espacio del mismo no era el suficientemente amplio para cubrir la demanda, existiendo de esta manera pérdidas y demoras a la entrega de los pedidos, lo que al final ocasiona malestar y descontento a los clientes (Albujar & Zapata, 2014)

Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., empresa en la que se realiza esta investigación se dedica a vender y distribuir productos farmacéuticos, donde si bien se encuentra en constante desarrollo desde su creación, existen problemas que impiden la

eficiencia esperada. La falta de capacidad para almacenar los productos es el problema más relevante.

Además, la empresa no cuenta con un almacenamiento adecuado de sus artículos y en algunos casos estos se encuentran por cualquier lado, pues no se cuenta con la cantidad de parihuelas y andamios suficientes para el control y traslado de los productos.

Así mismo no existe una correcta gestión de las existencias en almacén, pues en el almacén existen productos que no tienen una alta rotación, lo que ocasiona un sobre stock, almacenando productos que no salen a la venta, pudiendo contar con aquellos que, si son de alta rotación, percibiendo así mayores utilidades para la empresa y no pérdidas o gastos por mantenimiento de productos en almacén, que muchas veces llegan a vencer.

Es por ello que para este trabajo de investigación planteamos el siguiente objetivo: Determinar la situación actual de la gestión de inventaros y almacenes en la empresa distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

## **1.2. Trabajos previos.**

García (2015), en su investigación “*Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta 2 de SYGLA*”, realizada en Colombia, tuvo como objetivo una propuesta de mejorar los procesos dentro del área de almacén y despacho de materiales, y como propósito aumentar los recursos disponibles y así lograr una mayor utilización de estos, por lo que realizó una investigación descriptiva, utilizando una lista de chequeo como instrumento para recolectar información. La investigación estuvo dividida en ocho capítulos en los cuales se plantea un diagnóstico que permite conocer el panorama inicial y real de las situaciones actual respecto al área de logística de la organización. Concluyen que la etapa de diagnóstico fue importante para así determinar factores positivos y negativos, y que no afecten dicha eficiencia en los procesos que intervienen en la cadena logística de la empresa. Además, agrega que administrando correctamente la información mediante un sistema se asegura así la confiabilidad de dicha información, y de esta manera se ayuda a que la empresa tome mejores decisiones dentro de la organización, además de esto también afirman que muchos de los problemas que tiene la empresa pueden ser mejorados sin que tengan la necesidad de invertir dinero, la constante mejora continua y rediseño de los procesos pueden obtener mejorar resultados.

En la investigación titulada “*Sistemas de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria Chimú S.R.L.*”, realizada en el departamento la Libertad, Trujillo. Su objetivo fue demostrar que implementando un control interno en el área de almacén, esto ayudara a mejorar la gestión de inventarios. La empresa tiene una población conformadas por 18 sucursales de almacenes, considerando como muestra los 4 almacenes con mayor volumen de mercadería. Se aplicó una investigación de diseño experimental, utilizando como instrumento de investigación un cuestionario. Concluyendo que un control interno adecuado en el área de almacén, cumpliendo con las políticas y procedimientos, permitió obtener resultados eficientes en la gestión de inventarios, también agrega que el no contar con equipos y maquinarias, surgen inconvenientes que dificulta la eficiente realización de diferentes funciones y procedimientos ya establecidos. (Coragua, 2016).

En dicha investigación “Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa DE CONFECCIONES RAVSA SPORT de la ciudad de Lambayeque - 2016”, dispuso como objetivo general proponer a la organización una implementación de un control interno para mejorar la administración de inventarios. Dicha investigación fue de tipo descriptiva propositiva de diseño no experimental, utilizando técnicas como la encuesta y entrevista aplicada a una muestra de 4 miembros pertenecientes a la organización, respectivamente, además de la selección de herramientas de control interno relacionadas con las características y deficiencias que se encontraron. Se concluyó que la empresa actualmente no tiene un control interno, no cuenta con técnicas y políticas, y esto no permite que el personal no realice sus funciones de manera adecuada y así mismo en encargado de gerencia, además agregan que hay mucha deficiencia en la gestión de inventarios y esto surge porque no cuentan con formatos para registrar los pedidos y entregas lo que genera una deficiencia en la gestión de inventarios de prendas, conjunto con ello no manejan un sistema que le permita a la empresa tener un adecuado control de su stock diario (Niño, 2017)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Gestión de inventarios y almacenes**

Así podemos decir que la gestión de almacenes se sustenta en dos acciones según el autor Talavera (2016):

La primera consiste en preservar la calidad de los productos desde que ingresan al almacén hasta que salen para ser usados como materias primas en producción o para ser vendidos como productos terminados. La segunda función se basa en mantener siempre actualizado el registro de materiales físicos con el material registrado en tarjetas o en sistemas electrónicos como el kárdex. (p.19)

Así mismo un mal manejo de los inventarios tendrá como consecuencia desperdicios, excesos y variabilidad del stock. Contar con una buena administración y control dentro de almacenes e inventarios permitirá a la organización contar con probabilidad de que sus procesos se encuentren girando igual a un reloj suizo, manejar, preservar y custodiar sus bienes. (Talavera, 2016)

##### **1.3.1.1. Administración de Inventarios**

La administración de Inventarios se define como un listado estructurado, especificado y valorado de los bienes de una organización, estos dependen de características de los bienes que tiene la empresa, juntando los que son parecidos con respecto al patrimonio de la empresa (Cruz, 2017).

##### **1.3.1.2. Operacionalización de Gestión de inventarios**

**Subdimensión Control de Stock.** El controlar las existencias en almacén, representa que dicha organización se encuentra en la vanguardia, constituida bien económicamente y con un proceso bien organizado de calidad. Controlar los materiales en stocks constituye la base en que la empresa pueda tomar decisiones a nivel mundial, esto contribuye a un óptimo desarrollo de la organización, de esta manera se cuida los productos que se generan y se previene posible hurtos que se puede generar por sus propios colaboradores o como personas externas, previniendo engaños y mal manejo del servicio (Mora, 2011).

**Nivel de rotación:** El inventario rota de acuerdo al número de veces que debe ser sustituido durante un periodo de tiempo, el cual, debe ser anualmente. En la gestión de inventarios es el indicador más aplicado (Mion & Vermorel, 2012).

**Pedidos completados:** Este indicador se refiere a la cuantía de productos que fueron dados correctamente, es decir con la cantidad solicitada, en el tiempo pactado y con la calidad de productos debida, no teniendo de esta manera reclamo alguno por parte de los clientes.

**Stock disponible:** Cantidad de mercadería depositada sobre un producto en común, que se encuentran en almacén, para que sea vendida o ingresada al proceso de fabricación. (Mc Graw Hill, 2014)

### **1.3.1.2. Gestión de almacenes**

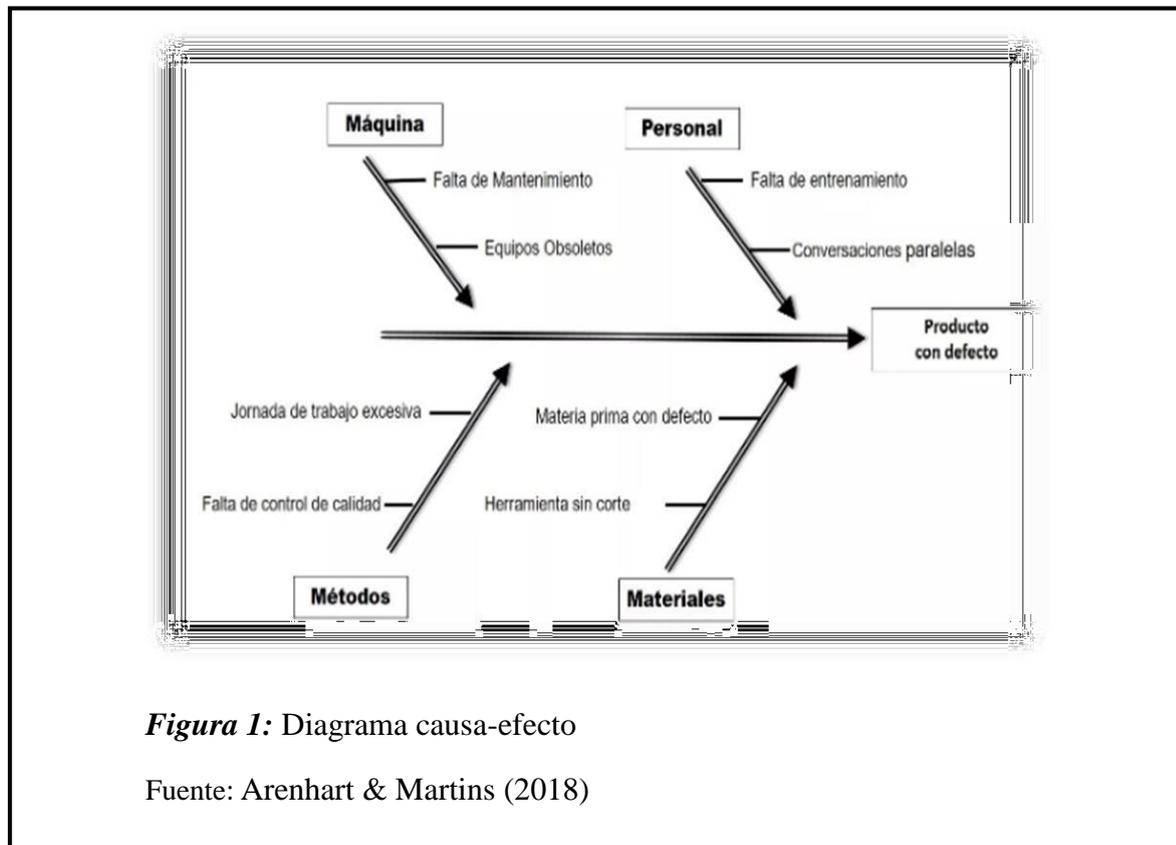
Para Brenes (2015) ninguna organización entrega inmediatamente todo lo que ingresa a sus almacenes o mantiene en sus inventarios, por lo que necesita un ambiente donde mantener los insumos o tangibles para luego ser vendidos. Así mismo en todas las empresas manufactureras e industriales generadoras de bienes y servicios, los componentes y materiales que ingresan al proceso de producción, son almacenados e inventariados en un área determinada.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que, no todos los insumos, materiales y componentes, se agregan inmediatamente al proceso, por lo que necesitan un lugar idóneo donde ser almacenados, pues unos necesitan de refrigeración, condiciones especiales de mantenimiento, ubicación y fecha de caducidad; así mismo la ubicación y orden de cada una de las existencias en almacén es determinante para poderles dar un seguimiento en sus procesos y acondicionamiento de los respectivos encargos, logrando así optimizar los procesos, disminuir los costos y mejorando el servicio a los clientes. (Alvarado, 2017)

El almacén es un sistema complejo, pues tiene componentes tecnológicos, organizacionales y que ayudan al control. La operacionalización dentro de un almacén cuenta con procesos: el ingreso de los insumos, el acondicionamiento de estos en un ambiente físico y el control de stocks (Alvarado, 2017)

### 1.3.2. Diagrama Causa – Efecto

Es una gran herramienta de calidad porque esta es de gran utilidad al levantar las causas de algo inconveniente o problema que tenga una organización, y así mismo analiza aquellos elementos que se involucran en el proceso (Arenhart & Martins, 2018).



### 1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la situación actual del sistema de gestión de inventarios y almacenes en la empresa distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.?

### 1.5. Justificación e Importancia del estudio

El presente estudio se realizó con el propósito de analizar la situación actual del sistema de gestión de inventarios y almacenes, y así mismo esta investigación nos ayudó a poder verificar si los sistemas son eficientes o deficientes.

La presente investigación busca identificar algunos problemas, ya sea con los trabajadores y el entorno donde laboran y así poder orientarlos al cumplimiento de la misión y visión.

De la misma manera se tiene como finalidad recaudar toda la información necesaria respecto a la administración actual de inventarios y almacenes en la organización, mediante técnicas de recolección de datos como la encuesta, lo cual se verá reflejado en la satisfacción del cliente, en la mejor utilización de los recursos.

## **1.6. Hipótesis General**

El sistema de gestión de inventarios y almacenes es deficiente.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Analizar la situación actual respecto a la gestión de inventarios y almacenes de la organización.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- a) Analizar la situación actual de la gestión de inventarios.
- b) Analizar la situación actual de la gestión de almacenes.
- c) Identificar y analizar las causas de la problemática de la empresa.

CAPÍTULO II:  
MATERIALES Y  
MÉTODO

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de Investigación.**

#### **2.1.1. Tipo**

El presente estudio es de tipo descriptiva propositiva, dado que se tomó en cuenta las propiedades de la variable gestión de inventarios y almacenes, así mismo se informó la situación a gerencia con el fin de obtener mejores resultados durante el proceso.

#### **2.1.2 Diseño de la investigación**

La investigación será de diseño no experimental, pues no se manipulo el comportamiento de las variables. Además, fue de corte transversal porque se recolectaron datos en un tiempo determinado.

### **2.2 Población y muestra.**

#### **2.2.1. Población**

La población está conformada por los colaboradores, recursos y documentos de la organización, siendo un total de 5 personas en su totalidad, estos son los encargados de monitorear, controlar y velar por el cuidado de las existencias en almacén y gestión de inventarios.

#### **2.1.1. Muestra**

Para el cálculo se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, pues al tener una población finita pequeña, se han considerado a su totalidad, es decir, los instrumentos de recolección de datos serán aplicables a los 5 colaboradores del área de almacén.

### **2.3 Variables, Operacionalización.**

#### **2.3.1. Variables**

**Variable Independiente.** Sistema de gestión de inventarios y almacenes de la empresa.

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente*

| <b>Variable independiente</b>                        | <b>Dimensiones</b>     | <b>Subdimensiones</b>       | <b>Indicadores</b>  | <b>Técnica e Instrumento de recolección de datos</b>                |                               |
|--|------------------------|-----------------------------|---|---|-------------------------------|
| <b>Sistema de gestión de inventarios y almacenes</b> | Gestión de Inventarios | Control de Stock            | <b>Nivel de rotación</b><br>$\frac{\text{Costo de lo vendido}}{\text{Inventario promedio}}$                         | <b>Análisis documental/</b><br>Guía de análisis de documental       |                               |
|  |                        |                             | <b>Duración de mercadería</b><br>$\frac{\text{Inventario promedio} * 365 \text{ días}}{\text{Costo de lo vendido}}$ |   |                               |
|  |                        |                             | <b>Pedidos completados</b><br>$\frac{\text{Pedidos completados}}{\text{Total de pedidos}} * 100$                    |   |                               |
|  |                        |                             | <b>Stock disponible</b><br>$\frac{\text{Productos en Stock}}{\text{Cantidad total del producto en almacén}} * 100$  |   |                               |
|  |                        |                             |   |   |                               |
|  | Gestión de almacenes   | Almacenamiento del producto | Recepción   | $\frac{\text{Verificación de calidad y cantidad}}{\text{Registro}}$ | <b>Encuesta/</b> Cuestionario |
|  |                        |                             |   | Distribución del área   |                               |
|  |                        |                             |   | Ubicación del producto  |                               |
|  |                        |                             |   | Señalización  |                               |
|  |                        |                             |   |   |                               |

Fuente: Elaboración propia



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

### **a) Análisis documental**

Rubio (2009) Menciona:

El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación. (p.18)

### **b) Encuesta**

Para Ucha (2008) Se denomina encuesta:

Al conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes y porque no también para medir la temperatura de la gente acerca de algún hecho específico que se sucede en una comunidad determinada (p.12)

Se usará como instrumento al cuestionario, el cual estará dirigido a los 5 colaboradores del área de almacén, y estará compuesto por 20 preguntas, las mismas que tendrán respuestas en escala Likert.

### **c) Observación**

Rodríguez (2013) lo define como “Consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., teniendo como propósito obtener información relevante para el estudio” (p.16).

### **d) Entrevista**

Se puede definir según el libro de Niven (2015) que “La entrevista es una conversación seria, que tiene un fin determinado (siendo distinta del mero placer de conversar) y que posee tres funciones: recoger datos, informar y motivar” (p. 1).

### 2.4.1. Validez

Respecto a la validez de los instrumentos, se realizó por medio de la evaluación de 3 especialistas del tema, con la finalidad que verifiquen y garanticen que haya coherencia en operacionalización presentada.

### 2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Al momento de levantar y procesar la documentación esta se realizó digitalmente, a través del programa Excel se procesó la data obtenida, que servirán para diagnosticar lo que sucede actualmente con la empresa.

### 2.6 Aspectos éticos.

Esta investigación se realizó con total transparencia, no perjudicando a terceros y buscando el bienestar tanto de la empresa como de los investigadores. La información obtenida se mantendrá en discreción.

- a) **Consentimiento informado.** Hace referencia a que cada participante de la muestra de estudio esté consciente y acepte voluntariamente, responder a los instrumentos de investigación.
- b) **Confidencialidad.** Se asegura la protección de la información brindada por quienes participan de la investigación. Asimismo, la información derivada del acervo documentario de la empresa solo se usará con fines de estudio.

### 2.7 Criterios de rigor científico.

**Valor de verdad.** También llamado con credibilidad, es una condición de importancia, esto permite dar a conocer los fenómenos y las experiencias de las personas, así tal cual lo perciben los demás. Da a conocer la cercanía que dichos resultados muestran de un estudio o investigación que estos deben tener al problema que puedan observar, y el investigador ya no realizaría hipótesis a priori de la realidad estudiada (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012).

La investigación será monitoreada tanto por el asesor de tesis como por la empresa, lo que garantiza que los datos obtenidos no sean manipulados a favor de los investigadores, además se tendrá un permiso brindado por la empresa con el fin de asegurar que los datos brindados son reales.

**Aplicabilidad:** Este criterio tiene como finalidad transferir los resultados obtenidos del estudio a otra situación parecida. Cuando nos referimos a transferibilidad se toma en cuenta que lo que se investiga tiene correlación con momentos, situaciones y aquellos que participen (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012).

Los instrumentos aplicados serán evaluados por 3 expertos, con la finalidad de cada uno de ellos esté bien direccionado hacia la unidad de estudio y que los ítems permitan extraer la información necesaria.

**Consistencia:** También llamado replicabilidad, este criterio se refiere aquella firmeza de los datos. En la investigación, la estabilidad de los datos no está asegurada, como tampoco es posible la replicabilidad precisa de una investigación elaborado bajo este modelo debido a la amplia diversidad de situaciones o realidades analizadas por el investigador. (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012).

La información será extraída por los mismos investigadores y aplicada a los mismos trabajadores, lo que garantiza que no exista sesgo ni cambios de unidad de estudio.

**Confidencialidad:** Hace referencia al esconder una identidad, en este caso de los investigadores encargados de realizar el correspondiente estudio, así también la información que se les brinda, por tanto, a cada investigador se le asigna un numero para que de esta manera no sea revelada dicha identidad (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012).

Los resultados obtenidos serán veraces y sin manipulación de los mismos, además serán usados con fines netamente académicos, mismos que serán usados para proponer un método de mejora a la empresa donde se realiza la investigación.

# CAPÍTULO III: RESULTADOS

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Diagnóstico de la empresa**

##### **Antecedentes**

La organización en estudio fue fundada en el año 2013, actualmente vende por menor productos farmacéuticos y artículos de tocador, la empresa cuenta con cinco trabajadores y se encuentra ubicada en la provincia de Chiclayo.

El presente trabajo centrará su investigación en la situación actual del sistema de inventarios y almacenes, las áreas que cuentan la empresa son: marketing, ventas y el área de logística, también obtuvimos como datos que las ventas en el 2018 fueron S/. 2 814 011.

##### **Principales Clientes**

La empresa cuenta con sus principales clientes tanto a nivel local como regional, dentro de ellos tenemos:

##### **Boticas**

- a) Adrianzen Ojeda José Ignacio (Botica María Auxiliadora)
- b) Achaca Chanchari Dina Asunción (Botica Diego)
- c) Acosta Alcántara Luis Felipe (Botica San Martín)
- d) Acuña Vidarte Carlos Eduardo (Botica Star Bien)
- e) Bances Zeña Deysi (Botica Mi Niño Jesús)

##### **Farmacias**

- a) Aida Orfelinda Yap Sam De Vasquez (Farmacia Aida)
- b) Alarco Urquiza De Pisconte Vitalia Angela (Farmacia San Joaquín)
- c) Alvarado León Juan Carlos (Farmacia Dermapiel)
- d) Ayala Chunga Petronila (Farmacia San Francisco)
- e) Bautista Espinosa Gladys (Farmacia Fe & Salud)

## **Misión**

Contribuir al bienestar de los ciudadanos, creando felicidades y ofreciendo el mejor servicio farmacéutico con la más alta calidad para el cuidado de la salud de nuestros clientes. Contando con productos de alta calidad y la profesionalidad y amabilidad de nuestro personal.

## **Visión**

Ser una institución líder, reconocida y distinguida en el mundo farmacéutico de todo el Perú, por proveer grandes facilidades y por el compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, logrando así una mejor posición del mercado y poder enfrentar mercados nacionales e internacionales.

## **Valores de la empresa**

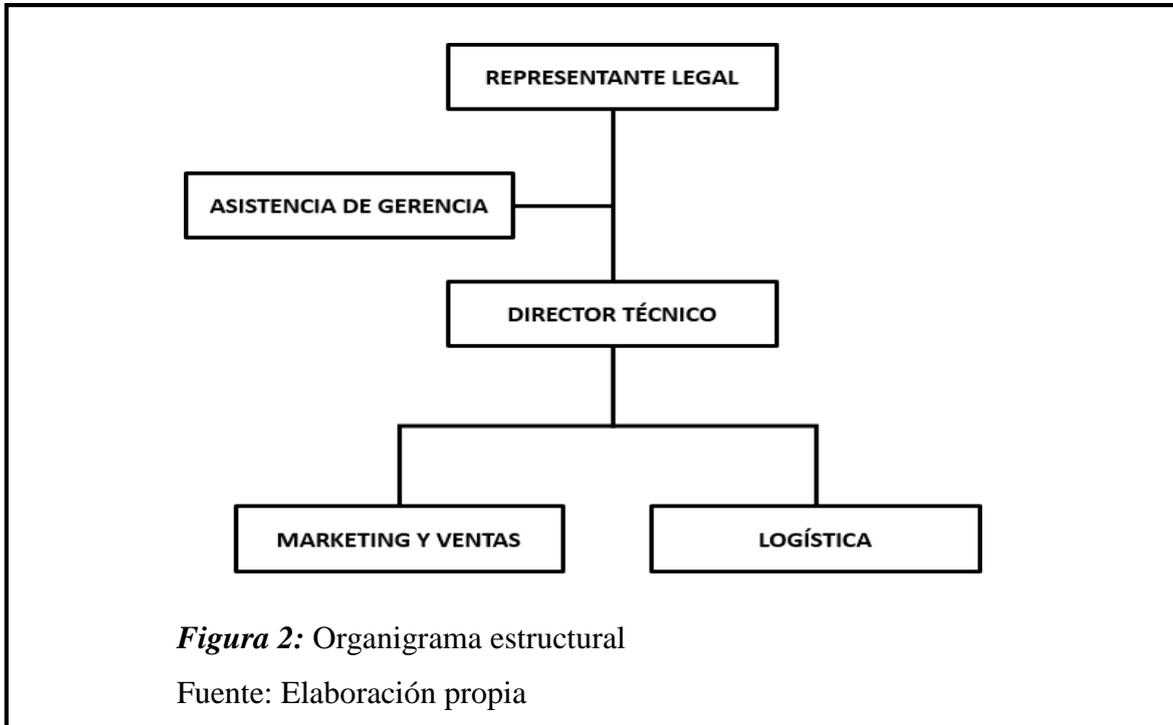
- a) Ética
- b) Excelencia
- c) Servicio excepcional
- d) Responsabilidad
- e) Lealtad a nuestra Misión
- f) Actitud positiva

## **Descripción de las áreas que tiene la empresa**

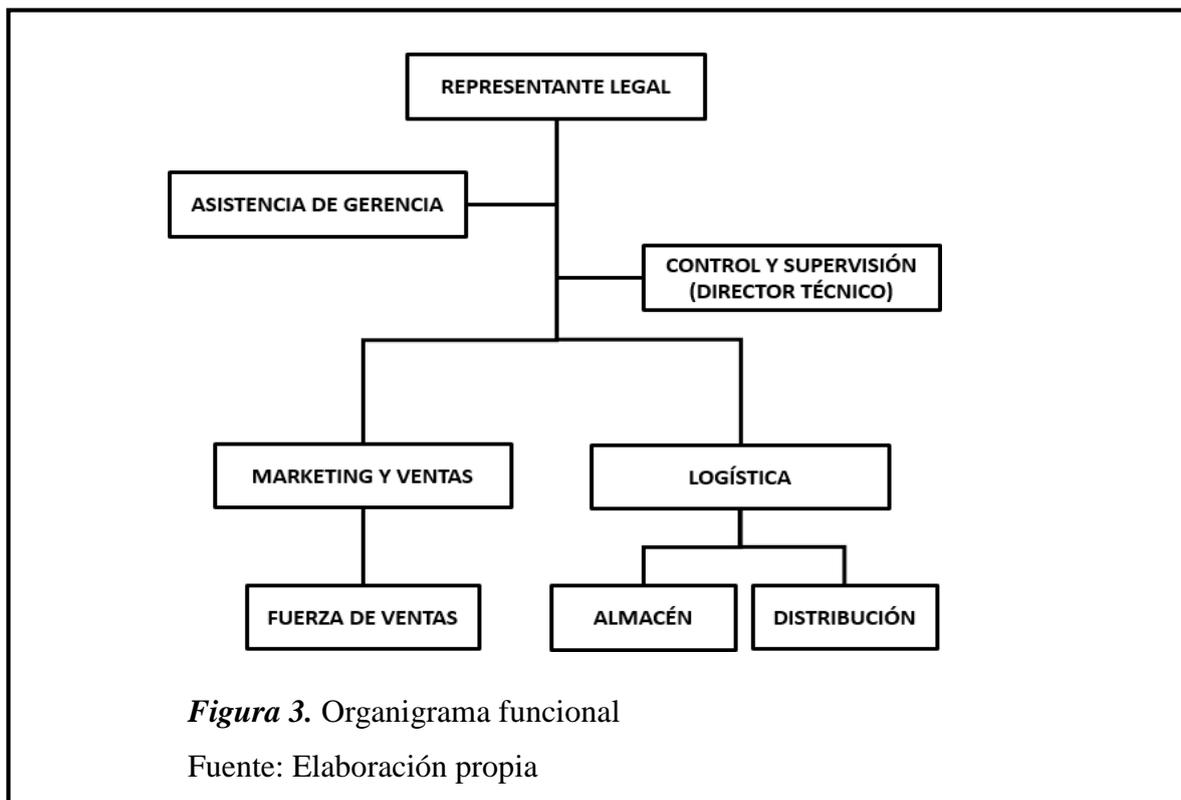
La empresa cuenta con distintas áreas de almacenamiento de sus productos, área de recepción, devoluciones, cuarentena, área de embalaje y despacho, así como también cuenta con almacén general que servirá para almacenar mercadería de mayor volumen de productos.

## Organigrama

### a) Organigrama estructural



### b) Organigrama funcional



### 3.1.1. Información general (datos de la empresa, productos o servicios, máquinas, etc.)

#### a. Datos de la empresa

**Empresa:** Distribuidora Y Droguería Rodríguez Pharma

**RUC:** 20561115819

**Razón Social:** Distribuidora Y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Nombre Comercial:** Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma

**Tipo Empresa:** Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

**Condición:** Activo

**Actividad Comercial:** Venta minorista productos farmacia medicinas y artículos de tocador

#### b. Productos

**Tabla 2**

*Lista de productos farmacéuticos*

| <b>PRODUCTO</b>               | <b>PRESENTACION</b>    | <b>LABORATORIO</b> |
|-------------------------------|------------------------|--------------------|
| <b>PORTUGAL</b>               |                        |                    |
| ACICLOVIR 200 MG              | CJA X 100 TAB          | PORTUGAL           |
| ACICLOVIR 5 % MG              | CJA X 1 CREMA          | PORTUGAL           |
| ACIDO FOLICO 0.5 MG           | Caja x 100 Tab.        | PORTUGAL           |
| ALBENDAZOL 100 MG/ 5 ML       | FCO X 20 ML C/C        | PORTUGAL           |
| ALERLIV (Levocetirizina 5 mg) | Caja x 30 Tab          | PORTUGAL           |
| AMBROMEXINA (Ambroxol 15 mg)  | Fco x 120 ml c/c       | PORTUGAL           |
| AMBROXOL 15 MG                | FCO X 120 ML C/C       | PORTUGAL           |
| AMBROXOL 30 MG                | FCO X 120 ML C/C       | PORTUGAL           |
| AMPICILINA 500 MG             | CAJA X 100 CAP         | PORTUGAL           |
| ATORVASTATINA 10 MG           | Caja x 100 Tab         | PORTUGAL           |
| AZITROMICINA 200 MG/ 5 ML     | Fco x 15 ml c/c        | PORTUGAL           |
| AZITROMICINA 200 MG/ 5 ML     | FCO X 15 ML C/C        | PORTUGAL           |
| CAPTOPRIL 25 MG               | CAJA X 100 TAB         | PORTUGAL           |
| CELECOXIB 200 MG              | CAJA X 100 CAP         | PORTUGAL           |
| CETIRIZINA 10 MG              | Caja x 100 Tab         | PORTUGAL           |
| CETIRIZINA 10 MG              | CAJA X 100 TAB.<br>REC | PORTUGAL           |
| CIPROFLOXACINO 500 MG         | CJA X 100 TAB. REC     | PORTUGAL           |
| CLARITROMICINA 250 MG/ 5 ML   | FCO X 50 ML C/C        | PORTUGAL           |

|                          |                  |          |
|--------------------------|------------------|----------|
| ENALAPRIL 10 MG          | CJA X 100 TAB    | PORTUGAL |
| <b>MEDROCK</b>           |                  |          |
| AZITROMICINA 500 MG      | Cja x 30 Tab.    | MEDROCK  |
| CARBAMAZEPINA 200 MG     | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| CETIRIZINA 5 MG/ 5 ML    | Fco x 60 ml c/c  | MEDROCK  |
| CIPROFLOXACINO 500 MG    | cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| CLORFENAMINA 2 MG/ 5 ML  | Fco x 120 ml c/c | MEDROCK  |
| CLORANFENICOL 500 MG     | Cja x 100 cap    | MEDROCK  |
| DOXICICLINA 100 MG       | Cja x 100 cap    | MEDROCK  |
| ERITROMICINA 500 MG      | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| GABAPENTINA 300 MG       | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| HIDROCLOROTIAZIDA 12.5MG | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| HIOSCINA BUTIL BROMURO   | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| IBUPROFENO 400 MG        | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| IBUPROFENO 100 MG/ 5ML   | Fco x 60 ml c/c  | MEDROCK  |
| LORATADINA 5 MG/5 ML     | Fco x 60 ml c/c  | MEDROCK  |
| LOSARTAN 50 MG           | Caja x 100 Tab   | MEDROCK  |
| METFORMINA 850 MG        | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| ONDANSETRON 8 MG         | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| PARACETAMOL 120MG/5ML    | Fco x 60 ml      | MEDROCK  |
| SALBUTAMOL 2 MG/ 5 ML    | Fco x 120 ml c/c | MEDROCK  |
| TRAMADOL 50 MG           | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| AZITROMICINA 500 MG      | Cja x 30 Tab.    | MEDROCK  |
| CARBAMAZEPINA 200 MG     | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| CETIRIZINA 5 MG/ 5 ML    | Fco x 60 ml c/c  | MEDROCK  |
| CIPROFLOXACINO 500 MG    | cja x 100 tab    | MEDROCK  |
| CLORFENAMINA 2 MG/ 5 ML  | Fco x 120 ml c/c | MEDROCK  |
| CLORANFENICOL 500 MG     | Cja x 100 cap    | MEDROCK  |
| DOXICICLINA 100 MG       | Cja x 100 cap    | MEDROCK  |
| ERITROMICINA 500 MG      | Cja x 100 tab    | MEDROCK  |

|  |                  |           |
|--|------------------|-----------|
| GABAPENTINA 300 MG                       | Cja x 100 tab    | MEDROCK   |
| HIDROCLOROTIAZIDA 12.5MG                 | Cja x 100 tab    | MEDROCK   |
| HIOSCINA BUTIL BROMURO                   | Cja x 100 tab    | MEDROCK   |
| IBUPROFENO 400 MG                        | Cja x 100 tab    | MEDROCK   |
| IBUPROFENO 100 MG/ 5ML                   | Fco x 60 ml c/c  | MEDROCK   |
| LORATADINA 5 MG/5 ML                     | Fco x 60 ml c/c  | MEDROCK   |
| LOSARTAN 50 MG                           | Caja x 100 Tab   | MEDROCK   |
| METFORMINA 850 MG                        | Cja x 100 tab    | MEDROCK   |
| ONDANSETRON 8 MG                         | Cja x 100 tab    | MEDROCK   |
| PARACETAMOL 120MG/5ML                    | Fco x 60 ml      | MEDROCK   |
| SALBUTAMOL 2 MG/ 5 ML                    | Fco x 120 ml c/c | MEDROCK   |
| TRAMADOL 50 MG                           | Cja x 100 tab    | MEDROCK   |
| <b>PHARMAGEN</b>                         |                  |           |
| AGUA PARA INYECCIÓN 5 ML                 | CAJA X 100 AMP.  | PHARMAGEN |
| MOXICILINA 500 MG                        | CAJA X 100 CAP.  | PHARMAGEN |
| AMPICILINA 1 GR                          | CAJA X 10 VIAL.  | PHARMAGEN |
| BENCILPENICILINA BENZATINICA<br>1'200 UI | CAJA X 50 AMP.   | PHARMAGEN |
| BENCILPENICILINA BENZATINICA<br>2'400 UI | CAJA X 10 AMP.   | PHARMAGEN |
| CEFALEXINA 500 MG                        | CAJA x 100 CAP   | PHARMAGEN |
| CEFALOTINA 1 GR                          | CAJA X 10 AMP.   | PHARMAGEN |
| CEFAZOLINA 1 GR                          | CAJA X 10 AMP.   | PHARMAGEN |
| CEFOTAXIMA 0.50 GR                       | CAJA X 10 AMP.   | PHARMAGEN |
| CEFOTAXIMA 1 GR                          | CAJA X 10 AMP.   | PHARMAGEN |
| CEFTAZIDIMA 1GR                          | CAJA X 10 AMP.   | PHARMAGEN |
| CEFUROXIMA 500 MG                        | CAJA x 10 TAB    | PHARMAGEN |
| CLORANFENICOL 1 GR                       | CAJA X 10 VIAL.  | PHARMAGEN |
| CLORFENAMINA 10 MG/1ML                   | CAJA X 100 AMP.  | PHARMAGEN |
| CLORURO DE SODIO 0,9%/ 5ML               | CAJA X 50 AMP.   | PHARMAGEN |
| CLORURO DE SODIO 20%/20ML                | CAJA X 25 AMP.   | PHARMAGEN |

|                             |                        |           |
|-----------------------------|------------------------|-----------|
| DEXAMETASONA 4 MG/ 2ML      | CAJA X 100 AMP.        | PHARMAGEN |
| DICLOFENACO 75 MG/ 3 ML     | CAJA X 100 AMP.        | PHARMAGEN |
| DIMENHIDRATO 50 MG/5 ML     | CAJA X 50 AMP.         | PHARMAGEN |
| AMIKACINA 500 MG/2ML        | CAJA X 100 AMP         | PHARMAGEN |
| CLINDAMICINA 300 MG         | CAJA X 100 CAP         | PHARMAGEN |
| DEXTROSA 33% / 20 ML        | CAJA X 25 AMP          | PHARMAGEN |
| FUROSEMIDA 20 MG/ 2 ML      | CAJA x 100 AMP         | PHARMAGEN |
| HIDROCORTISONA 100 MG       | CAJA 10 AMP.           | PHARMAGEN |
| LEVOFLOXACINO 500 MG        | CAJA X 10 TAB.<br>REC. | PHARMAGEN |
| CLINDAMICINA 300 MG         | CAJA X 100 CAP         | PHARMAGEN |
| DEXTROSA 33% / 20 ML        | CAJA X 25 AMP          | PHARMAGEN |
| ESCOPOLAMINA 20 MG / 1ML    | CAJA X 50 AMP          | PHARMAGEN |
| FUROSEMIDA 20 MG/ 2 ML      | CAJA x 100 AMP         | PHARMAGEN |
| HIDROCORTISONA 100 MG       | CAJA 10 AMP.           | PHARMAGEN |
| HIDROCORTISONA 250 MG       | CAJA 10 AMP.           | PHARMAGEN |
| LEVOFLOXACINO 500 MG        | CAJA X 10 TAB.<br>REC. | PHARMAGEN |
| LEVOTIROXINA SODICA 100 MCG | CAJA X 50 TAB.         | PHARMAGEN |
| METFORMINA 850 MG           | CAJA X 100 TAB         | PHARMAGEN |

Fuente: Elaboración propia

Comentario. Los productos considerados en la tabla 2 son parte de los que comercializa la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., que en total son 3000.

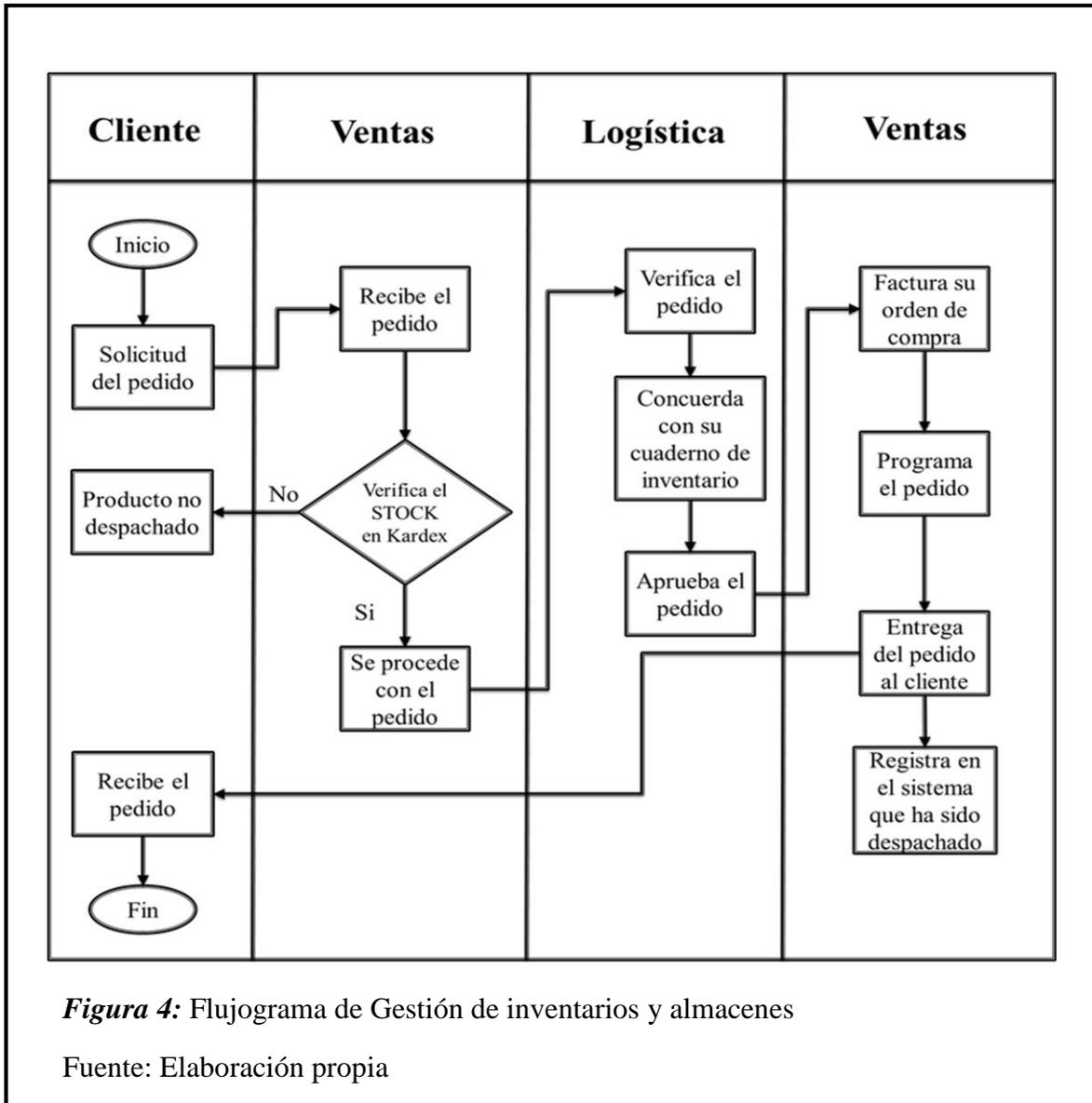
### **3.1.2. Descripción del proceso productivo o de servicio**

#### **3.1.2.1. Proceso del sistema de gestión de inventarios**

El proceso de gestión de inventarios en la empresa empieza en el momento que el cliente solicita un pedido, el área de venta recibe el pedido, si en caso no hubiera el producto no se despacha y se termina el proceso. Si existe el producto en stock, se ingresa el pedido al kardex luego se procede, el área de logística verifica su pedido concuerda con su cuaderno de inventario y aprueba el este. Posteriormente el personal

de ventas factura su orden de compra, programa el pedido, hace la entrega de pedido, el cliente lo recibe, finalmente despachado los productos se registra en el sistema.

Posteriormente, se muestra el flujograma del proceso:



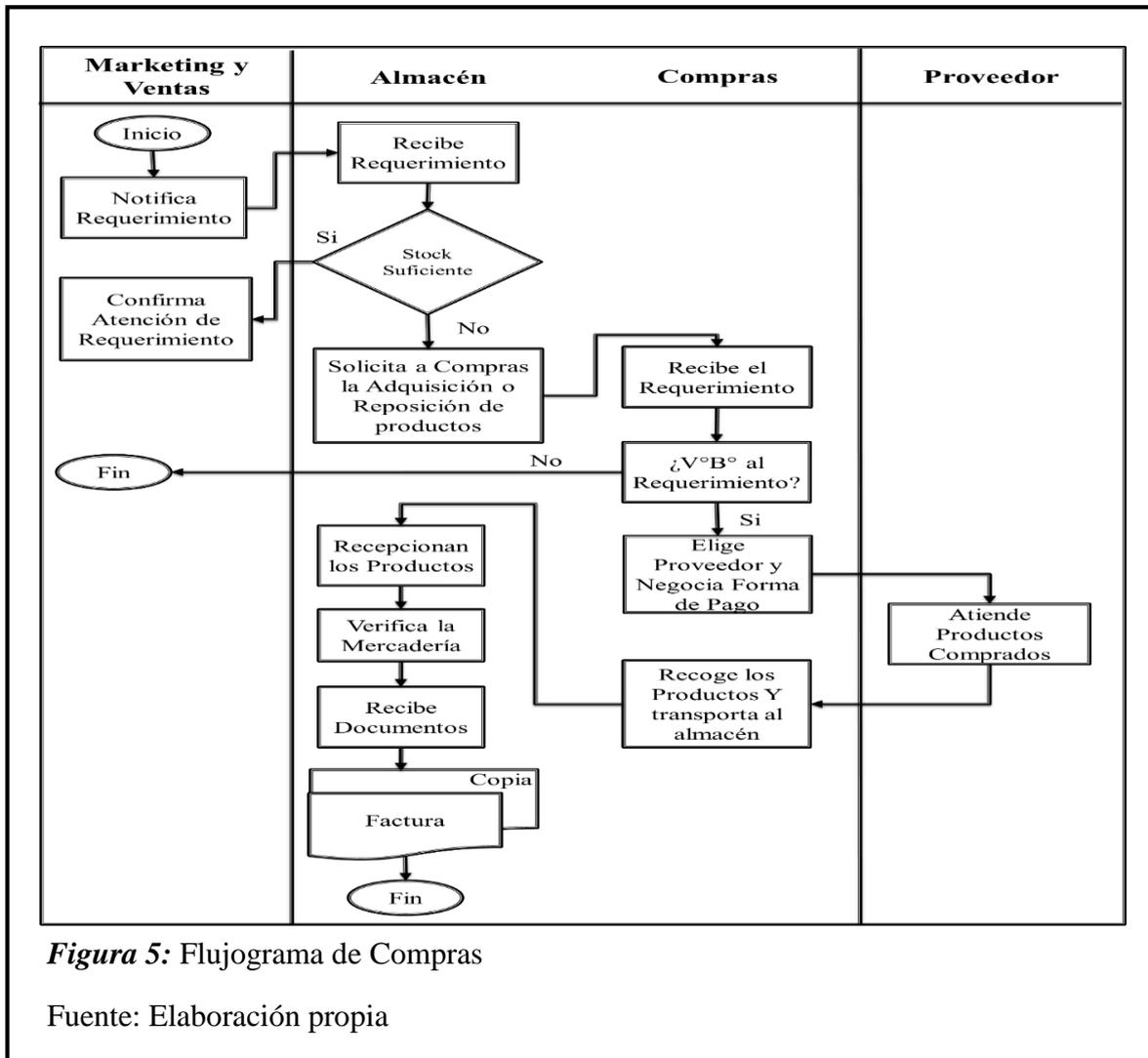
**Figura 4:** Flujograma de Gestión de inventarios y almacenes

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.2. Proceso de compra

El proceso de compras que se logra visualizar y detallar en el flujo grama, empieza desde que se notifica el requerimiento, luego se realiza un reconocimiento de las cantidades que posee el almacén en stock, de acuerdo a ello el área de compra el elige su proveedor y negocia la forma de pago, algunos proveedores logran ofrecer facilidades de pago con

facturas a 30 o 45 días de acuerdo a lotes de pedidos. Luego almacén recepciona los productos y lo registra en su Kardex.



**Figura 5:** Flujograma de Compras

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.3. Proceso del sistema de gestión de almacenes

#### Operaciones de Almacén

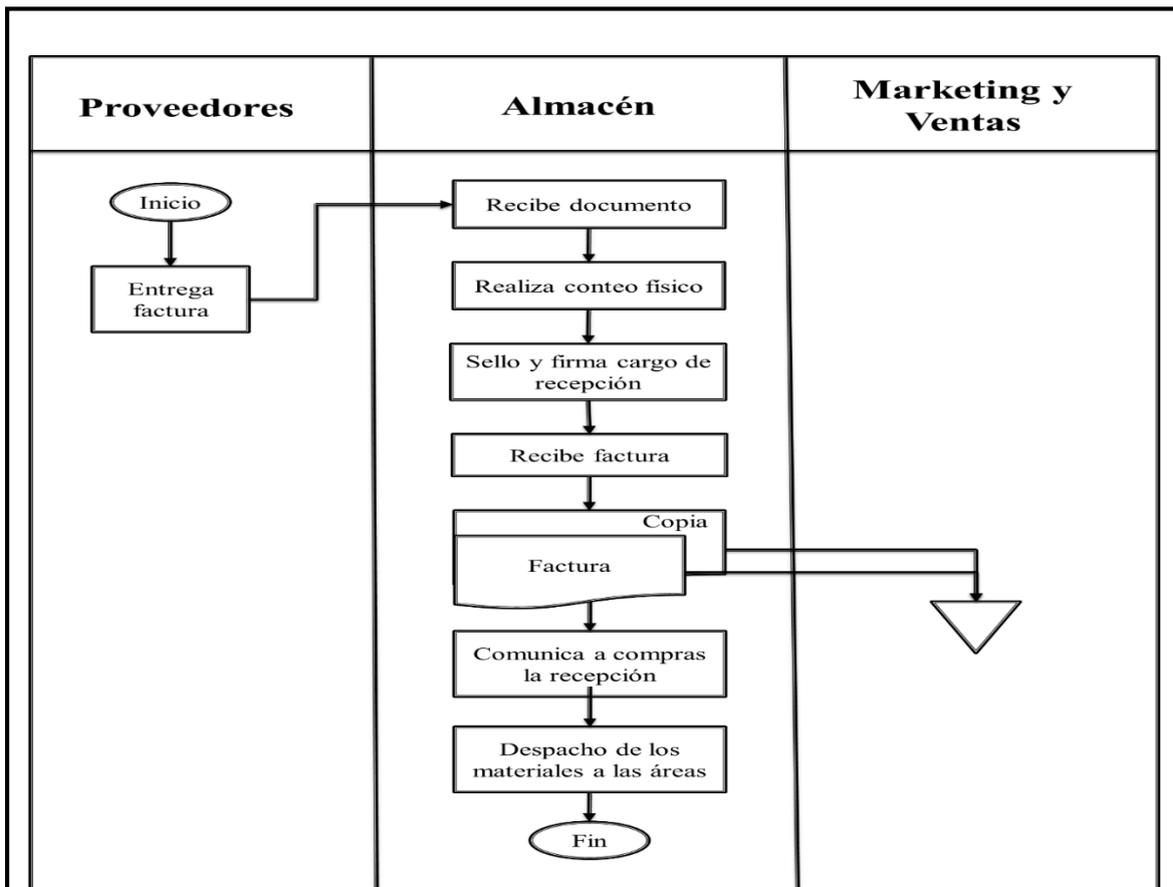
Las operaciones que se realizan en el almacén son: recepción de los productos, registro de los productos, almacenamiento en sí de los Materiales, despacho de los Materiales a las áreas.

#### A. Recepción

El encargado de Almacén verifica la documentación (guía de remisión, factura, etc.), si cuenta con la documentación completa se procede a realizar la inspección de la

mercadería, para determinar si la calidad y la cantidad de los productos a recepcionar llegan en buen estado. Asimismo, se realiza la verificación lote y fecha de vencimiento una vez que se verifiquen las condiciones óptimas del producto, se acepta e ingresa al almacén, de lo contrario se rechaza la mercadería.

A continuación, se detalle la recepción cuantitativa y cualitativa para la recepción de mercadería.



**Figura 6:** Flujograma de Recepción de Mercadería

Fuente: Elaboración propia

## B. Registro

El encargado de Logística ingresa la lista de los productos que se detallan en la factura al Sistema de Gestión Empresarial, registrando la cantidad, lote y fecha de vencimiento de cada producto. Asimismo, se registra en un Kardex hecho en Excel, para conservar el control de la mercadería cuando se utiliza el método de permanencia en

inventarios, el cual permite controlar las entradas y salidas de las mercaderías, conociendo las existencias de cada uno de los productos que posee la empresa.

### **C. Almacenamiento**

Una vez que se acepte la mercadería se traslada al almacén y se colocan sobre parihuelas distribuidas según las distancias establecidas en las normas nacionales. Asimismo, los productos son llevados a los ambientes destinados como Almacenamientos para ser ordenados según su tipo y su laboratorio.

### **D. Despacho**

Los pedidos terminados son almacenados en parihuela y son llevados a la movilidad de transporte para su respectiva distribución.

#### **3.1.3. Análisis de la problemática**

Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., empresa en la que se realiza esta investigación está dedicada a la venta y distribución de productos farmacéuticos, donde si bien se encuentra en constante desarrollo desde su creación, existen problemas que impiden la eficiencia esperada. La falta de capacidad para almacenar los productos es el problema más relevante.

Además, la empresa no cuenta con un almacenamiento adecuado de sus artículos y en algunos casos estos se encuentran por cualquier lado, pues no se cuenta con la cantidad de parihuelas y andamios suficientes para el control y traslado de los productos.

Así mismo no existe una correcta gestión de las existencias en almacén, pues hay una elevada cantidad de productos que no tienen una alta rotación, lo que ocasiona un sobre stock, almacenando productos que no salen a la venta, pudiendo contar con aquellos que, si son de alta rotación, percibiendo así mayores utilidades para la empresa y no pérdidas o gastos por mantenimiento de productos en almacén, que muchas veces llegan a vencer.

### 3.1.3.1. Resultados de la aplicación de instrumentos

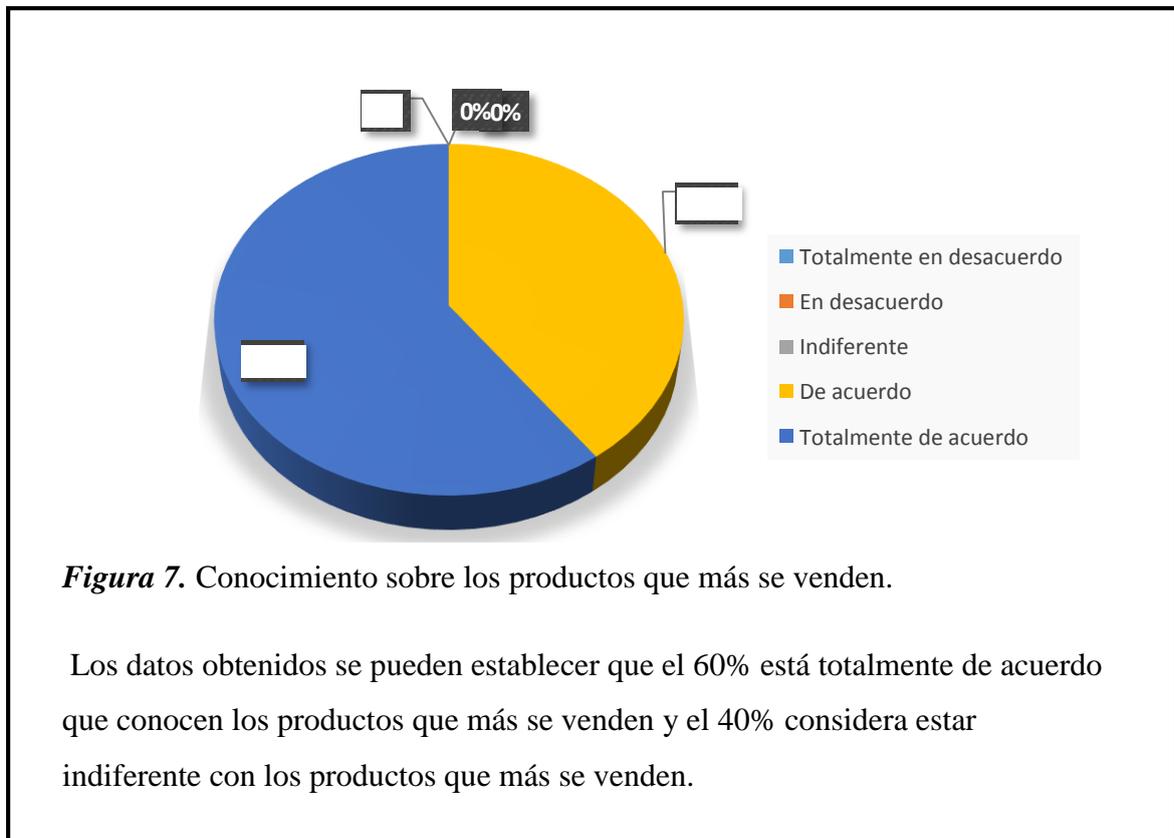
**Tabla 3**

*Pedidos solicitados por la empresa llegan a tiempo*

| <b>PREGUNTAS N° 1</b>    | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Indiferente              | 0                 | 0%                |
| De acuerdo               | 4                 | 80%               |
| Totalmente de acuerdo    | 1                 | 20%               |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente: Elaborado por el equipo investigador*

En esta tabla podemos observar resultados positivos en cuanto a los pedidos solicitados por la empresa, el 80% respondió que está de acuerdo que los pedidos solicitados llegan a tiempo y el 20% totalmente de acuerdo.



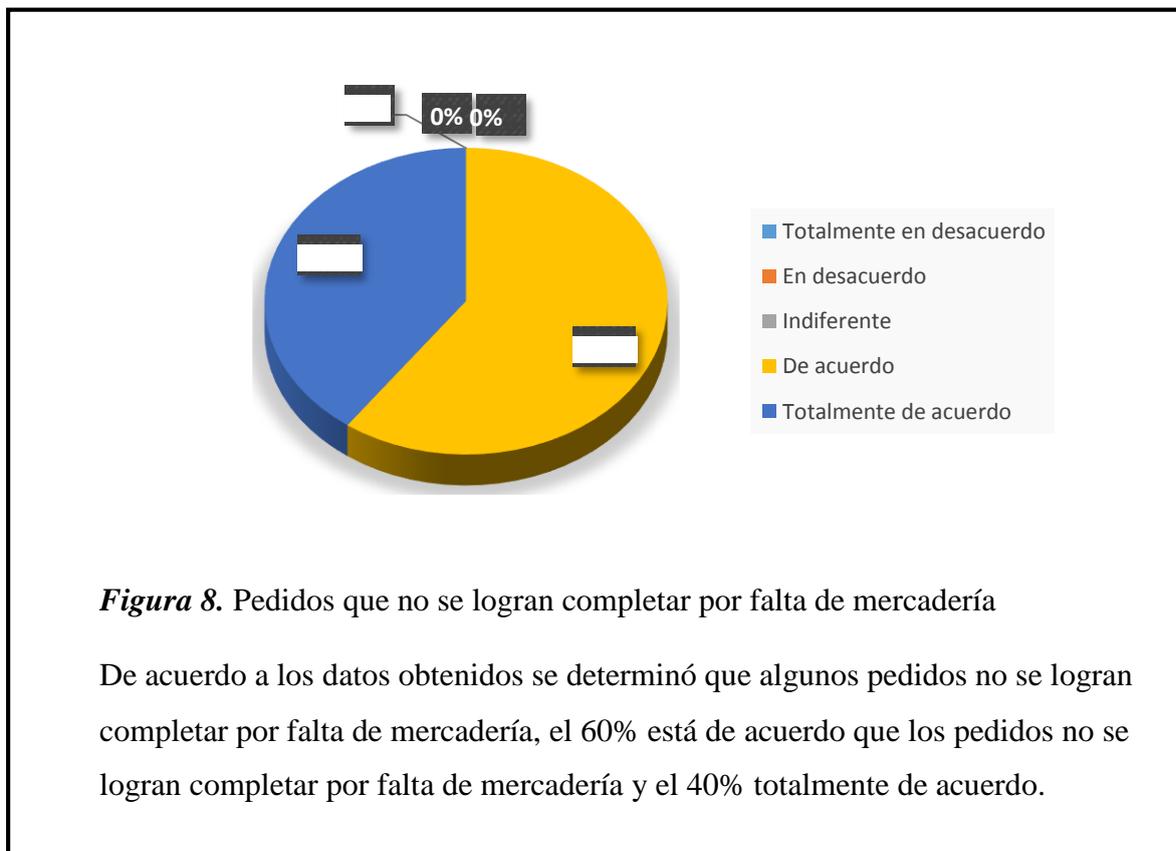
**Tabla 4**

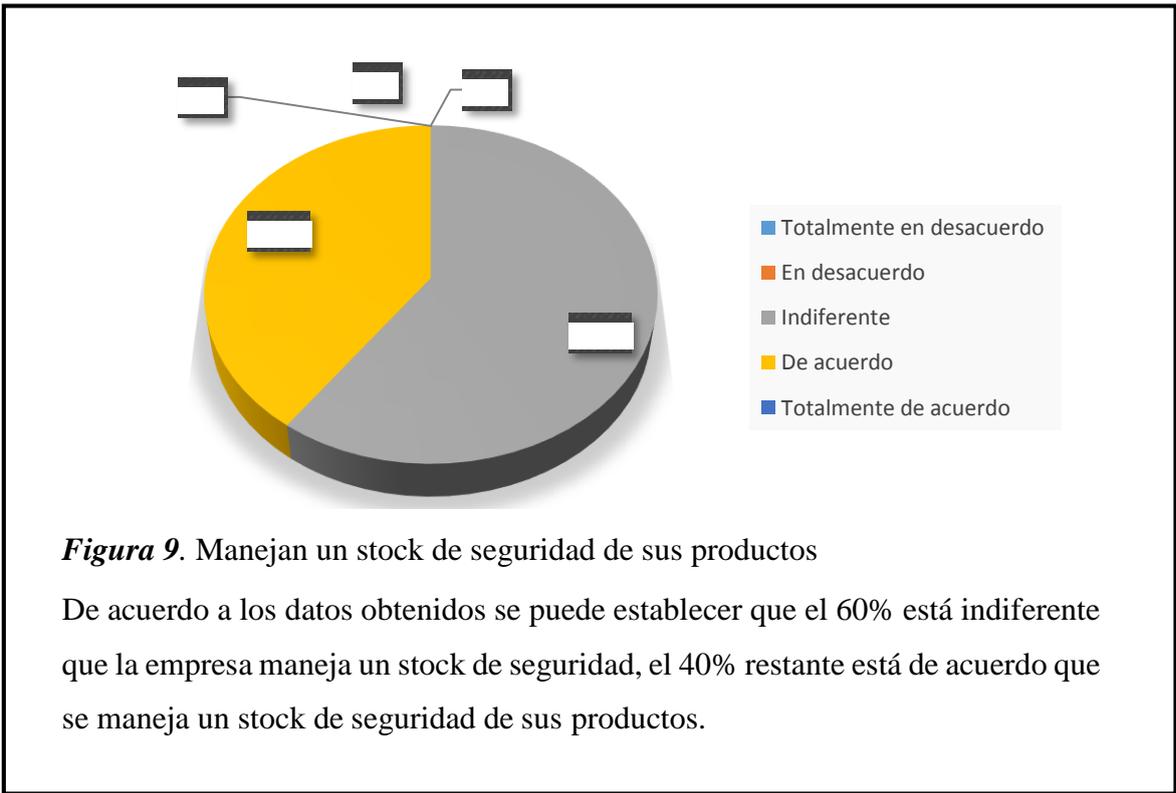
*Ordenan los productos por nivel de ventas*

| <b>PREGUNTAS N° 3</b>    | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Indiferente              | 2                 | 40%               |
| De acuerdo               | 3                 | 60%               |
| Totalmente de acuerdo    | 0                 | 0%                |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente: Elaborado por el equipo investigador*

En esta tabla se puede observar de acuerdo a los datos obtenidos que el 60% está de acuerdo que los productos se ordenan por nivel de ventas y el 40% indiferente.





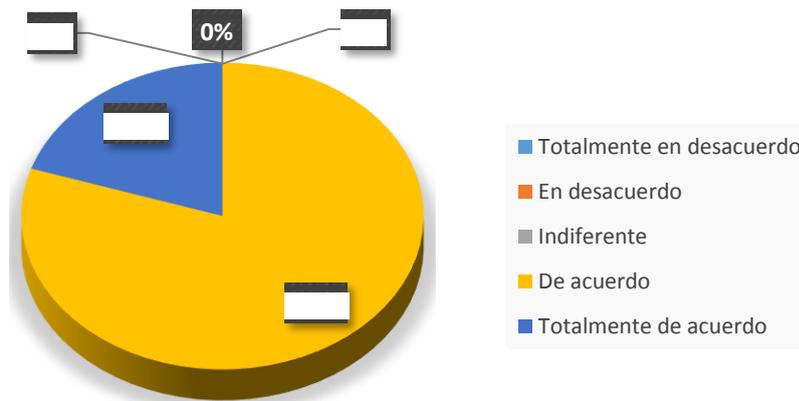
**Tabla 5**

*Existe devolución de productos a los proveedores*

| <b>PREGUNTAS N° 6</b>    | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Indiferente              | 3                 | 60%               |
| De acuerdo               | 2                 | 40%               |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente:* Elaborado por el equipo investigador

En esta tabla se puede observar aspectos negativos por parte de los proveedores pues el 60% está de acuerdo que existe devolución de los productos a los proveedores, el 40% restante está totalmente de acuerdo que existen devoluciones de productos a los proveedores.



**Figura 10.** Verificación de calidad y cantidad de los productos que ingresan a la empresa.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 80% está de acuerdo que se verifica la calidad y cantidad de productos al momento de ingresar a la empresa y el 20% está totalmente de acuerdo de la verificación de la calidad y la cantidad.

**Tabla 6**

*Control de los productos que se encuentran en almacén*

| PREGUNTAS N° 8           | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0          | 0%          |
| En desacuerdo            | 2          | 40%         |
| Indiferente              | 3          | 60%         |
| De acuerdo               | 0          | 0%          |
| Totalmente de acuerdo    | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** *Elaborado por el equipo investigador*

En esta tabla se puede observar la respuesta por parte de los colaboradores pues el 60% se manifiesta indiferente que existe un correcto control de las mercancías que se encuentran en el almacén y el 40% está en desacuerdo con el control de los productos dentro del almacén.

**Tabla 7***La distribución del área de almacén es la adecuada*

| <b>PREGUNTAS N° 9</b>    | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Indiferente              | 0                 | 0%                |
| De acuerdo               | 4                 | 80%               |
| Totalmente de acuerdo    | 1                 | 20%               |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente: Elaborado por el equipo investigador*

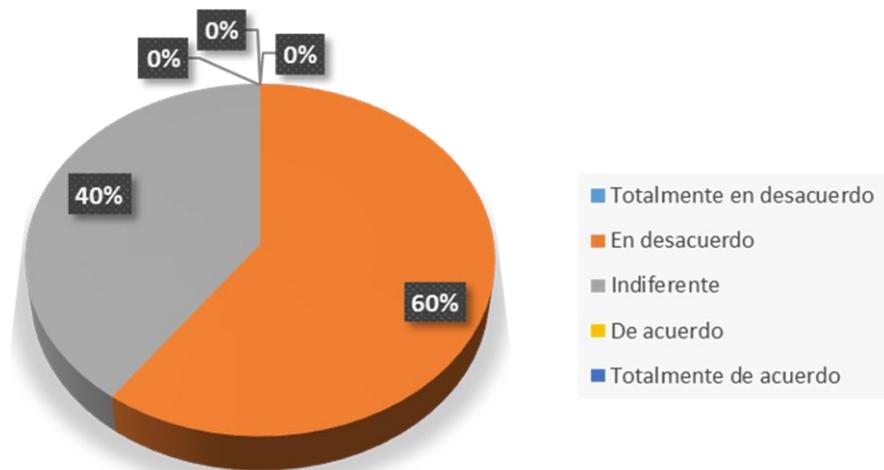
En esta tabla se puede observar la respuesta positiva por parte de los colaboradores pues el 80% está de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo con la adecuada distribución de las áreas.

**Tabla 8***La ubicación de los productos en almacén permite encontrarlos rápidamente*

| <b>PREGUNTAS N° 10</b>   | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 1                 | 20%               |
| Indiferente              | 2                 | 40%               |
| De acuerdo               | 2                 | 40%               |
| Totalmente de acuerdo    | 0                 | 0%                |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

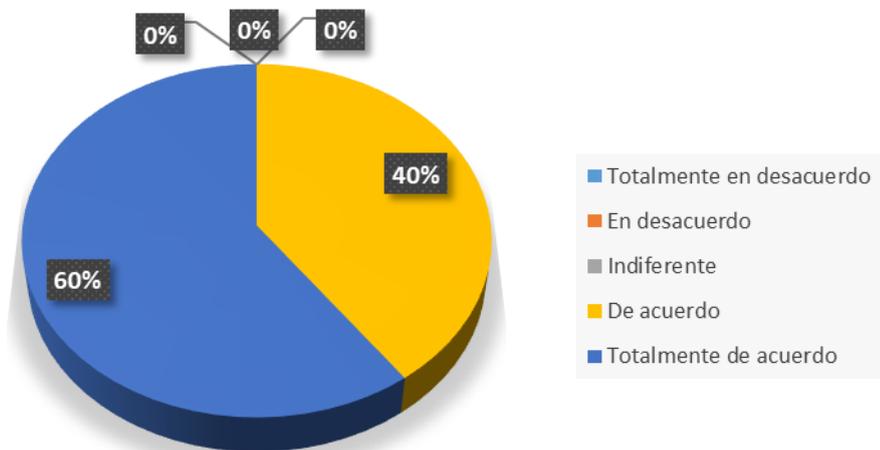
*Fuente: Elaborado por el equipo investigador*

En esta tabla se puede observar la respuesta de los colaboradores pues el 40% manifiesta estar de acuerdo con la ubicación de los productos en almacén que permite encontrarlos rápidamente, el 40% indiferente con el correcto lugar de los productos en almacén y el 20% restante manifiesta estar en desacuerdo.



**Figura 11.** Orden y limpieza en el área de almacén.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 60% está en desacuerdo que existe orden y limpieza en el área de almacén y el 40% está indiferente con el orden y limpieza.



**Figura 12.** Almacenamientos correctamente señalizados

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 60% está totalmente de acuerdo que el almacén se encuentra correctamente señalizado y el 40% está de acuerdo con la correcta señalización de sus almacenamientos.

**Tabla 9***Verificación de calidad y cantidad de los productos que salen de la empresa*

| <b>PREGUNTAS N° 13</b>   | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Indiferente              | 3                 | 60%               |
| De acuerdo               | 2                 | 40%               |
| Totalmente de acuerdo    | 0                 | 0%                |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente: Elaborado por el equipo investigador*

En esta tabla se puede observar la respuesta de los colaboradores pues el 60% manifiesta indiferencia con la verificación de la calidad y cantidad de los productos que salen de la empresa y el 40% está de acuerdo con la verificación de la calidad y cantidad de los productos.

**Tabla 10***Producto empacados y embalados correctamente*

| <b>PREGUNTAS N° 14</b>   | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Indiferente              | 1                 | 20%               |
| De acuerdo               | 2                 | 40%               |
| Totalmente de acuerdo    | 2                 | 40%               |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente: Elaborado por el equipo investigador*

En esta tabla se puede observar la respuesta de los colaboradores pues el 40% está totalmente de acuerdo con los productos empacados y embalados correctamente, el 40% de acuerdo con el empaque y embalado de los productos y el 20% indiferente.

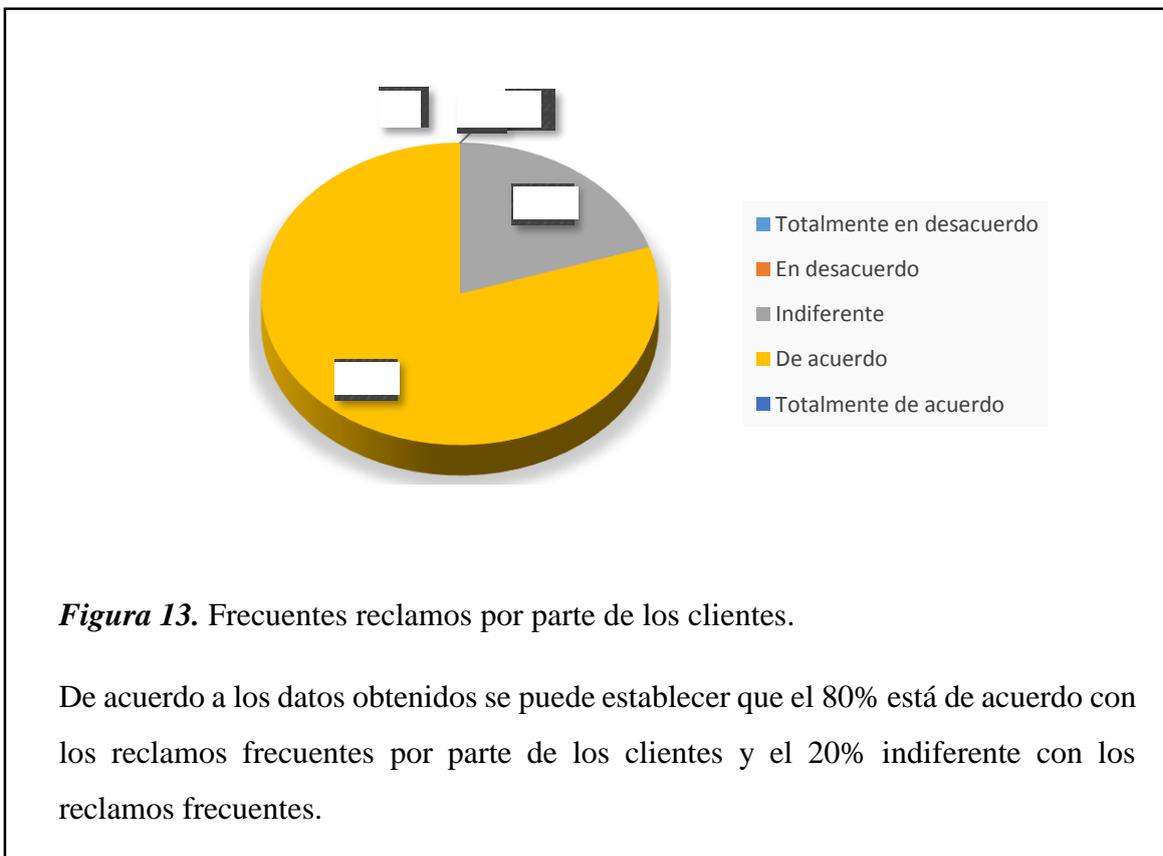
**Tabla 11**

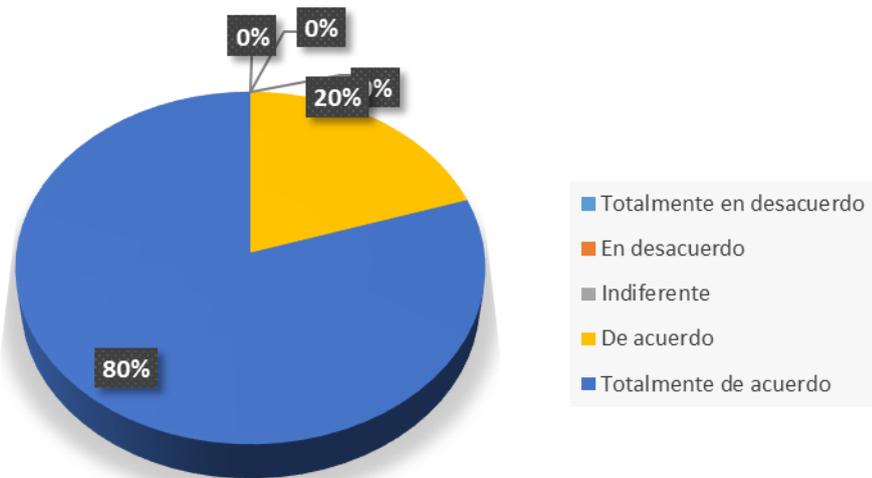
*Preparación, recolección y agrupación del pedido, antes de su entrega*

| <b>PREGUNTAS N° 15</b>   | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0                 | 0%                |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Indiferente              | 0                 | 0%                |
| De acuerdo               | 2                 | 40%               |
| Totalmente de acuerdo    | 3                 | 60%               |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b>          | <b>100%</b>       |

*Fuente: Elaborado por el equipo investigador*

En esta tabla de acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 60% está totalmente de acuerdo que existe un proceso de preparación, recolección y agrupación de pedido, antes de su entrega y el 40% está de acuerdo con el proceso de entrega.



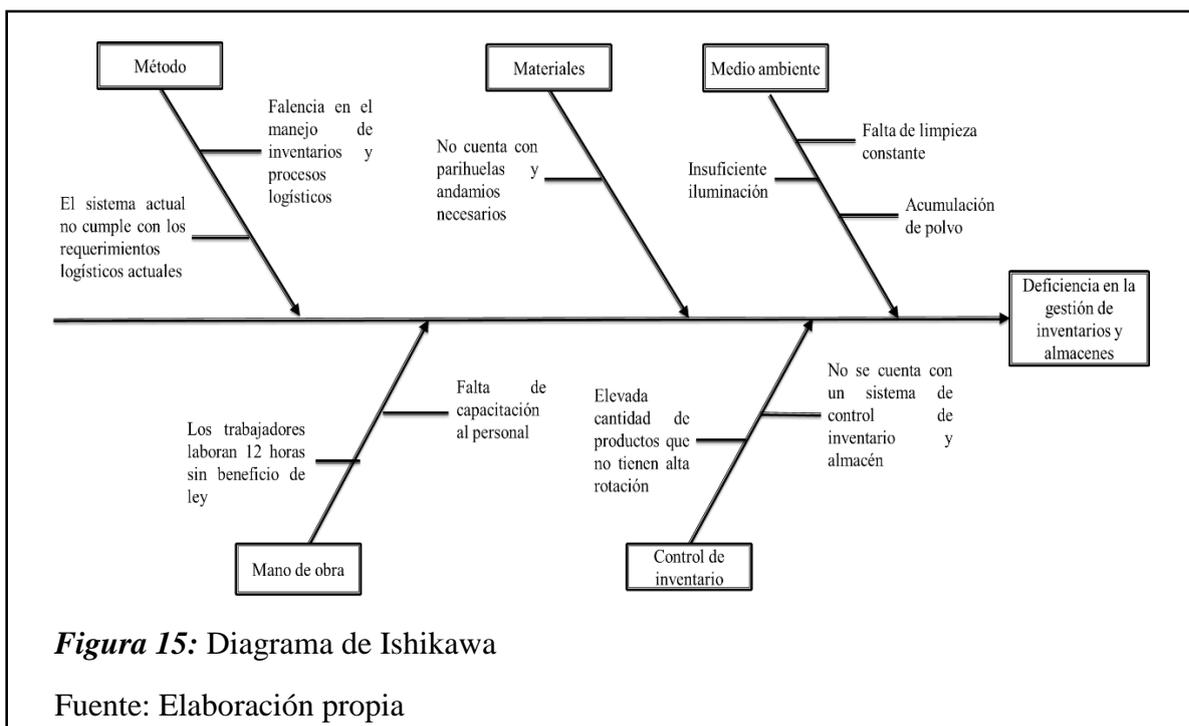


**Figura 14.** Los productos se encuentran en envases que lo protegen de agentes externos.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 80% está totalmente de acuerdo que el producto si cuenta con un envase que lo protege de los agentes externos y el 20% está de acuerdo que los envases protegen al producto de los agentes externos.

### 3.1.3.2. Herramientas de diagnóstico

#### Ishikawa del sistema de gestión de inventarios



**Figura 15:** Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

# CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Debido al diagnóstico de la empresa determinamos los problemas que se presentan en la gestión de inventarios y almacenes los cuales se determinó a través de encuestas y herramientas se pudo indicar que, los pedidos no se logran completar por falta de mercadería debido a la baja capacidad de almacén para guardar los productos, también se indica que en almacén no cuenta con los andamios y parihuelas necesarios para el control y traslado de sus artículos, además no cuentan procedimientos estandarizados que les permita tener un mejor control de sus existencias ya que actualmente no tiene un sistema que les permita registrar las entradas y salidas, debido a ello García (2015), en su investigación indica que la fase diagnóstica fue de vital importancia pues brinda un panorama para detectar factores positivos y negativos que afectan la eficiencia de los procesos logísticos de la organización, y también agrega que el uso de un sistema de información adecuado es necesario, puesto que el soporte tecnológico es transcendental para asegurar la confiabilidad de la información para tomar las mejores decisiones en la organización, Caragua (2016), también agrega que la falta de equipos y maquinarias en almacenes, dificulta la eficiente realización de las funciones y procedimientos establecidos, adicionalmente Niño (2017) manifiesta que hay mucha deficiencia en la gestión de inventarios y esto surge porque no cuentan con formatos para registrar los pedidos y entregas lo que genera una deficiencia en la gestión de inventarios, conjunto con ello no manejan un sistema que le permita a la empresa tener un adecuado control de su stock diario.

# CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

## **V. CONCLUSIONES**

Se determinó la problemática actual de la empresa, siendo el problema principal el espacio del mismo no es suficientemente amplio para cubrir la demanda, existiendo de esta manera pérdidas y demoras a la entrega de los pedidos.

Al identificar y analizar las causas de la problemática de la empresa, se determinó que la causa principal es la carencia de andamios y parihuelas en los almacenes para el control y traslado de los productos.

Se concluye que la gestionan los inventarios y almacenes en la empresa es de manera deficiente.

# CAPÍTULO VI: REFERENCIAS

## VI. REFERENCIAS

- Albujar, K., & Zapata, W. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa Tai Loy S.A.C. - Chiclayo 2014*. Universidad Señor de Sipán, Ingeniería, arquitectura y urbanismo, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2294/ALBUJAR%20AGUILAR%20y%20ZAPATA%20MOYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, J. (2016). *Propuesta de control interno en el inventario de mercadería, para mejorar las ventas en la empresa Inversiones Ferreteras & Negocios Xiomara S.A.C. Chiclayo 2016*. Univercidad Cesar Vallejo, Ciencias empresariales, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10175/alvarado\\_sj.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10175/alvarado_sj.pdf?sequence=1)
- Alvarado, J. (2017). *Gestión de almacenes para mejorar la productividad en la empresa Lumen Ingeniería S.A.C., los Olivos*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12233/Alvarado\\_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12233/Alvarado_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arrieta, J. (2011). *Tipos de Inventario*. Obtenido de <http://prof.usb.ve/nbaquero/USB%20Gestion%20Inventarios.pdf>
- Atieh, A., Kaylani, H., Al-abdallat, Y., Qaderi, A., Ghoul, L., Jaradat, L., & Hdaris, I. (2016). Mejora del rendimiento de los procesos del sistema de gestión de inventario mediante un sistema automatizado de gestión de almacenes. *Science Direct*, 568-572. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827115012019>
- Bain, R. (2003). *La productividad*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén* (Tercera ed.). Madrid: Comercio y marketing. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=BRENES,+Pedro.+T%C3%A9cnicas+de+almac%C3%A9n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiesZ60147iAhWys1kKHcVMBT8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true>
- Cabello, L. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de inventario de piezas de repuesto en un servicio postventa de sensores*. Universidad de Sevilla, Organización Industrial y Gestión de Empresas, Sevilla. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/71016/fichero/1016-CABELLO.pdf>
- Calderón, A. (2014). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Ingeniería Industrial, Lima. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324442/Calderon\\_PA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324442/Calderon_PA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Carro, R., & González, D. (2015). Administración de las operaciones. *Universidad Nacional de Mar del Plata*, 3-4. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). México: Mc Graw-Hill. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Colchado, O. (2017). *Evaluación del sistema de control del inventarios en la empresa Beta S.A. y su impacto en el resultado económico 2015-2016*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Contabilidad, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1022/1/TL\\_ColchadoCaroOscarTeofilo.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1022/1/TL_ColchadoCaroOscarTeofilo.pdf.pdf)
- Coragua, M. (2016). *Sistema de control interno Operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria Chimú S.R.L de la ciudad de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Contabilidad y Finanzas, Trujillo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2188/coraguarodriguez\\_milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2188/coraguarodriguez_milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coto, I. (14 de Septiembre de 2017). *MBA & Educación Ejecutiva*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/mala-gestion-de-inventarios-una-de-las-principales-causas-de-quebre-de-las-pymes>
- Cruz, A. (2017). *Gestión y control del aprovisionamiento*. Málaga: Ic editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Dw9aDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=gesti%C3%B3n+de+inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi1iu3lpaDiAhUSuVkKHWfqDRQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20inventarios&f=true>
- Cruz, A. (2017). *Gestión y control del aprovisionamiento*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Dw9aDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=gesti%C3%B3n+de+inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi1iu3lpaDiAhUSuVkKHWfqDRQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20inventarios&f=true>
- Cueva, A., & Medina, K. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de almacén de inventario para reducir los costos operativos en el área de almacén de la empresa CCA-PERÚ Cajamarca 2018*. Universidad Privada del Norte, Ingeniería Industrial, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14943/Cueva%20Cueva%20%20Alex%20Roberto%20-%20Medina%20Julcamoro%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Errasti, A. (2011). *Logística de almacenaje: diseño y gestión de almacenes y plataformas logísticas world class warehousing*. Madrid: Pirámide. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=nj15tgAACAAJ&dq=ERRASTI,+Ander.+L>

og%C3%ADstica+de+almacenaje+dise%C3%B1o+y+gesti%C3%B3n+de+almacenes+y+plataformas+log%C3%ADsticas+world+class+warehousing&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9uvP\_Y7iAhUPqlkKHxUpBU0Q6AEIJzAA

- Espinoza, O. (2011). *La administración eficiente de los inventarios* (Primera ed.). Madrid: Ensenada. Obtenido de <http://inventariosautores.blogspot.com/2013/02/control-de-inventarios-segun-autores.html>
- Faber, N. (2013). Linking warehouse complexity to warehouse planning and control structure: An exploratory study of the use of warehouse management information systems. *Emerald Insight*, 32, 381-395. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09600030210434161>
- Farro, D. (2018). *Propuesta de mejora en la gestión de almacén de una empresa distribuidora en Chiclayo para disminuir devoluciones de mercadería*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1686/1/TL\\_FarroAlvaradoDaniel.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1686/1/TL_FarroAlvaradoDaniel.pdf)
- García, E. (2015). *Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta 2 de SYGLA*. Ingeniería Fisicomecánica, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/156156.pdf>
- Gómez, G. (11 de Octubre de 2001). *Gestiópolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/modelo-cantidad-economica-pedido-cep-eoq/>
- Herrera, C. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Ingeniería Industrial, Bogotá. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/8013/1/HerreraPeraltaCristianJair2018.pdf>
- Higuerey, A. (2007). *Administración de Inventario», en Finanzas, Documentos para economía y administrativas*. Panamá: Ecoe Ediciones.
- Huguet, J., Pineda, Z., & Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. *Redalyc*, 5(17). Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/2150/215049679007/>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2015). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (Vol. 14°). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. Obtenido de [http://alfarosolis.com/content/PDFs/IF5200/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresaial\\_Koontz.pdf](http://alfarosolis.com/content/PDFs/IF5200/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresaial_Koontz.pdf)
- Luna, R. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión de almacén aplicado a la empresa Santa Esperanza I Perú Hierro S.A.C*. Universidad Católica Santa María, Ingeniería Industrial, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5278/44.0423.II.pdf?squence=1&isAllowed=y>

- Magri, A. (01 de Marzo de 2018). *Revista de Logística*. Obtenido de <https://revistadelogistica.com/actualidad/inventarios-inteligentes/>
- Majem, J. (03 de Julio de 2018). *Perú Retail*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/logistica-gestion-de-almacenes/>
- Manufacturing Terms. (Junio de 2016). *Manufacturing Terms*. Obtenido de [https://www.manufacturingterms.com/Spanish/Replenishment-Lead-Time-\(LT\).html](https://www.manufacturingterms.com/Spanish/Replenishment-Lead-Time-(LT).html)
- Mc Graw Hill. (2014). *Mheducation*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199316.pdf>
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428339247/uf0476---gestion-de-inventarios>
- Montero, R. (Junio de 2017). *La importancia de un eficiente Control de Inventarios*. Obtenido de <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=769&edi=33&xit=gestion-de-inventario>
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Gestio%CC%81n-logi%CC%81stica-en-centros-de-distribucio%CC%81n-bodegas-y-almacenes-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Nail, A. (2016). *Propuesta de Mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada*. Universidad Austral de Chile, Ingeniería Civil e Industrial, Puerto Montt. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>
- Niño, L. (2017). *Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa DE CONFECIONES RAVSA SPORT de la ciudad de Lambayeque - 2016*. Universidad de Lambayeque, Ingeniería Comercial, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/96/3/NI%C3%91O%20S%C3%81NCHEZ%20LIZBETH%20ROSSELLI%20ok.pdf>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (Diciembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Redalyc*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Pereda, M. (08 de Febrero de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-gestion-control-inventarios/>
- Pérez, C. (2016). *Implementación de un control de inventarios para la reducción de costos de existencias en la empresa Cerámica Import E.I.R.L., San Martín de Porres, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Ingeniería Industrial, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18612/P%C3%A9rez\\_PWC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18612/P%C3%A9rez_PWC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, J. (2007). *Gestión de procesos*. Madrid, España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jVOoK9rWGJgC&pg=PA159&dq=eficiencia+de+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiN5dTCua3iAhVsvFkKHU0dAmUQ6AEIMTAC#v=onepage&q=eficiencia%20de%20procesos&f=true>
- Poma, F. (2017). *Teoría de restricciones y su relación con la productividad de la empresa Creaciones Karenn en el 2016*. Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3773/1/INV\\_FIN\\_108\\_TE\\_Poma\\_Surichaqui\\_2017.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3773/1/INV_FIN_108_TE_Poma_Surichaqui_2017.pdf)
- Poon, T., Choy, K., Chow, H., Lau, H., Chan, F., & Ho, K. (Mayo de 2009). RFID case-based logistics resource management system for managing order-picking operations in warehouses. 8277-8301. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S095741740800715X>
- Ramírez, N., & Ramos, K. (2016). *Diseño de un sistema de gestión para el control de inventario en la empresa electrónica Frank "R"*. Universidad de Cartajena, Administración de Empresas, Cartajena. Obtenido de <http://repositorio.unicartajena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3989/1/TESIS%20DE%20GRADO%20DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20EL%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20EN%20LA%20EMPRESA%20ELECTR%C3%93NICA%20FRANK%20R.pdf>
- Rodrigo, U. (28 de Marzo de 2019). *Novedades Yucatán*. Obtenido de <https://sipse.com/novedades-yucatan/inventarios-2-columna-rodrigo-us-may-328223.html>
- Salguero, A. (2006). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Ediciones Dias Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=NW9HeT0Vm\\_IC&printsec=frontcover&dq=Indicadores+de+gesti%C3%B3n+y+cuadro+de+mando&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdbPwsevgAhVGmuAKHR6ZAQIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20y%20cuadro%20de%20mando&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NW9HeT0Vm_IC&printsec=frontcover&dq=Indicadores+de+gesti%C3%B3n+y+cuadro+de+mando&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdbPwsevgAhVGmuAKHR6ZAQIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20y%20cuadro%20de%20mando&f=false)
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2005). *Administración* (sexta ed.). (M. P., Trad.) México: Editorial Progreso. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iY-8C&pg=PR13&dq=Administraci%C3%B3n+de+operaciones+stoner&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_-PfJ-vDgAhVRx1kKHc-5Cz0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20operaciones%20stoner&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iY-8C&pg=PR13&dq=Administraci%C3%B3n+de+operaciones+stoner&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_-PfJ-vDgAhVRx1kKHc-5Cz0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20operaciones%20stoner&f=false)
- Talavera, J. (24 de Junio de 2016). *ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>
- Vidarte, C. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, Corporación Vidarte S.A.C-2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Contabilidad, Chilcayo. Obtenido de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/663/1/TL\\_Vidarte\\_Flores\\_CelestheAdhelly.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/663/1/TL_Vidarte_Flores_CelestheAdhelly.pdf)

Zurita, M. (03 de Diciembre de 2018). *Diario El Comercio*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/dhl-invertira-dos-nuevos-almacenes-2019-noticia-583963>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Encuesta

La encuesta va dirigida a cada uno de los 5 colaboradores que trabajan en el área de almacén de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L. La encuesta es anónima y se espera responder las siguientes preguntas con total sinceridad.

Objetivo: Determinar la situación actual de la gestión de inventarios y almacenes.

Responde, señalando con una X, tomando en consideración la siguiente escala de valores:

| 1                        | 2             | 3           | 4          | 5                     |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| <b>CENTRADO EN LOS TRABAJADORES</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Los pedidos solicitados por la empresa llegan a tiempo?                                      |   |   |   |   |   |
| 2. ¿Se conoce que productos son los que más se venden?   |   |   |   |   |   |
| 3. ¿Se ordenan los productos por nivel de ventas?  |   |   |   |   |   |
| 4. ¿Algunos pedidos no se logran completar por falta de mercadería?                              |   |   |   |   |   |
| 5. ¿La empresa maneja un stock de seguridad de sus productos?                                    |   |   |   |   |   |
| 6. ¿Existe devolución de productos a los proveedores?  |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Se verifica la calidad y cantidad de los productos que ingresan a la empresa?                |   |   |   |   |   |
| 8. ¿Existe un control de los productos que se encuentran en almacén?                             |   |   |   |   |   |
| 9. ¿La distribución del área de almacén es la adecuada?  |   |   |   |   |   |
| 10. ¿La ubicación de los productos en almacén permite encontrarlos rápidamente?                  |   |   |   |   |   |
| 11. ¿Existe un orden y limpieza en el área de almacén?   |   |   |   |   |   |
| 12. ¿El almacén se encuentra correctamente señalizado?   |   |   |   |   |   |
| 13. ¿Se verifica la calidad y cantidad de los productos que salen de la empresa?                 |   |   |   |   |   |
| 14. ¿El producto se empaca y embala correctamente?   |   |   |   |   |   |
| 15. ¿Existe un proceso de preparación, recolección y agrupación del pedido, antes de su entrega? |   |   |   |   |   |
| 16. ¿Existen frecuentes reclamos por parte de los clientes?                                      |   |   |   |   |   |
| 17. ¿El producto se encuentra contenido en un envase que lo protege de agentes externos?         |   |   |   |   |   |

## ANEXO 2.

### Validación de encuesta

#### ANEXOS

##### Anexo 1.

#### ENCUESTA – SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENES

La encuesta va dirigida a cada uno de los 5 colaboradores que trabajan en el área de almacén de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L. La encuesta es anónima y se espera responder las siguientes preguntas con total sinceridad.

Objetivo: Determinar la situación actual de la gestión de inventarios y almacenes.

Responde, señalando con una X, tomando en consideración la siguiente escala de valores:

| 1                        | 2             | 3           | 4          | 5                     |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| CENTRADO EN LOS TRABAJADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Los pedidos solicitados por la empresa llegan a tiempo?                                      |   |   |   |   |   |
| 2. ¿Se conoce que productos son los que más se venden?   |   |   |   |   |   |
| 3. ¿Se ordenan los productos por nivel de ventas?  |   |   |   |   |   |
| 4. ¿Algunos pedidos no se logran completar por falta de mercadería?                              |   |   |   |   |   |
| 5. ¿La empresa maneja un stock de seguridad de sus productos?                                    |   |   |   |   |   |
| 6. ¿Existe devolución de productos a los proveedores?  |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Se verifica la calidad y cantidad de los productos que ingresan a la empresa?                |   |   |   |   |   |
| 8. ¿Existe un control de los productos que se encuentran en almacén?                             |   |   |   |   |   |
| 9. ¿La distribución del área de almacén es la adecuada?  |   |   |   |   |   |
| 10. ¿La ubicación de los productos en almacén permite encontrarlos rápidamente?                  |   |   |   |   |   |
| 11. ¿Existe un orden y limpieza en el área de almacén?   |   |   |   |   |   |
| 12. ¿El almacén se encuentra correctamente señalizado?   |   |   |   |   |   |
| 13. ¿Se verifica la calidad y cantidad de los productos que salen de la empresa?                 |   |   |   |   |   |
| 14. ¿El producto se empaqueta y embala correctamente?  |   |   |   |   |   |
| 15. ¿Existe un proceso de preparación, recolección y agrupación del pedido, antes de su entrega? |   |   |   |   |   |
| 16. ¿Existen frecuentes reclamos por parte de los clientes?                                      |   |   |   |   |   |
| 17. ¿El producto se encuentra contenido en un envase que lo protege de agentes externos?         |   |   |   |   |   |

S.A.S.U. CENTRO NACIONAL DE INVESTIGACIONES  
 Y ANÁLISIS LABORATORIALES  
 Png. Carlos Gertróez Orrego  
 PRESIDENTE

**Universidad Señor de Sipán**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

**FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Carrascal Sanchez Jenner  
 Grado Académico: Magister  
 Cargo e Institución: Coordinador SENATI  
 Nombre del instrumento a validar: Encuesta  
 Autor del instrumento: Cieza Nuñez Treisi Donycle, Vargas Gil Jon.  
 Título del Proyecto de Tesis: Sistema de Gestión de Inventarios y Almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Distribuidora y Proveedor Pharma E.I.R.L.

| Indicadores  | Criterios   | Calificación           |                      |                     |                         |
|--------------|---|------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|
|              |   | Deficiente<br>De 0 a 5 | Regular<br>De 6 a 10 | Bueno<br>De 11 a 15 | Muy bueno<br>De 16 a 20 |
| Claridad     | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible      |                        |                      |                     | 18                      |
| Organización | Existe una organización lógica en la redacción de los ítems           |                        |                      |                     | 18                      |
| Suficiencia  | Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables |                        |                      |                     | 17                      |
| Validez      | El instrumento es capaz de medir lo que se requiere                   |                        |                      |                     | 18                      |
| Viabilidad   | Es viable su aplicación   |                        |                      |                     | 17                      |

**Valoración**

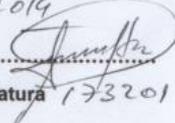
Puntaje: (De 0 a 20) ... 17

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) .....

**Observaciones**

.....

Fecha: 24/06/2019

Firma: 

No. Colegiatura 173201

**Universidad Señor de Sipán**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

**FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Ing. Carlos Quiroz Orrego  
 Grado Académico: Ing. Industrial  
 Cargo e Institución: Docente - Universidad Señor de Sipán  
 Nombre del instrumento a validar: Encuesta  
 Autor del instrumento: Cieza Nuñez Treisi Doncel?  
 Título del Proyecto de Tesis: Sistema de Gestión de Inventories y Almacén para Inventario, la experiencia en la empresa distribidora y droguería Rodiguez Pharma E.P.R.L.

| Indicadores  | Criterios   | Calificación           |                      |                     |                         |
|--------------|---|------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|
|              |   | Deficiente<br>De 0 a 5 | Regular<br>De 6 a 10 | Bueno<br>De 11 a 15 | Muy bueno<br>De 16 a 20 |
| Claridad     | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible      |                        |                      |                     | 17                      |
| Organización | Existe una organización lógica en la redacción de los ítems           |                        |                      | 16                  |                         |
| Suficiencia  | Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables |                        |                      |                     | 17                      |
| Validez      | El instrumento es capaz de medir lo que se requiere                   |                        |                      | 16                  |                         |
| Viabilidad   | Es viable su aplicación   |                        |                      |                     | 17                      |

**Valoración**  
 Puntaje: (De 0 a 20) 16  
 Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) Muy Bueno

**Observaciones**  
 .....  
 .....

Fecha: 03-Julio-2010  
 Firma: [Firma]  
 [Sello Profesional] No. Colegiatura  
 Ing. Carlos Quiroz Orrego  
 PRESIDENTE  
 CIP: 32013

**Universidad Señor de Sipán**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

**FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Rivasplata Sanchez Absalón  
 Grado Académico: Ingeniero Químico - Mg. Ing. Industrial  
 Cargo e Institución: Doc. Tiempo Completo - Universidad Señor de Sipán  
 Nombre del instrumento a validar: Encuesta  
 Autor del instrumento: Ceiza Norez Treisi, Venegas 6º Jhon Henry  
 Título del Proyecto de Tesis: SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y  
 ALMACENES PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y PROGRESA  
 RODRIGUEZ PHARMA E.S.R.L.

| Indicadores  | Criterios   | Calificación           |                      |                     |                         |
|--------------|---|------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|
|              |   | Deficiente<br>De 0 a 5 | Regular<br>De 6 a 10 | Bueno<br>De 11 a 15 | Muy bueno<br>De 16 a 20 |
| Claridad     | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible      |                        |                      |                     | 16                      |
| Organización | Existe una organización lógica en la redacción de los ítems           |                        |                      |                     | 17                      |
| Suficiencia  | Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables |                        |                      |                     | 16                      |
| Validez      | El instrumento es capaz de medir lo que se requiere                   |                        |                      |                     | 17                      |
| Viabilidad   | Es viable su aplicación   |                        |                      |                     | 16                      |

**Valoración**

Puntaje: (De 0 a 20) 17

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) Muy Bueno

**Observaciones**

.....  
 .....

Fecha: 24/06/2019

Firma: .....

*RA*  
 ABSALÓN RIVASPLATA SÁNCHEZ  
 No. Colegiado: 103595  
 Reg. CIR. N° 103595