

**US | UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN DE ALMACEN PARA INCREMENTAR LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y  
DROGUERIA RODRIGUEZ PHARMA E.I.R.L CHICLAYO-**

**2018**

**PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**Autor:**

**Bach. Rivera Marchan, Marcio Alejandro**

**ID ORCID: 0000-0002-2921-4497**

**Asesor:**

**Dr. Merino Núñez Mirko**

**ID ORCID: 0000-0002-8820-2382**

**Línea de Investigación**

**“Gestión empresarial y emprendimiento”**

**Pimentel – Perú**

**2020**

## **Aprobación del jurado**

### **GESTION DE ALMACEN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERIA RODRIGUEZ PHARMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018**

Asesor (a): Dr. Merino Núñez Mirko

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Secretario (a): Mg. García Yovera Abraham José

Vocal (a): Mg. Rodríguez Kong José Arturo

## **DEDICATORIA**

Esta presente investigación se la dedico con mucho orgullo y placer a todas aquellas personas que creyeron en esto tanto como yo, a mi madre que con su apoyo y tenacidad me oriento para luchar y conseguir el objetivo anhelado a mis pequeños hijos Maximiliano y Matías que son el motor y motivo para lograr todo lo que me propongo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mis padres que gracias a ellos me encuentro en esta hermosa etapa de mi vida que me permite ser parte de esta sociedad para contribuir al cambio.

Agradezco a mis docentes por ser tan comprensivos y haber compartido todo su conocimiento conmigo, brindándome de esta manera conseguir el tan anhelado sueño de culminar con éxito este proyecto.

## **RESUMEN**

En el presente estudio titulado "Gestión de almacén para incrementar la productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L – Chiclayo 2018", tuvo como objetivo principal proponer una mejora del proceso de gestión del almacén para incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., optando por aplicar una encuesta dirigida a 30 colaboradores del área de almacén, en complemento se diseñó una guía de análisis documental que permitió extraer información con respecto a la eficiencia de las operaciones desarrolladas en mencionada unidad, enfocándose en los resultados generados por la gestión efectuada, lo cual, permitió concluir que la entidad muestra deficiencias en los procedimientos ejecutados en la inspección de las mercancías concedidas por las empresas proveedoras, puesto que, prescinde de registrar con frecuencia los productos ingresantes con respectivas especificaciones, asimismo, la distribución realizada de las existencias se desarrolla de forma empírica obviando su demanda por los clientes externos e internos, lo cual, converge en una desorganización que impide la elaboración eficaz de los pedidos exigidos por los clientes, concediendo las entregas a destiempo que ocasionan insatisfacción en sus demandantes, evidenciándose en reducidos rendimientos económicos que restringen la cristalización de los objetivos fijados.

Palabras claves: Gestión de almacén, productividad, clientes.

## **ABSTRACT**

In the present study entitled "Warehouse management to increase productivity in the Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma EIRL - Chiclayo 2018" company, the main objective was to propose an improvement in the warehouse management process to increase the productivity of the Distributor Company and Droguería Rodríguez Pharma EIRL, opting to apply a survey directed to 30 employees of the warehouse area, in addition a document analysis guide was designed that contains information regarding the efficiency of the operations developed in a unit mentioned, focusing on the results generated for the management carried out, whatever, it concludes that the entity shows the deficiencies in the procedures executed in the inspection of the products received by the supplying companies, the position that, the prescription of registration with the frequency of the incoming products with respect to the specific ones, the properties are developed empirically and allows the demand of external and internal customers, whatever, converges in a disorganization that prevents the effective management of the orders demanded by customers, granting deliveries to a destination that is occasionally unsatisfied in their claimants, evidencing themselves in reduced economic returns that restrict the crystallization of the objectives set.

**Keywords:** Warehouse management, productivity, customers.

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
1.1. Realidad problemática .....	14
<b>1.1.1. Internacional</b> .....	14
<b>1.1.2. Nacional</b> .....	14
<b>1.1.3. Local</b> .....	15
1.2. Trabajos previos .....	16
<b>1.2.1. Internacionales</b> .....	16
<b>1.2.2. Nacionales</b> .....	19
<b>1.2.3. Locales</b> .....	22
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	26
1.3.1. Almacenes .....	26
1.3.2. Beneficios de gestionar óptimamente los almacenes .....	28
1.3.3. Inventarios .....	28
1.3.4. Stock .....	28
1.3.5. Existencias .....	28
1.3.6. Inventarios físicos .....	29
1.3.7. Modalidades para efectuar un correcto inventario .....	29
1.3.8. Tipos de inventarios .....	29
1.3.8.1. Materias primas y componentes .....	30
1.3.8.2. Piezas de repuestos de los equipos y de suministros industriales .....	30
1.3.8.3. Productos terminados .....	30

1.3.8.4.	Inventario de productos en proceso .....	30
1.3.8.5.	Inventario de previsión.....	30
1.3.8.6.	Inventario de seguridad .....	30
1.3.9.	Funciones y objetivos de los almacenes.....	31
1.3.10.	El proceso de almacenamiento .....	33
1.3.11.	Diseño de almacén .....	34
1.3.12.	Tipos de almacenes .....	35
1.3.13.	Procesos involucrados en la gestión de los almacenes.....	36
1.3.14.	Productividad.....	37
1.4.	Formulación del problema .....	41
<b>1.4.1.</b>	<b>Problema General</b> .....	41
<b>1.4.2.</b>	<b>Problemas Específicos</b> .....	41
1.5.	Justificación e importancia del estudio .....	42
<b>1.5.1.</b>	<b>Teórica</b> .....	42
<b>1.5.2.</b>	<b>Metodológica</b> .....	42
<b>1.5.3.</b>	<b>Social</b> .....	42
1.6.	Hipótesis .....	43
1.7.	Objetivos.....	43
<b>1.7.1.</b>	<b>Objetivo general</b> .....	43
<b>1.7.2.</b>	<b>Objetivos específicos</b> .....	43
<b>II.</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	44
2.1.	Tipo y diseño de la investigación .....	44
<b>2.1.1.</b>	<b>Tipo de Investigación</b> .....	44
<b>2.1.2.</b>	<b>Diseño de la investigación</b> .....	44
2.2.	Población y muestra.....	45
<b>2.2.1.</b>	<b>Población</b> .....	45
<b>2.2.2.</b>	<b>Muestra</b> .....	45
2.3.	Variables, Operacionalización.....	46
<b>2.3.1.</b>	<b>Variable Independiente</b> .....	46
<b>2.3.2.</b>	<b>Variable Dependiente</b> .....	47
<b>2.4.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	47
2.4.1.	Técnicas .....	47
2.4.2.	Instrumento.....	48



2.4.3.	Validez .....	48
2.4.4.	Confiabilidad.....	49
<b>2.5.</b>	<b>Procedimientos de análisis de datos:</b> .....	49
2.6.	Aspectos éticos .....	50
<b>2.7.</b>	<b>Criterios de rigor científico</b> .....	50
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	51
3.1.	Tablas y figuras .....	51
3.2.	Discusión.....	64
3.3.	Diseñar una propuesta orientada a efectivizar la gestión de almacén que permita incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018. 71	
<b>IV.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	81
	<b>REFERENCIAS</b> .....	83
	<b>Anexos</b> .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización variable 1 .....	46
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización variable 2 .....	47
<b>Tabla 3.</b> <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	49
<b>Tabla 4.</b> <i>Alfa de Cronbach</i> .....	49
<b>Tabla 5.</b> <i>Recepción apropiada de los productos o medicamentos requeridos por la Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L</i> .....	51
<b>Tabla 6.</b> <i>Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos</i> .....	52
<b>Tabla 7.</b> <i>Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén</i> .....	53
<b>Tabla 8.</b> <i>Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes</i> .....	54
<b>Tabla 9.</b> <i>Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente</i> .....	55
<b>Tabla 10.</b> <i>Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas</i> .....	56
<b>Tabla 11.</b> <i>Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno</i> .....	57
<b>Tabla 12.</b> <i>Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente</i> .....	58
<b>Tabla 13.</b> <i>Inspección de los productos a conceder a un cliente</i> .....	59
<b>Tabla 14.</b> <i>Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho</i> .....	60
<b>Tabla 15.</b> <i>Valoración de la variable gestión de Almacén</i> .....	61
<b>Tabla 16.</b> <i>Ventas efectuadas por colaborador</i> .....	62
<b>Tabla 17.</b> <i>Ventas totales</i> .....	63
<b>Tabla 18.</b> <i>Metodología para implementar las estrategias</i> .....	77
<b>Tabla 19.</b> <i>Listado de materiales requeridos</i> .....	78
<b>Tabla 20.</b> <i>Presupuesto</i> .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Recepción apropiada de los productos o medicamentos requeridos. ....	51
<b>Figura 2.</b> <i>Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos</i> .....	52
<b>Figura 3.</b> Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén .....	53
<b>Figura 4.</b> Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes .....	54
<b>Figura 5.</b> <i>Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente</i> .....	55
<b>Figura 6.</b> <i>Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas</i> .....	56
<b>Figura 7.</b> <i>Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno</i> .....	57
<b>Figura 8.</b> <i>Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente</i> .....	58
<b>Figura 9.</b> <i>Inspección de los productos a conceder a un cliente</i> .....	59
<b>Figura 10.</b> Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho.....	60
<b>Figura 11.</b> Valoración de la variable gestión de Almacén.....	61
<b>Figura 12.</b> Ventas totales .....	63
<b>Figura 13. Diseño de la propuesta</b> .....	72
<b>Figura 14.</b> Aspectos teóricos de la propuesta .....	73
<b>Figura 15. Ventas con propuesta</b> .....	80

## I. INTRODUCCIÓN

Realizar una administración adecuada para el almacén implica efectuar actividades para disminuir el espacio utilizado en la empresa de distintos pedidos, con la finalidad de reducir las inversiones realizadas, disminuir los desembolsos efectuados en la gestión de los inventarios que se direccionen a elevar los rendimientos económicos, contrarrestando los riesgos como las pérdidas monetarias generadas por extravío de mercaderías, robos, averías, entre otros inconvenientes que conllevar a expandir las manipulaciones, logrando efectivizar los cambios efectuados por los trabajadores del área, optando por simplificar el recorrido de los equipos que contienen bienes o materiales, con la finalidad de evidenciar mejoras en distintos procedimientos intervinientes en la función logística que imposibiliten el registro de retrasos en la preparación de pedidos requeridos con prontitud (Correa, Gómez y Cano, 2010).

La productividad concierne a mejorar la efectividad de las operaciones involucradas en la producción, mostrando un indicador favorable cuando los resultados originados con superiores a la cuantía de los recursos destinados en el ejercicio de las labores, dado que, relaciona los outputs generados por un sistema con los insumos que ingresan, a fin de medirlo de forma fiable, cuyo resultado oriente las decisiones a adoptar en un futuro próximo para perfeccionar o mantener el ritmo operativo deseado (Carro y González, 2012, p. 1).

La empresa distribuidora y droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L, con seis años en el mercado ubicada en la región Lambayeque, desempeñando funciones de distribución y representación de productos farmacéuticos

Dado los problemas en la empresa distribuidora y droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L, tales como perdidas de mercancías, perdidas en mermas por un mal control de almacenaje, uso inadecuado del registro de los productos y contar con un sistema que no facilita el trabajo realizado en el almacén.

Se ve con la necesidad de mejorar su gestión de almacenes para incrementar su productividad en los procesos de recepción, almacenamiento, y despacho de pedidos para mantener el prestigio ganado.

Dentro de la investigación se planteó lo siguiente: ¿De qué manera una gestión efectiva de almacén incrementará la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.?

Este estudio tuvo como objetivo principal el proponer una gestión efectiva del almacén para incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo – 2018.

Con respecto al contenido de este estudio, está dividido en cuatro capítulos que se detallan a continuación:

El capítulo I, contiene el problema en el que radica la investigación, estudios basados en el mismo enfoque, la importancia del mismo y objetivos trazados.

El capítulo II, se basa en el proceso de recolección de datos numéricos para realizar dicha investigación.

El capítulo III, presenta el análisis e interpretación de los datos recolectados y su discusión.

El capítulo IV, tiene las conclusiones y recomendaciones para la empresa de dicha investigación, además referencias bibliográficas y anexos.

## **1.1. Realidad problemática**

### **1.1.1. Internacional**

Matamoros, Cortés y Medina (2018), indicaron que realizar mejorar en los procedimientos de recepción picking, internamiento como traslado de las mercaderías adquiridas, permitirá mejorar distintas actividades relacionadas en las actividades logísticas, propiciando el aumento de las utilidades, rendimientos, además, de brindar un servicio de excelencia a los usuarios que conlleven a mejorar con constancia los cuellos de botella producidos en el aprovisionamiento de los materiales, con la finalidad de concretar las metas organizacionales.

En dicho sentido, es necesario que se efectúe un control permanente de las actividades realizadas por los trabajadores en el internamiento, ordenamiento como la selección de materiales requeridos por un área o ambiente respectivo, con la finalidad de detectar de manera oportuna cuales son las debilidades que afectan a la optimización de las acciones direccionadas a conceder los pedidos requeridos, permitiendo disminuir posibles riesgos por retrasos en expedir los pedidos solicitados, lo cual, incrementa el importe económico generado de las ventas, asimismo, genere sensaciones complacientes en los consumidores (Ojeda, 2018).

Asimismo, aduce la necesidad de adquirir herramientas tecnológicas que permita la identificación de las mercaderías en la zona localizada, también, evalúen su dinámica en el área de almacén, considerando posibles desembolsos a realizarse en su adquisición, conceptualizándolo con certeza las etapas de aprovisionamiento como etapa destinada a la preparación de ciertas órdenes requeridas por los clientes, situación que corrobore en la detección de los desvíos suscitados de manera oportuna para enmendarlos lo más pronto, cuyos resultados muestran concordancia con los objetivos fijados por la entidad (Delgado, 2018).

### **1.1.2. Nacional**

Distintas empresas peruanas optan por utilizar distintas herramientas en la administración del almacén, las cuales, se definen por ineffectividad que manifiestan una gama de equivocaciones que provoquen a incurrir en elevados costos por extensas etapas destinadas en la realización de una acción que comprende numerosos subprocesos, ameritando adoptar

opciones redituales direccionadas a la ejecución eficaz de las actividades de almacenamiento, resguardo como movilización de las existencias en el recinto respectivo que favorezca conceden entregas en el periodo oportuno, asimismo, se muestre flexibilidad en los procesos ante el surgimiento de posibles imprevistos (Majem, 2018).

Las instituciones públicas presentan problemas semejantes por mantener trabajadores no diestros en el desarrollo de actividades de recepción, elaboración de picking, internamiento en el periodo exigidos, por no contar con controles apropiados que comprueben la calidad de los materiales que ingresan con el periodo específico de su retiro del almacén, lo cual, conlleva a registrar una elevada cantidad de mercadería con una demanda muy baja, optando por mermar la adquisición de existencias necesarias en el desarrollo de las actividades cruciales de la entidad, escenario que afecta a la manera significativa en la prestación de un determinado servicio de excelencia a los usuarios, asimismo, también afecta en el dinamismo de las ganancias económicas (Contraloría General de la República, 2018)

### **1.1.3. Local**

El contexto local es cada vez más exigente y con menores márgenes, las entidades están buscando de manera constante oportunidades para mejorar y convertirse en empresas más competitivas. De esta forma, las empresas son cada vez más conscientes de la relevancia de la administración de almacenes como un elemento fundamental que brinda más valor a los clientes y disminuye los costos

La empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L, ubicada en la urbanización la plata calle el dólar Mz. G lote 3 Pimentel – Chiclayo, abarcando gran parte de la zona norte de nuestro país y también actualmente incursionando en el mercado de nuestra selva peruana.

Dedicada a la representación, comercialización y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y perfumería.

En ese sentido se observa dentro de la empresa distribuidora y droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., se presenta diferentes problemas relacionado a la productividad, donde mes a

mes se evidenció un decrecimiento de las ventas en casi la totalidad de los colaboradores, y no solamente se está decreciendo en ingresos, sino también en la cartera de clientes, dado que los clientes se empiezan a incomodar respecto a los pedidos solicitados, que no llegan a tiempo, no llegan la totalidad de productos solicitados o recepcionan productos no solicitados, generando mayores retrasos respecto al pago de mercadería o la cancelación de la misma, esto se debe básicamente al hallarse ciertas inconsistencias en el manejo oportuno de la mercadería, pues en ocasiones ésta no es contabilizada y actualizada en el sistema de registro de almacén, siendo una de las principales causas el no tener un sistema de codificación adecuado para los productos, lo que genera inconsistencia entre lo que se encuentra en el almacén físico y lo que se tiene en registro, sumado a las constantes mermas de productos por el manejo errado de los inventarios; por lo tanto, si continúa acentuándose el problema de gestión de almacén en la empresa, podría perjudicar financieramente a la empresa puesto el nivel de pérdidas aumentaría y directamente afectaría el rendimiento y la productividad, inclusive, llevando a un posible cese de la empresa.

A partir de lo anterior, es necesario mejorar su gestión de almacenes para incrementar su productividad en los procesos de recepción, almacenamiento, y despacho de pedidos para mantener la competitividad en el mercado.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Bedor (2016), en un estudio realizado en Ecuador, cuyo título fue “Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. La investigación tuvo como objetivo principal analizar el sistema empleado para el almacén de una entidad sobre las devoluciones de materiales, con el propósito de diseñar un nuevo sistema para el área de almacén. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo descriptiva, empleando como instrumento para la recopilación de datos una guía de entrevista aplicada a 15 trabajadores de la entidad. Los resultados que se obtuvieron de la investigación fueron que, la empresa no considera la rotación de mercadería, sino que solo las organiza de acuerdo a la familia del bien y que las devoluciones que efectuaron



fueron debido a bienes cambiados al cliente o faltantes, lo cual se generó por una saturación en el área de almacén.

*Esta tesis resulta importante debido a que se describe al sistema de almacenamiento de la empresa, además que se proponen indicadores de gestión como son índice de rotación de mercadería, de duración de mercancías, pendientes por facturar, casuales de notas de crédito, nivel de utilización de los camiones y exactitud del inventario; con los cuales se mejorará la productividad.*

Loja (2015), en su tesis efectuada en Ecuador, titulada “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA. LTDA”. Universidad Politécnica Salesiana. La investigación tuvo como objetivo principal elaborar un sistema para mejorar la gestión de los inventarios de la entidad. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo descriptiva, además realizó un análisis documental para diseñar la propuesta por medio de las 5s japonesas y el modelo ABC. Finalmente, el autor, obtuvo como principal resultado que en la entidad no existen inventarios físicos, tampoco hay datos actualizados, además no evidencia controles de los inventarios de manera constante y también existe una deficiente capacitación del personal. Asimismo, se pretende que con el modelo de las 5s japonesa, la entidad podrá evaluar las mercaderías que son importantes, evitar los errores en la limpieza, también, permitirá que se desarrolle una cultura de sensibilización. Debido al empleo del modelo ABC, la entidad logro identificar que el 70% de los bienes son de tipo A, el 11% son de tipo B y el 10% son de tipo C.

*Esta tesis resulta importante debido a que se describe la gestión de inventarios de una empresa y se realiza propuesta mediante dos modelos, los cuales beneficiarán los resultados de la organización, además de que impulsa una mejora en el área de gestión de almacén conjuntamente con los niveles de productividad.*

Valle (2014), en Ecuador, realizó una investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad. Pontificia Universidad Católica del Ecuador”. Esta tesis tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión logística para la entidad. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo descriptiva, además para la obtención de los resultados se

aplicó un instrumento cuestionado a 6 trabajadores de la entidad. Finalmente, el autor, obtuvo como principal resultado que la entidad no posee un personal calificado en el área de almacén, además de que existe una alta rotación de personal, también se evidenció que en el área de almacén no cuenta con los espacios óptimos para la distribución de la mercadería, existe una elevada burocracia en los procedimientos que generan que los tiempos de despacho sean mayores a los programados.

*Esta tesis resulta importante debido a que se presenta una propuesta de diseño de un modelo de gestión logística lo cual mejorara los índices de gestión y también los niveles de productividad en la empresa.*

Rivera (2014), en su tesis realizada en Colombia, titulada como “Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de Empresa Andina De Herramientas. Universidad Autónoma de Occidente”. La investigación tuvo como objetivo principal analizar los procesos y el stock necesario que permitan cubrir la demanda y mejorar la gestión de inventarios. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo descriptiva, el estudio fue de campo y correlacional, además para la obtención de los resultados se aplicó un análisis documental en el área de almacén de la empresa. Finalmente, el autor, obtuvo como principal resultado que, existe un descuadre de mercaderías en el almacén, además existen productos obsoletos, no existe un control de ingreso del personal al área de almacén, también se evidencia poco seguimiento y sobretodo no existen datos ni procesos actualizados.

*Esta investigación resulta importante ya que al implementarse esta mejora de la gestión de inventarios, se logra cumplir con los objetivos, además de mejorarse el control de inventarios, de los procesos y de la productividad.*

Barrera (2015), en su estudio realizado en México, cuyo título fue “Propuesta para la optimización del sistema de inventarios de la empresa Malta Clayton en su almacén 3PL”. Instituto Politécnico Nacional. México D. F. La investigación tuvo como objetivo principal diseñar una propuesta que permita optimizar el sistema de inventarios en la entidad. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo descriptiva con propuesta, el diseño fue no experimental. Para la recopilación de información se realizó un análisis de documentos que indican los recursos orientados a determinadas metas dentro del almacén como los

destinados al armado de los requerimientos, también permitió evidenciar las falencias logísticas, la poca coordinación de los trabajadores, ausencia de controles, desactualización de los datos requeridos, lo cual condujo a que se diseñe una propuesta direccionada a organizar el inventario de la empresa de acuerdo con el método ABC, con el objetivo de reducir los costos y los destinados a la adquisición de mercaderías, también para evitar retrasos en los pedidos y elevar la utilidades económicas.

*La tesis citada, conforma un material referencial enfocado en optimizar las operaciones logísticas, incorporando tácticas que corroboren a adoptar una clasificación ABC al conjunto de mercaderías adquiridas, a fin de facilitar su localización como control de su movimiento por demanda del cliente, favoreciendo en conseguir crecientes rendimientos económicos.*

### **1.2.2. Nacionales**

Castillo (2017), en su investigación “Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el Área De Almacèn De La Empresa Servicios Logísticos De Courier Smp Sac., Callao, 2017”. Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo “determinar las implicancias de efectuar una gestión efectiva en la mejora de los niveles productivos registrados por la empresa mencionada”, por tanto, su metodología se encuentra en un diseño cuasi experimental que procedió a evaluar los documentos que exponen la cuantía de los pedidos solicitados como el periodo fijado en su entrega, estableciendo que los resultados “evidenciados antes de incorporar tácticas muestran un nivel de eficacia de 87% en la elaboración de 1062 pedidos exigidos, pues se concedió 881 en el plazo estipulado, asimismo, su eficiencia representa un 69% demostrado por ejecución de 30 procedimientos en 509 minutos en la preparación de órdenes de servicios, no obstante con la incorporación de estrategias avocadas al perfeccionamiento de los procesos involucrados en el almacenamiento, se manifestó una mejora en la eficacia por conceder las entregas en un curso temporal designado, además, la eficiencia de la labor se mostró con la simplificación de subprocesos engorrosos que conllevaron a culminar con las órdenes requeridas”.

*El estudio citado, manifiesta la efectividad de aplicar un gestión apropiada en el almacenamiento de las existencias que permitan simplificar algunos procedimientos innecesarios que acarrea mayores costos como periodos a destinarse en la ejecución de las*

*labores, con el fin de acrecentar los beneficios económicos que encamine a expandir su participación en el rubro inserto.*

Díaz (2016), en su investigación titulada “Mejora de Gestión de Almacén para incrementar la productividad en la Industria Camel Perú EIRL, Los Olivos, 2016”. Universidad César Vallejos. La investigación tuvo como objetivo primordial “optimizar la gestión de almacén que permita incrementar los niveles de productividad en la empresa industrial”, por ello, su metodología presentó un diseño cuasi experimental, que procedió a analizar el contexto a través de guías de análisis documental aplicadas, cuya información extraída manifestó una gama de falencias suscitadas en la ejecución de labores de almacenamiento de las existencias adquiridas, evidenciándose en extensos periodos de entrega de los pedidos a un área determinada, mayores desembolsos a incurrir en la realización de las labores, escaso control de las mercaderías concedidas por la empresa proveedora, entre otros aspectos que afectan la dinámica de las operaciones, por ello, se incorporó tácticas que propiciaron generar cambios respectivos en el desarrollo de las funciones efectuadas en la unidad de almacén, lo cual, se refleja en incremento de la productividad en un 18.32% por notables mejoras en la eficiencia de las tareas en 9.03%, así como, por creciente eficacia en 12.14%, lo cual, demuestra efectividad en la cristalización de los objetivos.

*La investigación citada, concede una gama de información respecto a las mejoras a implementarse en la unidad de almacén, a fin de incrementar los rendimientos productivos como económicos que favorezcan al crecimiento competente de la organización en su atmósfera de trabajo inserto.*

Jorge (2016), en su investigación “Gestión logística para mejorar la productividad del área del almacén de la empresa Inversiones Agropecuarias HC SAC, Provincia de Huaral, Lima, 2016”. Universidad César Vallejos La investigación tuvo como finalidad “incorporar tácticas en la gestión logística que permita que la productividad se mejoré en el almacén”, por ello, su metodología se encuentra en un diseño pre experimental que optó por examinar el contexto por medio del análisis del acervo documentario que expone la productividad registrada en los últimos periodos anuales, indicando que incorporar tácticas en los procedimientos de recepción, internamiento, movilización como control de las existencias, propiciará optimizar las operaciones ejecutadas en el área mencionada, simplificando determinadas labores innecesarias,

con el propósito de acrecentar los rendimientos económicos que conlleven a su permanencia competente en el rubro involucrado.

*El estudio descrito, expone la relevancia de implementar estrategias que corroboren a dinamizar las operaciones efectuadas en la unidad de almacén, permitiendo inspeccionar la calidad como la cuantía de los bienes producidos o adquiridos, a fin de conceder los productos en un periodo exigido, evitando contratiempos que ocasionen incomodidades en diferentes clientes.*

Tarrillo (2016), en su investigación titulada “Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el Hotel Casa Andina Piura, Año 2016”. Universidad César Vallejos. El presente estudio pretendió “evaluar la gestión efectuada en almacén que permita incorporar mejoras en el incremento de los niveles productivos en la mencionada entidad”, por tanto, su metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo con propuesta que utilizó como instrumento la encuesta realizada a 52 trabajadores, en complemento se recabó información por medio del análisis documental, indicando la persistencia de falencias en el procedimiento para la admisión de las mercaderías concedidas por los proveedores por prescindir de inspecciones como de registros que califiquen los productos ingresantes, asimismo, los procedimientos realizados en el internamiento de las existencias se caracterizan mantener un control de la movilización de los bienes mediante el SAP, obviando la contabilización de los stocks, además las entregas se otorgan en periodos posteriores al plazo fijado por suscitarse imprevistos urgentes que detienen la elaboración del pedido con los requerimientos dados, por ende, la cristalización de los objetivos representa un 67.3% por conseguir ofrecer las solicitudes acorde con las expectativas de los demandantes.

*El estudio expuesto manifiesta una serie de falencias en diversos procedimientos ejecutados en la admisión, almacenamiento, como control de la dinámica de las mercaderías, ameritando implementar estrategias que corroboren a efectivizar el otorgamiento de los pedidos expedidos por el cliente, con el propósito de concretar las metas organizacionales que conlleven a su continuo crecimiento.*

López (2016), en su investigación “Gestión de almacenes para mejorar la productividad de la Empresa Servicios Eléctricos Norte S.A.C - Puente Piedra - 2016”. Universidad César

Vallejos. El presente estudio se enfocó en “efectivizar la gestión aplicada en almacén que permita acrecentar los niveles de productividad de mencionada entidad de servicios”, por tanto, su metodología se encuentra en un diseño cuasi experimental que optó por evaluar el contexto mediante la extracción de información perteneciente al acervo documentario recabado, estableciendo que implementar estrategias direccionadas a controlar la ejecución de las operaciones de almacenamiento que corroboren a perfeccionar los procedimientos implicados en la elaboración de pedidos, lo cual, permita conceder los pedidos en un periodo oportuno con todos los requerimientos exigidos por el área solicitante, cuyos rendimientos expresen el incremento de los niveles productivos en la organización.

*La investigación mencionada, conforma un precedente que expone la necesidad de incorporar reformas en la gestión aplicada en la inspección de las existencias adquiridas que permita registrar de forma continua las mercaderías con mayor rotación por su requerimiento en otras áreas conexas, a fin de estimar un costo aproximado en su adquisición, incluyendo mercancías a mantenerse en reserva ante la suscitación de imprevistos que demanden mayores cuantías.*

### **1.2.3. Locales**

Rodas y Saldaña (2017), en su investigación titulada “Mejora de la gestión logística en la empresa planta industrial Chemoto S.A.C. para incrementar la productividad”. Universidad Señor de Sipán. La investigación tuvo como objetivo primordial “perfeccionar la gestión logística aplicada por la empresa, a fin de incrementar los niveles de productividad”, por ello, su metodología emplea un diseño no experimental, el tipo de estudio fue descriptivo con propuesta, que empleó como instrumento principal una guía de análisis documental enfocada a recabar datos referente a la eficacia de los procedimientos por medio de la cantidad de pedidos entregados, periodo destinado en su otorgamiento, además el grado de consecución de metas, manifestando que la empresa muestra deficiencias en la administración de los recursos destinados en el almacenamiento correcto de las existencias, como a la preparación de los requerimientos exigidos por el cliente externo e interno, ameritando asignar un código que identifique al producto facilitando su ubicación, además de control; procurando implementar una clasificación ABC que agilice el registro de las mercancías, sin obviar la incorporación de

indicadores que reflejen con precisión la dinámica existente en la unidad de almacén, a fin de optar por decisiones que encaminen a incrementar los rendimientos productivos.

*La investigación citada, expone estrategias orientadas a mejorar la efectividad de las operaciones desarrolladas en la unidad de almacén que corroboren a registrar de forma continua la movilización de las mercaderías ingresantes como salientes, con el propósito de incrementar los rendimientos concediendo entregas oportunas a los clientes solicitantes.*

Díaz y Morales (2017), en su estudio titulado “Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. octubre-diciembre 2014”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El presente estudio pretendió “examinar el control interno efectuado en la unidad de almacenamiento que permita maximizar la eficiencia de la operaciones de mencionada compañía”, por ello, su metodología se rige por un diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptivo con propuesta, que utilizó una gama de instrumentos, destacando el cuestionario, matriz de riesgos como flujogramas concedidos por el área de almacén, constatando un conjunto de falencias en las operaciones de recepción, internamiento, control ejercido en la dinámica de las mercancías, por ausentes inspecciones en su desarrollo, deficientes lineamientos que manifiesten con claridad las funciones a realizar cada colaborador del área, lo cual, impida el ingreso de terceros a revisar las existencias registradas en almacén por el surgimiento de riesgos o pérdidas monetarias, aduciendo la necesidad de definir con precisión políticas acordes con la situación que permitan a designar las funciones a desempeñar cada colaborador, asimismo, se opte por reformar la estructura de la unidad que propicie el registro de rendimientos redituables como la consecución de metas organizacionales.

*La tesis expuesta, conforma un precedente que manifiesta las implicancias de rediseñar la estructura del área de almacén, asignando de forma apropiada funciones a realizarse por cada colaborador, situación que propicie mejorar el ritmo operativo de las mercaderías adquiridas, reflejándose en concreción de metas previstas.*

Díaz (2015), en su estudio titulado “Propuesta de un sistema logístico para las empresas fabricantes de King Kong en la ciudad de Lambayeque”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo principal elaborar un sistema de operación

logísticas para las entidades fabricantes de king kong. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de un diseño no experimental, el tipo de estudio fue descriptivo propositivo. Para la recopilación de los datos empleo la técnica de la encuesta direccionada a los clientes, además utilizó la entrevista orientada a 6 representantes de las empresas que realizan king kong, lo cual ha permitido que se detecten falencias en los procesos como la inadecuada distribución de las mercaderías a los centros de comercialización, ya que distintas operaciones se realizan de manera independiente, dicho contexto dificulta al desarrollo eficiente de procedimientos interrelacionados, aduciendo a la implementación de mejorar orientadas a armonizar las acciones sin obviar la fijación de lineamientos que indiquen las labores a desempeñarse en cada área, cuyos resultados reflejen elevados rendimientos productivos que afiancen su estabilidad competente de la entidad en un entorno cambiante.

*La investigación descrita, expresa la relevancia de una labor de forma sistematizada que corrobore a efectuar cada actividad con compromiso que permita conceder los pedidos en un periodo oportuno, prescindiendo de suscitarse contratiempos que repercutan la continuidad eficiente de las labores designadas, lo cual, origina constante retrasos o desaveniencias que inhiben el crecimiento productivo.*

Knutzen (2015), en su estudio titulado “Propuesta de mejora de modelo de gestión logística para una empresa metalmecánica en la ciudad de Chiclayo”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo principal elaborar una propuesta para el perfeccionamiento de la administración logística empleada por la entidad. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de un diseño no experimental, el tipo de estudio fue descriptivo propositivo, además para la recopilación de la información se empleó fuentes secundarias de acuerdo con las operaciones realizadas en el área de almacén, confirmando que la entidad presenta complicaciones en las decisiones de adquirir insumos requeridos para realizar los procedimientos respectivos, además se evidencia la falta de implementación del área para gestionar los periodos de entrega, cantidad de materiales, plazos de reaprovisionamiento, entre otros indicadores. Por ello, incurrir a excesivos costos, pérdidas económicas o perdidas económicas, suscitados de posibles riesgos, además de ineficiencia en las operaciones, por lo cual es necesario que se diseñen estrategias que perfeccionen la



realización de actividades pertenecientes a la labor logística, con la finalidad de crear vínculos redituables con los usuarios.

*El estudio descrito, expone los cuellos de botellas frecuentes en la gestión de las operaciones logísticas, evidenciándose por ineficiencia en la ejecución de las actividades de compras, almacenamiento como entrega de los bienes expedidos por el cliente, lo cual, se traduce en pérdidas económicas por escasa planificación de las tareas a efectuarse que incrementan los retrasos e incumplimiento de las metas fijadas, siendo resultados que afectan el prestigio de la organización.*

Carlos y Farroñán (2014), en su investigación titulado “Propuesta del sistema de inventario genesis para mejorar la productividad del almacén de la Empresa River Import SAC Chiclayo 2013”. Universidad Señor de Sipán. La presente investigación se enfocó en “diseñar una propuesta de sistema de inventario que corrobore a mejorar los índices de productividad registrados en la empresa”, por ello, su metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo propositivo que procedió a examinar el contexto por medio de instrumentos pertenecientes a fuentes primarias, confirmando una serie de complicaciones en la organización de diferentes pedidos requeridos por un cliente determinado, producto de escaso control en la dinámica experimentada por las mercaderías, aduciendo la necesidad de implementar un sistema apropiado en la gestión de las existencias adquiridas, lo cual, propicie la efectividad de los procesos u operaciones involucradas.

*El estudio citado, constituye un material referencial que expone los cuellos de botellas suscitados en la unidad de almacén por escaso control de las operaciones efectuadas en la distribución como entrega de las mercancías solicitadas, cuyos resultados manifiestan la idoneidad de las decisiones en la gestión aplicada, asimismo, indican su implicancia en los rendimientos registrados.*

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

#### **1.3.1. Almacenes**

Un almacén conforma un recinto circundado por paredes o mostrarse a la intemperie, siendo una campa, cámaras frigoríficas, archivos, cámaras de congelación, entre otros espacios que albergan determinados productos, insumos, materias primas, bienes semi-procesados, etc., a fin de reguardar sus propiedades o características físicas que propicien su disposición en un periodo específico (Flamarique, 2017, p.9).

En ese sentido, los almacenes constituyen espacios construidos para albergar determinados bienes requeridos en los procesos productivos o destinados a la venta, mostrando características flexibles a otros recintos orientados a la ejecución de funciones complementarias. Por ello, el propósito de mantener zonas apropiadas en el internamiento de las existencias depende del producto a acopiarse, en relación a su naturaleza, composición, propiedades, entre otros aspectos que exigen el acatamiento de determinados requerimientos, con el fin de conservarlos en perfectas condiciones hasta su solicitud por clientes externos e internos (Flamarique, 2017, p.9).

De esta manera, la operación de almacenaje de mercancías, productos o recursos materiales, conforma un factor crucial en la continuidad eficiente de los procesos desarrollados por entidades comerciales, industriales como de servicios, dado que, pretender generar un equilibrio que compense las fluctuaciones en la demanda como en la oferta, pues en oportunidades la solicitud de un producto excede a su disponibilidad en el mercado, por suscitarse contratiempos en su producción, cambios en la estacionalidad, desactualización de las preferencias vigentes de los clientes, entre otros motivos que retrasen su entrega oportuna, por ende, el internamiento de las existencias se orienta a estabilizar la cuantía de las compras con el dinamismo de las ventas por medio del control de los flujos correspondientes a las adquisiciones por empresas proveedoras, además, de las entregas conferidas a su segmento objetivo (Flamarique, 2017, p.10).

A fin de asignar precios competitivos a los productos ofertados, la organización procura que los costos a incurrir en el almacenamiento de las mercaderías sean inferiores a los gastos a destinarse en caso de inexistencia del recinto, pretendiendo efectivizar los procedimientos

relacionados que permitan acrecentar la dinámica de su producción, reflejándose en reducidos costos por cada unidad del bien, lo cual, propicie conceder pedidos de notable calidad en el periodo exigido por el cliente (Flamarique, 2017, p.10).

Por ende, el almacén se erige como un área física que muestra una gama de requerimientos esenciales en la recepción, admisión, resguardo, preservación como distribución de los materiales o bienes a emplearse en los procesos productivos, transacción o servicio concedido por la organización (Rubio y Villarroel, 2012, p.10).

En tanto, la gestión de almacén conforma un proceso comprendido en la función logística, el cual, se enfoca en la recepción de las existencias adquiridas, almacenamiento como movimiento de las mercaderías registradas en el mismo recinto, siendo principalmente materias primas, productos terminados, productos semi – elaborados, entre otros recursos físicos, que corroboren a generar información objetiva referente a la situación presentada en el área, lo cual, encamine a optar por decisiones viables que asegure la cristalización de las metas previstas (Rubio y Villarroel, 2012, p.10).

Cabe mencionar que, los procesos efectuados en el almacenamiento de las existencias culminan cuando los bienes resguardados son expedidos por un cliente interno o externo, transfiriendo la responsabilidad a la unidad enfocada en la gestión de pedidos como distribución del mismo acorde con los requerimientos exigidos por el demandante (Rubio y Villarroel, 2012, p.10).

Asimismo, las técnicas aplicadas en la gestión de almacenes se ejecutan a cualquier elemento físico perteneciente a la organización, siendo materiales involucrados en las operaciones comerciales como documentaciones generadas por la dinámica de los procesos efectuados en unidades determinadas (Rubio y Villarroel, 2012, p.10).

Por ende, la gestión de los almacenes constituyen un elemento determinante en la optimización de los recursos empleados en la organización de los bienes o materiales, así como, por la capacidad que consta el recinto para albergar diferentes productos con volúmenes distintos (Correa, Gómez, y Cano, 2010).

### **1.3.2. Beneficios de gestionar óptimamente los almacenes**

Rubio y Villarroel (2012), expone los siguientes beneficios de gestionar con eficiencia los inventarios:

- Reducción de los costos que implica mantener en condiciones propicias la zona del almacén.
- Mejorar la excelencia del servicio concedido al cliente por medio del dinamismo de los procesos involucrados en la gestión efectiva de los pedidos.
- Efectivizar las operaciones de almacén manteniendo un registro apropiado de los datos procedentes del inventario, caracterizándose por transparencia que agilicen la realización de las tareas administrativas a cabalidad.
- Optimizar las operaciones de distribución de existencias en el almacén, procurando destinar un espacio apropiado que corrobore a la ejecución de las actividades respectivas.

### **1.3.3. Inventarios**

Corresponde a controlar diferentes materiales o recursos físicos propios de la empresa, con el propósito de evaluar la efectividad de la gestión aplicada a las existencias, estimando los beneficios económicos generados, en caso contrario, el importe de las pérdidas, lo cual, permitirá optar por alternativas orientadas a mejorar su administración, avizorando posibles riesgos a suscitarse que afecten los rendimientos derivados de su operación (Meana, 2017).

### **1.3.4. Stock**

Engloba una gama de materiales o bienes finales almacenados para su posterior venta a los clientes, por ello, se amerita de efectuar una óptima gestión del stock presente que corrobore a un efectivo aprovisionamiento en los momentos requeridos, asimismo, definir los periodos de rotación para realizar una inversión en un periodo oportuno (Meana, 2017).

### **1.3.5. Existencias**

Concierne a los productos que posee la entidad en sus instalaciones para su venta posterior al cliente por medio de una transacción, asimismo, involucra los bienes requeridos en un proceso productivo determinado como etiquetas, cajas, plásticos, entre otros materiales, que

corroboran al entregar un producto o servicio de excelencia acorde con las expectativas de su segmento objetivo (Meana, 2017).

### **1.3.6. Inventarios físicos**

Implica desarrollar una inspección periódica de la mercancía como de los bienes materiales disponibles que permita contrastar con el importe expuesto en las existencias contables registrados en la base de datos, precisando su dinámica como el nivel de aprovisionamiento actual (Meana, 2017).

### **1.3.7. Modalidades para efectuar un correcto inventario**

Meana (2017), especifica los aspectos cruciales para gestionar de forma efectiva los inventarios, corresponde a:

- Poseer una documentación detallada, además de un registro de gestión de datos.
- Determinar las particularidades de los productos almacenados.
- Prescindir de equivocaciones en la cuantificación de la mercancía.
- Evitar complicaciones en la realización de las órdenes de compra requeridas.
- Atribuir correctas denominaciones a los productos inventariados.
- Definir las pérdidas económicas.
- Colaboradores diestros en la organización de las existencias ingresantes como de las cuantías retiradas del almacén.
- Distribuir las mercaderías en las zonas correspondientes.
- Organización apropiada del almacén en lugares específicos.
- Determinar la variabilidad del stock, para realizar solicitar la adquisición de los productos con mayor rotación en el periodo respectivo, permitiendo un efectivo aprovisionamiento.

### **1.3.8. Tipos de inventarios**

En el almacén se resguardan diferentes productos, por ello, se denota una tipología de inventarios como:

#### **1.3.8.1. Materias primas y componentes**

Engloba todas las materias primas como los componentes empleados en la fabricación de un producto determinado, no obstante, aún permanecen sin procesamiento que permita la producción de un bien o servicio específico (Meana, 2017).

#### **1.3.8.2. Piezas de repuestos de los equipos y de suministros industriales**

Involucra los insumos secundarios requeridos para la elaboración de productos específicos, asimismo, incluye bienes físicos como gasolina para la maquinaria, artículos de limpieza, entre otros (Meana, 2017).

#### **1.3.8.3. Productos terminados**

Abarca diferentes productos concedidos por la unidad de producción para su respectivo almacenamiento, asimismo, involucra diversos artículos disponibles a venta, cuya cuantía se condiciona por las exigencias de la demanda clave (Meana, 2017).

#### **1.3.8.4. Inventario de productos en proceso**

Implica gestionar de forma efectiva los productos en proceso intermedio de fabricación, es decir, se constituye por los artículos a ensamblar en el curso de un periodo determinado, los cuales, serán inventariados en el lapso del proceso (Meana, 2017).

#### **1.3.8.5. Inventario de previsión**

Concierne a efectuar un inventario de los bienes o artículos que permitirán suplir necesidades futuras, así como, aprovisionar en situaciones imprevistas, permitiendo concretar fines específicos (Meana, 2017).

#### **1.3.8.6. Inventario de seguridad**

Corresponde a realizar un inventario de los bienes físicos de reserva, productos que permitirán solventar necesidades a presentarse en el almacén de forma fortuita, a fin de mantener una operatividad eficiente de las existencias localizadas en las instalaciones de la entidad (Meana, 2017).

### **1.3.9. Funciones y objetivos de los almacenes**

El almacén conforma una actividad perteneciente al proceso distributivo, constituyéndose como el último eslabón de una cadena de provisión de los bienes concedidos a los clientes, por ende, establece una conexión del área de compras con la unidad de distribución de los pedidos elaborados en conformidad con los requerimientos expedidos por el cliente (Rubio y Villarroel, 2012, p.11).

Cabe resaltar que, la operación de almacenamiento se caracteriza por resguardar los bienes o mercancías en condiciones pertinentes sin añadir un valor adicional de forma directa a las existencias presentes en la unidad, con el fin de entregarlos al área respectiva para su procesamiento o embalaje correspondiente a sus propiedades físico químicas (Rubio y Villarroel, 2012, p.11).

De esta manera, se conceptúa manipulación como una serie de procedimientos enfocados a la movilización como expedición de las mercancías del área de almacén, por ello, conforma una actividad que prescinde de efectuar una manipulación en el estado físico de los materiales o productos, asimismo, no adicionan un valor substancial en las características del bien. No obstante, preservar las propiedades de las existencias es imprescindible en la eficiencia de la función logística, ameritando desarrollar una gestión apropiada del almacén de forma íntegra (Rubio y Villarroel, 2012, p.12).

Por ende, las funciones cruciales de los almacenes corresponden a:

- a) Conceder una protección efectiva de los productos presentes en almacén ante la suscitación de deterioros, siniestros e incidentes que afecten las condiciones operativas del área.
- b) Efectuar un control apropiado de los colaboradores autorizados a acceder al recinto para extraer un bien almacenado.
- c) Inspección exhaustiva de las existencias ingresantes como las cuantías retiradas del almacén de forma constante.
- d) Otorgar información concisa, objetiva como fluida al departamento de compras con respecto al nivel de existencias presentes en un momento determinado.

- e) Desarrollar una recepción idónea de las mercancías ingresantes, por medio de un registro detallado de sus especificaciones, lo cual, corrobore a localizarlo en la zona respectiva.
- f) Controlar la dinámica demostrada por las existencias, evaluando su frecuencia de demanda por áreas conexas.
- g) Atribuir una marca o etiqueta respectiva a cada producto que facilite su ubicación en la zona idónea, permitiendo su accesibilidad de inmediato.

Asimismo, los principales objetivos de gestionar eficientemente los almacenes conciernen a:

- a) Desarrollar con eficiencia las entregas requeridas por los clientes, a fin de originar sensaciones complacientes en ellos.
- b) Mostrar fiabilidad en el desarrollo de las operaciones efectuadas en la movilización de las existencias.
- c) Aminorar los costos a incurrir en el almacenamiento de las mercancías adquiridas o expeditas.
- d) Acrecentar el volumen de la mercancía disponible en almacenaje.
- e) Simplificar las operaciones orientadas a la manipulación como transporte de las existencias adquiridas por la organización.

Asimismo, al realizar una administración adecuada para el almacén implica efectuar actividades para disminuir el espacio utilizado en la empresa de distintos pedidos, con la finalidad de reducir las inversiones realizadas, disminuir los gastos efectuados en la gestión de los inventarios que se direccionen a elevar la rentabilidad económica, disminuyendo los riesgos de pérdidas monetarias, generadas por extravío de mercaderías, hurtos, averías u otros inconvenientes que conllevar a expandir los manejos, logrando optimizar los cambios efectuados por los trabajadores del área, seleccionando facilitar el camino de los equipos que contienen bienes o materiales, con la finalidad de observar perfeccionamientos en distintos procedimientos intervinientes en la actividad logística que impidan la inscripción de retrasos en la elaboración de los pedidos requeridos con prontitud (Correa, Gómez, y Cano, 2010).

En ese sentido, se pretende optimizar la disponibilidad de diferentes productos o mercancías expeditos por el cliente en un periodo específico, con el propósito de incrementar



la capacidad de almacenamiento de varias existencias, evidenciándose en su continua rotación que encamine a acrecentar la operatividad de las actividades ejecutadas en el área mencionada, sin prescindir de custodiar los productos presentes en dicho recinto (Correa, Gómez, y Cano, 2010).

### **1.3.10. El proceso de almacenamiento**

El almacenamiento conforma una operación técnica orientada a optimizar el abastecimiento de las mercancías, por ello, involucra una gama de actividades como localización apropiada de los bienes, resguardo efectivo de los bienes, además de control en su movilización (Rubio y Villarroel, 2012, p.12).

#### a) Recepción

Implica compilar los bienes o existencias concedidas por el proveedor, iniciando con su ingreso en las instalaciones del almacén, asimismo, finiquita con su localización de los productos en la zona encargada de la inspección de la calidad como de la cuantía recibida que permita efectuar un control efectivo de las mercancías ingresantes (Rubio y Villarroel, 2012, p.13).

#### b) Verificación y Control de Calidad

Corresponde a examinar la calidad de los productos concedidos por la empresa proveedora, inspeccionando su cuantía recibida en comparación con los requerimientos exigidos por la organización, con el fin de constatar la efectividad de la compañía que suministra determinados productos respecto a las especificaciones expedidas (Rubio y Villarroel, 2012, p.13).

#### c) Aceptación

Aduce a la acción de admitir o denegar la entrada de productos concedidos por un proveedor específico, posterior a evaluar los resultados registrados por el proceso de control aplicado a los bienes físicos con anterioridad. Por otro lado, se prescinde de aceptar una existencia que muestre características físicas, funcionales, químicas o administrativas no acordes con los requerimientos exigidos por la entidad (Rubio y Villarroel, 2012, p.13).

#### d) Internamiento

Corresponde a localizar de forma apropiada los bienes en las zonas respectivas en conformidad con los criterios definidos para efectuar un correcto ordenamiento de las existencias que facilite su disposición a las áreas solicitantes (Rubio y Villarroel, 2012, p.13).

e) Registro y control

Conciérne a la actividad enfocada en registrar diversos datos que exponen la dinámica de las existencias en el almacén, permitiendo ejecutar controles en el resguardo efectuado como en las operaciones desarrolladas en el recinto (Rubio y Villarroel, 2012, p.13).

f) Custodia y mantenimiento

Engloba los procesos orientados a preservar los bienes o recursos tangibles almacenados, sin efectuar alternaciones en sus características químicas, funcionales, físicas, entre otras, procurando realizar una constante limpieza como mantenimiento del perímetro (Rubio y Villarroel, 2012, p.13).

### **1.3.11. Diseño de almacén**

Acorde con los requerimientos de la organización se procede a diseñar el área orientada al almacenamiento efectivo de los productos o materiales adquiridos, el cual, optimice a la dinámica de las existencias que propicie su expedición en un periodo oportuno (Rubio y Villarroel, 2012, p.18).

En ese sentido, un factor crucial en el diseño apropiado del almacén corresponde al recorrido o trayectoria a proseguir en el acopio de artículos localizados, por ello, conforma un elemento que influye en los costos que implica los procedimientos involucrados en la manipulación. Por otro lado, la clasificación ABC se erige como una herramienta eficaz que corrobora en resolver cuellos botellas referentes a la ubicación de la mercadería, encaminando a reducir el tramo de traslado de los bienes (Rubio y Villarroel, 2012, p.18).

Acorde con Rubio y Villarroel (2012), se evidencia una serie de elementos a considerar para un apropiado diseño del almacén, correspondiendo a:

- a) Almacén que presente una sola planta.
- b) Derribar los obstáculos arquitectónicos.

- c) Mantener un ambiente fresco apropiado que preserve las particularidades de diversos productos adquiridos.
- d) Contar con una instalación que contrarreste incendios o cualquier incidente, procurar transmitir seguridad como pulcritud.
- e) Optar por suelos con características resistentes que soporten el movimiento continuo de maquinarias o equipos pesados.
- f) Procurar eliminar los declives o rampas en la zona de almacenamiento.

### **1.3.12. Tipos de almacenes**

Correa, Gómez y Cano (2010), expone los siguientes tipos de almacenes:

- a) Operativo o planta de producción

#### *Almacén de materia prima*

Pretende asegurar la disponibilidad suficiente de materia prima que corrobore a la ejecución de los procedimientos involucrados en el desarrollo de los procesos productivos respectivos.

#### *Almacén de producto en proceso*

Implica registrar un nivel de inventario conveniente que proteja el sistema de producción ante las contingencias a suscitarse por imperfectos en las maquinarias, ineficiencia operativa, interrupciones fortuitas, escasa coordinación como retrasos en la presentación de órdenes de adquisición.

#### *Almacén de producto terminado*

Involucra el desarrollo articulado de operaciones logísticas que aseguren la producción de una cuantía determinada de bienes en conformidad con la demanda exigida por la clientela.

#### *Almacén auxiliar*

Aduce a resguardar determinada proporción de los materiales auxiliares o complementarios, clasificándose en embalaje usado, repuestos procedentes de maquinarias, entre otros.

- b) Logístico

#### *Almacén de fábrica*

Engloba los productos almacenados en las instalaciones de una organización, siendo el lugar de expedición de los pedidos requeridos por clientes específicos o por áreas orientadas a la distribución masiva de los bienes ofertados.

*Almacén regulador o centro de distribución intermedio*

Corresponde a gestionar el movimiento de diferentes productos a diversos canales o medios de distribución, conformando un área física cercana a la compañía que resiste altos volúmenes de inventarios, siendo centro de envío a solicitudes compra a los distribuidores como clientes.

*Distribuidores*

Implica almacenes o intermediarios secundarios que direccionan su labor a una determinada área geográfica. Por ende, su empleo se muestra reducido por la modernidad de la infraestructura de transporte, avance vertiginoso de las TIC's como por los servicios concedidos por los operadores de logística.

### **1.3.13. Procesos involucrados en la gestión de los almacenes**

Correa, Gómez y Cano (2010), dilucidan los siguientes procesos involucrados en la gestión efectiva de los almacenes:

a) Recepción, control e inspección

Registrar de forma apropiada los productos concedidos por la entidad proveedora.

Inspeccionar la calidad de los bienes como la cuantía dada por el proveedor en contraste con los requerimientos exigidos, verificando el respeto por el acuerdo efectuado.

Conceder los productos para su almacenamiento respectivo o procesamiento acorde con los procesos requeridos.

b) Almacenamiento

Localizar los productos en posiciones determinadas previamente.

Asignar una posición conforme al nivel de rotación presentado por un producto específico, a fin de efectuar una categorización ABC, que corrobora a disminuir tramos innecesarios en el recorrido o trayectoria.

Almacenar las existencias en zonas de reserva o de disponibilidad efectiva.

Custodiar diversos recursos físicos hasta la emisión de solicitud de demanda del mismo.

c) Preparación de pedidos

Implica adecuar las órdenes de pedidos con los requerimientos exigidos por el demandante, a fin de suplir sus necesidades en un periodo oportuno.

Prescribir políticas o directrices que propicien el diseño como distribución de los bienes en recintos apropiadas para elaborar con destreza los pedidos encomendados.

Recobrar los productos a partir de su localización en la zona de almacenamiento, lo cual, favorezca para armar el pedido acorde con las indicaciones dadas por el cliente.

d) Embalaje y despacho

Efectuar un control apropiado a las existencias conferidas al cliente.

Definir lineamientos que corroboren en la localización de diversas unidades de carga en vehículos apropiados para su traslado.

Elaborar diferentes documentaciones exigidas en la expedición de productos específicos, involucrando facturas, etiquetados con la dirección de entrega, especificaciones del control efectuado, entre otros aspectos relacionados.

#### **1.3.14. Productividad**

Se conceptúa como productividad a la gama de acciones que adicionan valor a sus productos por medio de la dinámica de sus operaciones productivas, siendo resultado de comparar el total de unidades producidas con la cuantía de los recursos asignados en el curso de su elaboración, por ende conforma un indicador que refleja la efectividad de la gestión ejecutada en la organización (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

En ese sentido, la productividad conforma un indicador que muestra el grado de consecución de los objetivos fijados, manifestando el desempeño de los colaboradores en el desarrollo eficaz de sus funciones o responsabilidades, así como, la operatividad demostrada por cada área gestionada en la organización, por ello, los resultados generados reflejan la idoneidad de las decisiones adoptadas en el curso de un periodo determinado (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

Cabe mencionar que, declives en los rendimientos productivos de la organización manifiestan una gama de motivos, destacando colaboradores poco diestros en las funciones a ejecutar, ínfima investigación, desapego a una cultura orientada a resultados, reducida ambición del personal, comportamientos contrarios en relación con las políticas o directrices impuestas en la organización, asimismo, por una inadecuada gestión de los recursos, procedimientos u operaciones efectuadas en la labor periódica que afectan la continuidad competente de la compañía en su ambiente de negocios inserto (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

Asimismo, la productividad concierne a mejorar la efectividad de las operaciones involucradas en la producción, mostrando un indicador favorable cuando los resultados originados con superiores a la cuantía de los recursos destinados en el ejercicio de las labores, dado que, relaciona los outputs generados por un sistema con los insumos que ingresan, a fin de medirlo de forma fiable, cuyo resultado oriente las decisiones a adoptar en un futuro próximo para perfeccionar o mantener el ritmo operativo deseado (Carro y González, 2012, p. 1).

Se evidencia una serie de problemas en la medición del indicador de la productividad, destacando:

- a) Las particularidades del producto no siempre permanecen constantes, pese a prescindirse de variaciones en la cuantía de los insumos ingresantes, por influencia de diversos factores exógenos.
- b) El avance acelerado de elementos tecnológicos, corroboran a mejorar la eficiencia de los resultados, pues simplifica la ejecución de diferentes procedimientos engorrosos que afectan la continuidad normal de las operaciones, lo cual, conduce a registrar resultados deseables.

Por ende, un sistema comprende un acervo de elementos interrelacionados que permiten desarrollar una labor en conjunto, a fin de conseguir de las metas previstas en el periodo designado, asimismo, cada función ejecutada se interconecta con las tareas efectuadas por áreas conexas, ameritando realizar un trabajo integrado, cuyos rendimientos se manifiesten en crecimiento organizacional ante un escenario versátil (Carro y González, 2012, p. 2).

De esta forma, la productividad se mide por medio de dos modalidades, siendo la primera referente a la forma física o cuantitativa de los productos generados por determinada área, asimismo, la segunda corresponde a la creación de valor económico conferido por la articulación de diversos procedimientos que corroboran a engendran un bien con propiedades diferenciadoras en relación con otros productos competidores, a fin de conseguir beneficios económicos redituables que favorezcan al desarrollo próspero de la organización (Morales y Masis, 2014, p.43).

En tanto, la productividad se erige como una clave enfocada en conceder un valor adicional a cada producto o servicio ofertado, dado que, los rendimientos derivados de la labor efectuada en conjunto, confieran mayor competitividad a la organización en el atmósfera de trabajo involucrado, lo cual, conforma una ventaja redituable para su expansión apropiada en diversas circunscripciones o segmentos (Morales y Masis, 2014, p.43).

Por ello, se conceptúa a valor agregado como la riqueza incorporada en cada bien o servicios producido por una organización en particular, con el propósito de establecer ventajas diferenciadoras con respecto a productos ofrecidos por empresas pertenecientes al mismo rubro, lo cual, se traduzca en crecientes rendimientos económicos encaminados a la cristalización de los objetivos marcados (Morales y Masis, 2014, p.43).

La productividad corresponde al empleo eficiente de diferentes recursos como elementos innovativos que corroboren a conceder un valor significativo a cada bien o servicio generado por una organización determinada, lo cual, propicie el incremento de la producción sin efectuar variaciones en los volúmenes de los insumos adquiridos, sin generar alteraciones en la producción, es decir, procurar disminuir los desembolsos económicos destinados a la compra de los recursos empleados en la ejecución de las labores, con el propósito de mantener o acrecentar la productividad en aras de concretar las metas previstas (Organización Internacional del trabajo, 2016, p.1).

Los factores implicados en la productividad afectan de forma positiva o negativa los siguientes aspectos:

- a) La cuantía de insumos ingresantes en los procesos productivos que permitan conseguir un volumen esperado de productos o servicios generados, asimismo, se registre un importe monetario procedente de las ventas efectuadas en la organización (Organización Internacional del trabajo, 2016, p.9).
- b) El volumen de los productos a generarse en un periodo determinado como la cuantía de los bienes a comercializarse a precios determinados, con el fin de concretar los objetivos organizacionales (Organización Internacional del trabajo, 2016, p.10).

Por ende, los factores de productividad se subdividen en internos como externos:

a) Factores internos de la productividad

Conciernen a factores suscitados en las instalaciones de la compañía, destacando afecciones en la calidad del producto, retrasos en la adquisición de la mercadería solicitada, dificultad en definir precios competentes, escasa disponibilidad de materias primas, reducida motivación en los colaboradores, deficiente organización, averías en el almacenamiento de las existencias, entre otros elementos que repercuten la continuidad eficiente de las operaciones de la entidad (Organización Internacional del trabajo, 2016, p.10).

b) Factores externos de la productividad

Engloba elementos exógenos que afectan la dinámica de los procedimientos efectuados en la organización como fenómenos climáticos, situación acontecida en el mercado, impuestos, infraestructura, entre otros factores suscitados por la versatilidad del entorno, los cuales, posiblemente ocasionen alteraciones en demasía en la operatividad del negocio obligando a incorporar cambios que corroboren a su permanencia o supervivencia en el ambiente de negocio involucrado (Organización Internacional del trabajo, 2016, p.10).

Cabe resaltar que, las dimensiones contempladas en determinar la productividad de una organización conciernen a:

a) Eficiencia

Conforma el grado de rendimiento o aprovechamiento de diferentes recursos como mano de obra, materias primas, además de capital, lo cual, indica el nivel de



ejecución de las labores con una cuantía reducida de los elementos asignados por la compañía (Carro y González, 2012, p.5).

b) Eficacia

Constituye una medida que expone el grado de consecución de las metas previstas en relación con los recursos designados para la realización de una labor determinada en un periodo específico, por ende, expresa la relación de las cantidad generadas por la unidad respectiva con el tiempo establecido en su culminación (Carro y González, 2012, p.5).

Asimismo, la Organización Internacional del trabajo (2016), manifiesta que los indicadores principales de productividad corresponde a :

- a) Periodo transcurrido en la elaboración de un pedido requerido por un cliente determinado hasta efectuar su respectiva entrega.
- b) Periodos destinados en la producción de un bien específico, sin descuidar su calidad.
- c) La cuantía de existencias de calidad presentes en el almacén.
- d) Número de interrupciones en una labor que excede a una hora.
- e) Cuantía de productos que exigen una mayor labor antes de concretar su entrega completa al solicitante.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera una gestión efectiva de almacén incrementará la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.?

##### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se desarrollan los procesos de gestión de almacén en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018?

¿Cuál es el nivel de productividad de los procesos ejecutados en el área de almacén de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018?

¿Cómo una propuesta de gestión de almacén incrementará los niveles de productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Ñaupas et al. (2011), exponen criterios que justifican la pertinencia de una investigación, siendo los siguientes aspectos:

### **1.5.1. Teórica**

Desde un punto de vista teórico, la investigación se sustentará en constructor firmes que corroboran a su progreso pertinente, direccionada a incorporar tácticas necesarias acorde con el entorno presentado en la entidad, cuyos efectos se evidencian en un aumento de productividad, constituyéndose como un gran aporte para las ciencias empresariales, debido a que, emplea una gama de información y conocimientos respecto a las operaciones logísticas en la eficiencia de los resultados registrados por una organización.

### **1.5.2. Metodológica**

La presente investigación se basa por la elaboración de instrumentos que se caracterizan por ser fiables en sus mediciones, siendo en este caso un cuestionario como una guía de análisis documental, ambos se encargan de recopilar un conjunto de datos sobre la gestión realizada en el almacén, además de la productividad registrada por la labor ejercida por el almacén, es decir son herramientas fundamentales para el desarrollo de futuros estudios.

### **1.5.3. Social**

La presente investigación pretende que se optimice los distintos procesos realizados en el almacén, como distribución, control de las mercaderías registradas que permitan que se eleve la productividad de la empresa bajo investigación, contexto que favorece a brindar un servicio de excelencia en la atención, además de entregar los requerimientos de los clientes en un plazo oportuno.

## **1.6. Hipótesis**

Una gestión efectiva en almacén incrementará los niveles de productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer una gestión efectiva del almacén para incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo – 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar el proceso de gestión del almacén efectuado por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.

Evaluar los niveles de productividad de los procesos ejecutados en el área de almacén de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.

Diseñar una propuesta orientada a efectivizar la gestión de almacén que permita incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

Este capítulo comprende el análisis del estudio científico donde se toma en cuenta el tipo y diseño empleado para el desarrollo del estudio, además de la población y la muestra que conformaran la investigación y la operacionalización de las variables.

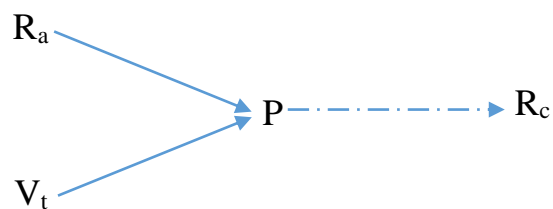
### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

Acorde con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio es de tipo descriptivo, debido a que pretende describir distintos componentes implicados en las variables de investigación, lo cual permite elaborar un diagnóstico sobre la administración realizada en el área de almacén de los materiales adquiridos, detectando puntos críticos que confirmen la necesidad de elaborar una propuesta direccionada a la optimización de los procedimientos intervinientes en el internamiento apropiado de los materiales, con la finalidad de elevar la productividad y la rentabilidad económica registrada.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

El estudio presenta un diseño no experimental, porque no se permitirá ninguna intervención que produzca variaciones en el comportamiento de las variables en investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), con la finalidad de recolectar una serie de datos que comprueba el contexto real de las actividades de almacenamiento realizada por la entidad, además de los niveles de producción inscritos por sus operaciones, con la intención de diseñar un plan que brinde soluciones certeras al problema identificado.



**Donde:**

Ra = Deficiente productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.

Vt = Teoría respecto a la gestión efectiva del almacén

P = Propuesta de gestión de almacén para la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.

Rc = Crecientes niveles de productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**2.2. Población y muestra****2.2.1. Población**

Es un conjunto de entidades, individuos, documentos que contienen particularidades comunes, constituyendo objeto de investigación que admite la evaluación de la ocurrencia de ciertos fenómenos o sucesos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población estuvo constituida por los trabajadores de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., siendo 25 trabajadores, 2 empresarios, 2 operarios del área de mantenimiento, también 1 conserje, de manera general, estuvo constituida por 30 colaboradores que tienen la experiencia sobre los procedimientos realizados por la empresa.

**2.2.2. Muestra**

De acuerdo con, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra está conformada por un conjunto de documentación, personas y empresas, integrantes de un grupo de distintos sujetos con características semejantes, cuyas cualidades se delimitan por el objetivo trazado en la investigación.

En tal sentido, muestra estuvo constituida por la misma cantidad de personas que la población, debido a que, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia de acuerdo con los criterios considerados por el investigador, es decir estuvo conformado por 30

trabajadores que realizan las funciones en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

## 2.3. Variables, Operacionalización

### 2.3.1. Variable Independiente

#### Gestión de almacenes

Realizar una administración adecuada para el almacén implica efectuar actividades para disminuir el espacio utilizado en la empresa de distintos pedidos, con la finalidad de reducir las inversiones realizadas, disminuir los gastos efectuados en la gestión de los inventarios que se direccionen a elevar la rentabilidad económica, disminuyendo los riesgos de pérdidas monetarias, generadas por extravío de mercaderías, hurtos, averías u otros inconvenientes que conllevar a expandir los manejos, logrando optimizar los cambios efectuados por los trabajadores del área, seleccionando facilitar el camino de los equipos que contienen bienes o materiales, con la finalidad de observar perfeccionamientos en distintos procedimientos intervinientes en la actividad logística que impidan la inscripción de retrasos en la elaboración de los pedidos requeridos con prontitud (Correa, Gómez y Cano, 2010).

**Tabla 1.**  
*Operacionalización variable 1*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Escala</b>
<b>Gestión de almacén</b>	Recepción, inspección y control	Recepción de medicamentos Inspección de la mercadería recepcionada Distribución de los productos		
	Almacenamiento	Resguardo de existencias Ubicación del producto en almacén	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal/ Likert
	Preparación de pedidos	Orden de pedido Políticas de distribución		
	Embalaje y despacho	Evaluación del producto a distribuir Documentación de despacho		

*Fuente: Elaboración Propia*

### 2.3.2. Variable Dependiente

#### Productividad

La productividad concierne a mejorar la efectividad de las operaciones involucradas en la producción, mostrando un indicador favorable cuando los resultados originados con superiores a la cuantía de los recursos destinados en el ejercicio de las labores, dado que, relaciona los outputs generados por un sistema con los insumos que ingresan, a fin de medirlo de forma fiable, cuyo resultado oriente las decisiones a adoptar en un futuro próximo para perfeccionar o mantener el ritmo operativo deseado (Carro y González, 2012, p. 1).

**Tabla 2.**  
*Operacionalización variable 2*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Escala</b>
<b>Productividad</b>	Eficiencia del colaborador	Ventas efectuadas por el colaborador	Análisis documental/Guía de análisis documental	Razón
	Eficiencia del equipo de trabajo	Ventas totales efectuadas		

*Fuente: Elaboración Propia*

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

### 2.4.1. Técnicas

Encuesta: es la técnica social por excelencia, empleada para la recolección de datos, la exploración y la indagación, por medio de interrogantes planteadas de manera directa o indirectamente a los individuos que constituyen las unidades de análisis del estudio (Carrasco, 2018). Corresponde una técnica direccionada a recolectar datos respecto a las actividades realizadas en el almacén, con la finalidad de realizar una evaluación de los procesos de

almacenamiento, distribución y control del traslado de las mercaderías adquiridas por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

Análisis de documentos: permite la obtención y recopilación de datos en un documento vinculado con el problema y objetivo del estudio (Carrasco, 2018). Conciérne a una técnica direccionada a obtener datos a partir de las documentaciones brindados por las empresas referentes a los niveles de producción en el año 2018.

#### **2.4.2. Instrumento**

Cuestionario: es una serie de interrogantes diseñadas para la obtención de información necesaria, con el fin de alcanzar los objetivos trazados (Bernal, 2016). Se rige como un instrumento necesario para la recolección de datos veraz sobre la gestión realizada en el almacén de las existencias, estando conformado por 10 ítems relacionados con las dimensiones del marco teórico, además está estructurado por medio de una escala Likert, constituida por 5 valoraciones de respuestas.

Guía de análisis documental: Este instrumento consiste en acopiar documentos escritos y no escritos para medir una o más variables (Córdova, 2018). Es un instrumento direccionado a obtener información necesaria sobre la eficacia de los procesos y actividades realizadas por la entidad, de igual manera de los resultados producto de la gestión implementada en base con los objetivos trazados.

#### **2.4.3. Validez**

La validez del instrumento se determina frecuentemente por medio del análisis de contenido por el método de juicio de expertos, quienes dan garantía que la construcción del contenido y el criterio que se ha utilizado en la elaboración de los ítems es válida (Taherdoost, 2016). La validez del instrumento se obtuvo a través del método Delphi, el cual permitió sustentar un juicio realizado por tres expertos en el tema, cuya documentación es presentada en los anexos



dato que, se sustentó en el juicio emitido por tres expertos en la temática expresa en el estudio mencionado, cuyos documentos se presenta en la parte de anexos, el cual permite verificar la idoneidad del instrumento elaborado.

#### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó por medio del coeficiente de Alfa de Crombach, el cual permite la estimación de la fiabilidad de un instrumento a través de una serie de ítems, que medirán las variables (Taherdoost, 2016). Es un método apropiado para realizar una evaluación sobre la consistencia que poseen los ítems con las dimensiones de la variable.

**Tabla 3.**  
*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4.**  
*Alfa de Cronbach*

Alfa de Crombach	N de elementos
0,829	10

La investigación tuvo una fiabilidad de 0,829 en la variable gestión de almacén, es decir, presenta una confiabilidad calificada como excelente.

#### 2.5. Procedimientos de análisis de datos:

**Paso1:** Se empleó unja prueba piloto previamente, empleando la técnica de fiabilidad alfa de Crombach, y mediante juicios de expertos.

**Paso 2:** Se procedió a codificar cada una de las encuestas aplicadas, para la facilidad de análisis.

**Paso3:** Se hizo uso del programa Microsoft Excel, mismo que permitió el generar una matriz de datos, los cuales fueron insertados en el SPSS. En el programa estadístico para ciencias, sociales conocido como SPSS, se generaron tablas mismas que se exportaron nuevamente al programa SPSS, para determinar figuras de mejor calidad.

**Paso 4:** Se generaron valoraciones estadísticas haciendo uso de Valor mínimo, Máximo

y amplitud de intervalo, para una adecuada valoración conglomerada misma que brindó direccionamiento a la propuesta.

## **2.6. Aspectos éticos**

Entre los aspectos éticos conforme con Thakhathi, Shepherd & Nosizo (2018) refieren que se puede entenderse como el estudio de la buena conducta para construir juicios sobre lo que es un buen comportamiento, los cuales fueron tomados en cuenta para la elaboración de a investigación se encontraron los siguientes:

**Confidencialidad:** ya que toda encuesta ha sido aplicada, de manera confidencial, sin presentar el nombre de los encuestados, permitiendo brindar seguridad para poder responder de la mejor manera las preguntas, que formaron parte del cuestionario.

**Consentimiento Informado:** Ya que la investigación fue realizada, previo consentimiento de los participantes, además de la gerencia que brindó el consentimiento para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en dicho establecimiento

**Respeto por la propiedad intelectual:** Se refiere a la no apropiación de información que no pertenece al investigador, otorgándole la autoría al autor correspondiente.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Los criterios de rigor científico según Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) permiten valorar la implementación científica de los diferentes métodos de estudios empleados para el desarrollo de la investigación.

**Neutralidad:** Debido a que al momento de la aplicación de los instrumentos y en el análisis de los datos, no hubo intervención alguna por parte del investigador, permitiendo así reflejar lo más objetiva posible la realidad abordada, dejando de lado el beneficio o conveniencia de quien realizó la investigación.

**Veracidad:** debido a los datos reales empleados, así como análisis documental, empleado para contrastar y reforzar lo encuestado objetivamente.

**Validación:** Debido a que los instrumentos empleados, han sido previamente sometidos a pruebas estadísticas de tipo estructural, haciendo uso de expertos y el programa Alfa de Crombach.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

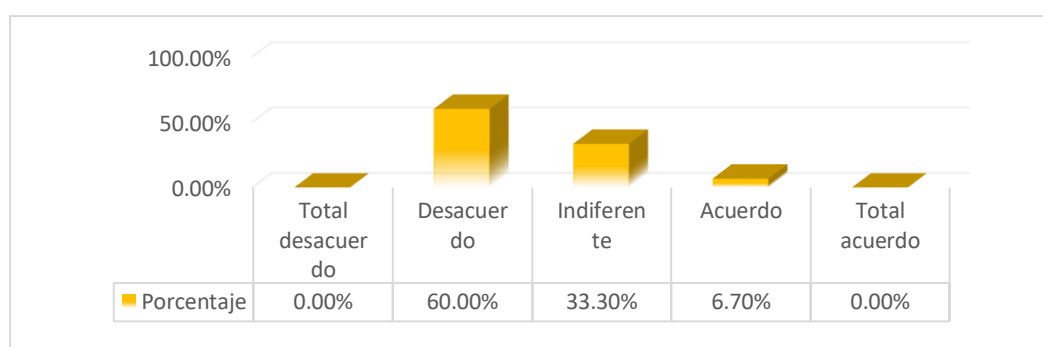
**Diagnosticar el proceso de gestión del almacén efectuado por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.**

**Tabla 5.**

*Recepción apropiada de los productos o medicamentos requeridos por la Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	18	60.0%	60.0%
Indiferente	10	33.3%	93.3%
Acuerdo	2	6.7%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 1.** *Recepción apropiada de los productos o medicamentos requeridos.*

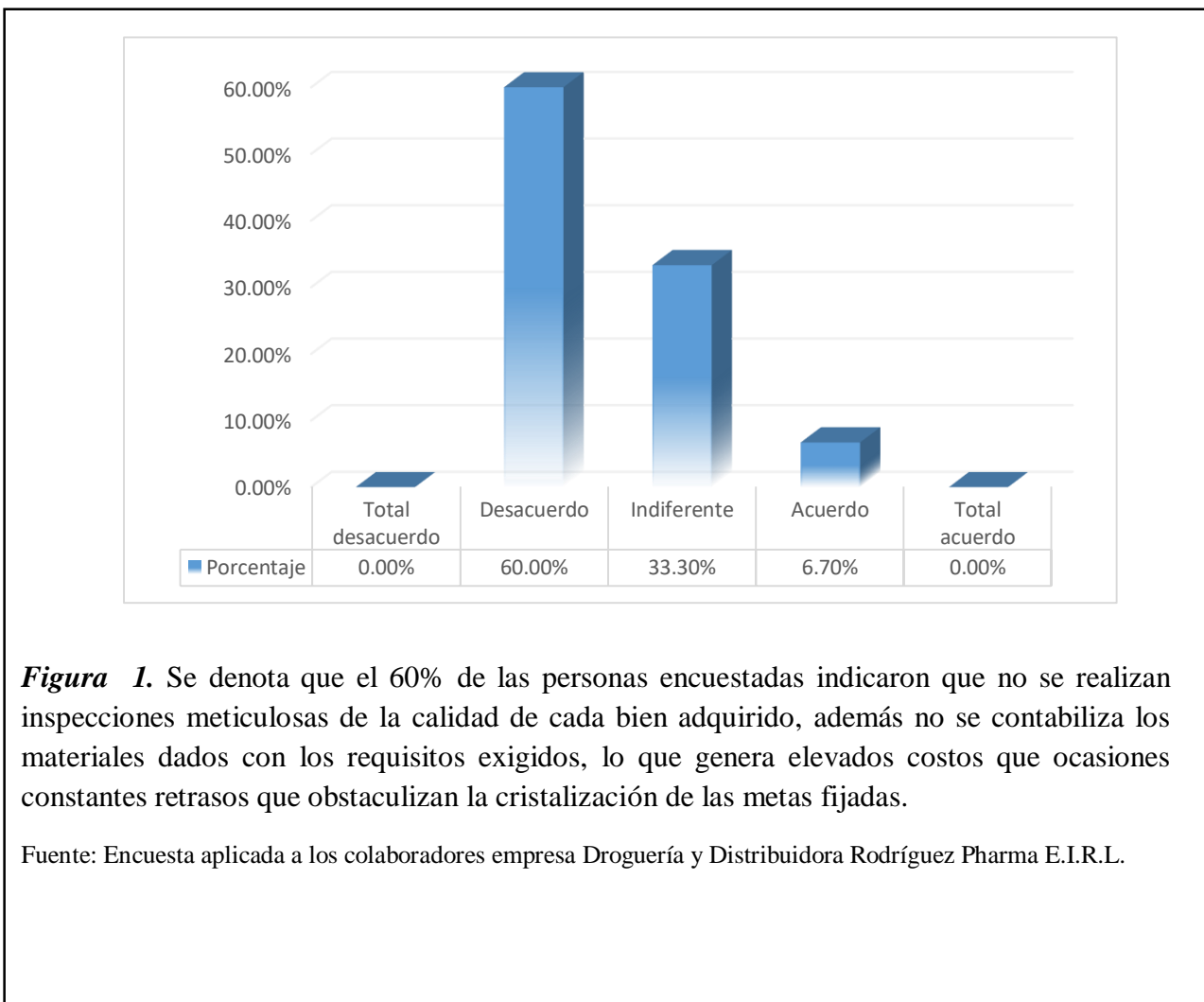
Se evidencia que el 60% de las personas que fueron encuestadas indicaron que existe una recepción equívoca de los bienes o medicamentos concedidos por los proveedores, contexto que impide desarrollar de manera eficiente las distintas actividades logísticas, sin embargo, el 6.7% indica que existe una recepción correcta de los bienes requeridos, por lo cual es preferible incorporar tácticas que mejoren la administración del almacén. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 6.**

*Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	18	60.0%	60.0%
Indiferente	10	33.3%	93.3%
Acuerdo	2	6.7%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 1.** Se denota que el 60% de las personas encuestadas indicaron que no se realizan inspecciones meticulosas de la calidad de cada bien adquirido, además no se contabiliza los materiales dados con los requisitos exigidos, lo que genera elevados costos que ocasiona constantes retrasos que obstaculizan la cristalización de las metas fijadas.

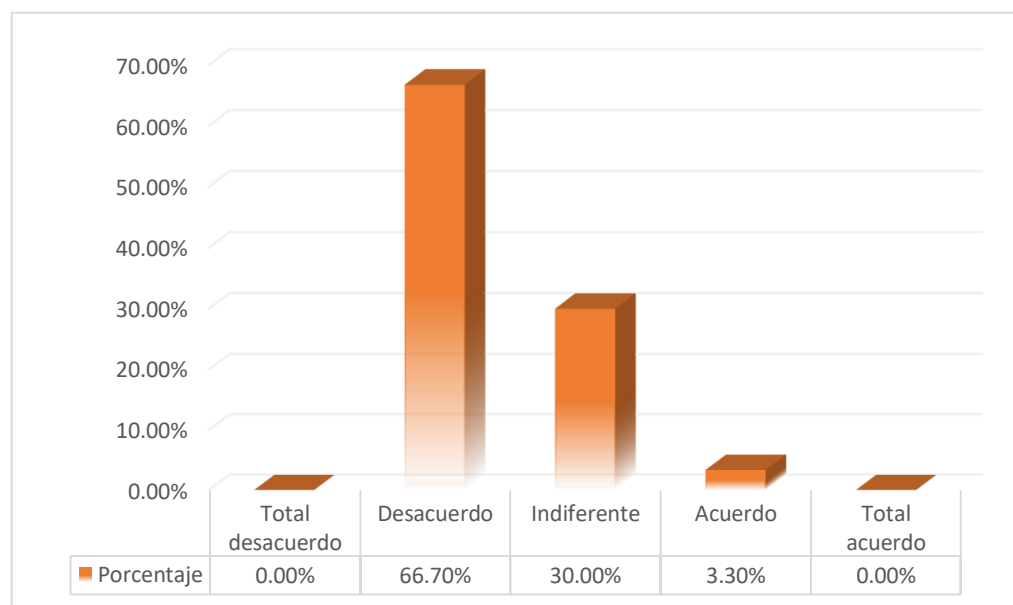
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 7.**

*Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	20	66.7%	66.7%
Indiferente	9	30.0%	96.7%
Acuerdo	1	3.3%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.



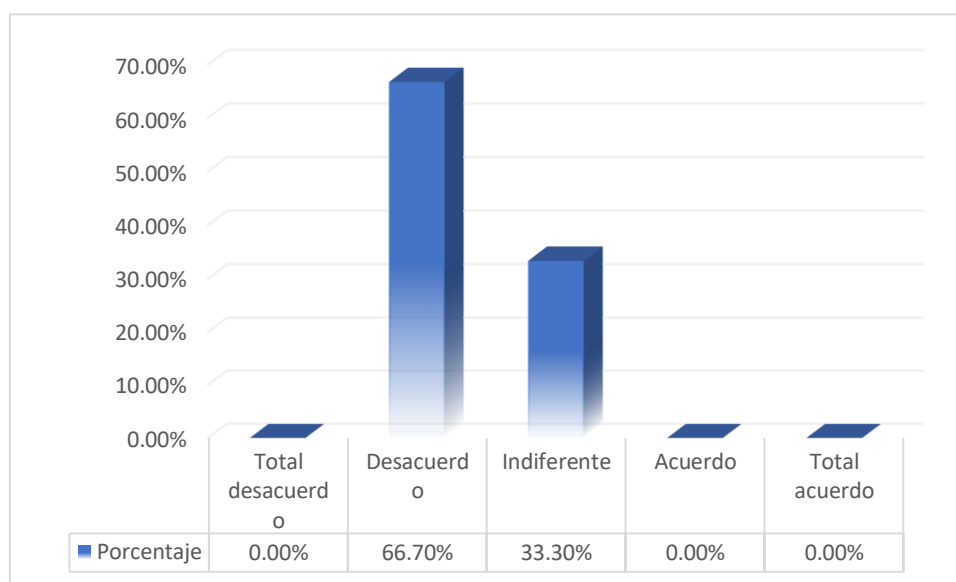
**Figura 2.** Se determinó que el 66.70% de las personas que se encuestaron no están conformes o de acuerdo con la manera en que se distribuyen los bienes que ingresan al área de almacén, debido a que se colocan los bienes en zonas inapropiadas que dificultan su ubicación posterior, generando complicaciones en el momento de entregar los pedidos con prontitud, además el 3.3% indican que si existe una organización adecuada de los diferentes bienes que adquiere la entidad.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 8.** Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	20	66.7%	66.7%
Indiferente	10	33.3%	100.0%
Acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 3.** Se denota que el 66.70% de los trabajadores indicaron que existe una serie de complicaciones cuando se brinda las mercaderías en el tiempo exigido con periodo de expiración prolongada, principalmente por descuidos en el cuidado de las existencias como en el orden de los materiales en el área de almacén.

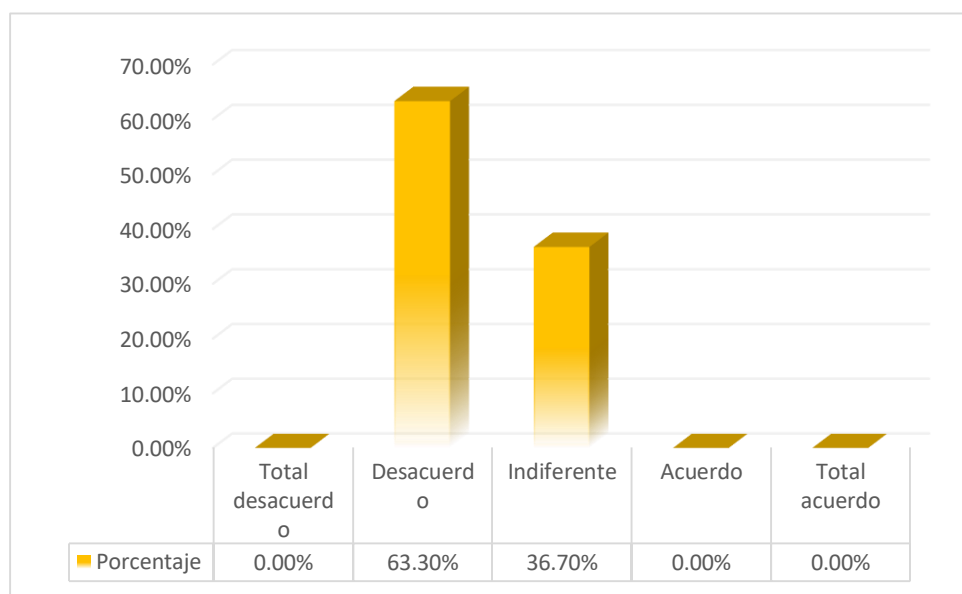
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 9.**

*Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	19	63.3%	63.3%
Indiferente	11	36.7%	100.0%
Acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 4.** El 63.30% de los trabajadores que fueron encuestados indicaron ordenar los productos de acuerdo a sus criterios es decir no toman en cuenta la rotación de las mercaderías por una mayor demanda de los consumidores que acuden con una mayor frecuencia, contexto que dificulta preparar los requerimientos en el periodo solicitado, además el 36.7% se encuentra indiferente a las implicancias de brindar una cierta posición a cada bien que ingresa en el área.

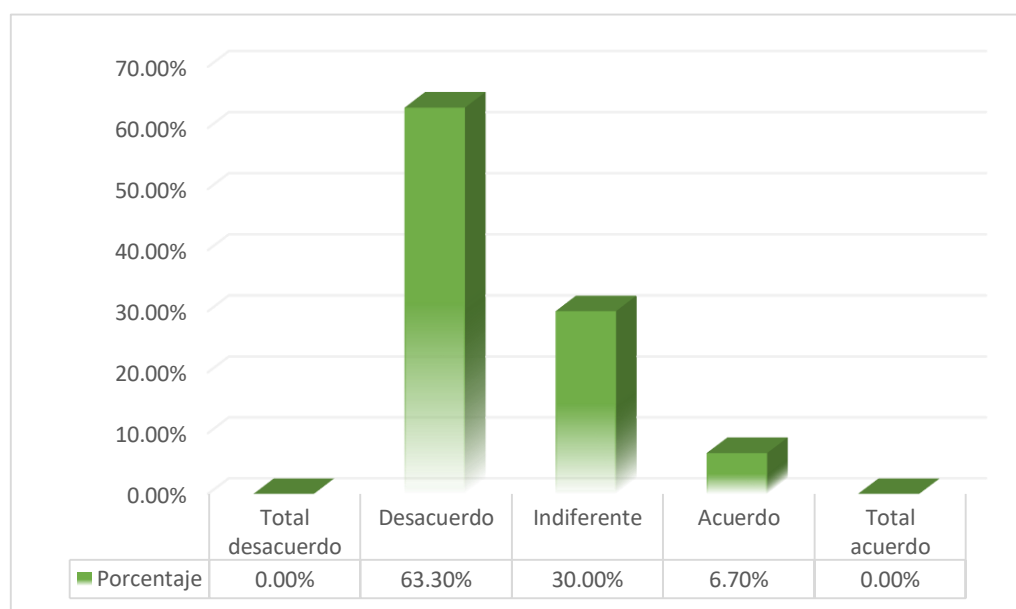
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 10.**

*Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	19	63.3%	63.3%
Indiferente	9	30.0%	93.3%
Acuerdo	2	6.7%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 5.** Se determinó que el 63.30% de los trabajadores indicaron que existe una nula organización para el registro de los materiales presentes en el área lo cual dificulta tener conocimiento sobre la cantidad de bienes con que se cuenta en ciertos periodos, influyendo en la dinámica de los rendimientos económicos, sin embargo, el 6.70% de los encuestados emiten mantener stocks en caso de acrecentar su demanda en periodos específicos.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

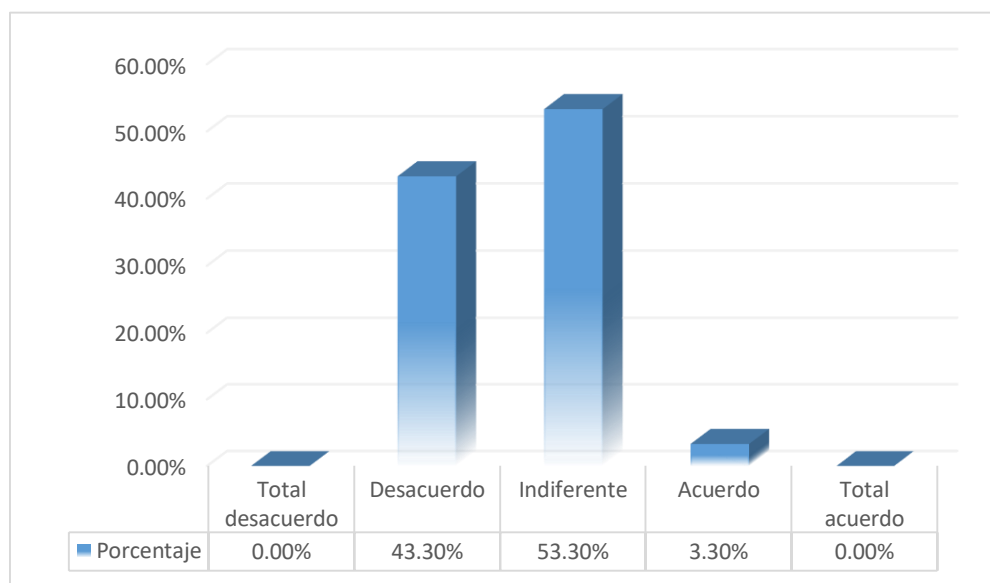


**Tabla 11.**

*Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	13	43.3%	43.3%
Indiferente	16	53.3%	96.7%
Acuerdo	1	3.3%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 6.** El 43.30% de los trabajadores indicaron que la preparación de distintos pedidos presenta una serie de falencias, resultada de una inadecuada planificación de los requerimientos de los clientes, lo cual genera que se realicen entregas incompletas en los periodos pactados, por otro lado, el 3.3% de los trabajadores está conforme con los procesos realizados en la elaboración de los requerimientos solicitados.

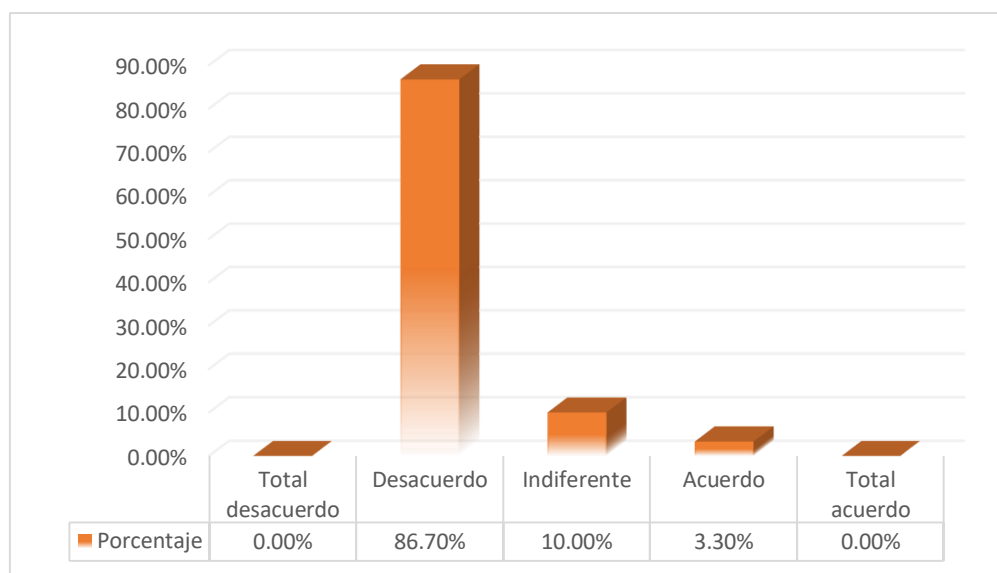
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 12.**

*Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	26	86.7%	86.7%
Indiferente	3	10.0%	96.7%
Acuerdo	1	3.3%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 7.** Se evidencia que el 86.70% de los trabajadores indicaron que existen pocas políticas o normas direccionadas a la distribución óptima de las zonas adecuadas para la preparación de los pedidos requeridos con un nivel de urgencias por parte de los clientes, dicha situación genera que no se entregue los pedidos de manera oportuna, generando un alto nivel de ineficiencia en la realización de los procesos involucrados. Sin embargo, el 3.30% de los colaboradores emiten la prescripción de lineamientos que direccionan el ordenamiento propicio de la zona de almacén para organizar diferentes requerimientos solicitados.

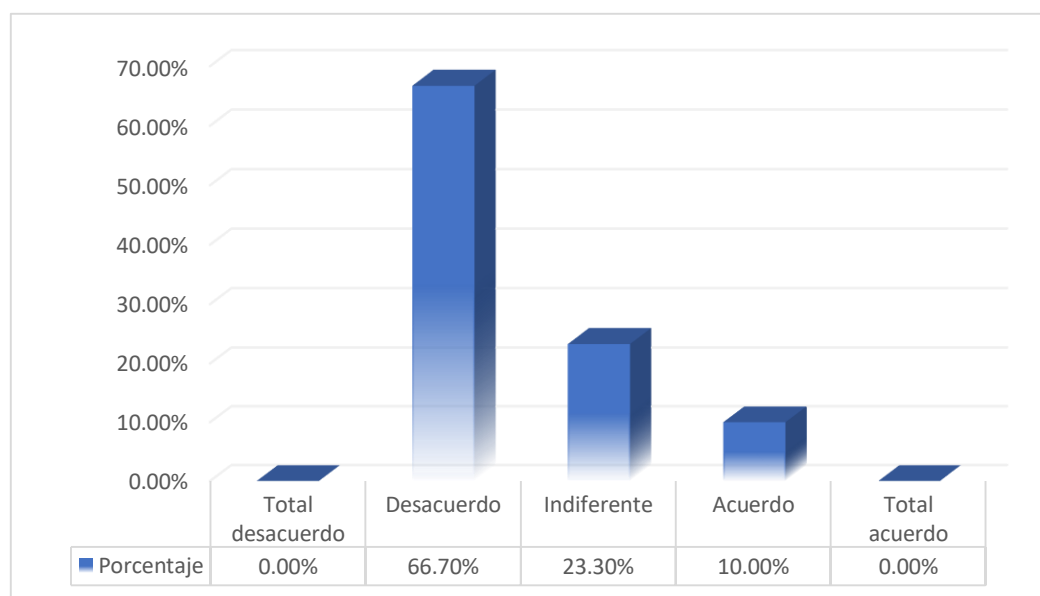
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 13.**

*Inspección de los productos a conceder a un cliente*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	20	66.7%	66.7%
Indiferente	7	23.3%	90.0%
Acuerdo	3	10.0%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 8.** Se denota que el 66.70% de los trabajadores encuestados indicaron la realización de una baja inspección de los bienes brindados al cliente, lo cual se genera por la ausencia de controles que verifiquen los bienes concedidos a los clientes, además el 10% de los encuestados indicaron su preocupación por escoger un empaque correcto que caracterice al bien brindado.

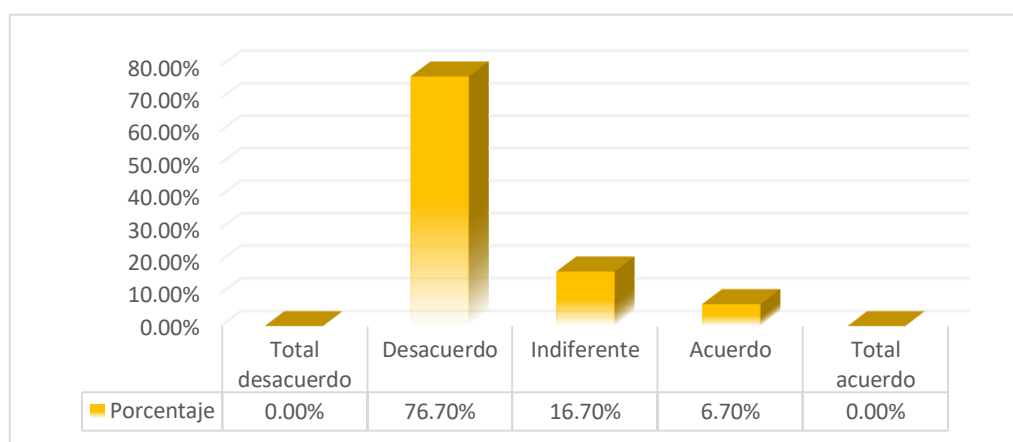
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Tabla 14.**

*Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo	23	76.7%	76.7%
Indiferente	5	16.7%	93.3%
Acuerdo	2	6.7%	100.0%
Total acuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L



**Figura 10.** Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho

Se denota que el 76.70% de los trabajadores indicaron que existe una nula formulación de documentos que indiquen datos sobre la mercadería a conceder, importe cotizado, dirección de la entrega del pedido, entre otros aspectos relacionados con el despacho de mercadería, dichos resultados han sido producto de una escasa organización de los trabajadores del área de almacén como por falta de controles que verifiquen la realización de cada procedimiento, entorno que aduce a incurrir a destinar más desembolsos que propicien concretar la comercialización, perjudicando la competitividad en el sector involucrado.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

## Valoración de la variable gestión de Almacén

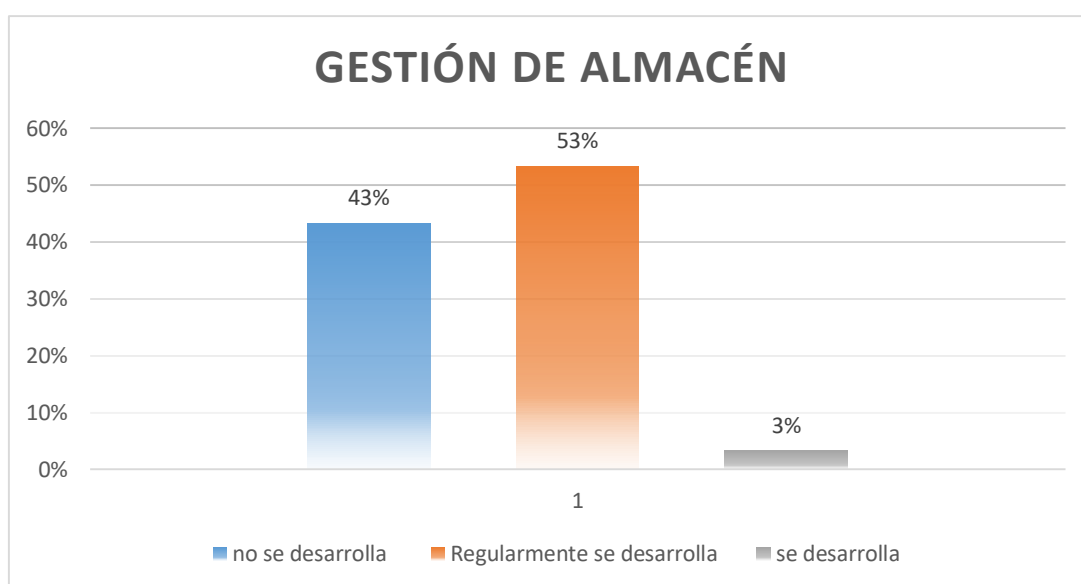
**Tabla 15.**

*Valoración de la variable gestión de Almacén*

Etiqueta	Frecuencia	Porcentaje
No se desarrolla	13	43%
Regularmente se desarrolla	16	53%
Se desarrolla	1	3%
Total general	30	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia.



**Figura 11.** Valoración de la variable gestión de Almacén

De acuerdo con el análisis efectuado a la variable gestión de almacén se pudo obtener que generalmente se viene llevando a cabo de forma regular, ello indicado por un 53%, además solo el 3% de los trabajadores encuestados indicaron que se desarrolla de forma adecuada la gestión del área de almacén.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

**Evaluar los niveles de productividad de los procesos ejecutados en el área de almacén de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.**

Respecto al nivel de productividad demostrado por los colaboradores de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., se procederá a analizar las ventas efectuados por cada uno, a fin de evaluar la eficiencia de los procesos ejecutados en el área de almacén.

**Tabla 16.**  
*Ventas efectuadas por colaborador*

<b>MESES</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>
<b>DAMIAN</b>	39180.93	39800.48	48500.89	16300.47	39159.64	52067.8	39458.61
<b>VICTOR</b>	39933.83	38469.25	42587.64	14600.54	36698.12	40523.34	42900.45
<b>SANDRA</b>	12984.33	13289.45	20948.52	5691.69	9547.12	14478.14	13478.34
<b>JORGE</b>	12242.02	10478.32	13589.36	6478.12	8964.25	15697.45	18489.67
<b>RICARDO</b>	10664.49	12589.25	16748.41	3548.36	5200.4	11478.15	14478.98

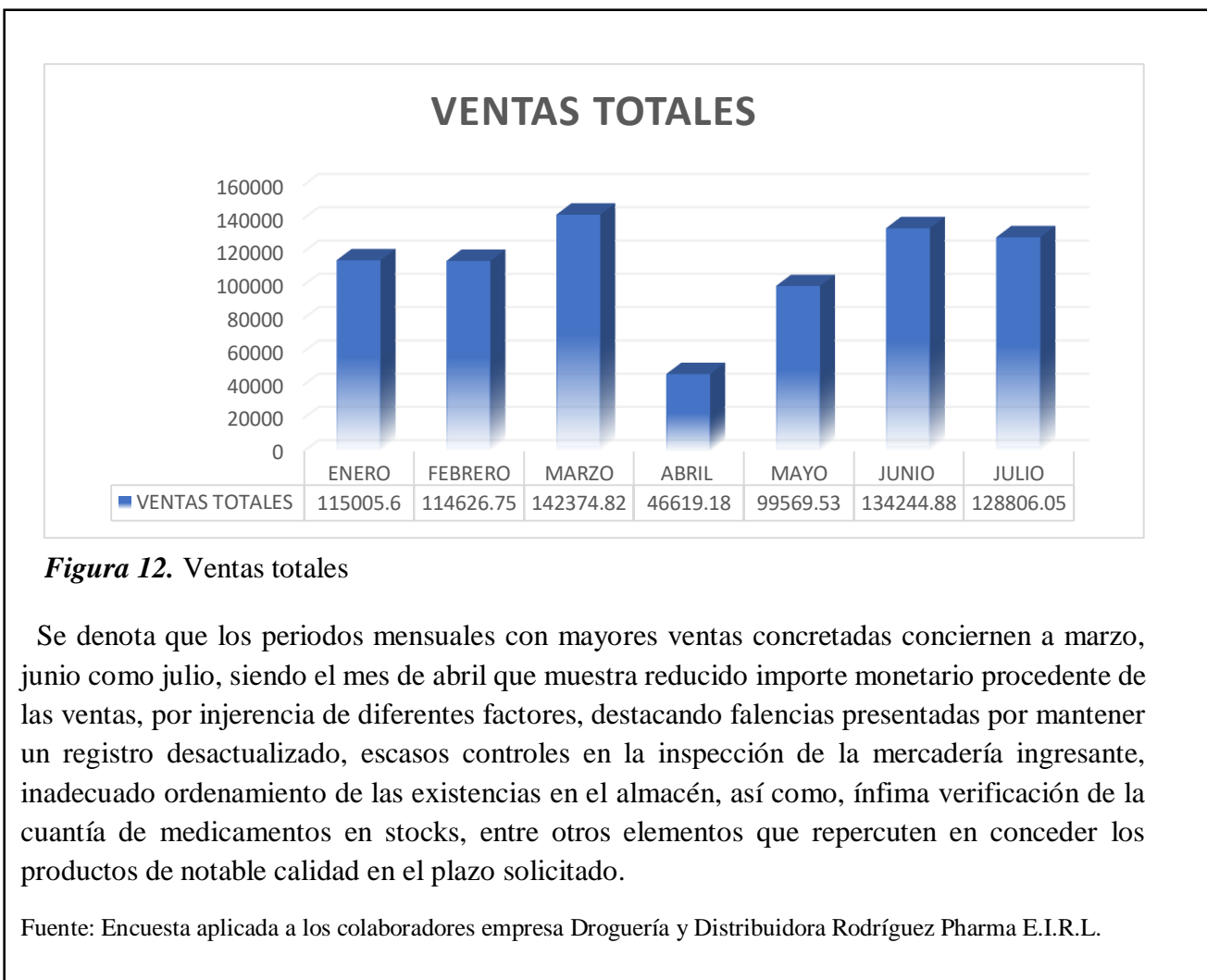
Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia.

Acorde con la tabla anterior, se evidencia que los colaboradores con mayor eficiencia en el desarrollo de la labor comercial en el curso de los siete primeros meses del presente año, corresponden a Damián con ventas valorizadas en 274468.82 soles, seguido por Víctor con importe total de ventas de 255713.17 soles, no obstante, los ejecutivos comerciales como Sandra, Jorge y Ricardo, muestran una productividad menor por suscitarse diferentes falencias en las operaciones de elaboración de los pedidos, manifestándose en contar con medicamentos expirados, que imposibilitan conceder los productos en el periodo oportuno, lo cual, limita el crecimiento de las ventas como de los niveles competitivos.

**Tabla 17.**  
*Ventas totales*

MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
<b>VENTAS TOTALES</b>	115005.6	114626.75	142374.82	46619.18	99569.53	134244.88	128806.05

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia.



**Figura 12.** Ventas totales

Se denota que los periodos mensuales con mayores ventas concretadas conciernen a marzo, junio como julio, siendo el mes de abril que muestra reducido importe monetario procedente de las ventas, por injerencia de diferentes factores, destacando falencias presentadas por mantener un registro desactualizado, escasos controles en la inspección de la mercadería ingresante, inadecuado ordenamiento de las existencias en el almacén, así como, ínfima verificación de la cuantía de medicamentos en stocks, entre otros elementos que repercuten en conceder los productos de notable calidad en el plazo solicitado.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.

### **3.2. Discusión**

Para efectuar un análisis exhaustivo de la problemática suscitada en las operaciones de almacenamiento como control de la movilización de las existencias en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., se empleó como instrumentos principales una encuesta dirigida a 30 colaboradores que desempeñan diferentes funciones en el área de almacén, en complemento se optó por aplicar una guía de análisis documental, con el propósito de recabar información que exponga la eficiencia de los procedimientos ejecutados en mencionada área, reflejándose en los objetivos concretados, así como, en el rendimiento económico generado en un ejercicio determinado.

#### **Primera variable**

Concerniente a la gestión de almacén, se formularon 10 ítems, se registró los siguientes resultados:

De acuerdo con el primer ítem, recepción apropiada de los productos o medicamentos requeridos por la Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L., el 60% de las personas que fueron encuestadas indicaron que existe una recepción equívoca de los bienes o medicamentos concedidos por los proveedores, contexto que impide desarrollar de manera eficiente las distintas actividades logísticas, sin embargo, el 6.7% indica que existe una recepción correcta de los bienes requeridos, por lo cual es preferible incorporar tácticas que mejores la administración del almacén.

Sobre el segundo ítem, Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos, se obtuvo como resultado que el 60% de las personas encuestadas indicaron que no se realizan inspecciones meticolosas de la calidad de cada bien adquirido, además no se contabiliza los materiales dados con los requisitos exigidos, lo que genera elevados costos que ocasiona constantes retrasos que obstaculizan la cristalización de las metas fijadas. Por otro lado, el 6.7% presenta una posición diferente ya que menciona que, si se certifica la verificación de los bienes adquiridos, dichos resultados evidencian la necesidad de implementar reformas en el área de almacén, centrándose en reforzar los controles del ingreso de materiales en el almacén.



De acuerdo con el tercer ítem, Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén, se obtuvo que el 66.7% de las personas que se encuestaron no están conformes o de acuerdo con la manera en que se distribuyen los bienes que ingresan al área de almacén, debido a que se colocan los bienes en zonas inapropiadas que dificultan su ubicación posterior, generando complicaciones en el momento de entregar los pedidos con prontitud, además el 3.3% indican que si existe una organización adecuada de los diferentes bienes que adquiere la entidad, dichos resultados evidencian la inexistencia de una planificación efectiva en el almacenamiento de los medicamentos.

Conforme con el cuarto ítem, Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes, se obtuvo que el 66.7% de los trabajadores indicaron que existe una serie de complicaciones cuando se brinda las mercaderías en el tiempo exigido con periodo de expiración prolongada, principalmente por descuidos en el cuidado de las existencias como en el orden de los materiales en el área de almacén.

De acuerdo con el quinto ítems, Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente, se obtuvo que el 63.3% de los trabajadores que fueron encuestados indicaron ordenar los productos de acuerdo a sus criterios es decir no toman en cuenta la rotación de las mercaderías por una mayor demanda de los consumidores que acuden con una mayor frecuencia, contexto que dificulta preparar los requerimientos en el periodo solicitado, además el 36.7% se encuentra indiferente a las implicancias de brindar una cierta posición a cada bien que ingresa en el área.

En lo que respecta al sexto ítem, Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas, se estableció que el 63.3% de los trabajadores indicaron que existe una nula organización para el registro de los materiales presentes en el área lo cual dificulta tener conocimiento sobre la cantidad de bienes con que se cuenta en ciertos periodos, influyendo en la dinámica de los rendimientos económicos, dichos resultados son producto del débil control realizado por el área de almacén como la escasa implementación de programas de capacitación a los trabajadores que forman parte del área estudiada.

Según los resultados del séptimo ítem, Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno, se obtuvo que el 43.30% de los

trabajadores indicaron que la preparación de distintos pedidos presenta una serie de falencias, resultada de una inadecuada planificación de los requerimientos de los clientes, lo cual genera que se realicen entregas incompletas en los periodos pactados, por otro lado, el 3.3% de los trabajadores está conforme con los procesos realizados en la elaboración de los requerimientos solicitados.

De acuerdo con el octavo ítem, Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente, el 86.70% de los trabajadores indicaron que existen pocas políticas o normas direccionadas a la distribución óptima de las zonas adecuadas para la preparación de los pedidos requeridos con un nivel de urgencias por parte de los clientes, dicha situación genera que no se entregue los pedidos de manera oportuna, generando un alto nivel de ineficiencia en la realización de los procesos involucrados, además refleja la presencia de una serie de falencias en la administración de las actividades logísticas

Según los resultados del noveno ítem, Inspección de los productos a conceder a un cliente, el 66.70% de los trabajadores encuestados indicaron la realización de una baja inspección de los bienes brindados al cliente, lo cual se genera por la ausencia de controles que verifiquen los bienes concedidos a los clientes, además el 10% de los encuestados indicaron su preocupación por escoger un empaque correcto que caracterice al bien brindado.

De acuerdo con los resultados del décimo ítem, Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho, el 76.70% de los trabajadores indicaron que existe una nula formulación de documentos que indiquen datos sobre la mercadería a conceder, importe cotizado, dirección de la entrega del pedido, entre otros aspectos relacionados con el despacho de mercadería, dichos resultados han sido producto de una escasa organización de los trabajadores del área de almacén como por falta de controles que verifiquen la realización de cada procedimiento, entorno que aduce a incurrir a destinar más desembolsos que propicien concretar la comercialización, perjudicando la competitividad en el sector involucrado.

## **Segunda variable**

A fin de recabar información propicia referente a la productividad, se efectuó un análisis enfocándose en la dinámica de las ventas desarrolladas por los colaboradores, resultados que indiquen la eficiencia de las operaciones involucradas:

Se evidencia un comportamiento inestable en la dinámica de las ventas, por injerencia de diversos factores, destacando una serie de falencias por escasa actualización de información expresa en los registros, ausentes controles en la verificación de la mercadería ingresante, inapropiado ordenamiento de las existencias adquiridas en zonas del almacén, reducida inspección de los requerimientos exigidos con las órdenes entregadas por el proveedor, entre otros elementos que dificultan otorgar productos con notable calidad en el periodo pactado.

## **Antecedentes**

Respecto al diagnóstico del proceso de gestión del almacén de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., se evidenció que el 60% de los trabajadores confirma el desarrollo de una recepción de todas las existencias concedidas por el proveedor sin efectuar un registro detallado de las especificaciones de las mercancías adquiridas, prescindiendo de inspeccionar la calidad del producto ingresante, dado que, se procede a su distribución en zonas inapropiadas para su resguardo, asimismo, el 63.30% de los colaboradores manifiestan el otorgamiento de una posición inadecuada de la

s existencias por involucrar diferentes medicamentos en un área, situación que dificulta su entrega de forma oportuna a los clientes internos como externos por deficiente planificación de las operaciones a ejecutar en la labor diaria o en escenarios imprescindibles que ameritan mantener en reserva cierta proporción de productos. Por otro lado, el 43.30% de los trabajadores indican que las preparaciones de múltiples pedidos solicitados por los usuarios muestran una gama de errores por débiles controles implantados en las zonas propicias para su elaboración que converge en conceder paquetes incompletos o conferirlos en periodos posterior al plazo exigido, por ende, 66.70% de los encuestados emiten la escasa inspección de las entregas concedidas al cliente que constaten el cumplimiento de los requerimientos expedidos por el demandante, además, se obvia de algunos documentos que dilucidan la dirección de entrega,

especificaciones de cada medicamento con respectivo importe monetario, entre otros registros necesarios para su despacho pertinente, lo cual, afecta la productividad de los procesos intervinientes en el almacenamiento como reparto de las existencias, denotándose en metas no concretadas. Todo ello determinó que, a manera valorativa, viene desarrollando de manera regular, ello determinado por un 53%. Reafirmando lo expuesto por Díaz (2016), en su investigación “Mejora de Gestión de Almacén para incrementar la productividad en la Industria Camel Perú EIRL, Los Olivos, 2016”, que manifiesta una serie de falencias suscitadas en las operaciones de almacenamiento por escasa inspección de las mercaderías ingresantes a almacén, inapropiada distribución de los productos adquiridos como ausentes controles en la elaboración de los pedidos exigidos por el cliente, problemática que imposibilita el crecimiento productivo de los rendimientos generados por las labores ejecutadas en mencionada área, ameritando una reingeniería de diferentes procesos involucrados en la dinámica experimentada por las existencias presentes, por medio de la prescripción de políticas que controlen el desarrollo de actividades efectuadas, a fin de contrarrestar excesivos costos a incurrir por deficiente administración de los recursos asignados para concretar los objetivos propuestos.

Asimismo, los resultados de la primera variable manifiestan una deficiente gestión de las operaciones ejecutadas en almacén, por inapropiada planificación de los procedimientos a efectuarse en la distribución u ordenamiento de los bienes requeridos, débiles controles aplicados en la metodología de trabajo, así como, por escasa comunicación entre miembros pertenecientes a la unidad de almacén. Corroborando con lo expuesto por Castillo (2017), en su investigación “Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el Área De Almacén De La Empresa Servicios Logísticos De Courier Smp Sac., Callao, 2017”, que manifiesta la incorporación de estrategias orientadas a incrementar la eficiencia de los cinco procesos involucrados en el abastecimiento, internamiento de existencias en el almacén, control efectivo de los inventarios, traslado de las mercancías solicitadas como distribución de los pedidos exigidos por el cliente, ameritando estandarizar los procesos involucrados en logística que permitan minimizar los costos incurridos, reducción del periodo de entrega, asimismo, desarrollar un registro detallado de todas las operaciones optando por realizar un inventario por medio del Kárdex, propiciando analizar la productividad de cada actividad inmersa que conlleve a optar por las mejores decisiones encaminadas a conseguir los rendimientos deseados que asegure su permanencia competitiva en el ambiente de negocio inserto.

En relación a identificar el nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., se evidencian reducidos importes económicos provenientes de las ventas, por continuos retrasos en las entregas de medicamentos a los clientes, producto de escasa capacitación al personal encargado de efectuar labores de recepción, internamiento como movilización de las existencias, lo cual, induce a incurrir en crecientes costos que afectan en demasía el porcentaje de las utilidades generadas. Afirmando lo manifestado por Carlos y Farroñán (2014), mediante su tesis “Propuesta del sistema de inventario génesis para mejorar la productividad del almacén de la Empresa River Import SAC Chiclayo 2013”, dado que, expone una gama de factores que limitan el dinamismo de la productividad de diferentes operaciones por deficiente gestión de los recursos económicos, materiales como mano de obra, situación que genera retrasos en la elaboración de los requerimientos solicitados por el cliente, lo cual, afecta su competitividad como rendimientos registrados por la entidad, ocasionando inestabilidad en su permanencia en el rubro inmerso.

Además, la productividad será medida por la dinámica de las ventas registradas en los últimos periodos mensuales del presente año, lo cual, muestra un comportamiento decreciente en diferentes cursos temporales, por suscitarse falencias en las operaciones logísticas que dificultan la dinámica de las actividades relacionadas a la entrega de las órdenes exigidas por el cliente. Reafirmando lo mencionado por Rodas & Saldaña (2017), en su investigación “Mejora de la gestión logística en la empresa planta industrial Chemoto S.A.C. para incrementar la productividad”, que expone la importancia de conceder pedidos exigidos a los clientes externos e internos en el periodo dado designado, por medio de implementación de estrategias factibles que corroboren a dinamizar las operaciones a fin de conseguir mayores rendimientos económicos que orienten a su permanencia competente en un contexto versátil.

### **Marco teórico**

Referente al diseño de una propuesta de estrategias de gestión de almacén para incrementar los niveles de productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., se enfocó en el establecimiento de directrices orientadas a definir los procedimientos idóneos a efectuarse en las operaciones de control de la calidad de las mercaderías dadas por las empresas proveedoras contratantes, optando por distribuir las existencias en zonas apropiadas acorde con su frecuencia de demanda o por sus propiedades

físico químicas que faciliten su identificación para concederse a la unidad requerida u otorgarse al cliente externo, asimismo, se procure planificar los diversos recursos a necesitarse en la elaboración de pedidos exigidos por demandantes específicos que propicien su organización respectiva en relación a los documentos a entregarse en su despacho, lo cual, constata la responsabilidad de la empresa por ofrecer productos de calidad en periodos oportunos, registrando crecientes rendimientos económicos. Reafirmando lo mencionado por Flamarique (2017), dado que, las operaciones de almacenaje de existencias, pretende efectuar un equilibrio entre las fluctuaciones suscitadas en la demanda como en la oferta, a fin de prescindir de contratiempos en la producción o elaboración de pedidos que impiden conceder entregas oportunas, ocasionando incomodidades en los clientes que exigen el pedido, situación que afecta la competitividad de la empresa en el rubro inserto. Asimismo, Rubio & Villarroel (2012), aduce que la gestión de almacén constituye un proceso propio de la función logística, enfocado en realizar una inspección meticulosa de las mercancías recibidas, almacenamiento como movimiento de los productos registrados en el recinto, cuya información generada propicie la adopción de decisiones factibles que asegure la cristalización de los objetivos previstos.

Acorde con el estudio, la productividad se erige como un indicador que expone la eficiencia de la gestión efectuada en la unidad de almacén, cuyo resultado induce a optar por implementar tácticas que propicien su mejora, con el fin de acrecentar la dinámica de las operaciones que conlleve a concretar las metas fijadas en el periodo exigido, concordando con Koontz, Weihrich, & Cannice (2012), por orientarse en evaluar los reportes derivados del ingreso de determinada cuantía de recursos asignados en el transcurso de la ejecución de ciertos procedimientos, dado que, demuestra el desempeño de los colaboradores en el desarrollo eficaz de sus labores, así como, la idoneidad de las decisiones adoptadas por la organización. Por otro lado, Morales & Masis (2014), expone diversas modalidades en la medición de la eficacia de las operaciones, destacando la inspección de la forma física o cuantitativa de los productos originados por determinada área, asimismo, involucra la creación de valor económico adicionado a la integración de diferentes procesos que corroboran en concebir productos con particularidades en relación con las empresas competidoras.

### **3.3. Diseñar una propuesta orientada a efectivizar la gestión de almacén que permita incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.**

#### **Información general**

Razón social: Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

Nombre comercial: Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma

RUC: 20561115819

Ubicación: Calle El Dólar Mza. G – Lote 3. Pimentel, Perú.

CIIU: 52310

Responsable: Marcio Alejandro Rivera Marchan

Duración: 4 meses

#### **Introducción**

Respecto a la gestión de almacén efectuada por la entidad Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., se evidencia una serie de deficiencias detectadas en relación a los procedimientos desarrollados, reflejándose en la recepción inapropiada de los productos o medicamentos adquiridos, escasa inspección cualitativa de los bienes solicitados, distribución equívoca de los recursos materiales en zonas no pertinentes para su almacenamiento, situación que dificulta resguardar de forma conveniente las existencias, otorgando una posición de almacenaje no acorde con su nivel de rotación o demanda exigida por el cliente, que imposibilita estimar un porcentaje de mercancía a mantenerse en reserva en caso de suscitarse situaciones imprevistas, por otro lado, la preparación de cada orden de pedido se rige por requerimientos dados, prescindiendo de ejecutar un monitoreo efectivo de la mercadería remitida, dado que, se obvia la formulación de documentos que exponen con claridad las especificaciones de los productos a comercializar, por ende sus entregas se conceden en periodos posteriores a la fecha

pactada, lo cual, afecta la productividad de sus operaciones internas, generado inestabilidad en su permanencia en el ambiente de negocio involucrado.

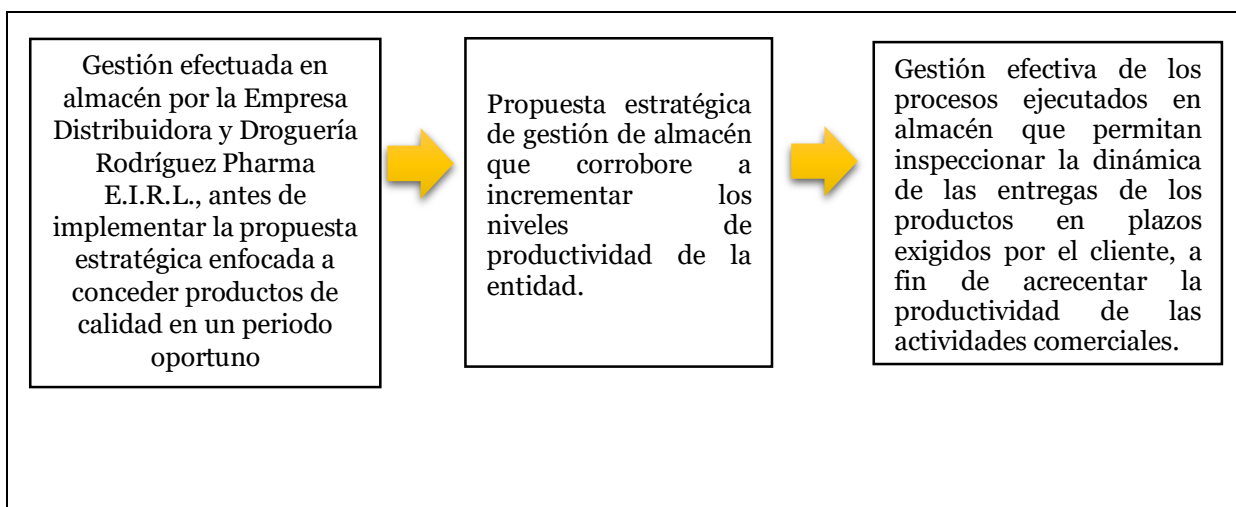
### **Finalidad**

La finalidad de la presente propuesta se enfoca en mejorar los niveles de productividad registrados en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., por medio de una gestión efectiva de los diferentes procedimientos realizados en almacén que permitirán desarrollar un control continuo de la recepción como movilización de las existencias, procurando conceder entregas en los periodos pactados con el cliente, lo cual, afiance sus vínculos que encamine a la cristalización de los objetivos fijados.

### **Objetivo**

Proporcionar herramientas efectivas orientadas a optimizar la gestión aplicada en el área de almacén, efectuando un control apropiado en cada mercadería ingresante como en su entrega dada al cliente, sin obviar la elaboración continua de registros que expongan la dinámica de las existencias, a fin de incorporar tácticas idóneas ante la presencia de situaciones contingentes que posiblemente afecten la productividad de sus operaciones como los rendimientos generados.

### **Esquema de la propuesta**



**Figura 13. Diseño de la propuesta**

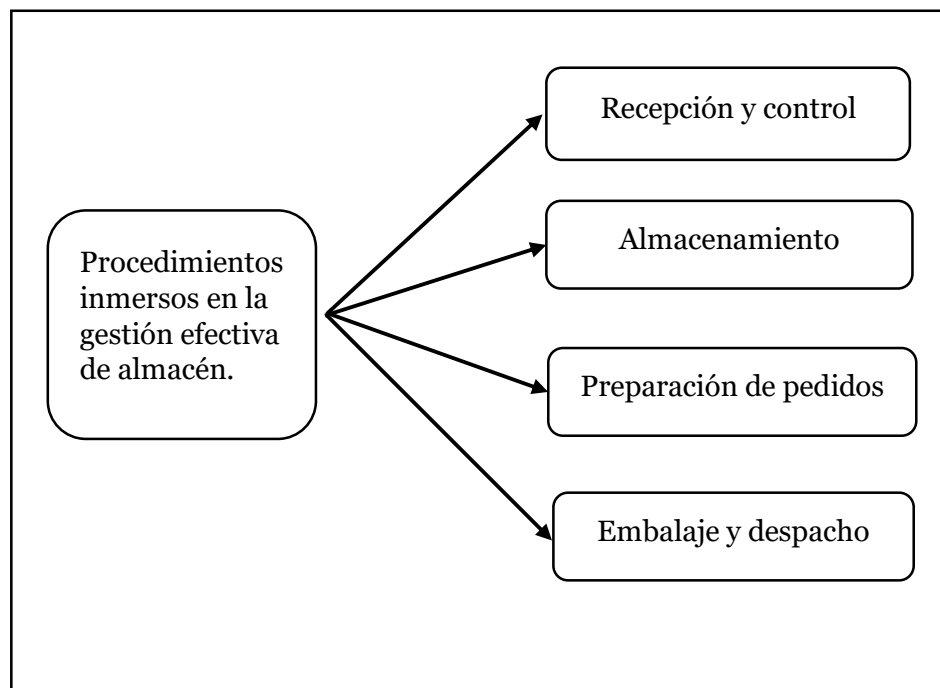
*Elaboración Propia*



Respecto a la estructura adoptada por la propuesta, iniciará con evaluar el nivel de eficiencia de las operaciones efectuadas en el almacenamiento de las mercancías adquiridas por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., detectando los cuellos de botellas de la gestión actual, cuya información corrobore en el diseño de estrategias enfocadas en mejorar la efectividad de los procedimientos ejecutados en la recepción, distribución como resguardo de las existencias compradas, facilitando su entrega en el periodo acordado, a fin de conceder un producto de calidad que permita crear vínculos redituables con su demanda objetivo, asimismo, acreciente el dinamismo de sus rendimientos.

### **Fundamentos teóricos de la propuesta**

La presente propuesta se sustenta en cuatro aspectos como recepción e inspección de las mercancías dadas por el proveedor, almacenamiento, preparación de pedidos como embalaje de los productos solicitados para su respectivo despacho en un periodo exigido, siendo expuestos a continuación:



**Figura 14.** Aspectos teóricos de la propuesta

*Fuente: Marco teórico  
Elaboración Propia*

## **Valores que fundamentan la propuesta de gestión de almacén**

En ese sentido, los valores éticos que sustentan la presente propuesta estratégica enfocada en la gestión efectiva de los procesos involucrados en el almacenamiento de las mercancías adquiridas por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.:

Respeto, implica mantener plena tolerancia ante la emisión de opiniones divergentes referente a las estrategias a implementar en el área de almacén, a fin de construir consensos que permitan optar por tácticas apropiadas en la mejora de los procedimientos ejecutados en la localización, distribución como control de la mercadería ingresante a la entidad.

Adaptabilidad, corresponde al ajuste de los objetivos o metas a los nuevos cambios a incorporarse en la metodología de trabajo efectuada en las diferentes operaciones implicadas en la gestión de almacén, a fin de incrementar la productividad de las labores ejecutas, reflejándose en mayores rendimientos que encaminan a la expansión de la organización.

Responsabilidad, aduce a mostrar predisposición para desarrollar los cambios respectivos en las operaciones que presentan puntos críticos, con el propósito de incrementar la eficiencia de las labores efectuadas en almacén que certifiquen la consecución de los objetivos propuestos.

Equipo de trabajo, involucra ejecutar labores conjuntas que corroboren a examinar con cautela las operaciones que dificultan conceder los productos solicitados en el momento requerido por el cliente, lo cual, direcciona a implantar estrategias que perfeccionen la dinámica de sus procedimientos logísticos.

## **Estrategias a implementar en el área de almacén**

### **Recepción y control**

#### ***Registrar los productos dados por el proveedor***

Implica desarrollar una inscripción continua de los productos concedidos por el proveedor, detallando cada requerimiento técnico que caracteriza a la mercancía, lo cual, facilite su inspección acorde con las especificaciones solicitadas, con el propósito de realizar los

reclamamos o sugerencias a la entidad que suministra los bienes que permita una mayor disposición de existencias solicitadas en un periodo oportuno.

### ***Controlar la calidad de las órdenes requeridas***

Corresponde a examinar con cautela la calidad de la mercadería solicitada, en conjunto verificar la cuantía otorgada por la entidad proveedora en contraste con los requerimientos expedidos, a fin de constatar la eficiencia como el compromiso de la compañía que suministra determinados productos, permitiendo modificar ciertos criterios adoptados en su selección que encaminen a conseguir los bienes requeridos en el periodo exigido, propiciando la continuidad competente de las operaciones efectuadas por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.

### ***Efectuar una distribución apropiada de los productos para su respectivo almacenamiento***

Posterior a aceptar el ingreso de mercancías concedida por el proveedor, dado que, muestran las especificaciones requeridas, se procederá a efectuar su distribución respectiva para su internamiento en la zona apropiada del almacén, cuya instalación se ciña a criterios o decisiones redituables que conlleven a optimizar la productividad de sus operaciones.

### **Almacenamiento**

#### ***Posicionar las existencias acordes con su nivel de demanda***

Implica el traslado efectivo de las mercaderías para su localización apropiada en zonas previamente planificadas acorde con su nivel de demanda por áreas conexas o por clientes externos que concurren al establecimiento con frecuencia, con el propósito de evitar incurrir en extensos periodos que dificulten su movilización inmediata a las unidades requeridas, impidiendo retrasos de las actividades a ejecutar en aras de concretar los objetivos propuestos.

#### ***Mantener un stock apropiado para afrontar situaciones imprevistas***

Concierne a contar con un stock de existencias en zonas de reserva que permitan afrontar diferentes situaciones impredecibles a suscitarse, ameritando efectuar un control íntegro en la

dinámica presentada en almacén, lo cual, propicie optar por decisiones razonables en su entrega como en las solicitudes de compra, desarrollando un registro detallado de operaciones realizadas que facilite el ordenamiento de los productos considerando sus propiedades físicas, químicas, entre otros, cuya información determine su periodo de expedición.

### **Preparación de pedidos**

#### ***Adeguar las órdenes de pedidos a los requerimientos exigidos por los clientes.***

Corresponde a adecuar las órdenes de pedidos a los requerimientos exigidos por el cliente, optando por trasladar los productos de su zona de ubicación hasta el área apropiada para incluir diversos productos requeridos acorde con las especificaciones solicitadas, lo cual, permita concederlos en el plazo pactado.

#### ***Establecer una serie de políticas enfocadas al diseño como distribución idónea de las zonas aptas para la preparación de los requerimientos deseados por el cliente.***

Implica diseñar una serie de lineamientos orientados a la distribución pertinente de las mercancías en las zonas aptas para el alistamiento de los pedidos solicitados acorde con los requerimientos solicitados por el cliente, procurando optar por productos que muestren las propiedades o cualidades exigidos, lo cual, encamine a incrementar la productividad de los procedimientos inmersos en la gestión de almacén, creando vínculos redituables con su segmento objetivo, reflejándose en rendimientos monetarios esperados.

### **Embalaje y expedición de los pedidos requeridos**

#### ***Inspeccionar los productos a concederse al cliente***

Engloba la adhesión de empaques apropiados a cada pedido solicitado por el cliente, los cuales, preserven el producto en excelentes condiciones, verificando la cantidad como calidad de los bienes a entregar por un importe monetario transferido por la contraparte, situación que certifique el otorgamiento de un servicio de calidad, cuyos resultados denoten la eficacia de las operaciones ejecutadas en almacén como la adopción de sistemas de control que faciliten examinar la dinámica de todas las existencias presentes en las instalaciones de la organización.

### ***Formular los documentos referentes a la expedición requerida***

Corresponde a formular documentos que expongan una serie de información respecto a las propiedades características de los productos requeridos, asimismo, se adjunte facturas, etiquetas que especifiquen dirección de entrega, listado de verificaciones que aseguren la idoneidad del pedido con los requerimientos exigidos, entre otros registros de expedición que certifiquen su entrega apropiada al cliente.

### **Metodología**

La incorporación de las estrategias expuestas anteriormente depende las decisiones adoptadas por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez de Pharma E.I.R.L., ameritando la participación conjunta de los colaboradores como del jefe de almacén para efectuar los cambios pertinentes en las operaciones que presentan una gama de falencias en el almacenamiento, distribución, además de control del dinamismo de las existencias, a fin de diseñar un cronograma acorde con las actividades a efectuarse para la cristalización de los objetivos fijados.

**Tabla 18.**  
*Metodología para implementar las estrategias*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Recepción y control</b>	Registrar los productos dados por el proveedor	1 semana	Representante de la Empresa
	Controlar la calidad de las órdenes requeridas	1 semana	Representante de la Empresa
	Efectuar una distribución apropiada de los productos para su respectivo almacenamiento	2 semana	Representante de la Empresa
<b>Almacenamiento</b>	Posicionar las existencias acordes con su nivel de demanda	2 semanas	Representante de la Empresa
	Mantener un stock apropiado para afrontar situaciones imprevistas	2 semanas	Representante de la Empresa
<b>Preparación de pedidos</b>	Adecuar las órdenes de pedidos a los requerimientos exigidos por los clientes.	2 semanas	Representante de la Empresa

<b>Embalaje y expedición de los pedidos requeridos</b>	Establecer una serie de políticas enfocadas al diseño como distribución idónea de las zonas aptas para la preparación de los requerimientos.	2 semanas	Representante de la Empresa
	Inspeccionar los productos a concederse al cliente	2 semanas	Representante de la Empresa
	Formular los documentos referentes a la expedición requerida	2 semanas	Representante de la Empresa

Elaboración propia

### Listado de materiales requeridos

A fin de desarrollar con efectividad las capacitaciones o talleres respecto a las tácticas a incorporar en la gestión de almacén que permitan mejorar los niveles de productividad registrados por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez de Pharma E.I.R.L., por ende, se amerita adquirir los siguientes recursos físicos:

**Tabla 19.**  
*Listado de materiales requeridos*

<b>EQUIPO / MATERIAL</b>	<b>UDM</b>	<b>CANTIDAD</b>
Ecran	Unidad	01
Laptop	Unidad	01
Papel de color	Cuarto	01
Lapiceros	Unidad	15
Papel bond A4	½ millar	01
Cinta de embalaje	Unidad	05
Plumones	Unidad	10
Una sala de la empresa	Unidad	01
Papelotes	Unidad	15
Proyector multimedia	Unidad	01

Elaboración propia

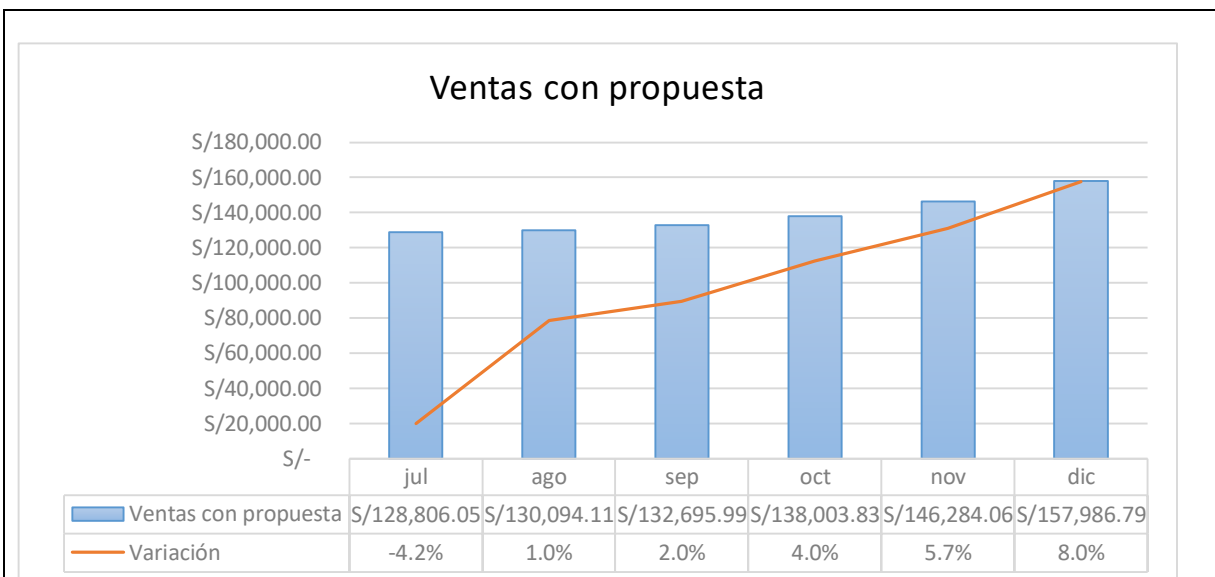
## Presupuesto

En el presupuesto se especificará los principales recursos a requerir para incorporar la propuesta de gestión de almacén a cabalidad, sin embargo, se obviará algunos materiales otorgados por la empresa como laptop, ecran, proyector multimedia, además de una sala de capacitaciones, con el fin de propiciar el éxito de las conferencias o talleres concedidos al personal participante:

**Tabla 20.**  
*Presupuesto*

DESCRIPCIÓN	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>RECURSO HUMANO:</b>			
Coordinador	1	00.00	00.00
Especialista	1	1 800.00	1 800.00
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>1 800.00</b>
<b>MATERIALES</b>			
Papel de color	¼ millar	3.50	3.50
Lapiceros	15	0.50	7.50
Papel bond A4	½ millar	17.50	17.50
Cinta de embalaje	05	4.00	20.00
Plumones	10	2.50	25.00
Papelotes	15	0.70	10.50
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>84.00</b>
<b>2. SERVICIOS</b>			
Movilidad			65.00
Fotocopias	25	0.10	2.50
Refrigerios	15	5.50	82.50
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>150.00</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>2034.00</b>

Elaboración propia



**Figura 15. Ventas con propuesta**

De acuerdo con la figura presentada, se tiene que en el mes de julio el cual se aplican las diferentes estrategias, tanto como de recepción y control, almacenamiento, la preparación de pedidos, y el embalaje y expedición de los pedidos, se tiene que dicho mes sus ingresos se reducen en 4.2% debido a la inversión por la aplicación de la propuesta y porque aun en dicho primer mes de aplicado no se verían resultados. Sin embargo, a partir del mes de agosto se percibe un incremento del 1% en los ingresos alcanzando S/130,094 soles, para setiembre se incrementa en un 2% y octubre en 4%, para noviembre alcanzan los S/146,284 soles lo constituye un incremento del 5.7%, y para diciembre este alcanza los S/157,986 soles, siendo un crecimiento del 8% respecto al mes anterior.

### **Conclusiones de la propuesta**

Inspeccionar de forma apropiada la calidad de las existencias adquiridas, permitirá su distribución apropiada en zonas convenientes del almacén acorde con sus propiedades físicas o químicas que faciliten su disposición a otras áreas o por su venta clientes específicos.

La prescripción de políticas o lineamientos que indiquen las operaciones como funciones a efectuar los colaboradores del área en la distribución de las mercancías para elaborar los pedidos en conformidad con los requerimientos exigidos por el segmento objetivo.

La aplicación de controles en los pedidos expedidos por los clientes, propiciará recabar información de la eficiencia de las operaciones ejecutadas en el área de almacén, lo cual, incite



a adoptar acciones correctivas ante las deficiencias detectadas para conceder bienes de notable calidad en un momento oportuno.

## **IV. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

Se obtuvo el diagnóstico de los procedimientos de gestión en el área de almacén realizados por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., en donde se evidenció inexistencia de lineamientos que orienten la realización de las actividades relacionadas con la etapa de recepción, almacenamiento, control de los materiales o existencias, dicho contexto afecta de gran manera a las eficientes actividades logísticas, obstaculizando la realización de los objetivos fijados.

Se observó una inestabilidad de las unidades económicas producto de las ventas concretadas, debido a un conjunto de falencias en las actividades de almacenamiento de los materiales adquiridos, por falta de controles en su recepción como retiro del área, dicho contexto dificulta a que se estime de manera precisa el periodo adecuado en el aprovisionamiento de cada material, reflejado en las pérdidas económicas que perjudican o ponen en riesgo la continuidad competente de las actividades particulares de la institución

Se determinó una gama de estrategias a incorporarse en la unidad de almacén que permitan perfeccionar la eficiencia de las operaciones implicadas, destacando el establecimiento de directrices enfocadas a encaminar la ejecución correcta de los procedimientos involucrados en el internamiento de las existencias en las zonas propicias para su localización rápida que faciliten su despacho, asimismo, corrobore en la organización de diferentes recursos físicos que agilicen la elaboración de pedidos acorde con las exigencias solicitadas por el cliente, procurando concederlos con la documentación respectiva en el periodo oportuno, por otro lado, la disposición de los productos amerita regirse por criterios idóneos que eviten almacenar mercancías vencidas que obliguen a incurrir en mayores costos como a reducida productividad que limite el crecimiento organizacional.

## **Recomendaciones**

Se recomienda realizar una gestión efectiva de las existencias registradas en almacén, con la finalidad de asegurar la calidad en toda la institución, además de prescindir de crecientes desembolsos o costos efectuados en el desarrollo de las operaciones con procesos complejos a ejecutarse en la organización.

Asimismo, es crucial establecer rigurosos lineamientos como políticas que permitan una eficiente gestión de almacén, actualizándolos y adaptándolos a las necesidades del área presente de la empresa, siendo oportunos los documentos que agilicen la elaboración de los pedidos por parte de los clientes.

De esta manera, se amerita efectuar un control e inspección de las estrategias aplicadas en la gestión de almacén que permitan reducir gastos, cuya metodología certifique con la exactitud el inventario actual como los documentos registrados en un periodo determinado, evitando ineficiencia en la ejecución de las labores que inhiben el crecimiento constante de los rendimientos acorde con los objetivos organizacionales.

Se sugiere realizar una verificación mensual de los factores que intervienen en la productividad; como es el factor humano (costo hora hombre) y costos de los materiales, efectuando una serie de controles en el ingreso de productos, inspeccionando las horas trabajadas, a fin de mejorar la efectividad de las operaciones ejecutadas en la empresa.

## REFERENCIAS

- Barrera, J. (2015). *Propuesta para la optimización del sistema de inventarios de la empresa Malta Clayton en su almacén 3PL*. México D. F.: Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1470855034740TESISJCBARRER.pdf>
- Bedor, D. (2016). *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Carlos, A., & Farroñán, N. (2014). *Propuesta del sistema de inventario genesis para mejorar la productividad del almacen de la Empresa River Import SAC Chiclayo 2013*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/184430>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carro, R., & González, R. (2012). *Productividad y competitividad*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Castillo, F. (2017). *Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el Área De Almacèn De La Empresa Servicios Logisticos De Courier Smp Sac.; callao, 2017*. Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de [file:///C:/Users/Alexia/Downloads/Castillo\\_CFM.pdf](file:///C:/Users/Alexia/Downloads/Castillo_CFM.pdf)
- Contraloría General de la República. (19 de Julio de 2018). Contraloría alerta riesgos en hospitales del Perú por deficiencias en servicios de salud. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/contraloria-alerta-riesgos-hospitales-peru-deficiencias-servicios-salud-238963>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>
- Delgado, M. (20 de Julio de 2018). *SEGA WCS, para gestión de almacenes automáticos*. Obtenido de Web Picking : <http://webpicking.com/sega-wcs-para-gestion-de-almacenes-automaticos/>
- Díaz, G. (2016). *Mejora de Gestión de Almacén para incrementar la productividad en la Industria Camel Perú EIRL, Los Olivos, 2016*. Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3059/D%C3%ADaz\\_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3059/D%C3%ADaz_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, M. (2015). *Propuesta de un sistema logístico para las empresas fabricantes de King Kong en la ciudad de Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/705/1/TL\\_D%C3%ADaz\\_Caruajulca\\_MarielaMarizel.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/705/1/TL_D%C3%ADaz_Caruajulca_MarielaMarizel.pdf)
- Díaz, S., & Morales, O. (2017). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. octubre-diciembre 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/851/1/TL\\_DiazEstelaStalin\\_MoralesRiosOlga.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/851/1/TL_DiazEstelaStalin_MoralesRiosOlga.pdf)
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Madrid: Marge Books. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=YhcpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+almac%C3%A9n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje\\_tPFiqXcAhVDzIMKHcuIAjcQ6AEITTAH#v=onepage&q=gestion%20de%20almac%C3%A9n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YhcpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+almac%C3%A9n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje_tPFiqXcAhVDzIMKHcuIAjcQ6AEITTAH#v=onepage&q=gestion%20de%20almac%C3%A9n&f=false)

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Jorge, A. (2016). *Gestión logística para mejorar la productividad del área del almacén de la empresa Inversiones Agropecuarias HC SAC, Provincia de Huaral, Lima, 2016*. Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/966/Jorge\\_CAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/966/Jorge_CAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Knutzen, K. (2015). *Propuesta de mejora de modelo de gestión logística para una empresa metalmeccánica en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/929/1/TL\\_KnutzenMestarKatherinMassiel.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/929/1/TL_KnutzenMestarKatherinMassiel.pdf)
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA. LTDA.* . Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>
- López, J. (2016). *Gestión de almacenes para mejorar la productividad de la Empresa Servicios Eléctricos Norte S.A.C - Puente Piedra - 2016*. Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3130/Lopez\\_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3130/Lopez_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Majem, J. (03 de Julio de 2018). *Logística: ¿Qué debemos tener en cuenta en la gestión de almacenes?* Obtenido de Perú Retail: <https://www.peru-retail.com/logistica-gestion-de-almacenes/>
- Matamoros, I., Cortés, D., & Medina, J. (13 de Julio de 2018). Optimización de los procesos de recepción de mercancías y picking para almacén de suministro hospitalario. *Interempresas*. Obtenido de

<https://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/220777-Optimizacion-procesos-recepcion-mercancias-picking-almacen-suministro-hospitalario.html>

- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+inventarios+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwibrZvkpaTcAhXBrFkKHVYqDiMQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado: Una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria en Costa Rica. *TEC Empresarial*, 41 - 49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808514.pdf>
- Noreña, A.; Alcaraz, N.; Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cuantitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, R., & Villagomez, A. (2011). *según sus criterios consideran que la investigación se justifica en teórica, metodológica y social*. Peru: Ediciones de la U.
- Ojeda, J. (09 de Julio de 2018). Las competencias de un responsable de logística: capacidad analítica, gestión de equipos y adaptabilidad. *Empresa Exterior*. Obtenido de <http://empresae exterior.com/not/67002/-ldquo-las-competencias-de-un-responsable-de-logistica-capacidad-analitica-gestion-de-equipos-y-adaptabilidad-rdquo-/>
- Organización Internacional del trabajo. (2016). *Mejore su negocio: El recurso humano y productividad*. Ginebra: International Labour Office. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Rivera, R. (2014). *Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas*. . Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/7886/1/T05884.pdf>

- Rodas, L., & Saldaña, A. (2017). *Mejora de la gestión logística en la empresa planta industrial Chemoto S.A.C. para incrementar la productividad*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/182968>
- Rubio, J., & Villarroel, S. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España: Aula Mentor. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+almac%C3%A9n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje\\_tPFiqXcAhVDzlMKHcuIAjcQ6AEIQjAF#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+almac%C3%A9n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje_tPFiqXcAhVDzlMKHcuIAjcQ6AEIQjAF#v=onepage&q&f=false)
- Solis, M. (2012). *La gestión de inventarios es un área fundamental en cualquier empresa industrial y/o comercial*. España.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28-36. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/319998004\\_Validity\\_and\\_Reliability\\_of\\_the\\_Research\\_Instrument\\_How\\_to\\_Test\\_the\\_Validation\\_of\\_a\\_QuestionnaireSurvey\\_in\\_a\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/319998004_Validity_and_Reliability_of_the_Research_Instrument_How_to_Test_the_Validation_of_a_QuestionnaireSurvey_in_a_Research)
- Tarrillo, J. (2016). *Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el Hotel Casa Andina Piura, Año 2016*. Piura: Universidad César Vallejos. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7953/tarrillo\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7953/tarrillo_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Thakhathi, D., Shepherd, M., & Nosizo, N. (2018). *Ethical considerations in social research*. Fort Hare University, Ring Road. Obtenido de [https://www.academia.edu/36874852/ETHICAL\\_CONSIDERATIONS\\_IN\\_SOCIAL\\_RESEARCH](https://www.academia.edu/36874852/ETHICAL_CONSIDERATIONS_IN_SOCIAL_RESEARCH)
- Valle, G. (2014). *Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad*. Ambato:

Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Obtenido de  
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/932/1/75584.pdf>



## **Anexos**

### **Anexo 1**

#### Dimensión: Recepción, inspección y control

1. ¿Se efectúa una recepción adecuada de los productos o medicamentos requeridos por la Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L.?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
2. ¿Los colaboradores realizan una inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos, certificando el cumplimiento de los criterios negociados con la entidad proveedora?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
3. ¿Se distribuye apropiadamente los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

#### Dimensión: Almacenamiento

4. ¿El resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes?
  - a) Totalmente en desacuerdo

- b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
5. ¿La Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L., otorga una posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
6. ¿Se registra mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

Dimensión: Preparación de pedidos

7. ¿La preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
8. ¿Se establecen políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo

- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

#### Embalaje y despacho

9. ¿El área de almacén realiza una inspección de los productos a conceder a un cliente, procurando atribuir un empaque atractivo que incite a su adquisición periódica?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
10. ¿Con frecuencia se formulan los documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

### Anexo 3

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿De qué manera una gestión efectiva de almacén incrementará la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.?</p>	<p>Objetivo general:                      Proponer una gestión efectiva del almacén para incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo – 2018.                      Objetivos específicos                      Diagnosticar el proceso de gestión del almacén efectuado por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.                      Evaluar los niveles de productividad de los procesos ejecutados en el área de almacén de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.                      Diseñar una propuesta orientada a efectivizar la gestión de almacén que permita incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo, 2018.</p>	<p>H0: Una gestión efectiva en almacén no incrementará los niveles de productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.                      H1: Una gestión efectiva en almacén incrementará los niveles de productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.</p>	<p>Variable independiente:                      Gestión de almacén                      Dimensiones                      Recepción, inspección y control.                      Almacenamiento                      Preparación de pedidos                      Embalaje y despacho                      Variable dependiente:                      Productividad                      Dimensiones                      Eficiencia del colaborador                      Eficiencia del equipo de trabajo</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva con propuesta                      Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p>

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 09 de marzo de 2020

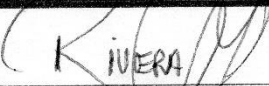
Señores  
**Vicerrectorado de Investigación**  
**Universidad Señor de Sipán**  
Presente. -

EL suscrito, **Marcio Alejandro Rivera Marchan**, con DNI **44530407** en mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **Gestión De Almacén Para Incrementar La Productividad En La Empresa Distribuidora Y Droguería RODRIGUEZ PHARMA E.I.R.L. Chiclayo - 2018**, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de **LICENCIADO en ADMINISTRACIÓN**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<b>Marcio Alejandro Rivera Marchan</b>	44530407	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

RIVERA MARCHAN MARCIO ALEJANDRO

Apellidos y nombres

44530407

DNI N°

2161801427

Código N°

PRESENCIAL

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

GESTION DE ALMACEN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERIA RODRIGUEZ PHARMA E.I.R.L

La misma que presento para optar el título de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



RIVERA MARCHAN MARCIO ALEJANDRO

DNI N° 44530407





DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA  
**RODRÍGUEZ  
PHARMA E.I.R.L.**

Representación y Comercialización de  
productos farmacéuticos, material médico,  
artículos de perfumería y cosméticos,  
productos sanitarios y limpieza doméstica.

---

---


**“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION  
NACIONAL”**

Pimentel, 11 de agosto del 2018

Señor:  
Marcio Alejandro Rivera Marchan  
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y al mismo tiempo comunicarle que en atención al documento de referencia en el cual solicita autorización y otorgamiento de facilidades para la investigación y aplicación de encuestas a todos los colaboradores de esta empresa con la finalidad de obtener información como alumno del X ciclo de la carrera de Administración de Empresas, para su investigación denominada 'Gestión de Almacén para Incrementar la Productividad en la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L. Chiclayo-2018. ante esta solicitud se **CONCEDE LA AUTORIZACION** y facilidades del caso para que pueda realizar satisfactoriamente su investigación.

Atentamente

  
DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA  
RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L.  
JOSE LUIS E. RODRIGUEZ RUIZ  
GERENTE GENERAL

---

Calle El Dólar Mz G Lt. 3 - Urb. La Plata - Pimentel - Chiclayo - Lambayeque  
Telf.: 074 - 262433 - Cel: 990138367 - Email: rodriguezpharma@gmail.com

**PORQUE TE MERECE UN SERVICIO DE CALIDAD... NOS ESCOGISTE.**

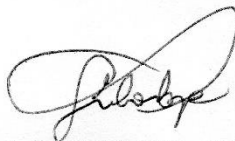
## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, JANET ISABEL CUBAS CARRANZA, docente de la Asignatura de INVESTIGACIÓN II de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 945-FACEM-USS-2019, presentada por el estudiante **Marcio Alejandro Rivera Marchan** titulada **Gestión De Almacén Para Incrementar La Productividad En La Empresa Distribuidora Y Droguería RODRIGUEZ PHARMA E.I.R.L. Chiclayo – 2018.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de marzo de 2020



CUBAS CARRANZA JANET ISABEL

DNI N° 16408684



## EGRESADOS - RIVERA MARCHÁN

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	17%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://www.tdx.cat">www.tdx.cat</a> Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universitat Politècnica de València Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%

## Anexo: resolución de asesor



Chiclayo, 13 de octubre de 2020

### VIETO:

El oficio N° 0344-2020/FACEM-DA-USS de fecha 12/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveydo del Decano de la FACEM de fecha 13 de octubre del 2020, sobre la designación de Asesor de tesis en vías de regularización, y;

### CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/FPD-USS de fecha 05 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR**, en vías de regularización, como Asesor de tesis, de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Administración, del semestre académico 2018-I, al docente que se detalla en el cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



MSc. Sandra Mary Guzmán  
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

Anexo resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 925-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

**VISTO:**

El oficio 0684-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15 de julio de 2019, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17 de julio de 2019, sobre modificación del título del proyecto de tesis presentado por RIVERA MARCHÁN MARCIO ALEJANDRO, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, con resolución N° 216-FACEM-USS-2018 de fecha 16 de marzo de 2018, se aprobó el Proyecto de Tesis TITULADO PROPUESTA DE GESTIÓN DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L.CHICLAYO 2018, presentado por: RIVERA MARCHÁN MARCIO ALEJANDRO.

Que, con oficio N° 0684-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15 de julio de 2019, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la rectificación de la tesis indicada en el párrafo precedente dado que se redactó mal el título.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes:

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO UNO:** APROBAR la rectificación del título del proyecto de tesis de la estudiante RIVERA MARCHÁN MARCIO ALEJANDRO, de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la siguiente manera:

**Dice:**

PROPUESTA DE GESTIÓN DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L.CHICLAYO 2018.

**Debe decir:**

GESTIÓN DE ALMACEN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y DROGUERÍA RODRÍGUEZ PHARMA E.I.R.L. CHICLAYO - 2018.

**ARTÍCULO DOS:** Dejar sin efecto la resolución N° 216-FACEM-USS-2018 de fecha 16 de marzo de 2018, extremo 22.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elizabeth Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sirlina Mory Guashino  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, archivo

012019.1152.925.2019

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Doris Elena Mayanga Sausa
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administradora
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	22 años
	<b>CARGO</b>	Directora Académica
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
Gestión de almacén para incrementar la productividad de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Rivera Marchan Marcio Alejandro	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Proponer una gestión efectiva del almacén para incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo – 2018.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el proceso de gestión del almacén efectuado por la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo - 2018.	
	Evaluar los niveles de productividad de los procesos ejecutados en el área de almacén de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo -2018.	
	Diseñar una propuesta orientada a efectivizar la gestión de almacén que permita incrementar la productividad de la Empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L., Chiclayo - 2018.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

**DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**

El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. ¿Se efectúa una recepción adecuada de los productos o medicamentos requeridos por la Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L.?

a) Totalmente en desacuerdo  
 b) Desacuerdo  
 c) Indiferente  
 d) De acuerdo  
 e) Totalmente de acuerdo

TA()      TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. ¿Los colaboradores realizan una inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos, certificando el cumplimiento de los criterios negociados con la entidad proveedora?

a) Totalmente en desacuerdo  
 b) Desacuerdo

TA()      TD( )

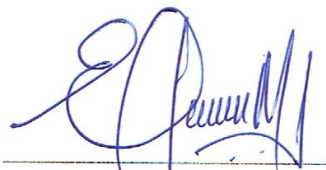
SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

<p>c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	
<p>3. ¿Se distribuye apropiadamente los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿El resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L., otorga una posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>6. ¿Se registra mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo  b) Desacuerdo  c) Indiferente  d) De acuerdo  e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿La preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo  b) Desacuerdo  c) Indiferente  d) De acuerdo  e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Se establecen políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo  b) Desacuerdo  c) Indiferente  d) De acuerdo  e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El área de almacén realiza una inspección de los productos a conceder a un cliente, procurando atribuir un empaque atractivo que incite a su adquisición periódica?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) Totalmente en desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	
10. ¿Con frecuencia se formulan los documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho?  a) Totalmente en desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	Nº TA <u>  10  </u> Nº TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



JUEZ EXPERTO  
.....  
Doris Elena Mayanga Sausa  
Licenciada en Administración  
CLAD N° 04803



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MBA. Luis Eduardo Montenegro Olmanero
	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Lic. Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	07 años
	<b>CARGO</b>	Administrador / Docente Universitario
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
Gestión de almacén para incrementar la productividad de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.i.r.l		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Rivera Marchan Marcio Alejandro	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b>	
	Proponer una mejora del proceso de gestión del almacén para incrementar la productividad de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Diagnosticar el proceso de gestión del almacén de la empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L.	
	Definir estrategias de gestión de inventario que incluya cantidad óptima a pedir, política de pedidos y políticas de revisión de existencia para cada clasificación que mejore el manejo del	

	<p>almacén.</p> <p>Proponer mejoras en el proceso de gestión del almacén que incluya la distribución física, procedimientos y caracterización de los procesos</p>
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. ¿Considera usted que el personal realiza adecuadamente la recepción de los productos en la Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma EIRL?</p> <p>a) Totalmente Desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente Acuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera usted que los productos recepcionados son ubicados en zonas apropiadas?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera usted que en el almacén se verifica la cantidad de la</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>mercadería y se evalúa que no esté roto, mojado o cualquier otra deficiencia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que los productos brindados por los proveedores, cumplen con los requisitos solicitados por la Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma eirl?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera que el tiempo que dispone es suficiente para la ejecución de sus actividades o laborales?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que le resulta sencillo, cumplir las metas y objetivos que se establecen en la empresa?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde usted desempeña sus labores?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que se encuentran en buen estado los equipos y</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>maquinarias que usted utiliza en su puesto de trabajo?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que la empresa mantiene horarios de trabajo flexibles que le permitan a usted una excelente vida profesional y familiar?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera usted que le resulta sencillo planificar las actividades que se ejecuten para los próximos tres días?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted es importante el liderazgo dentro de su organización o empresa?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera usted que se han implementado nuevos servicios innovadores que permitan mejorar la ejecución en el trabajo de los colaboradores?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera usted que se ha realizado charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores a su actividad laboral?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

a)TD b)D c)I d)A e)TA	_____
14. ¿Considera usted que el ausentismo es uno de los principales problemas de su empresa? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿Considera usted que se realiza una evaluación semanal por parte de la empresa sobre las actividades que se realizan? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Ericka Julissa Salsuy Chambergó
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	+ 4 años
	<b>CARGO</b>	Docente
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
Gestión de almacén para incrementar la productividad de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.i.r.l		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Rivera Marchan Marcio Alejandro	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL:</b> Proponer una mejora del proceso de gestión del almacén para incrementar la productividad de la empresa Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma E.I.R.L.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Diagnosticar el proceso de gestión del almacén de la empresa Droguería y Distribuidora Rodríguez Pharma E.I.R.L  Definir estrategias de gestión de inventario que incluya cantidad óptima a pedir, política de pedidos y políticas de revisión de existencia para cada clasificación que mejore el manejo del	

	<p>almacén.</p> <p>Proponer mejoras en el proceso de gestión del almacén que incluya la distribución física, procedimientos y caracterización de los procesos</p>
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. ¿Considera usted que el personal realiza adecuadamente la recepción de los productos en la Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma eirl?</p> <p>a) Totalmente Desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente Acuerdo</p>	<p>TA( / ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera usted que los productos recepcionados son ubicados en zonas apropiadas?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera usted que en el almacén se verifica la cantidad de la</p>	<p>TA( / ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>mercadería y se evalúa que no esté roto, mojado o cualquier otra deficiencia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que los productos brindados por los proveedores, cumplen con los requisitos solicitados por la Distribuidora y Droguería Rodríguez Pharma eirl?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera que el tiempo que dispone es suficiente para la ejecución de sus actividades o laborales?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que le resulta sencillo, cumplir las metas y objetivos que se establecen en la empresa?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde usted desempeña sus labores?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que se encuentran en buen estado los equipos y</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>



<p>maquinarias que usted utiliza en su puesto de trabajo?</p> <p>a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que la empresa mantiene horarios de trabajo flexibles que le permitan a usted una excelente vida profesional y familiar?</p> <p>a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera usted que le resulta sencillo planificar las actividades que se ejecuten para los próximos tres días?</p> <p>a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted es importante el liderazgo dentro de su organización o empresa?</p> <p>a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera usted que se han implementado nuevos servicios innovadores que permitan mejorar la ejecución en el trabajo de los colaboradores?</p> <p>a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera usted que se ha realizado charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores a su actividad laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>











