



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica,**

**Lima 2019**

**Para optar el grado de bachiller en Administración y Dirección de  
Empresas**

**AUTORA**

Torres Matos, Mariluz

ORCID: 0000-0003-4501-947X

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**“Análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica,  
Lima 2019”**

**Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. Ernesto Arce Guevara

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

**Dedicatoria:**

Dedicado con mucho amor y gratitud a mis padres, por sus enseñanzas, por los valores que me han inculcado, por su apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de estos cinco años de estudio para llegar a esta meta, y por siempre alentándome a seguir y a esforzarme cada día.

A mis hermanas y a mi familia por brindarme el apoyo, la alegría y la perseverancia para alcanzar mis objetivos, agradecerles por sus consejos, la motivación que me dieron para alcanzar la meta me propuse.

## **Agradecimiento**


Primeramente, agradecer a Dios, por iluminar mi camino con sabiduría y humildad a la Universidad Norbert Wiener y para todos los docentes de la facultad de Ingeniería y negocios, por la enseñanza que me brindaron y compartieron a lo largo de mi formación académica, en especial a la directora de tesis, Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros, por su tiempo y dedicación durante el desarrollo de mi trabajo de investigación. También agradezco a todas las personas que me apoyaron en el estudio de exploración.

### Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Torres Matos, Mariluz identificado con DNI Nro. 45427928, domiciliado en Mz. J-1 LT. 9 C.P. Virgen del Carmen – Lurigancho egresada de la carrera profesional de Administración y Dirección de Empresas he realizado la Tesis titulada "Análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, Lima 2019" para optar el título profesional de grado académico de Bachiller, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mí persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 14% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 23 de Octubre del 2019

  
Torres Matos, Mariluz  
DNI 45427928

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I	15
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación	18
1.3.1 Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación metodológica	18
1.3.3 Justificación práctica	19
1.4 Limitaciones	19
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20

	Pág.
1.5.2 Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Sustento teórico	22
2.2 Antecedentes	26
2.3 Marco conceptual	33
2.4 Empresa	38
2.4.1 Descripción de la empresa	38
2.4.2 Marco legal de la empresa	39
2.4.3 Actividad económica de la empresa	39
2.4.4 Proyectos actuales	40
2.4.5 Perspectiva empresarial	40
CAPÍTULO III	41
MÉTODO	41
3.1 Método	42
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	44
3.3 unidades informantes	45
3.4 Técnicas e instrumentos	46
3.5 Procedimiento	48
3.6 Análisis de datos	48
CAPÍTULO IV	49
RESULTADOS y DISCUSIÓN	49
4.1 Descripción de resultados	50
4.1.1 Según el objetivo específico 1	50
4.1.2 Según el objetivo específico 2	53



4.1.3 Según el objetivo específico 3	57
4.1.4 Según el objetivo específico 4	60
4.1.5 Según el objetivo general 5	63
4.2 Discusión	66
CAPÍTULO V	70
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	70
5.1 Conclusiones	71
5.2 Sugerencias	73
CAPÍTULO VI	75
REFERENCIAS	75
ANEXOS	80
Anexo 1: Matriz de la investigación	81
Anexo 2: Artículo de investigación	82
Anexo 3: Instrumento cualitativo	100
Anexo 4: Transcripción de las entrevistas	101
Anexo 5: Evidencia de la visita a la empresa	109
Anexo 6: Matrices de trabajo	110

### **Índice de tablas**

	Pág.
Tabla1. Matriz construcción de categoría problema	44
Tabla2. Matriz de Categorización de entrega de pedidos	45

### **Índice de figuras**

Figura 1. Red de la sub categoría orden de compra	52
Figura 2. Red de la sub categoría de Logística	56
Figura 3. Red de la sub categoría de Almacén	59
Figura 4. Red de sub categoría de Kardex	62
Figura 5. Red de la categoría de entrega de pedidos	65

## Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de analizar la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, Lima 2019, con el fin de identificar los puntos críticos del proceso. Hoy en día, las droguerías farmacéuticas deben ofrecer excelentes productos y servicios a sus clientes todos los días. Este estudio se lleva a cabo debido a las constantes quejas que la empresa recibe por partes de sus clientes, lo cual ha creado dificultades en el retraso de la entrega de los productos solicitados por los clientes. Se percibe que los distribuidores y droguerías atienden a miles de clientes y su éxito depende de la capacidad de realizar estas ventas y de efectuar las entregas a bajos costos.

Para esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo, y es de naturaleza descriptiva que consiste en estudiar la realidad en un contexto natural que está basada en la observación, la cual consigna de analizar cada situación relacionada con el comportamiento del ser humano, en relación a la entrega de pedidos. Debido a esto se entrevistó a tres personas que son los informantes de la empresa y a su vez que están involucradas en el estudio.

Esta investigación fue desarrollada en una droguería farmacéutica. Para la realización de este estudio de caso se utilizó la recolección de datos por medio de entrevista semiestructurada, y la observación. Como resultados, se identificó deficiencia en la entrega de los pedidos, la distribuidora utiliza el sistema de distribución estándar, organiza el stock de productos por producto y no subcontrata el servicio de entrega. La distribuidora necesita la utilización de un sistema de información que permita una mejor integración entre los sectores de la empresa, también se manifestó mejorar el área de logística, no hay un sistema que les ayude este proceso. Pero sin embargo la empresa si cuenta con las buenas prácticas de almacenamiento (BPA) de sus productos lo cual les garantiza la calidad de las mercancías y su óptima funcionalidad.

*Palabras claves:* entrega de pedidos, logística, cadena de suministro

## Abstract

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the delivery of orders in a pharmaceutical drugstore, Lima 2019, in order to identify the critical points of the process. Nowadays, pharmaceutical drug stores must offer excellent products and services to their customers every day. This study is carried out due to the constant complaints that the company receives from its customers, which has created difficulties in delaying the delivery of the products requested by customers. It is perceived that distributors and drug stores serve thousands of customers and their success depends on the ability to make these sales and deliver at low cost.

For this research we used the qualitative approach, which consists of studying reality in a natural context that is based on observation, which consigns to analyze each situation related to the behavior of the human being, in relation to the delivery of orders. Due to this, three people were interviewed who are the informants of the company and in turn who are involved in the study.

This research was developed in a pharmaceutical drugstore. For the realization of this case study, data collection was used through semi-structured interviews and observation. As a result, the delivery of the orders was identified as deficient, the distributor uses the standard distribution system, organizes the stock of products by product and does not subcontract the delivery service. The distributor needs the use of an information system that allows a better integration between the sectors of the company, it also said to improve the logistics area, there is no system to help them this process. However, the company does have good storage practices (BPA) for its products, which guarantees the quality of the merchandise and its optimum functionality.

*Key words:* order delivery, logistics, supply chain

## Introducción

Las empresas farmacéuticas en especial, las distribuidoras y droguerías, necesitan diariamente brindar mejores productos y servicios a sus clientes, no solo por la alta competencia que existe en el mercado, sino por la exigencia que tiene el cliente tanto del producto como el servicio antes de tomar una decisión de compra. En el sector de distribución farmacéutica y droguerías la competencia entre empresas se concentra en el campo de la logística. El producto distribuido, es decir, los medicamentos se caracterizan como una mercancía, ya que estos medicamentos se pueden comprar de otros distribuidores. Actualmente, es muy raro que existan distribuidores exclusivos de laboratorios en el mercado. Por lo tanto, las droguerías ofrecen servicios diferenciados y atractivos. Se entiende que esta diferenciación puede alcanzarse a través de la aplicación del marketing en la logística, que consiste en ofrecer algunos servicios que agradan a los clientes, a través de la disponibilidad del producto, pronta entrega y atención correcta de los pedidos.

En Perú existen grandes distribuidoras que operan en todo el territorio nacional, pero existen distribuidores que ejercen sólo regionalmente con una estructura limitada en con relación a las demás, siendo clasificada como pequeña empresa, caso de la droguería en estudio.

Esta tesis tiene el objetivo de analizar por medio de estudio de caso, cuales son los procesos logísticos y las formas de control de stock de una distribuidora farmacéutica. En el transcurso de esta investigación se denominará clientes, a las farmacias que adquieren productos de las distribuidoras; siendo así, el consumidor de los medicamentos, o sea, el paciente, será denominado consumidor final.

El escenario que contextualiza la construcción de este estudio remite preocupación por la satisfacción del cliente, así como la gestión de proceso en la entrega de pedidos. En este sentido, el presente trabajo, discute las acciones de mejorar las deficiencias en el expendido de pedidos en un sector de red farmacéutica. Esta fase del proceso consiste en encontrar los cuellos de botella en la entrega de pedidos y eliminarlas, de forma que atienda la necesidad de la empresa y de todos los involucrados, así como la percepción del cliente final que está

preocupado sólo que le entreguen a tiempo su pedido. Así como la forma y calidad que el producto llegó a su destino según lo acordado.

Esta investigación se realizó en seis capítulos, los cuales están desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I: se desarrolló el problema de investigación, donde se planteó la identificación del problema general, así mismo se diseñó el objetivo general, cuatro objetivos específicos y la justificación tanto práctica como metodología de la investigación.

Capítulo II: En esta sesión se enfoca el Marco teórico, que contiene el sustento de todas teorías necesarias para esta investigación, en este mismo marco se encuentra los antecedentes, el marco conceptual y la categoría problema y sus sub categorías.

Capítulo III: En esta sesión se encuentra el método utilizado, para tal caso para este estudio se realizó una entrevista a los tres informantes de la empresa, también de esta manera está presente el instrumento utilizado y la técnica.

Capítulo IV: Aquí tenemos los resultados y discusiones de estudio de investigación.

Capítulo V: Obtenemos las conclusiones y sugerencias obtenidas del trabajo de estudio.

Capítulo VI: Finalmente las referencias utilizadas en la investigación y anexos

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### 1.1 Problema de investigación

Internacionalmente las distribuidoras farmacéuticas y droguerías, es una de las industrias que más rápido evolucionan actualmente. Sin embargo, se ven afectadas enormemente por el panorama cambiante del mundo de salud, así como la legislación y otros factores más directos, como puede ser por ejemplo las deficiencias en las entregas de los pedidos, el robo de medicinas, la falsificación de recetas y la seguridad de sus clientes en cuanto a cómo y donde se almacenan estos medicamentos

El presidente de la federación de distribuidores farmacéuticos (FEDIFAR) ha insistido, que las empresas de distribución farmacéutica están muy preocupadas por la situación. Los almacenes mayoristas son los responsables de garantizar la distribución de medicamentos a las farmacias, pero si no disponen de un suficiente suministro no pueden realizar esta función esencial para que los medicamentos lleguen a los pacientes en condiciones de equidad, calidad y seguridad (Prnoticias, 2018).

Por otro lado, en el ámbito nacional las droguerías farmacéuticas están en las manos de la tecnología digital, debida que son un soporte para mejorar la dispensación de productos farmacéutico y llevar un mejor control de la gestión de stock, Kardex, inventarios, etc. De esta manera evitar las devoluciones de los pedidos. Así de esta manera también se evidencian deficiencia en la prestación de servicios de su labor por parte del proveedor, acerca de los bienes defectuosos que infieren en el carácter del producto y un precio externamente elevados de la plaza, son las primordiales razones por las que los compradores dejan una compañía e indagan otras alternativas dentro del sector (Comercio, 2019).

En el contexto local, las industrias farmacéuticas en especial las droguerías no cuentan con un personal destinado para cada área, en lo cual, se identificaron la falta de un reglamento interno de trabajo (RIT), falta de capacitación al personal de almacén, debido a estas deficiencias se manifiesta el mal ingreso de las órdenes de compra, llegando a la conclusión que no existe personal suficiente para la preparación de los pedidos, Para que las droguerías farmacéuticas pueden realizar una buena gestión de pedidos tiene que tener un proceso de



logística,. Debido a esto a la droguería les falta implementar dichos procesos, Es por esta razón, el comportamiento de información es ineficiente, no cuentan con un sistema de Kardex adecuado, no cumplen con las fechas de entrega acordadas, hay muchas falencias en la gestión de devoluciones de los productos. Lo cual genera obstáculos en la coordinación en la entrega de los pedidos, deficiencia de transporte, esto conlleva a las constantes devoluciones de los pedidos, inexistencia de almacenes modernos para el almacenamiento de los productos, debido a ello se sabe que los medicamentos tienen que estar a ciertas temperaturas según su fórmula farmacéutica.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo es la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo es la orden de compra de la entrega de pedido en las droguerías farmacéuticas Lima 2019?

¿Cómo se realiza la gestión de logística en una droguería farmacéutica Lima 2019?

¿Cómo se maneja la gestión de almacenamiento de los productos farmacéuticos en una droguería farmacéutica Lima 2019?

¿Cómo es el Seguimiento y control de Kardex de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019?

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación teórica**

Se encuentra justificada teóricamente en las teorías de la administración clásica, en la teoría de sistemas, en la teoría de restricciones y por último en la teoría de matemáticas. Cada aportación de cada teoría es vital para la obtención de resolución de conflictos en un negocio. Debido que cada elemento es de gran interés, que permiten al administrador, manejar sus quehaceres diariamente de su trabajo con más seguridad y confianza.

De esta manera mediante estas teorías va a permitir a dar una solución al problema suscita a la droguería farmacéutica en la entrega de sus pedidos.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

En este estudio aplicaremos el método inductivo debido a ello parte de hechos particulares, obtendremos datos generales de los hechos, dándole validez, en lo cual nos va a permitir llegar a una conclusión con respuesta a los objetivos planteados anteriormente. Visto de esta manera

este trabajo de investigación nos permitirá resolver los retrasos en los procesos en la entrega de los pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

### **1.3.3 Justificación práctica**

La presente indagación se viene realizando en una droguería farmacéutica Lima 2019, el estudio es de gran utilidad, nos va a permitir a evaluar los procesos e identificar los problemas y la causa que ocasionan los obstáculos en la coordinación en el suministro de los pedidos. A través de estos resultados se procura minorar las devoluciones de los pedidos. De esta manera la utilidad lo obtendremos de dos maneras: El ahorro de procesos donde nos permite procesar más pedidos agilizar el orden y al mismo tiempo nos ayuda a disminuir capital humano. A esto respecto se pretende Maximizar procesos y disminuir costos.

Finalmente se debe indicar que todas estas teorías, están basada en los testimonios y análisis extraídos de los colaboradores de la empresa, datos que nos permitirá mejorar los procesos de la empresa dentro del área Indicada. Agilizar los pedidos, entrega inmediata, control de stock, inventarios al día.

### **1.4 Limitaciones**

Para la investigación de este estudio, he realizado un cronograma en mis horarios, debido que normalmente la mayor parte del día me encontré en mi centro de trabajo.

Todos los días saliendo del trabajo me dirigía a la biblioteca de la universidad para buscar las citas, los conceptos, las teorías, etc. de dicha investigación, no ha sido fácil recolectar la información, por el motivo que tenía poco tiempo para poder realizar dicho estudio. Por el lado económico he tenido que invertir en sacar copias a los libros que me interesan para la investigación.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Analizar la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Analizar las órdenes de compra vinculadas en las entregas de pedidos de una droguería farmacéutica Lima 2019.

Analizar la gestión de logística en la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

Analizar el Seguimiento y control en el proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

Analizar el Seguimiento y control de Kardex de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Sustento teórico**

### **Teoría Clásica de Administración**

La teoría clásica de la administración asimismo clasificada teoría universal de la administración, se emergió de modo sincrónico y toma a manera de origen a la teoría científica de la administración, consiguiendo incrementar en el campo de estudio de la administración como ciencia en lo cual su iniciación universal son fundamentarse en las funciones administrativas como la planeación, organización, control y dirección. De esta manera el máximo exponente fue el ingeniero Henri Fayol en Francia con su obra titulada Administración Industrial y General, que concibe a la organización como una estructura como un conjunto de partes y la cual busca la eficiencia de las organizaciones mediante las interacciones de todos sus componentes ya sean departamentos, contribuyendo de una manera jerarquizada verticalmente a nivel de autoridad de cada uno de estos según (Fayol, citado por Chiavenato, 2014).

La teoría clásica de la administración aporta las principales funciones administrativas que todo gerente debe desempeñar en su actividad diaria en la empresa. Además, de dar el respaldo científico para la elaboración de un esqueleto funcional y principal a cada compañía en crecimiento como son las droguerías farmacéuticas. En otras palabras, permite desarrollar un adecuado organigrama de las droguerías farmacéuticas respecto a las actividades que desempeñan cada uno de sus integrantes. Consecuentemente, esta teoría es muy importante en la tesis por lo que permitirá desarrollar una adecuada propuesta de estructuras y funciones respecto al análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, Lima 2019.

### **Teoría de la Administración Científica**

La teoría de la administración científica se emerge como respuesta de las exigencias de las industrias y la gestión del desarrollo de las compañías, con el fin de crecer la eficiencia industrial, su interés principal era quitar el fantasma del desperdicio, Pequeño provecho en la maquina deteriorada, rivalidad intensiva, insatisfacción de los operarios, desechos y numeroso dimensiones de pérdidas por malas decisiones que sufrían las empresas. A través de los cuales su inclinación es surgir los niveles de productividad mediante la aplicación de tácticas y técnicas de la ingeniera industrial. Por su parte el representante de la escuela fue el ingeniero

estadounidense Frederick Taylor enfatizando en su libro titulado Principios de la Administración Científica. Dichos principios se basan en la organización racional del trabajo y estos son: principio de planeación, preparación, control y ejecución. Con la afirmación anterior mencionadas destacamos que la administración como sabiduría rebusca dar soluciones apropiados y eficientes a las necesidades de las compañías ,empleando los principios fundamentales de las administración científica, con la finalidad de realizar objetivamente las funciones de trabajo de una forma enérgico y eficaz , adquiriendo productividad y sobrevivencia de la sociedad en un mercado tan competitivo como lo era en esa época y en la que observamos también actualmente se puede sobreponer de acuerdo a las requisitos de cada empresa (Taylor citado en Chiavenato,2014).

La teoría de la administración científica genera soluciones oportunas y eficaces a la problemática de una mala gestión de análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica. Esta teoría busca eliminar los desperdicios a la hora de realizar la entrega de pedidos al cliente final. Por lo tanto, resulta así mismo interesante la aplicación del método científico a los procesos administrativos de la droguería debido a que ayudaría a eliminar las devoluciones de los pedidos y las pérdidas que a futuro puede sufrir la industria. Por lo cual, la Teoría de Taylor optimiza las actividades y procedimientos de cadena de suministro de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, para alcanzar a llegar la optimización de recursos. Así Taylor plantea objetivos, por lo cual se tiene que aplicar los métodos científicos de investigación, para establecer los procesos y tener un mejor control en la entrega de los pedidos.

### **Teoría de Sistemas**

La teoría de sistemas, se infiere que la empresa u organización es como un todo formado por partes que se interrelacionan o interconectan entre sí para lograr su objetivo principal. Esta teoría se basa en un enfoque científico como, por ejemplo: un conjunto de células que forman un tejido; conjuntos de tejidos que forman un órgano, órganos que forman un sistema o aparato determinado para desempeñar una función específica. Por lo cual, esta teoría determina a la organización como un conjunto de departamentos, órganos, estructuras que une una función de una organización en común. Además, de visualizar a la empresa como un sistema abierto, es

decir, que se interrelaciona con su entorno o grupos interés. Lo cual, es un factor determinante y fundamental de las organizaciones actuales dentro de un mundo globalizado y competitivo (Bertalanfly,citado en Krep, 2016).

Esta teoría se implementará en la tesis de investigación debida que es un elemento vital para el departamento y las áreas de gestión con sus determinadas funciones para lograr objetivos en común o específico, como es la gestión de logística de almacenes e insumos dentro de una empresa. Es decir, enfatiza la supervivencia de una organización mediante la suma total de sus estructuras mediante sus procedimientos respectivos. De esta, manera esta teoría es de suma importancia debido a que nos permitirá formular pasos para llevar acabo ciertas y determinadas acciones de una manera ordenada y concisa, lo que nos evitará futuros errores.

### **Teoría de Matemáticas**

La teoría de matemáticas sujeta a descifrar problemas administrativos, se entiende también como investigación de operaciones. Si bien es cierto la teoría de matemáticas no es propiamente una corriente (como la teoría clásica o de las relaciones humanas), en la cual es un estilo en la que encontramos a diversos autores tratando de profundizar el desarrollo de decisión y lo negocian de forma lógica y equitativa. Se manifiestan mediante un planteamiento cuantitativo, determinística y dialectico y está enfocada en la administración de producción y servicios. En resumen, la teoría de matemáticas representa una perspectiva sumamente diversificada, es así que esta herramienta se ha convertido muy importante en el aérea de negocios para las organizaciones, tanto en lo que se refiere en las aplicaciones y las soluciones operacionales como las estrategias (Ludwig citado en Chiavenato,2006).

Dentro de esta perspectiva la teoría de matemática aportara al trabajo de investigación, la obligación de calcular y determinar cuantitativa y objetivamente las acciones organizacionales de analizar la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica lima 2019. Hoy en día la teoría de matemáticas representa un importante campo en la teoría administrativa, es relevante para una toma de decisiones de una organización. Mientras tanto esta teoría muestra la posibilidad de aplicar modelos matemáticos que simule o proyecte entradas y salidas de las mercaderías a la hora del expendido de un pedido. Así de este modo la teoría ha permitido a las



organizaciones aplicar nuevas técnicas de planeación y control donde va resultar interesante para las áreas contabilidad, finanzas, logística etc. brindando un apoyo de toma de decisiones y simulaciones futuras que la empresa se esté proyectando.

### **Teoría de restricciones**

La teoría de restricciones es una ideología de la gestión empresarial y de la cadena de suministro y unas de las teorías con mayor efectividad y eficaz en la cadena de suministro si bien es cierto está involucrado en la preparación y distribución de un elemento para su venta. También es denominada como la teoría de limitaciones, esta técnica se basa en un sistema como un todo (una planta de producción, una cadena de suministro, una compañía etc.) queremos con ello significar que está formado por elemento interdependientes y, que al igual que una cadena, el procedimiento solo puede ser tan fuerte como su eslabón más débil. En cuanto la base de la teoría es ver el sistema como un todo, es por esta razón que la TDR se basa en detectar el cuello de botella y actuar sobre ella (Chapman, 2006).

Este aporte se aplicará en el trabajo de investigación debido que hoy en día las industrias farmacéuticas buscan eliminar esos cuellos de botella que nos les permite satisfacer al máximo la entrega de los pedidos a sus clientes. De este modo esta técnica se enfoca en ver a la organización como un sistema, resulta así mismo interesante al implementar esta teoría, se verá una mejora en el tiempo de entrega de los pedidos. Mientras tanto esta teoría es una filosofía de mejora continua que va permitir a las droguerías a mejorar su eslabón de la cadena de suministro, debido que las industrias comercializadoras cuentan con una cadena menos elaborada, ya que solo deben volver a transportar el producto hasta el sitio de comercio. Esta teoría le va a permitir llevar mejor la optimización de sus recursos de la cadena de suministro y transporte, que a su vez va minimizar reducir las devoluciones de pedidos, eficiencia en la toma de los inventarios, en este sentido se percibe comenzar a mejorar las entregas más rápido, y permitirá a tomar mejores decisiones más adelante, a la hora de invertir en nuevos equipamientos y tecnologías.

## 2.2 Antecedentes

### Internacionales

Castro (2009) realizó un estudio sobre el *Análisis de los procedimientos de distribución de una representación farmacéutica y propuesta de mejora Mediante la cadena de valor en el grupo Difare*, con el objetivo general que es crear bases y establecer normas y procedimientos en el desarrollo de posicionamiento de una representación farmacéutica en el mercado, ahorrando tiempo y dinero. Vista de esta forma a la relación a la problemática expuesta se hace énfasis a las constantes quejas que recibe la compañía por parte de sus clientes, éstas evidencias han generado problemas en los retrasos en la entrega de las mercaderías, devolución de los pedidos, e inclusive pérdida de clientes, este estudio se desarrolla mediante la metodología del método científico, deductivo e inductivo, se manifiesta como resultado de encontrar inadecuados procesos de distribución y la no expansión de la marca que incurren en la imagen y calidad del servicio provocando retrasos en las entregas, lo que incrementan los costos de distribución.

Se justifica mediante el estudio de la cadena de valor y por la táctica de las cinco fuerzas de Porter, por consiguiente, las variables anteriormente mencionadas representan parte importante de los ingresos de empresa. Difare representa un 60% en el mercado farmacéutico como proveedor a todos los establecimientos farmacéuticos. Dentro de este marco, está la calidad en el servicio, donde el cliente final percibe que sus pedidos que realizan no le llegan tal conforme como ellos lo solicitan. Hoy en día las industrias farmacéuticas, en particular de las droguerías farmacéuticas requieren día a día ofrecer nuevos productos y servicios al consumidor no solo por la alta competencia que existe en los negocios, sino por la demanda que existe que tiene el consumidor tanto del producto y del servicio antes de tomar una decisión de compra.

Domingos (2016) desarrollo un estudio sobre *la Estructura de la tecnología de información para la gestión de la demanda Cadena de Suministro Farmacéutico*, con el propósito de identificar los requisitos que deben ser atendidos para optimizar los procesos de gestión de la demanda, Teniendo en cuenta que en la actualidad la tecnología es muy relevante para toda organización. Este artículo adopta el estudio exploratorio como método de investigación y es de enfoque cualitativo, Las referencias fueron recaudadas por medio de diálogos semiestructuradas en donde participaron 32 informantes. Trayendo consigo un

productor de medicamentos genéricos y su distribuidor principal. Tras estas informaciones recolectadas resulta que la compañía farmacéutica en Brasil padece de retrasos en la entrega de medicamentos por el distribuidor, lo cual conlleva pedidos de ingreso para las farmacias y droguerías, Requieren disponibilidad de información, Falta de integración entre el fabricante y distribuidor de sistemas ERP, pedidos reenviados con errores, discrepancia en los inventarios, retrasos en la producción, en el tiempo de entrega. Debido que el cliente generalmente no espera la disponibilidad del producto y a raíz de estas consecuencias el consumidor busca satisfacer sus necesidades en otro lugar en donde le puedan atender lo más pronto posible. Se llega a conclusión de implementar una estructura de TI proyectada que consiste de dos elementos. Se relaciona con la infraestructura, para permitir la interoperabilidad de datos y sistemas de diferentes socios de la CS. Para ello, se consideraron entornos de trabajo virtualización de infraestructura (computación en nube) como una solución. La elección es basada en el hecho de que las empresas que participan en la CS tienen entornos de TI a medida para sus necesidades, y la elección sería una inversión de tiempo y el desarrollo de una solución específica para cada socio de integración.

Rey Costa ( 2017) presentó en su trabajo de investigación el *análisis de la colaboración en la cadena de suministros de la industria farmacéutica en el eslabón proveedor-cliente*. Este trabajo tiene como objetivo analizar la colaboración, en la CS de una empresa multinacional de una compañía farmacéutica, asignada en Río de Janeiro. Con la complejidad de la SCM (gestión de la cadena de suministro) la industria farmacéutica y el aumento del nivel de servicio demandado por el consumidor, las sociedades pasaron a utilizar prácticas para gestionar mejor su cadena de suministros. Una de estas prácticas es a partir de la colaboración entre los eslabones de la cadena y las herramientas de colaboración. Para ello, se utilizó una investigación cualitativa a partir de entrevistas semiestructuradas en áreas de la empresa estudiada. Por medio de estos análisis, fue posible concluir que hay características de cooperación en esta cadena de suministros, sin embargo, los procesos pueden ser ajustados para hacer más fuerte la relación proveedor-cliente. Como resultado la empresa X, no tiene procesos flexibles lo suficiente para atender a los pedidos de sus clientes, baja tecnología del proceso de fabricación, Necesidad de garantizar la calidad de los productos finales, Uso intensivo de recursos para las operaciones,

Corto plazo de validez del producto, y, por último, alto índice de desperdicios generados. El estudio sugiere mejoras, como el rediseño de procesos, una mayor integración entre el proveedor y el cliente, y la implementación de una herramienta de colaboración para que la cadena de suministros pueda llegar a ser más colaborativa, incluyen la adopción del proceso de IBP, la utilización de tecnologías de EDI y el estrechamiento de la relación productor-cliente.

Pereira (2018) quien investigó en su trabajo de investigación sobre *Análisis logística de la entrega de medicamentos en una red de farmacia*. Este estudio tiene como objetivo demostrar una exploración precisa de los procesos logísticos de entrega de medicamentos mapeados desde la solicitud del cliente en la central de pedidos hasta la liberación para entrega en el local informado por el cliente. para esta indagación se utilizó la metodología del enfoque cualitativo con un método inductivo, por lo tanto, el mapeo se hizo de modo que en el análisis se asocia a un sistema de modelado y simulación discreta correlacionada entre sí, Se utilizó la herramienta Anylogi, software de simulación multi-método basado en eventos discretos, agentes y sistemas dinámicos. El escenario que contextualiza la construcción de este estudio remite preocupación por la satisfacción del cliente, así como la gestión de procesos. Falta de un procedimiento operacional estándar para chequeo de las etapas de atención para el sector de tele venta, retrasos en las colectas o el exceso de entregas para cada entregador. El análisis de las fases del proceso consiste en encontrar los cuellos de botella de servicios y eliminarlos de forma que atienda la necesidad de la empresa y de todos los involucrados, así como la percepción del cliente final que está preocupado sólo que le entreguen a tiempo su pedido realizado en la central, tal en cuanto a la forma y calidad que el producto llegó a su destino según lo acordado. Por último, como resultados obtenidos se ha mejorado los procesos utilizando las herramientas necesarias en una red de farmacia en la central de entregas reduciendo el tiempo de entrega y las entregas por alguna divergencia de informaciones.

Carrillo y Franky (2015) en su estudio de exploración hacen mención al *modelo SCLLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube*. En este artículo se ejecuta la licitación de un nuevo modelo y su correspondiente soporte Informático para la operación del flujo de pedido en Pymes denominado SCLLOUDPY, que presenta alternativas para superar los problemas de

los modelos tradicionales secuenciales utilizando herramientas de software libre y adoptando el modo de Computación en la Nube. Se muestra también un análisis de la validación que permitió verificar el desempeño y las mejoras en tiempos de ejecución logradas con respecto a los procesos tradicionales. En el análisis de operaciones en las empresas de manufactura y de servicios, la cadena de suministro es considerada como la base para el diseño de procesos. Se conforma por una serie de pasos (eslabones) que permiten ejecutar las acciones necesarias para satisfacer al cliente y presenta las siguientes características. Información restringida debido a poca confianza entre los socios, flujos sensibles al riesgo. Esto genera diversos problemas en el proceso siendo los más representativos.

### **Nacionales**

Mostacero (2018) en su tesis titulado *gestión del almacén y el canal de distribución para reducir el costo de las devoluciones en la empresa farmacéutica Eurofarma Perú s.a.c.* con el objetivo de determinar el impacto de la Gestión de almacén y el canal de distribución en los costos de las devoluciones en los laboratorios farmacéuticos. Esta idea de búsqueda se argumentó en la empresa debido a que persisten los obstáculos de altos costos de devoluciones de los pedidos en el sector de logística. De este modo se elaboró un diagnóstico, básicamente en el área de provisión de transporte. Alertando que los primordiales conflictos que elevan el costo de devoluciones de los pedidos son: la penuria de la clasificación apropiada de los Ítems, el déficit formación del operario en el almacén, la escasez en la inspección y persecución de los despachos diarios, la insuficiencia de un proceso para el traslado apropiados de productos farmacéuticos y por último el retraso en la entrega de los bienes o servicios por falta de mantenimiento al transporte. Sobres la base de los problemas mencionados anteriormente se llega a la conclusión de desarrollar la mejora en la gestión del Almacén y la cadena de suministro, de esta manera para disminuir los costos de reposición en la compañía. Al mismo tiempo se procede realizar la clasificación del ABC de los productos críticos de devoluciones, también de este modo se realiza programas de capacitación al personal del operador logístico para control de despachos, y por último se desarrolla procedimientos para el transporte adecuado de los productos farmacéuticos.

Pereda y Zuta (2018) en su trabajo de investigación sobre *la Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y Selección de personal, abastecimiento y almacenamiento en una empresa de droguería en el mercado farmacéutico*, para lo lograr la elaboración y desarrollo de propuestas para la mejora de procesos en una empresa dedica a la importación, comercialización y distribución de productos farmacéuticos .como se puede inferir en este estudio de investigación trata sobre los deficiencias que tiene una empresa farmacéutica a la hora de importar sus productos farmacéuticos. Atendiendo a estas consideraciones la compañía busca brindar un mejor servicio para sus clientes. Dentro de este marco se propone utilizar algunas de las herramientas de la Metodología 5S, documentación de procesos, indicadores de gestión, entre otros. Se realizó para medir la eficiencia y determinar las posibles desviaciones que pueden afectar a la calidad de servicio e inversión innecesaria para el negocio. Visto de esta forma, esté trabajo de investigación llega a la terminación de implementar un software ERP es importante para integrar todos los procesos debido a ello que en la actualidad no cumple las exigencias de las actividades que realiza la organización generando retrasos y Tiempos innecesarios en entrega de sus pedidos.

Manihuari (2017) en su tesis de estudio *titulado Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L.* para lograr una buena gestión de almacenamiento, qué consiste en certificar el suministro continuo para asegurar la operatividad empresarial, de este modo, la metodología que se aplica en este estudio es cualitativa porque se utilizó la recolección de datos sin valor numérica para descubrir o afirmar preguntas de indagación en el proceso de interpretación, dicha investigación es de diseño transversal ya que en el estudio se va utilizar un solo instrumento en cual se pretende obtener la información necesaria, en donde la población los constituyen los colaboradores de la compañía, así de esta manera la técnica que se utilizó en el presenté estudio fue las encuestas ,a lo cual también se realizó el estudio caso que está basado el análisis documental en la cual esta afectadas en la fuente de información aportadas por la empresa. Las falencias que presenta la organización es que el colaborador no conoce las ubicaciones de los productos, en el cual esto conlleva a un retraso en la entrega de los pedidos, otro de los inconvenientes es que la empresa no cuenta con un espacio suficiente, cualquier espacio o esquina es bueno para dejar las cajas, falta una organización en el almacén, los empleados no tienen un compromiso con la empresa. Los resultados obtenidos, es que no existe

eficiente gestión en los almacenes de la farmacia. En la cual se llega a la conclusión que la farmacia no tiene un eficiente almacenamiento de sus productos, en cuanto al personal, no están bien capacitado para cumplir sus labores diariamente, por no tener las herramientas necesarias. En todas las preguntas realizadas a los colaboradores de empresa, la mitad está de acuerdo al decir que, si tiene un buen almacenamiento, pero la otra mitad está en desacuerdo, se debe llegar a un acuerdo al 100% para que los trabajadores estén bien con dichas gestiones y puedan dan mejores resultados.

Chamorro, Díaz, Fuentes y Lovo (2018) en su trabajo de estudio sobre *la Política de inventarios máximos y mínimos en cadena de suministro multinivel en una empresa de distribución farmacéutica*. Este trabajo se desarrolló bajo un estudio de caso en una entidad distribuidora de productos farmacéuticos. El procedimiento logístico de la empresa está compuesto por un centro de distribución que abastece a seis sucursales, con una cartera de clientes minoristas y mayoristas, manteniendo un portafolio de más de 2100 productos activos. El proyecto central fue examinar el comportamiento de las ventas de las mercancías, En este artículo la estrategia de inventarios es evaluada mediante los indicadores de nivel de servicio y rotación de inventarios. En lo cual se llega a la solución que viene desde las teorías de comparar con las soluciones insuperables y cercanas a la óptima que los métodos de optimización que incluyen en esta fase estudiada, pero están limitados a algoritmos de búsqueda de tabú y investigación dispersas. Los resultados concernientes al desempeño del nivel de servicio de la política de pedidos estándar máximos y mínimos se muestran que aún son deficientes de esta manera los niveles de servicio obtenidos en la simulación para esta política son ascendentes al 99%. Estos datos indican que la política de pedidos estándar máximos y mínimos puede ser utilizada en un sistema de una bodega y puntos de venta asegurando un nivel de servicio real igual o superior al nivel de servicio teórico definido por la gerencia al momento de calcular el inventario de seguridad. El desarrollo de este trabajo ha consistido en la propuesta de un modelo de reabastecimiento de inventario que permita crear condiciones flexibles de abastecimiento. Para tal fin la técnica propuesta fue la política de inventario de pedidos estándar máximos y mínimos, la cual fue sometida a controles de optimización para valorar su rendimiento y resultados.

Campos (2018) en su tesis que llevó como *Título sobre los mecanismos de control interno en el almacén de farmacia en el Perú*. La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú y de la red de Inka-farma. El estudio se desarrolló con el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental, se va ejecutar un análisis descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Al mismo tiempo se usó la técnica de encuesta - entrevista y como instrumento un cuestionario pre estructurado, dirigido al encargado de la farmacia de estudio, visto de esta forma se obtuvieron como principales resultados los siguientes: en donde la Farmacia Inka-farma, forma parte de la cadena de farmacias a nivel nacional, cuenta con manual MOF Y manual de políticas y procedimientos que guían la labor que cada trabajador debe realizar. Así de esta manera la red cuenta con una autorización, también está en regla con la licencia de funcionamiento vigente, en cumplimiento de las normas de control interno, mayormente el químico farmacéutico, quien mantiene ordenados y organizados los medicamentos por marcas, para una mejor ubicación y esmero para los consumidores. Si bien es cierto la temperatura del almacén es condicionada para la conservación de los medicamentos. La sede central de Lima de acuerdo a las informaciones y exigencias que indica el software integrado con el que cuentan y que reporta los productos que se van agotando, y finalmente se llega a la conclusión que según Campos determinó que las redes de cadenas no cuentan con un manual de procedimientos, lo que ocasiona que no exista un control permanente; así como también manifiesta Campos. Quienes llegaron a la conclusión que existen farmacias que padecen de deficiencias en el sistema de control interno.



## **2.3 Marco conceptual**

### **Entrega de pedidos**

La entrega de pedidos está relacionada con las implicaciones de la cadena de suministro y la logística ambos vienen de la mano, de esta manera los factores que influyen en una toma de pedidos a un proveedor son: el precio, la calidad, la entrega, la flexibilidad, y el servicio de valor añadido. Estos elementos son vitales para el despacho de un pedido o servicio. Por ende, hay que tener en cuenta, y según se ha visto que los factores que aportan valor al cliente van cambiando con el tiempo, y de esta manera un factor generado con el tiempo, puede pasar a ser un factor calificador (De la Peña, 2016).

Referido a lo mencionado, este concepto aportaría para la investigación del tema sobre una mejor manera de realizar la entrega de pedido de un producto o servicio. Siempre en cuando, teniendo en cuenta los factores que implica en el despacho de un pedido. En este sentido se comprende que los factores son vitales para el expendido de un pedido. De esta manera este aporte es de suma importancia para la gestión administrativa y la toma de decisiones hacia los recursos para un producto o servicio final. Dentro de este orden de ideas se sustenta que este análisis es importante y por estas razones toda empresa debe tener un plan de sus funciones administrativas para lograr un manejo adecuado de los recursos.

La gestión de despachos y repartición se lleva a cabo desde la entrada hasta la concesión y recaudación final de los pedidos. De esta manera haciendo seguimiento a estas actividades es parte de la cadena de logística y de las estrategias de todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de las mercancías desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final (Soret los Santos, 2006).

Teniendo en cuentas estas consideraciones, de este modo, este concepto nos aportaría para la aplicación de la investigación, de disponer una capacidad de almacenamiento adecuado para el aprovisionamiento de los pedidos, y así de esta manera realizar un adecuado orden de entrega de pedidos, cumpliendo con el parámetro establecidos por la identidad que lo controlan. Dentro de este concepto también podemos aplicar el ABC, que es una herramienta que permite

tener un almacenamiento con orden y optimizar el espacio, para tener un mejor resultado a la hora de realizar la entrega de los pedidos a los clientes.

Si bien es cierto los bienes /servicios se deben transportar desde el punto que se cultivan, se extraen o se manufacturan. se indica así mismo una planificación del tiempo de entrega de un pedido Just in time. De este modo mantener un inventario en una cantidad mínima y suficiente (Leenders Flynn, 2011).

Visto de esta manera, este concepto según Leenders propone realizar la entrega de pedidos empujando la herramienta Just in time cuando el cliente lo necesite y en el momento que lo necesite y la cantidad que lo necesite, de esta forma cuando mayor sea el stock mayor será la inversión, mayor será el espacio del almacén requerido y mayores serán el coste de gestión de stock para la droguería farmacéuticas. De este modo influirá una demanda de proveedores y más clientes. Así las droguerías farmacéuticas priorizaran sus envíos a tiempo para sus clientes.

Actualmente el desarrollando de las demandas de los compradores en el mercado, han incrementado la competitividad de las industrias, en lo cual conlleva que en aquellos sectores más competitivos ya no basta en colocar un producto en una caja de cartón, por ende, ahora la compañía debe cuidar más su packing a la hora de sus procesos para fidelizar a sus clientes (Campo, 2015).

Este concepto es de suma importancia para el proyecto de investigación debido que los consumidores son eje primordial para que una empresa tenga rentabilidad, es por esta razón que la droguería farmacéutica a la hora de realizar el expendido de sus productos debe estar bien embalado y al gusto del cliente. Este conocimiento se infiere obligatorio en el área operativa y en la entrega de pedidos, en donde se involucra al área de contabilidad debido al flujo de las órdenes de compra, es una parte fundamental del funcionamiento total de una empresa. Así de manera se sigue un flujograma de envíos de los pedidos y en cuanto tiempo se va realizar dicho envío. Siempre teniendo en cuenta el empaque, el embalaje, etc.

En un sistema de operaciones y la entrega de pedidos debemos tener cuidado a la hora de embalar los productos ya que estos son la imagen de calidad de la empresa (Woll, 2003).

Es también relevante este concepto sobre el área operativa y la entrega de pedidos, de esta manera se implementará en la investigación suscitada, debido que es de gran ayuda para las industrias farmacéuticas debido que estas compañías están constantemente realizando la entrega de pedidos de productos farmacéutico y tienen que llevar una orden de compra para su entrega a dichos establecimientos. De esta manera se lleva una cadena de suministro adecuado, y la logística junto a ello, así tener un resultado óptimo en la entrega de los pedidos, y no tener muchas devoluciones de los productos.

### **Orden de Compra**

También conocida como nota de pedido o solicitud de compra, es un documento emitido por el interesado para solicitar mercancías al proveedor, así de esta manera va detallada la cantidad a comprar, el tipo de un bien o servicio, en donde también se va a negociar el precio y las condiciones de pago. Finalmente, el vendedor deberá conservar el documento original y el comprador el duplicado (Lacalle, 2014).

A este respecto una orden de compra es de suma importancia para las industrias farmacéuticas, en este estudio se va tener en cuenta este documento debido que es valiosa para detallar las cantidades de mercancías que se está entregando, la forma farmacéutica del producto, si es de marca o genérico, manifestar además el laboratorio fabricante. Dicho de esta manera es ventajosa para la organización para saber el tipo y cantidad de gastos, tal es el caso para el vendedor poder preparar el recado y proceder a realizar la factura en caso de aceptar la solicitud. Sin embargo, cuando el proveedor acepta la orden de compra existe inmediatamente un contrato en las dos partes. En este sentido se comprende que todos los artículos comprados por una compañía deben estar acompañadas por las órdenes de compra, sucede pues que se enumeran en serie con el fin de suministrar el control de su uso.

## **Logística**

La logística es la parte principal de la cadena de abastecimiento que se encarga de gestionar, planificar, verificar, controlar, así de este modo implementar el flujo eficiente y efectivamente los procesos para entregar, almacenar, entre otras actividades que se enfocan en el producto o servicio a realizarse. Desde un punto de origen hasta el sitio de consumo, para satisfacer las necesidades del usuario. Cabe resaltar que la logística tuvo sus orígenes en el arte de la guerra o militar. Es aquella rama del conocimiento del saber que negocian la adquisición, de aprovisionamiento y cuidado del equipo, así como el desplazamiento del personal, servicios de soporte y del resto de las tareas vinculadas con ellos. Queremos con ello significar que en el ámbito empresarial sucede que podría garantizar que la Logística comprende todas aquellas actividades enlazadas con el traslado y almacenamiento de los bienes entre el espacio de adquisición y sus localizaciones de destino (Muñoz, 2005).

La Logística está centrada en los productos ofrecidos al consumidor, es decir, tomar mayor importancia en cada insumo que es expuesto al cliente, este flujo está con el objetivo de poder proveer al cliente productos o servicios con la cantidad solicitada como también con las condiciones exigidas, detrás de la planificación y el almacenamiento de bienes que realiza la empresa evitando así productos en stock y generando satisfacción a los consumidores.

## **Almacén**

Se define como un alojamiento de bienes dentro de la cadena de suministros. Fundamentalmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y contrastar los bienes de activos fijos de la empresa Según Anaya (2008) conceptualiza: “Un almacén es una dimensión planificada para la disposición y ejecución eficiente de los artículos y mercancías”(p.23).

De acuerdo con el autor es un espacio de almacenamiento de bienes en stock de una empresa, el cual conlleva diferentes normas de cuidado para un correcto proceso hasta llegar a un producto terminado para el cliente.

## **Kardex**

Refiere al control de bienes contables manejado de manera parcial, como se señala el inventario es la revisión de todos los productos y registros de materia primas o intereses que posee la empresa, siendo las cosas así resulta claro que todo inventario en formando por un stock, que al mismo tiempo se hace necesario probablemente para la futura venta así de este modo proporcione beneficios a la organización (Meana, 2017).

Es un control implementado estratégicamente para llevar un correcto manejo de materias primas, materiales en proceso, insumos, repuestos y lograr condiciones deseadas evitando el incremento de pérdidas de productos como de ventas que afecten gran parte de la empresa.

## **Clasificación ABC**

Es una metodología de segmentación de productos de acuerdo a criterios preestablecidos, es una técnica de clasificación frecuentemente utilizado en la gestión de inventarios, para segmentar las referencias de bienes en el almacén según su importancia en tres categorías (A, B, C) y basándose en el principio de Pareto o regla 80/20, esta clasificación ayuda a tomar decisiones y priorizar los recursos de almacén hacia los productos que más rotación tienen en los objetivos globales (los del grupo A), en lugar de focalizar esfuerzos y recursos por igual a todos los productos, lo que resulta contraproducente con el artículo de menor importancia (grupo C) (Ruíz de la Parte, 2016).

El análisis ABC consiste en aplicar el principio de Pareto o también conocida con la regla 80/20 para segmentar entidades (productos, clientes, proveedores, etc.). Mayormente se implementa en el área del almacén aunque de esta manera también se puede aplicar en diferentes criterios (según cada almacén y los tipos de mercancías que se maneja). La distribuidora farmacéutica utilizará esta herramienta, por ejemplo los medicamentos de categoría A, serían los indicados para las mejores zonas del almacén y los más próximos en el área de preparación de pedidos debido a que tienen una alta rotación, deberían ser sometidos a un estricto control de inventario. Mientras que las medicinas de categoría B estarían en la zona intermedia entre A y B, un aspecto importante de esta clase es la monitorización de una potencial evolución hacia la clase A, y por último los medicamentos de categoría C estarían almacenados en zonas

menos óptimas del almacén focalizando en minimizar el aprovechamiento del espacio, como los pasadillos elevados. En lo cual consiste en tener una sola unidad disponible y realizar un orden solo cuando se ha verificado la venta real. Por lo cual esta clasificación le ayudara a la compañía a mejorar en las medidas de control interno de inventario, si lo aplica correctamente le puede permitir mantener el mínimo de capital invertido en stock, entre muchos beneficios más para la organización.

### **Buenas Prácticas de Almacenamiento:**

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento son un conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan o distribuyen productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características óptimas durante el proceso de almacenamiento, especialmente de aquellos productos que requieren condiciones especiales para su conservación (Castellana, 2015).

Es por esta razón que todos los almacenes de todas las compañías deben disponer de locales, instalaciones y equipos adecuados para garantizar la conservación y distribución de los medicamentos, así de esta manera también se incluye el transporte hasta el cliente final.

## **2.4 Empresa**

### **2.4.1 Descripción de la empresa**

Las droguerías peruanas son empresas distribuidoras de productos farmacéuticos, dedicadas a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos para el consumo de ser humano, con los mejores estándares de calidad de servicios, y respaldados por los mejores proveedores.

**Misión**

Se enfocan en desarrollar sus operaciones logísticas con mayor rapidez, flexibilidad, difundiendo valor para la empresa, de esta manera ser reconocidos en el mercado peruano farmacéutico en la distribución y comercialización productos sanitarios de calidad contando con un personal adecuado y motivado.

**Visión**

Se enfocan a ser una empresa líder en las industrias farmacéuticas tanto a nivel nacional como internacional, mejorando sus operaciones logísticas con las mejores tecnologías, así de esta manera trabajan diariamente para ser considerados unos de los mejores lugares para trabajar.

**2.4.2 Marco legal de la empresa****Droguería Farmacéutica:**

La empresa se encuentra reconocida como persona jurídica, tipo de contribuyente empresa individual de responsabilidad limitada, fecha que inicia sus actividades es el 14/04/15, bajo la ley general de conformidad (ley N°29459), ley de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, lo cual está señalado en el artículo 21° que “los establecimientos dedicados a la fabricación, importación, exportación, almacenamiento, distribución, dispensación y expendido de los productos considerados en la presente ley requieren de autorización sanitaria previa para su funcionamiento. Por lo tanto, la autoridad legal la tiene el Gerente General de la empresa quien cumple las obligaciones de delegar la gestión y la operación de la compañía.

**2.4.3 Actividad económica de la empresa**

La empresa tiene por objeto de dedicarse a la comercialización de medicinas en toda su especialidad, al por mayor y menor y otros con productos relacionados.

#### **2.4.4 Proyectos actuales**

Las industrias farmacéuticas con una proyección con más setenta años de experiencia en el rubro farmacéutico, buscan que todas las droguerías distribuidoras de sus productos tengan una responsabilidad social ante la sociedad, brindando salud y bienestar a las personas. La presente investigación se centra más en la gestión de las personas porque gracias a ellos las empresas llegaron a consolidar su posicionamiento en el mercado nacional.

#### **2.4.5 Perspectiva empresarial**

Las droguerías farmacéuticas vienen persiguiendo el lanzamiento de nuevas marcas y patentes y alianzas con las industrias farmacéuticas más grandes del Perú. Así de esta manera realizar alianzas estratégicas con los laboratorios farmacéuticos potenciales para la distribución de sus productos.



**CAPÍTULO III**  
**MÉTODO**

### **3.1 Método**

#### **Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo es inductivo debido que los investigadores desarrollan conceptos que se basan en una lógica y proceso. Por ejemplo, explorar y describir los conceptos que se seleccionó, a raíz de esto se va generar perspectivas en el escenario de las teorías. De este modo los inventores siguen un plan de investigación flexible, Es por ello que el indagador examina a las personas en su entorno de su pasado y en las situaciones en las que se hallan. Para tal efecto la investigación cualitativa en otras palabras es holística. Como señalamos la metodología cualitativa estudian y analizan los objetivos existentes y sometidos a legalidad generales. Mientras tanto las cualitativas a este respecto eligen la entrevista abierta y la observación directa, de esta manera los investigadores dan énfasis y validez de su investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

De acuerdo a los requerimientos en el proyecto de investigación se va aplicara el enfoque cualitativo, según el estudio que se está llevando en la organización. Explicará además los datos descriptivos con las propias palabras de las personas habladas y escritas, de esta manera este enfoque está constituido por técnicas, en cual va a permitir al entrevistador estudiar el contexto del pasado y presente de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica. Permitiéndole así al entrevistador recolectar datos relevantes para lograr una perspectiva más general del cuello de botella que se está tratando, a este respecto esperando que cambie durante el proceso. Y ser interpretado hacia el objeto estudiado.

#### **Método Inductivo**

Si bien es cierto el método inductivo se utiliza en la ciencia experimental, se basa en enunciados singulares o particulares de los hechos a estudiar, en lo esencial en las descripciones de los resultados de la observación o experiencias basadas en hechos reales o vividas por el protagonista. De esta manera se plantean la hipótesis o teorías. En este análisis vamos a obtener conclusiones en la cual explican las relaciones con los fenómenos estudiados. Dentro de este marco los componentes más importantes del método inductivo son: la observación directa de

los fenómenos, la experimentación, el estudio de las relaciones que existen entre ellos (Bernal, 2006).

La presente investigación vamos a tomar de referencia el método inductivo para analizar la entrega de pedidos de una droguería farmacéutica, debido que estas parten de hecho particulares y singulares, así de esta manera llegar a las conclusiones de dichas informalidades que presenta dicha investigación, por la mala gestión o decisiones que no están detalladas en un MOF. Este método ha sido muy efectivo a lo largo de la historia, de estas evidencias anteriores, el procedimiento inductivo ha sido considerado válido único para generar conocimientos inductivos. Para poder llevar a cabo a este estudio por medio de este método, es necesario seguir estos cuatro pasos que describiremos y será de gran relevancia para la investigación del caso:

- Primero, la observación y registro de los sucesos. En este primer paso vamos a tabular cada hecho en singular y a partir de ellos será que podamos avanzar.
- En segundo lugar, vamos a clasificar y a estudiar todos los datos recaudados.
- En tercer lugar, a partir de esos datos elaboraremos una teoría o una hipótesis con la que explicaremos ese suceso que nos dedicamos a estudiar. Siguiendo, debemos realizar una derivación inductiva a partir de los hechos que se recolectaron.
- El último paso es realizar un experimento acerca de lo planteado para poder demostrar con hechos nuestra teoría.

### **Estudio de caso**

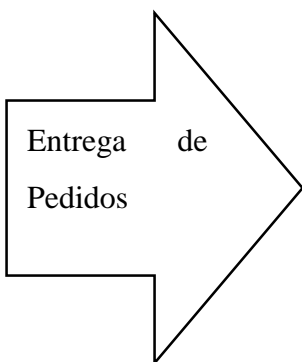
El estudio de caso desde la perspectiva más general es de realizar un estudio minucioso con profundidad de analizar una entidad de lo particular, lo singular, lo exclusivo sobre la investigación de un estudio. Al comparar estas evidencias de estudio vamos a contar con marcos de referencias teóricas, así mismo están relacionados con los temas coherentes que lo guían, por lo tanto, en este caso es necesario analizar e interpretar la información recolectada. Por otra parte, también se puede definir el estudio de caso como una estrategia pedagógica de aprendizaje, partiendo del supuesto anterior, por lo cual consiste en presentar al estudiante una información sobre una situación real de un caso (una organización, empresa, grupo o persona) para su respectivo análisis e interpretación de los datos recolectados (Augusto, 2006).

En la presente investigación se utilizará el estudio de caso, debido a que este estudio tiene en particularidad y la complejidad de un caso con el objetivo de llegar a comprender su actividad de cada participante en esta investigación. Como es el caso del análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica. Este estudio nos permite relacionarnos con las entregas de pedidos. Comprender como dichas tareas son ejecutadas y como afectan la efectividad de cada área. De este modo, esta exploración admitirá la corroboración de los resultados y de los procesos, Identificando actividades claves y eliminando los errores. Como resultado de las consideraciones señaladas anteriormente el estudio permitirá validar los resultados de la compañía.

### 3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

**Tabla 1**

*Matriz construcción de categoría problema*



Los despachos de los pedidos es un proceso que se ejecutan mediante una orden de salida para su distribución y almacenamiento de productos. Se realiza mediante una orden de compra, que es un documento emitido por el emisor (proveedor) a otra, para solicitar un producto/servicio, el documento debe detallar la cantidad a comprar, el tipo de producto, precio, las condiciones de pago y la forma de entrega.

**Tabla 2***Matriz de Categorización de entrega de pedidos*

<b>Sub Categoría</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Orden de Compra</b>	Producto/Servicio Cantidad o Detalle Precio Condiciones de pago
<b>Logística</b>	Abastecimiento y compra Inventario Trasporte y distribución
<b>Almacén</b>	Recepción de mercadería Almacenaje y custodia Preparación de pedidos y Consolidación de cargas
<b>Kardéx</b>	Sistemas de envase y embalaje Control constante de inventario Movimiento de los ingresos y salidas de las mercancías

### **3.3 unidades informantes**

Entendemos por unidades de informantes aquellas personas que ocupan un cargo en la estructura de las relaciones sociales en el estudio de caso que se va a tratar, para esta información tienen que ser personas que estén involucradas en el estudio de investigación, y que pueden participar como mediadores en la exploración. Si bien es cierto, tienen que ser personas mayores de edad, que asuman algún cargo de peso mayor. La unidad informante nos va permitir a esta investigación, adquirir información, a través de ellas vamos a tener datos relevantes de la entrega de pedidos de los productos farmacéuticos en una droguería Quintana Ruiz , C. (1996).

Mis unidades informantes para la aplicación de tesis vienen a ser:

**1. Gerente General:** es el dueño de la empresa, tiene 65 años edad es egresado y titulado de la universidad Federico Villareal, en la especialidad de Estomatología. Es el encargado de garantizar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades mínimas de sus empleados. Así mismo también administra los recursos económicos, financieros, patrimoniales y materiales de su empresa.

**2. Químico farmacéutico:** es el responsable del área de Dirección Técnica y de todas las acciones que ahí se realizan. Tiene laborando cuatro años en la empresa, tiene 35 años de edad, es titulada de la universidad nacional San Luis Gonzaga de ICA en la carrera Farmacia Y Bioquímica. Así mismos también es responsable ante DIGEMID de las labores que realiza la empresa, de acuerdo a lo establecido por la normatividad. De esta manera también Supervisa las condiciones de almacenamiento y la ubicación de productos de acuerdo a los requerimientos individuales de cada producto, el control adecuado de lotes y fechas de vencimiento. etc.

**3. Jefe de Compras y Logística:** es la persona encargada de planificar, programar, dirigir, ejecutar, evaluar, supervisar. Presta su servicio a las empresas por más de 10 años desde que esta se fundó. Tiene 36 años de edad, tiene estudios superiores en administración de empresas, persona idónea para llevar el control de las acciones relacionadas a las compras o adquisiciones de productos de compra local. Así de este modo también supervisa el seguimiento de la mercadería vendida o los productos entregados en consignación. Etc.

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **Entrevista**

Es la comunicación interpersonal establecida entre el emisor y el receptor de estudio a fin de obtener respuesta verbal a las incógnitas planteadas sobre el problema a exponer. Visto en esta forma, como se menciona en el artículo, la entrevista viene a ser una técnica en el cual consiste en reunir testimonios mediante una instrucción directa de acercamiento entre el entrevistador y radio receptor, por ello se hace necesario que el entrevistado responda a las cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretende estudiar para el entrevistador. Previamente en la investigación cualitativa, las primeras preguntas de la

entrevista son abiertas y se van ordenado conforme avanza el trabajo de campo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Según el estudio la entrevista en la investigación cualitativa, nos va a permitir recolectar una información detallada de la toma de pedidos en los almacenes de la droguería farmacéutica Cadena Farm, en donde el entrevistado relevante va ser el químico farmacéutico, debido a él está constantemente involucrado con el área. A este respecto esta persona debe poseer conocimientos en relación a las implicaciones, identificación con su trabajo, honestidad, confianza, etc. El entrevistador va a proceder a establecer las dichas preguntas de entrevista realizados por el mismos al receptor que es él químico farmacéutico. Por ello se hace necesario la actitud y el interés debe ser positivos para llegar a contribuir una plena identificación de los indicadores que se va a recopilar de dichas respuestas planteadas.

### **Guía de Entrevista**

De esta manera la guía de entrevista es claramente importante para el entrevistador, de tenerla elaborada previamente para entrevistar, cabría de preguntarse que la guía de entrevista es para que entrevistado tenga una serie de preguntas que le va realizar al protagonista, preguntas ya estructurados por él mismo, para que le sirva como control, lo cual estará determinada por su conocimiento por el tipo de candidato que va entrevistar (Acevedo Ibáñez & López M, 2007).

En la aplicación de la tesis vamos a hacer útil la guía de entrevista, debido que esta es un manual de preguntas claves elaboradas por el entrevistador, desde otra perspectiva los investigadores se guían de este documento en donde está estructurado las preguntas para realizar a los participantes, si bien es cierto la guía de entrevista sirve solamente para recordar al entrevistado lo que debe realizar a la hora de encuestar al protagonista.

### **3.5 Procedimiento**

Paso 1: solicitar permiso a la empresa.

Paso 2: aplicación de la entrevista a los informantes.

Paso 3: construcción de la base de datos obtenidos.

Paso 4: triangulación de los datos obtenidos.

Paso 5: uso de la herramienta de ATLAS. Ti 8 para la codificación de la información obtenida.

### **3.6 Análisis de datos**

#### **Triangulación de datos**

De acuerdo con el razonamiento que se ha venido realizando el análisis de triangulación de datos es una táctica para asegurar la perfección de la investigación cualitativa en ese mismo sentido es una forma de evidenciar y afirmar los resultados del estudio. En este propósito para tal efecto se trata de tener diversos datos de investigación y técnicas para recolectar la información necesaria. Esta herramienta consiste en la conexión de relacionar datos procedentes de distintas fuentes y de este modo que se refieran al mismo hecho. A manera de resumen final este método consiste en mezclar resultados obtenidos por diferentes y distintos instrumentos y observadores (Taylor & Bogdan, 1984).

Visto desde la perspectiva, la triangulación de datos es vital en la aportación de la tesis a investigar. Por lo tanto, para este estudio usaremos el programa de Atlas ti 8. De este modo este instrumento nos facilitara el análisis cualitativo del trabajo de exploración, sin duda va codificar toda la información recolectada a los entrevistados. Esta herramienta ayudara asociar códigos o etiquetas con fragmentos de texto. Dentro de este orden de ideas en nuestro análisis resaltaremos aquellos fragmentos que para nosotros son más relevantes.



**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS y DISCUSIÓN**

## **4.1 Descripción de resultados**

### **4.1.1 Según el objetivo específico 1**

#### **1. Análisis en las órdenes de compra vinculadas en las entregas de pedidos de una droguería farmacéutica, Lima 2019.**

Según los entrevistados sobre la pregunta realizada en la sub categoría de la orden de compra. Las tres partes coinciden que todas industrias farmacéuticas deben manejar una orden de compra, en lo cual, primeramente, se hace una proforma de la orden que se va a solicitar al proveedor, dentro de este orden de ideas el documento tiene que cumplir con las siguientes descripciones necesarias como la forma farmacéutica, cantidad, nombre comercial, denominación común internacional del medicamento, lote, laboratorio fabricante, precio, fecha de vencimiento, registro sanitario. Esto es coherente con la teoría de sistemas, debido que en este estudio nos formulan pasos para llevar a cabo cierta y determinadas acciones de una manera ordenada y concisa. En este sentido se comprende que deben tener stock adecuado, se trabajan de la mano con el área comercial en lo esencial.

Se considera que ocasionalmente pueden ocurrir errores en la preparación de los pedidos de un bien o servicio, para este error la empresa cuenta con un procedimiento para resolver este tipo de incidentes. se relaciona con la teoría de matemáticas, en este sentido se comprende que esta ciencia se preocupa en analizar los problemas y darle solución a ella. Se aclara también que las fechas de vencimiento de los productos deben ser superiores a dos años a la fecha actual para que pueda ser distribuido en el mercado nacional.

Según los entrevistados, las distribuidoras farmacéuticas deben tener un stock adecuado, lo cual se trabaja de mano con el área comercial. Por lo tanto, es coherente con la teoría de restricciones, debido a que, al tener existencias apropiados permiten cubrir la distribución necesaria para llevar a cabo el proceso de venta de producto en su totalidad. Es indispensable que las empresas farmacéuticas deben contar con una cadena de suministro y transporte para que el producto llegue al cliente final en óptimas condiciones. Visto de esta forma, según los informantes las droguerías farmacéuticas se adecuan a las buenas prácticas de almacenamiento

y distribución como los entrevistados lo señalan, según la teoría de sistemas las cuales utilizan sistemas operativos llamados POES (proceso operativo estándar).

Desde la perspectiva más general, la gestión de compras es uno de los ejes económicos más importantes de las distribuidoras farmacéuticas y droguerías, puesto que conjuntamente con una política de trato con los representantes de ventas o también llamados proveedores, son personas calificadas para la confianza directa para realizar una solicitud de las medicinas.

Si nuestros clientes no encuentran los medicamentos deseados en el momento, la compañía está perdiendo oportunidad de negocio, puesto que es bastante fácil dirigirse a otra entidad,

En este caso es necesario tomar medidas que solucionen el problema, si se repite a menudo, disminuirá la dispensación de ciertas medicinas, si no que los clientes, por comodidad, acudirán a otras distribuidoras que tengan los productos más surtidos. Por otro lado, desde un punto de vista económico, comprar en exceso implica asumir el riesgo de que el stock no sea vendido, un coste financiero importante, así como penalizaciones por devoluciones del producto pronto a vencer.

Una orden de compra es un documento oficial que establece una relación comercial entre un proveedor y un cliente, en donde se registra la solicitud por parte de un comprador a una empresa para adquirir un producto o servicio.

En este registro se indican los productos o servicios que el cliente quiere comprar, con el respectivo precio, la cantidad y con las condiciones de pago y entrega. Cuando el proveedor recibe la orden de compra, este empieza a trabajar en el pedido. En el momento en el que el proveedor acepta la orden de compra, se genera inmediatamente entre las partes un contrato mercantil. Es así de esta manera que las droguerías farmacéuticas deben llevar un mejor control de su mercadería a comprar.

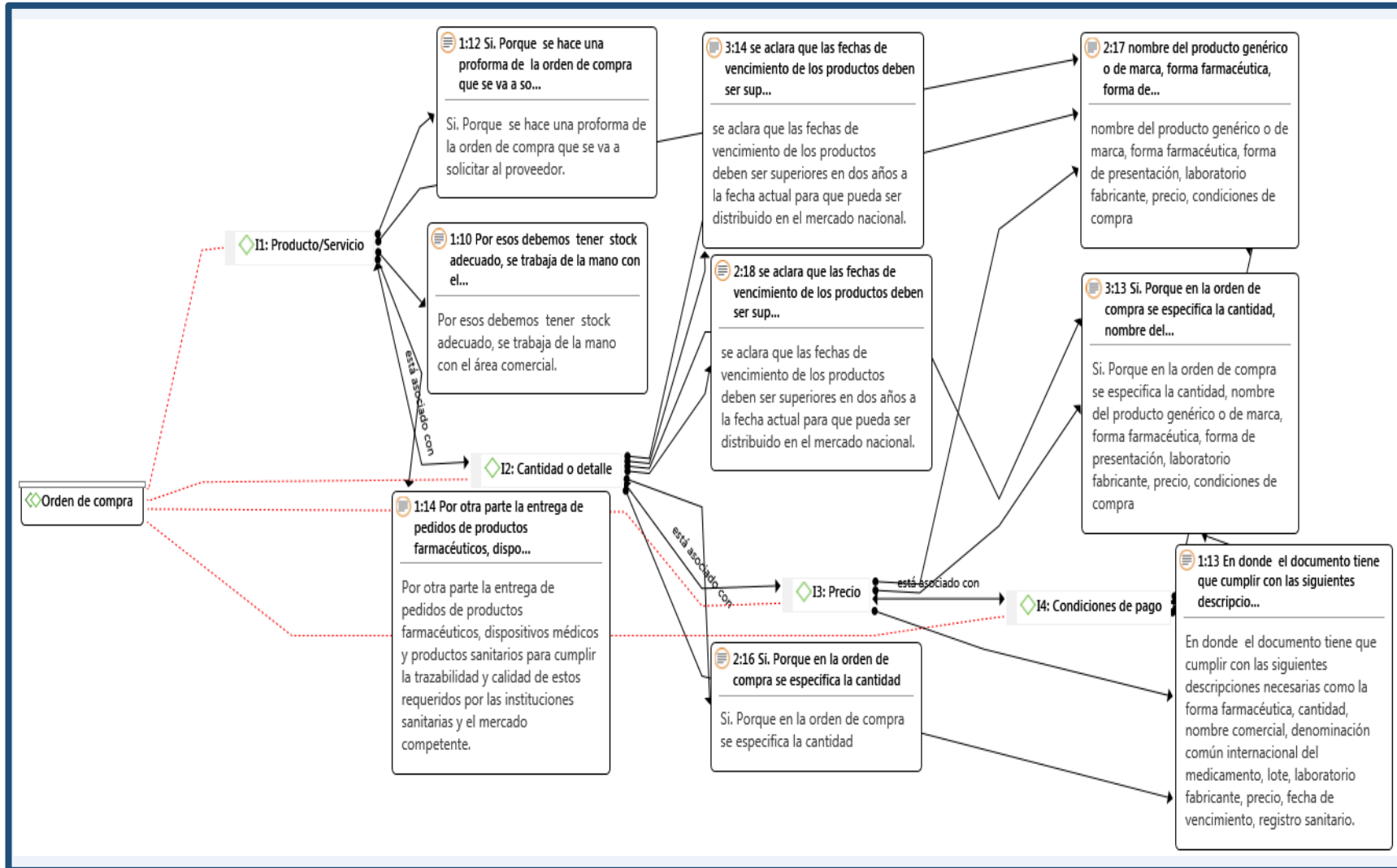


Figura 1. Red de la orden de compra

#### **4.1.2 Según el objetivo específico 2**

### **2. Análisis de la gestión de logística en la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, Lima 2019.**

Dentro de este marco se hace mención a la sub categoría de la logística y a sus indicadores, en donde las entrevistas realizadas a los informantes nos dan como resultado que aun las droguerías farmacéuticas no están bien implantadas que les falta mejorar su logística, por lo tanto, esto no es coherente con la teoría de sistemas, debido que esta ciencia busca medir la conexión adecuada con los sistemas de información. Sobre la base de la ideas expuestas la compañía al ser una organización pequeña generalmente todas las ordenes se dan vía oral, ya que la información recolectada a los entrevistado afirman que la empresa no tienen correo corporativos, por esa razón la logística se maneja de manera empírica en la cual se contrapone con la teoría clásica de la administración en resumidas cuentas esta teoría se distingue en hacer énfasis en la estructura de la organización y sus funciones para lograr el desempeño eficiente.

En este mismo contexto la entidad si cumplen con los requerimientos de abastecimiento de compra ya que depende de una persona para hacerlo por la tanto este concepto si es coherente con la teoría científica. Debido que es uno de los elementos cruciales para el éxito de una compañía, es la adecuada gestión de los recursos, especialmente en esta época en la que el contexto económico obliga a las empresas a ser muy eficientes en su gestión de compras. Es por esta razón que la droguería farmacéutica cadena farm cumple con el requerimiento de gestión de compras y suministros dentro de su política de trabajo debido a ello que es un elemento tanto estratégico como operativo, que busca el abastecimiento de todos los insumos de sus productos siempre de la mano de los mejores proveedores, en cantidades idóneas bajos criterios de calidad y economía de costos. Una adecuada gestión de compras y suministros garantiza los mejores insumos para los procesos de la compañía, buscando siempre los mejores tratos y alianzas con los proveedores más convenientes, procurando reservas y una gestión de contratos eficaz para todos los elementos de la cadena de suministros.

Siendo las cosas así, resulta claro que el área de logística no cuenta con las herramientas de software necesarias para tener un mejor control de sus inventarios como es el Kardéx, la clasificación del ABC, stock de seguridad y el FIFO – FEFO entre otros que no les permita tener

una mejor trazabilidad de las órdenes de compra y la entrega de pedidos correspondientes. Resulta así mismo el lugar en el que la empresa está establecida, posee innumerables competidores, solo la calidad del producto no es por si sólo garantiza la supervivencia, ya que varios otros establecimientos ofrecen los mismos productos. La deficiencia de las actividades logísticas, desde el procesamiento de solicitud, hasta la entrega al consumidor final puede representar el gran diferencial competitivo de la empresa estudiada. El sistema de almacén no está comunicado en el tiempo real con el sistema de la oficina administrativa. Motivo por el cual se duplica la actividad de realizar los cargos y descargos. Lo que se contrapone con la teoría de sistemas. Esta ciencia es una herramienta fundamental para comprender las relaciones, interrelaciones y formas de comunicación entre los factores que componen la sociedad.

Otra tarea prioritaria sobre la entrega de pedidos por parte de los clientes tiene evidencias documentarias y los despachos de igual manera, lo cual está relacionado con la teoría científica. Por otro lado, uno de los informantes dice que si en caso se presentara circunstancias que no permitieran entregar los pedidos en el día acordado, en aquel tiempo se le comunica lo sucedido al cliente para establecerle una nueva fecha de envío en lo cual el transporte y distribución lo asume la propia compañía, previa disposición de un trabajador externo a la organización. Esta intuición es relevante con la teoría científica En medida se tiene plazos establecidos para la entrega de los productos, los cuales son contados desde la recepción de pedido del cliente hasta que los productos lleguen al destino acordado lo cual es coherente con la teoría de la administración clásica.

Tal como lo ilustran los informantes la recepción de la mercadería, se realiza el proceso correctamente, pero está en una fase de mejora continua (ejecución y control). Mientras tanto es relevante con la teoría de clásica de la administración. Dentro de esto conjunto los informantes coinciden en su resultados que las industrias farmacéuticas cumplen con las BPA (buenas prácticas de almacenamiento), como es el uso de las parihuelas, la iluminación correspondiente, áreas señaladas separadas de acuerdo a sus actividades como recepción, almacén, acondicionamiento y el área de preparación de pedidos, esto significa que es coherente con la teoría de matemáticas, siendo así, resulta vital mantener la eficiencia y la calidad de los productos farmacéuticos. Esto está ligado con la teoría de sistemas las cuales utilizan sistemas

operativos llamados POES (proceso operativo estándar). Dicha certificación incluye la supervisión de la autoridad correspondiente que es DIGEMID. En donde se ha tenido que revisar los procedimientos respectivos de recepción, almacenamiento y despacho de productos.

Los inventarios se hacen anualmente. Siempre hay falencias en ellos, porque les falta personal capacitado y más comprometido con su labor lo cual les lleva a tener errores en el stock de los productos días después de realizar el inventario. Por lo cual esto no es coherente con la teoría de científica. Mientras tanto el transporte y distribución según la entrevista realizada a los informantes manifiestan que aún es deficiente la entrega de pedidos a los clientes especialmente para las Pymes del rubro, lo cual esto se contrapone con la teoría de restricciones debido que estas no tienen una visión empresarial que las direcciona a ser sostenibles y competitivas en su entorno externo.

Lo personas involucradas en el área indicaron así mismo que las compañías farmacéuticas si cumplen con transportar y distribuir correctamente los productos de los clientes, tratan de la mejor manera de que las cajas sean transportadas lo más seguras posibles hasta que lleguen al cliente. Por eso usan diferentes materiales, dependiendo de la distancia, como cinta film, cinta de embalaje, cajas duras etc. esto es relevante con la teoría científica. Como toda empresa nos debemos a nuestros clientes. Y tenemos plazos establecidos para la entrega de los productos, los cuales son contados desde la recepción del pedido del cliente hasta que los productos lleguen al destino acordado.

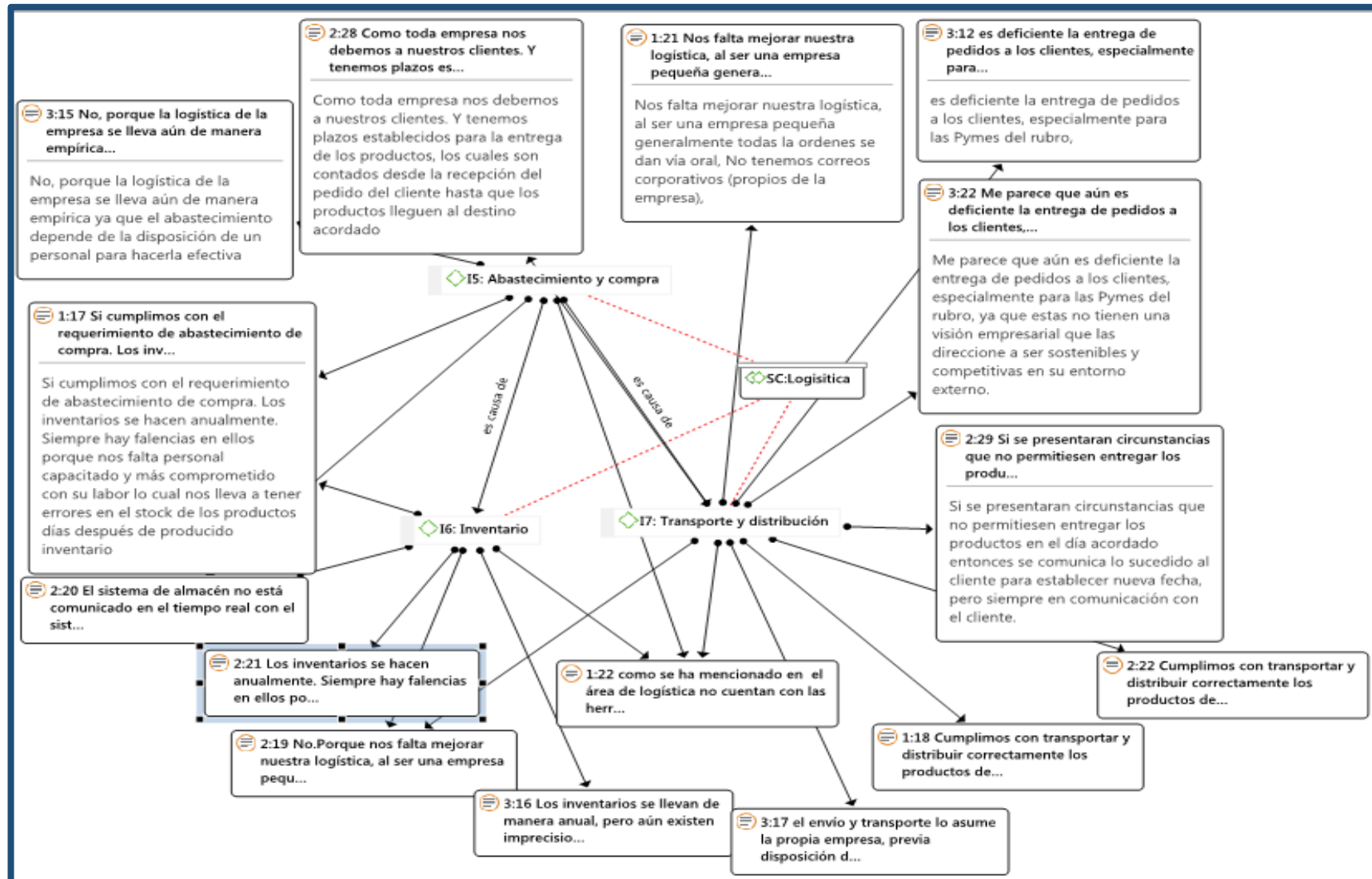


Figura 2. Red de la sub categoría de Logística



#### **4.1.3 Según el objetivo específico 3**

### **3. Análisis en el Seguimiento y control en el proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos en una droguería farmacéutica Lima 2019.**

En la investigación se manifestó que según los informantes el almacén si cumple con los requerimientos de almacenaje, los entrevistados afirman que actualmente cuentan con la certificación de BPA, buenas prácticas de almacenamiento, lo cual les garantiza en la correcta provisión de los productos. Indican que la legitimación incluye la supervisión de la autoridad correspondiente en donde se ha tenido que revisar los procedimientos respectivos de recepción, almacenamiento y despacho de productos.

En cuanto al almacenamiento de productos se realiza diariamente un control de temperatura del lugar para garantizar que los productos estén en condiciones adecuadas para la venta. Para el almacenaje de los medicamentos lo que se recomienda hacer es que los primeros productos que entran son los primeros en ser asignados en sus respectivos lugares y, en consecuencia, los primeros en venderse, haciendo referencia a otro concepto relacionado con la programación de producción (FIFO), primera en entrar, primero a salir.

Según la directora técnica que ha sido uno de los informantes de la distribuidora afirma que la empresa cadena farm si cumple con tener documentos de ellos mismos al igual que sus procesos y también están registrados en formatos respectivos para que estén disponibles ante una inspección por parte de la unidad reguladora (DIGEMID). Visto de esta este trabajo es relevante con la teoría clásica de la administración. De esta manera la química farmacéutica también aclaro que ocasionalmente pueden ocurrir errores en la preparación de los pedidos, pero también se cuenta con un procedimiento para resolver este tipo de incidentes. Lo que se contrapone con la teoría científica. Sin embargo, uno de los informantes contradice que aún le falta implementar dichos procedimientos según su resultado para aquella persona le parece que aún es deficiente la entrega de pedidos a los clientes, especialmente para las Pymes del rubro, debido que estas no tienen una visión empresarial que las direcciona a ser sostenibles y competitivas en su entorno externo.

Por lo consiguiente resulta así mismos que en este estudio uno de los entrevistados da la protesta que en la preparación de pedidos y la consolidación de cargas que aún es deficiente, ocasionalmente ocurren errores en el preparativo de los medicamentos, el personal no conoce las ubicaciones de los medicamentos, por ende, el tiempo de manipulación es mayor, por lo tanto, el plazo entrega al cliente también aumenta. Esto no es relevante con la teoría de científica. Mirando de esta perspectiva los resultados afirman también que cuentan con instrucciones para resolver este tipo de acontecimientos. Por lo cual es relevante con la teoría de sistemas. Ya no sólo se trata de que tengamos un stock fiable, sino el nivel de insatisfacción del cliente. Una vez te puede perdonar, pero cuando repites reiteradas veces, estás fuera haciendo quedar mal la imagen de la empresa. La logística inversa supone una gran pérdida de tiempo si el proceso no está claro y los procedimientos bien definidos, está demostrado que cuando cometemos un error con el cliente el nivel de trabajo se multiplica por tres.

Según los informantes la compañía no dispone de espacio suficiente, los pasillos no se respetan, cualquier espacio o esquina es buena para dejar un pallet, una caja o los útiles de trabajo, Nuestros productos puede sufrir una merma de calidad si no tiene un tratamiento específico y adecuado a sus necesidades, por ejemplo, una zona de temperatura controlada.

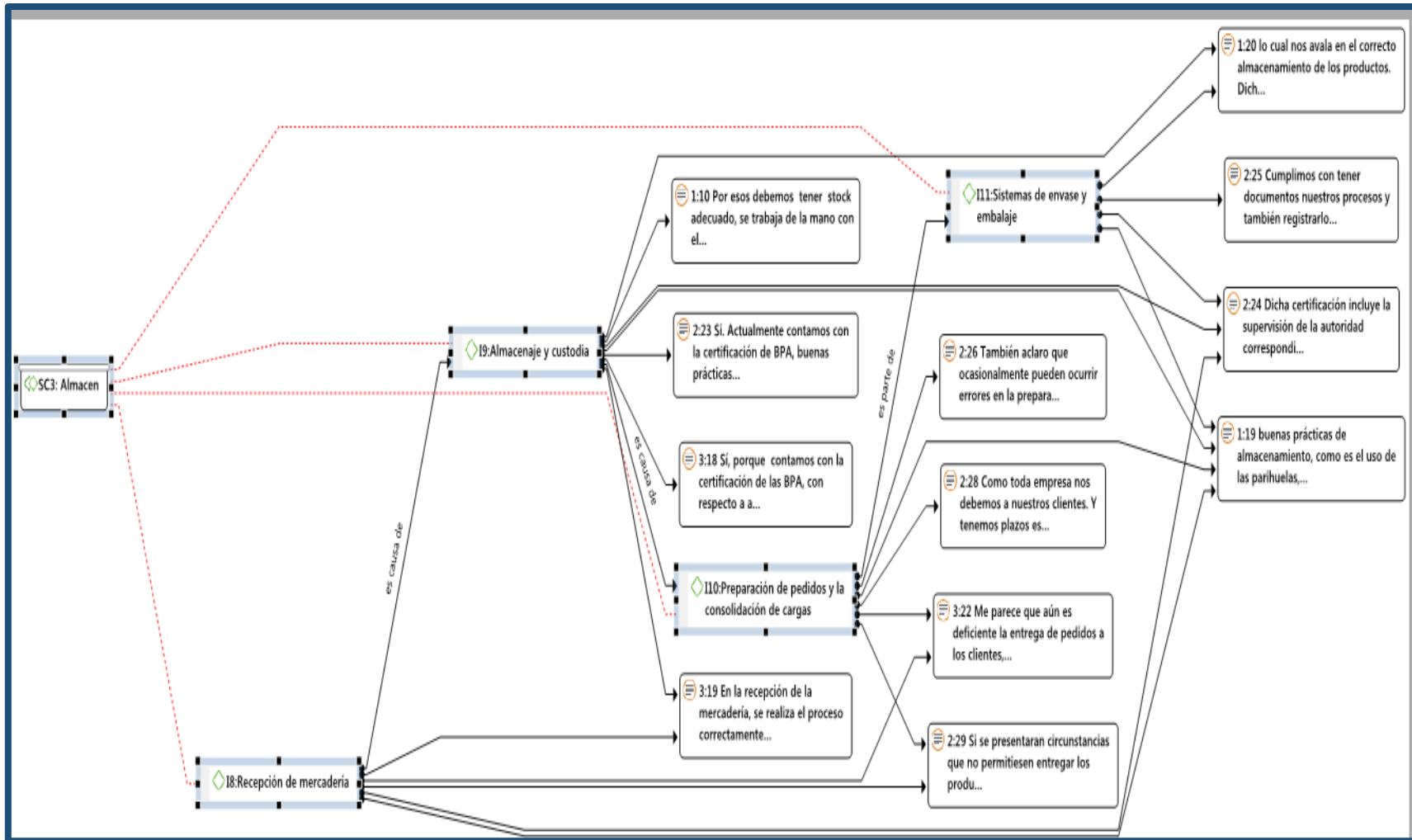


Figura 3. Red de la sub categoría de Almacén

#### **4.1.4 Según el objetivo específico 4**

#### **4. Análisis en el Seguimiento y control de Kardex de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.**

Durante el estudio dos de sus informantes manifiestan que, si lleva un seguimiento correcto de control de Kardéx, por lo tanto, esto es coherente con la teoría de sistemas, en donde los entrevistados concluyen que con el sistema informático con el que se cuenta la compañía les permitió registrar la cantidad de productos que se han ingresado al almacén, cuanto tienen en stock y cuanto se ha vendido y a quienes se han vendido. Por lo tanto, esto es relevante con la teoría de sistemas, así de esta manera también con la teoría de matemáticas y por último la teoría de restricciones, si bien es cierto este seguimiento de Kardéx o inventario es una herramienta muy útil para la organización, debido que le va a permitir a la compañía a organizarse sistemáticamente y de manera resumida sobre los ingresos y egresos realizados en torno a sus productos. así de esta manera obtuvieron que cantidad de productos entran y salen diario, en lo que les permitió a los involucrados a conocer sobre la determinación de costo en el momento exacto de la venta, debido a que, en cada salida de un producto, se registra su cantidad que ingresa y su costo.

Por otro lado, uno de los entrevistados contradice sobre las ideas mencionadas anteriormente, ya que él ha evidenciado que la compañía no tiene un eficiente control de Kardéx de sus productos aún está en una fase inicial donde la implementación no está clara, lo cual esto contradice a las teorías citada inicialmente, sin embargo, el informante rescata que si se realiza el seguimiento a los productos de mayor rotación tanto en transferencias de los pedidos como el de las ventas.

Esto resulta que la compañía cadena farm aún no cuenta con esta herramienta de Kardéx, en lo cual es documento administrativo de control, que le permite tener reportes con información resumida acerca de las transacciones de inventario de la compañía.

Durante este desarrollo de investigación los involucrados revelan que los inventarios se hacen anualmente. Por lo consiguiente esto trae a la larga que siempre hay falencias en control de salida e ingresos de las mercancías, el director técnico revela que se dan estas falencias porque el personal no está bien capacitado y más comprometido con su labor lo cual nos lleva a tener errores en el stock de los productos días después de producido inventario. Por lo tanto, esto no es coherente con la teoría de la administración clásica.

Si bien es cierto para que una compañía tenga un mejor control de sus inventarios, lo más conveniente es que se realicen una vez al mes, y si no se tienen inventarios totales exactos, la compañía tendrán muchas dificultades tal como rompiendo stock, inventado su deterioro, vendiendo mercancía estancadas etc. En especial todas las identidades que trabajan con productos farmacéuticas, asimismo según los entrevistados exteriorizan y aclaran que las fechas de vencimiento de los productos deben ser superiores en dos años a la fecha actual para que pueda ser distribuido en el mercado nacional, lo cual se debe tener una minuciosa revisión de inventario de los productos farmacéuticos.

Según la información de gerente compras resulta claro que la compañía cadena farm, que los inventarios lo llevan de manera anual, en lo cual recluta que aún existen imprecisiones por tener una base de datos muy vulnerable a pérdida de información. Lo más idóneo sería de realizar de 2 o 3 meses. Cuanto mayor frecuente se realice el inventario, menor probabilidad de errores, y mayor rapidez a la hora de detectar las fechas de vencimientos próximos a vencer, y así de esta manera mayor capacidad de reacción y corrección ante cualquier desviación.

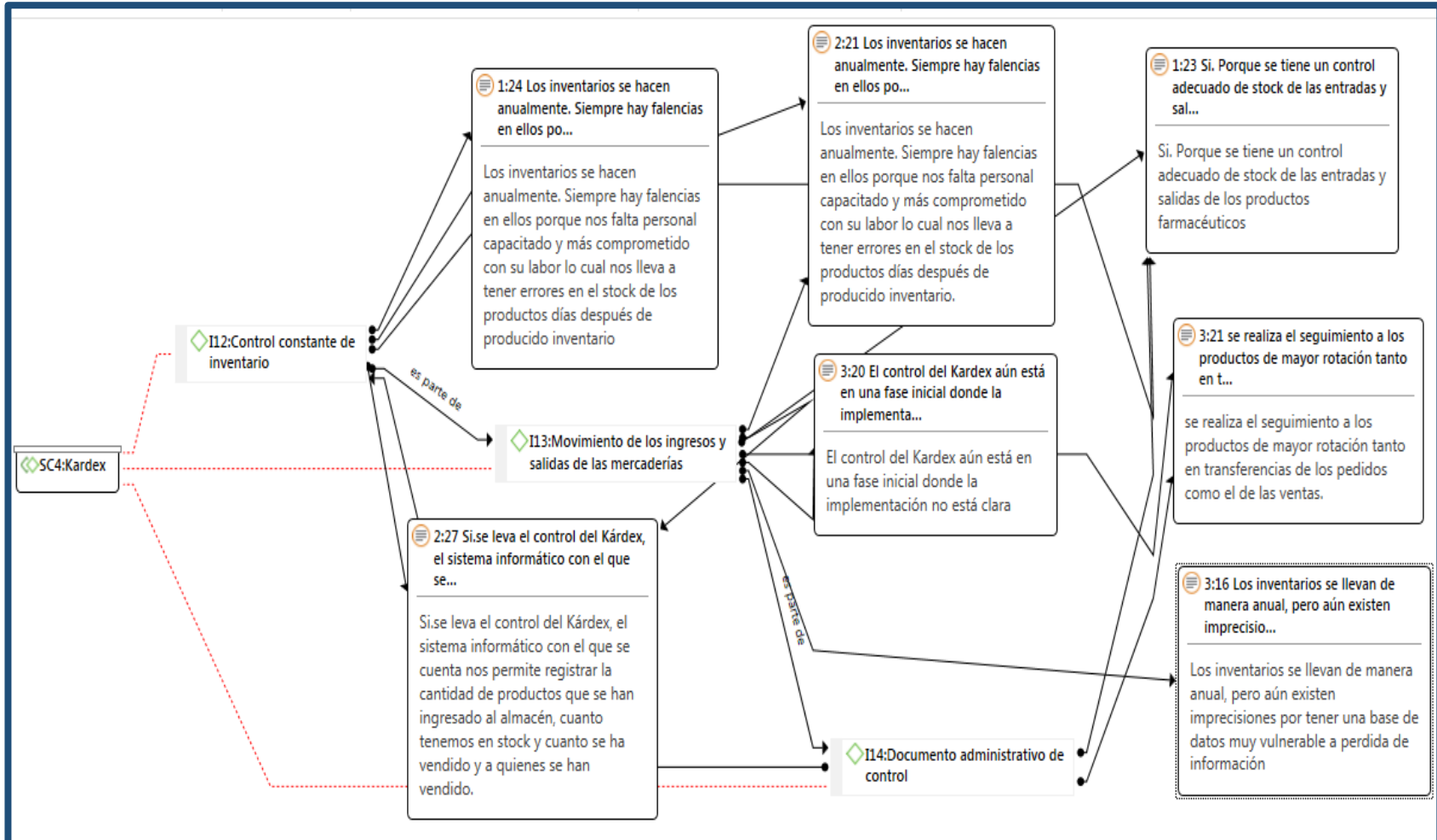


Figura 4. Red de la sub categoría de Kardex

#### **4.1.5 Según el objetivo general 5**

#### **5. Análisis en la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.**

Las compañías farmacéuticas dentro de esta perspectiva caben recalcar que toda organización se debe a sus clientes, según los entrevistados se llegaron a recopilar la información que la entrega de pedidos aún es deficiente en las droguerías farmacéuticas, especialmente para las Pymes del rubro, debido que estas no tienen una visión empresarial que las direccionen a ser sostenibles y competitivas en su entorno externo. Según los informantes en muchas ocasiones, ocurren dificultades a la hora del reparto y esto produce retrasos, estos motivos siempre suelen traer quejas y disgustos por parte de nuestros compradores, a esto repercute negativamente la imagen de la empresa.

Cabe considerar por otra parte que en una entrega de pedidos se tiene plazos establecidos para la entrega de los productos, los cuales se cuenta desde la recepción del pedido del cliente hasta que los productos lleguen al destino acordado. Si se presentaran circunstancias que no permitiesen entregar los productos en el día acordado entonces se comunica lo sucedido al cliente para establecer nueva fecha, pero siempre en comunicación con el cliente.

Dentro de este orden de ideas las pymes deben tener stock adecuado, se trabaja de la mano con el área comercial. El factor más importante de las compañías farmacéuticas es la satisfacción de atención a sus clientes. Además de ser unos de los indicadores al momento de evaluar el desempeño de una entrega oportuna y eficiente de acuerdo lo negociado con sus clientes.

En relación a la teoría clásica de la administración según Fayol concluye que la entrega de pedidos de un bien o servicio debe estar en base a las funciones administrativas que toda compañía debe tener en su organigrama.

Resulta así mismo interesante que todo expendio o entrega de un pedido, en una distribuidora farmacéutica, llevando a cabo las funciones que debe seguir a la hora de la preparación de una entrega de un pedido al cliente final.

El análisis precedente en relación a la teoría de sistemas nos infiere que toda entrega de pedidos va ir relacionada e interconectada con un flujo de pedidos así de esta manera llegar a un objetivo común que es la satisfacción y el bienestar del cliente final. Es por esta razón que la empresa investigada aun no cumple un sistema para llevar a cabo sus tareas diarias con su colaborador.

Por lo consiguiente para llegar a implementar un sistema mejor que la actual, debemos conocer apropiadamente bien los parámetros que la empresa desea mejorar. En proporción a la teoría de matemáticas según la información recolectada las industrias farmacéuticas deben de abastecerse de mercadería para así poder agilizar la entrega de los pedidos a los clientes. Esta teoría es de suma importancia para las entidades debido que le va a permitir verificar las entradas y salidas de las mercancías a comprar así de este modo tener el control de que producto tiene mayor rotación en el mercado, de este modo tener más demanda de esos productos debido que están en constante rotación.

Por otra parte, resulta así mismo interesante la teoría de restricciones, según los informantes mencionan que todas entregas de pedidos tienen plazo establecidos para llevar a cabo la distribución del bien, los cuales se cuenta desde la recepción del pedido del cliente hasta que los productos lleguen al destino pactado. A todo ello si se manifiestan circunstancias que no permitiesen entregar los elementos en el día acordado entonces se comunica lo sucedido al cliente para establecer nueva fecha, pero siempre en comunicación con el cliente. Si bien es cierto la cadena de suministro siempre va de la mano con la logística



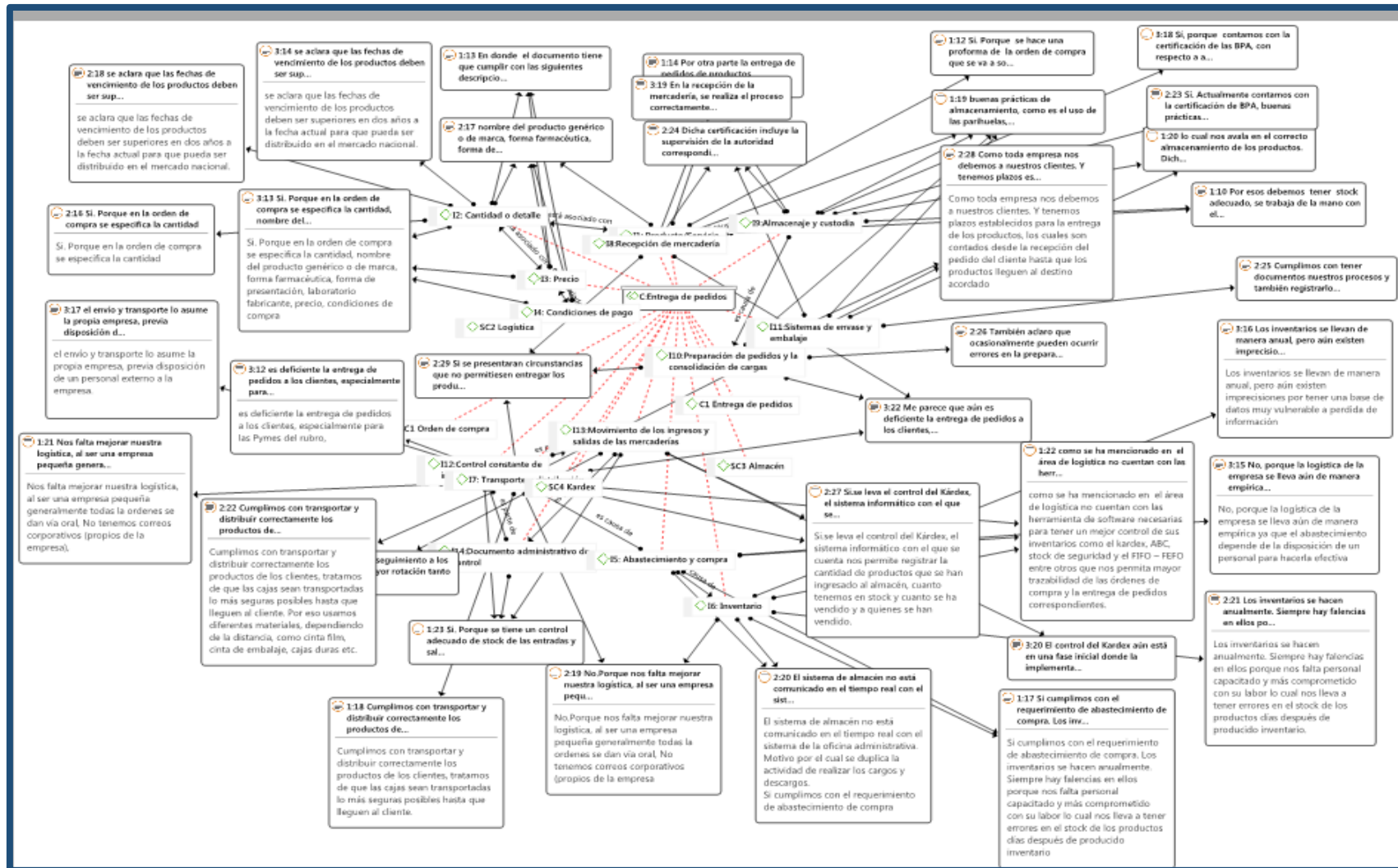


Figura 5. Red de la categoría de la entrega de pedidos.

## 4.2 Discusión

El estudio realizado tuvo como objetivo general analizar la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Cadena Farm en lo cual de esta manera también analizaremos su sub categorías que están vinculadas con la categoría principal, a) analizar las órdenes de compra vinculadas en una entrega de pedidos, b) analizar la gestión logística, c) analizar el seguimiento y control en el proceso de almacenamiento y por último, d) analizar el seguimiento y control de Kardéx, el propósito de esta investigación fue solucionar los problemas encontradas ya mencionadas anteriormente.

En los resultados que se obtuvieron el trabajo de estudio realizado a los informantes de la empresa Cadena Farm mediante una entrevista, junto con el apoyo de la herramienta Atlas.ti.8, las entrevistas fueron codificadas en una red, en lo cual nos arrojaron el análisis que es describir lo está sucediendo en la compañía.

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación se observó que la entrega de los pedidos en una droguería farmacéutica aún es deficiente, especialmente para las empresas que están en crecimiento, no tienen una visión empresarial. Por lo tanto, en este estudio de investigación los resultados coinciden con los antecedentes de Castro (2009) quien investigo sobre el análisis de los procedimientos de distribución de una representación farmacéutica y propuesta de mejora mediante la cadena de valor, de esta manera su objetivo del estudio era de crear bases y establecer normas y procedimientos en el desarrollo de posicionamiento de la compañía Difare. Los cuales se decretaron que aquellos reclamos por parte de sus clientes eran las constantes quejas que recibían la compañía, eran los retrasos en la entrega de las mercancías. Lo cual este estudio es coherente con el análisis de entrega de pedidos en la droguería Cadena Farm.

Por otro lado, Domingos (2016) manifestó su investigación sobre una estructura de la tecnología de información para la gestión de la demanda de la cadena de suministro, el autor prioriza que toda industria que está en crecimiento debe estar al pie con tecnología, esta herramienta es para agilizar el flujo de logística y tener datos exactos de sus clientes, y así de esta manera mayor flexibilidad, confiabilidad y costos más bajos. La problemática que identifiqué

el autor en su estudio, padecen en los retrasos en la entrega de los medicamentos por el distribuidor, le falta integración entre el fabricante y distribuidor, pedidos reenviados con errores etc. Esta tendencia coincide con el análisis de la gestión de logística ya que la empresa cadena farm su logística le falta mejorar.

En cuanto para el primer objetivo específico se basa en que toda orden de compra, primeramente, se hace una proforma del documento que se va a solicitar al proveedor, en donde se especifica la cantidad comprada, el nombre específico de la marca, precio por unidad, fecha de envío, dirección de cobro, el acuerdo de pago etc. Y una de las razones para usar las órdenes de compra es que, mejora la precisión en el inventario, mejora los presupuestos, envió más rápido, coincide con Rey costa (2017) quien realizo su trabajo de estudio sobre el análisis de la colaboración en la cadena de suministro en una empresa multinacional de una industria farmacéutica, en donde se identificaron las mismas falencias que la empresa en estudio, no tiene procesos flexibles para atender los pedidos de los clientes, bajo tecnología en el proceso de fabricación.

Sobre la gestión de logística, Pereira (2018) concluye que en algunas establecimientos farmaceuticos les falta de una porcedimiento operaconal estándar,retasos en los pedidos por el exceso de entregas que tiene el entregador. Este antecedente coincide con la compañía, en este sentido ambas empresa carecen de los indicadores mencionada les falta mejorar su logística, en la compañía Cadena farm da sus órdenes vía oral porque aún no existe un correo corporativo, Sucede pues que, Carrillo y Franky (2015) investigaron un modelo SCLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube, esta herramienta ayudo al flujo de pedidos de la pymes sean más eficientes, lo cual permitió verificar el desempeño y la mejoras en la gestión de la entrega de los pedidos con respecto a los métodos tradicionales, concluyeron que la gestión de toma de pedidos no solo mejora la satisfacción y fidelización del cliente también ayuda a mejora en los procesos de la compañía en cuanto llevar mejor el control de sus inventarios de sus bienes. Esto coincide el análisis de la entrega de pedidos, siendo así que las droguerías no cuentan con un sistema que les pueda ayudar en su mejora de sus procesos.

Con referente al almacén, las droguerías farmacéuticas si cumplen con el correcto almacenamiento de sus productos, debido que cuentan con la BPA, lo cual esta certificación garantiza que está en óptimas condiciones los medicamentos. Esto coincide con Mostacero (2018) quien investigo la gestión de almacenamiento y el canal de distribución para reducir el costo en las devoluciones en la empresa Eurofarma, realizaron el estudio a la compañía en donde concluyeron sobre las en los altos costos de las devoluciones de los pedidos para ellos se elaboraron un diagnostico en el área de abastecimiento en el almacén, la falta de capacitación a sus personales, y la falta de compromiso con su trabajo, lo cual sugirieron realizar programas de capacitación al personal que opera en el área de logística.

Por otro lado Pereda y Zuta (2018) ellos investigaron sobre la propuesta de mejorar los procesos de reclutamiento al personal de abastecimiento y almacenamiento, el objetivo era mejorar el proceso de la empresa dedicada a la importación comercialización y distribución de productos farmacéuticos, coincide con el plan investigación sobre la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, debido que lo que toda compañía busca eliminar esos cuellos de botella, por lo tanto se generan demoras y tiempos innecesarios en la entrega de los pedidos. Según las investigaciones mencionadas anteriormente todos buscan tener una eficiencia en la distribución de pedidos. Para este tipo de variables hay muchos métodos que se puede mejorar. Alguno de ellos utilizó la 5s, la técnica de Pareto etc. Por lo cual también coincide con este estudio Manihuari (2017) quien estudio sobre el análisis de la gestión de almacenes en la Farmacia América, en lo cual este estudio tuvo como objetivo general de hacer una buena gestión en el almacenamiento de los productos, la problemática que coinciden es que el colaborador no conoce las ubicaciones de los productos en el cual esto conlleva a un retraso en la entrega de los pedidos, otro de los inconvenientes es que la empresa no cuenta con un espacio suficiente, alta una organización en el almacén.

Con referente al seguimiento de control de Kardéx en la entrega de sus pedidos. coincide con Chamorro, Díaz, Fuentes y Lovo (2018) quienes investigaron sobre políticas de inventario máximos y mínimos en cadena de suministro multinivel en una empresa de distribución farmacéutica, Consintió en hacer un modelo de propuesta de reabastecimiento de inventario, permitió crear condiciones flexibles de abastecimiento. Desempeño del nivel de servicio de la

política de pedidos estándar máximos y mínimos se muestran que aún son deficientes, de la misma manera sucede con la droguería ya que los inventarios se realizan anualmente.

Campos (2018) quien investigó sobre los mecanismo de control interno en el almacén de farmacia en el Perú, lo cual contradice al problema estudiada, esta investigación cuanta con toda la gestión de logística bien implementada, llevar un optima cadena de suministro de la entrega de sus pedidos, maneja bien el almacenamiento de los productos farmacéuticos, motivo por el cual cuentan con las buenas prácticas de almacenamiento y la buenas prácticas de distribución, y por ultimo las buenas prácticas de manufactura.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 5.1 Conclusiones

- Primero** Las droguerías farmacéuticas según los informantes mencionan que la entrega de pedidos aun es deficiente, especialmente para las pymes que están en crecimiento, no obstante, las entregas tienen plazos establecidos, los cuales cuentan desde la recepción de pedido del cliente hasta que lleguen al destino acordado. Como el flujo de clientes y pedidos es mayor en ciertos horarios, ocurre, a veces la demora de atención o retraso en la entrega. Esto hace que se acumulen cajas de productos en el cuadro, o mayor tiempo de espera (productos que se entregarán). Este hecho no es adecuado ni para imagen de la empresa ni favorece la rentabilidad. Los retrasos en la entrega causan problemas de confiabilidad y pérdida de cliente Asimismo las pymes deben tener stock adecuado para satisfacer las necesidades de sus clientes, y esto viene de la mano con el área comercial.
- Segundo** Respecto a la orden de compra, las droguerías farmacéuticas deben manejar obligatoriamente este documento, para tener una proforma sobre los productos que desean solicitar, esta orden se sujeta a una factura cuando ya el proveedor ha conciliado con la otra parte, si en caso sucediera algún disconforme con el pedido solicitado, con el número de la orden de compra más la factura se hace la devolución correspondiente.
- Tercero** En síntesis, mediante este estudio realizado con respecto a la gestión de logística, la droguería farmacéutica Cadena Farm, los entrevistados menciona que aún le falta mejorar esta área, no cuentan con correos corporativos, dicho así se puede concluir que el sistema de almacén no está comunicado en tiempo real con el área administrativa.

**Cuarto**

Respecto a la sub categoría de almacén, dos de los informantes concluyeron que la compañía si cumple con los requerimientos de almacenaje, recepción de los pedidos, y con el envase y embalaje, por la cual la droguería farmacéutica cumple con la BPA, un documento que les avala con el correcto almacenamiento de los productos farmacéuticos. Y que está regulada por la supervisión de la autoridad correspondiente (DIGEMID). El personal no conoce las ubicaciones del producto, no disponen de suficiente espacio, errores en packing, difícil gestión de información para la toma de decisiones

Se constató la existencia de algunas dificultades enfrentadas por la empresa, que se refiere principalmente al espacio disponible para el inventario de mercancías. La empresa tiene capacidad para aumentar su stock de medicamento, pero será necesario un análisis más detallado.

**Quinto**

Respecto al Kardéx, Cadena Farm si llevan el correcto seguimiento de la entrada y salida de sus productos. Debido que cuentan con un sistema de información que le permite registrar la cantidad de productos que han ingresado al almacén. Pero sin embargo uno de informantes contradice esta dicho, ya que informo que la empresa aún no está clara su implementación. Hay problemas de inventario, caducidad y obsolescencia, falta integración del sistema.



## 5.2 Sugerencias

- Primero** Se sugiere usar propuesta de mejora en la gestión de la entrega de pedidos, con el objetivo de obtener mayor eficiencia en el cumplimiento de las actividades y preparación de los pedidos. Deberían integrar una tecnología a su cadena de suministro e innovar los procesos internos de la empresa, esto será beneficioso para ganen ventaja competitiva. Desde la perspectiva de la empresa, tener visibilidad y control en todas las etapas del despacho agilizará el servicio y ayudara a rentabilizar el negocio de la droguería. De esta manera también reducirá incertidumbres por parte del cliente, ser transparente y respetar sus tiempos son excelentes maneras de valorar la confianza depositada a la compañía.
- Segundo** Con la intención de mejorar los pedidos en la orden de compra, se sugiere que deben diseñar un modelo de Kpi's para poder así tener una visión rápida y contundente, de esta forma el jefe de compras podrá hacer una negociación más estratégica con los proveedores. otra forma que puedan agilizar más rápido las órdenes de compra se le sugiere a la compañía implementar un software de ERP, para optimizar el proceso y reunir de manera eficiente todos los datos referente a cada proveedor por medio de un historial de compras ordenas por fechas, precios o cualquier otro indicador etc.
- tercero** Se sugiere analizar los patrones de error y demanda, identificando acciones frecuentemente en la cadena de distribución en lo cual les va permitir conocer los puntos críticos, también deben de realizar una planificación de ruta, para así realizar una buena gestión de los despachos de los pedidos. Mejorar su proceso con la ayuda de la tecnología.

**Cuarto** Respecto al almacenamiento, se sugiere que deben capacitar al personal que trabaja en el área de almacén, para que el almacén logre un servicio rápido, oportuno y fiable, la empresa debe contar con una adecuada ubicación de los medicamentos, una técnica conocida para determinar la ubicación de los productos es aplicar el criterio de la aplicación ABC.

**Quinto** Se sugiere mejorar la gestión de almacenes y los inventarios. Deben contar con pronóstico de las demandas eficaces y confiables. Elevar el nivel de servicio al cliente reduciendo la pérdida de venta por falta de mercancías y generando una mayor lealtad para la empresa. Mejorará el flujo efectivo de la empresa, al comprar de manera más eficiente y contar con mayor rotación de inventarios, esto ayudará a que el dinero no este sentado en el almacén sino este en constante rotación.

**CAPÍTULO VI**  
**REFERENCIAS**

- Rojas Aguilera, J. P., & Salazar Salazar, R. (2014). Logística, una herramienta moderna.  
*Keywords.*
- Acevedo Ibáñez, A., & López M, A. (Madrid). *El proceso de la entrevista*. 2007: Limusa.
- Amaya Amaya, J. (2007). *Negociacio: Arte & Tecnica*. (J. Amaya, Ed.) Colombia: Impresor: PubliArte.
- Bach. Loje Mostacero, W. B. (2018). Gestión Del Almacén Y El Canal De Distribución Para Reducir El Costo De Las Devoluciones En La Empresa Farmacéutica Eurofarma Perú S.A.C. *Para optar el Título profesional*. Universidad Privada del Norte, Lima, Peru.
- Bernal.T, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Pearson Educacion.
- Campo Varela, Á. (2015). *Preparación de pedidos*. España: Paraninfo, S.A.
- Campos Garcia, E. (2018). *Los mecanismos de control interno en el almacen de farmacias en el Perú*. ( Tesis de Grado)Chimbote: Universidad Católica los Ángeles .
- Carrillo, M., & Franky, C. (2014). Modelo SCLLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube. *Información Tecnológica*, 25(4), 35.42. doi:10.4067/S0718-07642014000400006
- Castellana, C. (2015). *Oficina de Farmacia*. España: Paraninfo.
- Castro, M. (2009). Analisis de los procedimientos de distribucion de una representacion farmaceutuca y propuesta de mejora mediante la cadena de valor en el grupo DIFARE. *Tesis de Grado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Chamorro Corea, J., Díaz Camejo, J., Fuentes Espinoza, O., & Lovo Gutiérrez, H. (2018). Política de inventarios máximos y mínimos en cadena de suministro multinivel en una distribuidora farmacéutica. *Científica*, 31(2), 144-156. doi:10.5377
- Chapman, S. N. (2006). *Planificación y Control de la Producción* (Primera ed.). México: Pearson Educación.

- Chiavenato , I. (2006). *Introduccion a la teoría general de la Administración* (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introduccion a la Teoría General de la Administración* (8va ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Comercio, E. (1 de enero de 2019). Exportación de productos farmacéuticos ascedieron a S\$ 40 millones. *Exportación de productos farmacéuticos ascedieron a S\$ 40 millones*.
- da Silva, R. (2002). *Teorias de la Administracion* (Primera ed.). Mexico, Mexico : Thomson Editores.
- De la Peña, F. (2016). *Fundamentos de direccion de produccion y operacion*. Madrid,España: Centro de estudios financieros.
- Diaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (Segunda ed.). Chile: Ril.
- Domingos Antonioli, P. (2016). Estructura de la Tecnología de Información para la Gestión de Demanda de la Cadena de Suministro Farmacéutico. (V. ES, Ed.) *Brazilian Business Review (BBR)*.
- Espinoza, R. (2009). El Fayolismo y la organizacion contemporanea. *Vision gerencial*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la invetigación* (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lacalle, G. (2014). *Operaciones Administrativas de compraventa*, Madrid: Paraninfo.
- Leenders Flynn, J. (2011). *Adminstracion de compras y abastecimientos* . México: Karen Estrada Arriaga.
- Manihuari , Z. (2017). *Analisis de la gestiòn de almacenes en la farmacia america s.r.l.* (Tesis de Bachiller)Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Meana, P. (2017). *Gestión de Inventarios* . Madrid: Paraninfo S.A.

- Muñoz, A. (2005). *Logística y Turismo*. Madrid: Dias de Santo.
- Pereda Goigochea, C. A., & Zuta Soplin, W. J. (2018). Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y selección de personal, abastecimiento y almacenamiento en una droguería en el mercado farmacéutico. *Para optar por el título de Ingeniero de Gestión Empresarial*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Peru.
- Pereira, F. (2018). *Análisis Logística de la entrega de medicamentos en una red de farmacias*. (Título de bachiller) Uberlandia: Universidad Federal de Uberlandia.
- Prnoticias. (15 de Noviembre de 2018). (M. d. Monteagudo, Ed.) *FEDIFAR muestra su preocupación por los problemas de abastecimiento de medicamentos*.
- Quintana Ruiz, C. (1996). *Elementos de inferencia estadística*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Rey Costa T, R. (2017). *Análisis de la colaboración en la cadena de suministro de la industria farmacéutica en el eslabón proveedor-cliente*. (Tesis de Grado) Rio de Janeiro, Brasil: Universidad Federal Fluminense-UFF.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de Empresas: Teoría y Práctica*. (G. Noriega, Ed.) México: Limusa S.A.
- Ruiz de la Parte, R. (2016). *Vender más y mejor en menos tiempo* (Primera ed.). Madrid: ESIC (Business&MarketingSchool).
- Segredo, A. (octubre de 2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Soret Los Santos, I. (2006). *Logística y Marketing para la Distribución Comercial* (3era Edición revisada y actualizada ed.). Madrid: ESIC.
- Taylor, J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Nueva York: Paidós.
- Urzelai Inza. (2013). *Manual Básico de Logística Integral*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.

Woll, T. (2003). *Estrategias de Admistracion* (Primera Edicion ed.). México: Conaculta.fonca.

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de la investigación

**Título:** Análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Entrega de pedidos		
		Sub categorías	Indicadores	
¿Cómo es la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019?	Analizar la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.	SC1: Orden de compra	I1:Producto/Servicio	
			I2:Cantidad o detalle	
			I3:Precio	
			I4:Condiciones de pago	
Problemas específicos	Objetivos específicos	SC2:Logística	I5:Abastecimiento y compra	
			I6:Inventario	
			I7:Transporte y distribución	
1. ¿Cómo es la orden de compra de la entrega de pedido en las droguerías farmacéuticas Lima 2019?	1. Analizar las órdenes de compra vinculadas en las entregas de pedidos de una droguería farmacéutica Lima 2019.	SC3:Almacén	I8: Recepción de mercadería	
			I9:Almacenaje y custodia	
2. ¿Cómo se realiza la gestión de logística en una droguería farmacéutica Lima 2019?	2. Analizar la gestión de logística en la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.		I10:Preparación de pedidos y la consolidación de cargas	
			I11:Sistemas de envase y embalaje	
3. ¿Cómo se realiza la gestión de logística en una droguería farmacéutica Lima 2019?	3. Analizar el Seguimiento y control en el proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos en una droguería farmacéutica Lima 2019.	SC4:Kardex	I12:Control constante de inventario	
			I13:Movimiento de los ingresos y salidas de las mercaderías	
4. ¿Cómo se realiza la gestión de logística en una droguería farmacéutica Lima 2019?	4. Analizar el Seguimiento y control de Kardex de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.		I14:Documento administrativo de control	
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Método: Inductivo y estudio de caso		Unidad informante:3 personas	Técnicas: Entrevista Instrumentos: Guía de entrevista	Procedimiento: Análisis de datos:

**Anexo 2: Artículo de investigación**



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica,  
Lima, 2019**

**Para optar el grado de bachiller en Administración y Dirección de  
Empresas**

**AUTORA**

Torres Matos, Mariluz

Egresado de la carrera de Administración y Dirección de Empresas

Marilu.tm.06@gmail.com

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**Análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, Lima 2019.**

**Analysis of the delivery of orders in a pharmaceutical drugstore, Lima 2019.**

**Mariluz Torres Matos**

- ❖ Para optar el grado de bachiller en Administración y Dirección de Empresas. División Académica Economía, Empresa y Salud. Universidad Privada Norbert Wiener. <https://orcid.org/0000-0003-4501-947X>

**Dirección para recibir correspondencia:**marilu.tm.06@gmail.com

**RESUMEN:** En el mercado de las industrias farmacéuticas, la venta al consumidor final se concentra en las distribuidoras y droguerías farmacéuticas, debido a ellos, este artículo presenta el análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

**OBJETIVO:** Para ello, en este presente trabajo se describe y analiza las deficiencias en la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica. se enfocan las formas de distribución y control de stock además de la relevancia del trabajo de marketing ligado a la logística para obtener la conquista y la satisfacción del cliente.

**MATERIALES Y METODOS:** el método empleado fue el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, para ello también se utilizó a tres informantes que son: el Gerente General de la empresa, el Director Técnico, y por último el Asistente de Compras y Logística.

**RESULTADOS:** de acuerdo a las entrevistas realizadas a los informantes se llegaron a recopilar la información que la entrega de pedidos aún es deficiente en las droguerías farmacéuticas, especialmente para las Pymes del rubro, ya que estas no tienen una visión empresarial que las direccionen a ser sostenibles y competitivas en su entorno externo. Según los informantes en muchas ocasiones, ocurren dificultades a la hora del reparto y esto produce retrasos, estos motivos siempre suelen traer quejas y disgustos por parte de sus compradores, a esto repercute negativamente la imagen de la empresa.

**CONCLUSIONES:** según los informantes mencionan que la entrega de pedidos aun es deficiente, especialmente para las pymes que están en crecimiento, no obstante, las entregas tienen plazos establecidos, los cuales cuentan desde la recepción de pedido del cliente hasta que lleguen al destino acordado.

**PALABRAS CLAVE:** entrega de pedidos, logística, cadena de suministro

## **ABSTRACT**

**SUMMARY:** In the pharmaceutical industries market, the sale to the final consumer is concentrated in the pharmaceutical distributors and drug stores, due to them, this article presents the analysis of the delivery of orders in a drug store Lima 2019.

**OBJECTIVE:** To this end, this paper describes and analyzes the deficiencies in the delivery of orders in a pharmaceutical drugstore. The distribution and stock control forms are focused in addition to the relevance of the marketing work linked to the logistics to obtain the Conquest and customer satisfaction.

**MATERIALS AND METHODS:** The method used was the qualitative approach of descriptive type, for it also used three informants who are: The General Manager of the company, the Technical Director, and finally the Purchasing and Logistics Assistant.

**RESULTS:** according to the interviews carried out with the informants, the information was collected that the delivery of orders is still deficient in the pharmaceutical drugstores, especially for the SMEs of the sector, since they do not have a business vision that directs them to be sustainable and competitive in their external environment. According to the informants in many occasions, difficulties occur at the time of the distribution and this produces delays, these reasons always usually bring complaints and dislikes on the part of their buyers, to this negatively affects the image of the company.

**CONCLUSIONS:** According to informants mention that the delivery of orders is still poor, especially for SMEs that are growing, however, deliveries have established deadlines, which count from the reception of the customer's order until they reach the agreed destination.

**Key words:** order delivery, logistics, supply chain

### **Introducción**

Las industrias farmacéuticas en especial, las distribuidoras y droguerías, necesitan diariamente brindar mejores productos y servicios a sus clientes, no solo por la alta competencia que existe en el mercado, sino por la exigencia que tiene el cliente tanto del producto como el servicio antes de tomar una decisión de compra. En el sector de distribución farmacéutica y droguerías la competencia entre empresas se concentra en el campo de la logística. Es decir, los medicamentos se caracterizan como una mercancía, ya que estos medicamentos se pueden comprar de otros distribuidores. Actualmente, es muy raro que existan distribuidores exclusivos de laboratorios en el mercado. Por lo tanto, las droguerías ofrecen servicios diferenciados y atractivos. Se entiende que esta diferenciación puede alcanzarse a través de la aplicación del marketing en la logística. El escenario que contextualiza la construcción de este estudio remite preocupación por la satisfacción del cliente, así como la gestión de proceso en la entrega de pedidos. En este sentido, el presente trabajo, discute las acciones de mejorar las deficiencias en el expendido de pedidos en un sector de red farmacéutica. Esta fase del proceso consiste en encontrar los cuellos de botella en la entrega de pedidos y eliminarlas, de forma que atienda la necesidad de la empresa y de todos los involucrados, así como la percepción del cliente final que está preocupado sólo que le entreguen a tiempo su pedido. Así como la forma y calidad que el producto llegó a su destino según lo acordado.

Según Castro (2009) realizó un estudio sobre el *Análisis de los procedimientos de distribución de una representación farmacéutica y propuesta de mejora Mediante la cadena de valor en el grupo Difare*. El autor hace énfasis a las constantes quejas que recibe la compañía por parte de sus clientes, estas evidencias han generado problemas en los retrasos en la entrega de las mercaderías, devolución de los pedidos, e inclusive pérdida de clientes. Este estudio se desarrolló mediante la metodología del método científico, deductivo e inductivo, debido a ello, se obtuvo como resultado que se encontraron inadecuados procesos de distribución y la no expansión de la marca que incurren en la imagen y calidad del servicio provocando retrasos en las entregas, lo que genero estas incidencias es que incrementaron los costos de distribución. Para ellos el autor propone una estrategia de implementar la cadena de valor y la táctica de las cinco fuerzas de Porter. Por otro lado, Domingos (2016) desarrollo un estudio sobre *la Estructura de la tecnología de información para la gestión de la demanda Cadena de Suministro Farmacéutico*, domingos hace énfasis a la tecnología porque para él es muy

relevante para toda organización. Empleo el estudio exploratorio como método de investigación y el enfoque cualitativo, debido a ello, las informaciones fueron recaudadas por medio de diálogos semiestructuradas en donde participaron 32 informantes. Tras estas informaciones recolectadas resulta que la compañía farmacéutica en Brasil padece de retrasos en la entrega de medicamentos por el distribuidor, lo cual conlleva pedidos de ingreso para las farmacias y droguerías, falta de integración entre el fabricante y distribuidor de sistemas ERP, pedidos reenviados con errores, discrepancia en los inventarios, retrasos en la producción, en el tiempo de entrega. Cabe considerar por otra parte que según Rey Costa (2017) en su trabajo de investigación sobre el *análisis de la colaboración en la cadena de suministros de una industria farmacéutica en el eslabón proveedor-cliente*. Debido a ello este trabajo tiene como objetivo analizar la colaboración en la cadena de suministro de una empresa multinacional de una compañía farmacéutica, asignada en Río de Janeiro. Una de estas prácticas es a partir de la colaboración entre los eslabones de la cadena y las herramientas de colaboración, para ello se utilizó una investigación cualitativa a partir de entrevistas semiestructuradas en áreas de la empresa estudiada. Como resultado la empresa farmacéutica, no tiene procesos flexibles lo suficiente para atender a los pedidos de sus clientes, baja tecnología del proceso de fabricación, Uso intensivo de recursos para las operaciones. Debido a ello, este estudio sugiere mejoras, como el rediseño de procesos, una mayor integración entre el proveedor y el cliente, y la implementación de una herramienta de colaboración para que la cadena de suministros pueda llegar a ser más colaborativo. Del mismo modo Pereira (2018) quien investigó en su trabajo de investigación sobre el *Análisis logística de la entrega de medicamentos en una red de farmacia*. Para esta investigación se utilizó la metodología del enfoque cualitativo con un método inductivo. La construcción de este estudio remite preocupación por la satisfacción del cliente, así como la gestión de procesos. Falta de un procedimiento operacional estándar para chequeo de las etapas de atención para el sector de tele venta, retrasos en las colectas o el exceso de entregas para cada entregador. Como resultados obtenidos se determinó mejorar los procesos, utilizando las herramientas necesarias en una red de farmacia en la central de entregas. Pero sin embargo Carrillo y Franky (2015) en su investigación hacen mención al *modelo SCLLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube*. Lo cual, en este artículo se ejecuta la licitación de un nuevo modelo y su correspondiente soporte informático, para la operación del flujo de pedido en Pymes denominado SCLLOUDPY. Los autores de este estudio presentan alternativas para superar los problemas de los modelos tradicionales secuenciales utilizando herramientas de software libre y adoptando el modo de Computación en la Nube. Se muestra también un análisis de la validación que permitió verificar el desempeño y las mejoras en tiempos de ejecución logradas con respecto a los procesos tradicionales. Mientras tanto Mostacero (2018) en su trabajo de investigación *gestión del almacén y el canal de distribución para reducir el costo de las devoluciones en la empresa farmacéutica Eurofarma Perú s.a.c*. Mostacero realiza esta investigación debido a que persisten los obstáculos de altos costos de devoluciones de los pedidos en el sector de logística. De este modo elaboró un diagnóstico, básicamente en el área de provisión de transporte. Con el fin de llegar a la conclusión de desarrollar la mejora en la gestión del Almacén y la cadena de suministro, de esta manera para disminuir los costos de reposición en la compañía. Pereda y Zuta (2018) en su trabajo de investigación sobre *la Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y Selección de personal, abastecimiento y almacenamiento en una empresa de droguería en el mercado farmacéutica*, como se puede inferir en este estudio de investigación trata sobre las deficiencias que tiene una empresa farmacéutica a la hora de importar sus productos. Dentro de este marco se propone utilizar

algunas de las herramientas de la Metodología 5S, documentación de procesos, indicadores de gestión, entre otros. Para la realización de medir la eficiencia y determinar las posibles desviaciones que pueden afectar a la calidad de servicio e inversión innecesaria para el negocio. Por otra parte, Manihuari (2017) en su tesis de estudio *titulado Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L.* la metodología que se aplica en este estudio es cualitativa porque se utilizó la recolección de datos sin valor numérica para descubrir o afirmar preguntas de indagación en el proceso de interpretación. Una de las tantas deficiencias que presenta la organización es que el colaborador no conoce las ubicaciones de los productos, en el cual esto conlleva a un retraso en la entrega de los pedidos, Los resultados obtenidos, es que no existe eficiente gestión en los almacenes de la farmacia. En la cual se llega a la conclusión que la farmacia no tiene un eficiente almacenamiento de sus productos. Chamorro, Díaz, Fuentes y Lovo (2018) en su trabajo de estudio sobre *la Política de inventarios máximos y mínimos en cadena de suministro multinivel en una empresa de distribución farmacéutica.* Este trabajo se desarrolló bajo un estudio de caso en una entidad distribuidora de productos farmacéuticos. El proyecto central fue examinar el comportamiento de las ventas de las mercancías, En este artículo la estrategia de inventarios es evaluada mediante los indicadores de nivel de servicio y rotación de inventarios. Y por último Campos (2018) en su tesis que llevó como *Título sobre los mecanismos de control interno en el almacén de farmacia en el Perú.* La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú y de la red de Inka-farma. El estudio se desarrolló con el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental, se va ejecutar un análisis descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Al mismo tiempo se usó la técnica de encuesta - entrevista y como instrumento un cuestionario pre estructurado, dirigido al encargado de la farmacia de estudio, visto de esta forma se obtuvieron como principales resultados los siguientes: en donde la Farmacia Inka-farma, forma parte de la cadena de farmacias a nivel nacional, cuenta con manual MOF Y manual de políticas y procedimientos que guían la labor que cada trabajador debe realizar

### **Materiales y métodos:**

Los métodos empleados fueron: el método inductivo y estudio de caso. También se utiliza el enfoque cualitativo. El primero que se utiliza es el método inductivo. Es el método científico más usado, Esta metodología se asocia originariamente a los empleados que trabajan en la droguería farmacéutica. En términos muy generales (Bernal, 2006) es un proceso utilizado para poder sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares se basa en enunciados singulares o particulares de los hechos a estudiar, en lo esencial en las descripciones de los resultados de la observación o experiencias basadas en hechos reales o vividas por el protagonista, en el que se puede distinguir cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro, la clasificación y el estudio de estos hechos y la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización y la contrastación. En el Segundo método vamos hablar del estudio de caso. Son diversos los estudios realizados por diferentes autores que han señalado la gran importancia que tiene la investigación basada en estudios de casos en la Administración y Dirección de Empresas, ya que esta herramienta es una de las más utilizadas en la metodología de investigación cualitativa. El ensayo trata de dar las bases para justificar la importancia y el uso de esta metodología de investigación, y pretende a la vez realizar una comparación entre el estudio de casos (investigación cualitativa) y la investigación cuantitativa

tratando de refutar algunos prejuicios y cuestionamientos que varios autores realizan al estudio de casos. Asimismo, se pretende dar las bases teóricas para desarrollar eficientemente un estudio de casos (Augusto, 2006). Y, por último, el enfoque cualitativo es inductivo ya que los investigadores desarrollan conceptos que se basan en una lógica y proceso. Por ejemplo, explorar y describir los conceptos que se seleccionó, a raíz de esto se va generar perspectivas en el escenario de las teorías. De este modo los inventores siguen un plan de investigación flexible, Es por ello que el indagador examina a las personas en su entorno de su pasado y en las situaciones en las que se hallan. Para tal efecto la investigación cualitativa en otras palabras es holística (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **Resultados:**

La entrega de pedidos está relacionada con las implicaciones de la cadena de suministro y la logística ambos vienen de la mano, de esta manera los factores que influyen en una toma de pedidos a un proveedor son: el precio, la calidad, la entrega, la flexibilidad, y el servicio de valor añadido. Estos elementos son vitales para el despacho de un pedido o servicio. Por ende, hay que tener en cuenta, y según se ha visto que los factores que aportan valor al cliente van cambiando con el tiempo, y de esta manera un factor generado con el tiempo, puede pasar a ser un factor calificador (De la Peña, 2016). La gestión de despachos y repartición se lleva a cabo desde la entrada hasta la concesión y recaudación final de los pedidos. De esta manera haciendo seguimiento a estas actividades es parte de la cadena de logística y de las estrategias de todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de las mercancías desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final (Soret los Santos, 2006). Si bien es cierto los bienes /servicios se deben transportar desde el punto que se cultivan, se extraen o se manufacturan. se indica así mismo una planificación del tiempo de entrega de un pedido Just in time. De este modo mantener un inventario en una cantidad mínima y suficiente (Leenders Flynn, 2011). Actualmente el desenvolviendo de las demandas de los compradores en el mercado, han incrementado la competitividad de las industrias, en lo cual conlleva que en aquellos sectores más competitivos ya no basta en colocar un producto en una caja de cartón, por ende, ahora la compañía debe cuidar más su packing a la hora de sus procesos para fidelizar a sus clientes (Campo, 2015). En un sistema de operaciones y la entrega de pedidos debemos tener cuidado a la hora de embalar los productos ya que estos son la imagen de calidad de la empresa (Woll, 2003).

Las compañías farmacéuticas dentro de esta perspectiva caben recalcar que toda organización se debe a sus clientes, según los entrevistados se llegaron a recopilar la información que la entrega de pedidos parece que aún es deficiente en las droguerías farmacéuticas, especialmente para las Pymes del rubro, ya que estas no tienen una visión empresarial que las direccionen a ser sostenibles y competitivas en su entorno externo. Según los informantes en muchas ocasiones, ocurren dificultades a la hora del reparto y esto produce retrasos, estos motivos siempre suelen traer quejas y disgustos por parte de nuestros compradores, a esto repercute negativamente la imagen de la empresa.

Dentro de este orden de ideas las pymes deben tener stock adecuado, se trabaja de la mano con el área comercial. El factor más importante de las compañías farmacéuticas es la satisfacción de atención a sus clientes. Además de ser unos de los indicadores al momento de evaluar el desempeño de una entrega oportuna y eficiente de acuerdo a lo negociado con sus clientes. En relación a la teoría clásica de la administración según Fayol concluye que la entrega de pedidos de un bien o servicio debe estar en base a las funciones administrativas que toda compañía debe



tener en su organigrama. Por otra parte, resulta así mismo interesante la teoría de restricciones, debido a ello, los informantes mencionan que todas entregas de pedidos tienen plazo establecidos para llevar a cabo la distribución del producto, los cuales se cuentan desde la recepción del pedido del cliente hasta que los productos lleguen al destino pactado. A todo ello si se manifestará circunstancias que no permitiesen entregar los elementos en el día acordado entonces se comunica lo sucedido al cliente para establecer nueva fecha, pero siempre en comunicación con el cliente. Si bien es cierta la cadena de suministro siempre va de la mano con la logística. Los interesados mencionan que la logística de la empresa aun es deficiente Por lo consiguiente para llegar a implementar un sistema mejor que la actual, deben conocer apropiadamente bien los parámetros que la empresa desea mejorar.

En proporción a la teoría de matemáticas según la información recolectada las industrias farmacéuticas deben de abastecerse de mercadería para así poder agilizar la entrega de los pedidos a los clientes. Esta teoría es de suma importancia para las entidades ya que le va a permitir verificar las entradas y salidas de las mercancías a comprar, así de esta manera tener el control de que producto tiene mayor rotación en el mercado, de este modo tener más demanda de esos productos debido que están en constante rotación. El análisis precedente en relación a la teoría de sistemas nos infiere que toda entrega de pedidos va ir relacionada e interconectada con un flujo de pedidos así de esta manera llegar a un objetivo común que es la satisfacción y el bienestar del cliente final. es por esta razón que la empresa investigada aun no cumple un sistema para llevar a cabo sus tareas diarias con su colaborador. Resulta así mismo interesante que todo expendio o entrega de un pedido, en una distribuidora farmacéutica se tiene que seguir un parámetro establecido por los jefes, llevando a cabo las funciones que debe seguir a la hora de la preparación de una entrega de un pedido al cliente final. En relación a la teoría clásica de la administración según Fayol concluye que la entrega de pedidos de un bien o servicio debe estar en base a las funciones administrativas que toda compañía debe tener en su organigrama. Dentro de este orden de ideas las pymes deben tener stock adecuado, se trabaja de la mano con el área comercial. El factor más importante de las compañías farmacéuticas es la satisfacción de atención a sus clientes. Además de ser unos de los indicadores al momento de evaluar el desempeño de una entrega oportuna y eficiente de acuerdo lo negociado con sus clientes.

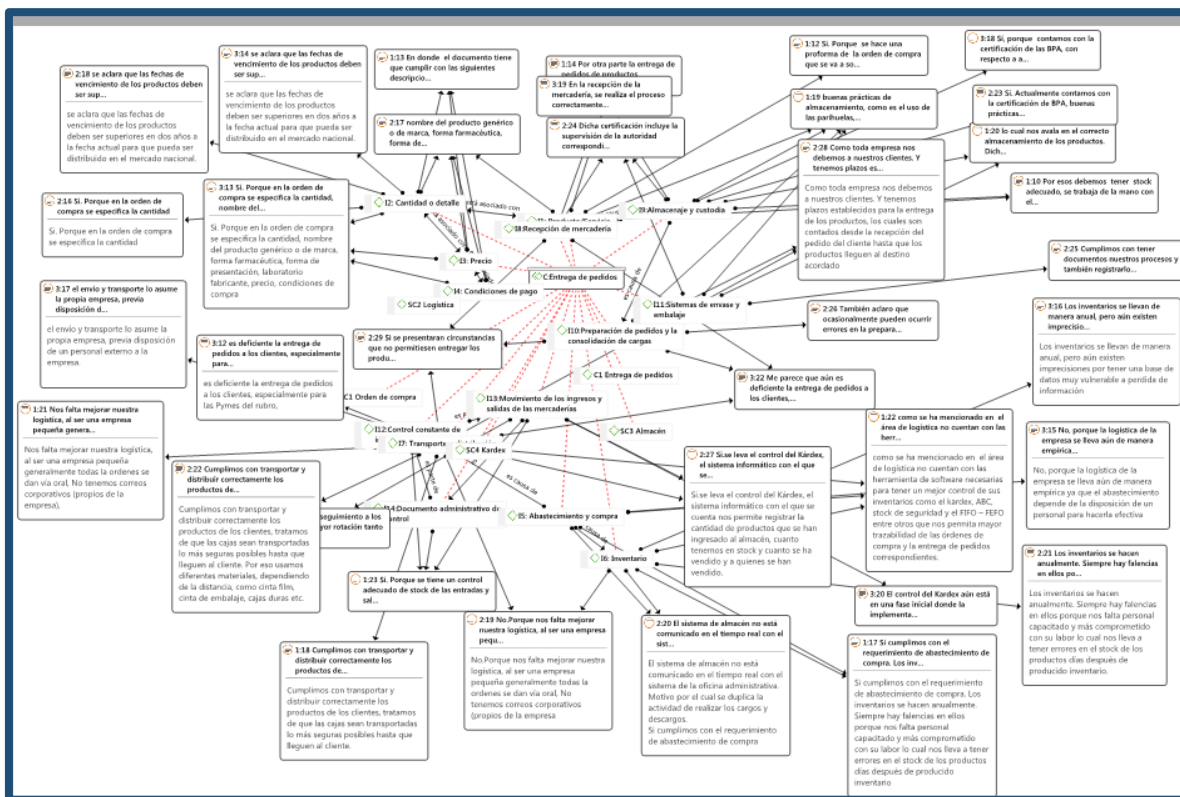


Figura 1. Red de la categoría de la entrega de pedidos

## Orden den Compra

También conocida como nota de pedido o solicitud de compra, es un documento emitido por el interesado para solicitar mercancías al proveedor (Lacalle, 2014).

Según los entrevistados sobre la pregunta realizada en la sub categoría de la orden de compra. Las tres partes coinciden que todas industrias farmacéuticas deben manejar una orden de compra, en lo cual, primeramente, se hace una proforma de la orden que se va a solicitar al proveedor, dentro de este orden de ideas el documento tiene que cumplir con las siguientes descripciones necesarias: como la forma farmacéutica, cantidad, nombre comercial, denominación común internacional del medicamento, lote, laboratorio fabricante, precio, fecha de vencimiento, registro sanitario. Esto es coherente con la teoría de sistemas, debido a ellos, en este estudio aclaran los informantes que hay pasos para llevar a cabo cierta y determinadas acciones de una manera ordenada y concisa. En este sentido se comprende que deben tener stock adecuado, se trabajan de la mano con el área comercial. Se considera que ocasionalmente pueden ocurrir errores en la preparación de los pedidos de un producto o servicio, para este error la empresa cuenta con un procedimiento para resolver este tipo de incidentes. Debido a ello se relaciona con la teoría de matemáticas, en este sentido se comprende que esta ciencia se preocupa en analizar los problemas y darle solución a ella. Se aclara también que las fechas de vencimiento de los productos deben ser superiores en dos años a la fecha actual para que pueda ser distribuido en el mercado nacional, las distribuidoras farmacéuticas deben tener un stock adecuado, lo cual se trabaja de mano con el área comercial. Por lo tanto, es coherente con la teoría de restricciones, debido que al tener existencias apropiados permiten cubrir la distribución

necesaria para llevar a cabo el proceso de venta de producto en su totalidad. Es indispensable que las Empresas farmacéuticas deben contar con una cadena de suministro y transporte para que el producto llegue al cliente final en óptimas condiciones. Visto de esta forma, según los informantes las droguerías farmacéuticas se adecuan a las buenas prácticas de almacenamiento y distribución como los entrevistados lo señalan, según la teoría de sistemas las cuales utilizan sistemas operativos llamados POES (proceso operativo estándar). Desde la perspectiva más general, la gestión de compras es uno de los ejes económicos más importantes de las distribuidoras farmacéuticas y droguerías, puesto que conjuntamente con una política de trato con los representantes de ventas o también llamados proveedores, son personas calificadas para la confianza directa para realizar una solicitud de las medicinas. Si nuestros clientes no encuentran los medicamentos deseados en el momento, la compañía está perdiendo oportunidad de negocio, puesto que es bastante fácil dirigirse a otra entidad, En este caso es necesario tomar medidas que solucionen el problema, si se repite a menudo, disminuirá la dispensación de ciertas medicinas, si no que los clientes, por comodidad, acudirán a otras distribuidoras que tengas los productos más surtidos. Por otro lado, desde un punto de vista económico, comprar en exceso implica asumir el riesgo de que el stock no sea vendido, un coste financiero importante, así como penalizaciones por devoluciones del producto pronto a vencer.

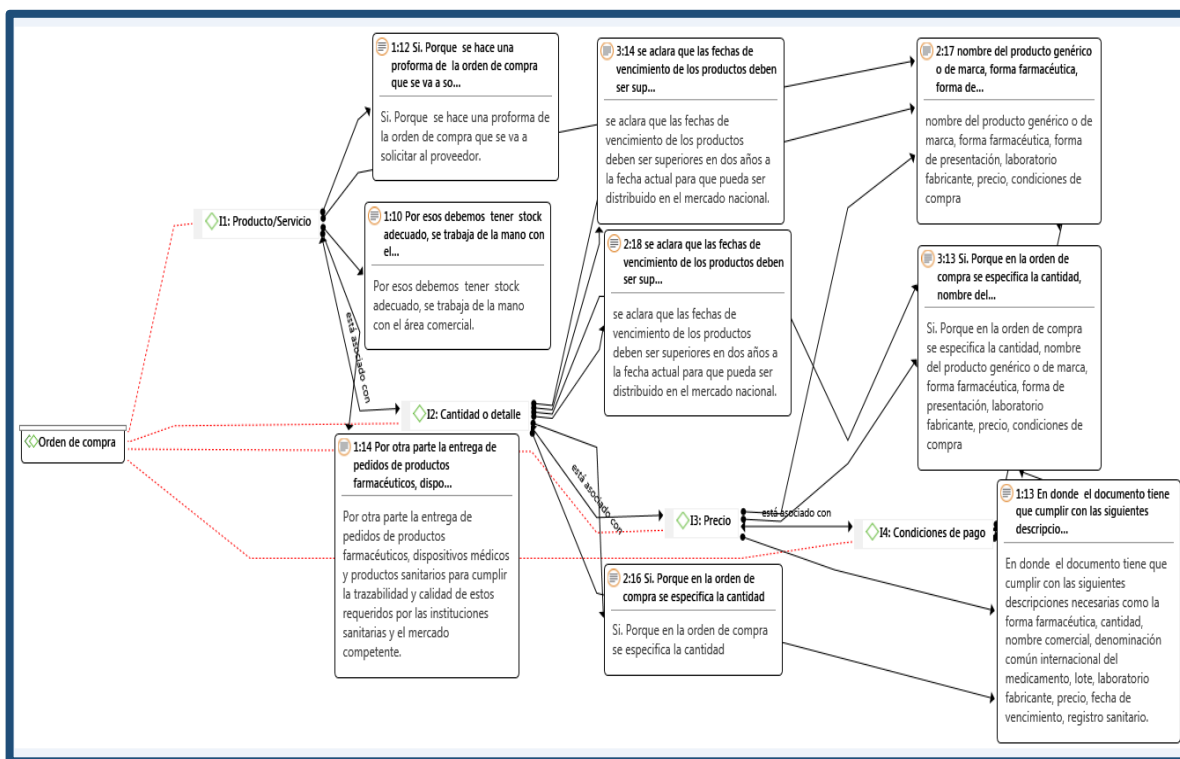


Figura 2. Red de la orden de compra

## Logística

La logística es la parte principal de la cadena de abastecimiento que se encarga de gestionar, planificar, verificar, controlar, así este modo implementar el flujo eficiente y efectivamente los procesos para entregar, almacenar, entre otras actividades que se enfocan en el producto o servicio a realizarse. Desde un punto de origen hasta el sitio de consumo, para satisfacer las necesidades del usuario (Muñoz, 2005).

Dentro de este marco se hace mención a la sub categoría de la logística y a sus indicadores, en donde las entrevistas realizadas a los informantes nos dan como resultado que aun las droguerías farmacéuticas no están bien implantadas que les falta mejorar su logística, por lo tanto, esto no es coherente con la teoría de sistemas, debido que esta ciencia busca medir la conexión adecuada con los sistemas de información. Sobre la base de la ideas expuestas la compañía al ser una organización pequeña generalmente todas las ordenes se dan vía oral, ya que la información recolecta a los entrevistado afirman que la empresa no tienen correo corporativos, por esa razón la logística se maneja de manera empírica en la cual se contrapone con la teoría clásica de la administración en resumidas cuentas esta teoría se distingue en hacer énfasis en la estructura de la organización y sus funciones para lograr el desempeño eficiente. En este mismo contexto la entidad si cumplen con los requerimientos de abastecimiento de compra ya que depende de una persona para hacerlo por la tanto este concepto si es coherente con la teoría científica.

Siendo las cosas así, resulta claro que el área de logística no cuenta con las herramientas de software necesarias para tener un mejor control de sus inventarios como el Kardéx, ABC. Resulta así mismo el lugar en el que la empresa está establecida, posee innumerables competidores, sólo la calidad del producto no es por si sólo garantiza la supervivencia, ya que varios otros establecimientos ofrecen los mismos productos. La eficiencia de las actividades logísticas, desde el procesamiento de solicitud, hasta la entrega al consumidor final puede representar el gran diferencial competitivo de la empresa estudiada. El sistema de almacén no está comunicado en el tiempo real con el sistema de la oficina administrativa. Motivo por el cual se duplica la actividad de realizar los cargos y descargos. Lo que se contrapone con la teoría de sistemas. Esta ciencia es una herramienta fundamental para comprender las relaciones, interrelaciones y formas de comunicación entre los factores q componen la sociedad. Otra tarea prioritaria sobre la entrega de pedidos por parte de los clientes tiene evidencias documentarias y los despachos de igual manera, lo cual está relacionado con la teoría científica. Por otro lado, uno de los informantes dice que si en caso se presentara circunstancias que no permitieran entregar los pedidos en el día acordado, en aquel tiempo se le comunica lo sucedido al cliente para establecerle una nueva fecha de envío en lo cual el transporte y distribución lo asume la propia compañía, previa disposición de un trabajador externo a la organización. Esta intuición es relevante con la teoría científica En medida se tiene plazos establecidos para la entrega de los productos, los cuales son contados desde la recepción de pedido del cliente hasta que los productos lleguen al destino acordado lo cual es coherente con la teoría de la administración clásica.

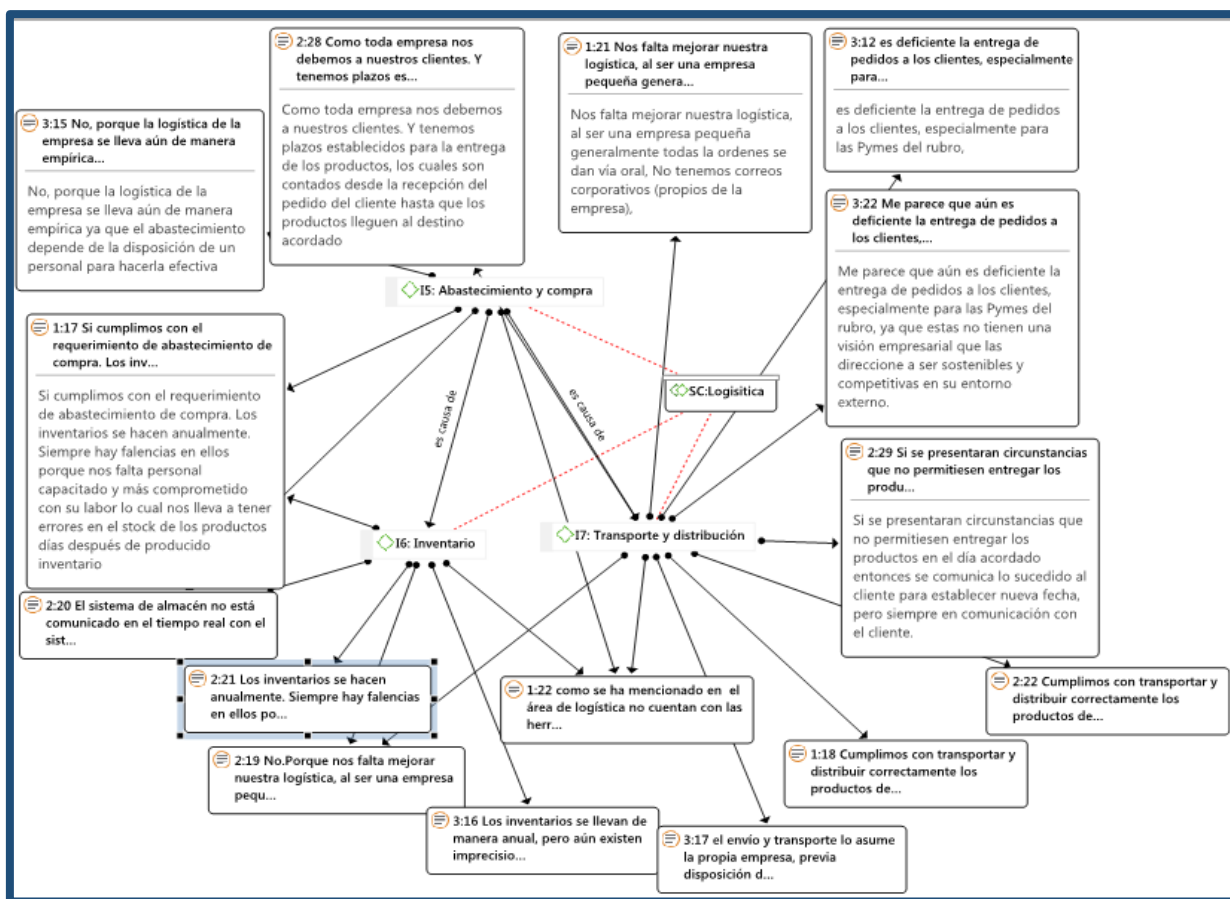


Figura 3. Red de la sub categoría de Logística Almacén

Se define como un alojamiento de bienes dentro de la cadena de suministros. Fundamentalmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y contrastar los bienes de activos fijos de la empresa Según Anaya (2008) conceptualiza: “Un almacén es una dimension planificada para la disposicon y ejecucion eficiente de los articulos y mercancías”(p.23). En la investigación se manifestó que según los informantes el almacén si cumple con los requerimientos de almacenaje, los entrevistados afirman que actualmente cuentan con la certificación de BPA, buenas prácticas de almacenamiento, lo cual les garantiza en la correcta provisión de los productos. Indican que la legitimación incluye la supervisión de la autoridad correspondiente en donde se ha tenido que revisar los procedimientos respectivos de recepción, almacenamiento y despacho de productos. En cuanto al almacenamiento de productos se realiza diariamente un control de temperatura del lugar para garantizar que los productos estén en condiciones adecuadas para la venta. Para el almacenaje de los medicamentos lo que se recomienda hacer es que los primeros productos que entran son los primeros en ser asignados en sus respectivos lugares y, en consecuencia, los primeros en venderse, haciendo referencia a otro concepto relacionado con la programación de producción (FIFO), primera en entrar, primero a salir. Por lo consiguiente resulta así mismos que en este estudio uno de los entrevistados da la protesta que en la preparación de pedidos y la consolidación de cargas que aún es deficiente, ocasionalmente ocurren errores en el preparativo de los bienes el personal no conoce las ubicaciones de los medicamentos, por ende, el tiempo de manipulación es mayor, por lo tanto,

el plazo entrega al cliente también aumenta. Esto no es relevante con la teoría de científica. Mirando de esta perspectiva los resultados afirman también que cuentan con instrucciones para resolver este tipo de acontecimientos. Por lo cual es relevante con la teoría de sistemas. Ya no sólo se trata de que tengamos un stock fiable, sino el nivel de insatisfacción del cliente. Una vez te puede perdonar, pero cuando repites, estás fuera. La logística inversa supone una gran pérdida de tiempo si el proceso no está claro y los procedimientos bien definidos, está demostrado que cuando cometemos un error con el cliente el nivel de trabajo se multiplica por tres.

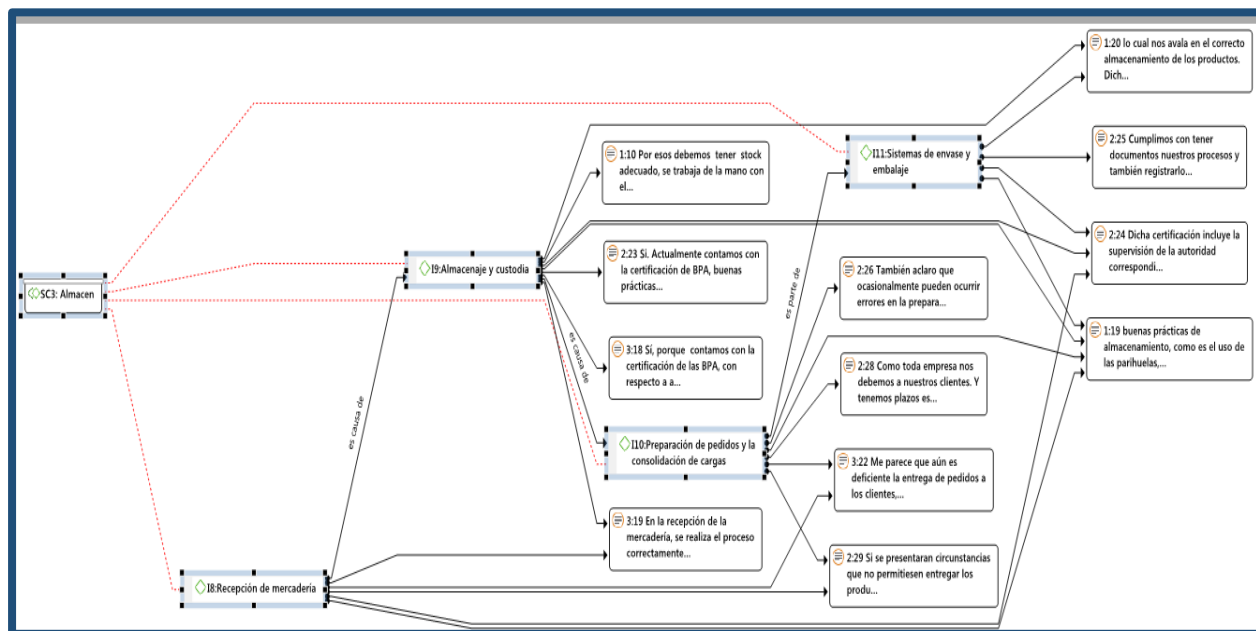


Figura 4. Red de la sub categoría de Almacén

### Kardex

Refiere al control de bienes contables manejado de manera parcial, como se señala el inventario es la revisión de todos los productos y registros de materia primas o intereses que posee la empresa, siendo las cosas así resulta claro que todo inventario en formando por un stock, que al mismo tiempo se hace necesario probablemente para la futura venta así de este modo proporcione beneficios a la organización (Meana, 2017).

Durante el estudio dos de sus informantes manifiestan que, si lleva un seguimiento correcto de control de Kardex, por lo tanto, esto es coherente con la teoría de sistemas, en donde los entrevistados concluyen que con el sistema informático con el que se cuenta la compañía les permitió registrar la cantidad de productos que se han ingresado al almacén, cuanto tienen en stock y cuanto se ha vendido y a quienes se han vendido. Por lo tanto, esto es relevante con la teoría de sistemas, así de esta manera también con la teoría de matemáticas y por último la teoría de restricciones, si bien es cierto este seguimiento de Kardex o inventario es una herramienta muy útil para la organización, debido que le va a permitir a la compañía a organizarse sistemáticamente y de manera resumida sobre los ingresos y egresos realizados en torno a sus productos. así de esta manera obtuvieron que cantidad de productos entran y salen diario, en lo que les permitió a los involucrados a conocer sobre la determinación de costo en el momento exacto de la venta, debido a que, en cada salida de un producto, se registra su cantidad que ingresa y su costo. Por otro lado, uno de los entrevistados contradice sobre las ideas

mencionadas anteriormente, ya que él ha evidenciado que la compañía no tiene un eficiente control de Kardéx de sus productos aún está en una fase inicial donde la implementación no está clara, lo cual esto contradice a las teorías citada inicialmente, sin embargo, el informante rescata que si se realiza el seguimiento a los productos de mayor rotación tanto en transferencias de los pedidos como el de las ventas. Durante este desarrollo de investigación los involucrados revelan que los inventarios se hacen anualmente. Por lo consiguiente esto trae a la larga que siempre hay falencias en control de salida e ingresos de las mercancías, el director técnico revela que se dan estas falencias porque el personal no está bien capacitado y más comprometido con su labor lo cual nos lleva a tener errores en el stock de los productos días después de producido inventario. Por lo tanto, esto no es coherente con la teoría de la administración clásica. Si bien es cierto para que una compañía tenga un mejor control de sus inventarios, lo más conveniente es que se realicen una vez al mes, y si no se tienen inventarios totales exactos, la compañía tendrán muchas dificultades tal como rompiendo stock, inventado su deterioro, vendiendo mercancía estancadas etc. En especial todas las identidades que trabajan con productos farmacéuticos, asimismo según los entrevistados exteriorizan y aclaran que las fechas de vencimiento de los productos deben ser superiores en dos años a la fecha actual para que pueda ser distribuido en el mercado nacional, lo cual se debe tener una minuciosa revisión de inventario de los productos farmacéuticos.

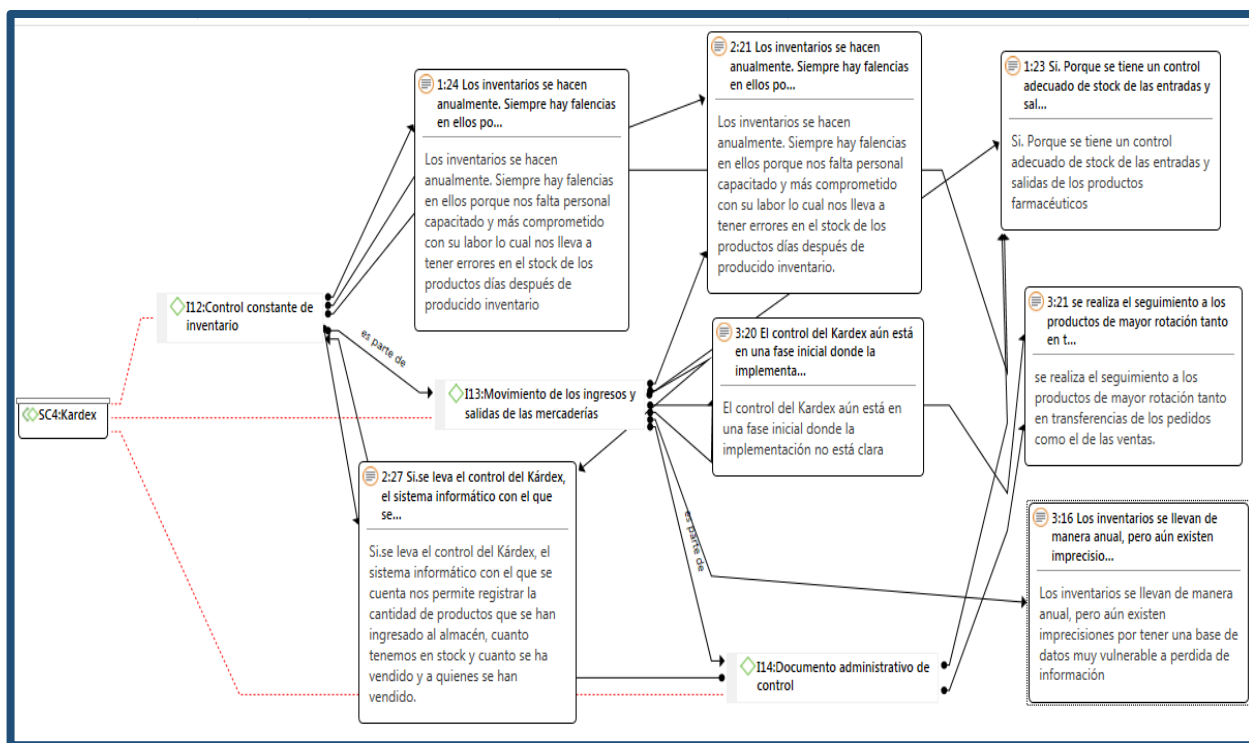


Figura 4. Red de la sub categoría de Kardex

## **Conclusiones:**

Las droguerías farmacéuticas según los informantes mencionan que la entrega de pedidos aun es deficiente, especialmente para las pymes que están en crecimiento, no obstante, las entregas tienen plazos establecidos, los cuales cuentan desde la recepción de pedido del cliente hasta que lleguen al destino acordado. Como el flujo de clientes y pedidos es mayor en ciertos horarios, ocurre, a veces la demora de atención o retraso en la entrega. Esto hace que se acumulen cajas de productos en el cuadro, o mayor tiempo de espera (productos que se entregarán). Este hecho no es adecuado ni para imagen de la empresa ni favorece la rentabilidad. Los retrasos en la entrega causan problemas de confiabilidad y pérdida de cliente Asimismo las pymes deben tener stock adecuando para satisfacer las necesidades de sus clientes, y esto viene de la mano con el área comercial.

Respecto a la orden de compra, las droguerías farmacéuticas deben manejar obligatoriamente este documento, para tener una proforma sobre los productos que desean solicitar, esta orden se sujeta a una factura cuando ya el proveedor ha conciliado con la otra parte, si en caso sucediera algún desconforme con el pedido solicitado, con el número de la orden de compra más la factura se hace la devolución correspondiente.

En síntesis, mediante este estudio realizado con respecto a la gestión de logística, la droguería farmacéutica Cadena Farm, los entrevistados menciona que aún le falta mejorar esta área, no cuentan con correos corporativos, dicho así se puede concluir que el sistema de almacén no está comunicado en tiempo real con el área administrativa.

Respecto a la sub categoría de almacén, dos de los informantes concluyeron que la compañía si cumple con los requerimientos de almacenaje, recepción de los pedidos, y con el envase y embalaje, por la cual la droguería farmacéutica cumple con la BPA, un documento que les avala con el correcto almacenamiento de los productos farmacéuticos. Y que está regulada por la supervisión de la de la autoridad correspondiente (DIGEMID). El personal no conoce las ubicaciones del producto, no disponen de suficiente espacio, errores en packing, difícil gestión de información para la toma de decisiones

Se constató la existencia de algunas dificultades enfrentadas por la empresa, que se refiere principalmente al espacio disponible para el inventario de mercancías. La empresa tiene capacidad para aumentar su stock de medicamento, pero será necesario un análisis más detallado.

Respecto al Kardéx, Cadena Farm si llevan el correcto seguimiento de la entrada y salida de sus productos. Ya que cuentan con un sistema de información que le permite registrar la cantidad de productos que han ingresado al almacén. Pero sin embargo uno de informantes contradice esta dicho, ya que informo que la empresa aún no está clara su implementación. Hay problemas de inventario, caducidad y obsolescencia, falta integración del sistema.

## **REFERENCIA:**

Rojas Aguilera, J. P., & Salazar Salazar , R. (2014). Logística, una herramienta moderna.

*Keywords.*



- Acevedo Ibáñez, A., & López M, A. (Madrid). *El proceso de la entrevista*. 2007: Limusa.
- Amaya Amaya, J. (2007). *Negociacio: Arte & Tecnica*. (J. Amaya, Ed.) Colombia: Impresor: PubliArte.
- Bach. Loje Mostacero, W. B. (2018). *Gestión Del Almacén Y El Canal De Distribución Para Reducir El Costo De Las Devoluciones En La Empresa Farmacéutica Eurofarma Perú S.A.C. Para optar el Título profesional*. Universidad Privada del Norte, Lima, Peru.
- Bernal.T, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Pearson Educacion.
- Campo Varela , Á. (2015). *Preparación de pedidos*. España: Paraninfo, S.A.
- Campos Garcia, E. (2018). *Los mecanismos de control interno en el almacen de farmacias en el Perú*. ( Tesis de Grado)Chimbote: Universidad Católica los Ángeles .
- Carrillo, M., & Franky, C. (2014). Modelo SCLLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube. *Información Tecnológica*, 25(4), 35.42. doi:10.4067/S0718-07642014000400006
- Castellana, C. (2015). *Oficina de Farmacia*. España: Paraninfo.
- Castro, M. (2009). Analisis de los procedimientos de distribucion de una representacion farmaceutuca y propuesta de mejora mediante la cadena de valor en el grupo DIFARE. *Tesis de Grado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Chamorro Corea, J., Díaz Camejo, J., Fuentes Espinoza, O., & Lovo Gutiérrez, H. (2018). Política de inventarios máximos y mínimos en cadena de suministro multinivel en una distribuidora farmacéutica. *Científica*, 31(2), 144-156. doi:10.5377
- Chapman, S. N. (2006). *Planificación y Control de la Producción* (Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Chiavenato , I. (2006). *Introduccion a la teoría general de la Administración* (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introduccion a la Teoría General de la Administración* (8va ed.). México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Comercio, E. (1 de enero de 2019). Exportación de productos farmacéuticos ascedieron a S\$ 40 millones. *Exportación de productos farmacéuticos ascedieron a S\$ 40 millones*.
- da Silva, R. (2002). *Teorias de la Administracion* (Primera ed.). Mexico, Mexico : Thomson Editores.
- De la Peña, F. (2016). *Fundamentos de direccion de produccion y operacion*. Madrid,España: Centro de estudios financieros.
- Diaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (Segunda ed.). Chile: Ril.
- Domingos Antonioli, P. (2016). Estructura de la Tecnología de Información para la Gestión de Demanda de la Cadena de Suministro Farmacéutico. (V. ES, Ed.) *Brazilian Business Review (BBR)*.
- Espinoza, R. (2009). El Fayolismo y la organizacion contemporanea. *Vision gerencial*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la invetigación* (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lacalle, G. (2014). Operaciones Administrativas de compraventa, Madrid: Paraninfo.
- Leenders Flynn, J. (2011). *Adminstracion de compras y abastecimientos* . México: Karen Estrada Arriaga.
- Manihuari , Z. (2017). *Analisis de la gestiòn de almacenes en la farmacia america s.r.l.* (Tesis de Bachiller)Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Meana, P. (2017). *Gestión de Inventarios* . Madrid: Paraninfo S.A.
- Muñoz, A. (2005). *Logística y Turismo*. Madrid: Dias de Santo.
- Pereda Goigochea, C. A., & Zuta Soplin, W. J. (2018). Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y seleccion de personal,abastecimiento y almacenaminto en una drogueria en el mercado farmaceutico. *Para optar por el título de Ingeniero de Gestión Empresarial*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Peru.

- Pereira, F. (2018). *Análisis Logística de la entrega de medicamentos en una red de farmacias*. (Título de bachiller)Uberlandia: Universidad Federal de Uberlandia.
- Prnoticias. (15 de Noviembre de 2018). (M. d. Monteagudo, Ed.) *FEDIFAR muestra su preocupación por los problemas de abastecimiento de medicamentos*.
- Quintana Ruiz , C. (1996). *Elementos de inferencia estadística*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Rey Costa T, R. (2017). *Análisis de la colaboración en la cadena de suministro de la industria farmacéutica en el eslabón proveedor-clinte*. (Tesis de Grado)Rio de janeiro, Brasil: Universiad Federal Fluminense-UFF.
- Reyes Ponce , A. (2004). *Administracion de Empresas: Teoria y Práctica*. (G. Noriega, Ed.) México: Limusa S.A.
- Ruíz de la Parte, R. (2016). *Vender mas y mejor en menos tiempo* (Primera ed.). Madrid: ESIC (Business&MarketingSchool).
- Segredo, A. (octubre de 2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana de Salud Publica*.
- Soret Los Santos , I. (2006). *Logística y Marketing para la Distribucion Comercial* (3era Edicion revisada y actualizasa ed.). Madrid: ESIC.
- Taylor, J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los metodos cualitativos de investigación*. Nueva York: Paidós.
- Urzelai Inza. (2013). *Manual Básico de Logística Integral*. Madrid: Diaz de Santos,.S.A.
- Woll, T. (2003). *Estrategias de Adminsitracion* (Primera Edicion ed.). México: Conaculta.fonca.

### Anexo 3: Instrumento cualitativo

#### GUIA DE ENTREVISTA

<b>Apellido y Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Fecha:</b>

#### PREGUNTAS:

- 1) ¿En su opinión la orden de compra cumple con los requerimientos detallados para la entrega de los pedidos? ¿Porque?

.....  
 .....

- 2) ¿En su opinión cómo se maneja la logística en la empresa? Cumple con los requerimientos de abastecimiento de compra, inventarios al día, ¿con él envío de transporte y distribución correctamente? ¿Porque?

.....  
 .....

- 3) ¿En su opinión el almacén cumplen con los requerimientos de almacenaje, recepción de la mercadería y la preparación de los pedidos correctamente? ¿Porque?

.....

- 4) ¿En su opinión se lleva control constante de Kardéx de las entradas y salidas de las entregas de los pedidos? ¿Porque?

.....  
 .....

- 5) ¿Las compañías farmacéuticas cumple al detalle con la entrega de pedidos a los clientes? ¿Por qué?

.....  
 .....

#### Anexo 4: Transcripción de las entrevistas

### GUIA DE ENTREVISTA

<b>Apellido y Nombre:</b> Castillo Colquepisco Miriam
<b>Cargo:</b> Director Técnico
<b>Fecha:</b> 27/04/2019

#### PREGUNTAS:

- 1) **¿En su opinión la orden de compra cumple con los requerimientos detallados para la entrega de los pedidos? Si o no ¿Porque?**

Si. Porque en la orden de compra se especifica la cantidad, nombre del producto genérico o de marca, forma farmacéutica, forma de presentación, laboratorio fabricante, precio, condiciones de compra y se aclara que las fechas de vencimiento de los productos deben ser superiores en dos años a la fecha actual para que pueda ser distribuido en el mercado nacional.

- 2) **¿En su opinión cómo se maneja la logística en la empresa? ¿Cumple con los requerimientos de abastecimiento de compra, inventarios al día, con él envió de transporte y distribución correctamente? Si o no ¿Porque?**

Nos falta mejorar nuestra logística, al ser una empresa pequeña generalmente todas la ordenes se dan vía oral, No tenemos correos corporativos (propios de la empresa), si bien es cierto los pedidos por parte de los clientes tienen evidencias documentarias y sus despachos también. El sistema de almacén no está comunicado en el tiempo real con el sistema de la oficina administrativa. Motivo por el cual se duplica la actividad de realizar los cargos y descargos. Si cumplimos con el requerimiento de abastecimiento de compra. Los inventarios se hacen anualmente. Siempre hay falencias en ellos porque nos falta personal capacitado y más comprometido con su labor lo cual nos lleva a tener errores en el stock de los productos días después de producido inventario.

Cumplimos con transportar y distribuir correctamente los productos de los clientes, tratamos de que las cajas sean transportadas lo más seguras posibles hasta que lleguen al cliente. Por eso usamos diferentes materiales, dependiendo de la distancia, como cinta film, cinta de embalaje, cajas duras etc.

**3) ¿En su opinión el almacén cumplen con los requerimientos de almacenaje, recepción de la mercadería y la preparación de los pedidos correctamente? Si o no ¿Porque?**

Si. Actualmente contamos con la certificación de BPA, buenas prácticas de almacenamiento, lo cual nos avala en el correcto almacenamiento de los productos. Dicha certificación incluye la supervisión de la autoridad correspondiente en donde se ha tenido que revisar los procedimientos respectivos de recepción, almacenamiento y despacho de productos.

Cumplimos con tener documentos nuestros procesos y también registrarlos en formatos respectivos para que estén disponibles ante una inspección por parte de la unidad reguladora. También aclaro que ocasionalmente pueden ocurrir errores en la preparación de los pedidos, pero también se cuenta con un procedimiento para resolver este tipo de incidentes.

**4) ¿En su opinión se lleva control constante de Kardéx de las entradas y salidas de las entregas de los pedidos? Si o no ¿Porque?**

Si.se leva el control del Kardéx, el sistema informático con el que se cuenta nos permite registrar la cantidad de productos que se han ingresado al almacén, cuanto tenemos en stock y cuanto se ha vendido y a quienes se han vendido.

**5) ¿Las compañías farmacéuticas cumple al detalle con la entrega de pedidos a los clientes? Si o no ¿Por qué?**

Como toda empresa nos debemos a nuestros clientes. Y tenemos plazos establecidos para la entrega de los productos, los cuales son contados desde la recepción del pedido del cliente hasta que los productos lleguen al destino acordado. Si se presentaran circunstancias que no permitiesen

## GUIA DE ENTREVISTA

<b>Apellido y Nombre: Medina Ponce, José</b>
<b>Cargo: Jefe de Compras</b>
<b>Fecha: 27/04/2019</b>

### PREGUNTAS:

- 1) ¿En su opinión la orden de compra cumple con los requerimientos detallados para la entrega de los pedidos? Si o no ¿Porque?**

No, porque la Orden de Compra que la empresa emplea es un formato básico que aún no se termina de diseñar detalladamente porque no existe una política organizacional que termine de complementar la estructura logística de la empresa.

- 2) ¿En su opinión cómo se maneja la logística en la empresa? ¿Cumple con los requerimientos de abastecimiento de compra, inventarios al día, con el envío de transporte y distribución correctamente? Si o no ¿Porque?**

No, porque la logística de la empresa se lleva aún de manera empírica ya que el abastecimiento depende de la disposición de un personal para hacerla efectiva. Los inventarios se llevan de manera mensual con mayor detalle, pero aún existen imprecisiones por tener una base de datos muy vulnerable a pérdida de información. Finalmente, el envío y transporte lo asume la propia empresa, previa disposición de un personal externo a la empresa.

- 3) ¿En su opinión el almacén cumplen con los requerimientos de almacenaje, recepción de la mercadería y la preparación de los pedidos correctamente? Si o no ¿Porque?**

Sí, porque contamos con la certificación de las BPA, con respecto a almacenaje. En la recepción de la mercadería, se realiza el proceso correctamente, pero está en una fase de mejora continua (ejecución y control).



**4) ¿En su opinión se lleva control constante de Kardéx de las entradas y salidas de las entregas de los pedidos? Si o no ¿Porque?**

El control del Kardéx aún está en una fase inicial donde la implementación no está clara; sin embargo, se realiza el seguimiento a los productos de mayor rotación tanto en transferencias de los pedidos como el de las ventas.

**5) ¿Las compañías farmacéuticas cumple al detalle con la entrega de pedidos a los clientes? ¿Por qué?**

Me parece que aún es deficiente la entrega de pedidos a los clientes, especialmente para las Pymes del rubro, ya que estas no tienen una visión empresarial que las direcciona a ser sostenibles y competitivas en su entorno externo.

## GUIA DE ENTREVISTA

<b>Apellido y Nombre:</b>
<b>Cargo: Gerente General</b>
<b>Fecha: 27/04/2019</b>

### PREGUNTAS:

- 1) ¿En su opinión la orden de compra cumple con los requerimientos detallados para la entrega de los pedidos? Si o no ¿Porque?**

Si. Porque se hace una proforma de la orden de compra que se va a solicitar al proveedor. En donde el documento tiene que cumplir con las siguientes descripciones necesarias como la forma farmacéutica, cantidad, nombre comercial, denominación común internacional del medicamento, lote, laboratorio fabricante, precio, fecha de vencimiento, registro sanitario.

Por otra parte, la entrega de pedidos de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para cumplir la trazabilidad y calidad de estos requeridos por las instituciones sanitarias y el mercado competente.

- 2) ¿En su opinión cómo se maneja la logística en la empresa? ¿Cumple con los requerimientos de abastecimiento de compra, inventarios al día, con él envió de transporte y distribución correctamente? Si o no ¿Porque?**

Nos falta mejorar nuestra logística, al ser una empresa pequeña generalmente todas la ordenes se dan vía oral, No tenemos correos corporativos (propios de la empresa), como se ha mencionado en el área de logística no cuentan con las herramientas de software necesarias para tener un mejor control de sus inventarios como el Kardéx, ABC, stock de seguridad y el FIFO – FEFO entre otros que nos permita mayor trazabilidad de las órdenes de compra y la entrega de pedidos correspondientes.

Si cumplimos con el requerimiento de abastecimiento de compra. Los inventarios se hacen anualmente. Siempre hay falencias en ellos porque nos falta personal capacitado y más comprometido con su labor lo cual nos lleva a tener errores en el stock de los productos días después de producido inventario. Cumplimos con transportar y distribuir correctamente los productos de los clientes, tratamos de que las cajas sean transportadas lo más seguras posibles hasta que lleguen al cliente. Por eso usamos diferentes materiales, dependiendo de la distancia, como cinta film, cinta de embalaje, cajas duras etc.

**3) ¿En su opinión el almacén cumplen con los requerimientos de almacenaje, recepción de la mercadería y la preparación de los pedidos correctamente? Si o no ¿Porque?**

Si. Actualmente contamos con la certificación de BPA, buenas prácticas de almacenamiento, como es el uso de las parihuelas, la iluminación correspondiente, áreas señaladas separadas de acuerdo a sus actividades como recepción, almacén, acondicionamiento y la área de preparación de pedidos, entre otros que nos permite mantener la eficiencia y la calidad de los productos farmacéuticos. En lo cual nos avala en el correcto almacenamiento de los productos. Dicha certificación incluye la supervisión de la autoridad correspondiente en donde se ha tenido que revisar los procedimientos respectivos de recepción, almacenamiento y despacho de productos.

Cumplimos con tener documentos nuestros procesos y también registrarlos en formatos respectivos para que estén disponibles ante una inspección por parte de la unidad reguladora. También aclaro que ocasionalmente pueden ocurrir errores en la preparación de los pedidos, pero también se cuenta con un procedimiento para resolver este tipo de incidentes.

**4) ¿En su opinión se lleva control constante de Kardéx de las entradas y salidas de las entregas de los pedidos? Si o no ¿Porque?**

Si. Porque se tiene un control adecuado de stock de las entradas y salidas de los productos farmacéuticos.

**5) ¿Las compañías farmacéuticas cumple al detalle con la entrega de pedidos a los clientes? Si o no ¿Por qué?**

Si. Porque Como toda empresa nos debemos a nuestros clientes. Por esos debemos tener stock adecuado, se trabaja de la mano con el área comercial. El factor muy importante de las compañías farmacéuticas es la satisfacción de atención a sus clientes. Además de ser unos de los indicadores al momento de evaluar el desempeño de una entrega oportuna y eficiente de acuerdo lo negociado con sus clientes.

**Anexo 5: Evidencia de la visita a la empresa**



## Anexo 6: Matrices de trabajo

### 1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. El personal Registra mal las o/c	1. Hay un mal ingreso en los lotes y fechas de vencimientos de los productos farmacéuticos.	Análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, Lima 2019.
	2. Falta de personal	2. No cuentan con un personal destinado para el área, todos rotan	
	3. Falta de capacitación al personal de almacén	3. No existe personal suficiente para la preparación de los pedidos.	
C2. Equipos	Falta de compartimiento de la información	4. Falta de reglamento interno de trabajo (RIT)	
		5. Se demoran en identificar los productos por laboratorios o grupos terapéuticos.	
	6. Falta de inducción al personal nuevo	7. No se comunican en las etapas de la cadena de suministra a la hora de realizar la entrega del pedido.	
	4. Fallas de sistemas	8. No planifican la distribución de los pedidos o tareas entre el personal y el equipo de trabajo no es uniforme.	
	5. Los personales no cuentan con las herramientas necesarias de trabajo.	9. No cuentan con un sistema de Kardex adecuado.	
C3. Procesos	6. Obstáculos en la coordinación en la entrega de pedidos.	10. adecuado.	
		11. Problema en la preparación que provocan retrasos en las entregas a los clientes.	
	7. Falta de planificación de recojo de productos	12. El gerente de la empresa no sabe sus necesidades de su empleador.	
	8. Deficiencia de un procedimiento de transporte adecuado	13. No toma importancia el bienestar laboral de su personal.	
C4. Infraestructura	9. Ausencia de almacenes modernos	14. No cuentan con un sistema personalizado	
		Falta de coordinación en la cadena de suministro de la entrega de pedidos.	
	10. Falta de aire acondicionado y deshumanizador	15. no cuentan con un procedimiento de devolución de pedidos.	
	11. Falta de materia en almacén	16.	
		21. Todos los productos farmacéuticos tiene que estar a una temperatura adecuada para q no pierdan su efecto farmacológico.	
	17. Hay muchas Devoluciones de productos maltratados defectuosos.		
	18.		
	19. No cuentan con almacenes modernos adecuados para el almacenamiento de los productos.		
	20.		
	22. El material para la preparación de pedidos no se encuentra en el almacén.		
	23.		

## 2. Problema y objetivo

Problema general	Objetivo general
¿Cómo es la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019?	Analizar la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.
Problemas específicos	Objetivos específicos
1. ¿Cómo es la orden de compra de la entrega de pedido en las droguerías farmacéuticas Lima 2019? 2. ¿Cómo se realiza la gestión de logística en una droguería farmacéutica Lima 2019? 3. ¿Cómo se realiza la gestión de logística en una droguería farmacéutica Lima 2019? 4. ¿Cómo se realiza la gestión de logística en una droguería farmacéutica Lima 2019?	1. Analizar las órdenes de compra vinculadas en las entregas de pedidos de una droguería farmacéutica Lima 2019. 2. Analizar la gestión de logística en la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019. 3. Analizar el Seguimiento y control en el proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos en una droguería farmacéutica Lima 2019. 4. Analizar el Seguimiento y control de Kardex de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

## 3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>En este estudio de investigación se aplica la: Teoría clásica de la administración también denominada teoría de general de la administración., resulta así mismo interesante el enfoque clásico en donde divide el trabajo de la organización en categorías comprensibles y útiles que permiten al administrador manejar las obligaciones diarias de su trabajo con más seguridad y confianza. Esta teoría es indispensable para comprender las bases de la administración moderna. (Chiavenato, 2014).</p> <p>Por otra parte, la Teoría de sistema esta determina a la compañía como un conjunto de departamentos, órganos, estructuras que una función organización en común. Además, de visualizar a la empresa como un sistema abierto, es decir, que se interrelaciona con su entorno o</p>	<p>La presente investigación se encuentra justificada teóricamente en las teorías de la administración clásica, en la teoría de sistemas y por último en la teoría de matemáticas. Cada aportación de cada teoría es vital para la toma de decisiones en una organización. Ya que cada elemento es de gran interés que permiten al administrador, manejar sus quehaceres diariamente de su trabajo con más seguridad y confianza. De esta manera mediante estas teorías van a permitir a dar una solución al problema suscita a la droguería farmacéutica en la entrega de sus pedidos.</p>

	<p>grupos interés. Lo cual, es un factor determinante y fundamental de las organizaciones actuales dentro de un mundo globalizado y competitivo (Krep, 2016).</p> <p>Por último, la Teoría de matemáticas, representa una perspectiva sumamente diversificada, esta teoría se ha convertido muy importante para el área de negocios de las organizaciones, tanto en lo que se refiere en las aplicaciones y las soluciones operacionales como las estrategias.</p>	
<b>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</b>	<p>Finalmente se debe indicar que todas estas teorías la cual se pone en práctica en la administración, están basadas en los testimonios y análisis extraídos de los colaboradores de la empresa, datos que nos permitirá mejorar los procesos de la empresa dentro del área indicada.</p> <p>Nos permitirá los siguientes aportes.</p> <p>Aporte 1.- agilizar los pedidos.</p> <p>Aporte 2.- entrega inmediata.</p> <p>Aporte 3.- control de stock.</p> <p>Aporte 4.- inventarios al día.</p>	<p>Finalmente se debe indicar que todas estas teorías la cual se pone en práctica en la administración, están basadas en los testimonios y análisis extraídos de los colaboradores de la empresa, datos que nos permitirá mejorar los procesos de la empresa dentro del área indicada, agilizar los pedidos, entrega inmediata, control de stock, inventarios al día.</p>
<b>Justificación práctica</b>		
<b>¿Por qué hacer el trabajo de investigación?</b>	<p>Nos va a permitir evaluar los procesos e identificar los problemas y la causa que ocasionan los obstáculos en la coordinación en el suministro de los pedidos. A través de estos resultados se procura minorar las devoluciones de los pedidos.</p>	<p>La presente investigación se viene realizando en una droguería farmacéutica Lima 2019, es estudio es de gran utilidad, nos va a permitir a evaluar los procesos e identificar los problemas y la causa que ocasionan los obstáculos en la coordinación en el suministro de los pedidos. A través de estos resultados se procura minorar las devoluciones de los pedidos.</p>
<b>¿Cuál será la utilidad?</b>	<p>Obtendremos de dos maneras:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El ahorro de procesos donde nos permite procesar más pedidos agilizar el orden.</li> <li>Nos ayuda a disminuir capital humano.</li> </ol>	<p>De esta manera la utilidad lo obtendremos de dos maneras: El ahorro de procesos donde nos permite procesar más pedidos agilizar el orden y al mismo tiempo nos ayuda a disminuir capital humano.</p>
<b>¿Qué espera con la investigación?</b>	<p>Maximizar procesos y disminuir costos.</p>	<p>A esto respecto se pretende Maximizar procesos y disminuir costos.</p>
<b>Justificación metodológica</b>		
<b>¿Por qué investiga bajo ese diseño?</b>	<p>El método inductivo</p>	<p>En este estudio de investigación aplicaremos el método inductivo ya que parte de hechos particulares, obtendremos</p>



		datos generales de los hechos, dándole validez, en lo cual nos va a permitir llegar a una conclusión con respuesta a los objetivos planteados anteriormente.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El retraso en los procesos en la entrega de pedidos.	Visto de esta manera este trabajo de investigación nos permitirá resolver los retrasos en los procesos en la entrega de los pedidos en una droguería farmacéutica Lima 2019.

#### 4. Matriz de teorías (PT 2 - T 5)

Teoría 1: clásica de la administración				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Henry Fayol	2014	Según Fayol citado en Chiavenato (2007) afirma que la teoría general de la administración: formulo una teoría de la organización que considera a la administración como ciencia. El énfasis en la estructura lleva a que la organización sea entendida como una disposición de partes (órganos) que la constituyen, su forma y la interrelación entre dichas partes. esta teoría de la organización se restringe exclusivamente a la organización formal (Fayol, 2014, p.80).	La teoría clásica de la administración asimismo clasificada teoría universal de la administración se emergió de modo sincrónico y toma a manera de origen a la teoría científica de la administración, consiguiendo incrementar en el campo de estudio de la administración como ciencia en lo cual su iniciación universal son fundamentarse en las funciones administrativas como la planeación, organización, control y dirección. De esta manera el supremo exponente fue el ingeniero Henri Fayol en Francia con su obra titulada Administración Industrial y General, que concibe a la organización como una estructura como un conjunto de partes y la cual busca la eficiencia de las organizaciones mediante las interacciones de todos sus componentes ya sean departamentos, colaboradores de una manera jerarquizada de manera vertical y nivel de autoridad en cada uno de estos según corresponda 2019 (Fayol, citado por Chiavenato, 2014).	La teoría clásica de la administración aporta las principales funciones administrativas que todo gerente debe desempeñar en su actividad diaria en la empresa. Además, de dar el respaldo científico para la elaboración de un esqueleto funcional y principal a cada compañía en crecimiento como son las droguerías farmacéuticas. En otras palabras, permite desarrollar un adecuado organigrama de las droguerías farmacéuticas respecto a las actividades que desempeñan cada uno de sus integrantes. Consecuentemente, esta teoría es muy importante en la tesis por lo que permite desarrollar una adecuada propuesta de estructuras y funciones respecto al análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica lima 2019.
<b>Referencia:</b>	<b>Chiavenato, I. (2014). Introduccion a la teoría general de la adminsitracion (Septima ed.). Mexico: MC Graw Hill.</b>			
<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>

<b>Henri Fayol</b>	<b>2009</b>	Según Fayol citado en Espinoza (2009) plantea al respecto sobre los aportes de Fayol en la Teoría clásica de la administración que “todas las organizaciones requieren de elementos y principios para fortalecer el cuerpo social y facilitar su funcionamiento. Se concibe la organización en términos formales y racionales, enfatizando en esquemas lógicos y preestablecidos” (Fayol, 2009, p.54).	De lo anterior antes citado, se resalta que la teoría de la administración clásica y los aportes de Fayol son indispensables para las empresas actualmente, ya que constituyen la base para la formación del esqueleto de este, es decir, ayuda a determinar las funciones y rangos de autoridad en la formación de un organigrama organizacional en su forma vertical. Además, que le da la importancia necesaria a cada uno de los componentes de la organización como estructura y así optimizar la eficiencia en sus funciones. Según citado en (Espinoza, 2009).	La teoría clásica de la administración aporta las principales funciones administrativas que toda empresa debe tener en su organigrama. Las funciones de cada área y debe estar formulada en niveles jerárquicos. Resulta así mismo interesante para la aplicación de la tesis para el expendio o entrega de un pedido, en una distribuidora farmacéutica, llevando a cabo las funciones que debe seguir a la hora de la preparación de una entrega de un pedido al consumidor final.
<b>Referencia:</b>	<b>Espinoza, R. (2009). El Fayolismo y la organización contemporánea. Vision gerencial</b>			

### Teoría 2: Teoría de la administración científica

<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Frederick Winslow Taylor</b>	<b>2014</b>	Según Taylor citado en Chiavenato (2014) refiere que la administración científica se enfocó: En el énfasis puesto en las tareas. El nombre de esta escuela obedece al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración para alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición (Taylor 2014, p.48).	La teoría de la administración científica se emerge como respuesta de las exigencias de las industrias y la gestión del desarrollo de las compañías, con el fin de crecer la eficiencia industrial, su interés principal era quitar el fantasma del desperdicio, Pequeño provecho en la maquina deteriorada, rivalidad intensiva, insatisfacción de los operarios, desechos y numeroso dimensiones de pérdidas por malas decisiones que sufrían las empresas. A través de los cuales su inclinación es surgir los niveles de productividad mediante la aplicación de tácticas y técnicas de la ingeniera industrial.  Por su parte el representante de la escuela fue el ingeniero estadounidense Frederick Taylor enfatizando en su libro titulado Principios de la Administración Científica. Dichos principios se basan en la organización racional del trabajo y estos son: principio de planeación, preparación, control y ejecución.	La teoría de la administración científica genera soluciones oportunas y eficaces a la problemática de una mala gestión de análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica. Esta teoría busca eliminar los desperdicios a la hora de realizar la entrega de pedidos al cliente final. Por lo tanto, resulta así mismo interesante la aplicación del método científico a los procesos administrativos de la droguería ya que ayudaría a eliminar las devoluciones de los pedidos y las pérdidas que a futuro que puede sufrir la industria. Por lo cual, la Teoría de Taylor optimiza las actividades y procedimientos de cadena de suministro de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica, para alcanzar a llegar la optimización de recursos. Así Taylor plantea objetivos, por lo cual se tiene que aplicar los métodos

			Con la afirmación anterior mencionadas destacamos que la administración como sabiduría rebusca dar soluciones apropiados y eficientes a las necesidades de las compañías ,empleando los principios fundamentales de las administración científica, con la finalidad de realizar objetivamente las funciones de trabajo de una forma enérgico y eficaz , adquiriendo productividad y sobrevivencia de la sociedad en un mercado tan competitivo como lo era en esa época y en la que observamos también actualmente se puede sobreponer de acuerdo a las requisitos de cada empresa (Según Taylor citado en Chiavenato,2014).	científicos de investigación, para establecer los procesos y tener un mejor control en la entrega de los pedidos.
<b>Referencia:</b>	<b>Chiavenato, I. (2014). Introduccion a la teoria general de la adminsitracion (Septima ed.). Mexico: MC Graw Hill.</b>			

<b>Teoría 3: teoría de sistemas</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Ludwig von Bertalanffy</b>	<b>2016</b>	Según Von B. citado en Krep( como se cito en Segredo, 2016) refiere que esta teoria que: La organización es un conjunto complejo de partes interdependientes que interactúan para adaptarse a un entorno constantemente cambiante, con el fin de lograr objetivos. Algunos de los componentes claves de la organización son sus miembros individuales de la organización, los grupos estructurales y funcionales y las tecnologías y equipos de la organización. Cualquier cambio influye sobre un componente afecta inevitablemente a los otros componentes del sistema.( Von.B, 2016, p.289)	La teoría de sistemas, se infiere que la empresa u organización es como un todo formado por partes que se interrelacionan o interconectan entre sí para lograr su objetivo principal. Esta teoría se basa en un enfoque científico como, por ejemplo: un conjunto de células que forman un tejido; conjuntos de tejidos que forman un órgano, órganos que forman un sistema o aparato determinado para desempeñar una función específica. Por lo cual, esta teoría determina a la organización como un conjunto de departamentos, órganos, estructuras que una función organización en común. Además, de visualizar a la empresa como un sistema abierto, es decir, que se interrelaciona con su entorno o grupos interés. Lo cual, es un factor determinante y fundamental de las organizaciones actuales dentro de un mundo globalizado y competitivo (según Von.B,citado en Krep, 2016).	Esta teoría se implementará en la tesis de investigación ya que son fundamentos necesarios para los departamentos y áreas de gestión con sus determinadas funciones para lograr objetivos en común o específico, como es el éxito de la gestión de la logística de almacenes e insumos dentro de una empresa. Es decir, enfatiza la supervivencia de una organización mediante la suma total de sus estructuras mediante sus procedimientos respectivos.

<b>Referencia:</b>		<b>Segredo, A. (octubre de 2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. <i>Revista Cubana de Salud Pública</i>.</b>		
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Ludwig von Bertalanffy</b>	<b>2015</b>	Según Bertalanffy citado en Chiavenato refiere que un sistema es un conjunto de elementos relacionados dinámicamente que realizan una actividad para alcanzar un objetivo, operan con datos-energía-materia para producir informaciones – energía-materia. Los elementos que forman partes u órganos del sistema se llaman subsistemas. (Von.B,2015,p.78)	La teoría de sistemas se deriva de la teoría general de sistema desarrollada por Von, lo cual extendió a todas las ciencias e influyo absolutamente en la administración. En donde las organizaciones son considerados sistemas abiertos que intercambian energía e información con sus ambientes y reciben la influencia de ellos. Este enfoque lleva una concepción nueva y moderna a la administración (Von.B, 2015).	El enfoque sistémico ayudara a detectar los principios de las devoluciones de los pedidos, es de mucha relevancia para las droguerías, ya que el sistema, le permitirá tener mejor la entradas y salidas de más mercancías una retroalimentación y un mejor control de pedidos de los productos.
<b>Referencia:</b>		<b>Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> (Tercera ed.). Mexico: Mc Graw Hill.</b>		
<b>Teoría 4: Teoría de Matemática</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Johann von Neumann</b>	<b>2014</b>	La Teoría matemática busca construir modelos matemáticos capaces de simular situaciones reales en la empresa. La creación de modelos matemáticos enfoca la resolución de problemas en la toma de decisiones. El modelo es la representación de algo o el estándar de algo a ser hecho. Es por medio del modelo que se hacen representaciones de la realidad. En la Teoría matemática, el modelo se utiliza como simulación de situaciones futuras y evaluaciones de la probabilidad de que éste suceda. El modelo delimita el área de acción a manera de proporcionar el alcance de una situación futura con razonable esperanza de ocurrencia. (Chiavenato I,2014,p.411).	La teoría de matemáticas sujeta a descifrar problemas administrativos se entiende también como investigación de operaciones. Si bien es cierto la teoría de matemáticas no es propiamente una corriente (como la teoría clásica o de las relaciones humanas), en la cual es un estilo en la que encontramos a diversos autores tratando de profundizar el desarrollo de decisión y lo negocian de forma lógica y equitativa. Se manifiestan mediante un planteamiento cuantitativo, determinística y dialectico y está enfocada en la administración de producción y servicios. En resumen, la teoría de matemáticas representa una perspectiva sumamente diversificada, es así que esta herramienta se ha convertido muy importante en el aérea de negocios para las organizaciones, tanto en lo que se refiere en las aplicaciones y las soluciones operacionales como las estrategias (según Ludwig citado en Chiavenato ,2006).	Dentro de esta perspectiva la teoría de matemática aporta al trabajo de investigación, la obligación de calcular y determinar cuantitativa y objetivamente las acciones organizacionales de analizar la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica lima 2019. Hoy en día la teoría de matemáticas representa un importante campo en la teoría administrativa, es relevante para una toma de decisiones de una organización. Mientras tanto esta teoría muestra la posibilidad de aplicar modelos matemáticos que simule o proyecte entradas y salidas de las mercaderías a la hora del expendido de un pedido. Así de este modo la teoría ha permitido a las organizaciones aplicar nuevas técnicas de planeación y control donde va resultar interesante para las áreas contabilidad, finanzas, logística etc. brindando un apoyo de toma de decisiones y

				simulaciones futuras que la empresa se esté proyectando.
<b>Referencia:</b>	<b>Chiavenato, I. (2014). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> (8va ed.). México: Mc Graw Hill.</b>			

<b>Teoría 5: Teoría de restricciones</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Eliyahu Goldratt</b>	<b>2006</b>	La teoría de restricciones (TDR) brinda una perspectiva diferente para interpretar conceptualmente una operación y, por lo tanto, puede ofrecernos diferentes enfoques para la planificación y el control de esa operación. La TDR nos obliga a ver a la organización como un sistema vinculado, lo que permite la identificación de la restricción total del sistema. Una vez identificada existen varios métodos sistemáticos para incrementar la capacidad y producción de la restricción y, en consecuencia, aumentar el rendimiento de la organización como un todo.	La teoría de restricciones es una ideología de la gestión empresarial y de la cadena de suministro y unas de las teorías con mayor efectividad y eficaz en la cadena de suministro, también es denominada como la teoría de limitaciones, esta técnica se basa en un sistema como un todo (una planta de producción, una cadena de suministro, una compañía etc.) queremos con ello significar que está formado por elemento interdependientes y ,que al igual que una cadena, el procedimiento solo puede ser tan fuerte como su eslabón más débil. En cuanto la base de la teoría es ver el sistema como un todo, es por esta razón que la TDR se basa en detectar el cuello de botella y actuar sobre ella.	Este aporte se aplicará en el trabajo de investigación ya que hoy en día las industrias farmacéuticas buscan eliminar esos cuellos de botella que nos les permite satisfacer al máximo la entrega de los pedidos a sus clientes. De este modo esta técnica se enfoca en ver a la organización como un sistema, Resulta así mismo interesante al implementar esta técnica se verá una mejora en el tiempo de entrega de los pedidos. Mientras tanto a esta teoría es una filosofía de mejora continua que va permitir a las droguerías a mejorar su eslabón de la cadena de suministro en el despacho de sus pedidos. Para llevar mejor la optimización de sus recursos de la cadena de suministro y transporte que a su vez le va permitir reducir las devoluciones de pedidos, eficiencia en la toma de los inventarios, en este sentido se comprende permitirá comenzar a mejorar las entregas más rápido, y ayudara a tomar mejores decisiones más adelante a la hora de invertir en nuevos equipamientos y tecnologías.
<b>Referencia:</b>	<b>Chapman, S. N. (2006). <i>Planificación y Control de la Producción</i> (Primera ed.). México: Pearson Educación.</b>			

**5. Matriz de antecedentes (PT 2,2 – T 5,5, total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Datos del antecedente internacional:		Redacción final
<b>Título</b>	Análisis de los procedimientos de distribución de una representación farmacéutica y propuesta de mejora Mediante la cadena de valor en el grupo Difare.	Castro (2009) en Ecuador, realizó un estudio sobre el <i>Análisis de los procedimientos de distribución de una representación farmacéutica y propuesta de mejora Mediante la cadena de valor en el grupo Difare</i> . Con el objetivo general que es crear bases y establecer normas y procedimientos en el desarrollo de posicionamiento de una representación farmacéutica en el mercado, ahorrando tiempo y dinero. Vista de esta forma a la relación a la problemática expuesta se hace énfasis a las constantes quejas que recibe la compañía por parte de sus clientes, estas evidencias han generado problemas en los retrasos en la entrega de las mercaderías, devolución de los pedidos, e inclusive pérdida de clientes. Por lo tanto en este estudio se desarrolla mediante la metodología del método científico, deductivo e inductivo, se manifiesta como resultado de encontrar inadecuados procesos de distribución y la no expansión de la marca que incurren en la imagen y calidad del servicio provocando retrasos en las entregas lo que incrementan los costos de distribución. se justifica mediante el estudio de la cadena de valor y por la táctica de las cinco fuerzas de Porter, por consiguiente las variables anteriormente mencionadas representan parte importante de los ingresos de empresa. Difare representa un 60% en el mercado farmacéutico como proveedor a todos los establecimientos farmacéuticos. Dentro de este marco, está la calidad en el servicio, donde el cliente final percibe que sus pedidos que realizan no le llegan tal conforme como ellos lo solicitan. Hoy en día las industrias farmacéuticas, en particular de las droguerías farmacéuticas requieren día a día ofrecer nuevos productos y servicios al consumidor no solo por la alta competencia que existe en los negocios, sino por la demanda que existe que tiene el consumidor tanto del producto y del servicio antes de tomar una decisión de compra.
<b>Autor:</b>	Castro Castillo Byron Manuel	
<b>Año:</b>	2009	
<b>Objetivo:</b>	El objetivo general que busca la empresa es crear bases y establecer normas y procedimientos en el desarrollo de posicionamiento de una representación farmacéutica en el mercado, ahorrando tiempo y dinero	
<b>Metodología:</b>		
<b>Tipo:</b>		
<b>Enfoque:</b>	Cualitativo	
<b>Diseño:</b>	Descriptivo	
<b>Método:</b>	científico,deductivo,inductivo	
<b>Población:</b>	50	
<b>Muestra:</b>	Aleatorio	
<b>Técnicas:</b>	Entrevista de campo	
<b>Instrumentos:</b>	Encuestas	
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	Los representantes de las farmacias y droguerías manifestaron en un 58% que la atención del personal de DIFARE es atento, cabe recalcar que existe un 26% quienes piensan que el servicio es indiferente es decir no se esfuerzan en brindar mejor atención al Cliente.	

<b>Conclusiones</b>	Los clientes sienten mayor agrado por la atención que brinda el grupo, la meta es llegar a tener el mejor servicio al cliente pues actualmente los encuestados expresan que son atentos en sus requerimientos, sin embargo cabe destacar que el factor que más influye en la atención de los clientes hacia determinado distribuidor son las promociones que esta ofrezca, dado que el grupo DIFARE es la que tiene mayor participación en la distribución del universo de encuestados es necesario proponer un programa de promociones y difusión.	
<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Manuel, C. (2009). "Análisis de los procedimientos de distribución de una representación farmacéutica y propuesta de mejora mediante la cadena de valor en el grupo DIFARE. Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.</b>	

<b>Datos del antecedente internacional:</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título:</b>	<b>Estructura de la Tecnología de Información para la Gestión de Demanda de la Cadena de Suministro Farmacéutico.</b>	Según Domingos, (2016) en Brasil, desarrollo un estudio sobre la <i>Estructura de la tecnología de información para la gestión de la demanda Cadena de Suministro Farmacéutico</i> , con el propósito de Identificar los requisitos que deben ser atendidos para optimizar los procesos de gestión de la demanda, Teniendo en cuenta que en la actualidad la tecnología es muy relevante para toda organización. Este artículo adopta el estudio exploratorio como método de investigación y es de enfoque cualitativo, Las referencias fueron recaudadas por medio de diálogos semiestructuradas en donde participaron 32 informantes. Trayendo consigo un productor de medicamentos genéricos y su distribuidor principal. Tras estas informaciones recolectadas resulta que la compañía farmacéutica en Brasil padece de retrasos en la entrega de medicamentos por el distribuidor, lo cual conlleva pedidas de ingreso para las farmacias y droguerías, Requieren disponibilidad de información, Falta de integración entre el fabricante y distribuidor de sistemas ERP, pedidos reenviados con errores, discrepancia en los inventarios, retrasos en la producción, en el tiempo de entrega. Ya que el cliente generalmente no espera la disponibilidad del producto y a raíz de estas consecuencias el consumidor busca satisfacer sus necesidades en otro lugar en donde le puedan atender lo más pronto posible. Se llega a conclusión de implementar una estructura de TI proyectada que consiste de dos elementos. Se
<b>Autor</b>	Pedro Domingos Antonioli	
<b>Año</b>	2016	
<b>Objetivo</b>	Identificar los requisitos que deben ser atendidos para optimización de los procesos de gestión de la demanda.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	Cualitativo	
<b>Diseño</b>	Descriptivo	
<b>Método</b>	estudio exploratorio	
<b>Población</b>		
<b>Muestra</b>	32 participantes	
<b>Técnicas</b>	Encuestas	
<b>Instrumentos</b>	17 Cuestionario estructurado	

	<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	De los encuestados afirmaron que la estrategia tanto para el fabricante como para el distribuidor depende de la integración de las operaciones, especialmente para los procesos de previsión de demanda, a fin de mejorar ese asertividad de la previsión. También citaron quejas como la falta de información compartida mencionaron problemas logísticos como la causa principal de las reclamaciones de la entrega de pedidos.		relaciona con la infraestructura, para permitir la interoperabilidad de datos y sistemas de diferentes socios de la CS. Para ello, se consideraron entornos de trabajo virtualización de infraestructura (computación en nube) como una solución. La elección es basada en el hecho de que las empresas que participan en la CS tienen entornos de TI a medida para sus necesidades, y la elección sería una inversión de tiempo y el desarrollo de una solución específica para cada socio de integración.
<b>Conclusiones</b>	este estudio fue que, en una cadena de suministros, especialmente en la industria farmacéutica, el intercambio de información era una condición para mejor desempeño, que se traduce en mayor flexibilidad y confiabilidad, costos menores Obtenidos a partir de estimaciones confiables, requisitos de inventario más bajos y mayores fiabilidad de las entregas.		
<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Domingos Antonioli, P. Estructura de la Tecnología de Información para la Gestión de Demanda de la Cadena de Suministro Farmacéutico. (V. ES, Ed Brazilian Business Review (BBR).</b>		

<b>Datos del antecedente internacional:</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	análisis de la colaboración en la cadena de suministros de la industria farmacéutica en el eslabón proveedor-cliente	Según Rey Costa ( 2017) presenta en su trabajo monográfico <i>el análisis de la colaboración en la cadena de suministros de la industria farmacéutica en el eslabón proveedor-cliente</i> . Este trabajo tiene como objetivo analizar la colaboración, en la CS de una empresa multinacional de una compañía farmacéutica, asignada en Río de Janeiro. Con la complejidad de la SCM (gestión de la cadena de suministro) la industria farmacéutica y el aumento del nivel de servicio demandado
<b>Autor</b>	Rafaela Rey Costa Tostes	
<b>Año</b>	2017	



<b>Objetivo</b>	analizar la colaboración, en la cadena de suministros de una empresa multinacional de la industria farmacéutica	<p>por el consumidor, las sociedades pasaron a utilizar prácticas para gestionar mejor su cadena de suministros. Una de estas prácticas es a partir de la colaboración entre los eslabones de la cadena y las herramientas de colaboración. Para ello, se utilizó una investigación cualitativa a partir de entrevistas semiestructuradas en áreas de la empresa estudiada. Por medio de estos análisis, fue posible concluir que hay características de cooperación en esta cadena de suministros, sin embargo, los procesos pueden ser ajustados para hacer más fuerte la relación proveedor-cliente. Como resultado la empresa X, no tiene procesos flexibles lo suficiente para atender a los pedidos de sus clientes, baja tecnología del proceso de fabricación, Necesidad de garantizar la calidad de los productos finales, Uso intensivo de recursos para las operaciones, Corto plazo de validez del producto, y por último, alto índice de desperdicios generados. El estudio sugiere mejoras, como el rediseño de procesos, una mayor integración entre el proveedor y el cliente, y la implementación de una herramienta de colaboración para que la cadena de suministros pueda llegar a ser más colaborativa.</p>
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	Cualitativo	
<b>Diseño</b>		
<b>Método</b>	Estudio exploratoria, estudio de caso.	
<b>Población</b>	Colaboradores de la empresa	
<b>Muestra</b>	Sus clientes	
<b>Técnicas</b>	Entrevistas semiestructuradas y la técnica de observación directa intensiva	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario de preguntas abiertas y cerradas	
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	<p>El estudio sugiere mejoras, como el rediseño de procesos, una mayor integración entre el proveedor y el cliente, y la implementación de una herramienta de colaboración para que la cadena de suministros pueda llegar a ser más colaborativa.</p> <p>Para este estudio, se utilizó la investigación exploratoria cuyo objetivo es promover mayor entendimiento sobre determinado asunto</p>	
<b>Conclusiones</b>	<p>Por medio de las entrevistas y del apoyo de la literatura, es posible identificar que la cadena de suministros de la empresa X es legible. Sin embargo, se puede observar, también, que la empresa X no posee los procesos adecuados para responder a este tipo de mercado, que es, tanto dinámico, como competitivo. De esta forma, la empresa X no tiene procesos secos, con costos y desperdicios bajos y, a pesar de intentar responder al máximo a las variaciones de la demanda, no tiene</p>	

	procesos flexibles lo suficiente para atender a los pedidos de sus clientes.
<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Rey Costa T, R. (2017). <i>Análisis de la colaboración en la cadena de suministro de la industria farmacéutica en el eslabón proveedor-clinte.</i> (Tesis de Grado)Rio de Janeiro, Brasil: Universidad Federal Fluminense-UFF.</b>

<b>Datos del antecedente internacional:</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	Análisis logística de la entrega de medicamentos en una red de farmacia.	Pereira, (2018) quien investigó en su trabajo de investigación sobre <i>Análisis logística de la entrega de medicamentos en una red de farmacia. Este estudio</i> tiene como objetivo presentar una exploración precisa de los procesos logísticos de entrega de medicamentos mapeados desde la solicitud del cliente en la central de pedidos hasta la liberación para entrega en el local informado por el cliente. para esta exploración se utilizó la metodología del enfoque cualitativo con un método inductivo por lo tanto el mapeo se hizo de modo que en el análisis se asocia a un sistema de modelado y simulación discreta correlacionada entre sí, Se utilizó la herramienta Anylogi, software de simulación multi-método basado en eventos discretos, agentes y sistemas dinámicos. El escenario que contextualiza la construcción de este estudio remite preocupación por la satisfacción del cliente, así como la gestión de procesos. Falta de un procedimiento operacional estándar para chequeo de las etapas de atención para el sector de tele venta, retrasos en las colectas o el exceso de entregas para cada entregador. El análisis de las fases del proceso consiste en encontrar los cuellos de botella de servicios y eliminarlos de forma que atienda la necesidad de la empresa y de todos los involucrados, así como la percepción del cliente final que está preocupado sólo con el tiempo de entrega del pedido realizado en la central de atención, tan en cuanto a la forma y calidad que el producto llegó a su destino según lo acordado. Por último, como resultados obtenidos se ha mejorado los procesos utilizando las herramientas necesarias en una red de farmacia en la central de entregas reduciendo el tiempo de entrega y las entregas por alguna divergencia de informaciones.
<b>Autor</b>	Fernanda Pereira Oliveira Hialisson Arante	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>	Estudiar el proceso de entrega, desde la solicitud del pedido en la central de atención hasta la entrega del producto en la residencia del cliente, abordando así los indicadores que orientan esas actividades.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	descriptivo	
<b>Enfoque</b>	Cualitativo	
<b>Diseño</b>		
<b>Método</b>	método inductivo	
<b>Población</b>		
<b>Muestra</b>		
<b>Técnicas</b>	Investigación bibliográfica, campo	
<b>Instrumentos</b>	Herramienta del Excel, herramienta Anylogic	
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	Obtenidos se ha mejorado los procesos utilizando las herramientas necesarias en una red de farmacia en la central de entregas reduciendo el tiempo de entrega y las entregas por	

	alguna divergencia de informaciones.	
<b>Conclusiones</b>	El análisis de las fases del proceso consiste en encontrar los cuellos de botella de servicios y eliminarlos de forma que atienda la necesidad de la empresa y de todos los involucrados, así como la percepción del cliente final que está preocupado sólo con el tiempo de entrega del pedido realizado en la central de atención, tan en cuanto a la forma y calidad que el producto llegó a su destino según lo acordado	
<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Fernanda Pereira Oliveira Hialis</b>	<b>en Arante 2018</b>

Datos del antecedente internacional:		Redacción final
<b>Título</b>	Modelo SCLLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube	Carrillo y Franky (2015) en su estudio de exploración hacen mención al <i>modelo SCLLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube</i> . En este artículo se ejecuta la licitación de un nuevo modelo y su correspondiente soporte Informático para la operación del flujo de pedido en Pymes denominado SCLLOUDPY, que presenta alternativas para superar los problemas de los modelos tradicionales secuenciales utilizando herramientas de software libre y adoptando el modo de Computación en la Nube. Se muestra también un análisis de la validación que permitió verificar el desempeño y las mejoras en tiempos de ejecución logradas con respecto a los procesos tradicionales. En el análisis de operaciones en las empresas de manufactura y de servicios, la cadena de suministro es considerada como la base para el diseño de procesos. Se conforma por una serie de pasos (eslabones) que permiten ejecutar las acciones necesarias para satisfacer al cliente y presenta las siguientes características. Información restringida debido a poca confianza
<b>Autor</b>	Martha Carrillo y Consuelo Franky	
<b>Año</b>	2014	
<b>Objetivo</b>		
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	cualitativo	
<b>Diseño</b>		
<b>Método</b>	Análisis de caso	
<b>Población</b>	La empresa	
<b>Muestra</b>	1 ingeniero Industrial y 3 ingenieros de sistemas	
<b>Técnicas</b>	Encuesta cerrada	
<b>Instrumentos</b>		
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>		

<b>Conclusiones</b>	Los modelos referenciales para el diseño de cadenas de suministro en la actualidad presentan algunas características que afectan el desempeño de las cadenas.	entre los socios, flujos sensibles al riesgo. Esto genera diversos problemas en el proceso siendo los más representativos.
<b>Referencia (Artículo)</b>	<b>Carrillo, M., &amp; Franky, C. (2014). Modelo SCLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube. <i>Información Tecnológica</i>, 25(4), 35.42. doi:10.4067/S0718-07642014000400006</b>	

<b>Datos del antecedente nacional:</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	Gestión del almacén y el canal de distribución para reducir el costo de las devoluciones en la empresa farmacéutica Eurofarma Perú s.a.c.	Por otro lado, Mostacero (2018) en su tesis titulado <i>gestión del almacén y el canal de distribución para reducir el costo de las devoluciones en la empresa farmacéutica Eurofarma Perú s.a.c.</i> con el objetivo de determinar el impacto de la Gestión del almacén y el canal de distribución en los costos de las devoluciones en los laboratorios farmacéuticos. Esta idea de búsqueda se argumentó en la empresa debido a que persisten los obstáculos de altos costos de devoluciones de los pedidos en el sector de logística. De este modo se elaboró un diagnóstico, básicamente en el área de provisión de transporte. Alertando que los primordiales conflictos que elevan el costo de devoluciones de los pedidos son: la penuria de la clasificación apropiada de los ítems, la déficit formación del operario en el almacén, la escasez en la inspección y persecución de los despachos diarios, la insuficiencia de un proceso para el traslado apropiados de productos farmacéuticos y por último el retraso en la entrega de los bienes o servicios por falta de mantenimiento al transporte. Sobres la base de los problemas mencionados anteriormente se llega a la conclusión de desarrollar la mejora en la gestión del Almacén y la cadena de suministro de esta manera para disminuir los costos de reposición en la compañía. Al mismo tiempo se procede a realizar la clasificación del ABC de los productos críticos de devoluciones, también de esta manera se realiza programas de capacitación al personal del operador logístico para control de despachos, y por último se desarrolla procedimientos para el transporte adecuado de los productos farmacéuticos.
<b>Autor</b>	Bach. Loje Mostacero, Wigner Berman	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>	Determinar el impacto de la Gestión del almacén y el canal de distribución en los costos de las devoluciones en la empresa farmacéutica Eurofarma Perú S.A.C.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>		
<b>Diseño</b>	Pre experimental.	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	La empresa Eurofarma	
<b>Muestra</b>	Área de logística	
<b>Técnicas</b>		
<b>Instrumentos</b>		
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	Se realizó el diagnóstico de la empresa Eurofarma Perú S.A.C. en el área Logística, encontrando que los principales	

	problemas que elevan el costo de las devoluciones son: La falta de una clasificación adecuada de los ítems críticos del almacén para las entregas, La falta de capacitación al personal de despacho, La falta de control y seguimiento a los despachos diarios, falta de un procedimiento para el transporte adecuado de productos farmacéuticos.	
<b>Conclusiones</b>	Se desarrolló la mejora en la gestión del Almacén y canal de distribución para reducir los costos de las devoluciones en la empresa Farmacéutica Eurofarma S.A.C.	
<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Bach. Loje Mostacero, W. B.</b> (2018). "Gestión Del Almacén Y El Canal De Distribución Para Reducir El Costo De Las Devoluciones En La Empresa Farmacéutica Eurofarma Perú S.A.C.". <i>Para optar el Título profesional</i> . Universidad Privada del Norte, Lima Peru.	
<b>Datos del antecedente nacional:</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y Selección de personal, abastecimiento y almacenamiento en una empresa de droguería en el mercado farmacéutico.	Según Pereda y zuta (2018) en su trabajo de investigación sobre <i>la Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y Selección de personal, abastecimiento y almacenamiento en una empresa de droguería en el mercado farmacéutico</i> , para lo lograr la elaboración y desarrollo de propuestas para la mejora de procesos en una empresa dedica a la importación, comercialización y distribución de productos farmacéuticos .como se puede inferir en este estudio de investigación trata sobre los deficiencias que tiene una empresa farmacéutica a la hora de importar sus productos farmacéuticos. Atendiendo a estas consideraciones la compañía busca brindar un mejor servicio para sus clientes. Dentro de este marco se propone utilizar algunas de las herramientas de la Metodología 5S, documentación de procesos, indicadores de gestión, entre otros. Para la realización de medir la eficiencia y determinar las posibles desviaciones que pueden afectar a la calidad de servicio e inversión innecesaria para el negocio. Visto de esta forma, esté trabajo de investigación llega a la terminación de implementar un software ERP es importante para integrar todos los procesos de Pereda Distribuidores S.R.L. ya que el actual no cumple las exigencias de las actividades que realiza la organización generando retrasos y Tiempos innecesarios en entrega de sus pedidos.
<b>Autor</b>	Pereda Goicochea, Carlos Alberto; Zuta Soplin, Wilmer Junior.	
<b>Año</b>	9 de noviembre del 2018	
<b>Objetivo</b>	La elaboración y desarrollo de propuestas para la mejora de procesos en una empresa dedica a la importación, comercialización y distribución de productos farmacéuticos.	

<b>Metodología</b>		
	<b>Tipo</b>	
	<b>Enfoque</b>	
	<b>Diseño</b>	
	<b>Método</b>	Diagnostico cualitativo
	<b>Población</b>	La empresa
	<b>Muestra</b>	
	<b>Técnicas</b>	Selección de problemas a estudiar.
	<b>Instrumentos</b>	Realizará el mapeo de los procesos donde ocurren estos problemas.
	<b>Método de análisis de datos</b>	
<b>Resultados</b>		
	<b>Conclusiones</b>	La implementación de un software ERP es importante para integrar todos los procesos de Pereda Distribuidores S.R.L. ya que el actual no cumple las exigencias de las actividades que realiza la organización generando retrasos y Tiempos innecesarios.
	<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Pereda Goigochea, C. A., &amp; Zupolín, W. J. (2018). Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y selección de personal,abastecimiento y almacenamiento en una droguería en el mercado farmacéutico. Para optar por el título de Ingeniero de Gestión Empresarial. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Peru.</b>

<b>Datos del antecedente Nacional:</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L., periodo 2017	Manihuari (2017) en su tesis de estudio <i>titulado Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L.</i> para lograr una buena gestión de almacenamiento, qué consiste en certificar el suministro continuo para asegurar la operatividad empresarial, de este modo, la metodología que se aplica en este estudio es cualitativa porque se utilizó la recolección de datos sin valor numérica para descubrir o afirmar preguntas de indagación en el proceso de interpretación, dicha investigación es de diseño transversal ya que en el estudio se va utilizar un solo instrumento en el cual se pretende obtener la información necesaria, en donde la población los constituyen los colaboradores de la compañía, así de esta manera la técnica que se utilizó en el presente estudio fue las encuestas ,a lo cual también se realizó el estudio caso que está basado el análisis documental en la cual esta afectadas en la fuente de información aportadas por la empresa. Las
<b>Autor</b>	Zenith Manihuari Montilla	
<b>Año</b>	2017	
<b>Objetivo</b>	Una gestión de almacén consiste en garantizar el suministro continuo para asegurar la operatividad empresarial.	
<b>Metodología</b>		

<b>Tipo</b>		<p>falencias que presenta la organización es que el colaborador no conoce las ubicaciones de los productos, en el cual esto conlleva a un retraso en la entrega de los pedidos, otro de los inconvenientes es que la empresa no cuenta con un espacio suficiente, cualquier espacio o esquina es bueno para dejar las cajas, falta una organización en el almacén, los empleados no tienen un compromiso con la empresa. Los resultados obtenidos, es que no existe eficiente gestión en los almacenes de la farmacia. En la cual se llega a la conclusión que la farmacia no tiene un eficiente almacenamiento de sus productos, en cuanto al personal, no están bien capacitado para cumplir sus labores diariamente, por no tener las herramientas necesarias. En todas las preguntas realizadas a los colaboradores de empresa, la mitad está de acuerdo al decir que si tiene un buen almacenamiento pero la otra mitad está en desacuerdo, se debe llegar a un acuerdo al 100% para que los trabajadores estén bien con dichas gestiones y puedan dan mejores resultados.</p>
<b>Enfoque</b>	Cualitativo	
<b>Diseño</b>	diseño transversal, caso estudio	
<b>Método</b>	Investigación aplicada y Descriptiva	
<b>Población</b>	Los trabajadores de la Farmacia	
<b>Muestra</b>		
<b>Técnicas</b>	Encuesta; Análisis documental	
<b>Instrumentos</b>	Preguntas destinadas al personal relaciona a la gestión de almacenes.	
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	Se puede determinar que existe una eficiente gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L. debido a que el 66,7% de los trabajadores de la empresa indican que existe una buena gestión de almacenes y solo un 33,3%, menos del 50 % indican lo contrario.	
<b>Conclusiones</b>	En cuanto al control de faltantes y sobrantes y la identificación de productos vencidos los trabajadores se distribuyen en dos grupos uno donde más del 50% nos indican que existe controles para identificar los productos vencido y los faltantes y sobrantes, sin embargo, existe un porcentaje que indican que el control de no es tan riguroso o no se lleva a cabo de la manera adecuada lo cual conlleva a un riesgo de existencia de productos vencidos y faltantes y sobrantes causando así un desequilibrio en la entidad y los trabajadores.	
<b>Referencia (tesis)</b>	Manihuari , Z. (2017). <i>Analisis de la gestión de almacenes en la farmacia america s.r.l.</i> (Tesis de Bachiller)Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	

Datos del antecedente Nacional:		Redacción final
<b>Título</b>	Política de inventarios máximos y mínimos en cadena de suministro multinivel en una empresa de distribución farmacéutica.	Según los autores de este artículo Chamorro, Díaz, Fuentes y Lovo (2018) en su trabajo de estudio sobre <i>la Política de inventarios máximos y mínimos en cadena de suministro multinivel en una empresa de distribución farmacéutica</i> . Este trabajo se desarrolló bajo un estudio de caso en una entidad distribuidora de productos farmacéuticos. El procedimiento logístico de la empresa está compuesto por un centro de distribución que abastece a seis sucursales, con una cartera de clientes minoristas y mayoristas, manteniendo un portafolio de más de 2100 productos activos. El proyecto central fue examinar el comportamiento de las ventas de las mercancías, En este artículo la estrategia de inventarios es evaluada mediante los indicadores de nivel de servicio y rotación de inventarios. En lo cual se llega a la solución que viene desde las teorías de comparar con las soluciones insuperables y cercanas a la óptima que los métodos de optimización que incluyen en esta fase estudiada, pero están limitados a algoritmos de búsqueda de tabú y búsqueda dispersas. Los resultados concernientes al desempeño del nivel de servicio de la política de pedidos estándar máximos y mínimos se muestran que aún son deficientes de esta manera los niveles de servicio obtenidos en la simulación para esta política son ascendentes al 99%. Estos datos indican que la política de pedidos estándar máximos y mínimos puede ser utilizada en un sistema de una bodega y puntos de venta asegurando un nivel de servicio real igual o superior al nivel de servicio teórico definido por la gerencia al momento de calcular el inventario de seguridad. El desarrollo de este trabajo ha consistido en la propuesta de un modelo de reabastecimiento de inventario que permita crear condiciones flexibles de abastecimiento. Para tal fin la técnica propuesta fue la política de inventario de pedidos estándar máximos y mínimos, la cual fue sometida. Controles de optimización para valorar su rendimiento y resultados. A controles de optimización para valorar su rendimiento y resultados.
<b>Autor</b>	J.L. Chamorro Corea, J.E. Díaz Cornejo, O.D. Fuentes Espinoza, H, Y, Lovo Gutiérrez.	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>		
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	mixto	
<b>Diseño</b>		
<b>Método</b>	Estudio de caso	
<b>Población</b>	Centro de distribución y los seis sucursales de la distribuidora farmacéutica	
<b>Muestra</b>		
<b>Técnicas</b>		
<b>Instrumentos</b>		
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	Los resultados concernientes al desempeño del nivel de servicio de la política de pedidos estándar máximos y mínimos se muestran en la figura 3a. Se apoya la hipótesis H1 planteada al inicio de este documento, pues los niveles de servicio obtenidos en la simulación para esta política son mayores al 99. Estos datos indican que la política de pedidos estándar máximos y mínimos puede ser utilizada en un sistema de una bodega y N	



	puntos de venta asegurando un nivel de servicio real igual o superior al nivel de servicio teórico definido por la gerencia al momento de calcular el inventario de seguridad.	
<b>Conclusiones</b>	El desarrollo de este trabajo ha consistido en la propuesta de un modelo de reabastecimiento de inventario que permita crear condiciones flexibles de abasto. Para tal fin el modelo propuesto fue la política de inventario de pedidos estándar máximos y mínimos, la cual fue sometida a controles de optimización para valorar su rendimiento y resultados.	
<b>Referencia (artículo)</b>	(Chamorro Corea, Díaz Camejo, entes Espinoza, & Lovo Gutiérrez, 2018)	

Datos del antecedente Nacional:		Redacción final
<b>Título</b>	Los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú.	Según Campos (2018) en su tesis que llevó como <i>Título sobre los mecanismos de control interno en el almacén de farmacia en el Perú</i> . La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú y de la red de Inkafarma. El estudio se desarrolló con el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental, se va ejecutar un análisis descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Al mismo tiempo se usó la técnica de encuesta - entrevista y como instrumento un cuestionario pre estructurado, dirigido al encargado de la farmacia de estudio, visto de esta forma se obtuvieron como principales resultados los siguientes: en donde la Farmacia Inkafarma, forma parte de la cadena de farmacias a nivel nacional, cuenta con manual MOF Y manual de políticas y procedimientos que guían la labor que cada trabajador debe realizar. Así de esta manera la red cuenta con una autorización, también está en regla con la licencia de funcionamiento vigente, en cumplimiento de las normas de control interno, mayormente el químico farmacéutico, quien mantiene ordenados y organizados los medicamentos por marcas, para una mejor ubicación y esmero para los consumidores. Si bien es cierto la temperatura del almacén es condicionada para la conservación de los medicamentos. La sede central de Lima de acuerdo a las informaciones y exigencias que indica el software integrado con el que cuentan y que reporta los productos que se van agotando, y finalmente se llega a la conclusión que según Campos determinó que las redes de cadenas no cuentan con un manual de procedimientos, lo que ocasiona que no exista
<b>Autor</b>	Eder Efrén Campos García	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>	Determinar y describir los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú y de la farmacia Inkafarma – Castilla, 2018.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	Cualitativo	
<b>Diseño</b>	No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.	
<b>Método</b>	Descriptivo	

<b>Población</b>		un control permanente; así como también manifiesta Campos. Quienes llegaron a la conclusión que existen farmacias que padecen de deficiencias en el sistema de control interno.
<b>Muestra</b>	Farmacia- Inkafarma	
<b>Técnicas</b>	Encuetas-entrevistas	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario pre estructurado	
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	El control del almacén de farmacia, se encuentra a cargo de una persona de confianza en la empresa, quien mantiene ordenados y organizados los medicamentos por marcas, para una mejor ubicación y atención a los usuarios. La temperatura del almacén es condicionada para la conservación de los medicamentos, ubicando los que necesitan temperatura especial en refrigeración según especificación del producto entre 2 a 8 grados centígrados.	
<b>Conclusiones</b>	El comercio (2016). Publico que las importaciones en su mayoría no representan Avances tecnológicos, ni terapéuticos ni mucho menos de calidad; coincidiendo con Farmacia Inkafarma que no cuenta con un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido.	
<b>Referencia (tesis)</b>	Campos Garcia, E. (2018). <i>Los mecanismos de control interno en el almacen de farmacias en el Perú.</i> ( Tesis de Grado)Chimbote: Univerdad Católica los Ángeles .	

**6. Marco conceptual (conceptos PT 5 CP, T 5 CS + C )**

Variable categoría 1:Entrega pedidos
--------------------------------------

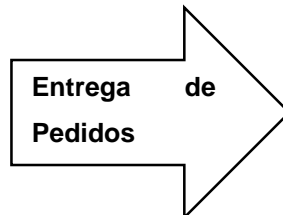
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Francisco David de la Peña Esteban.	2016	Estos factores fueron por Terry Hill y tratan de definir los aspectos relevantes que hacen que se realice un pedido a un proveedor o a otra. Los factores calificadores de un pedido son los requisitos mínimos que debe tener el producto/servicio de un proveedor de cara a incluirlo dentro de los proveedores potenciales. (De la Peña, 2016, p.19)	La entrega de pedidos está relacionada con las implicaciones de la cadena de suministro y la logística ambos vienen de la mano, de esta manera los factores que influyen en una toma de pedidos a un proveedor son: el precio, la calidad, la entrega, la flexibilidad, y el servicio de valor añadido. Estos elementos son vitales para el despacho de un pedido o servicio. Por ende, hay que tener en cuenta, y según se ha visto que los factores que aportan valor al cliente van cambiando con el tiempo, y de esta manera un factor generado con el tiempo, puede pasar a ser un factor calificador (De la Peña, 2016).	Referido a lo mencionado, este concepto aportaría para la investigación del tema sobre una mejor manera de realizar la entrega de pedido de un producto o servicio. Siempre en cuando, teniendo en cuenta los factores que implica en el despacho de un pedido. En este sentido se comprende que los factores son vitales para el expendido de un pedido. De esta manera este aporte es de suma importancia para la gestión administrativa y la toma de decisiones hacia los recursos para un producto o servicio final.
<b>Referencia:</b>	<b>De la Peña, F. (2016). <i>Fundamentos de direccion de produccion y operacion</i>. Madrid,España: Centro de estudios financieros.</b>			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Soret los Santos.	2006	Al fijar tamaños de pedidos podemos disponer una capacidad de almacenamiento igual al tamaño de lotes, lo que permite optimizar espacio de almacén, aunque a veces se añada un pequeño tanto por ciento como margen de seguridad. Y al proveedor le agrada conocer antemano que nuestros pedidos son contantes para poder organizar mejor su preparación y expedición. Al fijar el periodo de aprovisionamiento, además, obtenemos una regularidad en las entregas que permite equilibrar la carga de trabajo en recepción y tratamiento de las mercancías. ( Soret los Santos, 2006, p.99)	Dentro de este orden de ideas se sustenta que este análisis es importante y por estas razones toda empresa debe tener un plan de sus funciones administrativas para lograr un manejo adecuado de los recursos. La gestión de despachos y repartición se lleva a cabo desde la entrada hasta la concesión y recaudación final de los pedidos. De esta manera haciendo seguimiento a estas actividades es parte de la cadena de logística y de las estrategias de todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de las mercancías desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final (Soret los Santos, 2006).	Teniendo en cuentas estas consideraciones, de este modo, este concepto nos aportaría para la aplicación de la investigación, de disponer una capacidad de almacenamiento adecuado para el aprovisionamiento de los pedidos, y así de esta manera realizar un adecuado orden de entrega de pedidos, cumpliendo con el parámetro establecidos por la identidad que lo controlan. Dentro de este concepto también podemos aplicar el ABC, que es una herramienta que permite tener un almacenamiento con orden y optimizar el espacio, para tener un mejor resultado a la hora de realizar la entrega de los pedidos a los clientes.
<b>Referencia:</b>	<b>Soret Los Santos , I. (2006). <i>Logística y Marketing para la Distribucion Comercial (3era Edicion revisada y actualizasa ed.)</i>. Madrid: ESIC.</b>			

<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Thomas Woll.	2003	El área operativa y la entrega de pedidos se requieren a las funciones que se realizan una vez que sus libros salen de la encuadernadora. He colocado, junto a estas funciones, la contabilidad. Debido a que el flujo de las órdenes de compra o los pedidos, él envió y a la entrega de pedidos, las devoluciones y el cobro son las funciones que deben estar cuidadosamente integradas para su resultado sea eficiente (Thomas Woll, 2003, p.285).	Esta idea se infiere obligatorio el área operativa y la entrega de pedidos, en donde se involucra al área de contabilidad debido al flujo de las órdenes de compra, es una parte fundamental del funcionamiento total de una empresa. Así de manera se sigue un flujograma de envíos de los pedidos y en cuanto tiempo se va realizar dicho envío. Siempre teniendo en cuenta el empaque, el embalaje, etc. En un sistema de operaciones y la entrega de pedidos debemos tener cuidado a la hora de embalar los productos ya que estos son la imagen de calidad de la empresa (Thomas Woll, 2003).	Es también relevante este concepto sobre el área operativa y la entrega de pedidos, de esta manera se aplicará en la investigación del tema, es de gran ayuda Para las industrias farmacéuticas ya que ellas están constantemente en la entrega de productos farmacéutico y tienen que llevar una orden de compra para su entrega a dichos establecimientos. De esta manera se lleva una cadena de suministro adecuado, y la logística junto a ello, así tener un resultado óptimo en la entrega de los pedidos, y no tener muchas devoluciones de los pedidos.
<b>Referencia:</b>	<b>Woll, T. (2003). <i>Estrategias de Admnsitracion (Primera Edicion ed.)</i>. México: Conaculta.fonca.</b>			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Leenders Flynn.J	2011	Los bienes comprados se debe transportar desde el punto en el que se cultivan, se extraen o se manufacturan hasta el lugar donde se les necesita y cuando se les necesita, pero mantener, a la vez los inventarios en una cantidad mínima pero suficiente para asegura la producción y el servicio al cliente. Los bienes comprados también deben entregarse a tiempo, con frecuencia, la entrega de los servicios depende más de las ondas de frecuencia de radio y de internet que de los camiones, trenes y aviones. Al margen del modo de transporte que se utilice, una entrega puntual es un elemento fundamental del proceso de compra de bienes y servicios. (Leenders Flynn, 2011, p.200).	Si bien es cierto los bienes /servicios se deben transportar desde el punto que se cultivan, se extraen o se manufacturan.se indica así mismo una planificación del tiempo de entrega de un pedido Just in time. De este modo mantener un inventario en una cantidad minina y suficiente (Leenders Flynn, 2011).	Visto de esta manera, este concepto según Leenders es realizar una entrega de pedidos empelando la herramienta Just in time cuando el cliente lo necesite y en el momento que lo necesite. Y la cantidad que lo necesité. Visto de esta forma cuando mayor sea el stock mayor será la inversión, mayor será el espacio del almacén requerido y mayores serán el coste de gestión de stock para la droguería farmacéuticas. De esta manera influirá una demanda de proveedores y más clientes. Así las droguerías farmacéuticas priorizaran sus envíos a tiempo para sus clientes.
<b>Referencia:</b>	<b>Leenders Flynn, J. (2011). <i>Adminstracion de compras y abastecimientos</i> . México: Karen Estrada Arriaga.</b>			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Campo Varela,Áurea	2015	La globalización de los mercados y el aumento de la competitividad aumentan el número de movimientos de mercancías dentro y fuera de la UE. Está situación obliga a la introducción de mejoras en los sistemas de envase y embalaje utilizados para la producción del producto. Un embalaje eficiente se convierte en factor indispensable para poder competir en calidad. (Campo, 2015, p.87).	Hoy en día el aumento de las exigencias de los consumidores en el mercado, han incrementado la competitividad de las industrias, en lo cual conlleva que en aquellos sectores más competitivos ya no basta en colocar un producto en una caja de cartonés, por ende, ahora las compañías deben cuidar más su packing a la hora de sus procesos para fidelizar a sus clientes (Campo, 2015).	Este concepto es de suma importancia para mi proyecto de investigación ya que los consumidores son eje primordial para que una empresa tenga rentabilidad, es por eso que en la droguería farmacéutica a la hora del expendido de sus productos debe estar bien embalados y al gusto del cliente.
<b>Referencia:</b>	<b>Campo Varela , Á. (2015). <i>Preparación de pedidos</i>. España: Paraninfo, S.A.</b>			

## 7. Construcción de la categoría problema

Teorías				
T. clásica de la administración (Henry Fayol, Frederick Winslow Taylor )	T.Sistemas (Von Bertalanfy )	T.Matemáticas (Georg Ferdinand Ludwig Philipp)		
C1: Estos factores fueron por Terry Hill y tratan de definir los aspectos relevantes que hacen que se realice un pedido a un proveedor o a otra. Los factores calificadores de un pedido son los requisitos mínimos que debe tener el producto/servicio de un proveedor de cara a incluirlo dentro de los proveedores potenciales. (De la Peña, 2016, p.19).	C2: Al fijar tamaños de pedidos podemos disponer una capacidad de almacenamiento igual al tamaño de lotes, lo que permite optimizar espacio de almacén, aunque a veces se añada un pequeño tanto por ciento como margen de seguridad. Y al proveedor le agrada conocer antemano que nuestros pedidos son constantes para poder organizar mejor su preparación y expedición. Al fijar el periodo de aprovisionamiento, además, obtenemos una regularidad en las entregas que permite equilibrar la carga de trabajo en recepción y tratamiento de las mercancías. ( Soret los Santos, 2006, p.99)	C3: El área de pedidos y la entrega de pedidos se requieren a las funciones que se realizan una vez que sus libros salen de la encuadernadora. He colocado juntas a estas funciones, la contabilidad. Debido a que el flujo de las órdenes de compra o los pedidos, él envió y a la entrega de pedidos, y el cobro son las funciones que deben estar cuidadosamente integradas para su resultado sea eficiente. (Thomas Woll, 2003, p.285).	C4: Los bienes comprados se debe transportar desde el punto en el que se cultivan, se extraen o se manufacturan hasta el lugar donde se les necesita y cuando se le necesita, pero mantener, a la vez los inventarios en una cantidad mínima pero suficiente para asegura la producción y el servicio al cliente. Los bienes comprados también deben entregarse a tiempo, con frecuencia, la entrega de los servicios depende más de las ondas de frecuencia de radio y de internet que de los camiones, trenes y aviones. Al margen del modo de transporte que se utilice, una entrega puntual es un elemento fundamental del proceso de compra de bienes y servicios. (Leenders Flynn, 2011, p.200).	C5: La globalización de los mercados y el aumento de la competitividad aumentan el número de movimientos de mercancías dentro y fuera de la UE. Esta situación obliga a la introducción de mejoras en los sistemas de envase y embalaje utilizados para la producción del producto. Un embalaje eficiente se convierte en factor indispensable para poder competir en calidad. (Campo, 2015, p.87).



Los despachos de los pedidos es un proceso que se ejecutan mediante una orden de salida para su distribución y almacenamiento de productos. se realiza mediante una orden de compra, que es un documento emito por el emisor (proveedor) a otra, para solicitar un producto/servicio, el documento debe detallar la cantidad a comprar, el tipo de producto, precio, las condiciones de pago y la forma de entrega.

Sub Categorías 1: Orden de compra	Sub Categorías 2:Logística	Sub Categorías 3:Almacén	Sub Categorías 4:Kardex
I1: Producto/servicio. I2: Cantidad o detalle. I3: Precio. I4.Condiciones de pago.	I1: Abastecimiento y compra I2: Inventario I3: Transporte y distribución	I1: Recepción de mercadería. I2: Almacenaje y custodia. I3: Preparación de pedidos y la consolidación de cargas. I4:Sistemas de envase y embalaje	I1: Control constante de inventario I2: Movimiento de los ingresos y salidas de las mercaderías. I3: Documento administrativo de control.

### 8. Matriz del método (3.1)

Enfoque: Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández,Fernández, & Baptista Lucio	2014	Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general. Por ejemplo, en un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca conclusiones; posteriormente, entrevista a otra persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender el fenómeno que estudia. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general. (Hernández, Fernández,Baptista Lucio, 2014,p.8).	El enfoque cualitativo es inductivo ya que los investigadores desarrollan conceptos en donde se basan en una lógica y proceso. Por ejemplo, es explorar y describir los conceptos que se seleccionó, a raíz de esto se va generar perspectivas en el escenario de las teorías. De este modo los investigadores siguen un diseño de investigación flexible, Es por ello el indagador estudia a las personas en su contexto de su pasado y en las situaciones en las que se hallan. Para tal efecto la investigación cualitativa en otras palabras es holística. Como señalamos la metodología cualitativa estudian y analizan los objetivos existentes y sometidos a leyes y patrones generales. Mientras tanto las cualitativas a este respecto eligen la entrevista abierta y la observación directa, de esta manera los investigadores dan énfasis y validez de su investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	De acuerdo a los requerimientos en el proyecto de investigación se va aplicar el enfoque cualitativo, según el estudio que se está llevando en la organización. Explicar además los datos descriptivos con las propias palabras de las personas habladas y escritas, de esta manera este enfoque está constituida por técnicas, en cual va a permitir al entrevistador estudiar el contexto del pasado y presente de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica. Permitiendo así al entrevistador recolectar datos relevantes para lograr una perspectiva más general del cuello de botella que se está tratando, a este respecto esperando que cambie durante el proceso. Y ser interpretado hacia el objeto estudiado.
Referencia:	Hernández.R,Fernández.C,& Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la invetigación</i> (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.			

<b>Método inductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Bernal Torres A.	2006	En este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formula conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. Bernal.C,2006,p.56)	Si bien es cierto el método inductivo se utiliza en la ciencia experimental, se basa en enunciados singulares o particulares de los hechos a estudiar, en lo esencial en las descripciones de los resultados de la observación o experiencias basadas en hechos reales o vividas por el protagonista. De esta manera se plantean la hipótesis o teorías. En este análisis vamos a obtener conclusiones en la cual explican las relaciones con los fenómenos estudiados. Dentro de este marco los componentes más importantes del método inductivo son: la observación directa de los fenómenos, la experimentación, el estudio de las relaciones que existen entre ellos (Bernal.C, 2006).	La presente investigación vamos a tomar de referencia el método inductivo para analizar la entrega de pedidos de una droguería farmacéutica, ya que estas parten de hecho particulares y singulares, así de esta mane llegar a las conclusiones de dichas informalidades que presenta dicha investigación, por la mala gestión o decisiones que no están detalladas en un MOF. Este método ha sido muy efectivo a lo largo de la historia, de estas evidencias anteriores, el procedimiento inductivo ha sido considerado valido único para generar conocimientos inductivos.
<b>Referencia:</b>	Bernal Torres, C. A. (2006). <i>Metodología de la investigación</i> (Segunda ed.). México: Pearson Educacion.			

<b>Método estudio de caso</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Augusto Bernal C.	2006	El estudio de caso es una modalidad investigativa que se utiliza ampliamente. El objetivo del estudio es estudiar a profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo o población. Para el caso de la unidad de análisis el objeto de estudio es comprendido como un sistema integrado que interactúa en un contexto específico o características propias. La unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo etc.(Augusto.C,2006,p.116)	El estudio de caso desde la perspectiva más general es de realizar un estudio minucioso con profundidad de analizar una entidad de lo particular, lo singular, lo exclusivo sobre la investigación de un estudio. Al comparar estas evidencias de estudio vamos a contar con marcos de referencias teóricas, así mismo están relacionados con los temas coherentes que lo guían, por lo tanto, en este caso es necesario analizar e interpretar la información recolectada. Por otra parte también se puede definir el estudio de caso como una estrategia pedagógica de aprendizaje, partiendo del	La presente investigación vamos a utilizar el estudio de caso, ya que este estudio tiene en particularidad y la complejidad de un caso con el objetivo de llegar a comprender su actividad de cada participante en este estudio. Como es el caso del análisis de la entrega de pedidos en una droguería farmacéutica. Esté estudio nos permite relacionarnos con las entregas de pedidos. Comprender como dichas tareas son ejecutas y como afectan la efectividad de cada área. De este modo este estudio va permitir la corroboración de los



			supuesto anterior, por lo cual consiste en presentar al estudiante una información sobre una situación real de un caso (una organización, empresa, grupo o persona) para su respectivo análisis e interpretación de los datos recolectados (Augusto, 2006).	resultaos y del proceso, Identificando actividades claves y eliminado los errores. Como resultado de las consideraciones señalada anteriormente el estudio va permitir validar los resultados de la compañía.
<b>Referencia:</b>	Bernal Torres, C. A. (2006). <i>Metodología de la investigación</i> (Segunda ed.). México: Pearson Educacion.			

## 9. Unidades informantes

Unidades informantes :				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Quintana Ruiz , C	1996	Es aquella persona o unidad que proporciona la información requerida. En muchos casos la misma unidad elemental o de muestreo es el informante, pero en otros casos no es así, cómo por ejemplo cuando el jefe del hogar responsable sobre la información de la familia. En una encuesta en la que se desea estudiar niños, él muestreo puede ser el informante, niño la unidad de estudio y el grupo o clase la unidad de muestreo. (Quintana Ruiz , C,1996,p.155)	Entendemos por unidad de informantes aquellas personas que ocupan un cargo en la estructura de las relaciones sociales en el estudio de caso que se va a tratar, para esta información tienen que ser personas que estén involucradas en el estudio de investigación, y que pueden participar como mediadores en el estudio. Si bien es cierto, tienen que ser personas mayores de edad, que asuman algún cargo de peso mayor. Mis unidades informantes para la aplicación de tesis vienen a ser: 1. Gerente general: es el dueño de la empresa, tiene 65 años edad es egresado y titulado de la universidad Federico Villareal, en la especialidad de Estomatología. Es el encargado de garantizar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades mínimas de sus empleados. Así mismo también administra los recursos económicos, financieros, patrimoniales y materiales de su empresa.	Las unidades informantes nos van permitir a esta investigación, adquirir información, a través de ellas vamos a tener datos relevantes de la entrega de pedidos de los productos farmacéuticos en una droguería. Mis unidades informantes para la aplicación de tesis vienen a ser: 1. Gerente general: es el dueño de la empresa, tiene 65 años edad es egresado y titulado de la universidad Federico Villareal, en la especialidad de Estomatología. Es el encargado de garantizar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades mínimas de sus empleados. Así mismo también administra los recursos económicos, financieros, patrimoniales y materiales de su empresa. 2. Químico farmacéutico: es el responsable del área de Dirección Técnica y de todas las acciones que ahí se realizan. Tiene laborando

			<p>2. Químico farmacéutico: es el responsable del área de Dirección Técnica y de todas las acciones que ahí se realizan. Tiene laborando cuatro años en la empresa, tiene 30años de edad, es titulada de la universidad nacional San Luis Gonzaga de ICA en la carrera Farmacia Y Bioquímica. Así mismos también es responsable ante DIGEMID de las labores que realiza la empresa, de acuerdo a lo establecido por la normatividad. De esta manera también Supervisa las condiciones de almacenamiento y la ubicación de productos de acuerdo a los requerimientos individuales de cada producto, el control adecuado de lotes y fechas de vencimiento. etc.</p> <p>3. Jefe de compras y logística: es la persona encarga de planificar, programar, dirigir, ejecutar, evaluar, supervisar, presta sus servicios a las empres por más de 10 años desde que esta se fundó. Tiene 34 años de edad, no tiene estudios superiores, persona idónea para llevar el control de las acciones relacionadas a las compras o adquisiciones de productos de compra local. Así de este modo también supervisa el seguimiento de la mercadería vendida o los productos entregados en consignación. Etc.</p>	<p>cuatro años en la empresa, tiene 30años de edad, es titulada de la universidad nacional San Luis Gonzaga de ICA en la carrera Farmacia Y Bioquímica. Así mismos también es responsable ante DIGEMID de las labores que realiza la empresa, de acuerdo a lo establecido por la normatividad. De esta manera también Supervisa las condiciones de almacenamiento y la ubicación de productos de acuerdo a los requerimientos individuales de cada producto, el control adecuado de lotes y fechas de vencimiento. etc.</p> <p>3. Jefe de compras y logística: es la persona encarga de planificar, programar, dirigir, ejecutar, evaluar, supervisar, presta sus servicios a las empres por más de 10 años desde que esta se fundó. Tiene 34 años de edad, no tiene estudios superiores, persona idónea para llevar el control de las acciones relacionadas a las compras o adquisiciones de productos de compra local. Así de este modo también supervisa el seguimiento de la mercadería vendida o los productos entregados en consignación. Etc.</p>
<b>Referencia:</b>		Quintana Ruiz , C. (1996). <i>Elementos de inferencia estadística</i> . Costa Rica: Universidad de Costa Rica.		

## 10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s: entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio).	2014	La <i>entrevista cualitativa</i> es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se define como una reunión para conversar e intercambiar información Entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último Caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014,p.403).	La entrevista se puede definir como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuesta verbal a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Visto en esta forma, como se menciona en el artículo, la entrevista viene a ser una técnica en el cual consiste en recoger información mediante una instrucción directa de acercamiento entre el entrevistador y entrevistado, por ello se hace necesario que el entrevistado responda a las cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretende estudiar para el entrevistador. Previamente en la investigación cualitativa, las primeras preguntas de la entrevista son abiertas y se van ordenado conforme avanza el trabajo de campo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	Según el estudio la entrevista en la investigación cualitativa, nos va a permitir recolectar una información detallada de la toma de pedidos en los almacenes de la droguera farmacéutica, en donde el entrevistado va ser el químico farmacéutico, ya que él está constantemente involucrado con el área. A este respecto esta persona debe poseer conocimientos en relación a las implicaciones, identificación con su trabajo, honestidad, confianza, etc. el entrevistador va a proceder a establecer las dichas preguntas de entrevista realizados por el mismos al receptor que él es químico farmacéutico. Por ello se hace necesario la actitud y el interés debe ser positivos para llegar a contribuir una plena identificación de los indicadores que se va a recopilar de dichas respuestas planteadas.
<b>Referencia:</b>	Hernández.R,Fernández.C,& Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la invetigación</i> (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.			

<b>Instrumento: guía de entrevista</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
(Acevedo Ibáñez & López M)	2007	En los proyectos de entrevistas en gran escala algunos investigadores utilizan una guía de la entrevista para asegurarse de que los temas claves sean explorados con un cierto número de informantes. La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben preguntas sobre ciertos temas.( Acevedo Ibáñez & López M,p.60)	De esta manera la guía de entrevista es claramente importante para el entrevistador, de tenerla elaborada previamente para entrevistar, cabría de preguntarse que las guías de entrevista son para que entrevistado tenga una serie de preguntas que le va realizar al protagonista, preguntas ya estructurados por el mismo, para que le sirva como control, lo cual estará determinada por su conocimiento por el tipo de candidato que va entrevistar (Acevedo Ibáñez & López M, 2007).	En la aplicación de la tesis vamos a hacer útil la guía de entrevista, ya que esta es un manual de preguntas claves elaboras por el entrevistador, desde otra perspectiva los investigadores se guían de este documento en donde está estructurado las preguntas para realizar a los participantes, si bien es cierto la guía de entrevista sirve solamente para recordar al entrevistado lo que debe realizar a la hora de encuestar al protagonista.
<b>Referencia:</b>		Acevedo Ibáñez, A., & López M, A. (Madrid). El proceso de la entrevista. 2007: Limusa.		

<b>Validez:</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
(Díaz Narváez, 2009)	2009	Validez se refiere a la verdad y corrección de un planteamiento. Un argumento válido es plausible, bien fundamentado, justificable, fuerte y conveniente. Una inferencia valida se deriva correctamente de sus premisas. En la investigación cualitativa, La validez refleja el grado en que método investiga lo que se propone investigar al punto de las observaciones reflejan el fenómeno o las variables en estudio. (Díaz Narváez, 2009,p.529)	Cabe considerar por otra parte que la validez es un instrumento a lo que hace referido un planteamiento de un problema es válido, a partir de los resultados obtenidos, por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto a la calidad de servicio.es así que la validez se puede examinar desde diferentes perspectivas, sea validez real, validez de criterio, validez de constructo. En la medida que la validez se real, se relaciona con el juicio, que consiste tener clara una idea, clara la variable que se desea medir y evaluar si las	La técnica que se va aplica en un estudio de investigación va ser la validez, de este modo se va a medir el grado de la satisfacción de la entrega de los pedidos en una droguería farmacéutica. Visto de esta forma esta trabajo de información no se valida.

			preguntas o los artículos del instrumento en realidad se miden. Por otra parte la validez del criterio se refiere al juicio que se hace al instrumento respecto a la capacidad del mismo para predecir la variable objeto de la medición, y por ultimo tenemos la validez de constructo que hace referencia al instrumento que juzga respecto al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones sobre los conceptos que se están midiendo (Díaz Narváez, 2009).	
<b>Referencia:</b>		Díaz Narváez, 2009).		

## 11. Procedimiento

Paso 1	Solicitar permiso a la empresa
Paso 2	Aplicación de las entrevistas a los informantes.
Paso 3	Construcción de la bases de datos obtenidos.
Paso 4	Triangulación de los datos obtenidos.
Paso 5	Codificación el Atlas ti 8

## 12. Análisis de datos

Cualitativo: triangulación de datos				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Taylor & Bogdan	1984	Se llama triangulación a la combinación en un estudio único de distintos métodos o fuentes de datos La triangulación suele ser concebida como un modo de protegerse de las tendencias del investigador y de confrontar y someter a control recíproco relatos de diferentes informantes. Abrevándose en otros tipos y fuentes de datos, los	De acuerdo con el razonamiento que se ha venido realizando el análisis de triangulación de datos es una táctica para asegurar la perfección de la investigación cualitativa en ese mismo sentido es una forma de evidenciar y afirmar los resultados del estudio. En este propósito para tal efecto se trata de tener varias fuentes de información y métodos para recolectar la información necesaria. Esta herramienta	Visto desde la perspectiva, la triangulación de datos es vital en la aportación de la tesis a investigar.

		observadores pueden- también- obtener Una comprensión más profunda y clara del escenario y de las personas estudiados. (Taylor & Bogdan, 1984, p.91)	consiste en la conexión de relacionar datos procedentes de distintas fuentes y de este modo que se refieran al mismo hecho. A manera de resumen final este método consiste en mezclar resultados obtenidos por diferentes y distintos instrumentos y observadores. (Taylor & Bogdan, 1984).	
<b>Referencia:</b>	Taylor, J., & Bogdan, R. (1984). <i>Introducción a los metodos cualitativos de investigación</i> . Nueva York: Paidós.			

VB

VB Docente temático