



Universidad
Norbert Wiener

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

Tesis

El control simultaneo en los procesos en el área de transporte de FyS

Pharma Sac, Lima 2024

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Presentado por:

Autora: Ramos Soto, Denisse Sofia

Código Orcid: 0000-0003-0261-1342

Asesor: José Victor Pelaez Valdivieso

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2186-0398>

Lima - Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Denisse Sofia Ramos Soto egresada de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "EL CONTROL SIMULTANEO EN LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE TRANSPORTE DE FYS PHARMA SAC, LIMA 2024." Asesorado por el docente: JOSÉ PELAEZ PELAEZ VALDIVIESO, DNI 18161446, ORCID 0000-0002-2186-0398 tiene un índice de similitud de quince (15) % verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



DENISSE SOFIA RAMOS SOTO
DNI: 72561555

.....
Firma de autor



.....
Firma
Nombres y apellidos del Asesor
DNI: 18161446

Dedicatoria

Dedico este informe a mis padres como agradecimiento, por concederme el beneficio de obtener una vida académica y acompañarme en todas las etapas para no rendirme. A mi mejor amiga por enseñarme el significado de perseverar, para completar mi meta. A Dios, porque sin él, nada de esto fuera posible debido a la sabiduría y fuerzas de cada día. A la Empresa F&S Pharma SAC, porque accedió que realice esta implementación a tiempo real, y su vez, obtengo experiencia laboral. Y al personal de la empresa, porque permitieron ser evaluados para enriquecer el informe con resultados reales.

Resumen

El presente informe tiene como objeto principal, determinar el cumplimiento del proceso en el control simultáneo en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024, como parte de este estudio se utilizó la metodología BPM, examinando cada proceso para minimizar escenarios que perjudique, manteniendo los estándares de los clientes con las políticas de la empresa, estudiando el tiempo en cada entrega.

Si aplicamos las buenas prácticas en el Área de Transporte, restaría las ocurrencias de cada día, generando beneficios significativos; permitiendo tener mayor control y mayor capacidad resolutive. Al detectar los cuellos de botellas a tiempo real, evita riesgos como; pérdida monetaria, rotación del personal, historial de registros, fortalece la comunicación y cooperación entre el personal. Las políticas internas, facilitan la definición del impacto en la empresa, priorizando las casuísticas para resolver de inmediato (A tiempo real). Y, por último, medir el tiempo de entrega a cada cliente, ayuda a tener el control definitivo a cada ocurrencia, porque se puede obtener un análisis continuo como; las sanciones administrativas que afecta financieramente o entregas incompletas.

En sinopsis, la comunicación y el reporte de ocurrencias en una organización es vital, permite potenciar al personal y evita las contingencias.

Palabras claves: BPM, transporte, buenas prácticas, comunicación y ocurrencias.

Abstract

The main objective of this report is to determine the compliance of the process in the simultaneous control in the Transportation Area of F&S Pharma SAC, Lima 2024. As part of this study, the BPM methodology was used, examining each process to minimize scenarios that harm, maintaining customer standards with company policies, studying the time in each delivery.

If we apply good practices in the Transportation Area, it would subtract the occurrences of each day, generating significant benefits; allowing for greater control and greater resolution capacity. By detecting bottlenecks in real time, you avoid risks such as; monetary loss, staff turnover, record history, strengthen communication and cooperation between staff. Internal policies facilitate the definition of the impact on the company, prioritizing cases to resolve immediately (in real time). And finally, measuring the delivery time to each client helps to have definitive control over each occurrence, because you can obtain a continuous analysis such as; administrative sanctions that affect financially or incomplete deliveries.

In summary, communication and reporting of occurrences in an organization is vital, it allows staff to be empowered and avoids contingencies.

Keywords: BPM, transportation, good practices, communication and occurrences.

Indice

Dedicatoria.....	i
Resumen	ii
Capitulo 1. ELPROBLEMA	1
1.1. Reseña de la Empresa	1
1.2. Ubicación y actividad empresarial	1
1.3. Misión, visión y valores de la empresa	1
1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno.	2
1.5. Problemática y objetivos trazados	4
Capitulo 2. MARCO TEORICO.....	7
2.1 Antecedentes Internacionales	7
2.2 Antecedentes Nacionales	8
2.3 Bases Teóricas	9
2.4 Marco Conceptual.....	10
2.5 Alternativas Metodológicas de solución	11
2.6 Justificación de la metodología escogida	13
Capitulo 3. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Diagnóstico de la situación problemática	14
3.2 Desarrollo de la experiencia	15
3.3 Modelo de la propuesta o solución	15
3.4 Resultados	19
Capitulo 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
4.1 Conclusiones	23
4.2 Recomendaciones	23
Referencias Bibliográficas	25

Índice de tablas

Tabla 1.....	16
<i>Políticas Internas de la Empresa</i>	16

Índice de ilustración

ILUSTRACIÓN 1.....	1
UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA	1
ILUSTRACIÓN 2 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	3
ILUSTRACIÓN 3.....	12
<i>DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA</i>	12
ILUSTRACIÓN 4.....	12
<i>SOLUCIÓN PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA</i>	13
ILUSTRACIÓN 5.....	15
<i>CUELLOS DE BOTELLA</i>	16
ILUSTRACIÓN 6.....	17
<i>EL TIEMPO DE ENTREGA CON CUELLO DE BOTELLA</i>	18
ILUSTRACIÓN 7.....	18
<i>EL TIEMPO DE ENTREGA SIN CUELLO DE BOTELLA</i>	18
ILUSTRACIÓN 8.....	19
PRIMER TRIMESTRE DEL 2023.....	19
ILUSTRACIÓN 9.....	20
OCURRENCIAS ANTES DEL CONTROL SIMULTÁNEO	20
20	
ILUSTRACIÓN 10 N° DE DESPACHOS.....	21
ILUSTRACIÓN 11.....	22
OCURRENCIAS DESPUÉS DEL CONTROL SIMULTÁNEO	22

Introducción

El proceso simultáneo en las empresas es fundamental, permite correlacionar todas las secuencias y analizarlas para obtener un buen resultado. Por consiguiente, el presente informe se concentra en mejorar el control del proceso simultaneo para minimizar los gastos que se volvieron pérdidas recurrentes para la organización y el tiempo del personal del Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024. Este estudio es trascendental tanto en teoría y en la práctica porque permite identificar si el resultado es totalmente positivo, es por ello que se definieron los objetivos específicos: (i) Identificar los cuellos de botellas; (ii) Establecer las políticas internas y por último, (iii) Medir el tiempo de entrega a cada cliente, por el cual permitirán desarrollar las habilidades del personal para mantener el prestigio de la compañía.

En efecto, el informe tiene como finalidad la obtención del título profesional de Administración en Negocios Internacionales.

Los capítulos se constituye de la siguiente manera: el primer capítulo presenta los datos de la empresa como la ubicación, misión y visión, valores, la problemática con los objetivos y descripción de la experiencia con el puesto, analizando a nivel general; el segundo capítulo, son fundamentos teóricos, marco conceptual y las justificaciones, el cual permite unificar toda la información para la elección del tema de estudio; en el tercer capítulo se detalla el aporte con el desarrollo de la experiencia obtenida, se detalla la propuesta de cómo implementar junto a las estrategias de solución, para profundizar las conclusiones y recomendaciones de la compañía.

En definitiva, la implementación es aprobado por la empresa y sigue en marcha para evidenciar los buenos resultados que se ofreció a gerencia general de la empresa.

Capítulo 1. ELPROBLEMA

1.1. Reseña de la Empresa

La empresa es una droguería comprometida con el Perú, se dedica a la comercialización, distribución e importación de medicamentos autorizados por el Ente Regulatorio DIGEMID, fue creado el 11/12/2018, pero las actividades iniciaron el 17/01/2019.

1.2. Ubicación y actividad empresarial

El establecimiento actualmente se encuentra ubicado en la Calle. Juan Jose Pasos, Distrito de Pueblo Libre y se dedica a la venta de estupefacientes, alcaloides, barbitúricos, oxióticos, corticoides, dispositivos médicos y sicofármacos, medicamentos autorizados en el Perú.

ILUSTRACIÓN 1

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA



Nota. Extraído de Google Maps

1.3. Misión, visión y valores de la empresa

Misión de la empresa: Colabora con la mejora de salud y alto grado de vida de los clientes.

Visión de la empresa: Ser líder en el mercado a través del comercio de medicamentos farmacéuticos y dispositivos médicos a nivel nacional.

Valores de la empresa:

- Compromiso con la atención a cada cliente.
- Integridad para atender con transparencia a cada cliente.
- Flexibilidad de resolución de ocurrencias para atender a cada cliente a tiempo - oportuno.
- Trabajar en equipo para lograr el objetivo en común para atender a cada cliente de manera eficiente.

1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno.

La Tesista se desempeña como Coordinador de Logística y Compras desde enero 2023 en F&S Pharma SAC, a continuación, se detalla las funciones de cada uno.

En Logística:

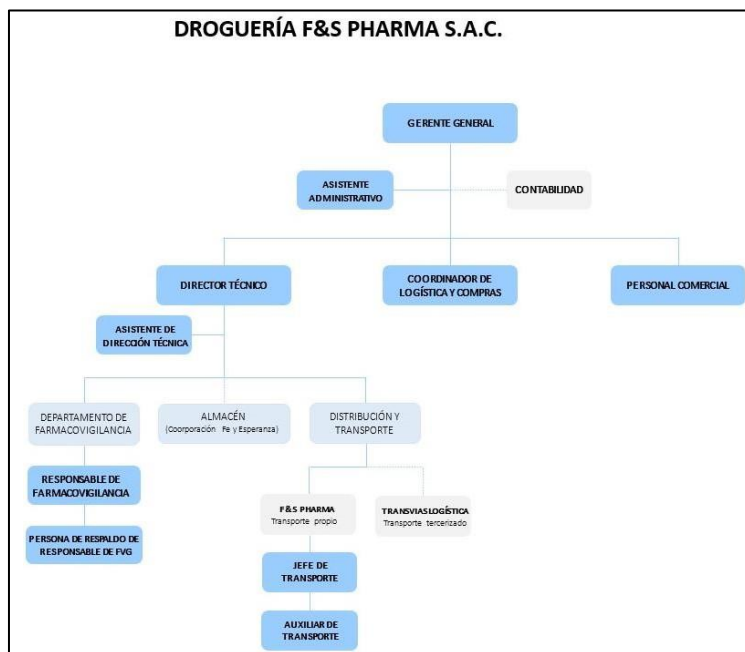
- Realizar el seguimiento y control de documentación de las importaciones.
- Realizar el seguimiento y cierre de las órdenes de compra (Hasta su ingreso al Almacén y/o cliente final).
- Cumplir los plazos de entregas para evitar las penalidades por demora de atención injustificada.
- Coordinar la reposición de los medicamentos rechazados.
- Coordinar con Almacén y Dirección Técnica, la rotación de los medicamentos próximos a vencer.
- Coordinar con el área de Facturación y Ventas, las Labores de Planificación, Distribución y Transporte
- Identificar qué tipo de unidad de transporte y embalaje se va utilizar según el producto farmacéutico.
- Coordinar con las áreas de Créditos/Cobranzas y Facturación, para internar documentos en la institución que se requiera.

En Compras:

- Responsable de las negociaciones y órdenes de compras a proveedores nacionales y extranjeros (verificar a detalle las características de los medicamentos y si hay presupuesto para negociar el método de pago).
- Responsable de la proyección de adquisiciones en coordinación con el área de Ventas (En busca de nuevos aliados como proveedores para obtener mayor estrategia en el mercado).
- Se entrega el reporte de existencias al área comercial y GERENCIA (Cada 3 días)
- Crear códigos en el sistema de CONTANET, de los productos que se adquiere (Principio activo + marca + presentación + UM y registro sanitario); cartera de proveedores y clientes.

ILUSTRACIÓN 2

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Nota: Extraído de la Empresa

1.5. Problemática y objetivos trazados

La gestión del transporte, según Zapata et al. (2020) es un elemento decisivo para que la empresa sea competente, este factor impacta directamente a los costos logísticos ya que, influye directamente en el precio de los productos. Esta herramienta es vital, permite desarrollar planes de transporte eficientes, logrando reducir costos, satisfacer las necesidades de los clientes y mitigar los impactos negativos que el transporte puede generar a la sociedad.

El propósito del control simultáneo es identificar e informar los eventos que pueden afectar a un proceso para no completar los objetivos de la empresa, de esa manera, permitirá mejorar los procedimientos para dar una solución a las deficiencias. (Vallejo, 2022, págs. 5-7).

Las etapas de la acción simultánea según Oré y Ordoñez (2020) son:

- Etapa de Planificación, donde se encuentra la información de los procesos de cada actividad.
- Etapa de Ejecución, donde se analiza los procedimientos de cada actividad.
- Etapa de Elaboración del Informe, donde se detalla las acciones preventivas para dar inicio y minimizar las situaciones adversas.

Esto quiere decir que, si practicamos las pautas mencionadas, los procedimientos mejoraran y se cumplirán los objetivos de la Empresa en el plazo proyectado. (p. 42-47).

La actividad principal de F&S Pharma SAC es la venta de medicamentos y su valor agregado es que el transporte que procesa las entregas, es propio desde el año 2023, el tipo de negocio no les permite mantener un almacén propio, es por ello que de manera anual la empresa alquila un almacén tercerizado, de aproximadamente 22,000 M².

Por consiguiente, el área de logística incluye un proceso eficiente desde la negociación de la compra de producto hasta su recepción y entrega (distribución),

incluso con el proceso inverso ante una devolución solicitada por la empresa frente por insatisfacción de la calidad, fecha de vencimiento, pérdidas, mermas, excesos de entrega de productos o documentación incompleta; también implica el desconocimiento del personal con los estándares vigentes de DIGEMID y la inexperiencia en las entregas, perjudicando al factor de tiempo ya que, implica pagar horas extras al personal; ocasionando pérdidas monetarias a la empresa.

Los procesos logísticos y la cadena de suministros según Rojas, C.A., et al. (2023); abarcan aspectos fundamentales para el crecimiento empresarial, creando estrategias adecuadas para la gestión administrativa y operativa para cada escenario; desde el abastecimiento, transporte, resección de materia prima, clasificación, transformación, ventas hasta la entrega final; obteniendo el manejo de los avances tecnológicos. (p. 14).

Los problemas anteriormente mencionados, no permiten lograr el crecimiento proyectado por la empresa, de lo contrario, se genera mal ambiente laboral por reclamos por el cual, aumenta la presión y tensión al personal de la empresa.

A continuación, se formuló los problemas y objetivos de la investigación:

¿Se cumple el proceso simultaneo en las entregas en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024?

Problemas específicos:

¿Cómo se realiza el control del proceso simultaneo, según la normativa Resolución Ministerial N° 833-2015/MINSA en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024?

¿Cuál será el nivel de cumplimiento del proceso del control simultaneo en los procesos en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024?

Objetivo general:

Determinar el cumplimiento del proceso en el control simultaneo en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024.

Objetivos específicos:

Identificar los cuellos de botellas que se han logrado eliminar a través del control del proceso simultáneo según la normativa Resolución Ministerial N°833-2015/MINSA utilizando las buenas prácticas de transporte aprobados por DIGEMID en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024.

Establecer las políticas internas para el cumplimiento del control proceso simultáneo utilizando las buenas prácticas de transporte aprobados por DIGEMID en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, Lima 2024.

Medir el tiempo de entrega a cada cliente en el sector público del control proceso simultáneo utilizando las buenas prácticas de transporte en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC, lima 2024.

Capítulo 2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Internacionales

En la revista de Derecho Peruano, titulada Obligaciones de entrega según Hinestroza (2023) establece lo siguiente:

Transmite el derecho como un valor creado y tiene por objeto efectuar la entrega al destinatario en el lugar adecuado y completa; es evidente que, para poder entregar, hay que garantizar, de lo contrario se puede rasgar o extraviar. Si la entrega se efectúa al beneficiario y éste la acepta, la obligación se cumple y la responsabilidad traspasa inmediatamente, pero si no efectúa la entrega, hay que indagar los motivos que es el principal problema y llegar a un acuerdo para una posible indemnización. (p. 3-6). El antecedente contribuye en resaltar el modelo del proceso para obtener un cliente satisfecho, ya que, si se completa la entrega con las condiciones requeridas, queda satisfecho totalmente.

En la revista, titulada La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas, según Cedeño y González (2020) consiste:

En identificar e interpretar las debilidades, amenazas, métodos de gestión de los inventarios, planificación de ruta carentes, incapacidad de carga y descoordinación en la cadena de abastecimiento. La auditoría logística, mejora las técnicas de manipulación, almacenamiento, distribución, transporte, y fortalece los análisis de seguimiento de la gestión del transporte para ayudar a corregir errores y lograr el cumplimiento de las entregas para satisfacer al cliente. (p. 3-4). El antecedente demuestra que si se utiliza un buen proceso de transporte de

carga, se obtiene resultados favorables para la empresa y permite minimizar cuellos de botellas.

Según Arango et al. (2020) en la investigación administrativa, titulada Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte ‘‘Los procesos simultáneos conllevan a simplificar las rutas, reducir costos e incrementan la satisfacción de los clientes, aplicando estrategias combinadas como las ventanas de tiempo en las entregas, el cual es utilizado de manera competitiva entre las empresas’’ (p. 3-7). El antecedente explica que al seguir el proceso tal cual como indica el procedimiento, la entidad se convierte en necesidad y toda empresa que satisfaga las necesidades, entra al mundo de la competencia.

2.2 Antecedentes Nacionales

Según Murao (2023) presentó una tesis titulada Eficiencia y eficacia del programa de abastecimiento (sismed) y su relación con el control de inventario en la Provincia De Huaral-2019 donde decreta: Impacta favorablemente en el proceso de inventarios, identifica las deficiencias como la falta del manejo del procedimiento, la inexperiencia, carencia en la rotación de suministros, y las buenas prácticas de almacenamiento, el cual ayuda a disminuir los riesgos y permite lograr los objetivos relacionados en el rubro de la salud. (p. 20.21). El antecedente resalta que el control simultaneo permite tener todas las actividades bajo control.

Según Espinoza (2022) presentó una tesis titulada El control previo y la gestión de adquisiciones en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN. 2019: Estipula que el servicio de control simultáneo implica la supervisión de acciones, eventos o actividades en desarrollo dentro de un proceso, directamente relacionado con la gestión de la entidad sujeta a control gubernamental. Su propósito es proporcionar información al Titular de la entidad de manera anticipada acerca de la presencia de circunstancias que

representan un riesgo. (p. 33). El antecedente resalta que el control simultaneo ayuda a identificar los múltiples escenarios donde se puede presentar un margen de error.

Según Sinarahua & Tejada (2023) presentó una tesis titulada El control interno de suministros y la gestión financiera en la empresa de transporte GA Soluciones y Logísticas SAC Año 2021: El cumplimiento de acciones de control interno desempeña un papel fundamental, asegura la eficacia y eficiencia en el mantenimiento de la flota de transporte. Estas acciones simplifican la identificación de riesgos y aseguran la integridad de la información. Además, tanto el ambiente de control como la evaluación de riesgos influyen en la gestión por procesos, mientras que las actividades de control, así como la información y comunicación, ejercen un impacto positivo en dicha gestión. (p. 33). El antecedente resalta que el control interno es una pieza vital en una empresa porque garantiza la excelencia, es inherentes con el control simultaneo.

2.3 Bases Teóricas

Como parte del soporte del presente informe se consideraron 3 teorías para sustentar el control simultaneo en los procesos en el área de transporte. Estas teorías son: (i) teoría de six sigma (ii) teoría de calidad total y (iii) teoría del caos. Según (Aire, Borra, Ortiz, & Quispe, 2021) ‘‘La teoría de six sigma está representada por Bill Smit y el propósito es excluir los procesos defectuosos para que el cliente final sea atendido de manera eficaz porque define, mide, analiza, mejora y controla los procedimientos’’(p. 13-18).

Según (Durant & Monzón, 2023) ‘‘La teoría de la calidad total está representada por W. Edwards Deming y su método de gestión es mejorar de manera recurrente en todas las actividades para lograr la mayor satisfacción en las necesidades de los clientes’’ (p. 207-217).

Según (Serrano, 2021) ‘‘La teoría del caos está representada por Edward Lorenz, demuestra la capacidad de los sistemas en donde se puede procesar cambios menores, impactando al resultado significativamente’’.

2.4 Marco Conceptual

Aseguramiento de la Calidad: Garantiza garantía para cumplir los requisitos de calidad o dispositivos

BPA: Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Buenas Prácticas de Distribución y Transporte (BPDyT): Es un conjunto de normas obligatorias, destinadas a garantizar el mantenimiento de la calidad e integridad de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en todos los aspectos del proceso de Distribución y Transporte

Cadena de Suministro: Es la secuencia continua que engloba la etapa de almacenar y distribuir de un producto hasta el cliente.

Control: Es el proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares establecidos.

Datalogger: Registradores de temperatura y humedad en el almacenamiento en los envíos.

DIGEMID: Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

Droguería: Establecimiento Farmacéutico dedicado a la comercialización, almacenamiento, control de calidad y/o Distribución de Productos Farmacéuticos o Productos Sanitarios

Embalaje: Grupo de elementos que forman parte del contenedor externo donde se colocan productos farmacéuticos, y productos sanitarios terminados para que sean transportados, brindando protección y estabilidad

EPP: Equipos de protección personal, uniforme que cumple con las exigencias esenciales de seguridad salud.

GDP: Buenas Prácticas de Distribución.

GSP: Buenas Prácticas de Almacenamiento.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

Procedimiento Operativo Estándar (POES): Procedimiento autorizado, donde se detalla las instrucciones de las operaciones no necesariamente específicas de un producto dado sino de naturaleza más general por ejemplo (funcionamiento, mantenimiento, limpieza de los equipos, validación, limpieza de los locales, control ambiental, muestreo e inspección)

Proceso: Conjunto de fases sucesivas o hecho complejo.

R.M. N° 833-2015/MINSA: Resolución Ministerial que aprobó el Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios

Simultaneo: Hecho que ocurre o se hace al mismo tiempo que otra cosa.

Temperatura ambiente controlada: Temperatura mantenida termostáticamente entre 20° y 25°C

Transporte: Vehículo que se usa para trasladar personas y/o mercancías de un lugar a otro.

TTSPPS: Transporte de productos farmacéuticos sensibles al tiempo y temperatura.

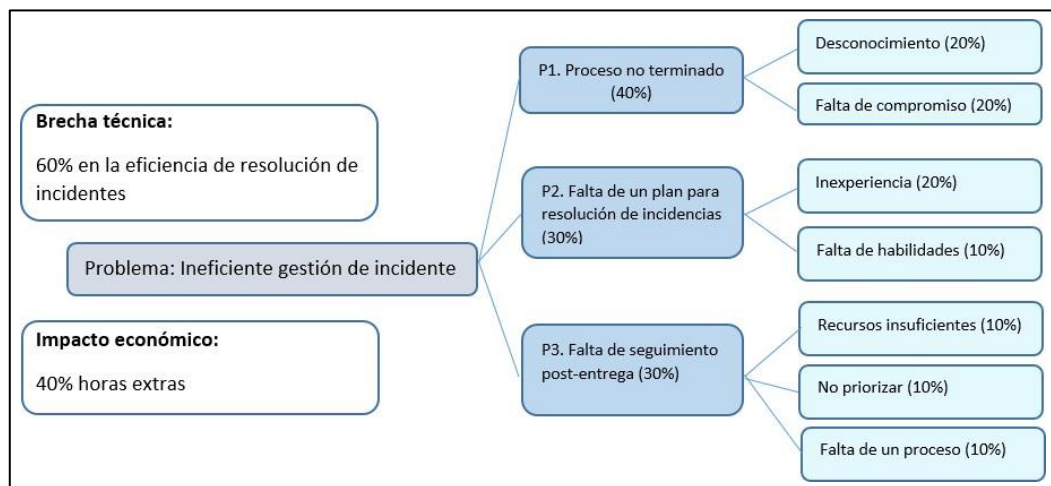
2.5 Alternativas Metodológicas de solución

La empresa F&S Pharma SAC, Lima 2024, presenta como brecha técnica un bajo nivel de efectividad para la resolución de conflictos, a su vez, genera sobretiempos en el personal, generando horas extras, el cual afecta económicamente a la empresa, los problemas principales en función a la ineficiente gestión de incidentes, es relacionado a los siguientes subproblemas como: (a) contar con un proceso de incidentes incluso que es causado por la falta de compromiso del personal y el desconocimiento de las Normas vigentes de DIGEMID; (b) la falta de planificación para resolución de incidentes que es causado por la falta de

habilidades e inexperiencia, la falta de herramientas y recursos necesarios para la resolución de incidentes; (c) la falta de seguimiento para resolver las ocurrencias de inmediato, dejando de lado por atender otras actividades y esto corresponde falta de tiempo; (d) la falta de seguimiento post-entrega por utilizar instrumentos inadecuadas, que es no priorizar como corresponde y recursos insuficientes. Por consiguiente, en la figura 1 veremos el diagnóstico de la problemática.

ILUSTRACIÓN 3

DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA



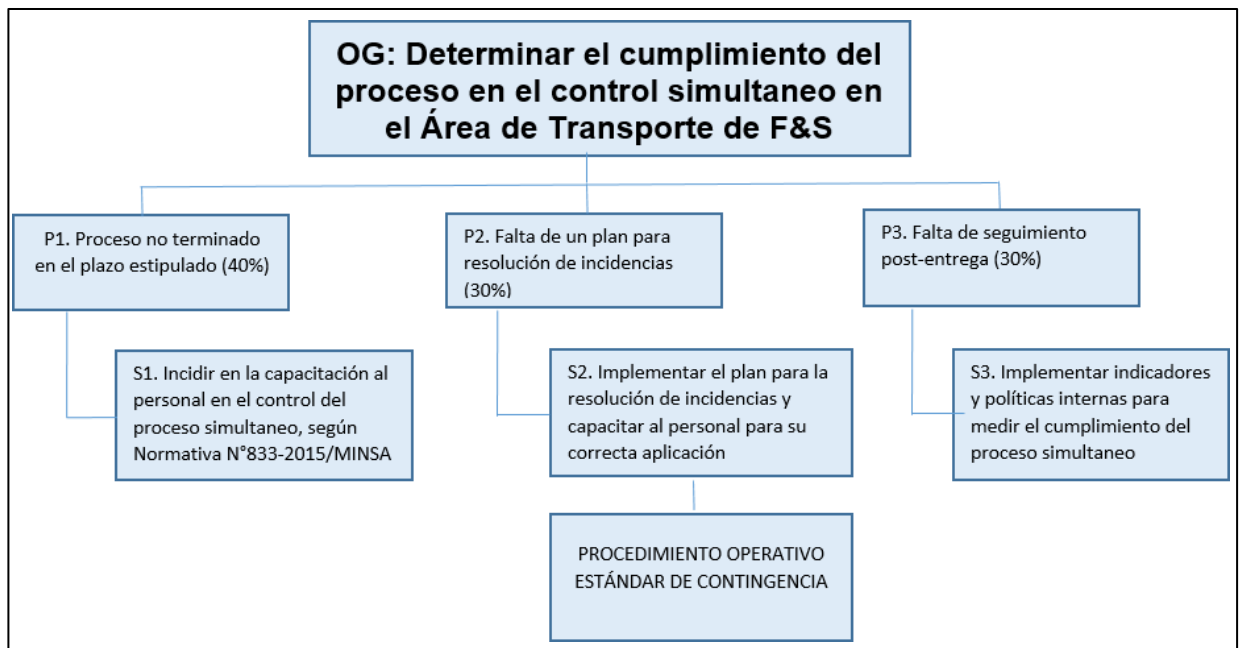
Nota. Adaptado: El autor

Las consecuencias de los problemas mencionados son: Mala gestión de los incidentes afectando la gestión del servicio de Transporte, reclamos de los usuarios por tener incidentes sin atención, y otros. Observar, figura 1 para comprender la problemática.

A continuación, como se puede apreciar en la figura 2 veremos las soluciones a la problemática como parte de una propuesta.

ILUSTRACIÓN 4

SOLUCIÓN PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA



Nota. Adaptado: El autor

En la figura anterior presentamos los principales problemas que se dan en la organización y las posibles soluciones: (i) proceso no terminado en el plazo estipulado; Incidir en la capacitación al personal en el control del proceso simultaneo según Normativa N°833-2015/MINSA, (ii) falta de un plan para resolución de incidencias; implementar el plan para la resolución de incidencias y capacitar al personal para su correcta aplicación, (iii) falta de seguimiento post-entrega; implementar indicadores y políticas internas para medir el cumplimiento del proceso simultaneo en el área de transporte.

2.6 Justificación de la metodología escogida

Justificación Teórica

Coadyuvará a fortalecer el conocimiento sobre el proceso simultaneo en el área de transporte, asegurando la integridad y calidad en las entregas. Por consiguiente,

para la droguería F&S Pharma SAC, como parte fundamental cumple con toda la gestión, con el fin de evaluar las actividades según las normas vigentes.

Justificación Metodológica

Coadyuvará a fortalecer la responsabilidad social en la empresa, recolectando datos de lo cual, permitirá analizar para ver la fiabilidad y la viabilidad en los resultados obtenidos en el proceso simultaneo en el área de transporte de la Droguería F&S Pharma SAC.

Justificación Práctico

Se realizará considerando como base el manual del proceso simultaneo como las funciones de transporte, donde se evaluará el cumplimiento y los resultados obtenidos permitirá a la droguería F&S Pharma SAC mejorar la calidad en cada entrega.

Capítulo 3. METODOLOGÍA

3.1 Diagnóstico de la situación problemática

La empresa F&S Pharma SAC, Lima 2024, presenta incidencias como perdida de medicamentos, pérdida de tiempo para reponer el medicamento y/o validación de documento, despachos incompletos; generando horas extras, afectando económicamente a la organización. Como consecuente, reclamos de los clientes.

3.2 Desarrollo de la experiencia

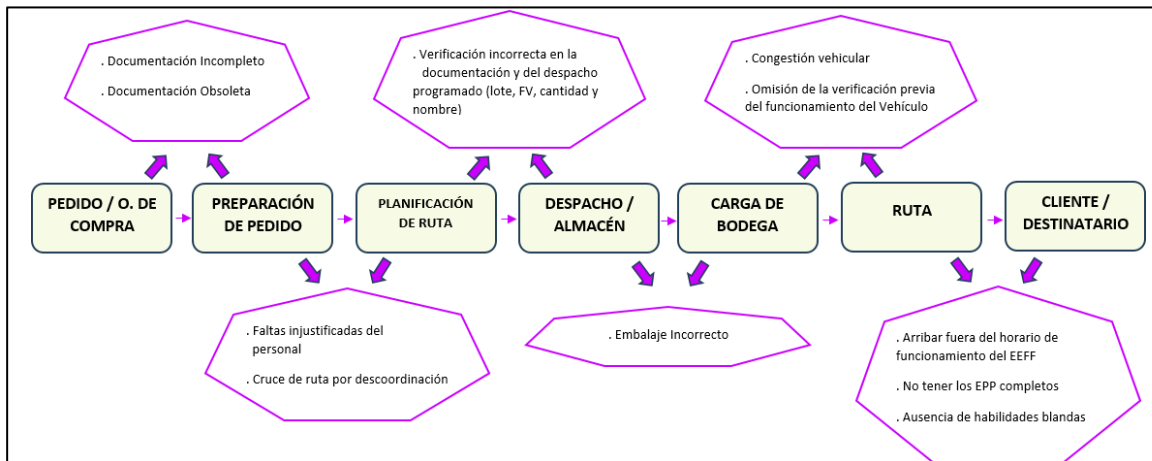
En enero del 2021, inicié mi primera etapa en el rubro de mi profesión el cuál, me designaron como auxiliar de facturación, mi función fue facturar las órdenes compra a tiempo y coordinar con el transporte tercerizado para las entregas correspondientes sea a nivel local o nivel nacional, después de 10 meses, fui nombrada asistente de facturación por el cual, me desempeñé con las mismas funciones pero con responsabilidad total, al transcurrir 12 meses, la empresa se dio cuenta que ya no es vital contratar un transporte tercerizado, sino que se puede tener uno propio. Es por ello que, me asignaron como Coordinadora de Logística y Compras, incluso me encargo de validar el abastecimiento de medicamentos para próximos negocios que rentabilice a la organización, se trabaja de la mano con el Gerente Comercial y Gerente Administración ya que, aprueban los proyectos y el presupuesto requerido.

3.3 Modelo de la propuesta o solución

Para el modelado de este documento elaboraremos un seguimiento de las incidencias a lo largo de su ciclo de vida para ofrecer la asistencia y notificación adecuada. El estado de una incidencia indica dónde se encuentra en relación con el ciclo de vida y ayuda a determinar el siguiente paso en el proceso. En la ilustración 5 veremos los cuellos de botella durante el proceso de transporte.

ILUSTRACIÓN 5

CUELLOS DE BOTELLA



Nota. Adaptado: El autor

En la ilustración 5 se puede visualizar los cuellos de botella durante la ejecución del proceso en el control simultaneo del Área de Transporte de F&S.

TABLA 1

POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA

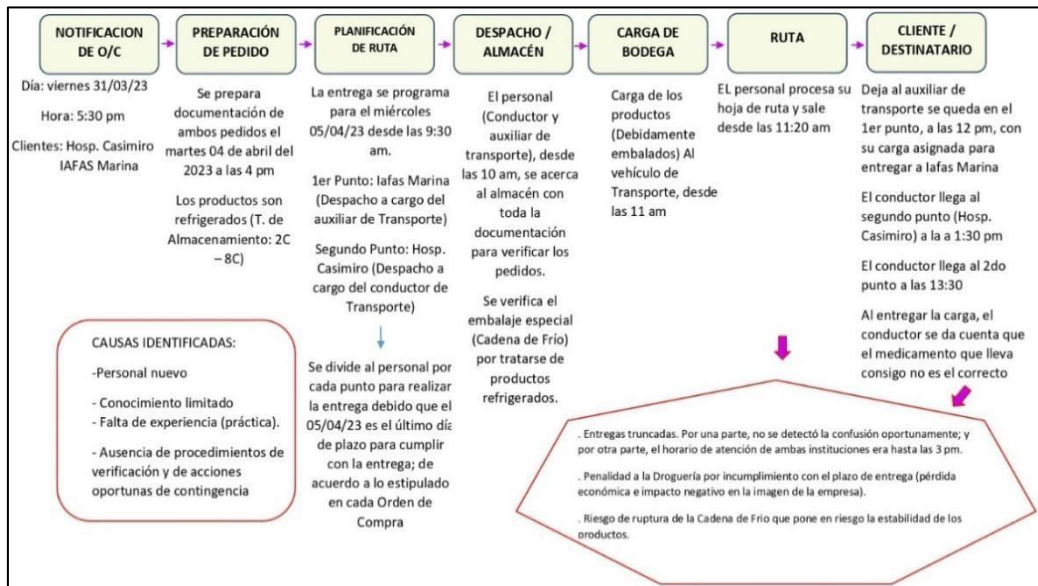
N°	Políticas Internas
1	Proporcionar el servicio de transporte con expertos altamente formados y preparados para llevar a cabo la labor asignada.
2	Adherirse a todas las normativas legales pertinentes en materia de seguridad vial establecidas en el país.
3	Vigilar de manera atenta y asegurar el estricto respeto a los límites de velocidad establecidos.

-
- 4 Estar continuamente atento para detectar los riesgos en las rutas y/o vías, con el propósito de implementar medidas de control adecuadas.
 - 5 Potenciar las habilidades del personal conductor/auxiliar a través de programas continuos de capacitación y entrenamiento.
 - 6 Garantizar que se realice el mantenimiento preventivo en todos los vehículos de la flota.
 - 7 Realizar el transporte de mercadería por carretera mediante unidades modernas, priorizando la seguridad, velocidad y calidad en cada ruta, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los clientes.
 - 8 Cumplir con las normales legales vigentes y otros requisitos que suscriban a nuestra organización con relación la calidad.
 - 9 Buscar de manera constante la mejora continua de cada proceso mediante la participación y motivación del personal de transporte.
 - 10 Comunicar de manera efectiva esta información sobre políticas a todo el personal de transporte para que estén debidamente informados.
-

Nota. Adaptado: El autor

En la tabla 1 visualizaremos las políticas internas del Área de Transporte de F&S Pharma SAC

EL TIEMPO DE ENTREGA CON CUELLO DE BOTELLA



Nota. Adaptado: El autor

ILUSTRACIÓN 7

EL TIEMPO DE ENTREGA SIN CUELLO DE BOTELLA



Nota. Adaptado: El autor

En la ilustración 4 podemos ver el proceso de una entrega con cuello de botella detallando a tiempo real la entrega del 10 de abril del 2023 al cliente IAFAS MARINA y HOSPITAL CASIMIRO VS en la ilustración 5 sin cuello de botella. Se visualiza claramente las ventajas del proceso simultaneo con las capacitaciones constantes que se otorga al personal de transporte.

3.4 Resultados

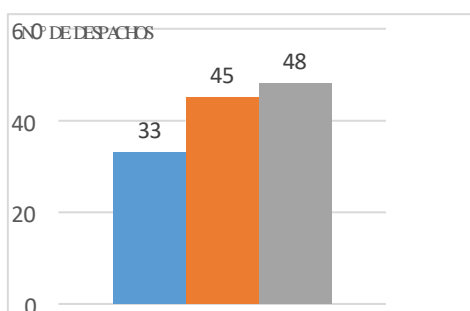
Para medir los resultados de la investigación se tendrá en cuenta al antes y después de la implementación del manual del proceso en el Área de Transporte basados en el control Simultáneo, como herramienta se utilizará los (KPI), se tendrá en cuenta los siguientes aspectos: (i) la reducción de ocurrencias, (ii) el tiempo de resolución de las ocurrencias, (iii) la evolución de mejora para obtener satisfacción de cada cliente.

Reducción del número de ocurrencias

Se realizará una comparativa de los últimos 3 meses antes de la implementación del plan de gestión de incidentes del número de incidentes registrados. En la ilustración 9 podemos evidenciar por medio de la gráfica de barras el número de incidentes en los últimos 3 meses antes de la mejora.

ILUSTRACIÓN 8

PRIMER TRIMESTRE DEL 2023

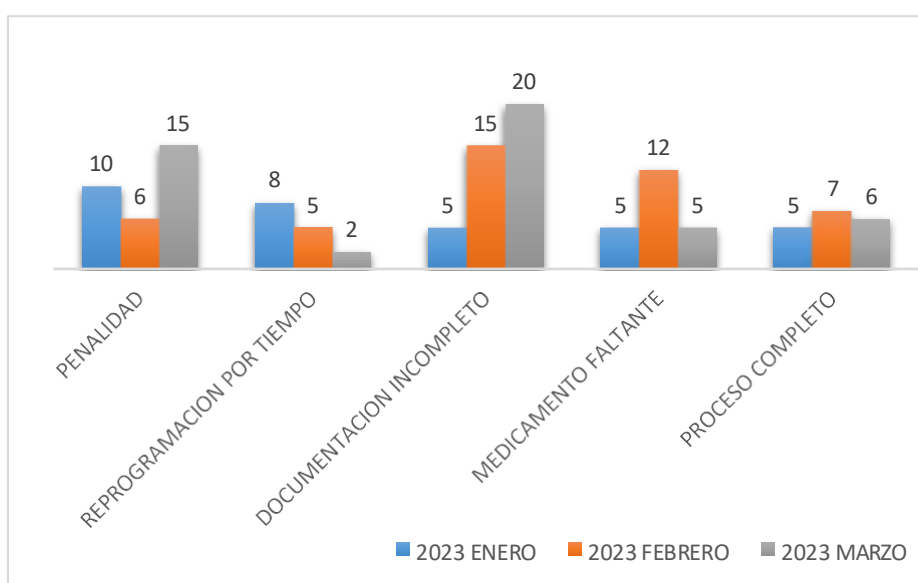


Nota. Adaptado: El autor

En la ilustración anterior se muestra el número de despachos del primer trimestre del 2023.

ILUSTRACIÓN 9

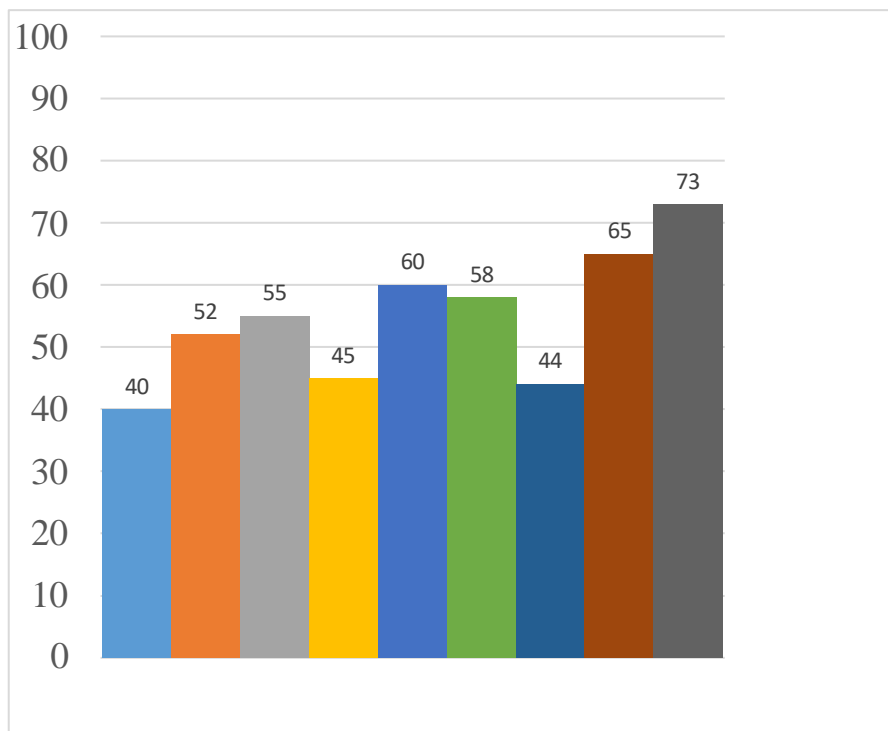
OCURRENCIAS ANTES DEL CONTROL SIMULTÁNEO



Nota. Adaptado: El autor

En la ilustración anterior se muestra el resultado de los últimos 3 meses antes de las ocurrencias, desde enero a marzo del 2023.

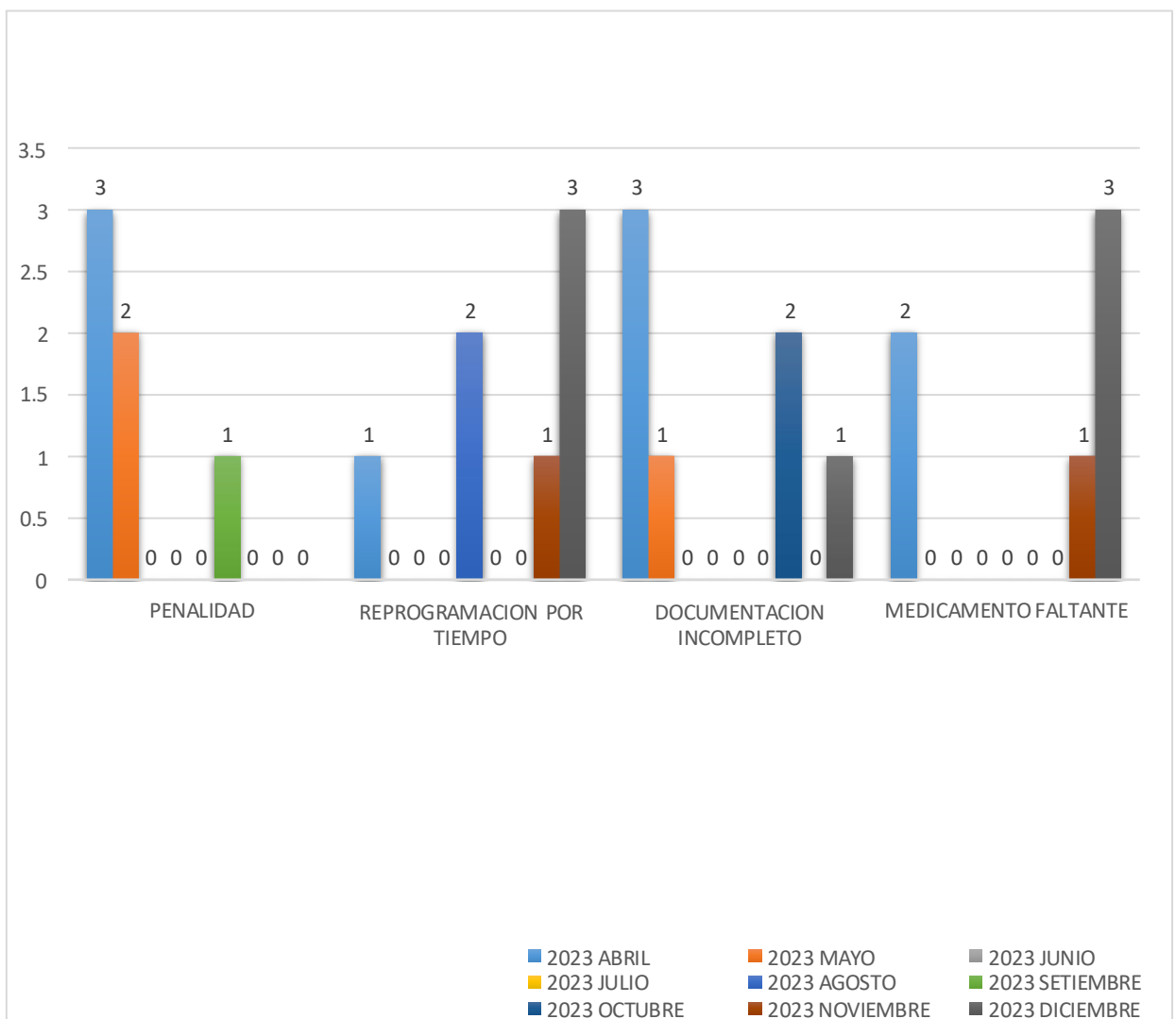
En la ilustración N° 10 se evidenciará los números de despachos desde el segundo al cuarto trimestre y en la ilustración N°11 se visualizará los últimos 9 meses registrados desde la implementación del control simultáneo.

ILUSTRACIÓN 10**N° DE DESPACHOS**

Nota. Adaptado del autor

ILUSTRACIÓN 11

OCURRENCIAS DESPUÉS DEL CONTROL SIMULTÁNEO



Nota. Adaptado del autor

Capítulo 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Primera conclusión del control simultáneo en los procesos en el Área de Transporte de F&S Pharma SAC permite en detectar las ocurrencias del día a día para resolver y con esa mejora, se obtiene mayor control, calidad en el servicio ofrecido, y más gestión del conocimiento.

Segunda conclusión identificar los cuellos de botella, poniendo en práctica el control simultáneo en los procesos en el Área de transporte de F&S Pharma SAC lo cuál, facilita en minimizar ocurrencias atípicas, permite identificar con fluidez el origen de los problemas, se logra obtener comunicación fluida, colaboración entre el personal y destaca el monitoreo continuo.

Tercera conclusión las políticas internas de la empresa es indispensable, permite promover el desarrollo y clasificar las prioridades del personal para lograr mayor eficiencia, centra la práctica con el conocimiento y define la operatividad de la empresa.

Cuarta conclusión el tiempo de entrega a cada cliente, contribuye en tener mayor control en cada proceso, como preparación del pedido, planificación de ruta, verificación del pedido, la carga a la bodega, la ruta y la entrega final que es al cliente, permitiendo cumplir con cada una de ellas, de esa manera, se puede desarrollar los informes de manera efectiva para analizar las ocurrencias del día a día.

4.2 Recomendaciones

Primera conclusión al gerente general se le recomienda continuar con la implementación del proceso simultaneo para asegurar la mejora continua del personal operativo.

Segunda recomendación a Dirección Técnica en programar revisiones periódicamente para seguir teniendo el control del proceso simultáneo para tomar las medidas correctivas correspondientes. Aunque se resalta que ha reducido en su 95% las sanciones de los clientes que afectaba económicamente a la empresa, la insatisfacción de los mismos y las reprogramaciones por malas planificaciones de rutas.

Tercera recomendación al Área de transporte, continuar cumpliendo con las normas internas de la empresa, para resguardar el buen funcionamiento y detectar adecuadamente los riesgos para priorizar la comunicación.

Cuarta conclusión el tiempo de entrega a cada cliente, contribuye en tener mayor control en cada proceso, como; preparación del pedido, planificación de ruta, verificación del pedido, la carga a la bodega, la ruta y la entrega final que es al cliente, permitiendo cumplir con cada una de ellas, de esa manera, se puede desarrollar los informes de manera efectiva para analizar las ocurrencias del día a día.

Al tomar en cuenta estas recomendaciones, la empresa F&S Pharma SAC puede mejorar constantemente y reduciendo las pérdidas que se generaba económicamente, fortaleciendo cada paso y enfrentando a cualquier escenario presentado en alguna ocurrencia.

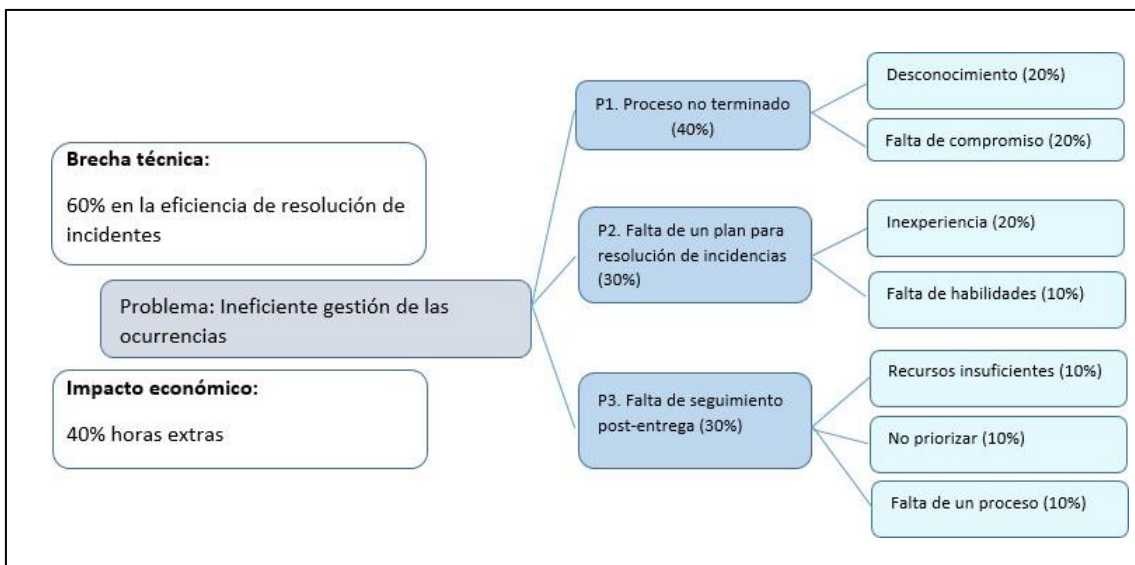
Referencias Bibliográficas

- Aire, W., Borra, J., Ortiz, E., & Quispe, V. (2021). *Aplicación de la metodología Lean Six Sigma para mejorar la calidad del servicio de transporte en un operador logístico [Tesis de Magister, Escuela de Administración de Negocios]*. Repositorio Institucional. doi:<https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d476649a-e9b3-41d2-9d1c-bee8970c1629/content>
- Cedeño Millares, R. D., & González Velázquez, L. (2020). La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín*, 3-4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407004>
- Durant, L., & Monzón, M. (2023). *Propuesta de Mejora Para Reducir El Tiempo De Entrega De Pedidos En Una MYPE De Confección Textil Utilizando Herramientas Lean Y Estudio Del Trabajo [Tesis de título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. Repositorio Insitucional. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667508/Monz%C3%B3n_MM.pdf?sequence=17&isAllowed=y
- Gomez, A. (2022). *El control previo y la gestión de adquisiciones en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN. 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informatica]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/519>
- Hinestrosa, F. (2023). Obligaciones de entregar*. *Derecho Privado*, 3-6. doi:<https://doi.org/10.18601/01234366.44.01>
- Murao, L. (2023). *Eficiencia y eficacia del programa de abastecimiento (sismed) y su relación con el control de inventario en la Provincia De Huaral-2019 (Tesis de Título) de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Repositorio UNJFSC. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/8026>
- Ore, J., & Ordoñez, C. (2020). *El control sumltáneo, y la determinación de situaciones adversas o riesgos, en el órgano de control institucional del gobierno regional del Cusco, 2018 [Tesis de Maestro en Gestión Pública, Instituto de Gobierno y de Gestión Pública]*. Repositorio Académico USMP. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6599/ore_sj-orde%C3%B1ez_ecw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rojas, C., Carvajal, J., Navas, J., Torres, O., & Cábezas, A. (2023). *Propuesta de Supply Chain Management y Logística para la empresa Centro eléctrico - Centro tríplex. [Diplomado de profundización para grado]*. Repositorio Insitucional UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/55077>
- Serrano, C. (5 de diciembre de 2021). *Qué son la Teoría del caos y el Efecto mariposa (y cómo nos ayudan a entender mejor el universo)*. Obtenido de News Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-59525600>
- Sinarahua, R., & Tejada, A. (2023). *2021, El control interno de suministros y la gestión financiera en la empresa de transporte GA Soluciones y Logísticas SAC Año [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115151>
- Vallejo, V. (2022). *Manual de Control simultáneo 2022* (Segunda Edición ed.). Lima. Obtenido de <https://vvallejo.com/web/manual-de-control-simultaneo-2022-2/>
- Zapata, J., Vélez, A., & Arango, M. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación Administrativa*, 3-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405009>
- Zapata, J., Vélez, Á., & Arango, M. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Scientific Electronic Library Online*, 49((126)), 14-15. doi:<https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>

Anexos

Matriz de Consistencia



Reporte de similitud TURNITIN

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	4%
2	uwiener on 2024-04-23 Submitted works	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
4	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
5	Submitted on 1691793895511 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-03-27 Submitted works	<1%
7	repository.unad.edu.co Internet	<1%
8	repositorio.unfv.edu.pe Internet	<1%