



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

Tesis

**Mejora en la gestión de la cadena de suministro para
incrementar la productividad en una empresa farmacéutica,
Lima 2020**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión
Empresarial**

AUTOR

Br. Toribio Gonzales, Angel

ORCID

0000-0001-6597-5114

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Supply Chain Management

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Dr. Herrera Salazar, Jose Luis (ORCID: 0000-0002-8869-3854)

Presidente del Jurado

Dr. Flores Zafra, David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Secretario

Mtro. Vidal Rischmoller, Julio (ORCID: 0000-0002-6155-8118)

Vocal

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Asesor metodólogo

Asesor temático

Mg. Cáceres Trigoso, Jorge Ernesto (ORCID: 0000-0001-5582-3002)

Dedicatoria

A mis padres Norma Gonzales Surichaqui y Teófilo Toribio Marín, por el gran apoyo tanto moral, económico durante todos estos años de estudios y porque siempre fueron y serán mi principal motivación para seguir creciendo profesionalmente. A mis hermanos que de alguna u otra manera me apoyaron a lograr mi meta para ser un profesional. También a mis profesores y asesores por su tiempo, conocimientos, entereza y haber compartido su sabia experiencia.

Agradecimiento

Ante todo, agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado. A mi alma mater, Universidad Privada Norbert Wiener por haberme proporcionado las herramientas idóneas para hacer posible mi formación profesional y facilitado unos excelentes asesores metodólogo y temático quienes me brindaron sus conocimientos, además fueron guía para mí en la realización del presente trabajo de investigación.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, Angel Toribio Gonzales estudiante de la escuela académica profesional de Ingeniería y Negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020" para la obtención del Título Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He 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. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma
Angel Toribio Gonzales
DNI: 76123571

Lima, 21 de Diciembre de 2020.



Huella

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	6
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	11
Resumen	xii
Abstract	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
2.1.1 Problema general	17
2.1.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación	17
1.4.1 Teórica	17
1.4.2 Metodológica	18
1.4.3 Práctica	18
1.5 Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19

2.1	Antecedentes de la investigación	19
2.1.1	Antecedentes internacionales	19
2.1.2	Antecedentes nacionales	20
2.2	Bases teóricas	22
2.2.1	Marco fundamental	22
2.2.2	Marco conceptual	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		27
3.1	Método de investigación	27
3.2	Enfoque	28
3.3	Tipo de investigación	28
3.4	Diseño de la investigación	29
3.5	Población, muestra y unidades informantes	29
3.6	Categorías y subcategorías apriorísticas	30
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1	Técnica	31
3.7.2	Descripción	32
3.7.3	Validación	33
3.7.4	Confiabilidad	33
3.8	Procesamiento y análisis de datos	34
3.9	Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		36
4.1	Descripción de resultados cuantitativos	36
4.2	Descripción de resultados cualitativos	48
4.3	Diagnóstico	52
4.4	Propuesta	53
4.4.1	Priorización de los problemas	53
4.4.2	Consolidación del problema	53

4.4.3	Fundamentos de la propuesta	53
4.4.4	Categoría solución	55
4.4.5	Direccionalidad de la propuesta	56
4.4.6	Actividades y cronograma	57
4.5	Discusión de resultados	58
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		60
5.1	Conclusiones	60
5.2	Recomendaciones	61
REFERENCIAS		62
ANEXOS		66
Anexo 1: Matriz de consistencia		67
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)		68
Anexo 3: Instrumento cuantitativo		85
Anexo 4: Instrumento cualitativo		87
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativo		88
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta		90
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)		91
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental		92
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti		96
Anexo 10: Informe del Asesor		97
Anexo 11: Matrices de trabajo		101

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach.	34
Tabla 2 Estadística de fiabilidad.	34
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de abastecimiento.	36
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de proveedores.	39
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de almacén.	42
Tabla 6 Pareto de la categoría productividad.	45
Tabla 7 Matriz de direccionalidad de la propuesta.	56

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría gestión de abastecimiento	36
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría gestión de proveedores.	39
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría gestión de almacén.	42
Figura 4. Pareto de la categoría Productividad	47
Figura 5. Análisis cualitativo de la sub categoría gestión de abastecimiento.	48
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría gestión de proveedores.	49
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría gestión de almacén.	50
Figura 8. Análisis mixto de la categoría Productividad.	52
Figura 9. Matriz de tácticas, actividades y cronograma	57

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de categorización problema.	30
Cuadro 2 Matriz de categorización solución.	31

Resumen

En el siguiente trabajo titulado “Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020”, como objetivo principal fue proponer una mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad, el estudio fue de carácter holístico con un diseño no experimental, un enfoque mixto y de tipo proyectiva. En ese caso a población fue de 98 colaboradores, de las cuales 31 fueron la muestra y 4 fueron las unidades informantes, por tal sentido para la recolección de datos se utilizó los instrumentos cuestionario y guía de entrevista que se basaron a las tres sub categorías, gestión de abastecimiento, gestión de proveedores y gestión de almacén.

El desarrollo de la propuesta se conformó por 3 objetivos para poder mejorar la gestión de la cadena de suministro en la empresa farmacéutica, como primer objetivo se planteó implementar un programa de mejora en la disponibilidad de materiales logísticos y recursos humanos, para la recepción de mercadería a los proveedores, es por eso que se creó un programa de ingreso, posterior ellos se desarrolló el segundo objetivo que fue proponer un plan de mejora para el cumplimiento y respuesta inmediata para la atención de los producto no conformes por parte de los proveedores, donde se le realiza el cobro de un porcentaje de la orden de compra por no cumplir con la fecha de entrega, mientras a los proveedor que no tenga una respuesta de una reposición no menor a 2 días se les cobra el monto de \$30.0 y con ello garantizar que la mercadería llegue en buenas condiciones y en el tiempo pactado. Finalmente se desarrolló el tercer objetivo que es la adquisición de un nuevo ERP para la empresa, donde este tenga un tiempo límite para la aprobación de la orden de compra por parte de las jefaturas y con ello asegurar al proveedor que separe la mercadería para posteriormente ser atendido a la empresa.

Palabras clave: Productividad, cadena de suministro, gestión, logística, almacén.

Abstract

In the following work entitled "Improvement in the management of the supply chain to increase productivity in a pharmaceutical company, Lima 2020", the main objective was to propose an improvement in the management of the supply chain to increase productivity, the study It was holistic in nature with a non-experimental design, a mixed and projective approach. In that case, the population was 98 collaborators, of which 31 were the sample and 4 were the informant units, for this reason, for the data collection, the questionnaire and interview guide instruments were used that were based on the three sub categories, supply management, supplier management and warehouse management.

The development of the proposal was made up of 3 objectives to be able to improve the management of the supply chain in the pharmaceutical company, as the first objective was to implement an improvement program in the availability of logistics materials and human resources, for the reception of merchandise to suppliers, that is why an entry program was created, after which the second objective was developed, which was to propose an improvement plan for compliance and immediate response for the attention of non-conforming products by suppliers, where A percentage of the purchase order is charged for not meeting the delivery date, while suppliers who do not have a response for a replacement of no less than 2 days are charged the amount of \$ 30.0 and thus guarantee That the merchandise arrives in good condition and in the agreed time. Finally, the third objective was developed, which is the acquisition of a new ERP for the company, where it has a time limit for the approval of the purchase order by the headquarters and thus ensure the supplier that separates the merchandise to later be attended to the company.

Keywords: Productivity, supply chain, management, logistics, warehouse.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se plantea como propuesta la mejora en la gestión de la cadena de suministro, para incrementar la productividad de una empresa farmacéutica. En este sentido se proyecta mejorar a los problemas que incurren en la disminución de la productividad, con la ayuda de diversas implementaciones, donde se abarcará a las sub categorías de la categoría problema son; la gestión de abastecimiento, gestión de proveedores y gestión de almacén.

Por tal sentido, la presente investigación se conformará por cinco capítulos, donde paulatinamente se desarrollaron para encontrar la categoría solución: En capítulo I se pudo desarrollar el planteamiento del problema a base de información de problemas internacionales, nacionales y con la ayuda del diagrama de árbol se pudo formular la problemática general y sus especificaciones para que se pueda desarrollar la investigación, también se planteó los objetivos generales y específicos, la justificación desde tres puntos de vista, teórica, metodológica y práctica, por último, la delimitación.

En el capítulo II se desarrolló los sustentos teóricos que requiere la presente investigación, además de los antecedentes nacionales e internacionales, que avalan al presente estudio con trabajos ya elaborados, por otra parte, en el capítulo III se presenta la metodología utilizada, el método inductivo-deductivo, el enfoque mixto con un nivel comprensivo, asimismo se utilizó el sintagma holístico y para el procesamiento de los datos cuantitativos se utilizó Microsoft Excel 2016, mientras los datos cualitativos fueron procesados por el software ATLAS TI versión 9, se describe los resultados obtenidos, el planteamiento de la propuesta y las discusiones.

Asimismo, en el capítulo IV se presentará los resultados obtenidos gracias a los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada, donde también se podrá analizar y encontrar los factores que incurren en el problema de estudio y con ello contra la solución. También se desarrolló el fundamento de la propuesta, donde se describe a las teorías que la respaldan, además se planteó los objetivos y soluciones de la propuesta a desarrollar. Finalmente, en el capítulo V se presentó las conclusiones a base de los objetivos planteados al inicio del trabajo de investigación, asimismo se detalló las recomendaciones para la propuesta desarrollada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En España, la industria farmacéutica se encuentra en el segundo lugar de los sectores que mayor productividad tienen en ese país. Por tal motivo la productividad laboral en la industria farmacéutica es muy elevada ya que el 75% del total de la industria a nivel mundial representa un valor monetario de 750.000 billones de euros, las industrias farmacéuticas presentan una buena productividad laboral debido a que tienen bien estructurado e implementados una buena gestión de compras, donde no existe rupturas de abastecimiento u otros que podrían perjudicar la productividad de dicha industria (Hidalgo, 2018)

Un estudio realizado en México en agosto del 2019 con el apoyo de CEPAL indica que la innovación tecnología en las industrias farmacéuticas es importante para poder tener una buena productividad dentro de ella, es por ello que la propuesta de CEPAL para tener un aumento en la productividad y una buena competitividad se tiene que realizar un cambio estructural progresivo donde se vean involucrado la obtención de nuevos conocimientos y la adquisición de nuevas tecnologías. Dentro de los factores que involucran a la baja productividad en estas industrias se puede apreciar que no tiene planteada una buena gestión de compras (Martínez & Fresco, 2019).

Dentro de las industrias dedicadas a la producción de fármacos cabe recalcar que, para poder tener una productividad laboral estable en el tiempo, lo primordial es saber invertir en el personal a través de capacitación permanente y otorgando las facilidades de todas las herramientas de trabajo necesarias para su desenvolvimiento óptimo dentro de la empresa. Asimismo, es importante hacer seguimiento a todo el personal utilizando métodos como las encuestas para poder saber las posibles causas que puedan perjudicar su productividad dentro de la empresa (Pacheco, y otros, 2019).

A nivel nacional una de las variables importantes para tener una buena productividad dentro de la empresa son la calidad de educación junto con las inversiones en capacitaciones que posee el personal y por otro lado también las formaciones especializadas. Y según el estudio realizado por el Ministerio de la Producción se observa que aquellas empresas que invirtieron en capacitación a sus personales tuvieron una productividad de 82% a comparación a aquellas que no invirtieron. Durante los últimos 7 años la industria

farmacéutica tuvo una declinación en volumen del (-22-9%) y por tal motivo también disminuyó la productividad de los trabajadores (García, y otros, 2015).

Con la llegada del Covid-19 la productividad de todas las empresas ha disminuido, pero caso contrario fue con las industrias farmacéuticas, ya que el incremento de la productividad en este rubro subió a 100%, es por eso que estas industrias tuvieron que planear una buena gestión de compras, dado que se abastezcan de materiales y materias primas traídas del extranjero. En un informe presentado por la IPE, detalla que la productividad en las industrias en los países de América Latina tuvo una caída del (-5.5%) en los últimos 10 años, esto es debido a la evaluación de las tecnologías y las comunicaciones, pero en la industria en el Perú pasó lo contrario y tuvo un crecimiento del (10%) en la productividad a comparación de los demás países (MEF, 2018; Peñaranda, 2019).

En el lugar de estudio se puede observar una baja productividad debido a que no tienen una buena gestión de compras, y esto se divide en 3 principales causas, en primer lugar abarca los proveedores donde ellos son la principal fuente en abastecer los suministros y materia prima, y se observa que entregan mercadería defectuosa provocando demorar con la entrega de la mercadería, en otros casos los proveedores entregan mercaderías no programadas en fechas distintas y para terminar con los causas provocadas por el proveedor, existen incumplimiento de fecha de entrega de las mercaderías programadas, todo esto influye directamente con la productividad de la empresa. Asimismo se puede observar que existen causas por parte del área de compras que afectan también a la productividad de la empresa, la primera es la demora en la aprobación de las órdenes de compra, generando demora con la producción de los suministro por parte del proveedor, en otros casos existe falla en los sistemas donde se cuelga y no funciona, esto hace que retrase la productividad del personal en el área y por último los usuarios realizan sus requerimientos sin presupuesto generando pérdida de horas-hombre en el área. Por último podemos observar que existen problemas en el área de almacén que también influye en la productividad de la empresa, ya que solo hay un horario corto para la recepción de mercadería a los proveedores, en ocasiones los proveedores llegan pasado la hora por temas del tráfico y la mercadería se rechaza y se reprograma, también una causa muy primordial es el escaso material (pallets) en el almacén para recepcionar proveedores que traen mercadería con gran volumen, por último que existe

poco personal para la recepción de mercadería y esto genera retraso con los proveedores y en lo peor de los casos el retiro del proveedor llevándose la mercadería programada. Todas las causas pertenecientes a una gestión de compras provocan que la empresa tenga una baja productividad.

1.2 Formulación del problema

2.1.1 Problema general

¿De qué manera se puede incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020?

2.1.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020?

¿Cuáles son los factores que inciden en la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer una mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación de la productividad de la empresa farmacéutica, Lima 2020.

Explicar los factores que inciden en la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica a base de tres teorías, la primera es la teoría de las relaciones humanas, quien el principal referente es Elton Mayo, dicha teoría aporta que los colaboradores son las piezas claves para que la empresa funcione bien, es por eso que se necesita que los colaboradores se encuentren bien motivados no sólo emocionalmente, también económicamente, y a la vez ser integrados para alcanzar todas las metas y una productividad alta. Por otro lado, la teoría científica aporta que tener una buena

administración y a la vez una integración con los cobradores dentro de la empresa es apropiado para que la empresa camine en buen camino, por último, la teoría clásica aportaría con la estructuración de la empresa para que ésta funcione bien y así mismo el personal tiene que estar apto para que pueda realizar sus actividades sin problemas con los materiales proporcionados y con ello obtener una productividad excelente dentro de ella.

1.4.2 Metodológica

En búsqueda de cumplir los objetivos de la presente investigación, el desarrollo se guiará a través de una base de investigación holística y con un enfoque mixto - proyectivo, ya que esto nos permitirá analizar los datos cualitativos y cuantitativos que se obtendrán gracias a las técnicas e instrumentos a utilizar como es el caso de entrevistas y encuestas.

1.4.3 Práctica

La presente investigación se realiza con el fin de aumentar la productividad ya que es uno de los principales pilares para el crecimiento de una empresa y a la vez identificar los factores que inciden en la productividad de la empresa farmacéutica, es por eso que el estudio aportará a la organización con un incremento en la productividad y asimismo proponer mejoras paulatinas dentro de los procesos de la gestión de compras.

1.5 Limitaciones de la investigación

El espacio temporal de la presente investigación será de 4 meses en lo que dure el proyecto, muy aparte del periodo de tiempo corto que nos tomará aplicar los instrumentos. Por el periodo de la pandemia que estamos transcurriendo, se nos dificulta poder realizar una investigación in situ, debido a que sólo se realizan trabajos remotos y por tal motivo se aplicará las técnicas para la recolección de datos como la entrevista y las encuestas online. Dado a la situación epidemiológica que estamos atravesando no podemos conseguir recursos inmediatos para la investigación y por tal motivo solo nos basamos en recursos tecnológicos y virtuales, a la vez se realizará la aplicación de los instrumentos de manera virtual a los colaboradores de la empresa. Por otra parte la validación por los expertos del tema también se realizará de manera virtual.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Ecuador, Arguello & Morales (2017) en su trabajo de investigación orientada a la propuesta para el proceso de compras, en la ciudad de Guayaquil, sostuvo que la gestión de compras permite incrementar la productividad de la empresa, desde la perspectiva de una cultura organizacional. Por tal motivo se utilizó como técnica las entrevistas a los colaboradores obteniendo como resultados que el 75% de los entrevistados tiene problemas dentro del proceso de compras y los 25% no tienen problema. Ante ello se concluye que los procesos que se lleva dentro del proceso de compras son informales, debido a que el manual de compras se encuentra sin actualización y a la vez no poseen políticas claras, por otro lado, con la ayuda de las matrices Ishikawa y DAFO se pudo identificar las principales causas y problemas que presente el proceso de compras dentro de la empresa.

En Colombia, Alzate (2017) en su trabajo de investigación, teniendo como objetivo proponer un mejora en el área de compras y así reducir los riesgos administrativos y operativos de la empresa, utilizó un enfoque cuantitativo y con la técnica de la entrevista a los colaboradores de la empresa de estudio, obteniendo como resultado reducción del 70% del tiempo en el proceso de compra de materiales, finalmente concluyendo este trabajo se lograron identificar los principales factores que permita que la toma de tiempo de adquisición de materiales para la empresa sea suficiente, asimismo con la implementación de la mejora en el área de compras se podrá tener un trabajo más eficiente.

En Ecuador, Navarro (2018) en su investigación de propuesta de un modelo de gestión de calidad en la empresa Maxtape, sostuvo que una gestión de calidad ayuda a incrementar la productividad, por tal motivo utilizó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), obteniendo los siguientes resultados donde el 80% de los encuestados indican que se encuentran conforme con lo que brinda la empresa, mientras el 20% opina lo contrario. Asimismo, recomienda la implementación con la finalidad de obtener cambio dentro del entorno, también utilizar encuestas retroalimentarias para saber cuáles son las necesidades de los usuarios y algo muy importante es brindar capacitación permanente al personal para que este pueda incrementar su productividad dentro de la empresa.

En Chile, Luza (2017) en su proyecto de investigación enfocado en el aumento de la productividad en el área de compras de la empresa Servicios Andinos S.A., utilizó una metodología de cascada que se centra en 3 fases: análisis, diseño y por último pruebas, donde se recopilan datos cualitativos y cuantitativos. Como resultados obtenidos después de la implementación fueron la disminución de los tiempos en la generación de orden de compra de 4 días a sólo 1 día, a la vez se optimizó los procesos en el área de compras y disminuyó el proceso de aprobación obteniendo un aumento en la productividad en 20% a comparación de lo anterior. Ante ello se concluye que, después del análisis realizado en toda el área de compras, existían actividades no realizadas de manera correcta y se automatizó el proceso de generar orden de compra, además la automatización del sistema ayuda a reducir el tiempo de proceso.

En Ecuador, Guaraca (2015) en su trabajo de investigación indica que, el estudio de métodos y medición de tiempos en el área de prensados de pastillas de frenos hace que la productividad incremente y a la vez se obtenga una mejor forma de trabajo de equipo. Después de la aplicación de las técnicas correspondientes, se pudo observar una mejora en la productividad de 25% por ende, se deduce que la productividad del área de prensado de pastillas incrementó de 108 a 136 pastillas por hora. Asimismo, se concluye con el incremento de la productividad en un 25% hizo que la capacidad de producción de juegos de pastilla incremente en 3248 juegos por mes, cubriendo el requerimiento suficiente de 2500 juegos por mes solicitados por el área de mercadeo de la empresa Egar S.A.

2.1.2 Antecedentes nacionales

En Perú, Araujo (2017) en su trabajo de investigación de mejora de la productividad en una pastelería, sostuvo que gestión de compras en una empresa puede mejorar su eficacia y eficiencia; por ende, se utilizó un enfoque cualitativo, cuyo resultado se observó que la productividad en la empresa aumentará de 73% a 89%, seguido de la eficiencia con un aumento de 81% al 94% y por último el incremento de la eficacia de 80% al 92%. Por otro lado, se concluyó aplicando una gestión de compras para incrementar la productividad de la empresa. Finalmente, el estudio recomienda mantener una buena comunicación con los proveedores, darle un adecuado seguimiento a la entrega de mercadería, incentivar con charlas o capacitaciones al personal de la empresa, tener un registro de proveedores y

controlar la gestión de compras con auditorías de seguimiento, todo esto con la finalidad de mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa.

Espino (2016) en su investigación sobre la Mejora de la Gestión de compras dentro de una concesionaria, indica que una mejora en la gestión de compras reduce los costos y tiempos en una organización, por tal motivo se realizó con dos enfoques cualitativo y aplicativo, cuyos resultados se observan que obtuvo un ahorro en los costos de producción del 26.42% y además una reducción de tiempo de proceso de 55.74%. Se concluye que se identificaron los posibles problemas que hace que la empresa tenga una baja productividad. Finalmente se recomienda que se debe realizar controles permanentes para comparar los costos mensuales de producción y a la vez para tener una reducción de tiempo en la gestión de compras se debe inspeccionar cada cierto tiempo y realizar un diagrama de análisis de procesos, para calcular los tiempos de procesos.

Vigil (2019) en su investigación de una Propuesta de mejora dentro de la Gestión de compras, indica que el diseño de un flujograma en la gestión de compras puede servir de guía para todas las actividades que se le tiene que brindar a los colaboradores en un cierto tiempo, es por eso que se recolectó los datos mediante encuestas brindadas a los colaboradores y a la vez se recomienda que actualizar el formato de sus requerimientos y adquirir un nuevo software que le permita tener mayor trazabilidad de todas las actividades realizadas en la empresa.

Orellana (2017) realizó una investigación de mejora la gestión logística a través de una propuesta de modelo logístico, sostuvo que la gestión logística es el proceso clave para que una empresa tenga una buena productividad, es por eso que el estudio tiene un enfoque cuantitativo, tomando una muestra de 1176 requerimientos del primer semestre del año 2018. Asimismo, se obtuvo resultados favorables para la empresa con la propuesta del modelo logístico, donde la variabilidad en el proceso de compras disminuyó en 13%, la homologación proveedores aumentó en 14% y con la implementación de nuevas políticas se redujo los costos en 18%. Ante ello se concluye que el modelo propuesto contribuye en la mejora de la gestión logística y en el aumento de la productividad de la empresa, por último, se recomienda realizar capacitaciones a los personales cada cierto tiempo, también la difusión del manual de compras y mantener un orden dentro del almacén.

Concha (2017) en su trabajo de investigación de aplicación de una gestión logística para incrementar la productividad, indica que existe baja productividad en la planta donde se procesa los productos cárnicos, por tal motivo se utilizó un enfoque cuantitativo y una metodología cuasi experimental, donde se podrá observar los resultados pre y post a la investigación, arrojando como resultados que la productividad incremento de 59.3129% a 79.65%, asimismo la eficiencia incrementó de 73.15% a 89.20% y por último la eficacia tuvo un incremento de 80.92% a 89.11%. Ante ello se recomienda tener un cronograma de actividades para que el área cumpla las metas establecidas, también mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

El trabajo de investigación se sustentará con 3 teorías, en primer lugar, tenemos la teoría de las relaciones humanas, donde indica que la problemática que existe hoy en día en las organizaciones, es tener un buen clima laboral, esto no se cumple debido a que existe demasiada carga laboral para el colaborador, generando malestar e incomodidad por ende hace que los colaboradores no trabajen al 100% y esto ocasiona que la productividad disminuya. Asimismo el empleado es fundamental para que la empresa tenga una buena productividad, en otras palabras es pieza clave para que la empresa alcance el éxito, es por eso que se le tiene que integrar dentro del equipo y comprometerse hacia el objetivo, por otro lado es importante que se capacite al personal cada cierto tiempo, para que capte nuevos conocimientos y con eso poder aumentar la productividad, a la vez para que el personal se desenvuelva de manera correcta dentro de la empresa, es muy importante que le brinden todas las herramientas necesarias para que pueda realizar su trabajo, caso contrario generará incomodidad y frustración hacia él, obteniendo como resultado una baja productividad para la empresa. Es por eso que esta teoría se aplicará para para poder encontrar la forma en que todos los empleados se integren y formar un clima laboral agradable y con ello poder alcanzar los objetivos de la empresa. Además, las constantes capacitaciones y los materiales de trabajo para el personal son fundamentales para que se pueda desenvolver en su rol y con ellos aumentar la productividad, caso contrario generará conflictos dentro de la empresa (Moreno, 2018; Chiavenato, 2007).

En segundo lugar presentamos a la teorías científica, la cual nos manifiesta para que las empresas puedan tener una mayor productividad, es primordial tener primero un plan de ejecución, para así evitar retrasos con las improvisaciones, seguido de un personal calificado y apto para los diferentes retos, no obstante, se tiene que controlar el trabajo desde un principio para evitar errores en el trayecto y por último asignar las responsabilidades a cada persona, el conjunto de esto hace que la empresa sea competitiva y tenga una mayor productividad. Asimismo, los colaboradores en una empresa no necesitan la constante supervisión de una jefatura o gerencia, para ello es necesario que el personal se encuentre apto psicológicamente y capacitado con todos los conocimientos para poder ejecutar su trabajo, esto hace que se tenga una productividad alta, dado que el colaborador es una persona “Y”, que es capaz de autocontrolarse, flexible y libertad para tomar las mejores decisiones ante una incertidumbre. Por último esta teoría también es fundamental su aplicación, dado que nos permite tener una idea clara de los puntos primordiales para que el empleado realice el trabajo con menor recurso sus actividades, a la vez esta teoría nos hace mención de que el colaborador se encuentra apto en todas las condiciones para la realización de sus labores, donde él sea capaz de tomar sus propias decisiones y todo eso con un solo objetivo de generando una buena productividad para la empresa (Medina & Ávila, 2002; Chiavenato, 2007).

Por último, la teoría clásica revela que en las empresas es importante tener una buena administración ya que esto hace que todas las áreas se integren, también hace que todo el grupo siga por el camino correcto para alcanzar los objetivos propuestos, por otro lado, contribuye que la empresa tenga una productividad buena. Asimismo, señala para que la empresa tenga una buena eficiencia y sea competitiva en el mercado, esta tiene que tener una buena organización jerárquica y estructurada, con esto hace que todas las áreas sean productivas, además que cada empleado tiene que ser apto para el puesto de trabajo con los materiales adecuados para su óptimo desenvolvimiento dentro de la empresa. Es por eso que la presente teoría es importante porque hace referencia a la estructuración de la organización, ya que es primordial que ésta tenga jerarquía y además se encuentre bien estructurado y que todas las áreas se encuentren agrupadas con miras a un sólo objetivo, muy aparte del personal que tiene que estar apto para la realización de sus actividades dentro de la empresa con ayuda de los materiales proporcionados (Crespo, 2005; Chiavenato 2006).

2.2.2 Marco conceptual

La productividad es la retribución de los beneficios que obtiene a través de los diferentes recursos invertidos en sus operaciones, ya sea económico, mano de obra, etc. Es por eso que la productividad es un indicador importante para calcular si la empresa va por buen o mal camino. A la vez el tiempo es otra pieza clave para tener una buena productividad en la organización, cabe recalcar que esto dependerá del personal, si este es bien capacitado y apto para realizar las actividades encomendadas y así conseguir los objetivos planteados. Las empresas deben estar constituidas por una estructura organizativa bien establecida, dado que las personas y los puestos de trabajo se encuentren bien organizados para que se pueda realizar bien los trabajos y así poder cumplir las metas establecidas y lo más importante tener una excelente productividad. Es por eso que para que una empresa tenga una buena productividad, es importante que el personal cuente con las cualidades adecuadas para el puesto de trabajo y en segundo lugar es importante los materiales y/o recursos, con ello se puede alcanzar una buena productividad. Asimismo, para que las empresas obtengan buenos estándares de calidad, se recomienda brindar capacitaciones permanentes a sus personales para la captación de nuevos conocimientos. Por último, la utilidad del concepto de la categoría productividad permite determinar todo lo que representa y así identificar en la empresa farmacéutica los factores que incurren en la productividad, como la eficiencia y la eficacia (Alamar & Guijarro, 2018; Prokopenko, 1987; OIT, 2016; Pagés, 2005; Fernández, 2010).

La gestión de abastecimiento, nos ayuda analizar, la cantidad requerida para abastecer a nuestra empresa, previo una planificación por un periodo de tiempo, es importante controlar esta subcategoría, dado que de ello depende que la empresa tenga los materiales suficientes para producir y la vez su productividad. Por tal motivo el abastecimiento en toda empresa es importante, ya que de ello depende la productividad y las ganancias monetarias de éstas por la comercialización de los productos finales. Por otro lado, se busca satisfacer la necesidad del cliente, puesto que la empresa depende de ellos. Por eso los indicadores de la gestión de compras y abastecimientos, son esenciales para mejorar la gestión de compras como pieza clave para alcanzar los objetivos planteados por la empresa y a la vez conseguir una buena productividad (Javier & Gómez, 1991; Zuluaga, Gómez & Fernández, 2014).

Por tal motivo en la subcategoría de gestión de abastecimiento, se está considerando los siguientes indicadores: órdenes de compras, donde se evaluará todo el proceso de generación de las órdenes de compras, evaluando el tiempo, si se cumple adecuadamente a lo que indica el manual de compras, si la orden es entregada al proveedor con todas las indicaciones para evitar demoras y rechazos al momento de entregar la mercadería. Asimismo, se realizará el indicador de requerimiento para entender porque esto influye en la productividad de la empresa, donde evaluará si los requerimientos cuentan con presupuesto asignado y firma de su jefatura para que se genere su orden de compra, a la vez analizar si los usuarios entregan sus requerimientos antes de la fecha de corte y si el requerimiento es atendido en el mes solicitado.

Tener una adecuada gestión de proveedores es fundamental para la empresa, porque les permite crear un clima favorable entre la empresa y proveedor, donde este último garantice a la empresa el abastecimiento de los insumos y materiales en un tiempo reducido para que puedan fabricar y con ello obtener una productividad buena. Hoy en día los aspectos a considerar para hacer negocios con un proveedor ya no son por temas económicos, más bien en la actualidad se busca que el proveedor cumpla con la calidad solicitada por el cliente y el tiempo de entrega menor, ya que este fundamental para producir, caso contrario se detendría la producción y la empresa perdería dinero por escasez de materiales. Los proveedores son piezas claves para las empresas, dado que es el principal abastecedor de materiales o insumos para las empresas de hoy en día puedan continuar con su proceso con normalidad, de ellos depende si la empresa sea competitiva o no, porque se encargan de abastecer mercadería de calidad, en un menor tiempo y a un precio accesible y con conseguir una buena productividad (Ayala, 2016; Lacalle, 2013; Montoya, 2010).

En cuanto a la gestión de proveedores es muy importante controlarlos, ya que son aquellos que nos proporcionan los materiales e insumos para la fabricación de los medicamentos, por tal motivo se tomará en cuenta 2 indicadores, en primer lugar, tenemos la selección de proveedores, es aquella nos permitirá analizar el lead time de los productos por cada proveedor y si el producto que ofrece cumple con las características solicitadas en el requerimiento y otro punto a considerar es el tiempo de llegada al almacén para que este no sea rechazado y también qué tan eficiente son ante la observación de productos defectuosos. Asimismo, se considera el indicador de homologación, este nos permitirá

entender los criterios o aspectos que se consideran para que el proveedor a negociar sea fiable para la adquisición de suministros que serán utilizados en la empresa y con ello no obtener una productividad baja.

La gestión de almacén es fundamental para una empresa industrial, dado que es la principal gestión para la recepción de materiales o materias primas y con ello para que la empresa produzca y a la vez obtener una buena productividad, es por eso que se les tiene que evaluar en varios criterios, la puntualidad, la calidad del producto, etc. Por tal motivo las empresas deben realizar evaluaciones constantes en los almacenes, ya que es la principal área por donde ingresan los insumos para una empresa. Por último, para obtener una excelente gestión de almacén en una empresa, es importante realizar un monitoreo permanente al área, para evitar incidentes en su proceso de producción de la empresa, para ello es primordial establecer indicadores como, por ejemplo, % de mercadería recibida, cantidad de proveedores rechazados, etc. (Chase, Jacobo & Aquilino, 2006; Escrivá & Savall, 2014; Monterroso, 2015).

Para la gestión de almacén, se está considerando en primer lugar el indicador de la recepción de mercadería, donde se evaluará porque la gestión de almacén es igual de importante para una empresa industrial, para que éste tenga una buena productividad, por tal motivo se evaluará analizará si el tiempo de recepción de mercadería es el apropiado para la empresa, si existe suficiente personal y material para la recepción de mercadería y si la información de la mercadería recepcionada es actualizada rápidamente en el sistema. Por otro lado, el indicador de rechazo de mercadería nos permitirá comprender, los motivos del porque existen estos rechazos que influyen directamente con la productividad de la empresa, si el producto es el adecuado a lo solicitado, por otro lado, la mercadería es entregada con todos los documentos contables y de calidad solicitadas o si la mercadería se encuentra en buenas condiciones y cumple con la calidad solicitada por el cliente interno.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método inductivo marcha de lo más particular a lo más general, se basa en los hechos y experiencias obtenidas como sustentos ante el problema, como principal fuente del conocimiento. Asimismo, las conclusiones obtenidas no son verdaderas o válidas, dado que son a base de teorías. La metodología inductiva hace referencia al uso de razonamientos y a partir de ellos encontrar conclusiones que surgen del hecho válido, este método inicia el estudio del hecho y finalmente se plantea posibles conclusiones con forma de teorías o leyes. El método inductivo ayudará a la investigación de estudio, porque se partirá de lo más básico a lo más complejo, para ello se tiene que plantear posibles conclusiones que no serán verdaderas porque sólo se trabaja a base de observaciones de muchos casos particulares (Hurtado, 2000; Bernal, 2010).

El método deductivo radica en que la persona que realiza la investigación tenga las teorías a utilizar para asignar la hipótesis y a la vez observar cómo surgió dicha teoría para la aplicación en el proyecto de investigación. El método deductivo inicia con la revisión de teorías y leyes que justifiquen la problemática y con ello recién presentar las posibles soluciones al problema. Este método posee una base lógica debido a que son realizados con principios teóricos. Por ello el presente método es lo contrario al inductivo ya que parte de lo general a lo particular, dado a que se tienen que revisar teorías, leyes y principios que justifiquen la problemática y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio (Hurtado, 2000; Bernal, 2010).

La metodología de la investigación analítica se encarga de desglosar los fenómenos de investigación, para que éstas puedan ser analizadas individualmente, donde se favorecerá el entendimiento y orientación de la información. El método analítico se encarga de descomponer las partes del estudio, para poder estudiarlas individualmente, donde su principal objetivo es encontrar la solución. La investigación tendrá una metodología analítica, porque se desplegará el problema principal para ser estudiado de a fondo y analizadas individualmente con sus datos recolectados por los instrumentos y con ello poder brindar las soluciones posibles al caso (Hurtado, 2000; Bernal, 2010).

3.2 Enfoque

La presente investigación tendrá un enfoque mixto donde se puede obtener una adecuada y completa información, dado que se trabajará con datos cuantitativos y cualitativos y que en agrupación nos brindará datos más fiables y así poder encontrar las soluciones al problema de investigación. Asimismo, según Hernández & Mendoza, señalaron que el enfoque mixto tiene una secuencia sistemática dado que se trabajará a base de información cualitativa y cuantitativa para así tener una información más completa y producto de este análisis poder obtener soluciones factibles para el caso de estudio. Es por eso que la utilidad del enfoque mixto es muy importante para el trabajo de investigación, dado que se realizarán análisis con datos cualitativos y cuantitativos que se obtendrá por medio de instrumentos recolección de datos y con eso se podrá brindar posibles soluciones para los problemas estudiados (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019; Hernández, Fernández & Batista, 2014).

3.3 Tipo de investigación

La investigación proyectiva se deposita en una propuesta de solución al problema de investigación, previo a un estudio que serán fundamentadas por los objetivos, plan de acción y la discusión de expertos y lo más importante el análisis de información que serán obtenidos a base de los instrumentos de recolección de datos. Por lo tanto, una investigación proyectiva tiene como objetivo dirigir todo el trabajo de investigación, parte desde la problemática, pasando por los diseños, herramientas para la recolección de información y finalizando con la propuesta de solución al problema estudiado. Ante ello la investigación proyectiva nos adecua a un lineamiento metodológico de actividades, para poder fundamentar, analizar y con ello proponer la solución ante el problema de estudio, por eso la presente investigación será de tipo proyectiva donde se determina el problema y se finaliza con la propuesta de la solución (Carhuacho, et.al, 2019).

El nivel comprensivo de la investigación es la magnitud de las causas relacionadas a un grupo social, cuyo objetivo se centra en explicar, predecir y proponer soluciones a los problemas que se encuentran abarcadas en un estudio de investigación. Este nivel comprensivo es el grado en que la investigación sea entendible, donde su objetivo debe que explicar, predecir y proyectar, todo ello para la formulación de la solución al fenómeno de

estudio. El aporte de nivel de investigación comprensivo su principal objetivo es proponer mejoras eficaces ante un problema dentro de una organización, todo ello con la información obtenida gracias a los conocimientos adquiridos y experiencias personales de cada colaborador, es por ello que este nivel será aplicado a la investigación con el fin de proponer mejoras para incrementar la productividad en la empresa farmacéutica (Carhuancho, et.al, 2019; Hurtado, 2000).

3.4 Diseño de la investigación

La investigación de diseño explicativo recolecta y analiza la información cuantitativa, posterior a ésta los datos cualitativos y el resultado es una información concentrada dado que se cruzan ambas informaciones para el caso de estudio y así proponer soluciones para el problema. Por lo tanto, el diseño explicativo consiste en analizar e interpretar los datos cuantitativos obtenidos por los instrumentos de fichas o las encuestas, seguido de los analistas los datos cualitativos obtenidos por los instrumentos de análisis de información o las encuestas realizadas a las personas del campo de estudio. Por tal motivo el aporte que proporcionará dicho diseño será que en primera instancia se recolectarán y analizarán los datos cuantitativos a través de las encuestas que se realizarán a los colaboradores, seguido de los datos cualitativos que se obtendrá a través de las entrevistas y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio (Hernández, Fernández & Batista, 2014; Carhuancho, et.al, 2019).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población es un grupo de especies que poseen las mismas características y cualidades de donde se desea obtener información para un estudio. Es por ello que para la presente investigación la población de estudio estará conformada por 98 colaboradores de la empresa farmacéutica. La muestra obtenida para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos estará conformada por los 31 colaboradores que laboran en el rubro logístico de la empresa farmacéutica.

Para poder recolectar los datos, se seleccionó a las siguientes personas dentro del área de compras: 3 compradores (materia prima, empaque primario y secundario, varios y mantenimiento) y la jefatura de compras, debido a que se encuentra directamente involucrados con el problema de la investigación, y con sus aportes mediante las encuestas

y las entrevistas nos podrían brindar información importante para analizar y con ello poder dar solución a la problemática. Toda la información recolectada será analizada y procesada por los software y programas de Microsoft, donde se evidenciará mejoras relativas.

3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas

En la presente investigación se construirá la categoría productividad en la empresa farmacéutica, dado que es el principal pilar para que la empresa sea competitiva y eficiente con sus recursos, para ello se obtiene las siguientes subcategorías, en primer lugar la gestión de abastecimiento donde nos permitirá evaluar qué tan productivo es con la generación de orden de compra y si los requisitos asignados tienen presupuesto para evitar tiempos muertos en el proceso, en segundo lugar la gestión de proveedores donde se podrá analizar los aspectos para la selección.

Asimismo, la homologación por parte de los proveedores para evitar una baja productividad, ya que ellos son piezas claves para que una empresa no se desabastece de insumos y materiales para su producción y por último la gestión de almacén donde se analizará la cantidad de mercadería recepcionada y encontrar los motivos por el cual se les rechaza la mercadería.

Categorías	Subcategorías	Indicadores
C1: Productividad	Gestión de Abastecimiento	Órdenes de compra
		Requerimiento
	Gestión de Proveedores	Selección de proveedores
		Homologación de proveedores
	Gestión de Almacén	Recepción de mercadería
		Rechazo de mercadería

Cuadro 1 Matriz de categorización problema

Categorías	Problema	Objetivo	Solución/entregable
C2: Gestión de la Cadena de suministro	Insuficiencia en la disponibilidad de materiales logísticos (parihuela o pallets) y en recursos humanos en el almacén, para la recepción de mercadería a los proveedores.	Proponer un programa de mejora en la disponibilidad de materiales logísticos y recursos humanos, para la recepción de mercadería a los proveedores.	Elaborar un programa de ingreso de proveedores, donde indique la cantidad de mercadería que ingresará semanal, con eso evitar cobros de falso flete por parte de los proveedores y encontrar la cantidad de personal para recepción.
	Incumplimiento y falta de respuesta inmediata ante productos no conformes por parte de los proveedores.	Proponer un plan de mejora para el cumplimiento y respuesta inmediata para la atención de los productos no conformes por parte de los proveedores.	Elaborar una política para los proveedores, del cobro del 5% de la orden de compra por incumplimiento con la fecha de entrega y \$30.0 para una respuesta de reposición mayor a 2 días.
	Fallas en el sistema para generar ordene de compra y tiempos demasiados largos para sus aprobaciones.	Adquisición de un nuevo ERP que tenga fechas límites para las aprobaciones de órdenes de compra.	Búsqueda de ofertas para la adquisición de un nuevo ERP que incluya tiempo limitado para la aprobación de las órdenes de compras.

Cuadro 2 Matriz de categorización solución

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La primera técnica que se aplicará a la investigación es la encuesta, porque a comparación de las entrevistas ésta si es necesario de un documento escrito, donde puede haber preguntas abiertas o cerradas, esta técnica necesita una previa planificación de aplicación a una cierta cantidad de individuos, no es necesario la intervención de dos individuos para realizar dicha encuesta. Por tal motivo esta técnica se aplica también a un determinado grupo de personas,

que pertenecen a un mismo lugar de estudio, para poder obtener datos cuantitativos, ya que se realizará en su mayoría preguntas cerradas, con la finalidad de saber un determinado tema de estudio. En el estudio se aplicará encuestas a los colaboradores, para saber con exactitud las posibles falencias en la baja productividad de la empresa farmacéutica y poder cuantificarlos, con ello plantear soluciones al problema de estudio (Carhuancho, et.al, 2019; Hurtado, 2000).

La segunda técnica que aplicará, será la entrevista, dado que nos indica que es una técnica de recolección de datos donde no es necesario el uso de hojas escritas, en lo particular se realiza directamente con dos o más personas y a través del diálogo. Sólo se aplica para obtener datos que sólo algunas personas conocen por las experiencias obtenidas. Con esta técnica se puede obtener datos cualitativos, donde se integran personas y solamente se utiliza cuando la muestra seleccionada tiene conocimiento del tema de estudio o caso contrario hace referencia a la experiencia de cada individuo. En el presente estudio se emplea la técnica de la entrevista a la muestra seleccionada de la población de estudio, dado que con ello se puede obtener datos cualitativos por las experiencias que tiene cada individuo, asimismo no será necesario el uso de algún documento escrito (Carhuancho, et.al, 2019; Hurtado, 2000).

3.7.2 Descripción

El cuestionario es uno de los instrumentos para la recopilación de información cuantitativa, por tal motivo, el cuestionario tiene preguntas cerradas y abiertas por responder, en este tipo de instrumento no existen respuestas malas ni buenas, por lo contrario, toda información será de buen uso para su procesamiento. Es por eso que este instrumento, se caracteriza por agrupar un conjunto de preguntas que hacen referencia a un tema específico, donde el investigador desea recopilar información para dar solución a un problema. Este instrumento de recopilación de información nos permitirá recopilar los datos de carácter cuantitativos, donde estará constituida por una cierta cantidad de preguntas abiertas y cerradas, para poder analizar la situación en que se encuentra el problema de estudio y con eso proponer las posibles soluciones (Carhuancho, et.al, 2019; Hurtado, 2000).

La guía de entrevista, es un índice que se tiene que respetar a los entrevistados, donde sólo se debe hacer ciertas preguntas de acuerdo al problema de estudio. Es un proceso previo que es importante tener en cuenta antes de realizar la entrevista, donde su finalidad es tener

una ilación de las preguntas a realizar a los colaboradores de la empresa sobre un tema específico. Para la investigación se tendrá una guía de entrevista, que se tendrá preguntas relevantes a la productividad de la empresa farmacéutica, donde cada empleado responderá; con este instrumento se podrá alcanzar los objetivos de la investigación, lo que permitirá que la entrevista seguirá una serie de pasos ya establecidos y mantenga un orden adecuado (Taylor & Bogdan, 2019; Hurtado, 2000).

3.7.3 Validación

La validez de un instrumento nos medirá el grado de una variable o categoría de estudio, y con ellos proponer soluciones al problema, previo un análisis de datos cuantitativos. Asimismo, la validez del instrumento indica la magnitud de brindar conclusiones descendentes de los resultados que se obtendrán a partir del análisis de los datos procesados. La validez del instrumento hace la referencia de medir el grado de una variable y cuantificar de una forma significativa los datos cuantitativos, para poder brindar las conclusiones apropiadas de un tema específico. Por tal motivo la validación del instrumento se realizará a base de 3 expertos con conocimiento de la carrera y de la categoría problema, donde la validez de la presente investigación será para medir los factores que influyen en la productividad de la empresa farmacéutica. (Carhuancho, et.al, 2019; Bernal, 2010).

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se centra en el grado de precisión, dado que, si se aplica reiteradas veces el mismo instrumento al mismo colaborador, este arrojaría la misma puntuación que los instrumentos anteriormente aplicados. En otras palabras, la confiabilidad es el grado en que un instrumento de recolecciones datos produce resultados consistentes, donde las mediciones en diferentes aplicaciones nos brindan los mismos resultados.

En la presente investigación la confiabilidad de los instrumentos se utilizará sólo para los datos cuantitativos, donde se va demostrar que la aplicación del instrumento arrojará el mismo resultado por cada vez que se aplicará a cada individuo. Los datos serán relativos a la productividad de la empresa farmacéutica y donde los encuestados serán los colaboradores que se encuentran laborando en el área de compras (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Bernal, 2010).

Tabla 1
Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2014)

Tabla 2
Estadística de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0.932	29

N=15

Por tal sentido se procedió a realizar una prueba piloto del instrumento cuantitativo que se aplicó a los colaboradores de la empresa, teniendo una prueba de fiabilidad del 0.932, que nos indica que el instrumento si es fiable.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación, el análisis de datos se procesa haciendo uso de los programas SPSS y Microsoft Excel, dichas herramientas facilitarán el análisis de los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas, además se podrán obtener gráficos y tablas para una mayor comprensión a la situación en que se encuentra la categoría problema, y con ello proponer las soluciones al problema de estudio (Carhuancho, et.al, 2019).

El análisis de datos cuantitativos se tiene que describir de acuerdo a la escala y recopilación de los datos recogidos en porcentajes y frecuencias y el simple hecho de que se tenga mucha información es importante categorizar por niveles. Por eso en la presente investigación los datos cuantitativos serán procesados mediante los programas de Microsoft Excel y el SPSS versión 22-25, donde se podrá observar, las frecuencias y porcentaje de cada elemento del fenómeno de estudio y a través de esto se pueda abarcar soluciones para mejorar el problema de la productividad en la empresa farmacéutica (Carhuancho, et.al, 2019).

El análisis de los datos cualitativos, se realizará a través del programa ATLAS TI, nos brindará una información más clara del problema de estudio, donde todas las respuestas obtenidas por las entrevistas se procesarán con este método. El estudio de investigación se obtendrán análisis cualitativos, por tal motivo se utilizará el programa ATLAS TI versión 8, donde este programa nos ayudará a comprender e interpretar los datos cualitativos obtenidos en las entrevistas a los colaboradores. Es importante tener en cuenta que este programa no definiría los resultados finales (Carhuancho, et.al, 2019).

El análisis mixto será una combinación entre los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas y seguida de una triangulación de las entrevistas, donde se podrá obtener un diagnóstico más claro y con ello poder llegar a los objetivos específicos planteados en un principio. Para tener unos datos más concisos y fiables para un respectivo análisis, en la presente investigación se hará un análisis mixto, donde se cruzará información cuantitativos y cualitativos obtenidas por los instrumentos de recolección de datos, asimismo se pretende alcanzar a los objetivos específicos de estudio donde se evaluará la situación actual de productividad y localizar los factores que inciden en la productividad de la empresa farmacéutica (Carhuancho, et.al, 2019).

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación tendrá los siguientes aspectos éticos, en primer lugar, se utilizará el formato APA sexta edición, en donde todas las citas textuales y referencias se utilizará este tipo de estilo para una mayor comprensión y ubicación de los fragmentos extraídos, asimismo la muestra de estudio es de carácter original pertenecientes a la población del lugar de estudio, y por ultimo no existirá falsedad en todos los datos recolectados por medio de los instrumentos ya que todos son legales y los resultados que se obtendrán a través del análisis de estas serán verídicos para proponer las soluciones.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de abastecimiento.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El tiempo de aprobación de la orden de compra es rápida?	1	3,23%	4	12,90%	15	48,39%	11	35,48%	0	0,00%
2. ¿Se determina claramente la cantidad comprar?	0	0,00%	2	6,45%	8	25,81%	18	58,06%	3	9,68%
3. ¿Se cumple adecuadamente el proceso de compra como indica el manual?	2	6,45%	10	32,26%	4	12,90%	13	41,94%	2	6,45%
4. ¿La orden de compra tiene la cantidad mínima de cotización solicitada?	0	0,00%	2	6,45%	7	22,58%	18	58,06%	4	12,90%
5. ¿La orden de compra es entregada al proveedor con toda las indicaciones?	0	0,00%	0	0,00%	3	9,68%	22	70,97%	6	19,35%
6. ¿Tiene problemas con el sistema para generar órdenes de compra?	4	12,90%	4	12,90%	14	45,16%	8	25,81%	1	3,23%
7. ¿Todo los requerimientos tienen presupuesto asignado?	6	19,35%	9	29,03%	3	9,68%	11	35,48%	2	6,45%
8. ¿Los requerimientos generados tienen aprobación de su jefatura?	2	6,45%	2	6,45%	3	9,68%	19	61,29%	5	16,13%
9. ¿Los usuarios siempre generan su requerimiento antes de la fecha de corte?	3	9,68%	9	29,03%	7	22,58%	11	35,48%	1	3,23%
10. ¿Todo requerimiento es atendido en el mes que solicita?	5	16,13%	3	9,68%	9	29,03%	14	45,16%	0	0,00%

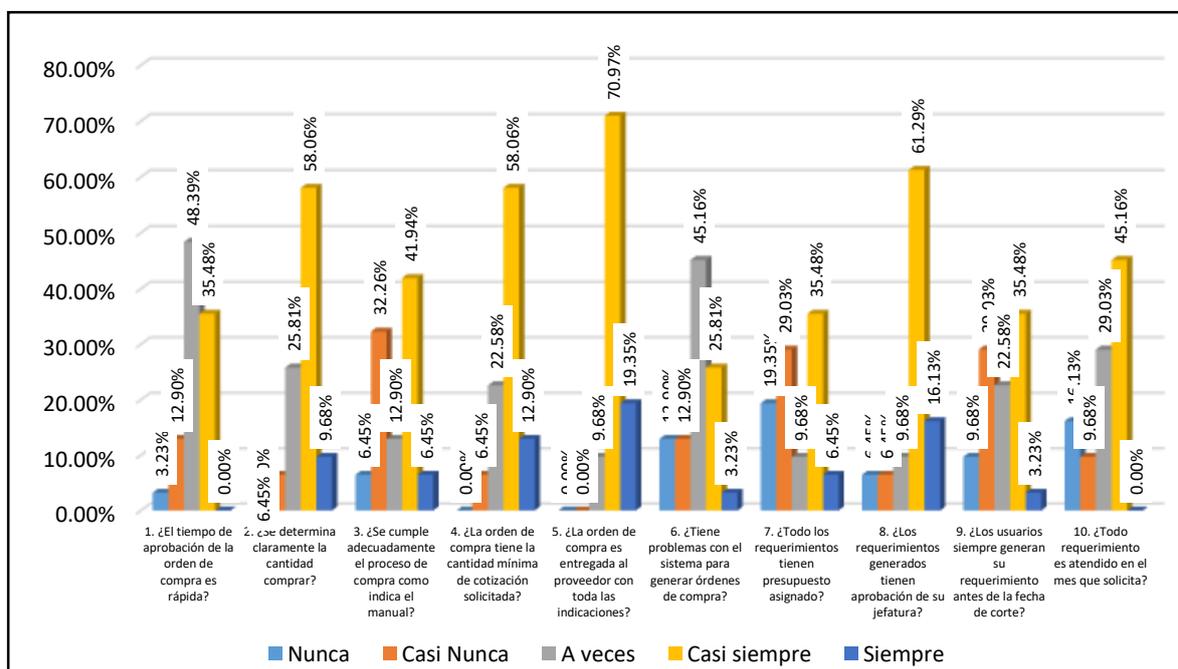


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría gestión de abastecimiento

Según la tabla 3 y la figura 1 de las encuestas aplicadas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de la sub categoría gestión de abastecimiento se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1. ¿El tiempo de aprobación de la orden de compra es rápida?, un importante 48.39% a veces y un 35.48% casi siempre indican que el tiempo de aprobación para la orden de compra es rápido, es decir que esto no influye en la productividad de la empresa. La pregunta 2. ¿Se determina claramente la cantidad comprar?, del resultado obtenido un 58.06% indica que casi siempre se determina claramente la cantidad a comprar, mientras un 25.81% manifiestan que a veces se determina claramente la cantidad a comprar, es por eso que no existe problema de esta parte al momento de generar la orden de compra.

Asimismo, para la pregunta 3. ¿Se cumple adecuadamente el proceso de compra como indica el manual?; un considerable 41.94% indican que casi siempre se cumple el proceso de compras de acuerdo a lo plasmado en el manual, mientras un preocupante 32.26% manifiestan que casi nunca se cumple adecuadamente el procedimiento de compras como indica el manual.

Para la pregunta 4. ¿La orden de compra tiene la cantidad mínima de cotización solicitada?, el 70.97% de los encuestados manifiestan que para la generación de orden de compra si se cuenta con la cantidad mínima de cotizaciones, mientras un 22.58% indican que a veces se cuenta con la cantidad de cotizaciones solicitadas, esto se da porque hay compras que se requieren con urgencia y dado la circunstancia se genera la orden de compra al primer proveedor que se consigue a la vez esto puede traer consecuencia a la productividad a mediano plazo por comprar un producto sin comparar con otro proveedor lo que ofrece.

Por lo tanto, la pregunta 5. ¿La orden de compra es entregada al proveedor con todas las indicaciones?, un considerable 70.97% refieren que casi siempre se entrega la orden de compra al proveedor con todas las indicaciones solicitadas, mientras un 19.35% que siempre se brinda todas las indicaciones al proveedor para que entregue la mercadería y con ello no perjudicar en la productividad de la empresa. La pregunta 6. ¿Tiene problemas con el sistema para generar órdenes de compra?, según los encuestados un 45.16% manifiestan que a veces tienen problema con el sistema, que se cuelga o no carga todos los archivos para la generación de la orden de compra, mientras un preocupante 25.81% indican que casi siempre tienen problema con el sistema para generar la orden de compra.

La pregunta 7. ¿Todos los requerimientos tienen presupuesto asignado?, un 35.48% de los encuestados indican que casi siempre los requerimientos cuentan con presupuesto asignado, mientras un 29.03% indica lo contrario, que casi nunca se cuenta con presupuesto para cada requerimiento, generando demora en el proceso de la generación de orden de compra y perjudicando en la productividad de la empresa. La pregunta 8. ¿Los requerimientos generados tienen aprobación de su jefatura?, un considerable 61.29% manifiesta que casi siempre se cuenta con la aprobación de su jefatura en los requerimientos, asimismo el 16.13% indican que siempre se cuenta con dicha aprobación.

A continuación, la pregunta 9. ¿Los usuarios siempre generan su requerimiento antes de la fecha de corte?, el 35.48% indica que casi siempre se genera los requerimientos antes de la fecha de corte, mientras el 29.03% manifiesta lo contrario a que casi nunca generan su requerimiento antes de la fecha de cortes, más bien al final de fecha de corte, generando molestia y demora por dar prioridad a dichos requerimientos entregados a último momento para no perder el presupuesto del mes asignado del área usuaria.

Por último, en relación a la pregunta 10. ¿Todo requerimiento es atendido en el mes que solicita?, se puede apreciar que los encuestados un 45.16% indican que casi siempre los requerimientos es atendido dentro del mes que se requiere, mientras el 29.03% manifiestan que a veces son atendidos en el mismo mes que se requiere, porque hay usuarios que generan su requerimiento cerca a la fecha de corte y el proceso de cotización tiene un tiempo de 3 a 4 días y generando el incumplimiento de la generación de la orden de comprar para el mes que lo requiere. Este problema es fundamental ya que es primordial que el usuario genere su requerimiento dentro del mes para que se pueda adquirir los materiales para producción, además por un tema de presupuesto que se tiene que cumplir cada mes, por lo tanto según la encuesta realizada a los colaboradores, se aprecia que los usuarios no toman en consideración dicho proceso en realizar sus requerimientos dentro del plazo establecido, generando demoras en la adquisición de los materiales y perjudicando a la empresa en su plan de producción.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de proveedores.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿El lead time de cada producto es el apropiado?	2	6,45%	3	9,68%	11	35,48%	13	41,94%	2	6,45%
12. ¿El proveedor cumple las especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado?	0	0,00%	0	0,00%	5	16,13%	23	74,19%	3	9,68%
13. ¿Los proveedores llegan dentro del horario establecido?	2	6,45%	11	35,48%	11	35,48%	6	19,35%	1	3,23%
14. ¿El proveedor seleccionado cumple con requisitos de homologación?	0	0,00%	4	12,90%	9	29,03%	15	48,39%	3	9,68%
15. ¿Los proveedores cumplen con la fecha entrega?	2	6,45%	7	22,58%	13	41,94%	7	22,58%	2	6,45%
16. ¿El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato?	2	6,45%	15	48,39%	7	22,58%	5	16,13%	2	6,45%
17. ¿La licencia de funcionamiento es un documento importante que todo proveedor debe de tener?	0	0,00%	1	3,23%	2	6,45%	16	51,61%	12	38,71%
18. ¿Es importante evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	0	0,00%	2	6,45%	3	9,68%	19	61,29%	7	22,58%
19. ¿Es importante evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	1	3,23%	2	6,45%	3	9,68%	15	48,39%	10	32,26%
20. ¿Es importante evaluar el sistema de gestión ambiental de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	4	12,90%	8	25,81%	7	22,58%	8	25,81%	4	12,90%

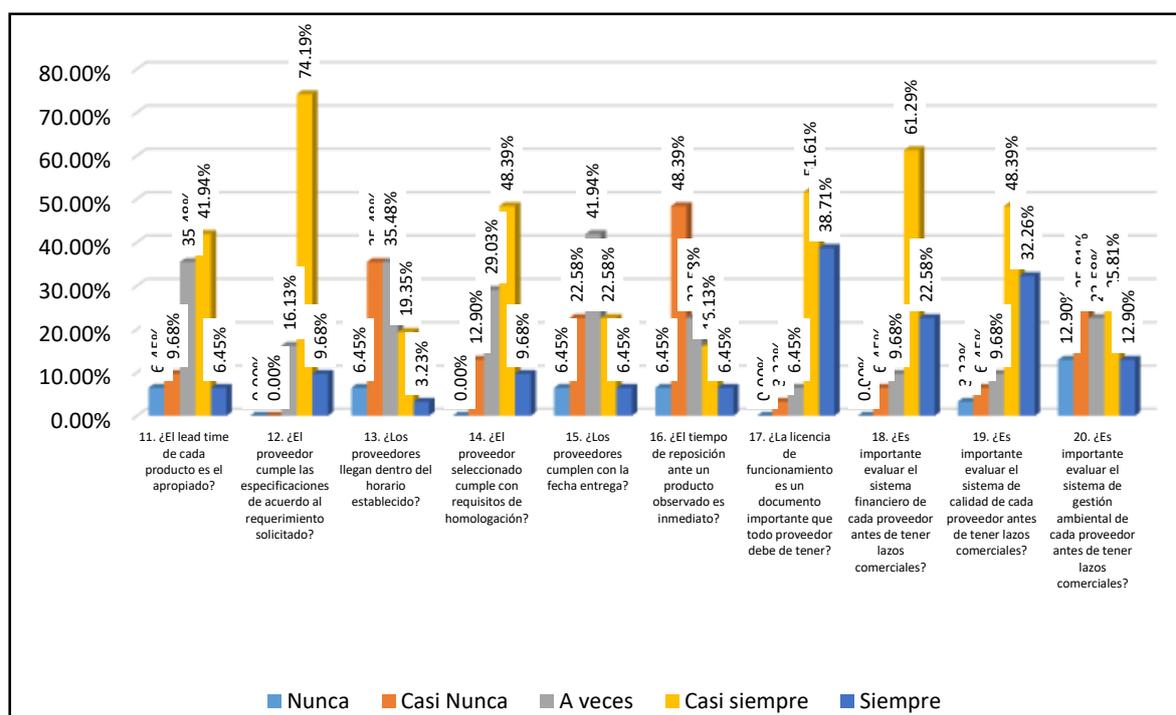


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría gestión de proveedores.

Según la tabla 4 y la figura 2 de las encuestas aplicadas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de la sub categoría gestión de proveedores se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 11. ¿El lead time de cada producto es el apropiado?, los encuestados manifiestan un 41.94% que casi siempre el lead time que tienen los proveedores para la entrega de los productos solicitados es el apropiado, mientras el 35.48% hace mención que casi siempre es el apropiado, es decir que es fundamental esto para que se tenga prevención y confiar que el proveedor puede cumplir con la entrega de la mercadería en el tiempo estimado. La pregunta 12. ¿El proveedor cumple las especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado?, un considerable 74.19% indican que casi siempre el proveedor cumple con especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado, mientras un 16.13% a veces cumple con dichas especificaciones, dado que esto no debería de subir porque perjudica en la productividad de la empresa por no cumplir con las características solicitadas.

Asimismo, para la pregunta 13. ¿Los proveedores llegan dentro del horario establecido?, el 35.48% indica que a veces llegan dentro del horario establecido, asimismo otro 35.48% indican que casi nunca llega en el horario indicado, trayendo consigo que se rechace al proveedor y atrasando la fecha de entrega del producto. La pregunta 14. ¿El proveedor seleccionado cumple con requisitos de homologación?, un considerable 49.39% indican que los proveedores si cumplen con los requisitos de homologación, mientras que 29.03% refieren a que a veces los proveedores cumplen con los requisitos.

Para la pregunta 15. ¿Los proveedores cumplen con la fecha de entrega?, se presenta un gran porcentaje de 41.94% que manifiestan que los proveedores a veces cumplen con la fecha de entrega pactada, mientras un preocupante 22.58% indican que casi nunca cumple con la fecha de entrega generando desorden y perjudicando a la productividad de producción de la empresa, asimismo el otro 22.58% manifiestan lo contrario que casi siempre los proveedores cumplen con la fecha de entrega pactada. La pregunta 16. ¿El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato?, se puede apreciar que un 48.39% indican que el tiempo de reposición por parte de los proveedores no es óptimo y que esto influye de manera directa a la empresa obteniendo baja la productividad y paralizando los procesos de producción mientras el 22.58% manifiestan que a veces el tiempo de reposición ante un producto defectuoso u observado por el área de calidad si es inmediato.

La pregunta 17. ¿La licencia de funcionamiento es un documento importante que todo proveedor debe de tener?, el 51.61% de los encuestados indican que casi siempre es importante que el proveedor tenga su licencia de funcionamiento, asimismo el 38.71% manifiestan que siempre es primordial que todo proveedor tenga su licencia, para evitar problemas futuros ante una auditoría dado que por ser una empresa de calidad, se rige a todas las normativas y dentro de ellas se requiere proveedores formales para contraer lazos comerciales.

A continuación, La pregunta 18. ¿Es importante evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?, según los encuestados, el 61.29% manifiestan que casi siempre es importante evaluar el sistema financiero, mientras el 16.13% indican que siempre se debe evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales, debido a que la empresa se proteja ante cualquier eventualidad que pueda ocurrir con el proveedor a futuro y este no pueda cumplir con la entrega del pedido por falta recursos económicos. La pregunta 19. ¿Es importante evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?, un 48.39% indican que casi siempre se tiene que evaluar el sistema de calidad de cada proveedor, mientras el 32.26% manifiestan que siempre se tiene que evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales para constatar que el producto que nos ofrecerá sea el adecuado y además que el proveedor tenga la ISO 9001-2015.

Por último, la pregunta 20. ¿Es importante evaluar el sistema de gestión ambiental de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?, el 25.81% manifiestan que casi siempre se debe evaluar el sistema de gestión ambiental del proveedores antes de tener lazos comerciales, mientras el otro 25.81% indican que casi nunca se debe evaluar el sistema de gestión ambiental, debido a que hay proveedores que no contaminan al medio ambiente, pero en conclusión es indispensable evaluar este sistema, porque contribuye al cuidado del medio ambiente y es auditable.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de almacén.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21. ¿Considera que el horario de recepción a proveedores es el idóneo?	4	12,90%	6	19,35%	9	29,03%	10	32,26%	2	6,45%
22. ¿La fecha de cierre para la recepción de proveedores es el adecuado?	2	6,45%	5	16,13%	11	35,48%	10	32,26%	3	9,68%
23. ¿Hay suficiente personal para la recepción de proveedores en el almacén?	2	6,45%	13	41,94%	5	16,13%	9	29,03%	2	6,45%
24. ¿Existe suficiente material para recepcionar a los proveedores?	6	19,35%	16	51,61%	4	12,90%	5	16,13%	0	0,00%
25. ¿La información de la mercadería recepcionada es subida al sistema inmediato?	0	0,00%	9	29,03%	7	22,58%	14	45,16%	1	3,23%
26. ¿El producto recepcionado es el indicado?	1	3,23%	1	3,23%	1	3,23%	25	80,65%	3	9,68%
27. ¿La mercadería que ingresa a almacén, siempre va con todo los documentos solicitados?	1	3,23%	2	6,45%	13	41,94%	10	32,26%	5	16,13%
28. ¿La mercadería entregada siempre están en buenas condiciones?	0	0,00%	1	3,23%	3	9,68%	24	77,42%	3	9,68%
29. ¿El producto entregado por el proveedor cumple con la calidad solicitada?	0	0,00%	2	6,45%	3	9,68%	22	70,97%	4	12,90%

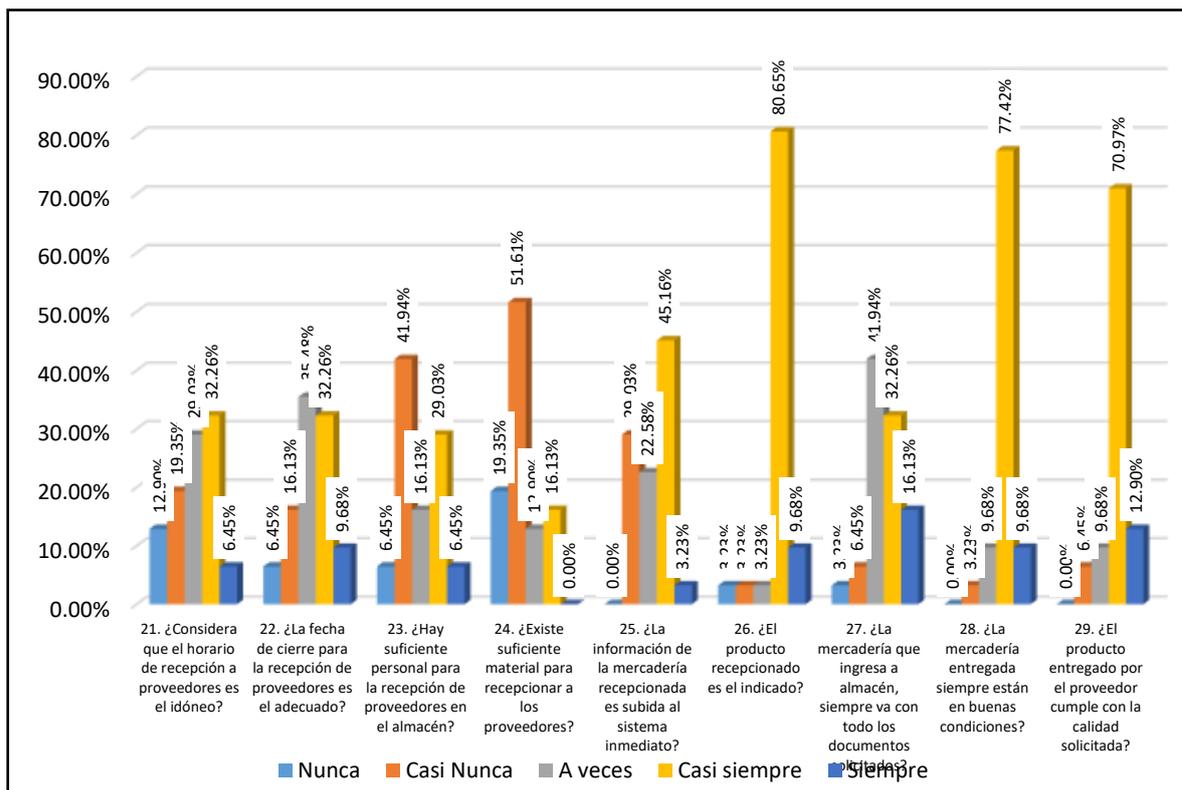


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría gestión de almacén.

Según la tabla 5 y la figura 3 de las encuestas aplicadas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de la sub categoría gestión de almacén se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 21. ¿Considera que el horario de recepción a proveedores es el idóneo?, el 32.26% manifiestan que casi siempre es idóneo el horario de recepción a proveedores, mientras el 29.03% manifiesta que a veces el adecuado el horario de recepción, porque los proveedores tienen que entregar a otros clientes también y el horario que tiene establecido la empresa es muy corto. La pregunta 22. ¿La fecha de cierre para la recepción de proveedores es el adecuado?, el 35.48% de los encuestados manifiestan que a veces es adecuado la fecha de cierre para la recepción de proveedores, mientras el 32.26% indican que casi siempre es el adecuado dado que esto hace cumplir con las fechas de entrega pactadas con los proveedores y además contribuir en la productividad de la empresa.

Por lo tanto, la pregunta 23. ¿Hay suficiente personal para la recepción de proveedores en el almacén?, un porcentaje preocupante de 41.94% indican que casi nunca hay personal para la recepción de mercadería a los proveedores, generando molestia y demora a los proveedores, como resultado el retiro del almacén, mientras tanto el 29.03% manifiestan que casi siempre hay el personal suficiente para a recepción de mercadería en el almacén. La pregunta 24. ¿Existe suficiente material para recepcionar a los proveedores?, un considerable y crítico 51.61% de los encuestados manifiestan que casi nunca hay materiales logísticos (parihuelas, montacargas) para la recepción de mercadería a los proveedores, mientras el 19.35% indican que nunca hay materiales para la recepción de proveedores en el almacén.

Asimismo, la pregunta 25. ¿La información de la mercadería recepcionada es subida al sistema inmediato?, se obtiene un resultado de 45.16% que indican que la información de la mercadería recepcionada en el almacén casi siempre es subida al sistema inmediatamente, mientras 29.03% indican lo contrario, que casi nunca es subida la información al sistema inmediatamente, generando confusión entre el proveedor y el área de planeamiento para dar el orden de producción y a la vez perjudicando en la productividad de la empresa.

Para la pregunta 26. ¿El producto recepcionado es el indicado?, un considerable 80.65% de los encuestados manifiestan que casi siempre el producto recepcionado es el indicado tanto en el cronograma y en la fecha pactada con el proveedor, asimismo el 9.68% indican que producto recepcionado siempre es el indicado, esto contribuye en tener una buena productividad de la empresa.

Para la pregunta 27. ¿La mercadería que ingresa a almacén, siempre va con todos los documentos solicitados?, el 41.94% de los encuestados refieren que a veces la mercadería que se entrega al almacén es entregada con todos los documentos solicitados (guía de remisión, factura, orden de compra, sctr.), mientras 32.26% indican que casi siempre la mercadería es entregada con todos los documentos solicitados, con todo eso se evita que se rechace al proveedor y pueda cumplir con su fecha entrega pactada.

A continuación, la pregunta 28. ¿La mercadería entregada siempre están en buenas condiciones?, un considerable 77.42% de los encuestados manifiestan que casi siempre la mercadería recepcionada se encuentra en buenas condiciones y es embalada con el material adecuado, asimismo el 9.68% indica que siempre el producto es entregado en buenas condiciones, también el otro 9.68% refiere a que a veces la mercadería es entregado en buenas condiciones sin ningún golpe en el empaque primario y/o secundario, contribuyendo en la productividad de la empresa.

Finalizando con la subcategoría, la pregunta 29. ¿El producto entregado por el proveedor cumple con la calidad solicitada?, de las personas encuestadas, el 70.97% manifiestan que el producto entregado por el proveedor si cumplió con la calidad solicitada por el cliente interno, mientras el 12.90% indica que el producto siempre cumple con la calidad solicitada, favoreciendo a la empresa a que pueda cumplir su plan de producción anual, ya que los materiales ingresados por los proveedores cumplen con la calidad solicitada y con ello se puede contribuir de manera directa al incremento de la productividad.

Tabla 6
Pareto de la categoría productividad

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
24. ¿Existe suficiente material para recepcionar a los proveedores?	26	6,42%	6,42%	20%
13. ¿Los proveedores llegan dentro del horario establecido?	24	5,93%	12,35%	20%
16. ¿El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato?	24	5,93%	18,27%	20%
6. ¿Tiene problemas con el sistema para generar órdenes de compra?	22	5,43%	23,70%	20%
15. ¿Los proveedores cumplen con la fecha entrega?	22	5,43%	29,14%	20%
1. ¿El tiempo de aprobación de la orden de compra es rápida?	20	4,94%	34,07%	20%
23. ¿Hay suficiente personal para la recepción de proveedores en el almacén?	20	4,94%	39,01%	20%
9. ¿Los usuarios siempre generan su requerimiento antes de la fecha de corte?	19	4,69%	43,70%	20%
20. ¿Es importante evaluar el sistema de gestión ambiental de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	19	4,69%	48,40%	20%
21. ¿Considera que el horario de recepción a proveedores es el idóneo?	19	4,69%	53,09%	20%
7. ¿Todo los requerimientos tienen presupuesto asignado?	18	4,44%	57,53%	20%
22. ¿La fecha de cierre para la recepción de proveedores es el adecuado?	18	4,44%	61,98%	20%
10. ¿Todo requerimiento es atendido en el mes que solicita?	17	4,20%	66,17%	20%
3. ¿Se cumple adecuadamente el proceso de compra como indica el manual?	16	3,95%	70,12%	20%
11. ¿El lead time de cada producto es el apropiado?	16	3,95%	74,07%	20%
25. ¿La información de la mercadería recepcionada es subida al sistema inmediato?	16	3,95%	78,02%	20%
27. ¿La mercadería que ingresa a almacén, siempre va con todo los documentos solicitados?	16	3,95%	81,98%	20%
14. ¿El proveedor seleccionado cumple con requisitos de homologación?	13	3,21%	85,19%	20%
2. ¿Se determina claramente la cantidad comprar?	10	2,47%	87,65%	20%
4. ¿La orden de compra tiene la cantidad mínima de cotización solicitada?	9	2,22%	89,88%	20%
8. ¿Los requerimientos generados tienen aprobación de su jefatura?	7	1,73%	91,60%	20%
19. ¿Es importante evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	6	1,48%	93,09%	20%
12. ¿El proveedor cumple las especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado?	5	1,23%	94,32%	20%
18. ¿Es importante evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	5	1,23%	95,56%	20%
29. ¿El producto entregado por el proveedor cumple con la calidad solicitada?	5	1,23%	96,79%	20%
28. ¿La mercadería entregada siempre están en buenas condiciones?	3	0,99%	97,78%	20%
5. ¿La orden de compra es entregada al proveedor con toda las indicaciones?	2	0,74%	98,52%	20%
17. ¿La licencia de funcionamiento es un documento importante que todo proveedor debe de tener?	1	0,74%	99,26%	20%
26. ¿El producto recepcionado es el indicado?	0	0,74%	100,00%	20%

Según la tabla 6 de acuerdo al análisis realizado en el Microsoft Excel con las respuestas de los encuestados, se puede obtener las 3 preguntas críticas que influyen en la productividad de la empresa farmacéutica, estas deben de tener un porcentaje por debajo o igual al 20%, donde se considera las siguientes preguntas: Pregunta 24. ¿Existe suficiente material para recepcionar a los proveedores?, se determinó a base del análisis de Pareto que esta pregunta tiene un porcentaje de 6.42% que es inferior al 20% que se solicita, donde indica que no existe el material suficiente para recepcionar la mercadería a los proveedores, generando que estos no puedan entregar la mercadería en la fecha programada y a la vez influyendo directamente en la productividad de la empresa.

Seguidamente tenemos a la pregunta 13. ¿Los proveedores llegan dentro del horario establecido?, obteniendo un porcentaje de 12.35%, infiriendo a que los proveedores no llegan dentro del horario establecido por la empresa y por ende se le tiene que rechazar, esto también perjudica a la empresa, porque no se tiene la mercadería y producción no puede continuar su proceso si la mercadería no fue ingresada de acuerdo a lo pactado con el proveedor por tal motivo se abarcará este segundo problema y con ello brindar la solución acorde para su mejoría.

Finalmente se tiene la pregunta 16. ¿El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato?, consiguiendo un porcentaje de 18.27%, donde hace referencia si un producto es observado por el área de calidad y es devuelto al proveedor para que pueda reprocesar su mercadería y así entregar un producto correcto, este no tiene una reposición inmediata ante estos incidentes, como consecuencia trayendo demora en los demás procesos por la no disponibilidad de los materiales solicitados y a la vez perjudicando a la fabricación de los medicamentos, ante ello también se presentará las soluciones correspondiente a este problema identificado que afecta directamente en la productividad de la empresa farmacéutica.

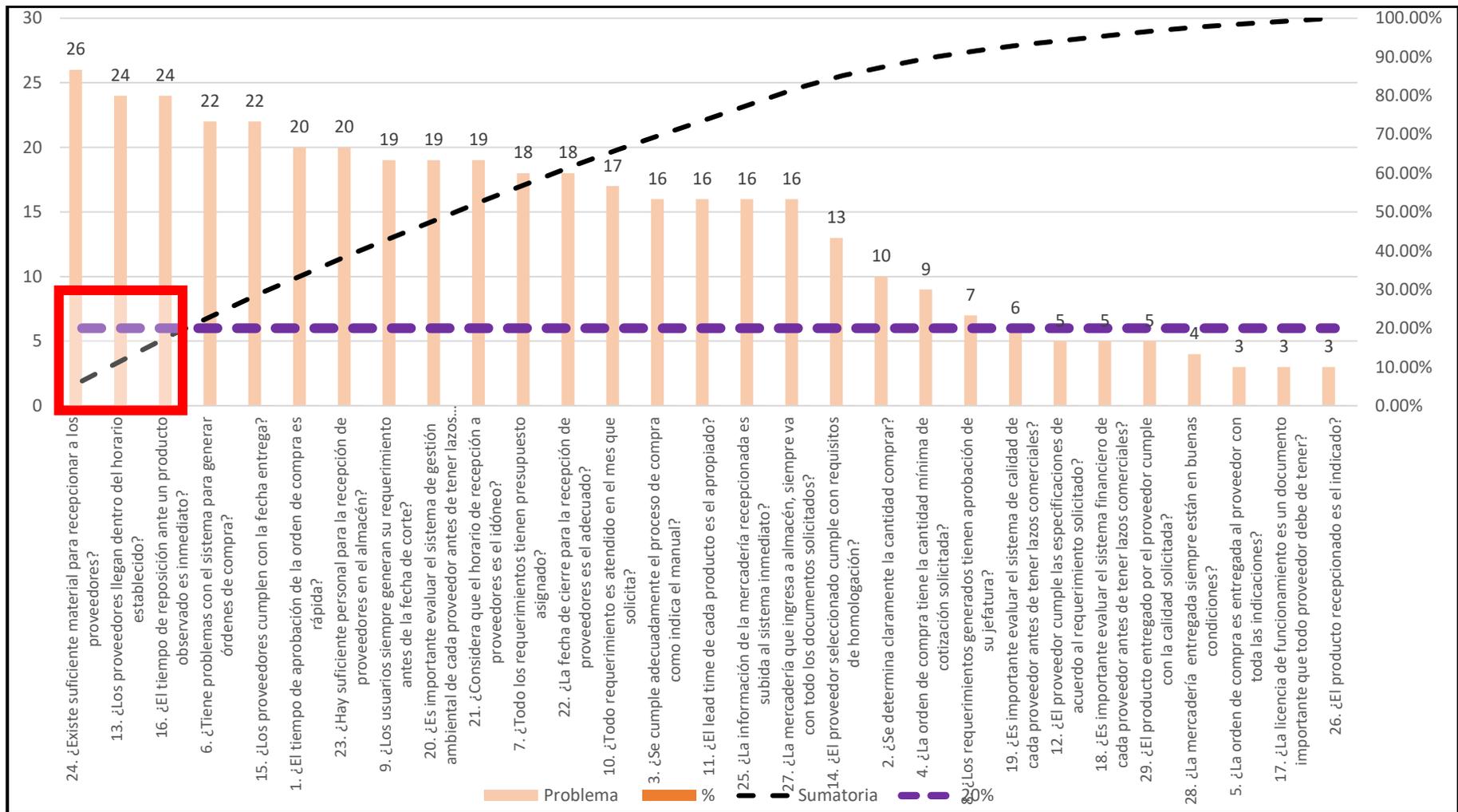


Figura 4. Pareto de la categoría Productividad

4.2 Descripción de resultados cualitativos

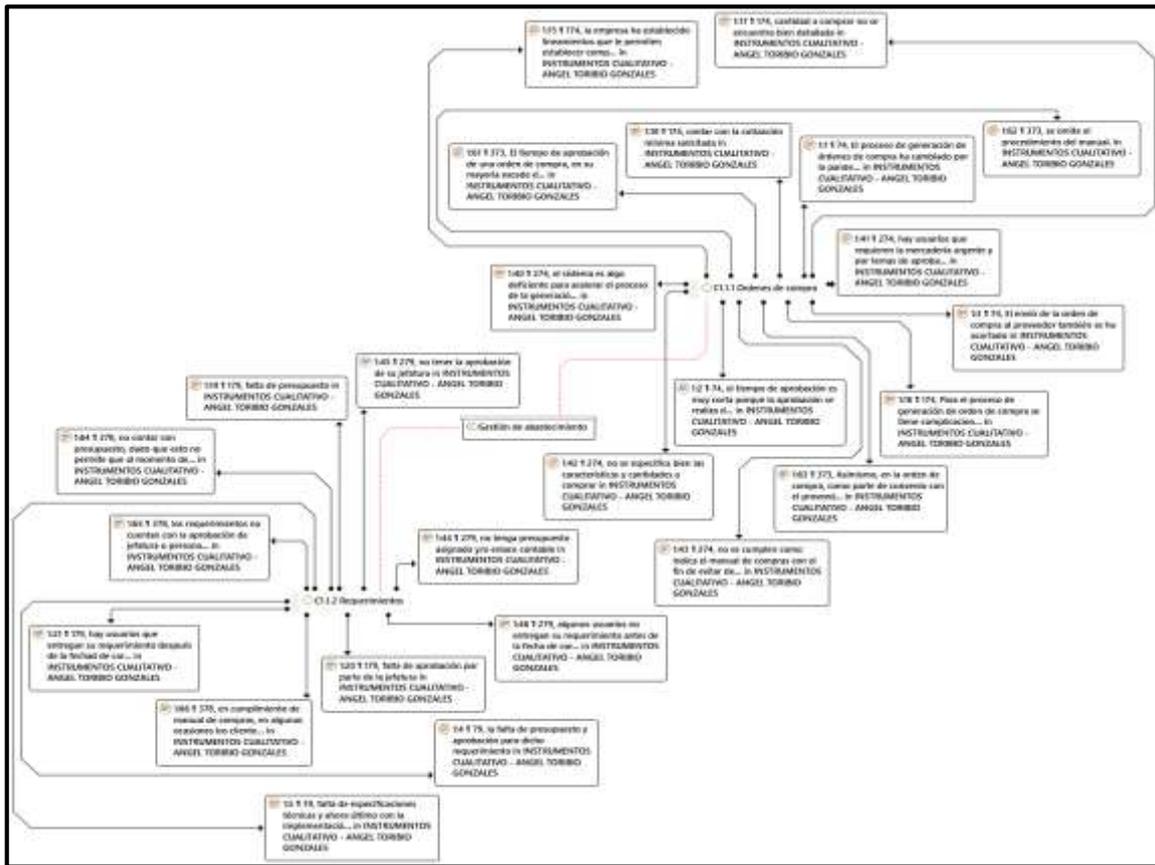


Figura 5. Análisis cualitativo de la sub categoría gestión de abastecimiento.

Según la figura 5, que corresponde a la subcategoría gestión de abastecimiento se encuentra respaldada por 2 indicadores: orden de compra y requerimiento. Por tal motivo el indicador orden de compra, el tiempo de aprobación de una orden de compra excede a lo normal, además existen casos donde se no cuenta con la cotización mínima para generar la orden de compra debido a que el usuario requiere dicho producto con urgencia y por parte no cumplen como el manual de compras.

Asimismo, otro punto que es recurrente es el sistema que utiliza la empresa, esta se cuelga o no adjunta los archivos que se selecciona para generar la orden de compra, generando demora y perjudicando en la productividad de la empresa, además los usuarios no especifican la cantidad a comprar, como resultado es demorar en proceso de compra y por último lo que corresponde a este indicador, la orden de compra si se le entrega al proveedor con todas las pautas claras para realizar la atención del pedido.

Por otro lado, el indicador de requerimiento existen algunos problemas, los usuarios entregan su requerimiento al área de compras, pero no se fijan si este cuenta con presupuesto o no asimismo no tiene la aprobación de jefatura que trae consigo demoras y que influye de manera directa a la empresa y en su productividad, finalizando con el indicado de requerimiento los usuarios generan su requerimiento días cercanos al cierre, lo que ocasiona molestia y desorden por querer atender su requerimiento del usuario para que este no pierda el presupuesto asignado a dicho mes.

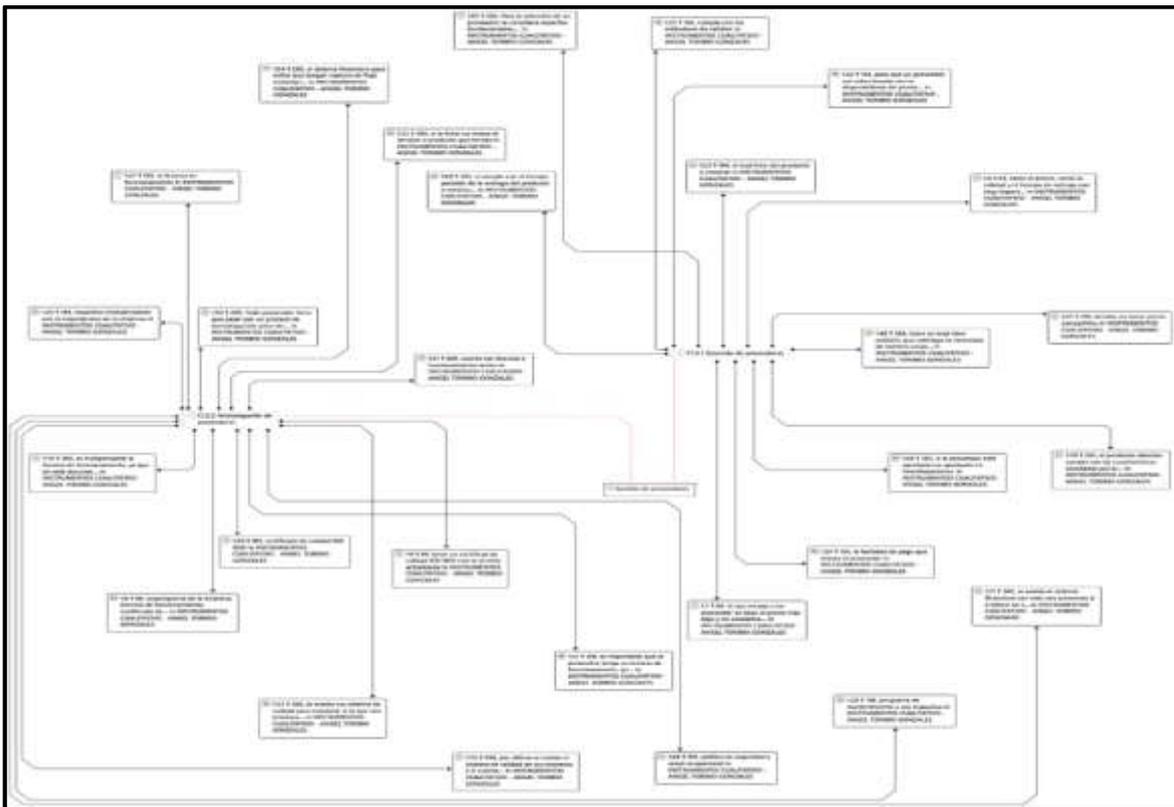


Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría gestión de proveedores.

Según la figura 6, que corresponde a la sub categoría gestión de proveedores, donde se encuentra conformado por 2 indicadores: selección de proveedores y homologación de proveedores, con respecto a la selección de proveedores se puede apreciar los criterios que se tiene que considerar para poder trabajar con un proveedor, el lead time que tiene el proveedor para entregar una mercadería, también el precio, asimismo que su producto muy aparte de cumplir con las características y que sean adecuadas para el uso del cliente interno de la empresa, además si el proveedor cumple con los requisitos de homologación que es solicitado por la empresa.

Por otra parte, el indicador de homologación de proveedores, en la empresa se cuenta con dos homologaciones, la primera es la homologación SGS y la homologación compliance, donde en ambas ocasiones se solicita una lista de documentos al proveedor para que pueda ser evaluado y posterior homologado, en ambos casos es indispensable que el proveedor tenga su licencia de funcionamiento, ya que sin este documento principal no podrá seguir trabajando y se retira de la cartera de proveedores, segundamente que el proveedor tenga un organigrama bien establecido junto con su política de seguridad y salud ocupacional que provee la cuidado de sus colaboradores.

También es obligatorio que todo proveedor tenga el certificado de calidad ISO 9001-2015 para garantizar que todos sus procesos sean de calidad y que no se tendrá problemas con los productos que nos ofrecerán, asimismo se evalúa el sistema financiero y ambiental, la primera para evitar que el proveedor no tenga problemas económicos cuando realice nuestro pedido y la segunda si el proveedor cumple con el cuidado del medio ambiente.

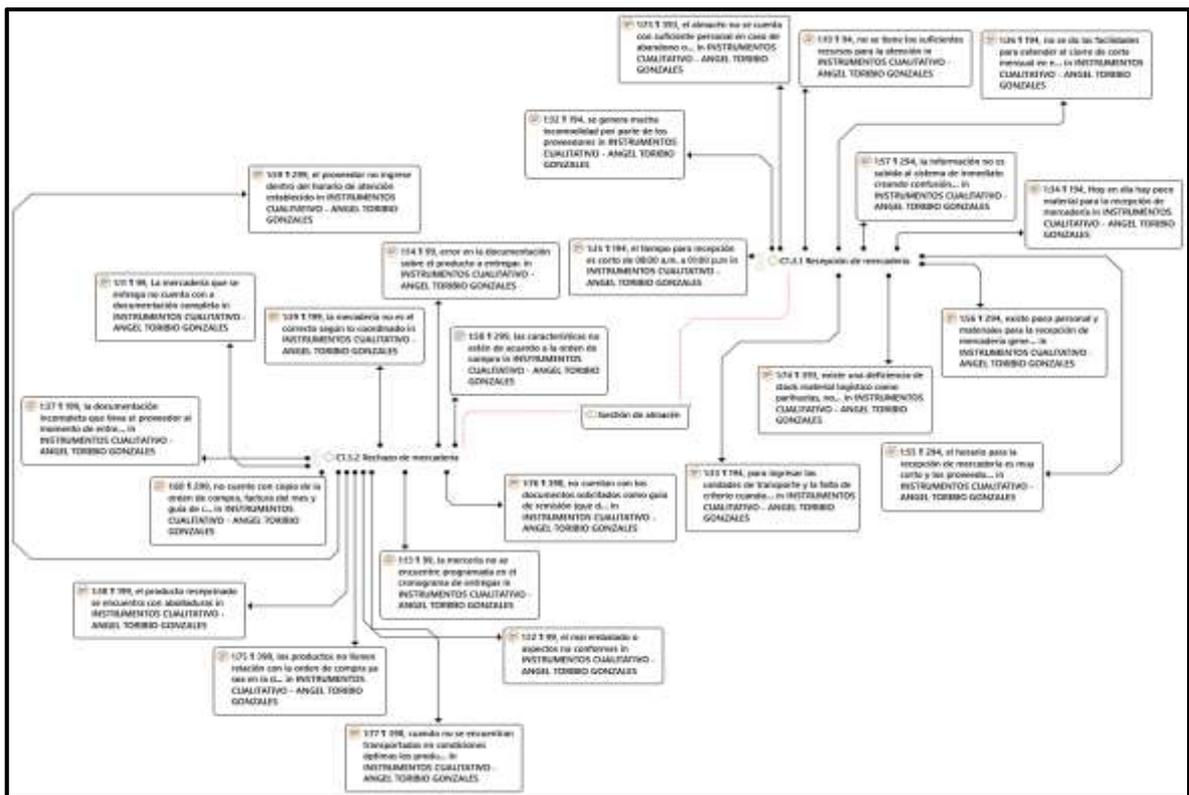


Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría gestión de almacén.

Finalmente, según la figura 7, que corresponde a la sub categoría gestión de almacén, se encuentra conformada por los siguientes 2 indicadores: recepción de mercadería y rechazo de mercadería. Respecto a la recepción de mercadería, se puede apreciar que hay los materiales en almacén son insuficientes para la atención de los proveedores, generando atraso con la adquisición en físico de la mercadería y que influye directamente con la productividad de la empresa, también no hay el personal suficiente y la falta de criterio para atender al proveedor, ya que hay proveedores que solo entregarán 5 kilos de materia prima y hay otros que entregan 2 toneladas de otro producto y le hacen esperar mucho tiempo al proveedor de menor volumen, que también genera incomodidad al proveedor haciendo que se retire de la instalaciones y no entregue dicha mercadería,

Asimismo, el horario de recepción es muy corto en el almacén, porque todos los proveedores tienen varios clientes por atender y la mayoría de proveedores su almacén se encuentra en el Callao o Lurín que toma mucho tiempo de trayecto y ahora con las calles cerradas por las obras del metro, para terminar con este indicador el personal de almacén no carga la información de inmediato al sistema generando confusión entre al área solicitada y el proveedor.

Respecto al indicado rechazo de mercadería, el producto entregado no cuenta con la documentación solicitada (factura, guía de remisión, orden de compra) ya que son obligatorios llevar al momento de realiza el despacho, en otras ocasiones se rechaza la mercadería por presentar abolladuras en el empaque o no presentar el embalado correcto, también la descripción que se detalla en la guía es otra a lo que está siendo entregada, y por último cuando un proveedor realiza su despacho en un día que no es programado en el cronograma que esto genera confusión en el almacén y demoras en los procesos.

4.3 Diagnóstico

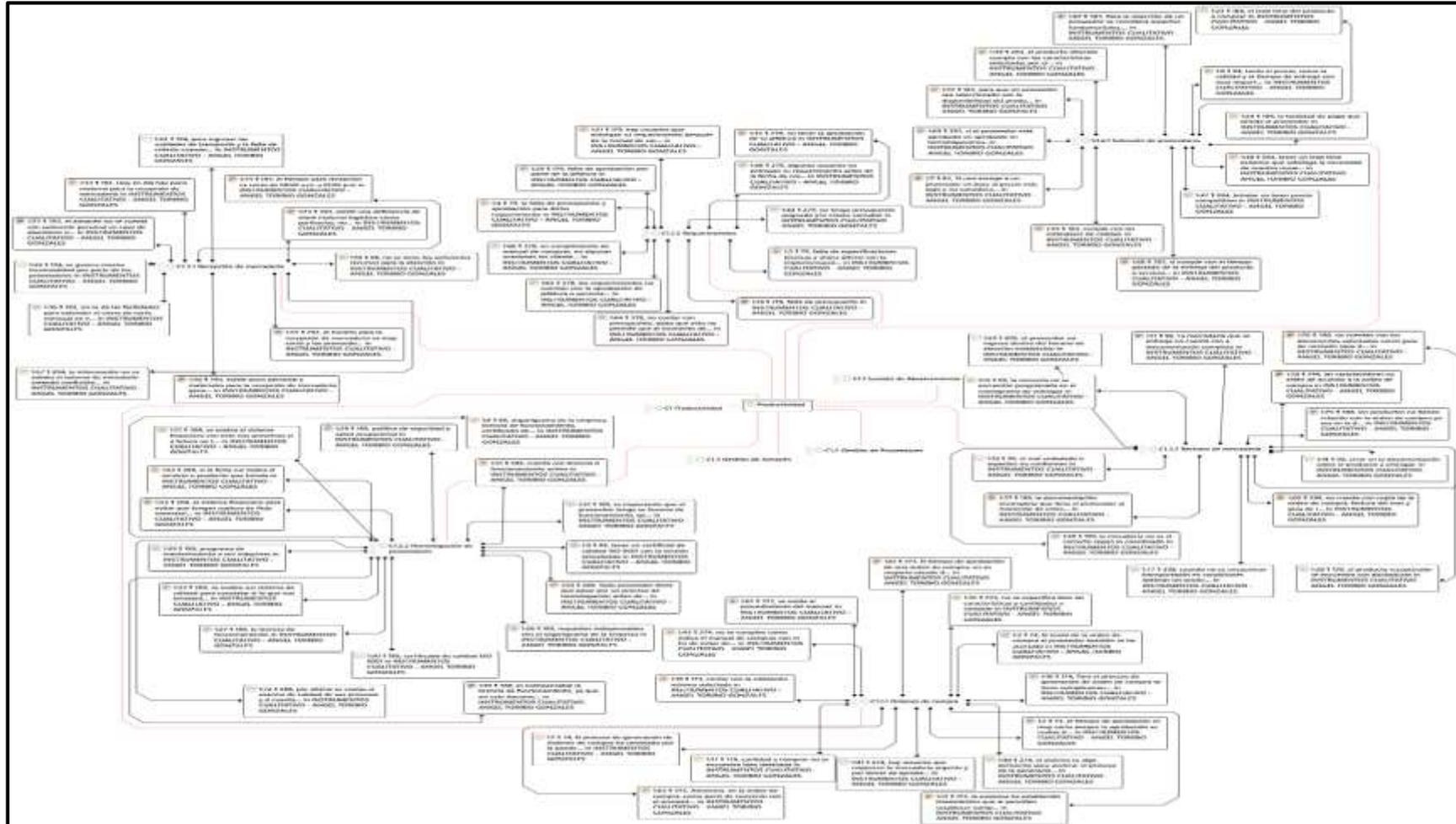


Figura 8. Análisis mixto de la categoría Productividad.

4.4 Propuesta

4.4.1 Priorización de los problemas

Con respecto a la consolidación de los diagnósticos, se pudo identificar los problemas que proyectaron una alternativa o propuesta de solución, las cuales se presentan a continuación: (a) Baja disponibilidad de materiales logísticos (parihuela o pallets) y en recursos humanos en el almacén, para la recepción de mercadería a los proveedores; (b) Incumplimiento y falta de respuesta inmediata ante productos no conformes por parte de los proveedores; y (c) Fallas en el sistema para generar órdenes de compras y tiempos demasiados largos para sus aprobaciones.

4.4.2 Consolidación del problema

De acuerdo al análisis efectuado, se puede observar que en el almacén hay insuficientes materiales logísticos y recursos humanos para la recepción de la mercadería a los proveedores donde se les tiene que reprogramar al proveedor, generando el cobro de falso flete y desabastecimiento en la empresa y no poder cumplir con el plan de producción que se proyectó a inicios de año y perjudicando en la productividad de la empresa.

Asimismo, los proveedores no llegan en el horario establecido y tampoco cumplen con la fecha de pactada para entregar la mercadería que será utilizado en producción, en ocasiones los proveedores no presentan una respuesta inmediata para la atención de los productos no conformes que se observaron en el área de control de calidad, ocasionando desabastecimiento de mercadería y retraso en la producción de medicamentos, también perjudicando en la productividad de la empresa, porque habrán máquinas paradas por falta de mercadería. Por último, se tiene problemas con el sistema ERP que tiene la empresa al momento de generar la orden de compra, donde este no permite cargar los archivo para grabar la orden de compra y a la vez el tiempo de aprobación por jefatura es muy larga, trayendo consigo demora en la adquisición de la mercadería en físico.

4.4.3 Fundamentos de la propuesta

El fundamento de la propuesta se basa en 3 teorías: (a) teoría de relaciones humanas: Según Elton Mayo citado por Chiavenato (2007) manifiesta que la teoría de las relaciones humanas es fundamental en la empresa para que el colaborador se encuentre cómodo en cumplir sus labores diarias dentro de ella. Asimismo, se fundamenta en el presente trabajo de

investigación porque se puede evidenciar que en el almacén no se cuenta con el personal suficiente para la recepción de materiales a los proveedores, ya que existe mucha rotación de personal en esa área, debido a que no se sienten cómodos con el ambiente de trabajo o por la baja disponibilidad de materiales logísticos generando incomodidad al personal para su óptimo desenvolvimiento dentro almacén, Por tal motivo para que el personal se desenvuelva de manera correcta dentro de la empresa, es muy importante que le brinden todas las herramientas necesarias para que pueda realizar su trabajo y con ello contribuir a una buena productividad para la empresa.

La teoría clásica: Según Henry Fayol citado por Chiavenato (2006) manifiesta que las empresas deben de tener una estructura administrativa sólida, para que los clientes internos o externos puedan realizar sus actividades con normalidad, por tal motivo se puede aplicar a la presente investigación, para proponer acciones y evaluar a los proveedores que son clientes externos, por el incumplimiento con la entrega de los materiales en la fecha pactada y por no tener una respuesta inmediata ante productos no conformes que fueron rechazados el área de control de calidad; por último.

Finalmente, la teoría administración científica: Según Frederick Taylor citado por Medina & Ávila (2002) hace referencia a la eliminación de los tiempos muertos, aquellos que no aportaran de manera positiva a la productividad de la empresa y a la reorganización de las actividades en la empresa. Por tal motivo en el presente trabajo de investigación se puede evidenciar la existencia de tiempos muertos en la demora para la aprobación de las órdenes de compra por parte del personal que aprueba las órdenes de compra, generando retraso en la emisión de orden de compra y adquisición física de los materiales que son importantes para cumplir con el plan de producción que se realizó a inicios de año. Asimismo, de acuerdo al principio de planificación de esta teoría, sería la elaboración de una planificación óptima para poder actualizar el sistema con el que se generan las órdenes de compra, con la finalidad de no tener problemas con el sistema al momento de generar las órdenes de compra.

4.4.4 Categoría solución

Para el presente trabajo de investigación, se procedió a determinar la categoría solución, que fueron basadas de acuerdo a la priorización de los problemas encontrados en el diagrama de Pareto y el análisis del reporte del Atlas TI. La categoría solución fue la siguiente: Gestión de la cadena de suministro, que consiste, según Ballou (2004), en una coordinación sistémica donde se encargan de enlazar la producción, marketing y logística, donde este último es fundamental porque se encarga de abastecer los suministros a la empresa y con ello poder fabricar los productos terminados.

Asimismo, Carreño (2017), indica que la cadena de suministro está conformada por todas aquellas actividades de las empresas que buscan obtener un buen resultado utilizando o explotando todos los recursos necesarios, en tal sentido que el usuario final se encuentre satisfecho en obtener el producto requerido a la vez todo ello poder contribuir en una mejora para la empresa, también el aumento de la productividad.

Por tal sentido, la gestión de la cadena de suministro será de gran importancia para la empresa farmacéutica, donde aportará el manejo adecuado de la logística para la adquisición de los materiales correctos y de calidad para su uso apropiado en la fabricación de medicamentos. Donde entrará a detallar la búsqueda de los mejores proveedores para la adquisición de los suministros necesarios que cumplan con la calidad requerida, por otro lado, la disponibilidad de los materiales logísticos para la recepción de los materiales entregados por parte de los proveedores, que ello serán utiliza en la producción de medicamentos.

Por último, la adquisición de un nuevo sistema ERP para el área de compras, que contribuya en la reducción del tiempo para la aprobación de las órdenes de compra, que dicho documento es primordial para poder realizar o asegurar la adquisición de los materiales para la empresa.

4.4.5 Direccionalidad de la propuesta

A continuación, se presentarán los objetivos, las estrategias, las tácticas y KPIs que son parte de la direccionalidad de la propuesta, que se presentan a continuación.

*Tabla 7
Matriz de direccionalidad de la propuesta*

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Proponer un programa de mejora en la disponibilidad de materiales logísticos y recursos humanos, para la recepción de mercadería a los proveedores.	Estrategia 1. Elaborar un programa de ingreso de proveedores, donde indique la cantidad de mercadería que ingresará semanalmente, con eso evitar cobros de falso flete por parte de los proveedores y encontrar la cantidad de personal para recepción.	Táctica 1. Programar a los proveedores de acuerdo a la línea de producto.	KPI 1. % total mercadería recepcionada = (total de mercadería recepcionada / total de mercadería programados) x 100
		Táctica 2. Capacitación del personal.	KPI 2. % personal capacitado = (total personal mensual capacitado / total personal por capacitar) x 100
Objetivo 2. Proponer un plan de mejora para el cumplimiento y respuesta inmediata para la atención de los productos no conformes por parte de los proveedores.	Estrategia 2. Elaborar una política para los proveedores, del cobro del 5% de la orden de compra por incumplimiento con la fecha de entrega y \$30.0 para una respuesta de reposición mayor a 2 días.	Táctica 3. Búsqueda de nuevos proveedores, para tener lazos comerciales.	KPI 3. % proveedores nuevos = (total de proveedores seleccionados / total de proveedores contactados) x 100
		Táctica 4. Elaborar una política de sanción por incumplimiento de entrega	KPI 4. % de incumplimiento de proveedores = (total de proveedores incumplidos / total de proveedores programados al mes) x 100
Objetivo 3. Adquisición de un nuevo ERP que tenga fechas límites para las aprobaciones de órdenes de compra.	Estrategia 3. Búsqueda de ofertas para la adquisición de un nuevo ERP que incluya tiempo limitado para la aprobación de las órdenes de compras.	Táctica 5. Cotizar y adquirir un ERP	KPI 5. total de paros al mes
		Táctica 6. Contratar un asesor para capacitar a todo el personal administrativo	KPI 6. % personas contratadas = (número de personal con competencias requeridas / total de personal seleccionado) x 100

4.4.6 Actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia	
A1 Solicitar y consolidar información de mercadería a ingresar	4/01/2021	5	9/01/2021	a. Angel Toribio Gonzales - Auxiliar compras	S/ 116	Evidencia 1. 1.1 PROGRAMA INGRESO DE PROVEEDORES 1.2 DIAGRAMA DE FLUJO 1.3 DIAGRAMA ASME	6/0126/015/027/0327/036/046/0526/05
A2 Enviar cronograma al almacén y actualizar previa coordinación	9/01/2021	3	12/01/2021	a. Angel Toribio Gonzales - Auxiliar compras b. Renzo Michelini Pacora - Responsable de Recepción	S/ 41		A1 Solicitar y consolidar información de...
A3 Coordinar con el proveedores la cantidad a despachar	12/01/2021	2	14/01/2021	a. Angel Toribio Gonzales - Auxiliar compras	S/ 60		A2 Enviar cronograma al almacén y actualizar...
A4 Seleccionar al personal	14/01/2021	2	16/01/2021	a. José Negrón - Jefe de Almacén	S/ 85		A3 Coordinar con el proveedores la cantidad a...
A5 Inducción al personal sobre la recepción de mercadería	16/01/2021	3	19/01/2021	a. Marco Huamaní - Responsable Almacén	S/ 250		A4 Seleccionar al personal
A6 Programar personal para recepcinar la mercadería	19/01/2021	1	20/01/2021	a. Marco Huamaní - Responsable Almacén	S/ 25		A5 Inducción al personal sobre la recepción de...
A7 Búsqueda de nuevos proveedores	20/01/2021	7	27/01/2021	a. Fredy Salas - Comprador	S/ 188	Evidencia 2. 2.1 CUADRO COMPARATIVO PARA SELECCIÓN DE PROVEEDOR 2.2 POLÍTICA DE INCUMPLIMIENTO 2.3 DIAGRAMA DE FLUJO 2.3 DIAGRAMA ASME	A6 Programar personal para recepcinar la...
A8 Evaluación pre selección de proveedor (económico, tiempo, documetnación)	27/01/2021	3	30/01/2021	a. Fredy Salas - Comprador b. Rocío Roca - Jefe de compras c. Margarita Quispe -	S/ 200		A7 Búsqueda de nuevos proveedores
A9 Evaluación post selección del proveedor	30/01/2021	2	1/02/2021	a. Fredy Salas - Comprador	S/ 75		A8 Evaluación pre selección de proveedor...
A10 Las áreas involucradas (almacén, compras y contabilidad) redactan política	1/02/2021	4	5/02/2021	a. Rocio Roca - Jefe de compras b. José Negrón - Jefe de Almacén	S/ 81		A9 Evaluación post selección del proveedor
A11 Evaluación y aprobación por parte de la gerencia general	5/02/2021	5	10/02/2021	a. Guiliana Peirano - Gerenta General	S/ 50		A10 Las áreas involucradas (almacén, compras y...
A12 Comunicar a todos los proveedores sobre la política impuesta	10/02/2021	7	17/02/2021	a. Rocio Roca - Jefe de compras	S/ 125		A11 Evaluación y aprobación por parte de...
A13 Buscar nuevos proveedores de ERP	17/02/2021	7	24/02/2021	a. Karina Gutierrez - Compradora	S/ 175	Evidencia 3. 3.1 DIAGRAMA D FLUJO 3.2 DIAGRAMA ASME	A12 Comunicar a todos los proveedores sobre la...
A14 Seleccionar proveedor y agendar reunión	24/02/2021	3	27/02/2021	a. Karin Gutierrez - Compradora b. Rocío Roca - Jefa de compras c. Robert García - Responsable TI	S/ 175		A13 Buscar nuevos proveedores de ERP
A15 Instalación del nuevo ERP	27/02/2021	15	14/03/2021	a. Robert García - Responsable TI b. Valeria Nilson - Legal c. Jesús Vidal - Jefe Panacea (outsourcing)	S/ 3000		A14 Seleccionar proveedor y agendar reunión
A16 Trasladar toda la información al nuevo ERP	14/03/2021	10	24/03/2021	a. Robert García - Responsable TI b. Jesús Vidal - Jefe Panacea (outsourcing)	S/ 350		A15 Instalación del nuevo ERP
A17 Capacitar al personal para el uso del nuevo ERP	24/03/2021	3	27/03/2021	a. Robert García - Responsable TI b. Jesús Vidal - Jefe Panacea (outsourcing)	S/ 250		A16 Trasladar toda la información al nuevo ERP
A18 Evaluar post adquisición del ERP	27/03/2021	5	1/04/2021	a. Robert García - Responsable TI b. Jesús Vidal - Jefe Panacea (outsourcing)	S/ 125		A17 Capacitar al personal para el uso del nuevo ERP
							A18 Evaluar post adquisición del ERP

Figura 9. Matriz de tácticas, actividades y cronograma

4.5 Discusión de resultados

La empresa farmacéutica, es una empresa dedicada a la fabricación, comercialización y maquila de medicamentos para el consumo humano. Se puede constatar que en la empresa hay una baja productividad, donde esto se vio reflejado en la cadena de suministros y en la producción de medicamentos. Esto puede repercutir en la baja disponibilidad de materiales logísticos y recursos humanos para la recepción de mercadería a los proveedores, los proveedores no cumplen con la fecha pactada para la entrega de los materiales además no cuentan con una respuesta inmediata ante un producto observado por parte del área de control de calidad, por último el sistema con el que se genera la orden de compra no es óptima para debido a que se cuelga al momento de generar la pre orden y los tiempos de aprobación por parte de jefaturas es demasiado largo, generando demora en la adquisición de los materiales en físico.

Por ello en el presente trabajo de investigación se estableció como objetivo general proponer la mejora de la gestión de la cadena de suministro para lograr incrementar la productividad de la empresa farmacéutica, asimismo se tuvieron como objetivos específicos analizar la situación actual de la productividad y explicar los factores que inciden en la baja productividad de la empresa. Donde ellos fueron identificados gracias a un análisis mixto con el análisis cuantitativo y cualitativo permitiéndonos encontrar, diseñar e implementar las propuestas.

Para mejorar el proceso de la gestión de la cadena de suministro en la empresa, se diseñó e implementó un programa para el ingreso de proveedores al almacén, donde se enviará el cobro del falso flete por parte de los proveedores y asimismo la adquisición de los materiales en buenas condiciones gracias a la política diseñada. Coincidiendo con la propuesta de Orellana & Roncal (2017), quienes realizaron la propuesta de un modelo de gestión logístico, con el objetivo de mejorar la gestión de compras y con ello directamente incurrir en la mejora de la productividad de la empresa minera, donde se encuentre involucrado los proveedores, área de abastecimiento y el almacén, quienes son los encargados en la adquisición de los suministros para toda la empresa.

Por tal motivo se coincide con el trabajo de Vigil (2019), quien señaló en su estudio, que la empresa tenía una baja productividad por factores que incurran en la adquisición de

los suministros, como era el caso del software que maneja para realizar las compras de estos mismos. Esto tiene relación con la primera subcategoría que es la gestión de abastecimiento, donde el ERP que tiene la empresa farmacéutica en la actualidad tiene problemas con la generación de las órdenes de compra, además el tiempo de aprobación por parte de las jefaturas son demasiadas largas, generando demora en la adquisición de los suministros físicos que a corto plazo perjudicará a la producción de la empresa y a la productividad general de esta misma, por tal motivo se propuso la adquisición un nuevo ERP más eficiente que no tenga problema al momento de generar la orden de compra y que tenga límite de tiempo para que puedan ser aprobadas por la jefaturas en el menor tiempo para la adquisición física de los suministros.

Asimismo, Espino (2016), quien señaló en su trabajo de investigación que la empresa de estudio tiene deficiencia en la gestión de proveedores, donde estos con cumplen con las entregas de la mercadería, incurriendo directamente en la productividad del objeto de estudio, ello concuerda con la segunda subcategoría que es la gestión de proveedores, por tal motivo se propuso la creación de una política por el incumplimiento de la entrega y falta de respuesta inmediata por parte de los proveedores, donde esté sujeta a los siguientes cobros, primero del 5% del monto total de la orden de compra por incumplimiento de la fecha de entrega, además el cobro de 30 dólares por el análisis cuando un producto sea rechazado por el área de control de calidad, con todo ello poder reducir el incumplimiento de entrega y que se entregue producto de calidad.

Por último, según Concha (2017), quien en su estudio señala la aplicación de la gestión logística para incrementar la productividad, donde el almacén de la empresa de estudio no cuenta con los materiales logísticos adecuado y suficientes para la recepción de mercadería y poder trasladar dentro del área la mercadería. Ello tiene relación con la tercera subcategoría que es la gestión de almacén, donde el almacén de la empresa farmacéutica no cuenta con la disposición de materiales lógicos para la recepción de la mercadería a los proveedores, por tal motivo se propuso elaboración de un programa de ingreso de mercadería semanal que se tiene coordinación entre el área de compras y almacén, con ello evitar el cobro de falso flete por parte de los proveedores y poder planificar la entrega adecuada de los materiales para que puedan ser utilizados en producción.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : Se planteó una mejora en la gestión de la cadena de suministro en la empresa farmacéutica, a través de las siguientes propuestas, con el fin de disminuir los riesgos que pueda incurrir en la productividad de la empresa. Por tal motivo se propone implementar un programa de ingreso de mercadería para el almacén y con ellos evitar problemas, demoras y cobros de falso flete por parte de los proveedores, asimismo la creación de una política para los proveedores donde exista una penalidad cuando el proveedor incumpla la fecha de entrega o el cobro por el re análisis ante productos observados por el área de control de calidad y por último se propuso la adquirir un nuevo ERP donde este pueda contribuir con la reducción de los tiempos de aprobación.
- Segunda** : Se pudo evaluar la situación actual de la productividad en la empresa farmacéutica, gracias al instrumento cuantitativo aplicados a los colaboradores de la empresa que tienen una intervención directa en el proceso la gestión de la cadena de suministro, asimismo se aplicó las entrevistas a los expertos para recabar una información más exacta de las problemáticas que afectan a la productividad de la empresa.
- Tercera** : Se pudo determinar los factores que inciden directamente en la productividad de la empresa farmacéutica, a través del diagrama de Pareto, detectándose que no existe la cantidad suficiente de material logístico para la recepción de mercadería a los proveedores, también los proveedores no cumplen con la entrega en el horario establecido, que por tal motivo se tiene que reprogramar el despacho y por último también los proveedores no cuentan con un respuesta inmediata ante productos no conformes por el área de calidad.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Se recomienda que la propuesta sea implementada para mejorar la productividad de la empresa farmacéutica, esto incluye la elaboración de un programa de ingreso de proveedores que se coordinará con el almacén para calcular la cantidad de materiales logísticos a utilizar, también de la creación de una política por incumpliendo por parte de los proveedores y por último la adquisición de un nuevo ERP, con mayor capacidad de respuesta para la aprobación de órdenes de compra.
- Segunda** : Se recomienda realizar el análisis y retroalimentación constante de la situación actual de la productividad de la empresa farmacéutica a través de encuestas a las áreas involucradas de la cadena de suministro, además realizar entrevistas a los expertos así se podría identificar las posibles causas que influyen directamente en la productividad y con ello plantear las soluciones definitivas
- Tercera** : Se recomienda realizar la compra de mayor material logístico previa una evaluación de la proyección de ventas a 2 años, también realizar el seguimiento continuo a los proveedores para que cumplan con la fecha de entrega y con ello no dejar desabastecido de materiales a la empresa para que cumpla con el plan de producción realizado a inicio de año, asimismo se recomienda realizar visita constante a las instalaciones de los proveedores para visualizar que los procesos sean de calidad y con ello evitar que entreguen productos defectuosos que después tiene que ser repuestos por ellos mismos.

REFERENCIAS

- Alamar, J., y R. Guijarro. *Como mejorar la Productividad de tu Empresa*. Valencia: Resultae, 2018.
- Alzate, J. «Propuesta de mejoramiento en el área de compras de la empresa de construcción, reingeniería, producción (C.R.P). S.A.S.» Universidad Autónoma de Occidente. (*Tesis de pregrado*). Colombia, 2017.
- Araujo, V. «Aplicación de la gestión de compras para la mejora de la productividad de la Pastelería Piero's en el distrito de Puente Piedra en el año 2017.» Universidad Cesar Vallejo. (*Tesis de pregrado*). Perú, 2017.
- Arguello, K., y L. Morales. «Diseño de propuesta para la compra del proceso de compras de materiales de construcción de la empresa Inceraire S.A., ciudad de Guayaquil.» Universidad de Guayaquil. (*Tesis de pregrado*). Ecuador, 2017.
- Ayala, J. *Gestión de compras*. Madrid: Editorial Editex S.A., 2016.
- Bernal, C. *Metodología de la Investigación: Administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall, 2010.
- Carhuancho, I., F. Nolzco, L. Sicheri, M. Guerrero, y K. Casana. *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE, 2019.
- Chase, R., J. Jacobo, y N. Aquilano. *Administración de Operaciones. Producción y Cadena de Suministro*. México: Mc Graw Hill, 2006.
- Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill, 2007.
- . *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill, 2006.
- . *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill, 2007.
- Concha, R. «Aplicación de la gestión logística para incrementar la productividad en la planta procesadora de productos cárnicos de la empresa San Fernando S.A., Chorrillos, 2017.» Universidad Cesar Vallejo. (*Tesis de pregrado*). Perú, 2017.

- Crespo, J. «Administración y Organización. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo.» *Semestre Económico* 8 (2005): 67-97.
- Escrivá, J., V Savall, y A. Martínez. *Gestión de Compras*. Madrid: Mc Graw Hill, 2014.
- Espino, E. «Implementación de Mejora en la Gestión Compras para incrementar la Productividad en un concesionario de alimentos.» Universidad San Ignacio de Loyola. (*Tesis de pregrado*). Perú, 2016.
- Fernández, R. *La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente: Editorial Club Universitario, 2010.
- García, J., y otros. *Industria Farmaceutica*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú, 2015.
- Guaraca, S. «Mejora de la Productividad, en la sección de Prensado de pastillas, mediante el estudio de Métodos y medición del trabajo, de la fábrica de frenos automotrices Egar S.A.» Escuela Politécnica Nacional. (*Tesis de pregrado*). Ecuador, 2015.
- Hernández, R., C. Fernández, y M. Baptista. *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, 2014.
- . *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, 2014.
- Hidalgo, Á. *El Valor del Medicamento desde una Perspetiva Social*. Madrid: Fundación Weber, 2018, 246.
- Hurtado, J. *Metodología de la Investigación*. Caracas: Fundación Sypal, 2000.
- . *Metodología de la Investigación*. Caracas: Fundación Sypal, 2000.
- . *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Fundación Sypal, 2000.
- Javier, F., y L. Gomez. *Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa*. Venezuela: Nuevos Tiempos, 1991.
- Lacalle, G. *Gestión logística y comercial*. Madrid: Editorial Editex S.A., 2013.
- Luza, M. «Aumentar la Productividad basada en la Gestión de Procesos en el área de Compras de Servicios Andinos S.A.» Universidad Andres Bello. (*Tesis de pregrado*). Chile, 2017.

- Martinez, P., y T. Fresco. *Innovación y Propiedad intelectual: el caso de las patentes y el acceso a medicamentos*. México: Naciones Unidas, 2019.
- Medina, A., y A. Avila. «Evaluación de la Teoría Administrativa. Una Visión desde la Psicología Organizacional.» *Revista Cubana de Psicología* 19, nº 3 (2002): 262-272.
- Medina, A., y A. Avila. «Evolución de la Teoría Administrativa. Una Visión desde la Psicología Organizacional.» *Revista Cubana de Psicología* 19 (2002): 262-272.
- MEF. *Informe IPE: Impacto del COVID-19 en la economía peruana*. Lima: MEF, 2018.
- Monterroso, E. *Gestión de Abastecimiento*. Argentina: IE DE ABASTECIMIENTO, 2015.
- Montoya, A. *Administración de compras*. Bogotá: Eco ediciones, 2010.
- Moreno, S. «Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego .» *Revista ces Derecho* 9 (2018): 13-33.
- Navarro, I. «Sistema de Gestión de Calidad y su rol en la producción, propuesta de un modelo de Gestión de la calidad para la empresa Maxtape para incrementar su productividad.» Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (*Tesis de postgrado*). Ecuador, 2018.
- OMT. *Mejore su negocio: El recurso Humano y la Productividad*. Ginebra: International Labour Office, 2016.
- Orellana, R., y S. Roncal. «Propuesta de un modelo logístico para mejorar la Gestión de Compras de una compañía minera del Sur del Perú.» Universidad Ricardo Palma. (*Tesis de pregrado*). Perú, 2017.
- Pacheco, G., y otros. *Características de las empresas del segmento farma del departamento del Atlántico*. Barranquilla: Camaara de Comercio de Barranquilla - Fundesarrollo, 2019.
- Pagés, C. *La era de la Productividad*. Washington: Oficina de Relaciones Externas del BID, 2005.
- Peñaranda, C. *Evolución de la productividad peruana mantiene una tendencia negativa*. Lima: CAMARA DE COMERCIO, 2019.
- Prokopenko, J. *Productivity Management*. Ginebra: IRL, 1987.

Taylor, S., y R. Bogdan. *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Buenos Aires: PAIDOS, 2012.

Vigil, C. «Propuesta de mejora en la Gestión de compra para aumentar la Productividad de la empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A. - 2018.» Universidad Señor de Sipán. (*Tesis de pregrado*). Perú, 2019.

Zuluaga, M., M. Gómez, y S. Fernández. «Indicadores Logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor.» *Clio América*, 2014: (90-110).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020

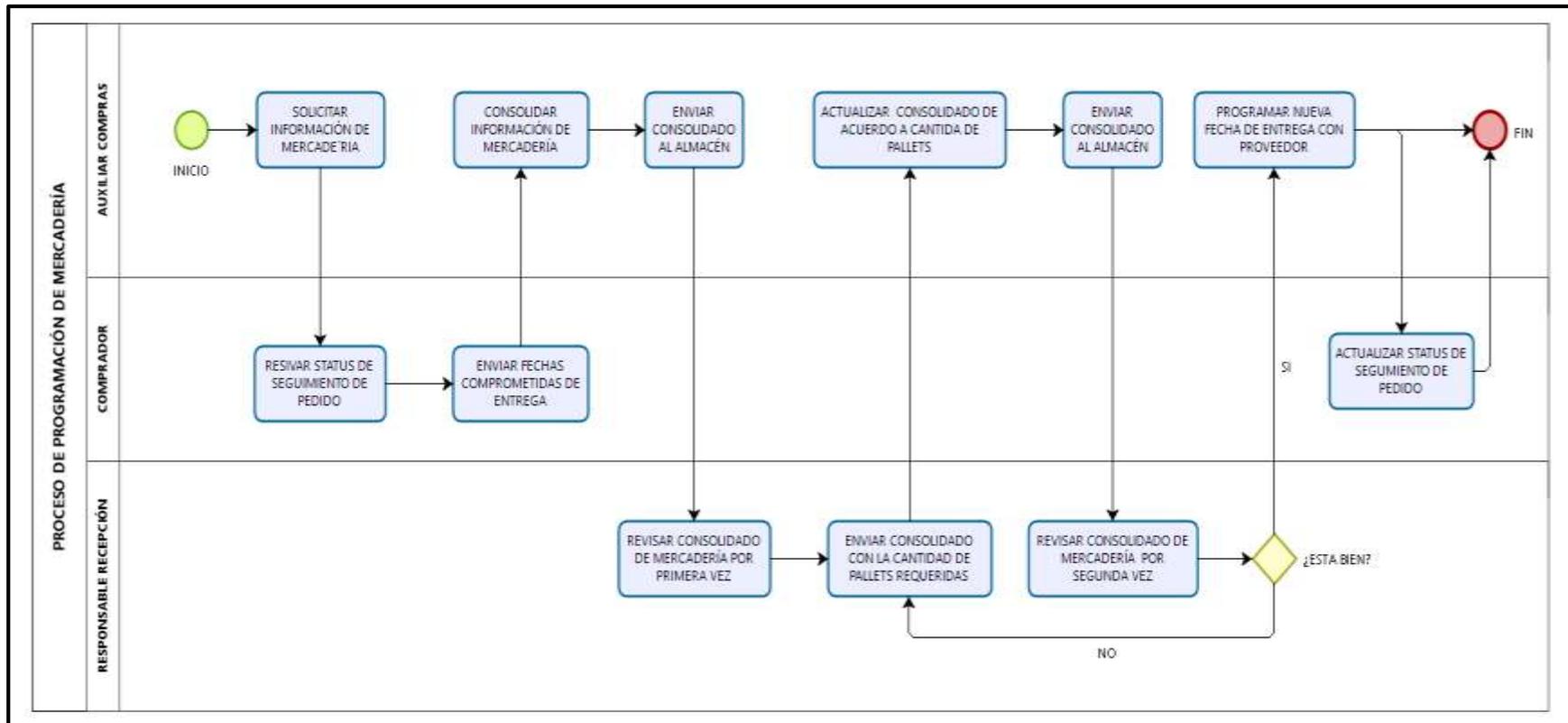
Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Productividad					
		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel	
¿De qué manera se puede incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020?	Proponer una mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020.	Gestión de abastecimiento	1. Órdenes de compra	1-6	Likert	1,2,3,4,5	
			2. Requerimiento	7-10	Likert	1,2,3,4,5	
		Gestión de proveedores	3. Selección de proveedores	11-16	Likert	1,2,3,4,5	
			4. Homologación de proveedores	17-20	Likert	1,2,3,4,5	
		Gestión de almacén	5. Recepción de mercadería	21-25	Likert	1,2,3,4,5	
			6. Rechazo de mercadería	26-29	Likert	1,2,3,4,5	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Gestión de la Cadena de Suministro					
¿Cuál es la situación de la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020? ¿Cuáles son los factores que inciden en la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020?	Analizar la situación de la productividad de la empresa farmacéutica, Lima 2020. Explicar los factores que inciden en la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020.	Sub categorías					
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductivo - Deductivo		Población: 98 colaboradores Muestra: 31 colaboradores Unidad informante: 4 colaboradores		Técnicas: Encuesta - Entrevista Instrumentos: Cuestionario – Guía de Entrevista		Procedimiento: Cualitativo – Cuantitativo - Mixto Análisis de datos: Excel – SPSS – Atlas Ti 8 - Triangulación	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

PROGRAMA INGRESO DE MERCADERÍA

PROGRAMA INGRESO DE MERCADERIA ALMACEN - ATE								
DÍA	PROVEEDOR	COMPRADOR	CODIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD	# PALLETS	
23/11/2020	INDUSTRIA GRAFICA ALGRAF S.	FREDY SALAS	EMV03130	DOLFENEX SR 100 TAB LIB PROL CAJA X 30 TAB	3,100.00	UND	1	
23/11/2020	INDUSTRIA GRAFICA ALGRAF S.	FREDY SALAS	EMV04585	CLAUSS 10 mg TAB REC CAJA X 30 TAB REC	5,200.00	UND	1	
23/11/2020	ALORA SAC	FREDY SALAS	EMV04545	SILDENAFILO 100 mg TAB REC INSERTOS S/DOBLEZ - I	101,000.00	UND	1	
23/11/2020	PAPELERA DEL SUR S A	FREDY SALAS	EMV04494	CAJA DE EMBALAJE (46 x 23 x 25.5 C/LOGO)	1,200.00	UND	3	
23/11/2020	PAPELERA DEL SUR S A	FREDY SALAS	EMV02166	CAJA DE EMBALAJE (52 X 32 X 26.8 C/LOGO)	1,000.00	UND	3	
23/11/2020	PACKPLAST ENVOLTURAS S.A.C.	MARCO TISZA	EMV04742	LAMINA BOPP CRISTAL 150 mm x 20 µ	80.00	KG	0.5	
24/11/2020	QSI PERU S.A.	MARCO TISZA	EMV00952	FRASCO DE VIDRIO AMBAR x 120ml LIMPIOS -QSI	86,400.00	UND	3	
24/11/2020	PERU OFFSET DIGITAL S.A.C.	FREDY SALAS	EMV04558	ANIKICILINA 500 mg TAB REC CAJA X 100 TAB REC	100,100.00	UND	1	
24/11/2020	PERU OFFSET DIGITAL S.A.C.	FREDY SALAS	EMV00576	HIDROCLOROTIAZIDA 50mg Caja x 200 TAB	18,200.00	UND	1	
24/11/2020	PAPELERA DEL SUR S A	FREDY SALAS	EMV04475	SEPARADOR DE EMBALAJE (49.5 X 24.5 cm)	9,000.00	UND	4	
24/11/2020	PAPELERA DEL SUR S A	FREDY SALAS	EMV03998	SEPARADOR DE EMBALAJE (44.5 x 22.5 cm)	6,200.00	UND	4	
24/11/2020	EDITORIA Y COMERCIALIZADORA	FREDY SALAS	EMV04424	GELIFLEX POLVO P/SOLUC. ORAL CAJA X 30 SOBRES	5,200.00	UND	0.5	
24/11/2020	TRUPAL S.A.	FREDY SALAS	EMV05723	CAJA EMBALAJE ANONIMA 27.6 x 46.8 x 32.9 cm UHLMANN	150.00	UND	1	
24/11/2020	TRUPAL S.A.	FREDY SALAS	EMV05725	CAJA EMBALAJE ANONIMA 25.6 x 46.8 x 32.9 cm UHLMANN	150.00	UND	1	
24/11/2020	TRUPAL S.A.	FREDY SALAS	EMV05724	CAJA EMBALAJE ANONIMA 27.2 x 42.4 x 34.4 cm UHLMANN	150.00	UND	1	
25/11/2020	EXTRUPLAST S.R.L	MARCO TISZA	EMV00978	FRASCO PLASTICO X 35 mL B/LECHOSO B/28	70,000.00	UND	7	
25/11/2020	EXTRUPLAST S.R.L	MARCO TISZA	EMV02971	FRASCO PLASTICO x 250mL B/LECHOSO B/28 (EXTRUPLAST)	31,000.00	UND	7	
25/11/2020	VERMEN SERVICIOS S.A.C.	MARCO TISZA	EMM00453	FERRI FOL 400 ALUMINIO 207mm (E.P)	122.00	KG	0.5	
25/11/2020	VERMEN SERVICIOS S.A.C.	MARCO TISZA	EMV02545	GASTROAL TAB. MAST. ALUMINIO 207 mm B II/V	11.00	KG	0.5	
25/11/2020	IMPRESIONE MAS S.A.C.	FREDY SALAS	EMV04289	MUPIBIOT 2% UNGÜENTO TOPICO CAJA X 15 g	93,000.00	UND	1	
25/11/2020	IMPRESIONE MAS S.A.C.	FREDY SALAS	EMV04288	MUPIROCINA 2% Caja x 15g II	10,500.00	UND	1	
25/11/2020	IMPRESIONE MAS S.A.C.	FREDY SALAS	EMV04555	TOPICALM 0,05 % CREMA CAJA X 30 g	10,100.00	UND	1	
25/11/2020	IMPRESIONE MAS S.A.C.	FREDY SALAS	EMV04564	ALVIERA 0,1 % GEL TOPICO CAJA X 30 g	20,500.00	UND	1	
26/11/2020	ROTOPACK S.A.C.	MARCO TISZA	EMN01194	ALISEP 10 mg ALUMINIO 207 mm M.M.	4.00	KG	0.5	
26/11/2020	ROTOPACK S.A.C.	MARCO TISZA	EMN01622	ROVASTENOL 20 mg ALUMINIO 207 mm M. MEDICA	14.00	KG	0.5	
26/11/2020	ROTOPACK S.A.C.	MARCO TISZA	EMV01964	BRIMODIN 600mg ALUMINIO 207mm TABLETAS EFERVESCENTES	62.00	KG	0.5	
26/11/2020	ROTOPACK S.A.C.	MARCO TISZA	EMV01331	FERRI FOL 400 TAB. RECUBIERTA ALUMINIO 207mm	156.00	KG	1	
26/11/2020	ROTOPACK S.A.C.	MARCO TISZA	EMV03956	KETOROLACO 10mg TAB ALUMINIO 207mm	46.00	KG	0.5	
26/11/2020	ROTOPACK S.A.C.	MARCO TISZA	EMN01522	GASTROAL TAB. MAST. ALUMINIO 207 mm NM B II/V	3.00	KG	0.5	
26/11/2020	CARLOS KOCH PRATTES S.A	MARCO TISZA	EMV04186	FRASCO GOTERO x 30ml C/T TAPON CIEGO COLOR BEIGE	104,000.00	UND	5	
26/11/2020	CARLOS KOCH PRATTES S.A	MARCO TISZA	EMV04188	GOTERO DE FRASCO x 30ml C/T TAPON CIEGO COLOR BEIGE	104,000.00	UND	5	
26/11/2020	CARLOS KOCH PRATTES S.A	MARCO TISZA	EMV04187	TAPA DE FRASCO GOTERO x 30ml COLOR BEIGE	104,000.00	UND	5	
26/11/2020	PACKPLAST ENVOLTURAS S.A.C.	MARCO TISZA	EMV04742	LAMINA BOPP CRISTAL 150 mm x 20 µ	80.00	KG	0.5	
27/11/2020	PAPELERA DEL SUR	FREDY SALAS	EMV03998	SEPARADOR DE EMBALAJE (44.5 x 22.5 cm)	6,200.00	UNDS	6	
27/11/2020	PAPELERA DEL SUR	FREDY SALAS	EMV02166	CAJA DE EMBALAJE (52 X 32 X 26.8 C/LOGO)	1,000.00	UNDS	4	
27/11/2020	PAPELERA DEL SUR	FREDY SALAS	EMV04494	CAJA DE EMBALAJE (46 x 23 x 25.5 C/LOGO)	1,200.00	UNDS	4	
27/11/2020	PAPELERA DEL SUR	FREDY SALAS	EMV03998	SEPARADOR DE EMBALAJE (44.5 x 22.5 cm)	12,000.00	UNDS	8	

FLUJOGRAMA PROGRAMACIÓN DE MERCADERÍA



FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN PERSONAL

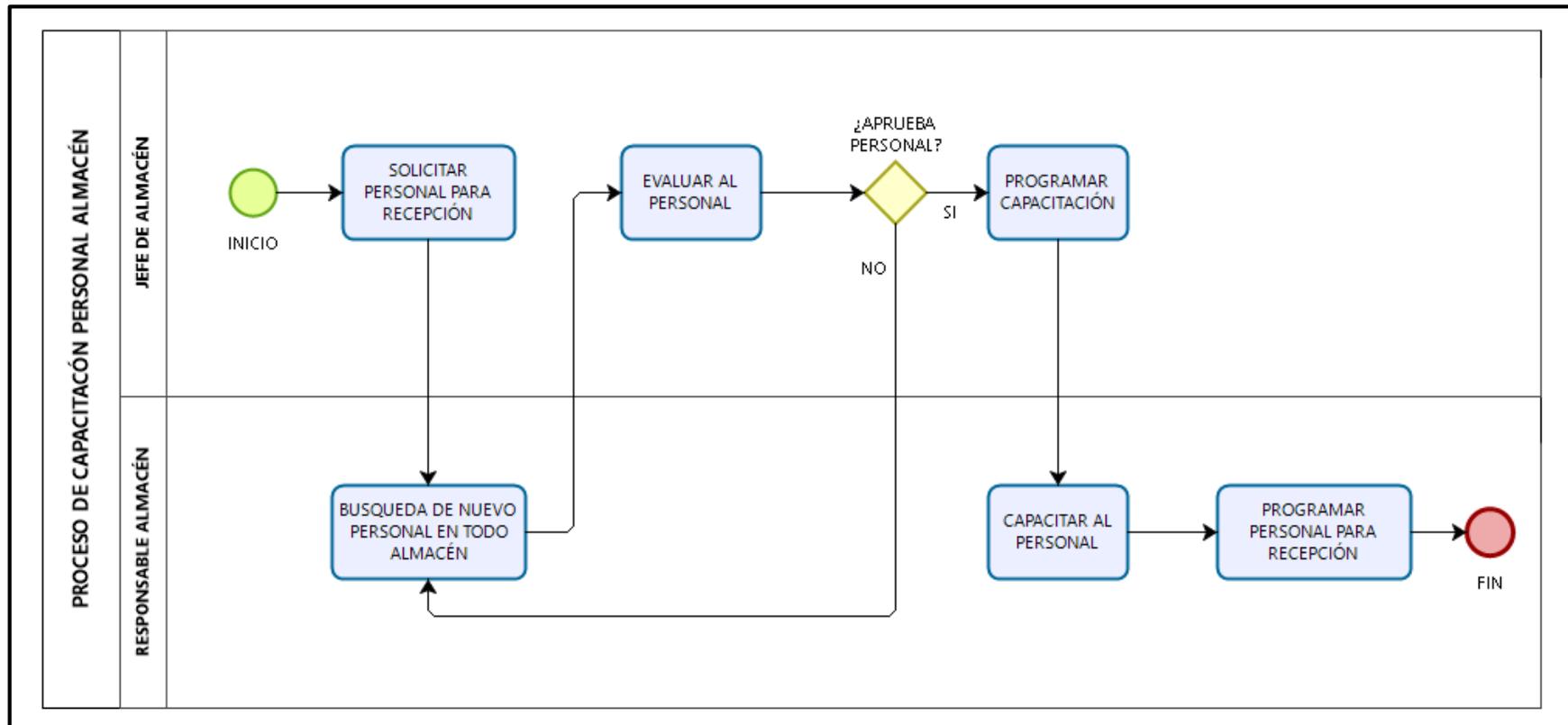


DIAGRAMA ASME SIN PROGRAMA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD														
EMPRESA FARMACÉUTICA														
PROCESO : RECEPCIÓN DE PROVEEDORES														
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor				
					○	□	→	▷	▽	VA	CONTROL	SVA		
1	Coordina entrega con proveedor para mercadería	COMPRAS - PROVEEDOR	15	15	X						X			
2	Informa la llegada de proveedor al almacén	SEGURIDAD	5	5	X								X	
3	Genera correo de ingreso al proveedor y comunica a almacén	COMPRAS	5	5	X								X	
4	Aprueba ingreso al complejo con toda la documentación correcta	SEGURIDAD	10			X			X			X		
5	Esperan en rampa para recepción a proveedor	ALMACÉN	11						X				X	
6	Busca pallets libres en todo el almacén	ALMACÉN	25						X		X			
7	Comunica que no cuenta con pallets para recepción	ALMACÉN	10	10	X						X			
8	Comunica a proveedor que se retira por no disponer de pallets	COMPRAS	15	15	X				X				X	
9	Exige material urgente de acuerdo a fecha confirmada	PLANEAMIENTO	5			X			X					
10	Reprogramar entrega con proveedor	COMPRAS	10	10	X						X			
TOTAL			106	60	5	3	0	5	0					
			HORAS	1.8	1									
			DÍAS	0.075	0.0417	PRODUCTIVIDAD		56%						

DIAGRAMA ASME CON PROGRAMA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD														
EMPRESA FARMACÉUTICA														
PROCESO : RECEPCIÓN DE PROVEEDORES														
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor				
					○	□	→	▷	▽	VA	CONTROL	SVA		
1	Coordina entrega con proveedor para mercadería	COMPRAS - PROVEEDOR	15	15	X						X			
2	Consolida y envía programa ingreso de proveedores	COMPRAS	10	10	X						X			
3	Aprueba programa ingreso de proveedores	ALMACÉN	10	10	X						X			
4	Genera correo de ingreso al proveedor y comunica a almacén	COMPRAS	5	5	X								X	
5	Aprueba ingreso si cumple con toda la documentación correcta	SEGURIDAD	10			X			X			X		
6	Da conformidad de recepción a compras	ALMACÉN	5	5	X						X			
7	Da conformidad de ingreso de mercadería a planeamiento	COMPRAS	5	5	X						X			
TOTAL			60	60	6	1	0	1	0					
			HORAS	1	0.8333									
			DÍAS	0.04167	0.0347	PRODUCTIVIDAD		83%						

POLÍTICA SANCIÓN DE PROVEEDORES

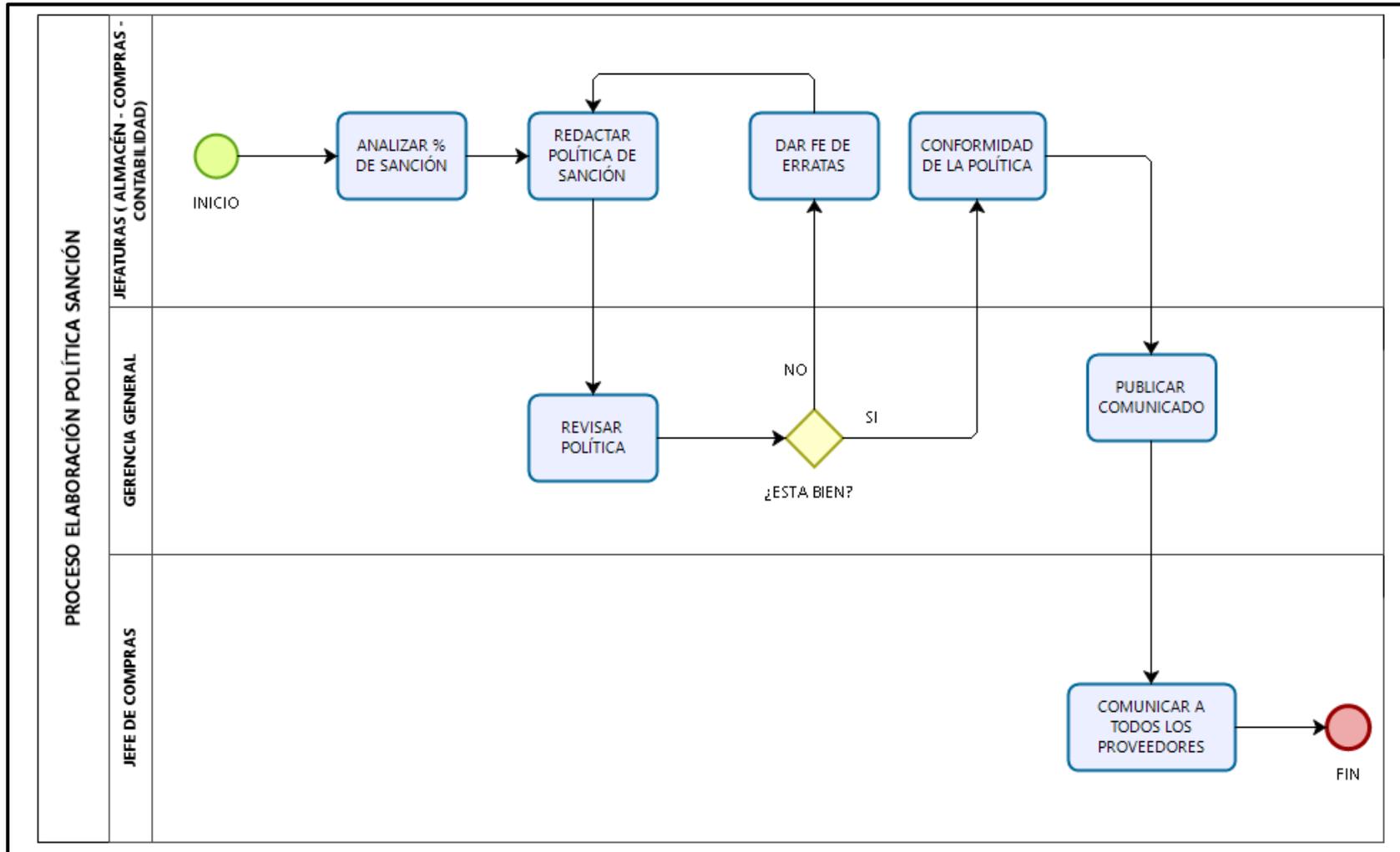
Lima, 23 de noviembre de 2020

POLÍTICA DE SANCIÓN

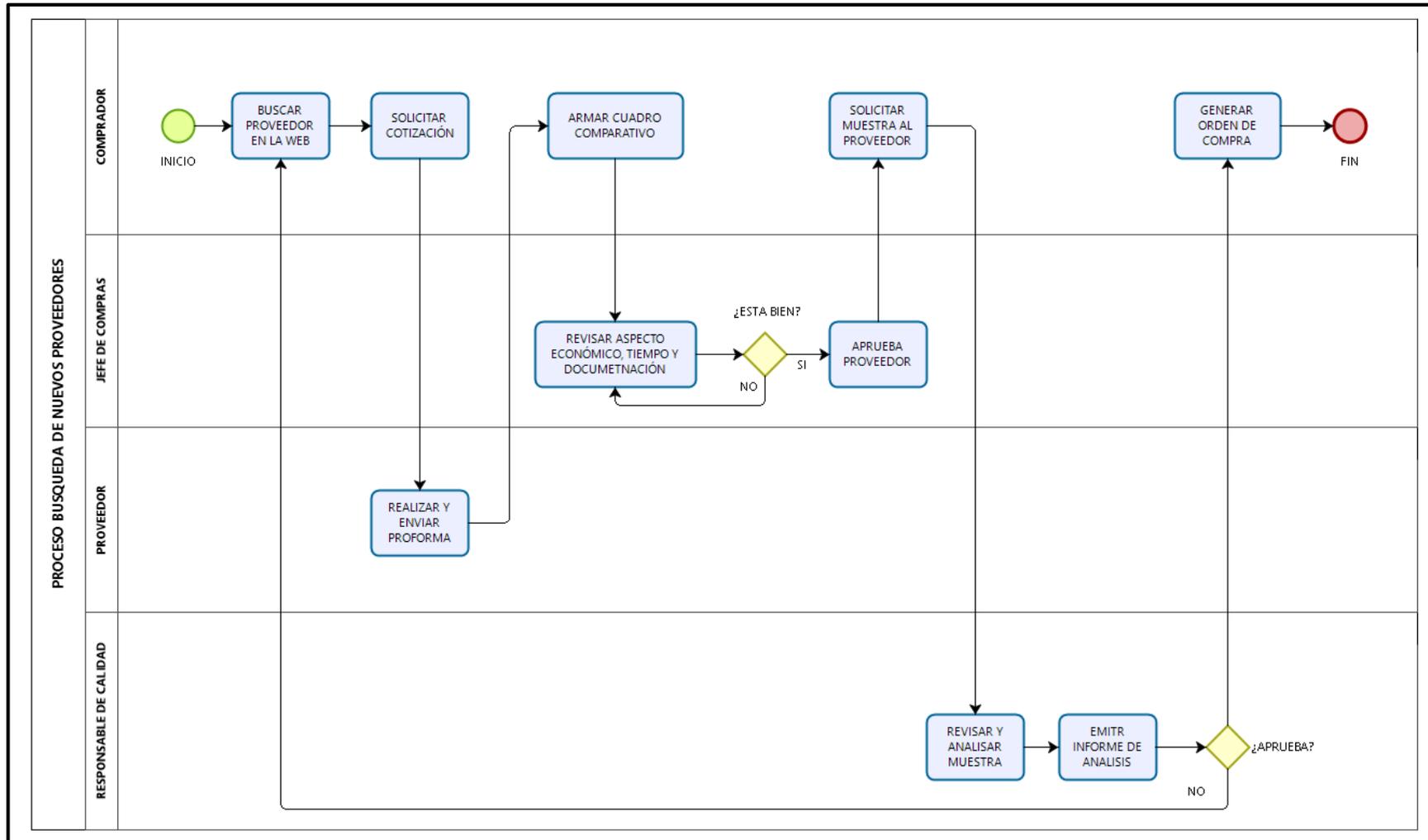
Estimado proveedor, por medio de la presente se informa que a partir de la fecha se va a realizar cobros por concepto de incumplimiento de entrega cada vez que un producto programado no sea entregado en la fecha acordada, Asimismo también se procederá con el cobro por una respuesta no inmediata mayor a 2 días de reposición de rechazo por mala impresión o material deteriorado en la recepción. El espíritu de esta política, se debe a que se han presentado casos recurrentes de rechazos durante el último mes como consecuencia de falta de control de calidad previo a la atención. Así mismo; los casos de incumplimiento con las fechas de entrega se han presentado con mayor frecuencia motivo por el cual se va considerar para ambos casos un cobro por concepto de reparación a la empresa de:

Descripción
Cobro de USD 30.00 Por exceder un tiempo de reposición mayor a 2 días (Solo cuando haya rechazo del producto mala impresión o deteriorado, y sea aceptado por el proveedor como falla de origen)
Cobro por entrega tardía 5 % del valor de la orden de compra (Solo cuando sea incumplimiento en la entrega programada con el comprador)

FLUJOGRAMA POLITICA DE SANCIÓN PROVEEDORES



FLUJOGRAMA BUSQUEDA DE NUEVO PROVEEDOR



CUADRO COMPARATIVO PARA LA BUSQUEDA DE NUEVO PROVEEDOR

CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS																																	
Area solicitante	PLANEAMIENTO																																
Uso:	PRODUCCION																																
Tipo de Cambio:	S/ 3.567																																
																		IMPORTADO		<input type="checkbox"/> NACION		<input checked="" type="checkbox"/> X											
Código	Descripción del producto	Datos del Empaque	Registro Sanitario	Vencimiento de R.S	Rotación Año 2019	Rotación Año 2020	PPTO del año 2020	Compra en proceso	Stock de seguridad	Stock Actual (Unid)	Cantidad	U.M.	Cobert. (meses)	Tamaño de Lote	Cantidad de Lote	Presentación	ENVASES Y ENVOLTURAS		PERUPLAST SA		CIPSA		NOKRA		RESINPLAST		Ultimo precio		Precio Ppto		Ahorro		
																	P. Unit.	P. total	P. Unit.	P. total	P. Unit.	P. total	P. Unit.	P. total	P. Unit.	P. total	P. Unit.	P. total	P. Unit.	P. total	P. Unit.	P. total	VS. Compra anterior
ENV/02011	BRIMODIN 200 MG PALUPOL 100 MM	NA	EN-0096B	Abr-23	0	0	200	0	100	0	250.00	kg	15.0	NA	NA		7.30	1,825.00	7.65	3,625.00	7.63	1,908	9.25	2,312.50	7.50	3,750	Envasos y envolturas * 13.28 * 8.30 * 14/08/2020		7.3	0%	0.0%		
TOTAL DOLARES																		\$	1,825.00	\$	3,625.00	\$	1,907.50	\$	2,312.50	\$	3,750.00						
Fecha de entrega																		7 DIAS		15 DIAS		10 DIAS		10 DIAS		12 DIAS							
Forma de pago:																		LETRA 75 DIAS		LETRA 90 DIAS		LETRA 90 DIAS		LETRA 120 DIAS		LETRA 80 DIAS							
COA																																	
Prueba de Color :																																	
Marca																																	
Pedido mínimo alcanzado con proveedor Envasos y envolturas 250 Kg con ajuste Pedido mínimo regular por impresión de Palupol es de 500 Kg otros Por el tiempo de respuesta, se va optar con envases ya que en impresión de Palupol es mas corto su proceso																		Proveedor Homologado/ Cuenta con clases		Proveedor Homologado / no cuenta con clases		Proveedor Homologado		Proveedor Homologado /No cuenta con clase		Proveedor Homologado /No cuenta con clase							
PP 6041101 CC 000000000																																	
Los Precios no incluyen IGV																																	
Elaborado por: Angel Toribio																		Revisado por:						Aprobado por:									
Fecha: 23/11/2020																		Fecha:						Fecha:									

DIAGRAMA ASME SIN POLÍTICA DE SANCIÓN

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD												
EMPRESA FARMACÉUTICA												
PROCESO : RECEPCIÓN DE PROVEEDORES												
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor		
					○	□	→	⇨	▽	VA	CONTROL	SVA
1	Informa la llegada de mercadería a control de calidad	ALMACÉN	10	10	x		x				x	x
2	Muestras y Evalua mercadería	CONTROL DE CALIDAD	120	120	x	x				x		
3	Realiza informe rechazo de mercadería	CONTROL DE CALIDAD	20	20	x				x		x	
4	Informa al proveedor de rechazo y solicita reposición	COMPRAS	10	5	x							x
5	Respuesta para analisis de mercadería rechazada	PROVEEDOR	120	120	x			x				x
6	Recoge mercadería y revisa en su planta	PROVEEDOR	5760					x				x
7	Repone Mercadería	PROVEEDOR	240	240	x					x		
8	Informa la llegada de mercadería a control de calidad	ALMACÉN	10	10	x						x	x
9	Muestras y Evalua mercadería por segunda vez	CONTROL DE CALIDAD	120	120	x	x				x		
10	Aprueba mercadería	CONTROL DE CALIDAD	60	60	x					x		
TOTAL			6470	706	8	2	1	2	1			
HORAS			107.833	11.75	PRODUCTIVIDAD					11%		
DÍAS			4.49306	0.4896								

DIAGRAMA ASME CON POLÍTICA DE SANCIÓN

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD												
EMPRESA FARMACÉUTICA												
PROCESO : RECEPCIÓN DE PROVEEDORES												
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor		
					○	□	→	⇨	▽	VA	CONTROL	SVA
1	Informa la llegada de mercadería a control de calidad	ALMACÉN	10	10	x		x				x	x
2	Muestras y evalúa mercadería por primera vez	CONTROL DE CALIDAD	120	120	x	x				x		
3	Realiza informe rechazo de mercadería	CONTROL DE CALIDAD	20	20	x				x		x	
4	Informa al proveedor de rechazo y solicita reposición	COMPRAS	10	5	x							x
6	Respuesta, recoje y repone mercadería	PROVEEDOR	2880	2880	x		x			x		
7	Informa la llegada de mercadería a control de calidad	ALMACÉN	10	10	x						x	x
8	Muestras y evalúa mercadería por segunda vez	CONTROL DE CALIDAD	120	120	x	x				x		
9	Aprueba mercadería	CONTROL DE CALIDAD	60	60	x					x		
TOTAL			3230	3225	8	2	2	0	1			
HORAS			53.8333	53.75	PRODUCTIVIDAD					100%		
DÍAS			2.24306	2.2396								

MANTENIMIENTO	PROMINENT SAC	AGUA	prominent@prominentperu.com	Gerardo Leon	Celular: (+51) 995 309 370
MANTENIMIENTO	HYDROTECH PERU IMPORT E.I.R.L	AGUA	ventas@hpt.com.pe	Adriana Ramirez Guzman	RFC: 854056242
MANTENIMIENTO	SERWAT	AGUA	ventas@serwat.com	Isabella Gurtipe	CEL: +51 975 697 731
MANTENIMIENTO	FILTRO Y OSMOSIS SAC	AGUA	ventas@osmosis.com	Kely Lisbeth Gurtipe	865 283583
MANTENIMIENTO	ODONO SALLIO	AGUA	ventas@odonosallio.com	Maura Pérez	889177019
MANTENIMIENTO	CARE ENGINEERING-IMP-EXP-SAC	AIRE	www.careengineering.com	Carlos Vega	881013307
MANTENIMIENTO	COFASA	AIRE	ventas@cofasa.com	Jorge Beltrán Zegarra	973496268 / 946611891
MANTENIMIENTO	TRIPLE L DEL PERU E.I.R.L	AIRE	ventas@triplel.com	Ricardo Luna S.	941 872 772
MANTENIMIENTO	QUANVVS	AIRE	ventas@quanvvs.com	Nadie Castillo	98008023
MANTENIMIENTO	CONTROLES DE FLUIDOS Y AISLAMIENTOS	AIRE	ventas@controlfluidos.com	Jorge Beltrán Zegarra	973496268 / 946611891
MANTENIMIENTO	JAL DEL PERU E.I.R.L	AIRE	ventas@jal.com	Alex Huanaco	980 378 888 / 985 354 075
MANTENIMIENTO	EUROAMERICAN FILTERS E.I.R.L	AIRE	ventas@euroamericanfilters.com	Jose Medina	974 734 011
MANTENIMIENTO	G&G INDUSTRIAL	AIRE	ventas@gandg.com	Erilyn Tanduro	2746644
MANTENIMIENTO	COMPRESORES Y ACCESORIOS	AIRE COMPRESORES	ventas@compresores.com	Fernando Benavente / Walter Zúñiga	944841271 / 944691245
MANTENIMIENTO	FACTORIA SANTA ISOLINA	AIRE COMPRESORES	ventas@santaisolina.com	Ruella Hinojosa	98841813
MANTENIMIENTO	LEOS SERVICE	AIRE COMPRESORES	ventas@leos.com	Shirley Oro	947002134
MANTENIMIENTO	MOTORES DIESEL ANDINOS S.A.	AIRE COMPRESORES	ventas@andinos.com	Orlando Toledo	944 523 674
MANTENIMIENTO	NIR PERU	AIRE COMPRESORES	ventas@nir.com		
MANTENIMIENTO	ATLAS COPCO PERU S.A.C.	AIRE COMPRESORES	ventas@atlas-copco.com	Tucy Sánchez	986009919 // 951660919
MANTENIMIENTO	INSULEX	ATILANES TÉCNICOS	ventas@insulex.com	Jessica Melcher	990 403 328
MANTENIMIENTO	BRAYMERTE INGENIEROS S.A.	AUTOMATIZACIÓN	ventas@braymer.com	Luis Alexander Farin	RFC: 96220309610
MANTENIMIENTO	LA LLAVE	AUTOMATIZACIÓN	ventas@laclave.com	CINTYA ARROYO S.	CEL: 981484870
MANTENIMIENTO	SAC CORPORATION PERU	AUTOMATIZACIÓN	ventas@sac.com	Carolina Guzmán	996137090
MANTENIMIENTO	STRALKE	AUTOMATIZACIÓN	ventas@stralke.com	JOSE STRALQUE	992707368
MANTENIMIENTO	WEF PERU	AUTOMATIZACIÓN	ventas@wef.com	WEF Angie Duarte	988120719
MANTENIMIENTO	INTILIB PERU S.A.C.	AUTOMATIZACIÓN	ventas@intilib.com	VERUS YAUER	981209917
MANTENIMIENTO	SURELIE SAC	AUTOMATIZACIÓN	ventas@surelie.com	Ruberto Carlos Contreras	989138779 // 982709917
MANTENIMIENTO	GMG AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL	AUTOMATIZACIÓN	ventas@gmg.com	Giuseppe Garcia Cerne	855600829
MANTENIMIENTO	TERMOFIK SRL	AUTOMATIZACIÓN	ventas@termofik.com	Isela Quiroga	
MANTENIMIENTO	GENERA VAPOR	AUTOMATIZACIÓN	ventas@genera.com	Luisa Tilly	
MANTENIMIENTO	BET SAC // REPRESENTACIONES CON	AUTOMATIZACIÓN	ventas@bet.com	Cesar Ortiz	840187960
MANTENIMIENTO	LUMA INDUSTRIAL	AUTOMATIZACIÓN	ventas@luma.com	Mariano Cardenas	824560203
MANTENIMIENTO	DECTRONIC	AUTOMATIZACIÓN	ventas@dectronic.com	Ninanya	897593239
MANTENIMIENTO	ALLTRONIC	AUTOMATIZACIÓN	ventas@alltronic.com	Edwin Javier Solís Asto	999 938 680
MANTENIMIENTO	MAGNOLIA	BANPER	ventas@magnolia.com	Martin Eduardo Torres Sierra	947 257 830
MANTENIMIENTO	JOEPRINT	BANPER	ventas@joeprint.com	Andrés Flores Carassa	877415108
MANTENIMIENTO	ANGELAST	BOLSAS	ventas@angelast.com	Leo Padilla Ramos	881295443
MANTENIMIENTO	BOLSITEX	BOLSAS	ventas@bolsitex.com	Enrique Aguilar Chumbe	944294877
MANTENIMIENTO	POLIMPAQUES	BOLSAS	ventas@polimpac.com	Denia Rucina Parrino	Entre 984284611 RFC: 991499609
MANTENIMIENTO	PROSCOUR	BOMBAS	ventas@proscour.com	Rodolfo Janampa	Celular: (+51) 983 051 754
MANTENIMIENTO	CORPORACIÓN TÉCNICA DE FLUIDOS	BOMBAS	ventas@ctf.com	Luis Cerne	957 268 908
MANTENIMIENTO	HYDROMAX INGENIEROS E.I.R.L	BOMBAS	ventas@hydromax.com	Diana Diaz	955 488 028
MANTENIMIENTO	GLOBAL ELECTRIC INGENIEROS	BOMBAS	ventas@global.com	Jorge Chambrino	Móvil: 947796282
MANTENIMIENTO	LINE OF FIRE	BOMBAS	ventas@lineof.com	Marta Zelaña	944829943
MANTENIMIENTO	ABS IMPORTACIONES Y REPRESENTACIONES	BOMBAS	ventas@abs.com	Grisel Rodríguez Arias	CEL: 973866517 // 973966435
MANTENIMIENTO	OSMOLAST	BOMBAS	ventas@osmolast.com		(01) 410 4600
MANTENIMIENTO	GRUPAL SCIP SAC	BOMBAS	ventas@grupalscip.com		(01) 878 0428
MANTENIMIENTO	CORPORACIÓN TENAZOZA E.I.R.L COPIE	BOMBAS	ventas@corpoten.com		(+51) 1 4596747
MANTENIMIENTO	SOLTEC	CAJA FUERTE	ventas@soltec.com	Luis Enrique	945410206
MANTENIMIENTO	TEFINSA	CAJA FUERTE	ventas@tefin.com		
MANTENIMIENTO	ZONAYES GARCIA YOVANA	CAUCHOS	ventas@zonayes.com	Antonio Saavedra Espinoza	Domic: 986011772
MANTENIMIENTO	ADIEL ARIZOLA GALVEZ	CAUCHOS	ventas@adial.com	Frank Huemán Ch.	986251990 / 986899932
MANTENIMIENTO	COLEC E.I.R.L	CAUCHOS	ventas@colec.com	Adriel Arizola Galvez	986443125 / 994405554
MANTENIMIENTO	INDUSTRIAS RECORD S.A.C.	CAUCHOS	ventas@record.com	Ómar Mendoza	994234828 - 862429238
MANTENIMIENTO	TECNIPACIFICACIONES S.A.	CAUCHOS	ventas@tecnipac.com	Luis Taboada	988 527 010
MANTENIMIENTO	PM INDUSTRIAL S.A.	CAUCHOS	ventas@pm.com	Ariel José Benito Espinoza	980341094 / 945021249
MANTENIMIENTO	CORPORACIÓN RODASUR	CAUCHOS	ventas@rodasur.com	Gabriele	998311797
MANTENIMIENTO	IMPORTADORA DE RODAMIENTOS	CAUCHOS	ventas@rod.com	Victor Gueme	933760918
MANTENIMIENTO	SUDAMERICANA DE RODAMIENTOS	CAUCHOS	ventas@sudam.com	Dick Casabiano	944848763
MANTENIMIENTO	TECNIPAJAS	CAUCHOS	ventas@tecnipajas.com	Berobé Barrios	988815883 / 988815883
MANTENIMIENTO	ROEDA	CAUCHOS	ventas@roeda.com	MANUEL DIAZ	992674925 / 946205239
MANTENIMIENTO	JALEE IMPORT SAC	CAUCHOS	ventas@jalee.com	Jorge Juárez	989 370 112
MANTENIMIENTO	CORPORACIÓN GMC SAC	CAUCHOS	ventas@gmc.com	Jean Franco Flores S.	951438887
MANTENIMIENTO	RODASA	CAUCHOS	ventas@rodasa.com	Pedro Luis Cruz	998124813 // 982281699
MANTENIMIENTO	ANDRÉS MATED OGINO SOLIS	CAUCHOS	ventas@andres.com		968 217 637
MANTENIMIENTO	CAMVEL E.I.R.L	COCINA	ventas@camvel.com	Andrés Mateo	988307385
MANTENIMIENTO	EBS COLD	EDICAK	ventas@ebs.com	John Estro Flores	877276164
MANTENIMIENTO	CORPORACION DE INDUSTRIAS PLASTICAS	COPIFICADORA	ventas@copi.com	Edwin y Samajoa	
MANTENIMIENTO	CIRSA	COPIFICADORA	ventas@cirsa.com	Gabriel Santos Najara Pacheco	998 107 428
MANTENIMIENTO	DISA	ECOLÓGICOS	ventas@disa.com	Julio Blanco M.	CEL: (+51) 998 176 102
MANTENIMIENTO	ALPHA IMPORT	ELECTRICO	ventas@alpha.com	Katerin Segura	988 472 404
MANTENIMIENTO	DITEC	ELECTRICO	ventas@ditec.com	ALFREDO FOURNIER ALBUAR	947511555
MANTENIMIENTO	FUMALUX	ELECTRICO	ventas@fumalux.com	Arcelín Gomez	989 693 672
MANTENIMIENTO	GLOBALTEC SAC	ELECTRICO	ventas@globaltec.com	José A. Llamosa Cieza - Robert Valderrama	989343822 - 955455954
MANTENIMIENTO	PROWELSA	ELECTRICO	ventas@prowelsa.com	Ricardo Huertas	882562000
MANTENIMIENTO	SIBUS DISTRIBUIDORA S.A.C.	ELECTRICO	ventas@sibus.com	Alexander Vega	983471098
MANTENIMIENTO	SONEPAR	ELECTRICO	ventas@sonepar.com	Alejandro Osorio José Luis	989194711
MANTENIMIENTO	WY COMINA	ELECTRICO	ventas@wy.com	ORTIZ ESPINOZA Herman	988225621
MANTENIMIENTO	PASOREL	ELECTRICO	ventas@pasorel.com		877194901 // 954321138
MANTENIMIENTO	YAMAHA INREX SAC	ELECTRICO	ventas@yamaha.com	David Escobedo	948 888 919 // 992 775 677
MANTENIMIENTO	LIFE SERVICES S.A.C - OPALUX	ELECTRICO	ventas@lifes.com	Miriam Pasiche	981 206 438
MANTENIMIENTO	CBM ESTRUCTURA	ELECTRICO	ventas@cbm.com	Sara Amunátegui - Opalux	CEL: 945 265 530 (whatsapp)
MANTENIMIENTO	AUTOMAC CORPORATION SAC	ELECTRICO	ventas@automa.com	Buillermo Guillama Pora	
MANTENIMIENTO	ELECTRO SERVICE MONTALES SRL	ELECTRICO	ventas@esm.com	Rosana Rojas Narvaez	948 841 941
MANTENIMIENTO	PRECISION	ELECTRICO	ventas@precision.com	Carlos Tejedo	948095701
MANTENIMIENTO	JAVA ELECTRIC	ELECTRICO	ventas@java.com	Carlos Echevarri	988969231
MANTENIMIENTO	CEYSA INGENIERIA ELECTRICA	ELECTRICO	ventas@ceysa.com	David Tenorio	CEL: 948 623 411
MANTENIMIENTO	TECNOLOGIA UNIVERSAL S.A.C	ELECTRICO	ventas@tecno.com	Dennis Totocora	
MANTENIMIENTO	INGENIERIA Y MONTAJE DE TABLEROS	ELECTRICO	ventas@ingem.com	DANNA VICTORIANO	988581900
MANTENIMIENTO	ABS ELECTRONIC COMPANY	ELECTRICO	ventas@abs.com	Ing. Ezequiel Andrade	RFC: 988 838 738
MANTENIMIENTO	PROVEINDO SAC	ELECTRICO	ventas@proveindo.com	Isabella Torrealba Ortiz	981538448
MANTENIMIENTO	TECNOLOGIA ELECTRONICA INDUSTRIAL	ELECTRICO	ventas@teci.com	Mery Cervantes	879518437 / 870680738
MANTENIMIENTO	ANDES SEGURIDAD	EPSS	ventas@andes.com	Victor Collantes	RFC: 965 708 990
MANTENIMIENTO	BLINDER	EPSS	ventas@blinder.com	Carlos Moran	877882104
MANTENIMIENTO	IMS CENTAUROS S.A.C	EPSS	ventas@centauros.com	Anthony Cornejo J.	823890622
MANTENIMIENTO	MAGLLO	EPSS	ventas@magllo.com	YAJAIRA GRANADOS	2249000
MANTENIMIENTO	NORTH CAROLINA	EPSS	ventas@nc.com	Rosana Espinoza	981 233 564
MANTENIMIENTO	EQUIPOS PROIN S.A.C	EPSS	ventas@proin.com	Leticia Vanechito	988465668 / 947247236
MANTENIMIENTO	GEYSER	EPSS	ventas@geyser.com	Escobedo Humberto	832890673
MANTENIMIENTO	CALA GROUP E.I.R.L	EPSS	ventas@cala.com	Patricia Murillo	893450209
MANTENIMIENTO	DIAGO INVERSIONES E.I.R.L	EPSS	ventas@diago.com	Daniela	CEL: 925 127 290 / 924 023 032
MANTENIMIENTO	SOLUCIONES INDUSTRIALES APAY S.A.	EPSS	ventas@apay.com	FLOR OLIVEROS BRIONES	973 286 883 // 958 854 420
MANTENIMIENTO	PAYMONT E.I.R.L	EPSS	ventas@paymont.com	BETHSABETH ALDANA	98604455 // 948804287
MANTENIMIENTO	KUAR MEDICAL	EPSS	ventas@kuar.com	Ana Montenegro Prado	RFC: 993 358 012
MANTENIMIENTO	FARMACIA UNIVERSAL	EPSS	ventas@farmacia.com	Jessica	
				Alexander	

MANTENIMIENTO	BRANCO PERU	EPPE	public@branco Peru.com	Patricia Celis	
MANTENIMIENTO	EQUIPOS HIDRAULICOS LUMINA	EQUIPOS LOGISTICOS	ydoras@lumina.pe	Bernu Linares	984207233
MANTENIMIENTO	MITSUBI AUTOMOTRIZ	EQUIPOS LOGISTICOS	gabriel@mitsubishi.com	Paul Enrique Santiago Sotoca	984134844
MANTENIMIENTO	ARTESANIA DE ESCOBILLAS E INDUS	ESCOBILLAS	escobillas@artesania.com	Josue Esteban Acaro Guzman	(RPI) 9870103939
MANTENIMIENTO	ARCOSEA - ARIES COMERCIAL	FERRERIA	ventas@arcosea.com.pe; posventa@arcosea.com.pe	Lesly Rodriguez	981527611
MANTENIMIENTO	CV SUMINISTROS	FERRERIA	cardeasa@suministros.com.pe	Cireia S. Cardenas	820754488
MANTENIMIENTO	DIHECAR	FERRERIA	dihecar_sas@hotmail.com	Rene	
MANTENIMIENTO	HW REPRESENTACIONES	FERRERIA	ventas@hwrepresentaciones.com.pe	MARCO ESPINOZA	983197887
MANTENIMIENTO	LA SIRENA	FERRERIA	ventas@lasirena.com.pe; pedidos@lasirena.com.pe	Carlos Cortes	988 328 665
MANTENIMIENTO	MAISOD	FERRERIA	maisod_sas@yahoo.es	Williams Medina	989588310
MANTENIMIENTO	STEEL METOBO	FERRERIA	info@steelmetobos.com		982875756
MANTENIMIENTO	NAZACORP	FERRERIA	e.sisa@nazacorp.pe	Edith Alca	987645393
MANTENIMIENTO	A. PROVEEDOR INDUSTRIAL	FERRERIA	l.sanchez@amail.com	Orestes Gonzalez	987270880
MANTENIMIENTO	MARSA IMPORTACIONES	FERRERIA	ventas@marsea.com	Francisco Tridax S.	982 238288
MANTENIMIENTO	SYNTHIC SOLUTIONS	FERRERIA	ventas@synthic.com.pe	LUIS ALBERTO AMABLELO	984888217
MANTENIMIENTO	GAMMA SOLUCIONES	FERRERIA	ventas@gamma-soluciones.pe	Gerson Pomar G.	989306043
MANTENIMIENTO	TECNOLOGIA GEONPA E.I.R.L	FERRERIA ELECTRO	tecnologia@geonpa.com	ING. Manuel Ace Norroya	832558847
MANTENIMIENTO	CLIMALAS	FRO	climalas2015@hotmail.com	LUIS CERVANTES	986120512
MANTENIMIENTO	COLO IMPORT	FRO	colonia@colimport.com.pe	Florencia Paredes Vera	981511535
MANTENIMIENTO	SWP REFRIGERACIONES	FRO	swprefrigeraciones@gmail.com	Esguar Flores	988611722
MANTENIMIENTO	SUE COMPONENTS	FRO	ventas@suecomponents.com	Jorge Tello Ruiz	986158888
MANTENIMIENTO	TRAFAC	FRO	trufac@trufac.com	Eduardo Santos Ramos	955607974
MANTENIMIENTO	REFRI PERU	FRO	ventas@refriperu.com	Foel Miraya	982326612
MANTENIMIENTO	TECHTEMP	FRO	l.sara@techtemp.com.pe	Katherine Lara Ortega	955 138 900
MANTENIMIENTO	FRO MERCANTIL	FRO	l.sara@fromercantil.com	José Tello Guzman	97 187 799
MANTENIMIENTO	FRI DEL PERU	FRO	ventas@fri-del-peru.com	Dr. Isaac Cruz S. // Sr. Paul de Maria M	977 533 843
MANTENIMIENTO	AC REFRIGERACION PERU SAC	FRO	ventas@acrefri.com	Antonio Mago	988387510
MANTENIMIENTO	PROZEN WINOS	FRO	prozen@prozen.com	Jorge Jimenez	994974138
MANTENIMIENTO	COJEL SAC	GRUPLO ELECTROGENO	ventas@cojel.com	John Chancho	977 535 968
MANTENIMIENTO	PRODIS SAC	IMPORTADOR TECNOLOGIA ALI	ventas@prodis.com	Bernardo Velasco, Norma	987356671
MANTENIMIENTO	SOMDA	INFORMATICA	ventas@somda.com	Michel Hoff	981777888
MANTENIMIENTO	ABE PERIAS SAC	INGENIERIA	ventas@abeperias.com	Aracelis Reyes, Orlando	982286118
MANTENIMIENTO	SYCO INGENIEROS SERVICIOS Y CON	INGENIERIA	ventas@syco.com.pe // syco@syco.com.pe	Walter Pérez Vazquez	986867878
MANTENIMIENTO	CE INGENIEROS SAC	INGENIERIA	ventas@ceingenieros.com	Karina Mendizetta	950106 493
MANTENIMIENTO	DOMAQ EIRL	INGENIERIA	ventas@domaq.com.pe	Lidia Orininos	946 039 272
MANTENIMIENTO	EFICIENCIA DINAMICA SRL	INDICADORES	ventas@eficiencia.com	RODAR CHINCHIBUANA // Fabiana Ve	982896818
MANTENIMIENTO	J. & J. INDICADORES S.A.C	INDICADORES	ventas@jyj.com	John Jauregui	982 188 898
MANTENIMIENTO	PRO SELLER S.R.L	INDICADORES	proseller.com	Gustavo Sarco Laureano	988646888
MANTENIMIENTO	J.N ACOROS S.A	INDICADORES	ventas@jncoros.com.pe	Cynthia Guillan	981342610
MANTENIMIENTO	POLIMETALES	INDICADORES	ventas@polimetales.com	Kevin Romero	986140818
MANTENIMIENTO	ZAMTSU CORPORATION	LABORATORIO	ventas@zamtsu.com		945015008
MANTENIMIENTO	ABO OTERO DEL PERU S.A.C	LIMPIEZA	abootero@abootero.com	Megana Flores	942320534
MANTENIMIENTO	MADELIMP	LIMPIEZA	ventas@madelimp.com	Julio Analla	800 700 800
MANTENIMIENTO	DARIZA	LIMPIEZA	ventas@dariza.com // www.dariza.com		RFC 948487284
MANTENIMIENTO	PROMOCCIONES 2021	LIMPIEZA	ventas@promociones2021.com		984268537
MANTENIMIENTO	BASA	LIMPIEZA	ventas@basa.com.pe	Jose Rivas	998128213
MANTENIMIENTO	JON REPRESENTACIONES COMERCIAL	LIMPIEZA	jonrepsan@bomail.com	Jose Luis Cebanillas Mercanilica	982229977
MANTENIMIENTO	LI-CH COMERCIAL S. &	LIMPIEZA	ventas.li-ch@li-ch.com	Javier Enrique Meque	959530020
MANTENIMIENTO	ANY INTERNACIONAL SAC	LANATA	ventas@any.com	Carlos Garcia Ramirez	983802880
MANTENIMIENTO	LANATA TUI LANATA // 1200 SA	LANATA	ventas@lanata.com	Manuel Morales	981087414
MANTENIMIENTO	CAMBIA TU LANATA // S.E.H. MANAGE	LANATA	ventas@chambiatu.com		Call: 986846010
MANTENIMIENTO	SECCASA	LANATA	ventas@seccasa.com	Adile F. Serrano W.	RFC 984832452
MANTENIMIENTO	MAJICE S. D. L	MALLAS	ventas@majice.com	PENAFIDO RADA D	954052505
MANTENIMIENTO	MATERIALES Y ACCESORIOS INCOIDA	MALLAS	ventas@incoida.com	JASSETTE SANTIAGO	982712573
MANTENIMIENTO	ROCTA	MANGUERAS SELFLEX	ventas@rocta.com	Wendy	983789888
MANTENIMIENTO	ERNESTO RODRIGUEZ ALARCON	MANTENIMIENTO DE MOTORES	ventas@ernestoalarcon.com	ERNESTO RODRIGUEZ ALARCON	98284227
MANTENIMIENTO	REGUE PERU S2	MANTENIMIENTO DE MOTORES	ventas@regue.com		95189895 / 951898445
MANTENIMIENTO	CORPORACION ANTEZANA	MANTENIMIENTO DE POZO A TI	ventas@antezana.com	Seyan Armetana Ordo	(01) 485 0673
MANTENIMIENTO	ALMACENES SANTA CLARA	MANTENIMIENTO DE UNIDADES	ventas@almacenescs.com	Angel Cueva Villegas	983459219
MANTENIMIENTO	AUTOMOTRIZ GOLDMEXTER	MANTENIMIENTO DE UNIDADES	ventas@goldmexter.com	Carmen, Enrique	987592772
MANTENIMIENTO	CIPSA	MAQUINA CODIFICADORA	ventas@cipsa.com	Wendy Alvarado P.	Call: (+51) 988282214
MANTENIMIENTO	SAC CORPORATION SAC	MAQUINAS	ventas@sac.com	Luis Acogonazo	986808888
MANTENIMIENTO	FABRISTEM SAC	MECANIZADO	ventas@fabristem.com	Erick Segura	989881133
MANTENIMIENTO	INDUSTRIAS TUC SAC	MECANIZADO	ventas@industriastuc.com	Erick Segura	984838566
MANTENIMIENTO	LAN TRADING STEEL SAC	MECANIZADO	ventas@lantrading.com	Jorge Lin Moreno	995741274
MANTENIMIENTO	NYO MANUFACTURAS (EX CAM)	MECANIZADO	ventas@nyo.com	Marie Figueroa Romero	995 181 077
MANTENIMIENTO	PROBIART	MECANIZADO	ventas@probiart.com	Pilar Trujillo / Saul Daviana	982 380 134 / 982 389 488
MANTENIMIENTO	BO SERVICIOS INDUSTRIALES S.A.C.	MECANIZADO	ventas@bos.com	Sandro Cortes Flores	824108818
MANTENIMIENTO	SERVICIOS MULTIPLES ADOIS	MECANIZADO	ventas@adoid.com	Dante Sanchez	948072373
MANTENIMIENTO	SERVITEC G.O. & CIA. S.R.L.	MECANIZADO	ventas@servitec.com	Henderson Guisera	994 064 600
MANTENIMIENTO	TORNIMAQ	MECANIZADO	ventas@tornimaq.com	Edmundo Rico Vera	999130988
MANTENIMIENTO	INDUSTRIAS SIGMA SRL	MECANIZADO	ventas@sigma.com	Javier Quiroz Ch.	947825131
MANTENIMIENTO	SERVA EIRL	MECANIZADO	ventas@serva.com	Angel Salazar	98132868
MANTENIMIENTO	NEOESTRUCTURA SAC	MECANIZADO	ventas@neoestructura.com	Edmundo Patacios	98862288
MANTENIMIENTO	BOTICAS Y SALUD	MEDICINAS	ventas@boticas.com	FABIANA DOMINGUEZ	997517613
MANTENIMIENTO	MAFARM	MEDICINAS	ventas@mafarm.com	Eva	998661002
MANTENIMIENTO	SIFARMA	MEDICINAS	ventas@sifarma.com	Liliana Delindo	982 380 252
MANTENIMIENTO	OFFICE SYSTEM	MELAJARIN	ventas@office.com	HERRAN LEONELA ANAARD	998 476 207
MANTENIMIENTO	FEATECH S.A.C	METALICA CARPINTERIA	ventas@featech.com	Julio Jauregui	982988809
MANTENIMIENTO	INDUSTRIAS INDUSTRIALES RIM	METALICA CARPINTERIA	ventas@industrialesrim.com	Mario Sumanari	98818237 // 988424613
MANTENIMIENTO	SERAMIN	METALICA CARPINTERIA	ventas@seramin.com		993 148 170
MANTENIMIENTO	LD CONTRATISTA EIRL UBO CONTRA	METALICA CARPINTERIA	ventas@ld.com	Luis Delgado	988210120
MANTENIMIENTO	DELOROSA	MOTORES	ventas@delorosa.com	Johny Abanto	943 478 885
MANTENIMIENTO	EPJ	MOTORES	ventas@epj.com	Vicente Chero	988501393
MANTENIMIENTO	MOTORES	MOTORES	ventas@motores.com	Stevanna Espinoza	982 030 090
MANTENIMIENTO	INDUSTRIAS DE MADERAS Y AFINES	PARFUMERA	ventas@industriasm.com	John Huaman Sanchez	986770940
MANTENIMIENTO	MADERERA NUEVA ERA	PARFUMERA	ventas@madereranueva.com	Sindy Aracena Yanes	989888285
MANTENIMIENTO	PRODUCTOS Y DERIVADOS FORESTAL	PARFUMERA	ventas@forestal.com	Judith Pasencia Huaman	987 052 208
MANTENIMIENTO	AGRICOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL	PIEDS INDUSTRIALES (STONHAR)	ventas@agricola.com	YANIRA CURAY	870526955
MANTENIMIENTO	RHODES INDUSTRIAS SAC	PIEDS INDUSTRIALES (STONHAR)	ventas@rhodes.com	MAGDALENA MODOLOON FLORES	990001788
MANTENIMIENTO	STONCOR PERU SAC	PIEDS INDUSTRIALES (STONHAR)	ventas@stoncor.com	Reneo Ramos Zuanich	983803015
MANTENIMIENTO	STRONGSCAT S.A.C	PIEDS INDUSTRIALES (STONHAR)	ventas@strongscat.com	Alberto Casas	989888770
MANTENIMIENTO	MECANIZADOS POLAND	ROLEAS	ventas@poland.com	Lucretia Garcia	949712876
MANTENIMIENTO	STONHAR	ROLEAS	ventas@stonhar.com	Lucretia Garcia	(01) 716 3760
MANTENIMIENTO	20 SOLUCIONES ELECTROMECANICAS	POZO A TIERRA	ventas@20.com	Jose Guzman Chavez	998630070
MANTENIMIENTO	REPLICAS INTERIALES PISCINA RIN	POZO A TIERRA	ventas@relicas.com	VICTOR DIAZ	982208140
MANTENIMIENTO	NUMINISTRO ELECTRICO OZON	POZO A TIERRA	ventas@nuministro.com	ELSA HATTORI	
MANTENIMIENTO	TECNOLOGIA UNIVERSAL SAC	POZO A TIERRA	ventas@tecnologia.com	HAIKUN YONAHARA	822682119
MANTENIMIENTO	MAKRO SANTA ANITA	PRODUCTOS PERECIBLES	ventas@makro.com		(01) 616 3800
MANTENIMIENTO	CASA UPS DEL PERU	PROYECTOS ELECTRICOS	ventas@casups.com	Cecilia Lucas	982718604
MANTENIMIENTO	DYNALIT	PROYECTOS ELECTRICOS	ventas@dynamit.com		98534078
MANTENIMIENTO	AMERICAN UPS SAC	PROYECTOS ELECTRICOS	ventas@americanups.com	Edwin Cepeda	982790817
MANTENIMIENTO	INVERSIONES PLOT CENTER SAC	PUBLICIDAD	ventas@plotcenter.com	Aria Huaman // Boyla Espinoza	973203888
MANTENIMIENTO	CASA DEL FLETO	PUBLICIDAD	ventas@casadelreto.com	Guillermo Tomas Salas	821874841
MANTENIMIENTO	PERU CAD IMPRESIONES	PUBLICIDAD	ventas@perucad.com	Mercedes Maldonado	988445647
MANTENIMIENTO	AUSA BUSINESS S.A.C	PUBLICIDAD	ventas@ausa.com	PATRICIA V	994258674
MANTENIMIENTO	GREENIGHT PUBLICIDAD E.I.R.L.	PUBLICIDAD	ventas@greenight.com	LILIANA ROSELLO	944 248 912
MANTENIMIENTO	IREM PERU S.A.C	PUBLICIDAD	ventas@irem.com	YANIRA CHAPULIQUIM	983898692
MANTENIMIENTO	LDODOCOR E.I.R.L.	PUBLICIDAD	ventas@ldodocor.com	ADRIANA NAJES	982088644

MANUTENIMIENTO	AMERICAN OFFSET	PUBLICIDAD	amoffset@americain.com	Patricia Rosanegra	84136252
MANUTENIMIENTO	DIORS PERU	QUÍMICOS	diors@diors.com	Alexandra Alvarado Viera	88817797
MANUTENIMIENTO	INVERSIONES BLASTER PERU	RESISTENCIAS, TERMOCOPULAS	blaster@blaster.com	Gloria Vázquez	88623166
MANUTENIMIENTO	INVERSIONES LIEMAS S.A.C	RESISTENCIAS, TERMOCOPULAS	liemas@liemas.com	Ruben Luján	98173141
MANUTENIMIENTO	PARMAMA	RESISTENCIAS, TERMOCOPULAS	parmama@parmama.com	ANTHONIA CASTILLO	988 488 076
MANUTENIMIENTO	REGISTER-MC	RESISTENCIAS, TERMOCOPULAS	register-mc@register.com	CYNTHIA ROSADO	943368147
MANUTENIMIENTO	QUIMIFA SA	SAL INDUSTRIAL	quimifa@quimifa.com	Janet Avila	99179713
MANUTENIMIENTO	RBR QUÍMICOS SAC	SAL INDUSTRIAL	rbr@rbr.com	Cynthia Rivera	984278826
MANUTENIMIENTO	COMPAÑIA MINERA EL FERROL SAC	SAL INDUSTRIAL	elferrol@elferrol.com	Walter Salas	85527233
MANUTENIMIENTO	COFUSA	SARABIENTO	cofusa@cofusa.com	Marlene Espinoza	99928101
MANUTENIMIENTO	PRIMA	SARABIENTO	prima@prima.com	ROXANA ALDANA	98888891
MANUTENIMIENTO	GRUPO SISOOG	SARABIENTO	sisoog@sisoog.com	Katherine Huamani	966105127
MANUTENIMIENTO	PLUTO OFFICE SAC	SARABIENTO	plutooffice@plutooffice.com	Jorge Velazquez	98561999
MANUTENIMIENTO	INAFAC	SARABIENTO	inafac@inafac.com	Rafael Arzola	94412019
MANUTENIMIENTO	BIG CONTROL AVIAR S.R.L.	SERVICIO AVIAR	bigcontrol@bigcontrol.com	Elsa Herrero	98802887
MANUTENIMIENTO	BURGOS	SERVICIOS GENERALES	burgos@burgos.com	Burgos	98871228
MANUTENIMIENTO	SIEMESA SAC	SERVICIOS GENERALES	siemesa@siemesa.com	ALBERTO ROSALES	97806106
MANUTENIMIENTO	SERVICIOS GENERALES EHL	SERVICIOS GENERALES	ehl@ehl.com	Roxana Baccarini Jorari	98809192
MANUTENIMIENTO	EMP CONTRATISTA Y SERVICIOS GEN	SERVICIOS GENERALES	emp@emp.com	Rick Arturo Pita Pinedo	98809192
MANUTENIMIENTO	MANUTENIMIENTO Y CONSTRUCCION	SERVICIOS GENERALES	manut@manut.com	Edwin Romero Llamas	94210779
MANUTENIMIENTO	BERMAT S.R.L.	SERVICIOS GENERALES	bermat@bermat.com	Carlos Aguirre	95588803
MANUTENIMIENTO	SERVICIOS GENERALES JOAQUIN	SERVICIOS GENERALES	joaquin@joaquin.com	Victor Suarez Barrios	988010189
MANUTENIMIENTO	SERVICIOS INTEGRALES SA	SERVICIOS GENERALES	si@si.com	Enik Byz	98809899
MANUTENIMIENTO	WIN PERU	SERVICIOS GENERALES	win@win.com	Nicanor Peco	98127676
MANUTENIMIENTO	LDAR CONTRATISTAS	SERVICIOS GENERALES	ldar@ldar.com	MARTIN LOPEZ	93602400
MANUTENIMIENTO	GRUPO PROYECTOS & COMERCIO SAC	SERVICIOS GENERALES	gpc@gpc.com	Jorge Pericchi	984 274 287
MANUTENIMIENTO	DECODMAN	SERVICIOS GENERALES	decodman@decodman.com	Diego Prado	988 288 816
MANUTENIMIENTO	BAIFER SAC	SERVICIOS GENERALES	baifer@baifer.com	Rosa Bustamante	99522518
MANUTENIMIENTO	CONSTRUCCIONES AYRTON INGENIER	SERVICIOS GENERALES	ayrton@ayrton.com	Alberto Andy Mendoza	98108814
MANUTENIMIENTO	DECOR CENTER	SUMINISTRO DE ACABADOS	decorcenter@decorcenter.com	Dany Patricia Alar	984083822
MANUTENIMIENTO	DECORBEL	SUMINISTRO DE ACABADOS	decorbel@decorbel.com	Edith Navarro Cruzado	946 546 230
MANUTENIMIENTO	TOMODACHI	VIDRIERIA	tomodachi@tomodachi.com	William Montano	98881618
MANUTENIMIENTO	TECNOIMAZ SANTIAGO BRUNA RIV	VIDRIERIA	tecnoimaz@tecnoimaz.com	Tendecima Diega	98881618
VARIOS	M & C CONFECCIONES S.A	CONFECCIONES	mcc@confecciones.com	Loreto Choque Guevara	444-2541 / 447-4483
VARIOS	REVESIVER FERRANDES LA	FLEXOGRAFIA CON IMPRESION	revesiver@revesiver.com	LA REVESIVER S.A.	551-0061
VARIOS	CARTOLAN	IMPRESION	cartolan@cartolan.com	DIANA TORRES	4297840
VARIOS	CONCUSO RETAILMETRO	VALES	concuso@concuso.com	Milagres Lice	626 0000 + Anexo 4923
VARIOS	D-EMAR - CARMEN ROSA LIMAYLLA	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	demar@demar.com	CARMEN ROSA LIMAYLLA	984090956
VARIOS	COMERCIALU SA	LIBRERIA	comercialu@comercialu.com	Fernando Pico Enciso	818 - 7111 exten. 117
VARIOS	INRETAIL PHARMA S.A.	FARMACIA	inretil@inretil.com	MARIA ANGELICA SAENZ	818009 88799613
VARIOS	EL POBTO (LICORERIA)	LICORERIA	el pobto@el pobto.com	IVETTE VALENZUELA	88103825
VARIOS	EL SITIO DULCE (TORTAS)	TORTAS	elsitiodulce@sitiodulce.com	JACKI	476 4974 / 98877540
VARIOS	EMPRESA DE TRANS DE TURISMO	TRANSPORTE	emp@emp.com	BRENDA LINA	98462688
VARIOS	FADISER SRL CONFECCION DE	CONFECCIONES	fadiser@fadiser.com	CARLOS BUITEON	3040147
VARIOS	FAKITEE	TEXTILES	fakitee@fakitee.com	DMAR	984114875
VARIOS	FLORERIA ESTHERICA (SALZAR	FLORERIA	estherica@estherica.com	Israel Salazar Bravo	888-2728 88887147
VARIOS	FLORERIA MIFASATO	FLORERIA	mifasato@mifasato.com	IRA KATY / GIOVANNI	948-2551 411-9870
VARIOS	FORMAS E IMAGEN	IMPRESION	formas@formas.com	FERNANDO MURILLO	98134055
VARIOS	GAF PUBLICIDAD	MERCHANDISING	gaf@gaf.com	CARLOS TOVAR	828883
VARIOS	GARABATO EDICIONES &	IMPRESION	garabato@garabato.com	Richard Román	348-2035 RFC 854167940
VARIOS	GOLAB-SARABAT SERV. MEDICOS	SERVICIOS MEDICOS	golab@golab.com	DRA. ADA GILLO LOPEZ	2609550 95737893
VARIOS	GRAN HOTEL ICA	HOTEL	granhotel@granhotel.com	CLAUDIA O FERNANDO ESPILLO	13372883
VARIOS	GUSTAVOWKATERING	BREAKS	gustavo@gustavo.com	ALBERTO SALINAS	887814311
VARIOS	HABANA TOURS	TRANSPORTE	habana@habana.com	ERICKA	5281981
VARIOS	HOTEL EL DOSADO	HOSPEDAJE	hotel@hotel.com	ERICKA VILLALOBOS	348-0843
VARIOS	HOTEL LA MOLINA	HOSPEDAJE	hotel@hotel.com	Sr. Jony	98111882
VARIOS	IMPORT MARK PLAST (CASA LINDA)	PLASTICOS	import@import.com	HUANAFRA ROSAS MELGAR	88151110
VARIOS	IMPORTACIONES HIRACIA	LINEA ELECTRODOMESTICO	hiracia@hiracia.com	Fior Huanafra / MIREO	468 7137
VARIOS	INVERSIONES TEXTILES SBN SAC	TEXTILES	textiles@textiles.com	Rosa Gomez Najera	4272944
VARIOS	JRM PALETS SAC	VENTA DE PALETAS	jrm@jrm.com	JORE LUIS MARTINEZ RAMOS	98505587
VARIOS	LA CARPENTERIA	LICORERIA	carpenteria@carpenteria.com	ALEXANDRA FABIAN	715-1330 exten. 416
VARIOS	LETTERA GRAFICA S.A.C	IMPRESION	lettera@lettera.com	Andrea Flores	875-8700 RFC 881-886021
VARIOS	LOGISTICA HAFID	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	hafid@hafid.com	GUILLELMO	84343847 4360297
VARIOS	MADELIMP SAC	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	madelimp@adelimp.com	ACUÑA	987949771 9875837
VARIOS	MADERERA LOS ROBLES SRL	VENTA DE PALETAS	maderera@robles.com	Milagres Medrano M	8217488
VARIOS	METALGRAB PERU SRL/MEDALLAS, P	MEDALLAS Y TROFEOS	metalgrab@metalgrab.com	SHIRLEY	3762173
VARIOS	MITSUI AUTOMOTRIZ S.A. (CAPRITA)	CAPACITACIONES	mitsui@mitsui.com	Juan Carlos Rivas Chuquis	981 1337441
VARIOS	MOLINAS PIRELL SAC	ESQUINEROS	molinas@molinas.com	JOHANE	83879827
VARIOS	ODI PERU	BANDERAS Y TROFEOS	odi@odi.com	EDGAR BENAVENTE	428-1188
VARIOS	PAPELLERA EL PACIFICO	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	el pacifico@el pacifico.com	EDWIN TORRES / WACILEA	37777662
VARIOS	PALETS Y HOJAS	FLORERIA	palets@palets.com	SRA. RUNDER	98818888
VARIOS	PLASTICOS BOLSA S&C	FABRICANTE DE BOLSAS	plasticos@plasticos.com	ENRIQUE AGUILAR	88812067
VARIOS	POLYEMBAQS INDUSTRIALES	FABRICANTES DE BOLSAS	polyembaqs@polyembaqs.com	CARMEN PARIONA	94552882
VARIOS	RAUL ESTIMOS (FOTOS Y VIDEOS)	FOTOS Y VIDEOS	raul@raul.com	RAUL	981-67848
VARIOS	RESINAS Y QUÍMICOS SAC	FABRICANTE DE COCA	resinas@resinas.com	SRA. CARMEN	888-07226
VARIOS	REVISTAS ESPECIALIZADAS PERUANA	REVISTAS	revistas@revistas.com	JORGE CASADITTI	88977700
VARIOS	RNF INVERSIONES SRL	VENTA DE PALETAS	rnf@rnf.com	RICARDO NORIEGA P	98141370078
VARIOS	ROLO FILMS SAC	BANERES	rolo@rolo.com	LILIANA	843881711
VARIOS	SAGSA S.A.C	IMPRESION	sagsa@sagsa.com	Jury Teleser Gonzalez	425-3264
VARIOS	SCOTCH CORPORATION	PAPELLERA	scotch@scotch.com	ILUSTAVO AMPILLAGA	413-0900 (6923)
VARIOS	SEKORASA	IMPRESION	sekorasa@sekorasa.com	LUCY VILLALOBOS	878-7476
VARIOS	SERIKOMA	FLEXOGRAFIA CON IMPRESION	serikoma@serikoma.com	IVANA ROSALES	719-7730 4217614 3201083
VARIOS	SERVICIOS GRAFICOS QUISAR SRL	IMPRESION	quisar@quisar.com	ROSMERY	328-0128 328-2072
VARIOS	SOCIEDAD PERUANA DE RELUMINOS	ASOCIACION	relumino@relumino.com	SRA. DIANA GALVAN BARRACCO	880-287888
VARIOS	SOLGAS (CASHIERO DICHÓN LUQUE)	DISTRIBUIDORA	solgas@solgas.com	RAQUEL IARA	3861713
VARIOS	SUPERMERCADOS PERUANOS PLAZA	VALES	super@super.com	BIOVANA FERRERES	618-0000 Direcion 618-8123
VARIOS	TAI HENDI S.A.	LIBRERIA	tai@tai.com	Jacqueline Velasquez	98888888
VARIOS	TAI LOY S.A.	LIBRERIA	tai@tai.com	JORGE CAHALAN	625 5736 / 625 5737 ANEXO 2493
VARIOS	TECNOFORMAS	IMPRESION	tecnoformas@tecnoformas.com	EDGAR TORRES	349 2930
VARIOS	TRAIN PRODUCCION RINUTRAPO INT	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	train@train.com	NORMA DONDA R	98877882 886332
VARIOS	TRANSIGRA (XEROX)	HARDWARD + SOFTWARE	transigra@transigra.com	CESAR OSPINA	213-6730 ANEXO 218
VARIOS	TROFEOS & CRISTALES DEL PERU S.A	MEDALLAS Y TROFEOS	trofeos@trofeos.com	IRONARDO CASTRO	570-7560
VARIOS	TROFEOS CASTRO	MEDALLAS Y TROFEOS	trofeos@trofeos.com	Diana Toao	421 8928 / 717 8299
VARIOS	INVERSIONES VIBRO S.A.C	MEDALLAS Y TROFEOS	vibro@vibro.com	Pilar Pacheco	428-0516
VARIOS	SOLUCIONES IMPERIALES E.I.R.L.	MEDALLAS Y TROFEOS	soluciones@soluciones.com	Pablo Maman Banda	765 5830
VARIOS	A-2 PREMIUM E.I.R.L.	MEDALLAS Y TROFEOS	a2@premium.com	ALVARADO ARZOLA	485 6795 ANEXO 117
VARIOS	ALMACENES LAURITA S.A.C	MAYORISTA	laurita@laurita.com	Jacqueline Guispe	384 2888
VARIOS	MAAYORA	MAYORISTA	maayora@maayora.com	Luis Rosari	98652773
VARIOS	TORRES LUANA BRIMM	ACCESORIO DEPORTIVO	torres@torres.com	Bryan Torres Luana	98716758
VARIOS	MERILLER S.A.	ACCESORIO DEPORTIVO	meriller@meriller.com	Janina Pash	827-2881 / 827-2881
VARIOS	EL IMPERIO DE LOS JUEGOS S.A.C	ACCESORIO DEPORTIVO	imperio@imperio.com	VARIAS PERSONAS CONTESTAN	471 1408 / 472 4303
VARIOS	G.S INTEGRAR	SERVICIOS Y ARTICULOS GENER	gs@gs.com	CRISTINA ROGUE	3578847
VARIOS	SAGSA SAC	SERVICIOS Y ARTICULOS GENER	sagsa@sagsa.com	KAREN TRUJILLO	5886137
VARIOS	LOGOCORP E.I.R.L.	MERCHANDISING	logocorp@logocorp.com	ADRIANA NUÑEZ	719-8280
VARIOS	INKOVAGRAF PERU S.A.	MERCHANDISING	inkovagraf@inkovagraf.com	JULIET MONTORA	220-9893

VARIOS	PERU OFFSET DIGITAL S.A.	IMPRESION	latin.offset@peruoffset.pe	KARIN GODDY	332-1008 Anexo 213
VARIOS	PULL SERVICES	MERCHANDISING	daniel.arsa@pu-services.com	DANIEL ARSA	2751214
VARIOS	ICM CABAÑILLAS COMERCIALES	PRODUCCION	icm.cabaniillas@hotmail.com	JOSE LUIS CABAÑILLAS	8985889
VARIOS	R&G SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	PRODUCCION	rsoperadoral@r-g.com - pedroscahillama@r-g.com	KARLA COVA	3688468
VARIOS	CABAÑILLAS MARCAVILACA JOSE LUIS	PRODUCCION	luis.cabaniillas@hotmail.com	JOSE CABAÑILLAS - EDITH IRRIBARRIN	8985889
VARIOS	R & G SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	PRODUCCION	rsoperadoral@r-g.com - pedroscahillama@r-g.com	KARLA COVA	3688468
VARIOS	TRAINISA COMERCIAL SAC	PRODUCCION	trainsa@trainisa.com.pe - administracion@trainisa.com	UDAN TURCO GUEVARA	430-2117
VARIOS	13 B 7 PERU S.R.L.	MERCHANDISING	informa137@peru13.com	KATIA SUAREZ	
VARIOS	MADISCO EIRL	PRODUCCION	madisco_eirl@madisco.com	WILLIAM MEDINA	3631633
VARIOS	TAHJARI PAPIRO SAC	PRODUCCION	tahari@papiro.com	Jose Joel Araya Y.	8229544 / 528-1075
VARIOS	VILCAPUMA CHULLUNCUY DORIS ROSA	MERCHANDISING	vilcapuma@gmail.com	VILCAPUMA CHULLUNCUY DORIS ROSA	4233315 999858031
VARIOS	AMERICAN OFFSET	MERCHANDISING	scuerep@americanoffset.com.pe	PATRICIA BOCANEGRA	4395678
VARIOS	CONTIPAPER SA SAC	FORMATOS, IMPRESIONES	ventas@contipaper.com - estad@contipaper.com	MALLY PAZ	8713362
VARIOS	SEIFEL SAFETY E.I.R.L.	PRODUCCION	ventas@seifel.com	JOSE RODRIG	
VARIOS	BOSSY PACKING SAC	PRODUCCION	ventas@bossypacking.com - ventas@bossypacking.com	TUMIRA SANTOS	371-0412 / 371-0304 Anexo 1012
VARIOS	TALOY	UTILES OFICINA	ventas_taloy@taloy.com.pe	JORGE CAHIANA	8259728
VARIOS	SALMAFLAST	SEGURIDAD	salma@salmaflast.com	PATRICIA CALLE	
VARIOS	AQUALIGHT	AGUA	aqualight@peru.aqualight.com	DIANABEL BRAVO	8240487
VARIOS	HURESA S.A.	INDUSTRIA DE CINTA Y ETIQUETA	ventas@huresa.com - info@huresa.com	Rocio Carrasco	207-0563 Anexo 132
VARIOS	COMERCIALIZADORA BOLSAS & PLASTICOS CANCHA S.A.C.	BOLSAS PLASTICAS	ventas@cancha.com	ROSA MARIA	325-5233
VARIOS	NEODETER DEL PERU	DETERGENTE	neodeter@neodeter.com	MARGARITA FLORES	372 8568 / 372 1877 Anexo 28
VARIOS	ALCANTARAS MEDIC SAC	PRODUCTOS FARMACUTICOS Y	alcantaras@alcantaras.com	899-9285	
VARIOS	PAPERNA EL PACIFICO	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	ventas@paperna.com	EDWIN TORRES / BRACERA	87573662
VARIOS	PERU OFFSET EDITORES	IMPRESION	ventas@peruoffset.com.pe	BRICE PAITAN ROSAS	991595309
VARIOS	SEGRACSA	IMPRESION	ventas@segrasca.com.pe	LUCY VILLALOBOS	578-7474
VARIOS	IMPRESA BOWAL	IMPRESION	ventas@bowal.com.pe - bowal@bowal.com.pe	Reynaldo Román	834-0454
VARIOS	SAGSA S.A.E	IMPRESION	ventas@sagsa.com.pe	Luis Sebastian Gonzalez	428-2364
VARIOS	DE LA TORRE BRAVO MIRNA L.	IMPRESION	mirna@la-torre.com	MIRNA DE LA TORRE	6986072 99-4886233
VARIOS	ETICOM 500	FLEXOGRAFIA CON IMPRESION	ventas@eticom500.net	ARMANDO DAVILA	4765183
VARIOS	SEVICOM	FLEXOGRAFIA CON IMPRESION	ventas@sevicom.com	JUANA ROSALES	739-7780 427814 4765183
VARIOS	ADHESIVOS PERUANA LA ETIQUETA	FLEXOGRAFIA CON IMPRESION	ventas@peruana.com.pe	GONZALO TOLEDO	991287193
VARIOS	CONTIPAPER	IMPRESION	ventas@contipaper.com	RODOLFO HERAS	333-0055 Anexo 202
VARIOS	DE LA TORRE BRAVO MIRNA L.	IMPRESION	mirna@la-torre.com	MIRNA DE LA TORRE	99-4899233
VARIOS	INDUSTRIAL GRAFICA RAMIREZ	IMPRESION	ventas@igra.com	JOSE RAMIREZ	719-4170
VARIOS	EMPRESA MARCO SAC	FABRICANTE DE COCA SINTEtica	emarcosac@gmail.com - educora@yaboo.pe	JOSE CORDOVA	981320567
VARIOS	ADHERCOL / COCA PARA ETIQUETAS	FABRICANTE DE COCA SINTEtica	adhercol@unifabricsa.net.pe / adhercol@yaboo.com.pe	SILVIA CARDENAS	889-0885
VARIOS	BOLINAS Y QUIMICOS SAC	FABRICANTE DE COCA SINTEtica	bolinas@yaboo.com.pe	SRA. CARMEN	8365072
VARIOS	TRANSUBRA (BRONX)	HARDWARE Y SOFTWARE	ventas@transubra.com	CESAR CHIPINA	315-6730 Anexo 218
VARIOS	ESQUIVEL CONSULTORES (ESCORSA)	TINTAS Y CINTAS PARA COMPUTADORA	ventas@escor.com	ALEXANDRA ASTURRIZAGA	262-3820 / 205-1400 Anexo 104
VARIOS	TAI LOY S.A.	LIBRERIA	ventas_taloy@taloy.com.pe	Liliana	426 3726 / 426 5723
VARIOS	TAI HENG S.A.	LIBRERIA	ventas@taiheng.com.pe - taiheng@taiheng.com.pe	LUIS SORIANO / ANA CHUNTE	362-8300 - 155
VARIOS	DIEMER PERU	LIBRERIA	ventas@diemer.com.pe	EVELYN DUTRAS	940 479 425
VARIOS	OFICENTRO	LIBRERIA	ventas@oficentro.com.pe	WILBER JIMENEZ	7117900 ANEXO 7911
VARIOS	DISTRIBUIDORA CONTINENTAL	LIBRERIA	ventas@continental.com	JORGE SANCIA	7199888 / Anexo 319
VARIOS	WEISER TEXTILES	CONFECCIONES	ventas@weiser.com	KENNY GOMEZ / KENNY VILLAFUERTE	425-4355/995096877
VARIOS	INDUSTRIAL GORI / CLAUDIO DANIEL FUMACHALLA	CONFECCIONES	industrial_gori_sac@hotmail.com	CAROLINA COA	828-8128
VARIOS	PLASTICOS BOLSITOS SRL	FABRICANTE DE BOLSAS	enrique@bolsitas.pe - inform@bolsitas.pe	ENRIQUE AGUILAR	999117087
VARIOS	CORPORACION BOLSIPOL S.A.C.	FABRICANTES DE BOLSAS	bolsipol@bolsipol.com	JORGE FUELLES	526-0669
VARIOS	POLIMPAQUES INDUSTRIALES	FABRICANTES DE BOLSAS	polimpacquesindustriales@gmail.com	CARVEN PARLORA	34552882
VARIOS	SUPERMERCADOS PERUANS(PLAZA VEI)	MALETS	cielo@supermercados.com.pe	GIOVANA PAREDES	618-8000 - Directo 818-8123
VARIOS	OCHI PERU	BANDEROLAS Y TROPESOS	ventas@ochi.com	EDGAR BENAVENTE	425-1188
VARIOS	CORPORACION FABIAN SOLGAS / CASIMIRO OCHOA LUQUE	DISTRIBUIDORA	corporacionfabian_sac@hotmail.com	Vanessa	4265888 98722296
VARIOS	ATE	DISTRIBUIDORA	ventas@ate.com	RAGUEL JARA	3561757
VARIOS	CORPORACION ARLCOSO EIRL	BRILLOS	ventas@arlcoso.com	MARIEL	993001508 4366924 993501507
VARIOS	DON BELTRARIO LA MOLINA	ALMUERZOS	ventas@donbeltrario.com	RP DE RESTAURANT SAC(SANPE)	340518948
VARIOS	INVERSIONES DEL PARQUE SAC	ALMUERZOS	ventas@inversionesdelparque.com	DALLAS PARRILLADAS-ERIKKA	2265423 2265427
VARIOS	BOLU FILMS SAC	BANNERS	ventas@bolufilms.com	LILIANA	984886715
VARIOS	LUIS MARDINI FLORES(LA FLORISTERIA)	FLORERIA	ventas@lafloresta.com	LUIS MARDINI	272-7352 272-1919
VARIOS	SERVICIOS GRAFICOS QUITAR SRL	IMPRESION	ventas@quitar.com.pe	ROSBERY	326-0128 326-1072
VARIOS	IMPRESIONES FULL COLOR - BANNER	IMPRESION DE BANNERS	freddy.varasca@hotmail.com	FREDDY VARASCA	98138936
VARIOS	IMP INVERSIONES EIRL	VENTA DE PALETAS	ventas@imp-inversiones.com	RICARDO MORAÑA P.	988-07229
VARIOS	BAÑERERA LOS ROBLES EIRL	VENTA DE PALETAS	ventas@losrobles.com	Miguel Medrano M.	5217433
VARIOS	INVERSIONES TEXTILES 2BN SAC	TEXTILES	ventas@textiles2bn.com	Rosa Gomez Najano	947-280039
VARIOS	PÉTALOS Y HOJAS	FLORERIA	ventas@petalos.com	SRA. BUJADER	993018098
VARIOS	LOGISTICA HARID	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	ventas@logistica.com	GUILLEMO	943498827
VARIOS	MAGLIMP SAC	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	ventas@maglimp.com	ACUÑA	987949271
VARIOS	HOTELERIA COSTA DEL PACIFICO SA - WINDHOTEL	HOSPEDAJE	ventas@windhotel.com	Victoria Pamela Vidal-Swissôtel - Lima	998308706
VARIOS	SOCIEDAD PERUANA DE REUMATOLOGIA	ASOCIACION	ventas@peruana.com	SRA. DIANA GALVAN BADARACCO	990-297688
VARIOS	HOTEL REAL ICA	HOTEL	reservas@hotelrealica.com.pe	ROSA VASQUEZ	988081882
VARIOS	ECKER PERU SA (INIA FARMAS)	FARMACIA	ventas@ecker.com	MARIA ANGELICA SAENZ	8198008 985790419
VARIOS	MITSUBI AUTOMOTRIZ S.A. (CAPACITACION)	CAPACITACIONES	ventas@mitsubimotor.com	Ivan Carlos Bravo Cruzado	190 13579441
VARIOS	DECRACIONES WASHI EIRL	CORTINAS	ventas@wash.com	WASHINGTON	470-8264
VARIOS	EL MUNDO DE LAS MALETAS	MALETAS	ventas@elmundodelasmaletas.com	ANA	232-0890 / 232-5011
VARIOS	HOTEL CARILDO DE AREQUIPA	HOSPEDAJE	ventas@hotelcarildo.com	DANIELA CANO	953806064
VARIOS	C & C COMPUTER SERVICE SAC	SOFTWARE	ventas@ccs.com	CESAR AUGUSTO DONAYRE	987913118
VARIOS	REVISTAS ESPECIALIZADAS PERUANS	REVISTAS	ventas@revistas.com	JORGE CANDIOTTI	989977309
VARIOS	CINE PLANET	CINE	ventas@cineplanet.com	JESSICA MIRANO	993551750
VARIOS	TIPSAI GRAFICA	IMPRESION	ventas@tipesai.com	SR. CARMEN	447-2548
VARIOS	RAUL CISNEROS (FOTOS Y VIDEOS)	FOTOS Y VIDEOS	ventas@raulcisneros.com	RAFA	9932-07943
VARIOS	DULCES DE YNDIRA-CHOCOLATES Y MAS	BREAKS	ventas@dulces.com	Marie Yndira Fuentes Gonzalez	940212632
VARIOS	HOTEL JAVIER PRADO INN	HOSPEDAJE	ventas@hoteljavierprado.com	OSWALDO MATHIAS	988828842
VARIOS	CAMO TOURS EIRL	EMPRESA DE TRANSPORTE	ventas@camo.com	Srita Katy Carmelo /Sr. Wilfredo Carmelo	428-6986
VARIOS	CORPORACION IDEAS & ESTILO SAC	MERCHANDISING & PUBLICIDAD	ventas@ideas.com	ELETANY LAZARO	7188279
VARIOS	ALIANZA GRAFICA SAC	IMPRESION Y MERCHANDISING	ventas@alianza.com	SUSAN ROMA HOSPIRA	7198777
VARIOS	NIMAPA MERCH PRINT	MERCHANDISING	ventas@nimapa.com	KAROL CHANCO	7746503
VARIOS	ADVANCE PUBLICITY SAC	MERCHANDISING	ventas@advance.com	Carlo Gino Taver Costa	2686880
VARIOS	GONZALES BERMUDEZ MAGAOLIA	IMPRESION, BANNERS	ventas@magalia.com	MARTIN EDUARDO SOLIS SIERRA	4251178

FLUJOGRAMA GENERACIÓN ÓRDEN DE COMPRA

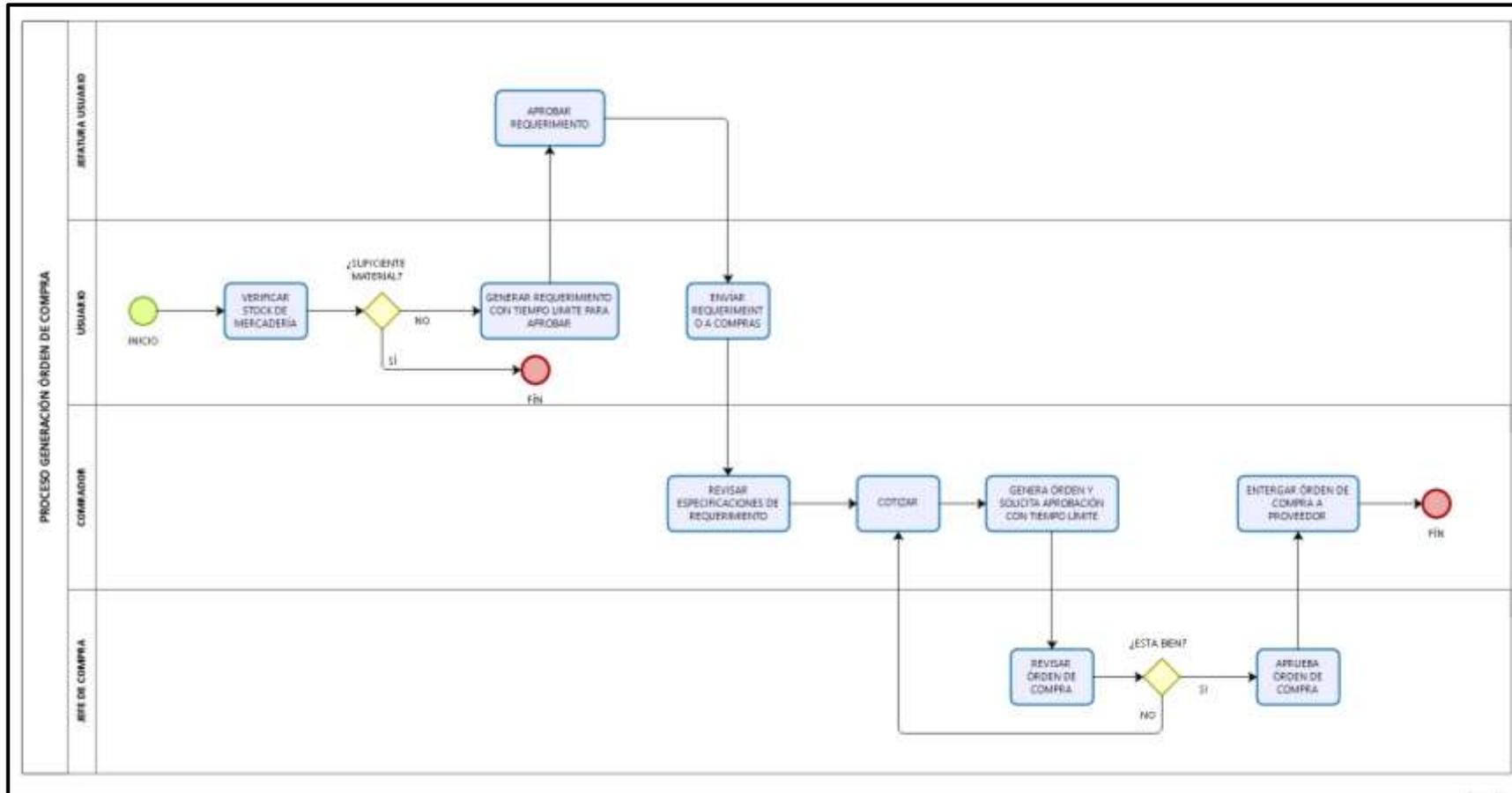


DIAGRAMA ASME CON ERP ACTUAL

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD													
EMPRESA FARMACÉUTICA													
PROCESO : GENERACIÓN DE ÓRDEN DE COMPRA													
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor			
					○	□	→	▷	▽	VA	CONTROL	SVA	
1	Verifica si cuenta con suministro para su proceso	ÁREA USUARIA	40			X						X	X
2	Llamar y solicitar requerimiento a su jefatura	ÁREA USUARIA	45	45	X								X
3	Generar requerimiento en el sistema	ÁREA USUARIA	45	45	X						X		
4	Esperar que jefatura apruebe el requerimiento	ÁREA USUARIA	120					X			X		
5	Entregar requerimiento a compras	COMPRAS	20	20	X		X				X		
6	Cotizar materiales requeridos	COMPRAS	300					X					X
7	Negociar con proveedor, armar cuadro comparativo y cargar archivos en el sistema	COMPRAS	30	30	X						X		
8	Verificar si cuenta con presupuesto y generar orden de compra	COMPRAS	30	30	X	X						X	
9	Esperar que jefatura de compras apruebe el orden de compra en el sistema	COMPRAS	180					X					X
10	Entregar orden de compra a usuario	COMPRAS	10						X		X		
TOTAL			880	170	6	2	1	3	1				
HORAS			14.667	2.833									
DIAS			0.61111	0.1181	PRODUCTIVIDAD					-19%			

DIAGRAMA ASME CON ERP NUEVO

PROYECTO DE PRODUCTIVIDAD													
EMPRESA FARMACÉUTICA													
PROCESO : GENERACIÓN DE ÓRDEN DE COMPRA													
Paso	ACTIVIDAD	ÁREA	Tiempo Minutos	Tiempo Minutos Efectivo	Tipo de actividad					Tipo de valor			
					○	□	→	▷	▽	VA	CONTROL	SVA	
1	Sistema detecta alerta de necesidad de material	ÁREA USUARIA	5			X						X	X
2	Llamar y solicitar requerimiento a su jefatura	ÁREA USUARIA	30	30	X								X
3	Generar requerimiento en el sistema con presupuesto y tiempo límite para aprobación de 10 minutos	ÁREA USUARIA	40	40	X						X		
4	Envío requerimiento con presupuesto y aprobación	COMPRAS	20	20	X		X				X		
5	Cotizar materiales requeridos	COMPRAS	300					X					X
6	Armar cuadro comparativo, generar orden de compra con tiempo límite para aprobación y envío automático al usuario	COMPRAS	60	60	X				X		X		
TOTAL			455	150	4	1	1	1	1				
HORAS			7.58333	2.5									
DIAS			0.31597	0.1042	PRODUCTIVIDAD					33%			

ERP CON OPCIÓN DE TIEMPO PARA APROBAR REQUERIMIENTO

Ingreso de requerimiento

Número: 0000143653 Usuario: DAVILA Nro Pedido: 21232490A
Fecha: 28/11/2020 C. Costo: 101010500

Código	Descripción	Cant.	Observ.
EMV03960	CAJA DE EMBALAJE (46 x 26 x 34 C/LOGO)	0.8800	
EMV03961	SEPARADOR DE EMBALAJE (45.5 x 25.5 cm)	1.3400	

Observaciones: REQUISICION CREADA AUTOMATICAMENTE Prioridad: URGENTE

TIEMPO APROBACIÓN

Mostrar código equivalente

Nuevo Guardar Imprimir Generar O/C Salir Adjunto

ERP CON OPCIÓN DE TIEMPO PARA APROBAR ÓRDEN DE COMPRA

Orden de compra

Número: 0220004447 Fecha: 29/10/2020 Nombre / Razón Social del Proveedor: IMPERLAC S.A.C. Lista de Precios

Moneda: DOLARES AMERICANOS Condi. Pago: LETRA A 60 DIAS Tipo Doc.: FACTURA

Código	Descripción	Cant.	Precio	Descuento	Total
HAC00256	LACTOSA ANHIDRA PARA COMPRESION DIR	1000.0000	8.15000	0.00	8150.00

ADJUNTAR COA / HOJA SEGURIDAD

Subtotal: 8150.00 % Dcto.: 0.00 I.S.C.: 0.00 I.G.V.: 1467.00 Total: 9617.00

TIEMPO APROBACIÓN

Actualizar Reimprimir

Código de Producto Código Equivalente

LISILVA 27/10/2020 06:40:43 PM frm_ocom

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD						
Estimado colaborador:						
El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la productividad. Su aporte es valioso, en tal sentido de poder brindar soluciones a la problemática.						
INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención los ítems que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y marque con una "X" solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.						
	Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)	
Nro.	Ítems	Valoración				
	SUB CATEGORÍA 1 / GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	1	2	3	4	5
1	¿El tiempo de aprobación de la orden de compra es rápida?	1	2	3	4	5
2	¿Se determina claramente la cantidad comprar?	1	2	3	4	5
3	¿Se cumple adecuadamente el proceso de compra como indica el manual?	1	2	3	4	5
4	¿La orden de compra tiene la cantidad mínima de cotización solicitada?	1	2	3	4	5
5	¿La orden de compra es entregada al proveedor con toda las indicaciones?	1	2	3	4	5
6	¿Tiene problemas con el sistema para generar órdenes de compra?	1	2	3	4	5
7	¿Todo los requerimientos tienen presupuesto asignado?	1	2	3	4	5
8	¿Los requerimientos generados tienen aprobación de su jefatura?	1	2	3	4	5
9	¿Los usuarios siempre generan su requerimiento antes de la fecha de corte?	1	2	3	4	5
10	¿Todo requerimiento es atendido en el mes que solicita?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA 2 / GESTIÓN DE PROVEEDORES						
11	¿El lead time de cada producto es el apropiado?	1	2	3	4	5

12	¿El proveedor cumple las especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado?	1	2	3	4	5
13	¿Los proveedores llegan dentro del horario establecido?	1	2	3	4	5
14	¿El proveedor seleccionado cumple con requisitos de homologación?	1	2	3	4	5
15	¿Los proveedores cumplen con la fecha entrega?	1	2	3	4	5
16	¿El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato?	1	2	3	4	5
17	¿La licencia de funcionamiento es un documento importante que todo proveedor debe de tener?	1	2	3	4	5
18	¿Es importante evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	1	2	3	4	5
19	¿Es importante evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	1	2	3	4	5
20	¿Es importante evaluar el sistema de gestión ambiental de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA 3 / GESTIÓN DE ALMACÉN						
21	¿Considera que el horario de recepción a proveedores es el idóneo?	1	2	3	4	5
22	¿La fecha de cierre para la recepción de proveedores es el adecuado?	1	2	3	4	5
23	¿Hay suficiente personal para la recepción de proveedores en el almacén?	1	2	3	4	5
24	¿Existe suficiente material para recibir a los proveedores?	1	2	3	4	5
25	¿La información de la mercadería recepcionada es subida al sistema inmediato?	1	2	3	4	5
26	¿El producto recepcionado es el indicado?	1	2	3	4	5
27	¿La mercadería que ingresa a almacén, siempre va con todos los documentos solicitados?	1	2	3	4	5
28	¿La mercadería entregada siempre están en buenas condiciones?	1	2	3	4	5
29	¿El producto entregado por el proveedor cumple con la calidad solicitada?	1	2	3	4	5
Muchas gracias						

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista		
Datos:		
Cargo o puesto en que se desempeña:		
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)	
Fecha		
Lugar de la entrevista		
Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	¿Cómo considera el proceso de generación de órdenes de compras establecido por la empresa?
2		¿Cuáles son los principales factores para que un requerimiento no pueda ser generada su orden de compra?
3	GESTIÓN DE PROVEEDORES	¿Según usted que aspecto considera para la selección de un proveedor?
4		¿Cuáles son los requisitos indispensables para que un proveedor sea homologado?
5	GESTIÓN DE ALMACÉN	¿Considera que la recepción de mercadería en el almacén es el apropiado, porque?
6		¿Cuáles son los principales motivos por el cual se rechaza la mercadería en el almacén?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativo



Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir: La Productividad

Nro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones			
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.							
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.
Sub categoría 1: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO																					
Indicador 1: Órdenes de Compra																					
1.	¿El tiempo de aprobación de la orden de compra es rápida?				4					4						4					4
2.	¿Se determina claramente la cantidad a comprar?				4					4						4					4
3.	¿Se cumple adecuadamente el proceso de compra como indica el manual?				4					4						4					4
4.	¿La orden de compra tiene la cantidad mínima de cotización solicitada?				4					4						4					4
5.	¿La orden de compra es entregada al proveedor con todas las indicaciones?				4					4						4					4
6.	¿Tiene problemas con el sistema para generar órdenes de compra?				4					4						4					4
Indicador 2: Requerimientos																					
7.	¿Todo los requerimientos tienen presupuesto asignado?				4					4						4					4
8.	¿Los requerimientos generados tienen aprobación de su jefatura?				4					4						4					4
9.	¿Los usuarios siempre generan su requerimiento antes de la fecha de corte?				4					4						4					4
10.	¿Todo requerimiento es atendido en el mes que solicita?				4					4						4					4
Sub categoría 2: GESTIÓN DE PROVEEDORES																					
Indicador 3: Selección de proveedores																					
11.	¿El ítem ítem de cada producto es el apropiado?				4					4						4					4
12.	¿El proveedor cumple las especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado?				4					4						4					4
13.	¿Los proveedores llegan dentro del horario establecido?				4					4						4					4
14.	¿El proveedor seleccionado cumple con requisitos de homologación?				4					4						4					4
15.	¿Los proveedores cumplen con la fecha entrega?				4					4						4					4
16.	El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato				4					4						4					4
Indicador 4: Homologación de proveedores																					
17.	¿La licencia de funcionamiento es un documento importante que todo proveedor debe de tener?				4					4						4					4
18.	¿Es importante evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?				4					4						4					4
19.	¿Es importante evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?				4					4						4					4
20.	¿Es importante evaluar el sistema de gestión ambiental de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?				4					4						4					4
Sub categoría 3: GESTIÓN DE ALMACEN																					
Indicador 5: Recepción de mercadería																					
21.	¿Considera que el horario de recepción a proveedores es el óptimo?				4					4						4					4
22.	¿La fecha de cierre para la recepción de proveedores es el adecuado?				4					4						4					4
23.	¿Hay suficiente personal para la recepción de proveedores en el almacén?				4					4						4					4
24.	¿Existe suficiente material para recepcionar a los proveedores?				4					4						4					4
25.	¿La información de la mercadería recepcionada se subida al sistema inmediato?				4					4						4					4
Indicador 6: Rechazo de mercadería																					
26.	¿El producto recepcionado es el indicado?				4					4						4					4
27.	¿La mercadería que ingresa a almacén, siempre va con todo los documentos solicitados?				4					4						4					4
28.	¿La mercadería entregada siempre están en buenas condiciones?				4					4						4					4
29.	¿El producto entregado por el proveedor cumple con la calidad solicitada?				4					4						4					4

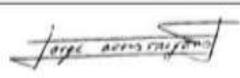
Validado por:

Apellidos	ORTIZ VARGAS	
Nombres	NICOLÁS FEDEBERTO	
Profesión	INGENIERO QUÍMICO	
Máximo grado obtenido	MAESTRO	
Especialidad	Procesos Industriales	
Años de experiencia	30	
Cargo que desempeña actualmente	Docente Tiempo Completo	DNI: 07924520
Fecha	27.10.2020	Sello y firma: CIP:37633

Ficha de validez del cuestionario para medir: La Productividad

Nro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones			
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría.				Importancia y solidez del ítem.							
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.
Sub categoría 1: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO																					
Indicador 1: Órdenes de Compra																					
1.	¿El tiempo de aprobación de la orden de compra es rápida?				4					4					4					4	
2.	¿Se determina claramente la cantidad comprar?				4					4					4					4	
3.	¿Se cumple adecuadamente el proceso de compra como indica el manual?				4					4					4					4	
4.	¿La orden de compra tiene la cantidad mínima de cotización solicitada?				4					4					4					4	
5.	¿La orden de compra es entregada al proveedor con todas las indicaciones?				4					4					4					4	
6.	¿Tiene problemas con el sistema para generar órdenes de compra?				4					4					4					4	
Indicador 2: Requerimientos																					
7.	¿Todo los requerimientos tienen presupuesto asignado?				4					4					4					4	
8.	¿Los requerimientos generados tienen aprobación de su jefatura?				4					4					4					4	
9.	¿Los usuarios siempre generan su requerimiento antes de la fecha de corte?				4					4					4					4	
10.	¿Todo requerimiento es atendido en el mes que solicita?				4					4					4					4	
Sub categoría 2: GESTIÓN DE PROVEEDORES																					
Indicador 3: Selección de proveedores																					
11.	¿El lead time de cada producto es el apropiado?				4					4					4					4	
12.	¿El proveedor cumple las especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado?				4					4					4					4	
13.	¿Los proveedores llegan dentro del horario establecido?				4					4					4					4	
14.	¿El proveedor seleccionado cumple con requisitos de homologación?				4					4					4					4	
15.	¿Los proveedores cumplen con la fecha entrega?				4					4					4					4	
16.	El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato				4					4					4					4	
Indicador 4: Homologación de proveedores																					
17.	¿La licencia de funcionamiento es un documento importante que todo proveedor debe de tener?				4					4					4					4	
18.	¿Es importante evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?				4					4					4					4	
19.	¿Es importante evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?				4					4					4					4	
20.	¿Es importante evaluar el sistema de gestión ambiental de cada proveedor antes de tener lazos comerciales?				4					4					4					4	
Sub categoría 3: GESTIÓN DE ALMACÉN																					
Indicador 5: Recepción de mercadería																					
21.	¿Considera que el horario de recepción a proveedores es el idóneo?				4					4					4					4	
22.	¿La fecha de cierre para la recepción de proveedores es el adecuado?				4					4					4					4	
23.	¿Hay suficiente personal para la recepción de proveedores en el almacén?				4					4					4					4	
24.	¿Existe suficiente material para recibir a los proveedores?				4					4					4					4	
25.	¿La información de la mercadería recepcionada es subida al sistema inmediato?				4					4					4					4	
Indicador 6: Rechazo de mercadería																					
26.	¿El producto recepcionado es el indicado?				4					4					4					4	
27.	¿La mercadería que ingresa a almacén, siempre va con todos los documentos solicitados?				4					4					4					4	
28.	¿La mercadería entregada siempre están en buenas condiciones?				4					4					4					4	
29.	¿El producto entregado por el proveedor cumple con la calidad solicitada?				4					4					4					4	

Validado por:

Apellidos	CACERES TRIGOSO	
Nombres	JORGE ERNESTO	
Profesión	INGENIERO INDUSTRIAL	
Máximo grado obtenido	MAESTRO	
Especialidad	DOCENCIA UNIVERSITARIA	
Años de experiencia	25 AÑOS	
Cargo que desempeña actualmente	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO EN LA UNIVERSIDAD WIENER	DNI: 07305972 Sello y firma: 
Fecha	05 DE NOVIEMBRE DEL 2020	

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Anexo 06 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica Lima 2028.
Nombre de la propuesta: Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad

Yo, Jorge Ernesto Cáceres Triguero identificado con DNI Nro 7305972 Especialista en Ingeniería Industrial Actualmente laboro en la Universidad Privada Norbert Wiener Ubicado en Av. Petit Thouars 2021, Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los entoncios de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. El instrumento tiene la validez necesaria para ser aplicado.

2.

3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	
1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	3	5	5	5	1	1	3	2	1	4	5	5	5	5	
2	3	4	4	3	5	1	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	2	4	3	4	4	
3	2	3	2	4	4	3	2	4	1	1	1	4	2	2	2	2	5	5	5	4	4	2	3	2	2	4	2	4	4	
4	4	5	4	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	
5	1	3	1	4	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	4	2	1	1	4	4	2	1	4	3	1	2	3	
6	3	4	1	4	5	1	1	4	2	1	3	3	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	5	4	3	3	
7	2	3	2	2	5	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	1	5	5	5	1	1	3	2	2	3	4	3	4	4	
8	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	5	5	
9	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	
10	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	5	2	5	3	1	5	5	5	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	
11	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
12	3	3	4	5	5	1	1	4	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	1	1	2	2	2	4	5	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	4	
15	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	5	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	
16	3	4	2	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	
17	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	
20	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	
21	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	4	2	
24	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	1	1	2	4	3	4	4	
25	3	3	3	4	5	4	1	5	1	1	1	3	1	2	1	2	5	5	5	5	1	1	2	3	2	4	3	3	4	
26	4	2	2	3	4	2	1	1	2	1	3	4	2	3	2	2	5	4	4	3	3	2	3	1	3	1	3	4	4	
27	4	4	2	4	4	2	2	4	2	1	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	
28	2	3	2	3	4	3	2	5	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	
29	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	
30	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera el proceso de generación de órdenes de compras establecido por la empresa?	El proceso de generación de órdenes de compra ha cambiado por la pandemia que hemos tenido en nuestro país. Ahora el tiempo de aprobación es muy corta porque la aprobación se realiza de manera virtual, antes se tenía que sustentar de manera física los productos que se estaban solicitando comprar. El envío de la orden de compra al proveedor también se ha acortado, ya que antes se tenía que escanear todos los documentos y ahora el sistema te arroja la OC una vez aprobada, lo que hace que la carga operativa baje.
2	¿Cuáles son los principales factores para que un requerimiento no pueda ser generada su orden de compra?	Los principales factores para que un requerimiento no sea generado son: la falta de presupuesto y aprobación para dicho requerimiento, asimismo la falta de especificaciones técnicas y ahora último con la implementación de la homologación compliance que busca generar ordenes de compras a proveedores homologados.
3	¿Según usted que aspecto considera para la selección de un proveedor?	Los aspectos que se considera para elegir a un proveedor, es un conjunto de varios aspectos, ya que tanto el precio, como la calidad y el tiempo de entrega son muy importantes. Si uno escoge a un proveedor en base al precio más bajo y no considera la calidad del producto, lo que puede traerle como consecuencia el aumento del lead time de atención al cliente interno porque puede ser que el producto salga rechazado.
4	¿Cuáles son los requisitos indispensables para que un proveedor sea homologado?	Los requisitos indeseables para que un proveedor sea homologado tiene que presentar lo siguiente documentos: organigrama de la empresa, licencia de funcionamiento, certificado de saneamiento ambiental, flujograma de atención de quejas, evidencia de capacitación a sus personales, política de seguridad ocupacional al personal y por último y el más importante tener un certificado de calidad ISO 9001 con la versión actualizada.
5	¿Considera que la recepción de mercadería en el almacén es el apropiado, porque?	Hoy en día en el almacén, no puede atender a los proveedores, ya que no se tiene los suficientes recursos para la atención; por lo que considero a este proceso como una crisis que se tiene hoy en día.
6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual se rechaza la mercadería en el almacén?	Los principales motivo por las que se rechaza la mercadería en el almacén son los siguiente: La mercadería que se entrega no cuenta con a documentación completa, el mal embalado o aspectos no conformes, otro motivo es que la mercadería no se encuentre programada en el cronograma de entregas y por último el error en la documentación sobre el producto a entregar.
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera el proceso de generación de	Considero que la empresa ha establecido lineamientos que le permiten establecer compras eficientes, en el sentido claro de búsqueda de mejor precio, calidad, forma de pago, rotación de

	órdenes de compras establecido por la empresa?	inventario. Para el proceso de generación de orden de compra se tiene complicaciones en primer lugar el tiempo de aprobación es un poco largo, en otros caso cantidad a comprar no se encuentra bien detallada, asimismo se debe contar con la cotización mínima solicitada.
2	¿Cuáles son los principales factores para que un requerimiento no pueda ser generada su orden de compra?	Para que un requerimiento no pueda ser generar su orden de compra, existe varios factores dentro la cuales están la falta de presupuesto, en otros caso la falta de aprobación por parte de la jefatura , también involucra el exceso de stock que sobrepasa la cobertura y por último que hay usuarios que entregan su requerimiento después de la fecha de corte.
3	¿Según usted que aspecto considera para la selección de un proveedor?	Desde mi punto de vista y experiencia en el rubro, los aspectos a considerar para que un proveedor sea seleccionado son la disponibilidad del producto, el lead time del producto a comprar, la facilidad de pago que brinda el proveedor y si este cumple con los estándares de calidad.
4	¿Cuáles son los requisitos indispensables para que un proveedor sea homologado?	En la empresa se aplica 2 tipos de homologación, la primera es la homologación SGS, donde los requisitos indispensables son el organigrama de la empresa, la licencia de funcionamiento, su política de seguridad y salud ocupacional, programa de mantenimiento a sus máquinas y su certificado de calidad ISO 9001. En cuanto a la homologación compliance es importante que el proveedor tenga su licencia de funcionamiento, que presente su estado financiero y su partida registral.
5	¿Considera que la recepción de mercadería en el almacén es el apropiado, porque?	No, debido a que se genera mucha incomodidad por parte de los proveedores, recurrentemente hay quejas sobre los tiempos de demora para ingresar las unidades de transporte y la falta de criterio cuando hay 2 proveedores en función de tamaño de la entrega. Hoy en día hay poco material para la recepción de mercadería y el tiempo para recepción es corto de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. Asimismo no se da las facilidades para extender el cierre de corte mensual en el almacén.
6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual se rechaza la mercadería en el almacén?	En cuanto a los factores para que la mercadería sea rechazada en el almacén son la documentación incompleta que lleva el proveedor al momento de entregar la mercadería, el producto recepcinado se encuentra con abolladuras, en otro casos la mercadería no es el correcto según lo coordinado.

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera el proceso de generación de órdenes de compras establecido por la empresa?	Podría mejorar, debido a que el sistema es algo deficiente para acelerar el proceso de la generación y aprobación, ya que hay usuarios que requieren la mercadería urgente y por temas de aprobación esta no se pueda dar lo ante posible, otro tema es que no se especifica bien las características y cantidades a comprar. Por ultimo hay pasos que no se cumplen como indica el manual de compras con el fin de evitar demoras que a largo plazo traerá consecuencias a la empresa.
2	¿Cuáles son los principales factores para que un requerimiento no pueda ser generada su orden de compra?	Que el usuario indique el requerimiento al comprador, pero no tenga presupuesto asignado y/o enlace contable, otro factor importante es no tener la aprobación de su jefatura o algunos usuarios no entregan su requerimiento antes de la fecha de corte. Todo lo mencionado retrasa la generación de la orden de compra e involucra a la productividad de la empresa.
3	¿Según usted que aspecto considera para la selección de un proveedor?	Desde mi punto de vista para que el proveedor sea seleccionado y emitido la orden de compra, este debe cumplir los siguientes aspectos entre ello brindar un buen precio competitivo, tener un lead time próximo que satisfaga la necesidad de nuestro usuario interno y que el producto ofrecido cumpla con las características solicitadas por el usuario.
4	¿Cuáles son los requisitos indispensables para que un proveedor sea homologado?	Todo proveedor tiene que pasar por un proceso de homologación antes de tener lazos comerciales y por tal motivo se le evalúa lo siguiente: si este cuenta con licencia d funcionamiento activo, si la ficha ruc indica el servicio o producto que brinda , asimismo se evalúa sus sistema de calidad para constatar si lo que nos brindará alcanzará las expectativas del usuario y por último el sistema financiero para evitar que tengan ruptura de flujo monetario para la producción de los materiales solicitados.
5	¿Considera que la recepción de mercadería en el almacén es el apropiado, porque?	No, porque el horario para la recepción de mercadería es muy corto y los proveedores tienen otros clientes por atender que se les complica en el trayecto y llegan tarde a la entrega. Además, que existe poco personal y materiales para la recepción de mercadería generando retraso en el proceso. Por último la información no es subida al sistema de inmediato creando confusión y reclamos a los proveedores.
6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual se rechaza la mercadería en el almacén?	Que las características no estén de acuerdo a la orden de compra. Otro motivo es que el proveedor no ingrese dentro del horario de atención establecido. Asimismo, que no cuente con copia de la orden de compra, factura del mes y guía de remisión.

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera el proceso de generación de órdenes de compras establecido por la empresa?	El tiempo de aprobación de una orden de compra, en su mayoría excede de lo tolerable para el cumplimiento de gestión, dado que diferentes aprobadores al momento de revisar lo realizan de manera minuciosa o son parte de una tarea considerado irrelevante en su área. En algunas ocasiones, por urgencia se omite el procedimiento del manual. Asimismo, en la orden de compra, como parte de convenio con el proveedor, siempre se tiene pautas o cláusulas para que puedan brindarnos el servicio óptimo de acuerdo a nuestras condiciones. De manera impredecible puede presentarse inconvenientes con el sistema que se queda paralizada para poder culminar con la emisión de la pre orden, en este caso, realizamos gestiones de solicitud de revisión o actualización del sistema a fin de culminar el proceso.
2	¿Cuáles son los principales factores para que un requerimiento no pueda ser generada su orden de compra?	Para que un requerimiento no sea generado su orden de compra hay diversos factores, dentro de ello contamos que: no contar con presupuesto, dado que esto no permite que al momento de emitirse la Pre Orden de compra pueda enlazarse con éste, los requerimientos no cuentan con la aprobación de jefatura o persona autorizada del área, en cumplimiento de manual de compras, en algunas ocasiones los clientes internos generan su requerimiento del mes actual 1 día antes de cierre.
3	¿Según usted que aspecto considera para la selección de un proveedor?	Para la selección de un proveedor se considera aspectos fundamentales, si este cumple con las especificaciones brindadas en la cotización, además si cumple con el tiempo pactado de la entrega del producto o servicio y la facilidad de pago que brinda por ultimo si el proveedor está aprobado en homologaciones.
4	¿Cuáles son los requisitos indispensables para que un proveedor sea homologado?	Dentro de proceso de homologación establecidos por la empresa, es indispensable la licencia de funcionamiento, ya que sin este documento el proveedor no seguirá en el proceso y se le retira. Seguidamente se evalúa el sistema financiero con esto nos prevemos si a futuro no tendrá inconvenientes financieros para entregar la mercadería y por último se evalúa el sistema de calidad de sus procesos y si cuenta con la ISO 9001.
5	¿Considera que la recepción de mercadería en el almacén es el apropiado, porque?	No, debido a que en el almacén no se cuenta con suficiente personal en caso de abandono o pendientes de cubrimiento de puestos de trabajo operativo, existe una deficiencia de stock material logístico como parihuelas, no se cuenta con equipo logístico en el patio de maniobra para la descarga de grandes volúmenes de compras, por ello se toma tiempos muertos para la llegada de alquiler de dicho equipo.
6	¿Cuáles son los principales motivos por el cual se rechaza la mercadería en el almacén?	La mercadería es rechazada en el almacén por ciertos motivos, entre ellos, los productos no tienen relación con la orden de compra ya sea en la descripción o unidad de medida que pueda afectar el inventario, no cuentan con los documentos solicitados como guía de remisión (que debe de contar con la dirección real de lugar de destino), certificado de calidad, Hojas MSDS (para el caso de materias primas) y cuando no se encuentran transportadas en condiciones óptimas los productos

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

Matriz de respuestas

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera el proceso de generación de órdenes de compra establecido por la empresa?	El proceso de generación de órdenes de compra ha cambiado por la pandemia que hemos tenido en nuestro país. Ahora el tiempo de aprobación es muy corta porque la aprobación se realiza de manera virtual, antes se tenía que sustentar de manera física los productos que se estaban solicitando comprar. El envío de la orden de compra al proveedor también se ha acortado, ya que antes se tenía que escanear todos los documentos y ahora el sistema te arroja la OC una vez aprobada, lo que hace que la carga operativa baje.
2	¿Cuáles son los principales factores para que un requerimiento no pueda ser generado su orden de compra?	Los principales factores para que un requerimiento no sea generado son: la falta de presupuesto y aprobación para dicho requerimiento, asimismo la falta de especificaciones técnicas y ahora último con la implementación de la homologación compliance que busca generar ordenes de compra a proveedores homologados.
3	¿Según usted que aspecto considera para la selección de un proveedor?	Los aspectos que se considera para elegir a un proveedor es un conjunto de varios aspectos, ya que tanto el precio como la calidad y el tiempo de entrega son muy importantes. Si uno escoge a un proveedor en base al precio más bajo y no considera la calidad del producto, lo...

Productividad

Anexo 10: Informe del Asesor



CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 1 de Setiembre de 2020.

Dr. José Luis Herrera Salazar
EAP Ingenierías
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo/a e informarle que luego de revisar el Proyecto de Tesis titulada: "Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020", presentado el egresado Toribio Gonzales Angel.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 90 días para la obtención del Título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como Asesor de la referida Tesis.

Atentamente,

Mtro. Jorge Ernesto Cáceres Trigos
ASESOR
Nro de DNI: 7305972
ORCID: 0000-0001-6597-5114



**INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL
TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016

VERSIÓN: 01
REVISIÓN: 01

FECHA: 13/03/2020

Yo, **Mtro. Jorge Ernesto Cáceres Trigoso**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que la **Tesis** titulada "**Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020**" presentada por el estudiante **Toribio Gonzales Angel**, tiene un índice de similitud de **8%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

.....
Firma

Mtro. Jorge Ernesto Cáceres Trigoso

DNI: 7305972



Huella

Lima, 18 de Diciembre de 2020.

INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de Diciembre de 2020

Dr. José Luis Herrera Salazar
EAP Ingenierías
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

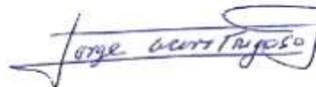
De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como Asesor de la Tesis titulada: “Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020” desarrollada por el egresado Toribio Gonzales Angel, para la obtención del Título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el plan de investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Triangular la información
- Diseñar la propuesta
- Redactar el informe final

Atentamente,



Mtro. Jorge Ernesto Cáceres Trigoso
ASESOR
Nro de DNI: 7305972
ORCID: 0000-0001-6597-5114

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Angel Toribio Gonzales estudiante de la escuela académica profesional de Ingeniería y Negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Mejora en la gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020" para la obtención del Título Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He 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. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
 Firma
 Angel Toribio Gonzales
 DNI: 76123571

Lima, 21 de Diciembre de 2020.



Huella

Anexo 11: Matrices de trabajo

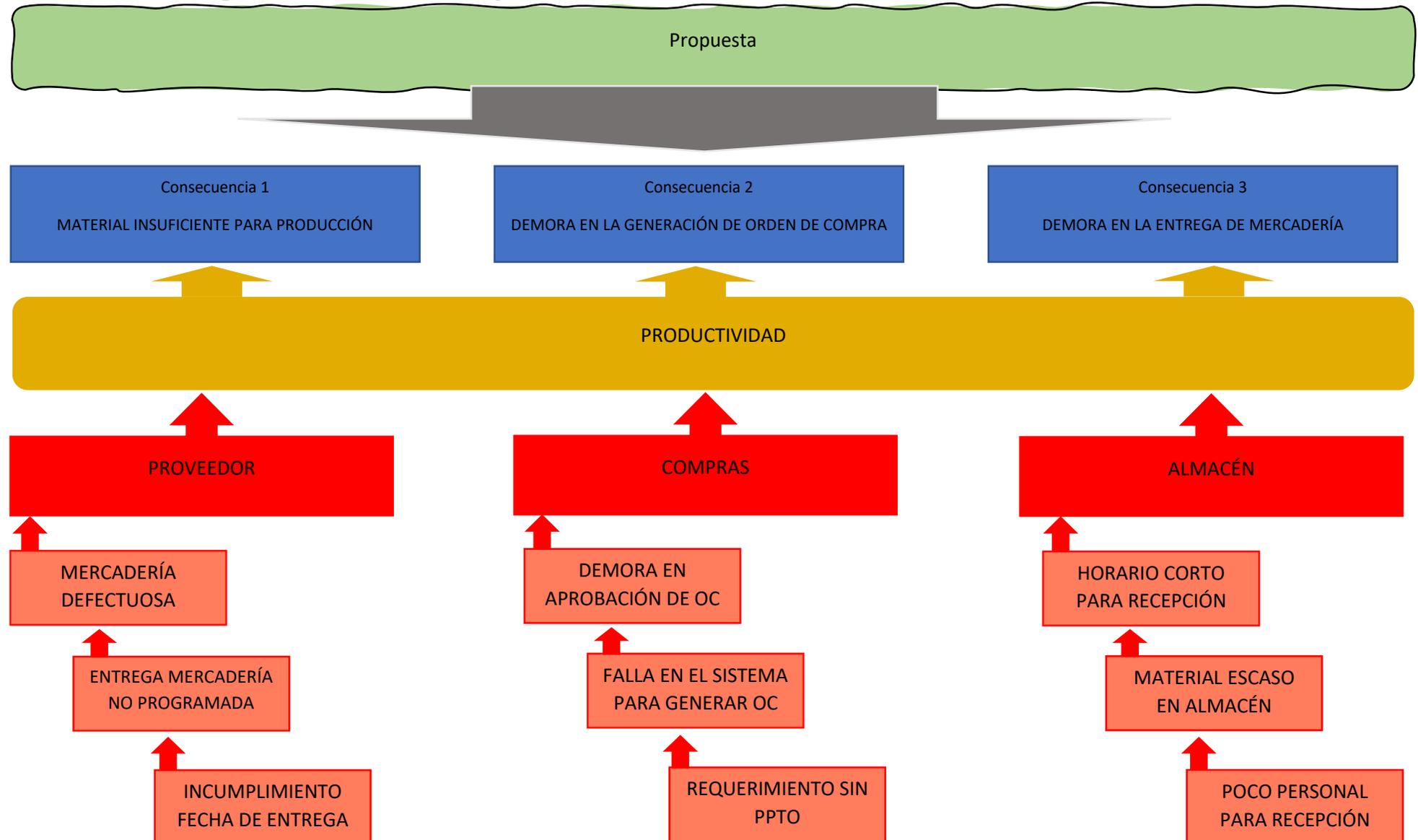
Matriz 11.1 Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Productividad, ahorro, medicamento	Palabras claves del informe	Competitividad, productividad	Palabras claves del informe	Sostenibilidad, competitividad, productividad
Título del informe	EL VALOR DEL MEDICAMENTOS DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL	Título del informe	INNOVACIÓN Y PROPIEDAD INTELECTUAL: EL CASO DE LAS PATENTES Y EL ACCESO A MEDICAMENTOS	Título del informe	CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SEGMENTO FARMA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO
En España, la industria farmacéutica se encuentra en el segundo lugar de los sectores que mayor productividad que tienen en ese país. Por tal motivo la productividad laboral en la industria farmacéutica es muy elevada ya que el 75% del total de la industria a nivel mundial representa un valor monetario de 750.000 billones de euros, las industrias farmacéuticas presentan una buena productividad laboral debido a que tienen bien estructurado e implementados una buena gestión de compras, donde no existe rupturas de abastecimiento u otros que podrían perjudicar la productividad de dicha industria. (Hidalgo, 2018)		Un estudio realizado en México en agosto del 2019 con el apoyo de CEPAL indica que la innovación tecnología en las industrias farmacéuticas es importante para poder tener una buena productividad laboral dentro de ella, es por ello que la propuesta de CEPAL para tener un aumento en la productividad laboral y tener una buena competitividad se tiene que realizar un cambio estructuras progresivo donde se vean involucrado la obtención de nuevos conocimientos y la adquisición de nuevas tecnologías. Dentro de los factores que involucran a la baja productividad en estas industrias se puede apreciar no tiene planteada una buena gestión de compras. (Martínez & Francesco, 2019)		Dentro de las industrias dedicadas a la producción fármacos cabe recalcar que, para poder tener una productividad laboral estable en el tiempo, lo primordial es saber invertir en el personal a través de capacitación permanente y otorgando las facilidades de todas las herramientas de trabajo necesario para su desenvolvimiento óptimo dentro de la empresa. Asimismo, es importante hacer seguimiento a todo el personal utilizando métodos como las encuestas para poder saber las posibles causas que puedan perjudicar su productividad dentro de la empresa. (Pacheco, y otros, 2019)	
Evidencia del registro en Ms word	Hidalgo, A. (2018). <i>El valor del medicamento desde una perspectiva social</i> . Madrid: Weber	Martínez, J. & Francesco, T. (2019). <i>Innovación y propiedad intelectual: El caso de las patentes y el caso a medicamentos</i> . México: CEPAL		Pacheco, G., Nieto, R., Puche, K., Arza, N., García, S., Hoyos, C. & Batista, Y. (2019). <i>Caracterización de las empresas del segmento farma del departamento del Atlántico</i> . Colombia: CAMARA COMERCIO DE BARRANQUILLA	

Matriz 11.2 Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Farmacéutica, productividad	Palabras claves del informe	Productividad, covid-19	Palabras claves del informe	Productividad, industria
Título del informe	INDUSTRIA FARMACEUTICA	Título del informe	INFOME IPE: IMPACTO DEL COVID-19 EN LA ECONOMIA PERUANA	Título del informe	EVOLUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD PERUANA MANTIENE UNA TENDENCIA NEGATIVA
<p>Unos de los variables importantes para tener una buena productividad dentro de la empresa son la calidad de educación junto con las inversiones en capacidades que posee el personal y por otro lado también las formaciones especializadas. Y según el estudio realizado por el Ministerio de la Producción se observa que aquellas empresas que invirtieron en capacitación a sus personales tuvieron una productividad de 82% a comparación a aquellas que no invirtieron. Durante los últimos 7 años la industria farmacéutica tuvo una declinación en volumen del (-22-9%) y por tal motivo también disminuyó la productividad de los trabajadores. (García, y otros, 2015)</p>		<p>Con la llegada del Covid-19 la productividad de todas las empresas ha disminuido, pero caso contrario fue con las industrias farmacéuticas, ya que el incremento de la productividad en este rubro subió a 100%, es por eso que estas industrias tuvieron que planear una buena gestión de compras, dado que se abastezcan de materiales y materias primas traídas del extranjero. (MEF, 2018)</p>		<p>En un informe presentado por la IPE, detalla que la productividad en las industrias en los países de América Latina tuvo una caída del (-5.5%) en los últimos 10 años, esto es debido a la evaluación de las tecnologías y las comunicaciones, pero en la industria en el Perú pasó lo contrario y tuvo un crecimiento del (10%) en la productividad a comparación de los demás países. (Peñaranda, 2019)</p>	
Evidencia del registro en Ms word	García, J., Álvarez, L., Huamán, P., O'Diana, M., Coronado, Y., Céspedes, M., Maturana, P. & Lamas, H. (2015) <i>Industria Farmaceutica: Estudio de investigación sectorial</i> .Lima: MP	MEF (2018). <i>Informe IPE: Impacto del COVID-9 en la economía peruana</i> . Lima: MEF		Peñaranda, C. (2019). <i>Evolución de la productividad peruana mantiene una tendencia negativa</i> . Lima: CAMARA DE COMERCIO (6-9)	

Matriz 11.3 Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 11.4 Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema
PROVEEDOR	Mercadería Defectuosa	Provocada a medida que el proveedor ya tiene un arte antiguo trabajado, pero no se dio cuenta que es una nueva versión a lo anterior, incurriendo alargar el tiempo de producción.	En el lugar de estudio se puede observar una baja productividad debido a que no tienen una buena gestión de compras, y esto se divide en 3 principales causas, en primer lugar abarca los proveedores donde ellos son la principal fuentes en abastecer los suministros y materia prima, y se observa que entregan mercadería defectuosa provocando demora con la entrega de la mercadería, en otros casos los proveedores entregan mercaderías no programadas en fechas distintas y para terminar con los causas provocadas por el proveedor, existen incumplimiento de fecha de entrega de las mercaderías programadas, todo esto influye directamente con la productividad de la empresa. Asimismo se puede observar que existen causas por parte del área de compras que afectan también a la productividad de la empresa, la primera es la demora en la aprobación de las OC, generando demora con la producción de los suministros por parte del proveedor, en otros casos existe falla en los sistemas donde se cuelga y no funciona esto hace que retrase la productividad del personal en el área y por último los usuarios realizan sus requerimientos sin presupuesto generando pérdida de horas-hombre en el área. Por último podemos observar que existe problemas en el área de almacén que también influye en la productividad de la empresa, ya que solo hay un horario corto para la recepción de mercadería a los proveedores, en ocasiones los proveedores llegan pasado la hora por temas del tráfico y la mercadería se rechaza y se reprograma, también una causa muy primordial es el escaso material (pallets) en el almacén para recepcionar proveedores que traen mercadería con gran volumen, por último que existe poco personal para la recepción de mercadería y esto genera retraso con los proveedores y en lo peor de los casos el retiro del proveedor llevándose la mercadería programada. Todo causas pertenecientes a una gestión de compras provocan que la empresa tenga una baja productividad.
	Entrega Mercadería no Programada	Se genera a medida que el proveedor produce los materiales en volumen, este fabrica los materiales con características semejante y adelanta la entrega un pedido que no estaba programado para la fecha a cambio de un pedido que se solicita con urgencia.	
	Incumplimiento fecha de entrega	Esto sucede cuando el proveedor no realiza la entrega de la mercadería en la fecha indicada, debido a que tuvo problemas en su máquina de producción o su personal no cumplió con total del pedido.	
COMPRAS	Demora en Aprobación de OC	Esto sucede debido a que hay varias personas que aprueban las OC de acuerdo al monto de la pre OC generada en sistema	
	Falla en sistema para generar OC	Se presenta cuando se quiere generar OC y los precios unitarios salen con cero, en otros casos se deriva a otras jefaturas para la aprobación de la OC, generando demora y confusión para aprobar la OC.	
	Requerimiento sin PPTO	Los requerimientos entregados a compras no cuentan con presupuesto asignado al momento de generar la OC en el sistema, todo esto genera pérdida de tiempo horas hombre en el área	
ALMACÉN	Horario corto para recepción de proveedores	El horario de recepción para los proveedores es corto provocando que el proveedor reprograma la entrega	
	Material escaso en almacén	Paletas son escaso para poder recepcionar mercadería de gran volumen	
	Poco personal para recepción	Solo hay 4 personas para recepción de mercadería en el almacén y esto genera demora con la recepción y en otros casos el proveedor se retira de la cola de atención.	

Matriz 11.5 Antecedentes

Datos del antecedente internacional 1:			
Título	Diseño de propuesta para la compra del proceso de compras de materiales de construcción de la empresa Incelaire S.A., ciudad de Guayaquil	Metodología	Descriptiva
Autor	Arguello Fernández, Kristel Lilieth & Morales Vistin , Luis Carlos	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Ecuador		
Año	2017	Tipo	
Objetivo	La investigación tuvo como objetivo general el diseño de una propuesta con la finalidad de mejorar el proceso de la gestión de compras de materiales de construcción	Diseño	
Resultados	Del 100% de los colaboradores entrevistados, la mayoría (75%) indica que tiene problema en los procesos, debido a que se puede evidenciar problemas en el área de compras por varios factores, seguidamente la mayoría (90%) de los entrevistados indican que una mejora en dentro del proceso de compras ayudaría a incrementar la productividad en la empresa.	Método	
		Población	8
		Muestra	8
Conclusiones	Ante ellos se concluye que los procesos que se lleva dentro del proceso de compras son informales, debido a que el manual de compras se encuentra sin actualización y a la vez no poseen políticas claras, por otro lado, con la ayuda de las matrices Ishikawa y DAFO se pudo identificar las principal causas y problemas que presente el proceso de compras dentro de la empresa.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Excel
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador, Arguello & Morales (2017) en su trabajo de investigación orientada a la propuesta para el proceso de compras, en la ciudad de Guayaquil, sostuvo que la gestión de compras permite incrementar la productividad de la empresa, desde la perspectiva de una cultura organizacional. Por tal motivo se utilizó como técnica las entrevistas a los colaboradores obteniendo como resultados que el 75% de los entrevistados tiene problemas dentro del proceso de compras y los 25% no tienen problema. Ante ello se concluye que los procesos que se lleva dentro del proceso de compras son informales, debido a que el manual de compras se encuentra sin actualización y a la vez no poseen políticas claras, por otro lado, con la ayuda de las matrices Ishikawa y DAFO se pudo identificar las principal causas y problemas que presente el proceso de compras dentro de la empresa.		
Referencia	Arguello, K. y Morales, L. (2017). <i>Diseño de propuesta para la compra del proceso de compras de materiales de construcción de la empresa Incelaire S.A., ciudad de Guayaquil</i> . (Tesis de pregrado) Universidad de Guayaquil, Ecuador.		

Datos del antecedente internacional 2:			
Título	Propuesta de mejoramiento en el área de compras de la empresa de construcción, reingeniería, producción (C.R.P). S.A.S.	Metodología	Descriptiva
Autor	Alzate Mosquera, Jose Luis	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Colombia	Tipo	
Año	2017		
Objetivo	El presente estudio tuvo como objetivo general proponer la mejora en el área de compras de la empresa para reducir los riesgos administrativos y operativos, orientadas al diseño de un proceso de compras para reducir los tiempos de entrega de suministros a la organización y a la vez implementar un plan de mejorar para reducir las ineficiencias en todo el proceso de compras.	Diseño	
Resultados	Del 100% de los entrevistados, el 86% afirmaron que la demora en la adquisición de los materiales en la empresa se basa en la calidad del producto, seguido del 7% indica que el factor es el precio por lo que se demora la adquisición y finalmente el 7% restante por la garantía del producto, Por otro lado el 93% de los entrevistados indican que la empresa no cuenta con un proceso de compras bien establecidas, evidenciando que dentro de la empresa la productividad es baja.	Método	Inductivo
		Población	60
		Muestra	29
Conclusiones	Se concluye que se llegó a identificar los principales factores que ocasiona la demora en la adquisición de los materiales para la empresa, está relacionado en el proceso de compras, asimismo con la implementación de la mejora en el área de compras se podrá trabajar de manera eficiente en el área ya que conocerán todos los procesos del área.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Tabulación manual de tablas
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Colombia, Alzate (2017) en su trabajo de investigación, teniendo como objetivo proponer un mejora en el área de compras y así reducir los riesgos administrativos y operativos de la empresa, utilizó un enfoque cuantitativo y con la técnica de la entrevista a los colaboradores de la empresa de estudio, obteniendo como resultado reducción del 70% del tiempo en el proceso de compra de materiales, finalmente concluyendo este trabajo se lograron a identificar los principales factores que hacen que el tiempo de adquisición de materiales para la empresa sea bastante, asimismo con la implementación de la mejora en el área de compras se podrá tener un trabajo más eficiente		
Referencia	Alzate, J. (2017). <i>Propuesta de mejoramiento en el área de compras de la empresa de construcción, reingeniería, producción (C.R.P). S.A.S.</i> (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Occidente, Colombia.		

Datos del antecedente internacional 3:			
Título	Sistema de Gestión de Calidad y su rol en la producción, propuesta de un modelo de Gestión de la calidad para la empresa Maxtape para incrementar su productividad	Metodología	Descriptiva
Autor	Navarro Gonzáles, Ingrid Alexandra	Enfoque	Cuantitativo y Cualitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los roles que tienen los sistemas de gestión de la calidad en la producción y proponer un modelo para incrementar la productividad en la empresa Maxtape, desde un punto de vista organizacional.	Diseño	
Resultados	De las encuestas realizadas a la muestra establecida se puede obtener que el 80% de los encuestados indican que se encuentran satisfecho con los productos que reciben por parte de la empresa, mientras los 20% restante están disconforme. Asimismo un 80% de los encuestados indican que la reputación de la empresa es positiva y los 20% restantes opinan lo contrario.	Método	
		Población	702
		Muestra	203
Conclusiones	Ante ello se concluye que el un sistema de gestión de calidad en su rol de la producción hace que incremente la productividad en la empresa, a la vez el modelo de gestión PDCA ayuda a optimizar la eficiencia de los productos donde cumpla y satisfaga las necesidades de los clientes.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Excel
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador, Navarro (2018) en su investigación de propuesta de un modelo de gestión de calidad en la empresa Maxtape, sostuvo que una gestión de calidad ayuda a incrementar la productividad, por tal motivo utilizó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), obteniendo los siguientes resultados donde el 80% de los encuestados indican que se encuentran conforme con lo que brinda la empresa, mientras el 20% opina lo contrario. Asimismo recomienda la implementación con la finalidad de obtener cambio dentro del entorno, también utilizar encuestas retroalimentarías para saber cuáles son las necesidades los usuarios y algo muy importante es brindar capacitación permanente al personal para que este pueda incrementar su productividad dentro de la empresa.		
Referencia	Navarro, I. (2018). <i>Sistema de Gestión de Calidad y su rol en la producción, propuesta de un modelo de Gestión de la calidad para la empresa Maxtape para incrementar su productividad</i> . (Tesis de postgrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.		

Datos del antecedente internacional 4:			
Título	Aumentar la Productividad basada en la Gestión de Procesos en el área de Compras de Servicios Andinos S.A.	Metodología	Cascada
Autor	Luza Cortés, Macarena Alejandra	Enfoque	Cuantitativo - Cualitativo
Lugar:	Chile		
Año	2017	Tipo	
Objetivo	El objetivo de esta investigación fue mejorar la productividad del área de compras de la empresa Servicios Andinos S.A. disminuyendo los tiempos en la generación de órdenes de compra de catálogo y contrato.	Diseño	
Resultados	Como resultados obtenidos después de la implementación fueron la disminución de los tiempos en la generación de orden de compra de 4 días a solo 1 día ,a la vez se optimizó los procesos en el área de compras y disminuyó el proceso de aprobación obteniendo un aumento en la productividad en 20% a comparación de lo anterior.	Método	Cascada
		Población	
		Muestra	
Conclusiones	Ante ello se concluye , después del análisis realizado en todo el área de compras, existían actividades que no se realizaban de manera correcta y se automatizó el proceso de generar orden de compras , además la automatización del sistema ayudando con una disminución en el tiempo de proceso.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Chile, Luza (2017) en su proyecto de investigación enfocado en el aumento de la productividad en el área de compras de la empresa Servicios Andinos S.A., para ello utilizó una metodología de cascada que se centra en 3 fases: análisis, diseño y por ultimo pruebas, donde se recopilan datos cualitativos y cuantitativos. Como resultados obtenidos después de la implementación fueron la disminución de los tiempos en la generación de orden de compra de 4 días a solo 1 día, a la vez se optimizó los procesos en el área de compras y disminuyó el proceso de aprobación obteniendo un aumento en la productividad en 20% a comparación de lo anterior. Ante ello se concluye , después del análisis realizado en todo el área de compras, existían actividades que no se realizaban de manera correcta y se automatizó el proceso de generar orden de compras , además la automatización del sistema ayudando con una disminución en el tiempo de proceso.		
Referencia	Luza, M. (2017). <i>Aumentar la Productividad basada en la Gestión de Procesos en el área de Compras de Servicios Andinos S.A.</i> (Tesis de pregrado) Universidad Andres Bello, Chile.		

Datos del antecedente internacional 5:			
Título	Mejora de la Productividad, en la sección de Prensado de pastillas, mediante el estudio de Métodos y medición del trabajo, de la fábrica de frenos automotrices Egar S.A.	Metodología	
Autor	Guaraca Guaraca, Segundo Gualberto	Enfoque	
Lugar:	Ecuador	Tipo	
Año	2015		
Objetivo	La presente de esta investigación fue incrementar la productividad en la sección de prensado de pastillas, en la fábrica de frenos automotrices Egar S.A. con una menor inversión, manteniendo la misma infraestructura, a través de la optimización de los medios de producción.	Diseño	
Resultados	Después de la aplicación de las técnicas correspondientes, se pudo observar una mejora en la productividad de 25%, por ende, se deduce que la productividad del área de prensado de pastillas incrementó de 108 a 136 pastillas por hora. Asimismo el nuevo método maximiza el trabajo del equipo de un 49% a 69%.	Método	Aplicada
		Población	40 observaciones
		Muestra	20 observaciones
Conclusiones	Del trabajo de investigación se concluye que la productividad de área incrementó en un 25%, además se identificaron dichas actividades que limitan la productividad dentro del proceso de prensado de las pastillas, por último con el incremento de la productividad en un 25% hizo que la capacidad de producción de juegos de pastilla incremente en 3248 juegos por mes, cubriendo el requerimiento suficiente de 2500 juegos por mes solicitados por el área de mercadeo de la empresa Egar S.A.	Técnicas	Observación
		Instrumentos	Ficha de datos
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador, Guaraca (2015) en su trabajo de investigación indica que, el estudio de métodos y medición de tiempos en el área de prensados de pastillas de frenos hace que la productividad incremente y a la vez se obtenga una mejora forma de trabajo del equipo. Después de la aplicación de las técnicas correspondientes, se pudo observar una mejora en la productividad de 25%, por ende, se deduce que la productividad del área de prensado de pastillas incrementó de 108 a 136 pastillas por hora. Asimismo se concluye con el incremento de la productividad en un 25% hizo que la capacidad de producción de juegos de pastilla incremente en 3248 juegos por mes, cubriendo el requerimiento suficiente de 2500 juegos por mes solicitados por el área de mercadeo de la empresa Egar S.A.		
Referencia	Guaraca, S. (2015). <i>Mejora de la Productividad, en la sección de Prensado de pastillas, mediante el estudio de Métodos y medición del trabajo, de la fábrica de frenos automotrices Egar S.A.</i> (Tesis de pregrado) Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.		

Datos del antecedente nacional 1:			
Título	Aplicación de la gestión de compras para la mejora de la productividad de la Pastelería Piero´s en el distrito de Puente Piedra en el año 2017	Metodología	Descriptiva
Autor	Araujo Avila, Vaney Ludi	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Perú		
Año	2017	Tipo	
Objetivo	Establecer como la aplicación de la gestión de compras mejora la productividad de la Pastelería Piero´s en el Distrito de Puente Piedra en el año 2017	Diseño	Cuasi - experimental
Resultados	Después de aplicar la mejora a la gestión de compras los resultados obtenidos fueron los siguientes: la productividad incremento de 73% a 89%, la eficiencia incremento de 81% a 94% y por último la eficacia incremento de 80% a 92%, considerándose cifras positivas que demuestran la factibilidad de la metodología	Método	Aplicada
		Población	8 semanas de producción
		Muestra	8 semanas de producción
Conclusiones	Ante ello, se concluyó que la aplicación de la gestión de compras aumento la productividad en un total de 21.5%, ya que la eficiencia mejoró en 15.5%, y la eficacia aumento en 15%, con estos resultados positivos se aprobó las hipótesis planteadas por el autor.	Técnicas	Observación y recolección de datos
		Instrumentos	Fichas de observación
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Araujo (2017) en su trabajo de investigación de mejora de la productividad en una pastelería, sostuvo que gestión compras en una empresa puede mejorar su eficacia y eficiencia, Por ende se utilizó un enfoque cualitativo, cuyo resultado se observó que la productividad en la empresa aumentara de 73% a 89% , seguido de la eficiencia con un aumento de 81% al 94% y por último el incremento de la eficacia de 80% al 92% .Por otro lado, se concluyó aplicando una gestión de compras para incrementar la productividad de la empresa. Finalmente, el estudio recomienda mantener una buena comunicación con los proveedores, darle un adecuado seguimiento a la entrega de mercadería, incentivar con charlas o capacitaciones al personal de la empresa, tener un registro de proveedores y controlar la gestión de compras con auditorias de seguimiento, todo esto con la finalidad de mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa		
Referencia	Araujo, V. (2017). <i>Aplicación de la gestión de compras para la mejora de la productividad de la Pastelería Piero's en el distrito de Puente Piedra en el año 2017</i> . (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú.		

Datos del antecedente nacional 2:			
Título	Implementación de Mejora en la Gestión Compras para incrementar la Productividad en un concesionario de alimentos	Metodología	
Autor	Espino Acevedo, Edward Jesús	Enfoque	Cuantitativo y aplicativo
Lugar:	Lima		
Año	2016	Tipo	Aplicativo
Objetivo	Propuso la elaboración de la implementación de mejora en la gestión compras orientada a incrementar la productividad en un pequeña empresa de concesionario de alimento, que permita disminuir los costos y los tiempos de procesos.	Diseño	Transversal y no experimental
Resultados	Después de la aplicación de la mejora en la gestión de compras en la empresa de estudio, se pudo observar una disminución en costo de producción con un ahorro de S/11,652.47 equivalente al 26.42% y a la vez una disminución en el tiempo de proceso de 1884 equivalente a 55.74% del total.	Método	No experimental
		Población	12
		Muestra	12
Conclusiones	El estudio realizado concluye que fue factible diagnostica los problemas que afrontan este tipo de empresas y en su mayoría con una deficiente gestión de compras, por lo cual se implementó la mejora en la gestión de compras y con esto se pudo obtener un ahorro en el costo de producción del 26.42% y también una disminución en el tiempo de proceso del 55.74% del tiempo total.	Técnicas	Cuestionario
		Instrumentos	Encuesta
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Espino (2016) en su investigación sobre la Mejora de la Gestión de compras dentro de una concesionaria, indica que una mejora en la gestión de compras reduce los costos y tiempos en una organización, por tal motivo se realizó con dos enfoques cualitativo y aplicativo, cuyos resultados se observa que se tuvo un ahorro en los costos de producción del 26.42% y además una reducción de tiempo de proceso de 55.74%. Se concluye que se identificaron los posibles problemas que hace que la empresa tenga una baja productividad. Finalmente se recomienda que se debe realizar controles permanentes para comparar los costos mensuales de producción y a la vez para tener una reducción de tiempo en la gestión de compras se debe inspeccionar cada cierto tiempo y realizar un D.A.P, para calcular los tiempos de procesos.		
Referencia	Espino, E. (2016). <i>Implementación de Mejora en la Gestión Compras para incrementar la Productividad en un concesionario de alimentos</i> . (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.		

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	Propuesta de mejora en la Gestión de compra para aumentar la Productividad de la empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A. - 2018	Metodología	Descriptiva
Autor	Vigil Alarcón, Catherine Lisbet	Enfoque	
Lugar:	Perú		
Año	2019	Tipo	Descriptiva - propositiva
Objetivo	El presente trabajo tiene como objetivo proponer una mejorar en la Gestión de compras para aumentar la productividad de la empresa Agroindustria Pomalca S.A.A., que permita aumentar el ritmo de trabajo de los colaboradores.	Diseño	Cuantitativa - no experimental
Resultados	Según las encuestas proporcionados a los colaboradores, el 50% indican que la empresa de tiene una productividad baja , por otro lado el 30% indican que a productividad es regular y el 20% no indican nada, esto es a que la empresa no realiza capacitaciones constantes a sus colaborares para mejorar su productividad de trabajo.	Método	
		Población	20
		Muestra	20
Conclusiones	El trabajo de investigación tiene como conclusión que se pudo proponer una mejoría enfocada a la Gestión de compras en la empresa Agroindustrias Pomalca S.A.A. Por otro lado, el diseño de un flujograma hace que mejore el sistema de gestión de la empresa, pudiendo tener un mejor control de los programas orientados a los colaboradores cada cierto tiempo, ya que son primordial para incrementar la productividad del colaborador.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Escala Likert
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú , Vigil (2019) en su investigación de una Propuesta de mejora dentro de la Gestión de compras , indica que el diseño de un flujograma en la gestión de compras puede servir de guía para todas las actividades que se le tiene que brindar a los colaboradores en un cierto tiempo, es por eso que se recolecto los datos mediante encuestas brindadas a los colaboradores y a la vez se recomienda que actualizar el formato de sus requerimientos y adquirir un nuevo software que le permita tener mayor trazabilidad de todas las actividades realizadas en la empresa.		
Referencia	Vigil, C. (2019). <i>Propuesta de mejora en la Gestión de compra para aumentar la Productividad de la empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A. - 2018.</i> (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán, Perú.		

Datos del antecedente nacional 4:			
Título	Propuesta de un modelo logístico para mejorar la Gestión de Compras de una compañía minera del Sur del Perú	Metodología	Aplicada
Autor	Orellana Ferro, Roberto Carlos & Roncal Solis, Lissett Victoria	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Perú		
Año	2017	Tipo	Aplicada
Objetivo	La presente investigación tiene como objetivo mejorar la gestión de compras de una empresa minera con la propuesta de un modelo logístico, para reducir la viabilidad, aumentar el nivel de servicio de los proveedores y mejorar el control de costos dentro del proceso de compras.	Diseño	Experimental
Resultados	Según lo propuesto, se obtuvo los siguientes resultado, la variabilidad en el proceso de compras se redujo un 13%, la homologación a los proveedores aumento un 14% y por último con la implementación de la política de compras se redujo los costos de compras en promedio 18%.	Método	
		Población	1865
		Muestra	1176
Conclusiones	Ante lo investigado se concluye que con la propuesta de un modelo logística se mejora en la gestión logística y por ende la productividad de la empresa, seguido de una disminución de 13% de variabilidad en el proceso de compras gracias a un manual de compras actualizado y estandarizado , asimismo una reducción de 18% en los costos de compas gracias a la implementación de nuevas policitas de compras.	Técnicas	Diagrama Ingeniería
		Instrumentos	Diagrama Ishikawa , Diagrama de flujo, Diagrama Pareto
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Orellana (2017) realizó una investigación de mejora la gestión logística a través de una propuesta de modelo logístico, sostuvo que la gestión logística es el proceso clave para que una empresa tenga una buena productividad, es por eso que el estudio tiene un enfoque cuantitativo, tomando una muestra de 1176 requerimientos del primer semestre del año 2018. Asimismo, se obtuvo resultados favorables para la empresa con la propuesta del modelo logístico, donde la variabilidad en el proceso de compras disminuyó en 13%, la homologación proveedores aumentó en 14% y con la implementación de nuevas políticas se redujo los costos en 18%. Ante ello se concluye que el modelo propuesto contribuye en la mejora de la gestión logística y en el aumento de la productividad de la empresa, por último se recomienda realizar capacitaciones a los personales cada cierto tiempo, también la difusión del manual de compras y mantener un orden dentro del almacén.		
Referencia	Orellana, R. & Roncal, S. (2017). <i>Propuesta de un modelo logístico para mejorar la Gestión de Compras de una compañía minera del Sur del Perú</i> . (Tesis de pregrado) Universidad Ricardo Palma, Perú.		

Datos del antecedente nacional 5:			
Título	Aplicación de la gestión logística para incrementar la productividad en la planta procesadora de productos cárnicos de la empresa San Fernando S.A., Chorrillos, 2017	Metodología	Cuasi - experimental
Autor	Concha Suarez, Rufo	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Perú	Tipo	Aplicada
Año	2017		
Objetivo	La presente investigación tuvo como objetivo determinar como la aplicación de la gestión logística incrementará la productividad en la planta procesadora de productos cárnicos de la empresa San Fernando S.A., Chorrillos, 2017	Diseño	Cuasi - experimental
Resultados	Se puede observar que antes de la aplicación de la gestión logística la productividad de la empresa era de 59.3129%, posterior a la aplicación la productividad fue de 79.65%, habiendo un incremento del 20.34%. Asimismo, la eficiencia incrementó de 73.15% a 89.20% y por último la eficacia tuvo un incremento de 80.92% a 89.11%.	Método	
		Población	Pedidos 24 semanas
		Muestra	Pedidos 24 semanas
Conclusiones	Ante ellos se concluye que la aplicación de la gestión logística dentro de la empresa San Fernando, incrementa la productividad en su planta procesadora de carnes. Por tal motivo el incremento de la productividad fue de 20.34%, la eficiencia incrementó a 89.20% y por último la eficacia incrementó a 89.11%.	Técnicas	Observación Experimental, Análisis documental
		Instrumentos	Fichas de observación y registros
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Concha (2017) en su trabajo de investigación de aplicación de una gestión logística para incrementar la productividad, indica que existe baja productividad en la planta donde se procesa los productos cárnicos, por tal motivo se utilizó un enfoque cuantitativo y una metodología cuasi experimental, donde se podrá observar los resultados pre y post a la investigación, arrojando como resultados que la productividad incremento de 59.3129% a 79.65%, asimismo la eficiencia incremento de 73.15% a 89.20% y por último la eficacia tuvo un incremento de 80.92% a 89.11%. Ante ello se recomienda tener un cronograma de actividades para que el área cumpla las metas establecidas, también mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.		
Referencia	Concha, R. (2017). <i>Aplicación de la gestión logística para incrementar la productividad en la planta procesadora de productos cárnicos de la empresa San Fernando S.A., Chorrillos, 2017</i> (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú.		

Matriz 11.6 Esquema de Teorías

Teorías Administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1.Relaciones Humanas	Elton Mayo	Elton Mayo (citado por Chiavenato 2007), indicó que “El ser humano está motivado por la necesidad de estar junto, de ser reconocido”. (p. 93)	Hoy en día las organizaciones los colaboradores son las piezas claves para que la empresa funcione bien, es por eso que se necesita que los colaboradores se encuentren bien motivados no solo emocionalmente, también económicamente, y a la vez ser integrados para alcanzar todas las metas y una productividad alta.
2.Científica	Frederick Taylor	Frederick Taylor (citado por Chiavenato 2007), señaló que “ La cooperación entre la administración y los empleado es fundamental para poder alcanzar una mayor productividad” (p.205)	Para que las empresas tengas una mayor productividad, es importante la integración entre los colaboradores y la administración, dado que ambas partes caminen con un solo objetivo.
3.Clásica	Henry Fayol	Frederick Taylor (citado por Chiavenato 2007), La teoría de la administración parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, desplazando con rapidez su visión” (p. 70)	La empresa tiene que tener una buena estructura dentro de su organización, para que todas las áreas se involucren con el objetivo de la empresa y a la vez que el personal se encuentre apto para el óptimo desenvolvimiento con los materiales proporcionados. Todo esto conlleva que la empresa tenga una buena productividad.

Matriz 11.7 Sustento teórico

Teoría 01: Teoría de las Relaciones Humanas			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Elton Mayo			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Moreno (2018) manifiesta que: “Las organizaciones están conformadas por una gran estructura de seres humanos, los cuales tienen diferentes tipos de comportamiento, actitudes y creencias que permean su interacción, y, por ende, el logro de unas buenas relaciones interpersonales, necesarias para mantener un buen clima laboral dentro de una organización” (Moreno, 2018, p. 14)	Según Elton Mayo (citado por Chiavenato 2007), quien propuso 7 proposiciones de la práctica eficaz de las relaciones humanas en el trabajo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad de que el administrador utilice generalizaciones interdisciplinarias (psicología, sociología, etcétera) para orientar adecuadamente las decisiones que debe tomar. 2. Importancia de la participación del empleado. 3. Estudio de los roles sociales que el empleado desempeña en la organización. 4. Función de la comunicación, el liderazgo y la motivación. 5. Necesidad de trabajar en equipo. 6. La constatación de que la organización es un sistema social. 7. Desarrollo de la habilidad del administrador en relaciones humanas. 	Según Kurt Lewin (citado por Chiavenato 2007), manifiesta que: <p>“toda necesidad crea un estado de tensión en la persona, una predisposición a la acción. Cuando se encuentra un objeto accesible, éste adquiere valencia positiva, y se activa un vector que dirige el movimiento hacia el objeto. Cuando la tensión es excesiva (por ejemplo, mucha hambre), puede entorpecer la percepción del ambiente y desorientar el comportamiento de la persona; si se presenta una barrera, nace la frustración por no alcanzar el objetivo, aumenta la tensión y se desorienta aún más el comportamiento” (P. 101)</p>
Parafraseo	La problemática que existe hoy en día en las organizaciones, es tener un buen clima laboral, esto no se cumple debido a que existe demasiada carga laboral para el colaborador, generándoles malestar e incomodidad por ende hace que los colaboradores no trabajen al 100% y esto ocasiona que la productividad disminuya.	Elton Mayo (citado en Chiavenato 2007), señaló que el empleado es fundamental para que la empresa tenga una buena productividad, es otra palabra es pieza clave para que la empresa alcance el éxito, es por eso que se le tiene que integrar dentro del equipo y comprometerlo hacia el objetivo, por otro lado es importante que se capacite al personal cada cierto tiempo, para que capte nuevos conocimientos y con eso poder aumentar la productividad.	Kurt Lewin (citado en Chiavenato 2007), indica que para que el personal se desenvuelva de manera correcta dentro de la empresa, es muy importante que le brinden todas las herramientas necesarias para que pueda realizar su trabajo, caso contrario generará incomodidad y frustración hacia el obteniendo como resultado una baja productividad para la empresa.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Moreno, S. (2018). <i>Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego</i> . Revista ces Derecho- (9), 13-33.	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.
Relación de la teoría con el estudio	Esta teoría se aplicará para para poder encontrar la formar en que todos los empleados se integren y formar un clima laboral agradable y con ello poder alcanzar los objetivos de la empresa. Además las constantes capacitaciones y los materiales de trabajo para el personal es fundamental para que se pueda desenvolver en su rol y con ellos aumentar la productividad, caso contrario generará conflictos dentro de la empresa.		
Redacción final	La problemática que existe hoy en día en las organizaciones, es tener un buen clima laboral, esto no se cumple debido a que existe demasiada carga laboral para el colaborador, generándoles malestar e incomodidad por ende hace que los colaborares no trabajen al 100% y esto ocasiona que la productividad disminuya. Asimismo el empleado es fundamental para que la empresa tenga una buena productividad, es otras palabras es pieza clave para que la empresa alcen el éxito, es por eso que se le tiene que integrar dentro del equipo y comprometerlo hacia el objetivo, por otro lado es importante que se capacite al personal cada cierto tiempo, para que capte nuevos conocimientos y con eso poder aumentar la productividad, a la vez para que el personal se desenvuelva de manera correcta dentro de la empresa, es muy importante que le brinden todas las herramientas necesarias para que pueda realzar su trabajo, caso contrario generará incomodad y frustración hacia el obteniendo como resultado una baja productividad para la empresa. Es por eso que esta teoría se aplicará para para poder encontrar la formar en que todos los empleados se integren y formar un clima laboral agradable y con ello poder alcanzar los objetivos de la empresa. Además las constantes capacitaciones y los materiales de trabajo para el personal es fundamental para que se pueda desenvolver en su rol y con ellos aumentar la productividad, caso contrario generará conflictos dentro de la empresa.(Moreno, 2018 ; Chiavenato, 2007)		

Teoría 02: Teoría Científica			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Frederick Taylor			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Medina & Avila (2002), manifiesta que: Existen 4 principio que permiten tener un mayor rendimiento.</p> <p>1.Principio de planeamiento: Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.</p> <p>2.Principio de preparación: Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes; prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado. Además, preparar también las máquinas y equipos de producción, como también la distribución física y lá disposición de las herramientas y materiales.</p> <p>3. Principio de control: Controlar el trabajo para certificar que está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.</p> <p>4. Principio de ejecución: Distribuir diferencialmente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada. (Medina & Avila, 2002, p.3)</p>	<p>Según Frederick Taylor (citado por Chiavenato 2007), quien propuso el principio de la excepción indica que:</p> <p>“Este principio no se basa en el desempeño medio ni en el seguimiento de las cosas normales, sino en la comprobación de las excepciones o las desviaciones de los estándares normales. En otras palabras, todo lo que ocurre dentro de estándares normales no debe ocupar demasiado tiempo del gerente, ya que funciona relativamente bien.” (p.442)</p>	
Parafraseo	<p>Para que las empresas puedan tener una mayor productividad, es primordial tener primero un plan de ejecución, para así evitar retrasos con las improvisaciones, seguido de un personal calificado y apto para los diferentes retos, no obstante se tiene que controlar el trabajo desde un principio para evitar errores en el trayecto y por ultimo asignar las responsabilidades a cada persona, el conjunto de esto hace que la empresa sea competitiva y tenga una mayor productividad.</p>	<p>Frederick Taylor (citado en Chiavenato 2007), señalo que los colaboradores en una empresa no necesitan la constante supervisión de una jefatura o gerencia, para ello es necesario que el personal se encuentre apto psicológicamente y capacitado con todos los conocimientos para poder ejecutar su trabajo, esto hace que se tenga una productividad alta, dado que el colaborador es una persona “Y”, que es capaz de auto controlarse, flexible y libertad para tomar las mejores decisiones ante una incertidumbre.</p>	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Medina, A. & Avila, A. (2002). <i>Evolución de la Teoría Administrativa. Una Visión desde la Psicología Organizacional</i>. Revista Cubana de Psicología - (19), 262-272.</p>	<p>Chiavenato, I. (2007). <i>Administración de Recursos Humanos. México</i>: Mc Graw Hill.</p>	
Relación de la teoría con el estudio	<p>Esta teoría también es fundamental su aplicación, dado que nos permite tener una idea clara de los puntos primordiales para que el empleado realice el trabajo con menor recuso sus actividades, a la vez esta teoría no hace mención de que el colaborador se encuentre apto en todas las condiciones para la realización de sus labores, donde él sea capaz de tomar sus propias decisiones y todo eso con un solo objetivo de generando una buena productividad para la empresa.</p>		
Redacción final	<p>Para que las empresas puedan tener una mayor productividad, es primordial tener primero un plan de ejecución, para así evitar retrasos con las improvisaciones, seguido de un personal calificado y apto para los diferentes retos, no obstante, se tiene que controlar el trabajo desde un principio para evitar errores en el trayecto y por ultimo asignar las responsabilidades a cada persona, el conjunto de esto hace que la empresa sea competitiva y tenga una mayor productividad. Asimismo, los colaboradores en una empresa no necesitan la constante supervisión de una jefatura o gerencia, para ello es necesario que el personal se encuentre apto psicológicamente y capacitado con todos los conocimientos para poder ejecutar su trabajo, esto hace que se tenga una productividad alta, dado que el colaborador es una persona “Y”, que es capaz de auto controlarse, flexible y libertad para tomar las mejores decisiones ante una incertidumbre. Por ultimo esta teoría también es fundamental su aplicación, dado que nos permite tener una idea clara de los puntos primordiales para que el empleado realice el trabajo con menor recuso sus actividades, a la vez esta teoría no hace mención de que el colaborador se encuentre apto en todas las condiciones para la realización de sus labores, donde él sea capaz de tomar sus propias decisiones y todo eso con un solo objetivo de generando una buena productividad para la empresa. (Medina & Avila, 2002 ; Chiavenato, 2007)</p>		

Teoría 03: Teoría Clásica			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Henry Fayol			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Crespo (2005), manifiesta que: “Las funciones básicas de la administración, como práctica, es la de seleccionar objetivos apropiados, guiar y dirigir a la organización como un proceso que requiere de la ejecución de una serie de funciones” (p.70)	Según Henry Fayol (citado por Chiavenato 2006), hace referencia a la teoría clásica que: “se parte del todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos (secciones, departamentos, etc.), o personas (ocupantes de cargos y ejecutores de tareas). El micro enfoque en cada operario con relación a la tarea se amplía mucho en la organización como un todo respecto de su estructura organizacional.” (p.70)	
Parfraseo	Las empresas es importante tener una buena administración ya que esto hace que todas las áreas se integren, también hace que todo el grupo siga por el camino correcto para alcanzar los objetivos propuestos, por otro lado, hace que la empresa tenga una productividad buena.	Henry Fayol (citado en Chiavenato 2007), señalo que para que la empresa tenga una buena eficiencia y sea competitiva en el mercado, esta tiene que tener una buena organización jerárquica y estructural, con esto hace que todas las área sean productivas, además que cada empleado tiene que ser apto para el puesto de trabajo con los materiales adecuados para su optimo desenvolvimiento dentro de la empresa.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Crespo, J. (2005). <i>Administración y Organización</i> . Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. Semestre Económico - (8), 67-97.	Chiavenato, I. (2006). <i>Administración de Recursos Humanos</i> . México: Mc Graw Hill.	
Relación de la teoría con el estudio	La presente teoría es importante porque hace referencia a la estructuración de la organización, ya que es primordial que esta tenga jerarquía y además se encuentre bien estructurado y que todas las áreas se encuentren agrupadas con miras a un solo objetivo, muy aparte del personal que tiene que estar apto para la realización de sus actividades dentro de la empresa con ayuda de los materiales proporcionados.		
Redacción final	Las empresas es importante tener una buena administración ya que esto hace que todas las áreas se integren, también hace que todo el grupo siga por el camino correcto para alcanzar los objetivos propuestos, por otro lado, hace que la empresa tenga una productividad buena. Asimismo, se señala que para que la empresa tenga una buena eficiencia y sea competitiva en el mercado, esta tiene que tener una buena organización jerárquica y estructural, con esto hace que todas las áreas sean productivas, además que cada empleado tiene que ser apto para el puesto de trabajo con los materiales adecuados para su optimo desenvolvimiento dentro de la empresa. Es por eso que la presente teoría es importante porque hace referencia a la estructuración de la organización, ya que es primordial que esta tenga jerarquía y además se encuentre bien estructurado y que todas las áreas se encuentren agrupadas con miras a un solo objetivo, muy aparte del personal que tiene que estar apto para la realización de sus actividades dentro de la empresa con ayuda de los materiales proporcionados. (Crespo, 2005; Chiavenato 2006)		

Matriz 11.8 Construcción de la categoría

Categoría: Productividad					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Alamar & Guijarro (2018) manifiestan que: La productividad, entendida como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su gestión.(p.132)	Prokopenko (1987) indica que: “La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano”(p.89)	OIT (2016) indica que la “Estructura organizativa se refiere a la forma en que una organización organiza a las personas y los puestos de trabajo de manera que pueda realizar su trabajo y cumplir sus objetivos”(p.233)	Pagés (2005) manifiesta que “La productividad de una organización depende de dos factores básicos: la productividad de sus empleados (los jugadores) y la asignación de los recursos de los que dispone mano de obra y capital a las empresas (las posiciones)”(p.152)	Fernández (2010) indica que: “Si la organización desea tener unos altos estándares de calidad y productividad, es indispensable involucrar al personal, es imprescindible que este mejore sus conocimientos y habilidades”(p.67)
Parfraseo	La productividad es la retribución de los beneficios que obtiene a raves de los diferentes recursos invertidos en sus operaciones, ya se monetario, mano de obra, etc. Es por eso que la productividad es un indicador importante para calcular si la empresa va por buen o mal camino.	El tiempo es otra pieza clave para tener una buena productividad en la organización, cabe recalcar que esto dependerá del personal, si este es bien capacitado y apto para realizar las actividades encomendadas y así conseguir los objetivos planteados.	Las empresas deben estar constituida por una estructura organizativa bien establecida, dado que las personas y los puestos de trabajo se encuentren bien organizados para que se pueda realizar bien los trabajo y así poder cumplir las metas establecidas y lo más importante tener una excelente productividad.	Para que una empresa tenga una buena productividad, es importante que el personal tengas las cualidades adecuadas para el puesto de trabajo y en segundo lugar es importante los materiales y/o recursos, con ello se puede alcanzar una buena productividad.	Asimismo para que la empresas obtengas unos buenos estándares de productividad y calidad, se recomienda brindar capaciones permanentes a sus personales para la captación de nuevos conocimientos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Alamar, J. & Guijarro, R. (2018). <i>Como mejorar la Productividad de tu Empresa</i> . Valencia: Resultae.	Prokopenko, J. (1987). <i>Productivity Management</i> . Ginebra: IRL.	Organización Mundial del Trabajo (2016). <i>Mejore su negocio: El recurso Humano y la Productividad</i> . Ginebra: International Labour Office.	Pagés, C. (2005). <i>La era de la Productividad</i> . Washington: Oficina de Relaciones Externas del BID.	Fernández, R. (2010). <i>La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana empresa</i> . San Vicente: Editorial Club Universitario.
Utilidad/ aporte del concepto	La utilidad del concepto de la categoría productividad permite determinar todo lo que representa y así identificar en la empresa farmacéutica los factores que incurren en la productividad, como la eficiencia y la eficacia.				

Redacción final	<p>La productividad es la retribución de los beneficios que obtiene a raves de los diferentes recursos invertidos en sus operaciones, ya se monetario, mano de obra, etc. Es por eso que la productividad es un indicador importante para calcular si la empresa va por buen o mal camino. A la vez el tiempo es otra pieza clave para tener una buena productividad en la organización, cabe recalcar que esto dependerá del personal, si este es bien capacitado y apto para realizar las actividades encomendadas y así conseguir los objetivos planteados. Las empresas deben estar constituida por una estructura organizativa bien establecida, dado que las personas y los puestos de trabajo se encuentren bien organizados para que se pueda realizar bien los trabajo y así poder cumplir las metas establecidas y lo más importante tener una excelente productividad. Es por eso para que una empresa tenga una buena productividad, es importante que el personal tengas las cualidades adecuadas para el puesto de trabajo y en segundo lugar es importante los materiales y/o recursos, con ello se puede alcanzar una buena productividad. Asimismo, para que las empresas obtengan unos buenos estándares de productividad y calidad, se recomienda brindar capaciones permanentes a sus personales para la captación de nuevos conocimientos. Por último la utilidad del concepto de la categoría productividad permite determinar todo lo que representa y así identificar en la empresa farmacéutica los factores que incurren en la productividad, como la eficiencia y la eficacia.(Alamar & Guijarro, 2018 ; Prokopenko, 1987 ; OIT, 2016 ; Pagés, 2005 ; Fernández, 2010)</p>										
Redacción de la categoría de estudio	<p>En la presente investigación se construirá la categoría productividad en la empresa farmacéutica, dado que es el principal pilar para que la empresa se competitiva y eficientes con sus recursos, para ello se obtiene las siguiente subcategorías, en primer lugar la gestión de compras donde nos permitirá que tan productivo son con la generación de orden de compras y si los requisitos asignados tienen presupuesto para evitar pérdidas de tiempo en el proceso, es segundo lugar la gestión de abastecimiento donde se podrá analizar la cantidad de órdenes de compras atendidas y los tiempos de entrega de mercadería por parte de los proveedores para evitar desabastecimiento en la empresa y con eso no tener una mala productividad y por último la gestión de almacén donde se analizará la cantidad de proveedores atendidos y encontrar los motivo se les rechazan a ellos.</p>										
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:			Sub categoría 2:			Sub categoría 3:		:		
	Gestión de Abastecimiento			Gestión de Proveedores			Gestión de Almacén				
Construcción de los indicadores	I1	Órdenes de compra		I5	Selección de proveedores		I9	Recepción de mercadería		I13	
	I2	Requerimiento		I6	Homologación de proveedores		I10	Rechazo de mercadería		I14	
	I3			I7			I11			I15	
	I4			I8			I12			I16	
Cita textual de la subcategoría	<p>Javier & Gómez (1991) manifiestan que:</p> <p>En este tipo de indicador partimos de más especificaciones o magnitudes preestablecidas, de acuerdo con la capacidad del sistema o unidad, tanto en producción (cantidad), calidad y oportunidad de entrega y comparamos los resultados reales en cada periodo (día, semana,</p>			<p>Ayala (2016) en su libro manifiesta que:</p> <p>La gestión de proveedores es la encargada de generar un clima adecuado entre la empresa y los proveedores. Para las empresas el poder tener una relación de confianza con los suministradores les reporta grandes ventajas y les facilita mucho el proceso de compra. (p.56)</p>			<p>Chase, Jacobo & Aquilano (2006) manifiestan que:</p> <p>En contraste con el indicador balanceado del desempeño, que se enfoca en los datos de desempeño a nivel de toda la organización, los medidores del proceso están diseñados para proporcionar actualizaciones breves del desempeño para procesos específicos. Los indicadores de proveedor consisten en una selección de métricas del desempeño presentadas.</p>				

	mes, etc.) contra esos niveles preestablecidos. (p.130)		
	Zuluaga, Gómez, & Fernández, (2014) indican que: El abastecimiento de una empresa es importante para su productividad y la generación de ingresos, pues de este proceso depende la existencia de los productos que se van a comercializar, para que el cliente encuentre disponible el producto que busca para su satisfacción, además ellos son de suma importancia para el sostenimiento de la economía del negocio. (p.78)	Lacalle (2013) manifiesta que: A una empresa no siempre le interesa la oferta más ventajosa desde un punto de vista económico. A veces, la calidad o el plazo de entrega pueden primar sobre dicho aspecto, o tener un peso relevante en la selección de proveedor. (p.113)	Escrivá & Savall (2014) indican que: Para que una empresa confirme que está actuando de manera adecuada existen una serie de indicadores de calidad que permiten fijar los objetivos concretos de calidad y evaluar si se cumplen las metas en el almacén, como el caso de la cantidad de recepción de proveedores considerando aspecto de tiempo, calidad, documentos.
	Mora (2010) manifiesta que: “Estos indicadores están diseñados en función de evaluar y mejorar continuamente la gestión de compras y abastecimiento como factor clave en el éxito de la gestión de la cadena de suministro de la compañía” (p.42)	Montoya (2010) manifiesta que: Los proveedores son las personas o entidades encargadas de suministrar las materias primas, servicios o productos terminados necesarios para que la empresa pueda desarrollar su actividad normalmente. Son encargados de mantener viva y activa la organización y, por lo tanto, su importancia radica en el papel que desempeña en la existencia y en el futuro de la empresa. (p.27)	Monterroso (2015), indica que: Una buena gestión de almacenes debe considerar el monitoreo del desempeño general del área. Para ello se deberán definir parámetros de medición de resultados; a modo de ejemplo se pueden nombrar: % de pedidos internos abastecidos en tiempo y forma, total de cajas, fardos, toneladas, etc. recibidos por mes, gastos de transportes internos
Parfraseo	Es importante medir el rendimiento del proceso de compras en una empresa y a la vez analizar cuál es el procedimiento adecuado para dicho proceso, hasta se podría optimizar el proceso obteniendo como resultados 2 ahorro importante de tiempo y costos para la empresa.	Tener una adecuada gestión de proveedores es fundamental para la empresa, porque les permite crear un clima favorable entre la empresa y proveedor, donde este último garantice a la empresa con el abastecimiento de los insumos y materiales en un tiempo reducido para que puedan fabricar y con ello obtener una productividad buena dentro de la empresa	La gestión de almacén es fundamental para una empresa industrial, dado que es la principal gestión para la recepción de materiales o materias primas y con ello para que la empresa produzca y a la vez obtener una buena productividad, es por eso que se les tiene que evaluar en varios criterios, la puntualidad, la calidad del producto, etc.

	Los indicadores de la gestión de compras y abastecimientos, son esenciales para mejorar la gestión de compras como pieza clave para alcanzar los objetivos planteados por la empresa y a la vez conseguir una buena productividad.	Hoy en día los aspectos a considerar para hacer negocios con un proveedor ya no son por temas económicos, más bien en la actualidad se busca que el proveedor cumpla con la calidad solicitada por el cliente y el tiempo de entrega menor, ya que este es fundamental para producir, caso contrario se detendría la producción y la empresa perdería dinero por escasez de materiales.	Las empresas deben realizar evaluaciones constantes en los almacenes, ya que es la principal área por donde ingresa los insumos para una empresa.
	La gestión de compras se encarga de satisfacer las necesidades de los usuarios internos de la empresa, con la obtención de suministros externos a la empresa, donde esta tiene que retribuir maximizando la ganancia y en un tiempo menor, para ello se tiene que realizar un análisis por el mejor postor en la generación de orden de compra.	Los proveedores son piezas clave para las empresas, dado que este es el principal abastecedor de materiales o insumos para las empresas de hoy en día puedan continuar con su proceso con normalidad, de ellos depende si la empresa sea competitiva o no, porque se encargan de abastecer mercadería de calidad, en un menor tiempo y a un precio accesible y con conseguir una buena productividad.	Para obtener una excelente gestión de almacén en una empresa, es importante realizar un monitoreo permanente al área, para evitar incidentes en su proceso de producción de la empresa, para ello es primordial establecer indicadores como por ejemplo, % de mercadería recibida, cantidad de proveedores rechazados, etc.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Javier, F. & Gomez, L. (1991). <i>Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa. Venezuela: Nuevos Tiempos.</i> Zuluaga, M., Gómez, M. & Fernández, S. (2014). <i>Indicadores Logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor. Colombia: Clio América.</i> (90-110)	Ayala, J. (2016). <i>Gestión de compras.</i> Madrid: Editorial Editex S.A. Lacalle, G. (2013). <i>Gestión logística y comercial.</i> Madrid: Editorial Editex S.A. Montoya, A. (2010). <i>Administración de compras.</i> Bogotá: Eco ediciones.	Chase, R., Jacobo, J & Aquilano, N. (2006). <i>Administración de Operaciones. Producción y Cadena de Suministro.</i> México: Mc Graw Hill. Escrivá, J. & Savall, V. & Martínez, A. (2014). <i>Gestión de Compras.</i> Madrid: Mc Graw Hill. Monterroso, E. (2015). <i>Gestión de Abastecimiento.</i> Argentina: IE DE ABASTECIMIENTO.

<p>Redacción final</p>	<p>Es importante medir el rendimiento del proceso de compras en una empresa y a la vez analizar cuál es el procedimiento adecuado para dicho proceso, hasta se podría optimizar el proceso obteniendo como resultados 2 ahorro importante de tiempo y costos para la empresa. Asimismo, los indicadores de la gestión de compras y abastecimientos, son esenciales para mejorar la gestión de compras como pieza clave para alcanzar los objetivos planteados por la empresa y a la vez conseguir una buena productividad. Finalmente la gestión de compras se encarga de satisfacer las necesidades de los usuarios internos de la empresa, con la obtención de suministros externos a la empresa, donde esta tiene que retribuir maximizando la ganancia y en un tiempo menor, para ello se tiene que realizar un análisis posterior en la generación de orden de compra. (Muñoz, 2016; Mora, 2010 ; Zuluaga, Gómez & Fernández, 2014)</p>	<p>Tener una adecuada gestión de proveedores es fundamental para la empresa, porque les permite crear un clima favorable entre la empresa y proveedor, donde este último garantiza a la empresa con el abastecimiento de los insumos y materiales en un tiempo reducido para que puedan fabricar y con ello obtener una productividad buena dentro de la empresa. Hoy en día los aspectos a considerar para hacer negocios con un proveedor ya no son por temas económicos, más bien en la actualidad se busca que el proveedor cumpla con la calidad solicitada por el cliente y el tiempo de entrega menor, ya que este es fundamental para producir, caso contrario se detendría la producción y la empresa perdería dinero por escasez de materiales. Los proveedores son piezas clave para las empresas, dado que este es el principal abastecedor de materiales o insumos para las empresas de hoy en día puedan continuar con su proceso con normalidad, de ellos depende si la empresa sea competitiva o no, porque se encargan de abastecer mercadería de calidad, en un menor tiempo y a un precio accesible y con conseguir una buena productividad (Ayala, 2016; Lacalle, 2013; Montoya, 2010).</p>	<p>La gestión de almacén es fundamental para una empresa industrial, dado que es la principal gestión para la recepción de materiales o materias primas y con ello para que la empresa produzca y a la vez obtener una buena productividad, es por eso que se les tiene que evaluar en varios criterios, la puntualidad, la calidad del producto, etc. Por tal motivo las empresas deben realizar evaluaciones constantes en los almacenes, ya que es la principal área por donde ingresa los insumos para una empresa. Por último para obtener una excelente gestión de almacén en una empresa, es importante realizar un monitoreo permanente al área, para evitar incidentes en su proceso de producción de la empresa, para ello es primordial establecer indicadores como, por ejemplo, % de mercadería recibida, cantidad de proveedores rechazados, etc (Chase, Jacobo & Aquilino, 2006; Escrivá & Savall, 2014; Monterroso, 2015).</p>
-------------------------------	--	---	--

Matriz 11.9 Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . Teoría de las Relaciones Humanas 2. . Teoría Científica 3. . Teoría Clásica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. . Los colaboradores son las piezas claves para que la empresa funcione bien, es por eso que se necesita que los colaboradores se encuentren bien motivados no solo emocionalmente, también económicamente, y a la vez ser integrados para alcanzar todas las metas y una productividad alta. 2. . Tener una buena administración y a la vez una integración con los cobradores dentro de la empresa es apropiado para que la empresa camine en buen camino 3. . La estructuración de la empresa para que esta funcione bien y así mismo el personal tiene que estar apto para que pueda realizar sus actividades sin problemas con los materiales proporcionado y con ello obtener una productividad excelente dentro de ella.
Redacción final	<p>El presente trabajo de investigación se justifica a base de tres teorías, la primera de ellas es la teoría de las relaciones humanas, quien el principal referente es Elton Mayo, dicha teoría aporta que los colaboradores son las piezas claves para que la empresa funcione bien, es por eso que se necesita que los colaboradores se encuentren bien motivados no solo emocionalmente, también económicamente, y a la vez ser integrados para alcanzar todas las metas y una productividad alta. Por otro lado la teoría de científica aporta que tener una buena administración y a la vez una integración con los cobradores dentro de la empresa es apropiado para que la empresa camine en buen camino, por último la teoría clásica aportaría con la estructuración de la empresa para que esta funcione bien y así mismo el personal tiene que estar apto para que pueda realizar sus actividades sin problemas con los materiales proporcionado y con ello obtener una productividad excelente dentro de ella.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . Realizo mi trabajo para aumentar la productividad en la empresa farmacéutica. 2. . Detectar los factores que incurren en la productividad de la empresa farmacéutica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. . El estudio aportará con el incremento de la productividad en la empresa farmacéutica. 2. . El presente estudio aporta proponiendo mejoras en los procesos para aumentar la productividad de la empresa farmacéutica.
Redacción final	<p>La presente investigación se realiza con el fin de aumentar la productividad ya que es uno los principales pilares para el crecimiento de una empresa y a la vez identificar los factores que incurren en la productividad de la empresa farmacéutica, es por eso que el estudio aportará a la organización con un incremento en la productividad y asimismo proponer mejoraras paulatinas dentro de los procesos de la gestión de compras.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . Porque se procesarán datos cualitativos y cuantitativos en el trabajo de investigación. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. . Las técnicas a utilizar en la investigación es entrevista y encuestas

Redacción final	En búsqueda de cumplir los objetivos de la presente investigación, el desarrollo se guiará a través de una base de investigación holística y con un enfoque mixto - proyectivo, ya que esto nos permitirá analizar los dato cualitativos y cuantitativos que se obtendrán gracias a las técnicas e instrumentos a utilizar como es el caso de entrevistas vía zoom y encuestas.
------------------------	---

**Matriz
Matriz de
y objetivos**

Problema general	Objetivo general
¿De qué manera se puede incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020?	Proponer una mejorar en la gestión de la cadena de suministro para lograr incrementar la productividad en una empresa farmacéutica, Lima 2020.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación de la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020?	Analizar la situación de la productividad de la empresa farmacéutica, Lima 2020.
¿Cuáles son los factores que inciden en la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020?	Explicar los factores que inciden en la productividad de una empresa farmacéutica, Lima 2020.

**11.10
problemas**

Enfoque de investigación: MIXTO

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Arias, 2002; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, 2007 (citado en Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana 2019), indica que: “Este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación”(p.16)	Según Hernández & Mendoza (citado en Hernández, Fernández & Batista 2014) definen: El enfoque mixto como un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativo, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).	
Parafraseo	Según Arias; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, señalaron que por medio del enfoque mixto se puede obtener una adecuada y completa información, dado que se trabajará con datos cuantitativos y cualitativos y que en agrupación nos brindará datos más fiables y así poder encontrar las soluciones al problema de investigación. (citado en Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana 2019)	Según Hernández & Mendoza, señalaron que el enfoque mixto tiene una secuencia sistemática dado que se trabajará a base de información cualitativa y cuantitativa para así tener una información más completa y producto de este análisis poder obtener soluciones factibles para el caso de estudio. (citado en Hernández, Fernández & Batista 2014)	
Evidencia de la referencia	Carhuacho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística</i> . Ecuador: UIDE.	Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Mc Graw Hill.	

utilizando Ms word			
Utilidad/ aporte del concepto	La utilidad del enfoque mixto es muy importante para el trabajo de investigación, dado que se realizarán análisis con datos cualitativos y cuantitativos que se obtendrá por medio de instrumentos recolección de datos y con eso se poder proponer posibles soluciones para los problemas estudiados.		
Redacción final	Según Arias; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, señalaron que por medio del enfoque mixto se puede obtener una adecuada y completa información, dado que se trabajará con datos cuantitativos y cualitativos y que en agrupación nos brindará datos más fiables y así poder encontrar las soluciones al problema de investigación. Asimismo, según Hernández & Mendoza, señalaron que el enfoque mixto tiene una secuencia sistemática dado que se trabajará a base de información cualitativa y cuantitativa para así tener una información más completa y producto de este análisis poder obtener soluciones factibles para el caso de estudio. Es por eso que la utilidad del enfoque mixto es muy importante para el trabajo de investigación, dado que se realizarán análisis con datos cualitativos y cuantitativos que se obtendrá por medio de instrumentos recolección de datos y con eso se poder proponer posibles soluciones para los problemas estudiados. (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019 ; Hernández, Fernández & Batista, 2014)		

Matriz 11.11 Método - mixto

Tipo de investigación: PROYECTIVA			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana (2019) manifiestan acerca de la investigación proyectiva que:</p> <p>Esta investigación concluye con una propuesta o alternativa de solución, basada en un diagnóstico profundo de la realidad problemática o del contexto en estudio, y que responde a una estructura factible, con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuesto y opinión de expertos. (p.23)</p>	<p>Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana (2019) manifiestan acerca de la investigación proyectiva que:</p> <p>Sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución. (p.22)</p>	
Parfraseo	<p>La investigación proyectiva se deposita en una propuesta de solución al problema de investigación, previo a un estudio que serán fundamentadas por los objetivos , plan de acción y la discusión de expertos y lo más importante el análisis de información que serán obtenidos a base de los instrumentos de recolección de datos.</p>	<p>Una investigación proyectiva tiene como objetivo dirigir todo el trabajo de investigación, parte desde la problemática, pasando por los diseños, herramientas para la recolección de información y finalizando con la propuesta de solución al problema estudiado.</p>	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Carhuancho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador</i>: UIDE.</p>	<p>Carhuancho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador</i>: UIDE.</p>	
Utilidad/ aporte del concepto	<p>La investigación proyectiva nos adecua a un lineamiento metodológico de actividades, para poder fundamentar, analizar y con ello proponer la solución ante el problema de estudio, por eso la presente investigación será de tipo proyectiva donde se determina el problema y se finaliza con la propuesta de la solución.</p>		
Redacción final	<p>La investigación proyectiva se deposita en una propuesta de solución al problema de investigación, previo a un estudio que serán fundamentadas por los objetivos, plan de acción y la discusión de expertos y lo más importante el análisis de información que serán obtenidos a base de los instrumentos de recolección de datos. Por lo tanto, una investigación proyectiva tiene como objetivo dirigir todo el trabajo de investigación, parte desde la problemática, pasando por los diseños, herramientas para la recolección de información y finalizando con la propuesta de solución al problema estudiado. Ante ello la investigación proyectiva nos adecua a un lineamiento metodológico de actividades, para poder fundamentar, analizar y con ello proponer la solución ante el problema de estudio, por eso la presente investigación será de tipo proyectiva donde se determina el problema y se finaliza con la propuesta de la solución. (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)</p>		

Nivel de investigación: COMPRENSIVO			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Hurtado, (2000), menciona que: “El nivel de investigación, se puede definir como, el grado de profundidad en cuanto al estudio de ciertos fenómenos o eventos relacionados con el entorno social, y todo ello predispuesto dentro de una investigación.” (p.24)	Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: “El nivel comprensivo es decir el objetivo general de la investigación será diseñar, plantear, exponer, formular, desarrollar, generar o presentar” (p.34)	
Parafraseo	El nivel comprensivo de la investigación es la magnitud de las causas relacionadas a un grupo social, cuyo objetivo se centra en explicar, predecir y proponer soluciones a los problemas que se encuentran abarcadas en un estudio de investigación (citado en Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana 2019)	Este nivel comprensivo es el grado en que la investigación sea entendible, donde su objetivo debe que explicar, predecir y proyectar, todo ello para la formulación de la solución al fenómeno de estudio.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación</i> . Caracas: Fundación Sypal.	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística</i> . Ecuador: UIDE.	
Utilidad/ aporte del concepto	El aporte de nivel de investigación comprensivo, tiene una conectividad con la investigación proyectiva, donde su principal objetivo es proponer mejoras eficaces ante un problema dentro de una organización, todo ello con la información obtenida gracias a los conocimientos adquiridos y experiencias personales de cada colaborador, es por ello que este nivel será aplicado a la investigación con el fin de proponer mejoras para incrementar la productividad en la empresa farmacéutica.		
Redacción final	El nivel comprensivo de la investigación es la magnitud de las causas relacionadas a un grupo social, cuyo objetivo se centra en explicar, predecir y proponer soluciones a los problemas que se encuentran abarcadas en un estudio de investigación. Este nivel comprensivo es el grado en que la investigación sea entendible, donde su objetivo debe que explicar, predecir y proyectar, todo ello para la formulación de la solución al fenómeno de estudio. El aporte de nivel de investigación comprensivo su principal objetivo es proponer mejoras eficaces ante un problema dentro de una organización, todo ello con la información obtenida gracias a los conocimientos adquiridos y experiencias personales de cada colaborador, es por ello que este nivel será aplicado a la investigación con el fin de proponer mejoras para incrementar la productividad en la empresa farmacéutica. (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019 ; Hurtado , 2000)		

Diseño de investigación: EXPLICATIVO SECUENCIAL

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), mencionan que: El diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. (p.554)	Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: El proceso consiste en interpretar datos cuantitativos obtenidos por indagación de documentos, inventarios, fichas de observación, lista de cotejos o el instrumento más usual que es las encuestas; lograr resultados reflejados en tablas y figuras e interpretarlos. Posteriormente se hace un análisis de los datos cualitativos obtenidos de documentos, sistematización de experiencias, análisis de información o la técnica más usual que es la entrevista.(p.19)	
Parfraseo	La investigación de diseño explicativo recolecta y analiza la información cuantitativa, posterior a este se recogen y analizan los datos cualitativos y el resultado es una información concentrada dado que se cruzan ambas informaciones para el caso de estudio y así proponer soluciones para el problema.	En primer lugar el diseño explicativo consiste en analizar e interpretar los datos cuantitativos obtenidos por los instrumentos de fichas o las encuestas, seguido se analizan los datos cualitativos obtenidos por los instrumentos de análisis de información o las encuestas realizadas a las personas del campo de estudio.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.</i>	Carhuacho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador: UIDE.</i>	
Utilidad/ aporte del concepto	En primera instancia se recolectarán y analizarán los datos cuantitativos a través de las encuestas que se realizarán a los colaboradores, seguido de los datos cualitativos que se obtendrán a través de las entrevistas y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio.		
Redacción final	La investigación de diseño explicativo recolecta y analiza la información cuantitativa, posterior a este se recogen y analizan los datos cualitativos y el resultado es una información concentrada dado que se cruzan ambas informaciones para el caso de estudio y así proponer soluciones para el problema. Por lo tanto, el diseño explicativo consiste en analizar e interpretar los datos cuantitativos obtenidos por los instrumentos de fichas o las encuestas, seguido se analizan los datos cualitativos obtenidos por los instrumentos de análisis de información o las encuestas realizadas a las personas del campo de estudio. Por tal motivo el aporte que proporcionará dicho diseño será que en primera instancia se recolectarán y analizarán los datos cuantitativos a través de las encuestas que se realizarán a los colaboradores, seguido de los datos cualitativos que se obtendrán a través de las entrevistas y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio. (Hernández, Fernández & Batista, 2014; Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019)		

Método de investigación 1: INDUCTIVO

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Hurtado (2000) manifiesta que: “El empirismo considera la experiencia como la única fuente del conocimiento. Se basa en la observación directa y natural de los hechos y el proceso mental del cual se vale es fundamentalmente inductivo” (p.111)	Bernal (2010) manifiesta que: Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos articulares aceptados casos 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. (p.59-60)	
Parfraseo	En primer lugar, este método marcha de más particular a lo más general, se basa en los hechos y experiencias obtenidas como sustentos ante el problema, como principal fuente del conocimiento. Las conclusiones obtenidas no son verdaderas o validas, por el simple hecho de que se basan en hechos y experiencias.	La metodología inductivo hace referencia al uso de razonamientos y a partir de ellos encontrar conclusiones que surgen de los hecho válidos, este método inicia el estudio del hecho y finalmente se plantea posibles conclusiones con forma de teorías o leyes.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación</i> . Caracas: Fundación Sypal.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación: Administración, económica, humanidades y ciencias sociales</i> . Colombia: Prentice Hall.	
Utilidad/ aporte del concepto	El método inductivo ayudará a la investigaciones de estudio, porque se partirá de lo más básico a lo más complejo, para ello se tiene que plantear posibles conclusiones que no serán verdaderas porque solo se trabaja a base de observaciones de muchos casos particulares.		
Redacción final	El método inductivo marcha de lo más particular a lo más general, se basa en los hechos y experiencias obtenidas como sustentos ante el problema, como principal fuente del conocimiento. Asimismo, las conclusiones obtenidas no son verdaderas o validas, dado que son a base de teorías. La metodología inductiva hace referencia al uso de razonamientos y a partir de ellos encontrar conclusiones que surgen del hecho válido, este método inicia el estudio del hecho y finalmente se plantea posibles conclusiones con forma de teorías o leyes. El método inductivo ayudará a la investigación de estudio, porque se partirá de lo más básico a lo más complejo, para ello se tiene que plantear posibles conclusiones que no serán verdaderas porque solo se trabaja a base de observaciones de muchos casos particulares. (Hurtado, 2000 ; Bernal , 2010)		

Método de investigación 2: DEDUCTIVO			
Cráterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Hurtado (2000) manifiesta que: “Este método se requiere que el investigador tenga a su disposición una teoría previa para derivar sus hipótesis, independientemente de cómo se haya construido tal teoría o de donde haya surgido” (p.112)	Bernal (2010) hace referencia que: Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p.59)	
Parafraseo	Para la utilización de este método, es necesario que la persona que realiza la investigación tenga las teorías a utilizar para asignar la hipótesis y a la vez observar cómo surgió dicha teoría para la aplicación en el proyecto de investigación.	El método deductivo inicia con la revisión de teorías y leyes que justifiquen a la problemática y con ello recién presentar las posibles soluciones al problema. Este método posee una base lógica debido que son a realizados con principios teóricos.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación</i> . Caracas: Fundación Sypal.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación: Administración, económica, humanidades y ciencias sociales</i> . Colombia: Prentice Hall.	
Utilidad/ aporte del concepto	El presente método es lo contrario al inductivo ya que parte de lo general a lo particular, ya que se tienen que revisar teorías, leyes y principios que justifiquen la problemática y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio.		
Redacción final	El método deductivo radica en que la persona que realiza la investigación tenga las teorías a utilizar para asignar la hipótesis y a la vez observar cómo surgió dicha teoría para la aplicación en el proyecto de investigación. El método deductivo inicia con la revisión de teorías y leyes que justifiquen a la problemática y con ello recién presentar las posibles soluciones al problema. Este método posee una base lógica debido que son a realizados con principios teóricos. Por ello el presente método es lo contrario al inductivo ya que parte de lo general a lo particular, ya que se tienen que revisar teorías, leyes y principios que justifiquen la problemática y con ello poder plantear soluciones al problema de estudio. (Hurtado, 2000 ; Bernal , 2010)		

Método de investigación 3: Analítico / explicativo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Ander, 1987 (citado en Hurtado, J. 2000); indican que: “El nivel explicativo de la investigación se intenta comprender la realidad a través de leyes científicas o a través de teorías.” (p.281)	Bernal (2010) manifiesta que: “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”. (p.60)	
Parafraseo	La metodología de la investigación analítica se encargar de desglosar los fenómenos de investigación, para que estas puedan ser analizados individualmente, donde se favorecerá el entendimiento y orientación de la información.	El método analítico se encarga de descomponer las partes del estudio, para poder estudiarlos individualmente, donde su principal objetivo es encontrar la solución al problema de una manera más segura al descomponer las partes del estudio.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación: Administración, económica, humanidades y ciencias sociales</i> . Colombia: Prentice Hall.	
Utilidad/ aporte del concepto	Por lo tanto la investigación tendrá una metodología analítico, porque se desglosará el problema principal para ser estudiando de a fondo y analizados indivisamente con sus datos recolectados por los instrumentos y con ello poder brindar las soluciones posibles al caso.		
Redacción final	La metodología de la investigación analítica se encargar de desglosar los fenómenos de investigación, para que estas puedan ser analizados individualmente, donde se favorecerá el entendimiento y orientación de la información. El método analítico se encarga de descomponer las partes del estudio, para poder estudiarlos individualmente, donde su principal objetivo es encontrar la solución al problema de una manera más segura al descomponer las partes del estudio. Por lo tanto, la investigación tendrá una metodología analítica, porque se desglosará el problema principal para ser estudiando de a fondo y analizados indivisamente con sus datos recolectados por los instrumentos y con ello poder brindar las soluciones posibles al caso. (Hurtado, 2000; Bernal, 2010)		

Categorización de la categoría (ver matriz de categorías)		
Sub categorías	Indicadores	Ítems
Gestión de Abastecimiento	Ordenes de Compras	1 – 6
	Requerimiento	7 – 10
Gestión de Proveedores	Selección de proveedor	11 – 16
	Homologación de proveedor	17 – 20
Gestión de Almacén	Recepción de mercadería	21 – 25
	Rechazo de mercadería	26 – 29

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa farmacéutica
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	En la empresa farmacéutica, se observa una baja productividad , en al cual se encuentran involucrado la gestión de compras , donde se puede ver demoras en la adquisición de materiales, los requerimientos que derivan al área de compras no cuentan con presupuesto, generando así pérdida de tiempo, el tiempo de entrega de mercadería por parte de los proveedores es demasiado, los proveedores no llegan a tiempo o en algunos caso los proveedores presentan un producto defectuoso es por ello que se realizara el presente estudio para poder brindar solución al problema y con aumentar su productividad de la empresa farmacéutica.

Población – muestra - muestreo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Según Arnau, 1980; Bencardino, 1984; Ander, 1987 (citado en Hurtado, J. 2000); indican que:</p> <p>“La población se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos concordantes entre sí en cuanto una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (p.152)</p> <p>“Una muestra es una porción de la población que se tomar para realizar el estudio, la cual se considera representativa (de la población)” (p.154)</p> <p>“Se denomina muestreo, el conjunto de operaciones que se realizan para seleccionar a los integrantes de la muestra ” (p.158)</p>	<p>Según Jany, 1994 (citado en Bernal, C. 2010); indica que:</p> <p>“Población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p.160)</p> <p>“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161)</p> <p>“Se refiere a la lista, el mapa o la fuente de donde pueden extractarse todas las unidades de muestreo o unidades de análisis en la población, y de donde se tomarán los sujetos objeto de estudio” (p.161)</p>	
Parfraseo	<p>Según Arnau, indicó que la población es un grupo de especies que poseen las mismas características y cualidades de donde se desea obtener información para un estudio.</p> <p>Asimismo, según Bencardino, manifestó que las muestras son una cantidad reducida de la población y a la vez proporcional a esta, que se obtiene para un estudio de investigación y por último según Ander indicó que el muestreo son un proceso de métodos operacionales que se ejecutan para obtener una cierta cantidad de la muestra donde se puede corroborar hipótesis y a la vez estimar valores paramétricos. (citado en Hurtado, J. 2000)</p>	<p>Según Jany; indicó que la población un conjunto de seres o individuos que se desea realizar o aplicar un estudio de investigación, con el fin de obtener datos importantes. (citado en Bernal, C. 2010). La muestra es una porción de la población donde se aplica los instrumentos y herramientas de recolección de datos, para obtener información cualitativos y cuantitativos y con eso hacer un análisis para plantear las posibles soluciones en el estudio. El muestreo es la aplicación de un serie de métodos para poder escoger a los individuos de estudio de la muestra.</p>	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i>. Caracas: Fundación Sypal.</p>	<p>Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación: Administración, económica, humanidades y ciencias sociales</i>. Colombia: Prentice Hall.</p>	

Indicar el tamaño de la población de estudio	98 colaboradores de la empresa farmacéutica
Indicar el método de muestreo, pegar la fórmula	$n = \frac{Z^2 \cdot (p \cdot q) \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$
Tamaño de la muestra	31 colaboradores
Redacción final	<p>Según Arnau, indicó que la población es un grupo de especies que poseen las mismas características y cualidades de donde se desea obtener información para un estudio, también mencionan que las muestras son una cantidad reducida de la población y a la vez proporcional a esta, que se obtiene para un estudio de investigación y el muestreo son un proceso de métodos operacionales que se ejecutan para obtener una cierta cantidad de la muestra donde se puede corroborar hipótesis y a la vez estimar valores paramétricos. Asimismo, se menciona que la población un conjunto de seres o individuos que se desea realizar o aplicar un estudio de investigación, con el fin de obtener datos importantes. La muestra es una porción de la población donde se aplica los instrumentos y herramientas de recolección de datos, para obtener información cualitativos y cuantitativos y con eso hacer un análisis para plantear las posibles soluciones en el estudio. El muestreo es la aplicación de una serie de métodos para poder escoger a los individuos de estudio de la muestra. (Hurtado, 2000; Bernal, 2010).</p> <p>La población de estudio será de 58 colaboradores que conforman la empresa farmacéutica y la muestra serán los 7 colaboradores que conforman el área de compras.</p>

Técnica de recopilación de datos cuantitativa: ENCUESTA / ANALISIS DOCUMENTAL

Crerios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que:</p> <p>La encuesta se caracteriza por ser práctica y de una sola aplicación, para esto el investigador previamente debe de concretar el día y hora de aplicación con el área responsable en la empresa, el día de la aplicación el investigador se presenta ante el grupo, presenta el cuestionario, procede a otorgar el instrumento a cada persona y espera a que culminen, no existirá en ningún momento la intervención, y si en caso realizarlo invalida la recopilación de los datos, y obligaría volver a aplicar el instrumento.(p.66)</p>	<p>Hurtado (2000) manifiesta que:</p> <p>“La entrevista y la encuesta, son técnicas basadas en la integración personal, y se utilizan cuando la información requerida por el investigador es conocida por personas, o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de esas personas”(p.427)</p>	
Parfraseo	<p>Las encuestas a comparación de las entrevistas este si es necesario de un documento escrito, donde puede haber preguntas viertas o cerradas, esta técnica necesita una previa planificación de aplicación a una cierta cantidad de individuos, no es necesario la intervención de dos individuos para realizar dicha encuesta.</p>	<p>Esta técnica se aplica también a un determinado grupo de personas, que pertenecen a un mismo lugar de estudio, para poder obtener datos cuantitativos, ya que se realizaran en su mayoría preguntas cerradas, con la finalidad de saber un determinado tema de estudio.</p>	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística</i>. Ecuador: UIDE.</p>	<p>Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i>. Caracas: Fundación Sypal.</p>	
Utilidad/ aporte del concepto	<p>En el estudio se aplicará encuestas a los colaboradores, para saber con exactitud las posibles falencias en la baja productividad de la empresa farmacéutica y poder cuantificarlos, con ello plantar soluciones al problema de estudio.</p>		
Redacción final	<p>Las encuestas a comparación de las entrevistas este si es necesario de un documento escrito, donde puede haber preguntas viertas o cerradas, esta técnica necesita una previa planificación de aplicación a una cierta cantidad de individuos, no es necesario la intervención de dos individuos para realizar dicha encuesta. Por tal motivo esta técnica se aplica también a un determinado grupo de personas, que pertenecen a un mismo lugar de estudio, para poder obtener datos cuantitativos, ya que se realizaran en su mayoría preguntas cerradas, con la finalidad de saber un determinado tema de estudio. En el estudio se aplicará encuestas a los colaboradores, para saber con exactitud las posibles falencias en la baja productividad de la empresa farmacéutica y poder cuantificarlos, con ello plantar soluciones al problema de estudio. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019 ; Hurtado , 2000)</p>		

Técnica de recopilación de datos cualitativos: ENTREVISTA

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: Las entrevistas requieren que previamente el investigador concrete la fecha, hora y lugar para aplicar la guía de entrevista, sin embargo, en el desarrollo el investigador puede realizar una repregunta para obtener mayor información, no obstante, se debe de tener cuidado, porque el diálogo podría orientarse hacia otro tema y ello invalidaría la información obtenida. (p.67)	Hurtado (2000) manifiesta que: “La entrevista y la encuesta, son técnicas basadas en la integración personal, y se utilizan cuando la información requerida por el investigador es conocida por personas, o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de esas personas”(p.427)	
Parfraseo	La entrevista es una técnica de recolección de datos donde no es necesario el uso de hojas escrita, en lo particular se realiza directamente con dos o más persona y a través del dialogo. Solo se aplica para obtener datos que solo algunas personas lo conocen por las experiencias tenidas.	Con esta técnica se puede obtener datos cualitativos , donde se integran personas y solamente se utiliza cuando la muestra seleccionada tiene conocimiento del tema de estudio o caso contrario hace referencia a la experiencia de cada individuo.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador</i> : UIDE.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística. Caracas</i> : Fundación Sypal.	
Utilidad/ aporte del concepto	En el presente estudio se empleará la técnica de la entrevista a la muestra seleccionada de la población de estudio, dado que con ello se puede obtener datos cualitativos por las experiencias que tiene cada individuo, asimismo no será necesario el uso de algún documento escrito.		
Redacción final	La entrevista es una técnica de recolección de datos donde no es necesario el uso de hojas escrita, en lo particular se realiza directamente con dos o más persona y a través del dialogo. Solo se aplica para obtener datos que solo algunas personas lo conocen por las experiencias tenidas. Con esta técnica se puede obtener datos cualitativos, donde se integran personas y solamente se utiliza cuando la muestra seleccionada tiene conocimiento del tema de estudio o caso contrario hace referencia a la experiencia de cada individuo. En el presente estudio se empleará la técnica de la entrevista a la muestra seleccionada de la población de estudio, dado que con ello se puede obtener datos cualitativos por las experiencias que tiene cada individuo, asimismo no será necesario el uso de algún documento escrito. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019 ; Hurtado , 2000)		

Instrumento de recopilación de datos cuantitativo: CUESTIONARIO / REGISTRO DOCUMENTAL			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: El cuestionario es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio. (p.66)	Hurtado (2000) manifiesta que: “Un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”(p.469)	
Parfraseo	El cuestionario es uno de los instrumentos para la recopilación de información cuantitativo, para tal motivo, el cuestionario tiene preguntas cerradas y abiertas por responder, en este tipo de instrumento no existe respuestas malas ni buenas, por lo contrario toda información será de buen uso para su procesamiento.	Es por eso que este instrumento, se caracteriza por agrupar un conjunto de preguntas que hacen referencia a un tema específico, donde el cual el investigador desea recopilar información para dar solución a un problema.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador</i> : UIDE.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística. Caracas</i> : Fundación Sypal.	
Utilidad/ aporte del concepto	Este instrumento de recopilación de información nos permitirá recopilar los datos de carácter cuantitativos, donde estará constituida por una cierta cantidad de preguntas abiertas y cerradas, para poder analizar la situación en que se encuentra el problema de estudio y con eso proponer las posibles soluciones.		
Redacción final	El cuestionario es uno de los instrumentos para la recopilación de información cuantitativo, para tal motivo, el cuestionario tiene preguntas cerradas y abiertas por responder, en este tipo de instrumento no existe respuestas malas ni buenas, por lo contrario, toda información será de buen uso para su procesamiento. Es por eso que este instrumento, se caracteriza por agrupar un conjunto de preguntas que hacen referencia a un tema específico, donde el cual el investigador desea recopilar información para dar solución a un problema. Este instrumento de recopilación de información nos permitirá recopilar los datos de carácter cuantitativos, donde estará constituida por una cierta cantidad de preguntas abiertas y cerradas, para poder analizar la situación en que se encuentra el problema de estudio y con eso proponer las posibles soluciones. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019; Hurtado , 2000)		

Instrumento de recopilación de datos cualitativo: GUÍA DE ENTREVISTA			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Taylor & Bogdan, 2012 manifiestan que: “La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se debe hacer preguntas sobre ciertos temas.”(p.119)	Según Hurtado, 2000 menciona que: “Debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación” (p.463)	
Parfraseo	La guía de entrevista, es un índice que se tiene que respetar a los entrevistados, donde solo se debe hacer ciertas preguntas de acuerdo al problema de estudio.	Es un proceso previo que es importante tener en cuenta ante de realizar la entrevista, donde su finalidad es tener una ilación de las preguntar a realizar a los colaboradores de la empresa sobre un tema específico.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). <i>Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación</i> . Buenos Aires: PAIDOS.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	
Utilidad/ aporte del concepto	Para la investigación se tendrá una guía de entrevista, que se tendrá preguntas relevantes a la productividad de la empresa farmacéutica, donde cada empleado responderá, con este instrumento se podrá alcanzar los objetivos de la investigación, lo que permitirá que la entrevista seguirá una seria de pasos ya establecidos y mantenga un orden adecuado.		
Redacción final	La guía de entrevista, es un índice que se tiene que respetar a los entrevistados, donde solo se debe hacer ciertas preguntas de acuerdo al problema de estudio. Es un proceso previo que es importante tener en cuenta ante de realizar la entrevista, donde su finalidad es tener una ilación de las preguntar a realizar a los colaboradores de la empresa sobre un tema específico. Para la investigación se tendrá una guía de entrevista, que se tendrá preguntas relevantes a la productividad de la empresa farmacéutica, donde cada empleado responderá, con este instrumento se podrá alcanzar los objetivos de la investigación, lo que permitirá que la entrevista seguirá una seria de pasos ya establecidos y mantenga un orden adecuado. (Taylor & Bogdan, 2019; Hurtado, 2000)		

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos						
Subcategoría	Instrumentos					
	Cuestionario			Entrevista		
	Nro	Item	Nro	Item		
SUBCATEGORÍA 1 / GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	1.	El tiempo de aprobación de la orden de compra es rápida	1.	¿Cómo considera el proceso de generación de órdenes de compras establecido por la empresa?		
	2.	Se determina claramente la cantidad comprar				
	3.	Se cumple adecuadamente el proceso de compra como indica el manual				
	4.	La orden de compra tiene la cantidad mínima de cotización solicitada				
	5.	La orden de compra es entregada al proveedor con toda las indicaciones				
	6.	Tiene problemas con el sistema para generar órdenes de compra				
	7.	Todo los requerimientos tienen presupuesto asignado				
	8.	Los requerimientos generados tienen aprobación de su jefatura	2.	¿Cuáles son los principales factores para que un requerimiento no pueda ser generada su orden de compra?		
	9.	Los usuarios siempre generan su requerimiento antes de la fecha de corte				
	10.	Todo requerimiento es atendido en el mes que solicita				
SUBCATEGORÍA 2 / GESTIÓN DE PROVEEDORES	11.	El lead time de cada producto es el apropiado	3.	¿Según usted que aspecto considera para la selección de un proveedor?		
	12.	El proveedor cumple las especificaciones de acuerdo al requerimiento solicitado				
	13.	Los proveedores llegan dentro del horario establecido				
	14.	El proveedor seleccionado cumple con requisitos de homologación				

	15.	Los proveedores cumplen con la fecha entrega				
	16.	El tiempo de reposición ante un producto observado es inmediato				
	17.	La licencia de funcionamiento es un documento importante que todo proveedor debe de tener				
	18.	Es importante evaluar el sistema financiero de cada proveedor antes de tener lazos comerciales				
	19.	Es importante evaluar el sistema de calidad de cada proveedor antes de tener lazos comerciales				
	20.	Es importante evaluar el sistema de gestión ambiental de cada proveedor antes de tener lazos comerciales				
SUBCATEGORÍA 3 / GESTIÓN DE ALMACÉN	21.	Considera que el horario de recepción a proveedores es el idóneo	5.		¿Considera que la recepción de mercadería en el almacén es el apropiado, porque?	
	22.	La fecha de cierre para la recepción de proveedores es el adecuado				
	23.	Hay suficiente personal para la recepción de proveedores en el almacén				
	24.	Existe suficiente material para recepcionar a los proveedores				
	25.	La información de la mercadería recepcionada es subida al sistema inmediato				
	26.	El producto recepcionado es el indicado	6.		¿Cuáles son los principales motivos por el cual se rechaza la mercadería en el almacén?	
	27.	La mercadería que ingresa a almacén, siempre va con todo los documentos solicitados				
	28.	La mercadería entregada siempre están en buenas condiciones				
	29.	El producto entregado por el proveedor cumple con la calidad solicitada				

Validez del instrumento			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Corral ,2009 (citado en Carhuanocho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero & Casana 2019) manifiesta que: “La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir, algunos procedimientos a emplear son: a) Know groups, b) Predictive validity, c) Cross-check-questions” (p.68)	Bernal (2010) manifiesta que: La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto a la calidad del servicio (p. 247-248)	
Parfraseo	La validez de un instruménteno nos medirá el grado de una variable o categoría de estudio, y con ellos proponer soluciones al problemas , previo un análisis de datos cuantitativos.	La validez del instrumento indica la magnitud de brindar conclusiones descendentes de los resultados que se obtendrán a partir del análisis de los datos procesados.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuanocho, I., Nolazco, F., Sicheiri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador</i> : UIDE.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación: Administración, económica, humanidades y ciencias sociales. Colombia</i> : Prentice Hall.	
Utilidad/ aporte del concepto	La validez del instrumento hace la referencia de medir el grado de una variable y cuantificar de una forma significativa los datos cuantitativos, para poder brindar las conclusiones apropiadas de un tema específico. Por tal motivo en la presente investigación la validez será para medir los factores que influyen en la productividad de la empresa farmacéutica.		
Redacción final	La validez de un instruménteno nos medirá el grado de una variable o categoría de estudio, y con ellos proponer soluciones al problema, previo un análisis de datos cuantitativos. Asimismo, la validez del instrumento indica la magnitud de brindar conclusiones descendentes de los resultados que se obtendrán a partir del análisis de los datos procesados. La validez del instrumento hace la referencia de medir el grado de una variable y cuantificar de una forma significativa los datos cuantitativos, para poder brindar las conclusiones apropiadas de un tema específico. Por tal motivo en la presente investigación la validez será para medir los factores que influyen en la productividad de la empresa farmacéutica.(Carhuanocho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero & Casana, 2019; Bernal, 2010)		
Expertos que validaron el instrumento	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
	Mg. Ramos Cáceres, Rafael	INGENIERO INDUSTRIAL	-
	Mg. Ortiz Vargas, Nicolas	INGENIERO QUÍMICO	-
	Mg. Cáceres Trigoso, Jorge	INGENIERO INDUSTRIAL	-

Confiabilidad del instrumento

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Bernal (2010) manifiesta que: “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.” (p.247)	Según Whitten, 2013; Ward & Street, 2009, (citado en Hernández, Fernández, & Baptista 2014) manifiestan que: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200)	
Parfraseo	La confiabilidad de un instrumento se centra en el grado de precisión, dado que si se aplica reiteradas veces el mismo instrumento al mismo colaborador, este arrojaría la misma puntuación que los instrumentos anteriormente aplicados.	En otras palabras la confiabilidad es el grado en que un instrumento de recolección de datos produce resultados consistentes, donde las mediciones en diferentes aplicaciones nos brinda los mismos resultados.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación: Administración, económica, humanidades y ciencias sociales</i> . Colombia: Prentice Hall.	Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Mc Graw Hill.	
Utilidad/ aporte del concepto	En la presente investigación la confiabilidad de los instrumentos se utilizará solo para los datos cuantitativos, donde se va a demostrar que la aplicación del instrumento arrojará el mismo resultado por cada vez que se aplicará a cada individuo. Los datos serán relativos a la productividad de la empresa farmacéutica y donde los encuestados serán los colaboradores que se encuentran laborando en el área de compras.		
Redacción final	La confiabilidad de un instrumento se centra en el grado de precisión, dado que si se aplica reiteradas veces el mismo instrumento al mismo colaborador, este arrojaría la misma puntuación que los instrumentos anteriormente aplicados. En otras palabras, la confiabilidad es el grado en que un instrumento de recolección de datos produce resultados consistentes, donde las mediciones en diferentes aplicaciones nos brindan los mismos resultados. En la presente investigación la confiabilidad de los instrumentos se utilizará solo para los datos cuantitativos, donde se va a demostrar que la aplicación del instrumento arrojará el mismo resultado por cada vez que se aplicará a cada individuo. Los datos serán relativos a la productividad de la empresa farmacéutica y donde los encuestados serán los colaboradores que se encuentran laborando en el área de compras. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Bernal, 2010)		
Confiabilidad del instrumento	Valor calculado: 0.932		

Método de análisis de datos cuantitativo: EXCEL Y EL SPSS 22 -25			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: “Los datos obtenidos por cada ítem deben describirse según la escala de recopilación de datos en frecuencias y porcentajes. Sin embargo, el hecho de tener bastante información hace necesario categorizar según los baremos y niveles.” (p.77)		
Parfraseo	El análisis de datos cuantitativos se tiene que describir de acuerdo a la escala y recopilación de los datos recogidos en porcentajes y frecuencias y el simple hecho de que se tenga mucha información es importante categorizar por niveles.		
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador: UIDE.</i>		
Utilidad/ aporte del concepto	Por eso en la presente investigación los datos cuantitativos será procesados mediante los programas de Microsoft Excel y el SPSS versión 22-25, donde se podrá observar, las frecuencias y porcentaje de cada elemento del fenómeno de estudio ya a través de esto se pueda abarcar soluciones para mejorar el problema de la productividad en la empresa farmacéutica.		
Redacción final	El análisis de datos cuantitativos se tiene que describir de acuerdo a la escala y recopilación de los datos recogidos en porcentajes y frecuencias y el simple hecho de que se tenga mucha información es importante categorizar por niveles. Por eso en la presente investigación los datos cuantitativos serán procesados mediante los programas de Microsoft Excel y el SPSS versión 22-25, donde se podrá observar, las frecuencias y porcentaje de cada elemento del fenómeno de estudio y a través de esto se pueda abarcar soluciones para mejorar el problema de la productividad en la empresa farmacéutica. (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)		

Método de análisis de datos cualitativo: ATLAS TI 8			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que: “En la investigación mixta no basta realizar el análisis cuantitativo sino también el análisis cualitativo de forma independiente, para ello se apoyará con el uso de las entrevistas y análisis documental, donde se inicia el proceso con la codificación axial” (p.85)		
Parafraseo	El análisis de los datos cualitativos, se realizará a través del programa ATLAS TI, nos brindará una información más clara del problema de estudio, donde todas las respuestas obtenidas por las entrevistas se procesarán con este método.		
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador: UIDE.</i>		
Utilidad/ aporte del concepto	El estudio de investigación se tendrá análisis cualitativos, por tal motivo se utilizará el programa ATLAS TI versión 8, donde este programa nos ayudará a comprender e interpretar los datos cualitativos obtenidos en las entrevistas a los colaboradores. Es importante tener en cuenta que este programa no definiría los resultados finales.		
Redacción final	El análisis de los datos cualitativos, se realizará a través del programa ATLAS TI, nos brindará una información más clara del problema de estudio, donde todas las respuestas obtenidas por las entrevistas se procesarán con este método. El estudio de investigación se tendrá análisis cualitativos, por tal motivo se utilizará el programa ATLAS TI versión 8, donde este programa nos ayudará a comprender e interpretar los datos cualitativos obtenidos en las entrevistas a los colaboradores. Es importante tener en cuenta que este programa no definiría los resultados finales. (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)		

Método de análisis de datos mixtos: ATLAS TI 8 Y TRIANGULACIÓN

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana (2019), manifestaron que:</p> <p>Para el análisis de los datos mixtos se debe de añadir en el software Atlas.ti los resultados cuantitativos y proceder a realizar una segunda triangulación (entrevista, análisis documental y encuestas) para abordar en el diagnóstico real y así lograr alcanzar los objetivos específicos (p.95)</p>		Cita 3
Parfraseo	<p>El análisis mixto será una combinación de entre los datos cuantitativos obtenidas de las encuestas y seguida de una triangulación de las entrevistas, donde se podrá obtener un diagnóstico más claro y con ello poder llegar a los objetivos específicos planteados en un principio.</p>		
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Carhuancho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación Holística. Ecuador: UIDE.</i></p>		
Utilidad/ aporte del concepto	<p>Para tener unos datos más concisos y fiables para un respectivo análisis, en la presente investigación se hará un análisis mixto, donde se cruzará información cuantitativos y cualitativas obtenidas por los instrumentos de recolección de datos, asimismo se pretende alcanzar a los objetivos específicos de estudio donde se evaluará la situación actuala de productividad y localizar los factores que inciden en la productividad de la empresa farmacéutica.</p>		
Redacción final	<p>El análisis mixto será una combinación de entre los datos cuantitativos obtenidas de las encuestas y seguida de una triangulación de las entrevistas, donde se podrá obtener un diagnóstico más claro y con ello poder llegar a los objetivos específicos planteados en un principio. Para tener unos datos más concisos y fiables para un respectivo análisis, en la presente investigación se hará un análisis mixto, donde se cruzará información cuantitativos y cualitativas obtenidas por los instrumentos de recolección de datos, asimismo se pretende alcanzar a los objetivos específicos de estudio donde se evaluará la situación actuala de productividad y localizar los factores que inciden en la productividad de la empresa farmacéutica. (Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)</p>		

Aspectos éticos

APA	El formato APA sexta edición, en donde todas las citas textuales y referencias se utilizará este tipo de estilo para una mayor comprensión y ubicación de los fragmentos extraídos
Muestra	La muestra de estudio es de carácter original pertenecientes a la población del lugar de estudio
Data	No existirá falsedad en todos los datos recolectados por medio de los instrumentos ya que todos son legales y los resultados que se obtendrán a través del análisis de estas serán verídicos para proponer las soluciones.