



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS
LOGÍSTICOS PARA LA GESTIÓN DE
ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA BOTICA
HUANCHACO PHARMA 2020”

Tesis para optar el título profesional de:
Ingeniero Empresarial

Autores:

Maria Julia Epifania Moreno
Angel Raul Francisco Vega Benavides

Asesor:

Ing. Mg. Odar Roberto Florián Castillo

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado en primer lugar a Dios, a mi familia por darme las fuerzas de seguir adelante cada día, a las personas que han influenciado en mi vida para continuar y a nuestro docente que nos brindó los conocimientos necesarios para ser posible el presente trabajo.

María Julia Epifanía Moreno

A nuestras familias por darnos el apoyo y la confianza de seguir adelante en este camino, y a nuestro profesor que nos brindó los conocimientos necesarios para concluir con este trabajo.

Raúl Francisco Vega

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios porque nos guio en todo momento, a nuestros padres porque nos
brindaron su apoyo incondicional en el trayecto de estos ciclos.

Gracias también a nuestros profesores, especialmente al Ing. Mg. Odar Roberto Florián

Castillo que nos enseñaron con paciencia y dedicación, por confiar en nosotros y
brindarnos su información.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MÈTODO.....	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	70
REFERENCIAS	75
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz FODA	43
Tabla 2. Inventario de procesos	45
Tabla 3. Matriz AMOFHIT	48
Tabla 4. Matriz EFI	49
Tabla 6 PESTEL	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de procesos	27
Figura 2: Clasificación ABC	31
Figura 3. Matriz Kraljic	33
Figura 4. Organigrama.....	42
Figura 5. Mapa de procesos.....	46
Figura 6. Cadena de valor	47
Figura 7. Fuerza de Porter.....	51
Figura 8. Diagrama de Proceso de Almacenamiento.....	54
Figura 9. Diagrama de proceso de Despacho	55
Figura 10: Diagrama de Proceso.....	56
Figura 11: Diagrama de Proceso de venta.....	57
Figura 12. Proceso de almacenamiento	58
Figura 13. Proceso de despacho.....	59
Figura 14. <i>Gestión de pedido</i>	60
Figura 15. Proceso de venta	61
Figura 16. Cadena de suministro de la botica Huanchaco Pharma.....	62
Figura 17. Demanda promedio mensual (Clasificación ABC)	63
Figura 18. Costos por producto	64
Figura 19. Cálculo de porcentajes acumulados.....	65
Figura 20. Costos de inventario	66
Figura 21. Diagrama de Pareto	66
Figura 22. Costos Totales	69
Figura 23. Costo estimado de inversión.....	69
Figura 24. Costos de personal.....	69
Figura 25. Costo total	69
Figura 26: Validación de instrumento	79
Figura 27: Resultados de ficha de observación.....	79
Figura 28. Fachada de la Botica Huanchaco Pharma	79
Figura 29: Instalaciones de la botica donde almacenan los productos.....	79
Figura 30. Instalaciones de la Botica	79
Figura 31. : Botica Huanchaco Pharma (interior)	79

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Formula para la estandarización de procesos	37
---	----

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo Diseñar la Estandarización de procesos logísticos para la gestión de abastecimiento de la empresa Botica Huanchaco Pharma en el año 2020, siguiendo la metodología cualitativa, debido a la coyuntura que se vive actualmente.

Teniendo como población la botica huanchaco pharma y como muestra todos los procesos logísticos de la botica huanchaco pharma.

En primera instancia se validaron los instrumentos para llevar acabo la ficha de observación, con la que se obtendrán datos e información de cómo se realizan sus procesos, así mismo, analizar cómo realizan su inventario de productos antes de realizar su abastecimiento, Por lo cual se procedió a realizar la estandarización de procesos de los procesos logísticos mediante Bizagi en el cual permite diagramar con las respectivas mejoras de cada proceso.

Se pudo concluir con el diseño de estandarización de procesos logísticos y la propuesta de clasificación ABC de todos los productos, ayudarán a llevar un mejor control tanto en el desarrollo de sus procesos como en el control del inventario, así mismo, fortalecer la gestión de abastecimiento de la empresa, considerando la negociación con proveedores, estrategias de atención al cliente y la compra de productos de calidad.

Palabras clave: estandarización, procesos, abastecimiento, logística, gestión.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Muchas empresas están en un crecimiento empresarial, buscando lograr un mejor ingreso invirtiendo tiempo, capital, y otros recursos para llevar a cabo la construcción sostenible de la empresa, por lo que están compuestas por un conjunto de procesos, los cuales son dirigidos o manejados por personas, es de suma importancia contar con estándares para dichos procesos, permitiendo así que un mismo proceso se maneje de la misma manera por diferentes personas. Asimismo, generar la misma calidad de experiencia que vive cada cliente cuando realiza la compra de cualquier producto en una empresa. Una vez lograda estandarización y documentación de los procesos, se realiza la construcción de un marco de referencia común que permite alinear la operación con los objetivos de la empresa, logrando medir la eficiencia de los procesos de negocio e identificar los factores que influyen en los resultados deseados y experiencia del cliente.

Al pasar los años la logística ha experimentado diferentes cambios y crecimientos, como consecuencia surge diferentes cambios en la estructura de la cadena de valor, siendo de suma importancia para cualquier negocio, se han dado cambios importantes en las empresas a base de la logística, aplicando nuevos mecanismos de control de inventario y almacenaje, canales de distribución y transporte.

Las empresas deben poner en ejecución sus procesos de estandarización en sus procesos, si es que aspiran a un crecimiento bueno y sostenible, sin importar el tamaño o tiempo que se encuentren en el mercado, todas las empresas deben tener un orden, control y verificación de sus procesos. “Estandarizar es un arte, ya que hay que tener un conocimiento total de la empresa, se debe conocer las actividades mínimas de los procesos de ventas y cobranza, por ejemplo. Muchos consideran la estandarización como una herramienta que les da una ventaja competitiva, ya que

en cualquier lado que vendan sus productos o servicios, estos serán siempre los mismos” explica Ferenz Fehe, CEO de Feher & Feher, se entiende que la estandarización sirve para entender el comportamiento del negocio y cómo está trabajando el equipo, si se están cumpliendo los roles que se diseñaron desde un principio, si hay orden, etc. Los indicadores que resultan de un proceso así, permiten que un negocio crezca de manera óptima y con una mejor visión del mercado, lo cual resulta por supuesto, en beneficios económicos para los emprendedores y empresarios (Ferenz, 2017).

A nivel mundial, el sector farmacéutico alcanzó el 8,8%, sobrepasando los 1.000 millones de dólares anual (IMS Health,2017). Los principales mercados se encuentran en los países tales como China, Brasil o India que sobrepasan el 10% del crecimiento anual. Así mismo, las empresas farmacéuticas deben afrontar un reto muy importante que consiste en reducir sus costes por medio de la optimización y mejora de los procesos productivos, evitando las denominadas grandes pérdidas productivas (pérdidas de utilización, pérdidas de rendimiento y pérdidas en la velocidad del proceso) y controlando la eficiencia global del equipamiento OEE (Overall Equipment Effectiveness) (Escudero, 2016).

A nivel nacional, La Política de Modernización de la Gestión Pública estableció en 2011 la gestión por procesos como un nuevo enfoque que gestiona de forma transversal, orientada a reemplazar la gestión funcional centrada en una gestión vertical y en las instituciones. Este nuevo tipo de gestión mira el proceso de forma transversal a todos los actores que intervienen en él y se centra en generar valor en cada una de las etapas que lo conforman (PCM, 2011).

Según la Organización Internacional para la estandarización (ISO, por su sigla en inglés), la “la calidad es un objetivo global que busca la satisfacción del cliente, por lo

que no es recomendable separar procesos internos, en las farmacias, el objetivo y el beneficiario de la calidad debe ser el cliente, puesto que él es el motivo por el que se ejecutan todos los demás procesos internos”.

En lo local, con respecto a la estandarización por procesos, el gremio farmacéutico no ha sido ajeno, una empresa con una correcta gestión por procesos y procedimientos estructurados direccionarán a sus actividades y recursos, generando un mejoramiento continuo exitoso.

Las empresas que pertenecen al sector farmacéutico, encontradas en Perú-Lima, gracias a la facilidad de adquisición de materia prima e insumos necesarios para la elaboración de medicamentos, así como principales cadenas de boticas y farmacias. Es importante recalcar la participación internacional, especialmente en países de la región como Brasil, Argentina, México y Colombia, bebido a la mayor producción de medicamentos en América Latina. (Ministerio de producción, 2015).

El Perú tiene una industria farmacéutica que produce productos genéricos y marcas nacionales, así como laboratorios que importan y comercializan la mayoría de los medicamentos que requiere el país. Según el estudio del Centro de Comercio Exterior de la Cámara de Lima – CCEX (2019), en el Perú el sector farmacéutico genero un PBI de más de S/.918 millones. La producción local ha venido incrementándose desde el año 2004, sin embargo, el uso de la capacidad instalada es aún muy bajo, apenas un 33% (Asociación de Industrias Farmacéuticas Nacionales, 2013). Según el Perfil Farmacéutico de la República del Perú existen 374 fabricantes autorizados de productos farmacéuticos, de los cuales 32 cuentan con certificación de buenas prácticas de manufactura (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

La capacidad de fabricación de medicamentos es un indicador que mide la capacidad de la industria farmacéutica nacional de garantizar en el país el autoabastecimiento de

medicamentos esenciales, y hacer uso inmediato de la concesión de licencias obligatorias para el suministro de medicamentos patentados a fin de cubrir las necesidades urgentes de salud pública. El Perfil Farmacéutico Nacional de la República del Perú ofrece un análisis de la capacidad de fabricación de medicamentos en el país, en cuanto a la capacidad de producción de materias primas, producción de formulaciones, reacondicionamiento de formas farmacéuticas y la capacidad de descubrimiento de nuevos principios activos (Lazaro,2020).

Esto ha llevado a las empresas de todos los tamaños a replantear y redefinir sus estrategias de sistemas de producción, con el fin de mantenerse, crecer, rediseñar y mejorar procesos, implementar tecnologías, innovar productos, servicios y optimizar la cadena de valor. Fabricar productos en grandes volúmenes para clientes considerando exclusividad es una idea que dejó de ser la meta de cualquier negocio en las últimas décadas, debido a la personalización que exige el mercado (Galvis, 2016). A nivel local, el SISMED (Sistema Integrado de Suministro de Medicamentos), se encuentra estructurado en torno a las funciones básicas del ciclo de gestión del medicamento: Selección, Programación, Adquisición, Almacenamiento, Distribución; así como el monitoreo, control, supervisión, evaluación y manejo de información y establecimientos del Ministerio de Salud utilizando indicadores de gestión (MINSAL, 2002).

Trujillo tiene el mayor número de establecimientos en la región la Libertad, estas farmacias son abastecidas por el almacén especializado de Medicamentos de la DISA (Dirección de Salud); desarrollando procesos en Gestión de stock y almacenamiento de medicamentos.

Así, la empresa con razón social: Uriol Chira Francisco Humberto con RUC 10254815778 con nombre comercial Botica huanchaco pharma, ubicada en la

provincia de Trujillo, distrito huanchaco: es una empresa que se dedica a la comercialización de productos farmacéuticos, fundada en el año 1997, durante años la empresa ha sido la única botica en la provincia de huanchaco, a la llegada de nuevos competidores se vio totalmente afectada, buscando posicionarse nuevamente en el mercado, no obstante, a pesar de los esfuerzos, no ha logrado alcanzar el posicionamiento que tenía anteriormente en el mercado local de huanchaco. la empresa realiza empíricamente sus procesos, lo que conlleva a saltarse algunas actividades, causando demoras y muchas veces el mal cumplimiento de los procesos.

Por la gran crisis mundial que se está viviendo en la actualidad por el COVID-19, la empresa tuvo un incremento de ventas considerable, mismo que llevo a la empresa a abastecerse de más medicamentos y/o productos, adaptándose a los nuevos procesos de ventas y abastecimiento, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad. Además, esto ha generado que se contrate más personal para poder cubrir la demanda de clientes.

Según el Gerente y dueño de la empresa, el principal problema la de la empresa, es no tener definido las actividades que se tiene que realizar para el cumplimiento de los procesos, ya que lo realizan empíricamente o por costumbre. Uno de los procesos que más afecta es el proceso de abastecimiento, ya que el requerimiento u orden es realizada de forma empírica, por lo que causa sobre stock de producto y muchas veces desabasteciendo de productos con mayor rotación, generando pérdida e insatisfacción del cliente.

Por lo tanto, la presente investigación pretende diseñar la estandarización de procesos logísticos para la gestión de abastecimiento, buscando evitar pedidos innecesarios como por ejemplo compra de más productos que llevan días o semanas sin vender, llevando un control de stock por medio de los kardex, disminuyendo la pérdida de

tiempo, evitando la obtención de producto estancados y la pérdida de clientes por algún producto que no se tenga en stock. El diseño de una estandarización busca mejorar los procesos logísticos y la gestión de abastecimiento, fortaleciendo a la organización para alcanzar una ventaja competitiva.

¿Cómo el diseño de estandarización de procesos logísticos determina la gestión de abastecimiento de la empresa Botica Huanchaco Pharma en el año 2020?

El propósito de dicha investigación es mejorar la gestión de abastecimiento en la empresa Botica Huanchaco Pharma mediante la estandarización de los procesos logísticos.

Se tiene por objetivo, diseñar la estandarización de procesos logísticos para la gestión de abastecimiento de la empresa Botica Huanchaco Pharma en el año 2020. Siendo los objetivos específicos:

- Analizar la problemática actual de la empresa “Botica Huanchaco Pharma”.
- Identificar los procesos Core de la empresa “Botica Huanchaco Pharma” mediante un mapeo de proceso.
- Esquematizar la estandarización los procesos logísticos de la empresa “Botica Huanchaco Pharma”.
- Proponer estrategias para fortalecer la gestión de abastecimiento de la empresa “Botica Huanchaco Pharma”.
- Proyectar el impacto económico de la empresa “Botica Huanchaco”

Para lo cual se considera la hipótesis, la estandarización de procesos logísticos determina la gestión de abastecimiento de la empresa Botica Huanchaco Pharma en el año 2020.

Para dicha investigación se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes de los cuales nos ayudarán a obtener información sobre nuestras variables.

Cevallos, M. (2016). En su tesis titulada “Levantamiento y Diseño para la estandarización de procesos en la distribuidora farmacéutica Oxialfarma Cía LTDA. En el D.M.Q periodo 2016.” Instituto Tecnológico Cordillera. Quito. La cual consistió en estandarizar las actividades de los principales procesos de manera adecuada, a fin de poder tener una visión clara de la conformidad de las gestiones que se ejecutan en la empresa. Además, en base a este proyecto se desea seguir levantando subprocesos de cada departamento con el propósito de obtener una estandarización total para obtener el Certificado ISO., el cual genera un valor agregado para la actividad económica de la farmacéutica.

Conclusiones:

- El levantamiento y diseño de procesos de las actividades que se realizan en la empresa Oxialfarm Cía. Ltda., culminó en un apoyo eficiente para los trabajadores y propietarios de la compañía.
- Se logrará obtener una visualización total de la manera como está conformada la entidad y de esa manera obtener una gestión ordenada por administración de procesos.
- Permite llevar un control por medio de los indicadores de gestión y constatando en los medios de verificación definidos en cada proceso.

Parra, C. (2018). “Estandarización y mejora del proceso de empaque de productos farmacéuticos mediante toma y análisis de tiempos en Laboratorios Chalver de Colombia S.A.” Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, D.C. Desarrolló con una metodología descriptiva, de carácter cualitativo y cuantitativo para así determinar la eficiencia del proceso de empaque de Laboratorios Chalver de

Colombia S.A. para el cumplimiento del objetivo del proyecto el cuales estandarizar y mejorar los tiempos del proceso de empaque de productos farmacéuticos de Laboratorios Chalver de Colombia S.A. por medio de un estudio de tiempos, programación y análisis de resultados para selección de estrategias óptimas.

Conclusiones:

- Las fallas observadas en el proceso de empaque se dan por la inadecuada distribución de personal en la línea para dicha actividad, se asignan operarios de más en procesos que no son cuello de botella provocando así una acumulación de producto terminado.

Asencio, L.; González, E.; Lozano, M. (2017) en su artículo científico publicado en Redalyc titulado “El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas.” Universidad de Guayaquil, Ecuador. Este tiene por objetivo analizar el control de inventario, a fin de determina su incidencia en los costos y la rentabilidad. Se trata de una investigación exploratoria y descriptiva la cual se sustenta con métodos y técnicas científicas (observación, entrevistas y encuestas). El autor concluyo que mediante los resultados obtenidos se reflejan las principales dificultades para el control de sus inventarios que tiene esta empresa farmacéutica, debido a la carencia de flujo de procesos y control de los ítems adquiridos para la venta, como el incumplimiento por parte del personal encargado de dicho control que permiten conducir a obtener una mejor rentabilidad, esto con el diseño de un manual de control de inventarios ayudará a la optimización de recursos, minimizar costos y conservación de medicamentos lo cual permitirá a la organización llevar un control de su inventario.

Rosero, N.; Romoleroux, F. (2008). En su tesis titulada “Reingeniería del área logística de una distribuidora farmacéutica”. Universidad de las Américas-UDLA. Quito-Ecuador. Se trata de una investigación tipo cualitativo y cuantitativo para el cual se realizó un análisis de sus procesos operativos, diseñando como debería ser el proceso bien manejado, logrando cumplir con el objetivo trazado el cual consiste en elaborar una reingeniería de procesos a ser aplicados en toda la cadena de abastecimiento y área logística, que determine los pasos necesarios para la implementación de mejoras para generar una mayor rentabilidad a la empresa.

Los autores concluyeron que un buen plan de inversión proyectada en el flujo de caja ayudará a fijar metas estratégicas claras, fijar prioridades para las acciones del área operativa, generando impacto operacional y estratégico para que se tomen decisiones determinadas, permitiendo un ahorro de manera inicial conforme las estrategias se vayan cumpliendo, el cual hará que una reingeniería se visualice en el corto y largo plazo.

Rojas, B. (2017). En su tesis titulada “La gestión por procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017”. Universidad Nacional Federico Villareal. Lima-Perú. Se trata de una investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo a través de un diseño retrospectivo, observacional de corte transversal. Teniendo en cuenta su objetivo el cual fue determinar la relación entre la gestión por procesos y resultados en la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana en el año 2017.

El autor concluye que los procesos de la atención farmacéutica orientadas al medicamento son adquisición: la eficacia fue nivel medio en el 60% el cual se debe aumentar, medicamento sujeto a delito, el 93 3% de medicamento no está sujeto a

delito este se debe mantener, almacenamiento el 60% fue medio el cual debe aumentar el nivel como acomodo de los productos y la conservación del medicamento; el 73,3% este debe mantenerse pudiendo incrementar el nivel para garantizar la calidad del lugar en forma adecuada. Los indicadores de eficacia de la gestión por procesos en la atención farmacéutica son: el tiempo; el cual el promedio de emisión fue medio en un 40%, la satisfacción del cliente; de acuerdo a la atención brindada fue el 66,7% nivel medio, falla del proceso; número de defectos relacionados a la calidad de estos, el 60% nivel medio y control; el cual refiere al número de procedimientos incumplidos relacionados a la calidad, fue del 53,3% siendo bajo el control que se lleva acabo. Para lo cual debe existir una mejora de los procesos de la atención farmacéutica.

Mantari, D. (2019). En su tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de productos farmacéuticos en empresa Santa Úrsula Servicios de Salud E.I.R.L”. Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa-Perú. Se trata de una investigación tipo descriptiva-aplicada para la cual se aplicó el método cuantitativo, con el cual se logró resultados y realizó un análisis de los procesos logístico de los productos obtenidos mediante cuadros estadísticos, teniendo por objetivo el desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de productos farmacéuticos aplicando el método ABC y 5s.

La autora concluye que la propuesta de mejora del proceso logístico de productos farmacéuticos a través de un análisis ABC permite ordenar estratégicamente en el almacén facilitando la ubicación de productos en el momento que se requieran y tener un mejor control de los productos entrantes y salientes generando más eficiencia en el trabajo y generando mayor productividad en la empresa.

Arisaca, C.; Figueroa P.; Candela D. (2014). En su tesis titulada “Propuesta de mejora en el proceso de Abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud.” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Escuela de Postgrado. Lima-Perú. Se desarrolló la aplicación de métodos LEP, Krajlic, DS, clasificación ABC para cumplir con el objetivo de conocer en qué contexto se compran y venden los productos, y como se encuentra económicamente global y la situación del sector en que la clínica privada de salud desarrolla sus actividades para el abastecimiento de medicina.

Los autores concluyeron que la aplicación de una política de abastecimiento que incluya criterios la variabilidad del consumo y costos reducirá el valor de compras e inventarios esto también se logrará aplicando mejores métodos de planificación de abastecimiento y compras, como son el método LEP, clasificación de productos mediante la matriz Krajlic, la clasificación ABC aplicados para la mejora del proceso de abastecimiento de medicinas.

Quispe, J. (2017). En su tesis titulada “Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima-2017”. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú. En su presente investigación tuvo por objetivo determinar como la gestión de abastecimiento de medicamentos se relaciona con la calidad de servicio que reciben los pacientes internos del Hospital María Auxiliadora,2017. La metodología que se aplicó en esta investigación fue de enfoque cuantitativo tipo descriptivo-correlacional, haciendo uso de la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario para las variables gestión de abastecimiento y calidad de servicio mediante las cuales se determinó su aplicabilidad y resultado de Alpha de Cronbach. El autor concluyó después del análisis riguroso la relación entre las dos variables evaluadas existe correlación baja y

moderada porque no se cubre las expectativas de los usuarios, lo cual con este estudio se permite detectar la relación entre estas variables y mejorar la gestión de abastecimiento para mantener los medicamentos y asegurar la atención a los usuarios finales, optimizando recursos.

Campos, J. (2017). En su tesis titulada “Implementación de un sistema logístico para reducir costos de inventarios en la botica la luz S.A.C. Trujillo 2017”. Universidad Privada del Norte, Perú. Se realizó un análisis actual de la empresa en la cual se hizo uso de la guía de observación y de revisión documentaría, con esto se obtuvo como resultado que no existía ningún tipo de índices de gestión, no se utiliza métodos o técnicas para la gestión de los inventarios, por lo cual se procedió a realizar un pronóstico de la demanda, un análisis ABC y determinar el tipo de inventario para la empresa, dicho inventario es del tipo P (sistema de revisión periódica), para cumplir con el objetivo de diseñar un sistema logístico para reducir costos de inventarios en la empresa la Luz S.A.C.

Conclusiones:

- No pudo observar que no cuenta con ningún tipo de método o técnica cuantitativa para la gestión del área logística, es por ello que se propuso una clasificación ABC de todos los laboratorios y productos, dando como resultado 2 laboratorios y un total de 298 productos en la clasificación A, 5 laboratorios y 512 productos en la clasificación B y 13 laboratorios y 767 productos en la clasificación C. Para la gestión de inventarios hicieron uso del sistema P, debido a la gran cantidad de productos, teniendo como resultado una reducción del costo de los inventarios en un 20.34% (19,662.86 soles) el cual sería el nivel del inventario objetivo y finalmente en lo que concierne a la gestión de compras se realizó una clasificación

de los proveedores, cronograma de dicho proceso a la cual se realizó una herramienta de compras el cual nos permitirá identificar los errores en las compras.

- La implantación del sistema dio como resultado positivo todas la técnicas y métodos utilizados para la reducción de los costos y la mejora continua del área y la empresa en general.
- El método de clasificación ABC fue favorable y se obtuvo la reducción de los costos logrando reducir un 20.34% del total del inventario, es decir de un s/. 96,682.36 a un s/. 77,19.50.

Ibáñez, K. (2014). En su artículo de investigación titulada “Intervención farmacéutica sobre la gestión de suministro de medicamentos en la micro red de salud “El Bosque” de Trujillo, Perú” Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas. Trujillo, Perú. Se trata de mejorar el suministro de medicamentos de 11 farmacias de los establecimientos de salud de la micro red “El bosque” para el cual se realizó visitas de inspección a dichas farmacias inventariando los stocks de medicamentos. Se elaboró y se aplicó un programa de capacitación, se evaluaron los indicadores de gestión de stock. El autor concluyo que, a través de indicadores estandarizados, tuvo un impacto positivo en los procesos de gestión de stock y almacenamiento de medicamento, logrando el incremento del 5% en grado de satisfacción de los usuarios de medicamentos de las farmacias de la micro red “El Bosque” de Trujillo.

Chuy, A.; Mejía, E. (2018). En su tesis titulada “Propuesta de mejora en la gestión logística y operaciones para aumentar la rentabilidad de la empresa compañía nacional de fármacos y artículos E.I.R.L”. Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú. Se trata de un estudio de investigación exploratorio y descriptivo, la cual se realizó mediante

la observación, entrevista, consulta y registro de datos a través de Diagramas de Ishikawa, Matriz de Priorización y Diagrama de Pareto para el análisis final para lograr determinar el impacto de la propuesta de mejora en la gestión logística y operaciones de la empresa. Los autores concluyen que con la utilización de dichas herramientas dio un impacto positivo en la propuesta de mejora de procesos logísticos, con la elaboración de estos se estandarizo los tiempos de cada actividad para lograr una optimización de estos y reduciendo el tiempo en su desarrollo y/o ejecución.

Huaman, J. (2018). En su tesis titulada “Eficiencia y eficacia del programa de abastecimiento de medicamentos del Hospital Belén de Trujillo-2017”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú. En su presente investigación busca determinar eficiencia y eficacia del programa de abastecimiento de medicamentos del Hospital Belén de Trujillo. La metodología que se aplicó en esta investigación fue de enfoque cuantitativo, para la cual se hizo uso de la base de datos del SISMED y los kardex de los medicamentos, realizado del Hospital Belén de Trujillo.

Para lo que el autor concluyó que la eficiencia y eficacia medida a través del porcentaje promedio de variación de inventario ayuda a determinar el registro de existencia y conteo física de los productos de forma óptima y continua.

Se consideran las siguientes bases teóricas:

- **Gestión de procesos:**

Capote, G. (2015) plantea que: “La Gestión de proceso” es un enfoque disciplinario para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización.”

Por otra parte, Pepper, S. (2011) considera que la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad. UNE-EN ISO 9000:2005.

- **Gestión de abastecimiento:**

Ávila, S. (2010) Plantea que: La gestión del abastecimiento es la labor logística mediante la cual se adquieren los productos, bienes y servicios que se requieren para la adecuada operación del sistema de producción y las áreas de apoyo de la empresa.

Funciones:

- Calcular las necesidades: consumo, reemplazo, stock de seguridad y proyectos nuevos.
- Planear la adquisición: cantidades, fechas y presupuesto.
- Hacer seguimiento: asegurar la recepción y verificar la calidad de materiales y mantener información técnica actualizada.
- Buscar los productos: buscar los proveedores.

- Comprar o adquirir: mantener continuidad de abastecimiento, pagar y negociar precios justos, negociar términos de pago, asegurar calidad, buscar proveedores alternativos, mantenerse actualizado.
- Vender o desechar productos obsoletos.
- Estudiar y anticipar el mercado.
- Evaluar a los proveedores.

Monterroso, E. (2021) considera que Todo sistema productivo, para asegurarse su funcionamiento, necesita obtener del exterior una serie de insumos y materiales a partir de los cuales se realizarán los procesos de transformación. La función de abastecimiento es la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor.

- **Proceso:**

“Proceso es una totalidad que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente. Esta unidad es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo. Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de “flecha del tiempo”. El período de tiempo es hoy el punto crítico de trabajo para incrementar la productividad. Un proceso puede pasar por muchos cargos, por eso se dice que los procesos alcanzan a toda la organización y la cruzan horizontalmente. Desde el punto de vista de segmentación se pueden distinguir macroprocesos y procesos operativos.”
(Bravo, 2008, p.27)

Bravo, J. (2008) plantea que: “El proceso es una totalidad que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente. Esta unidad es un sistema de

creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo.”

Se identifican tres tipos de procesos:

- Procesos estratégicos. Van arriba y están orientados al diseño de toda la organización y a cumplir con las actividades de planeación, investigación y de gestión en general. Definen los grandes caminos para cumplir cada vez mejor con la misión de la organización.
 - Procesos del negocio. Van al centro y derivan directamente de la misión. Se les puede llamar también procesos de misión.
 - Procesos de apoyo. Van abajo y dan soporte a toda la organización es los aspectos operativos que no son directamente del negocio, por lo tanto. Aunque no interactúan con los clientes en el día a día, igualmente deben contactarse con ellos para conocer de primera mano sus necesidades.
- **Estructura organizacional**

Vásquez, C.(2012) plantea que : la estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Además, las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos.

Hernández, S. (2012) define a la estructura como: “Ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas”. Una definición muy general no solo para la administración donde esta palabra procede del latín estructura, que se refiere a disposición orden de las partes dentro de un todo, es un grupo de elementos unidos que tienen la capacidad de soportar grandes cargas sin romperse ni deformarse.

- **Matriz FODA**

Fred, D. (2003) define que: Es una herramienta de ajuste importante que ayuda a los gerentes a crear cuatro tipos de estrategias; estrategias de fortaleza y oportunidades (FO), estrategias de debilidades y oportunidades (DO), estrategias de fortalezas y oportunidades (FO), estrategias de debilidades y oportunidades (DO), estrategias de fortalezas y amenazas (FA) y estrategias de debilidades y amenazas (DA). El ajuste de los factores externos e internos es la parte más difícil de desarrollar en una matriz FODA y requiere un criterio acertado (además de que no existe uno mejor).

- Las estrategias FO utilizan las fortalezas internas de una empresa para aprovechar las oportunidades externas.
- Las estrategias DO tienen como objetivo mejorar las debilidades internas al aprovechar las oportunidades externas.
- Las estrategias FA usan las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas.

- Las estrategias DA son tácticas defensivas que tienen como propósito reducir las debilidades internas y evitar las amenazas externas.
- **Diagrama de procesos:**

Los diagramas del proceso comprenden símbolos, tiempo y distancia, con la finalidad de ofrecer una forma objetiva y estructurada para analizar y registrar las actividades que conforman un proceso. Permiten centrar la atención en las actividades que agregan valor. Por ejemplo, incluye el método actual para la preparación de una hamburguesa en un restaurante de comida rápida, incluye una línea de valor agregado para ayudarnos a distinguir entre las actividades que agregan valor y desperdicio. Identificar todas las operaciones que agregan valor (al contrario de inspección, almacenamiento, demoras y transporte, que no agregan valor) nos permiten determinar el porcentaje de valor agregado para todas las actividades (Heizer y Render, 2004).

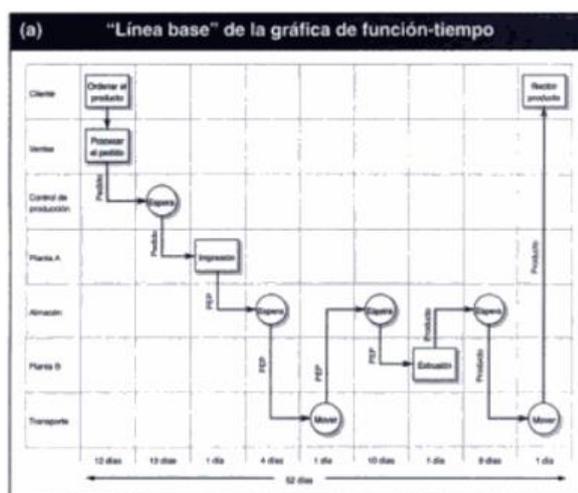


Figura 1. Diagrama de procesos
Fuente: Heizer (2004)

- **Indicadores:**

Camejo, J. (2012) define que: se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada. Asimismo, la medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa.

Roncancio, G. (2019) plantea 8 beneficios de los indicadores de gestión:

- Permiten la medición de objetivos y metas de la organización.
- Crean una atmósfera de aprendizaje en la empresa
- Brindan información fundamental para la toma de decisiones
- Fomentan la rendición de cuentas y transparencia
- Elevan la motivación en los empleados
- Controlan la salud de la organización
- Miden el progreso en el tiempo.
- Analizan patrones a lo largo del tiempo.

- **Riesgos**

Rodríguez, J. (2007) define que los riesgos afectan a la dimensión básica del proyecto, es decir, las especificaciones, los costes o la duración de trabajo. Todos los proyectos tienen riesgos y contingencias con las que operar, si no, no serían proyectos.

Riesgos de proyecto más frecuentes:

- ❖ Falta de entendimiento con los usuarios
- ❖ Escasez de interlocutores y personal del cliente.
- ❖ Requerimientos excesivos y demasiados detallados, o cambios continuos.
- ❖ Responsabilidades difusas o no bien definidas.
- ❖ Errores o fallos de los productos/tecnología.
- ❖ Personal de equipo de trabajo no formado en las metodologías o en el producto.
- ❖ Fallos de rendimiento técnico.
- ❖ Estimaciones inadecuadas de recursos y tiempos. No se cumplen los calendarios.
- ❖ No se corrigen los fallos y no se toman decisiones en el cliente o en el equipo.
- ❖ Elevada rotación del equipo propio o del cliente.

- **Costos del proyecto.**

La Gestión de los Costos del Proyecto incluye los procesos involucrados en planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado. Los procesos de Gestión de los Costos del Proyecto son: Planificar la Gestión de los Costos, Estimar los Costos, Determinar el Presupuesto, controlar los Costos (PMBOK,2017).

- **Clasificación ABC**

Perozo, J. (2017) nos dice que la clasificación ABC es un análisis que se deriva del principio de Pareto, conocido como ley 80/20, la cual se aplica a la gestión de inventarios y permite optimizar las operaciones del almacén.

Los niveles de clasificación de inventarios del método ABC:

- Artículos con rotación A

Suelen ocupar el 20% de los inventarios, pero son los que más rotación experimentan y, por tanto, tienen una importancia estratégica. Las referencias A son los productos en los que la empresa tiene invertido más presupuesto y generan el 80% de los ingresos, por lo que es importante evitar la falta de stock. Se deben garantizar siempre su disponibilidad.

- Artículos con rotación B

Suelen ocupar el 30% del inventario, tiene un nivel de control intermedio, no requiere un control exhausto del inventario, son artículos se renuevan con

menos velocidad, por lo que su valor y relevancia es menor en comparación con los productos A.

- Artículos con rotación C

Suelen ocupar el 50% del inventario, son los menos demandados por los clientes, las reordenes son poco frecuente, debido al alto nivel de stock de seguridad, sus sistemas de control son casi nulos, pero no significa que no exista control alguno por lo que se cuenta con revisiones periódicas del inventario.

Representándolo gráficamente sería:

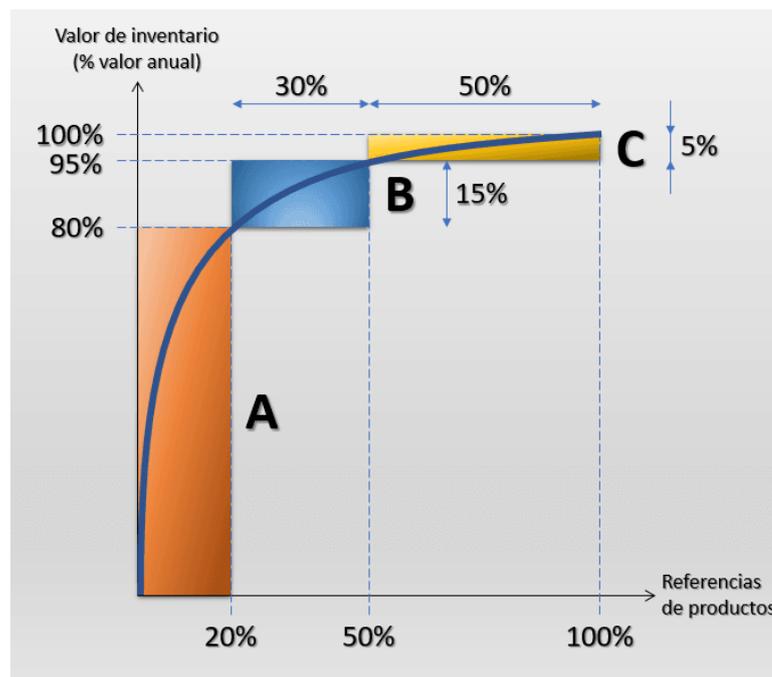


Figura 2: Clasificación ABC
Fuente: Perozo (2017)

- Matriz Kraljic:

Kraljic, P. (1983) define a la matriz Kraljic como un método de clasificación de la cartera de compras cuyo objetivo principal es identificar el peso

estratégico de varias ramas de abastecimiento, donde se contemplan tanto las compras internas como externas, logrando servir de apoyo a quienes necesitan adaptar su estrategia.

Para Peter Kraljic, la estrategia de compra depende de dos factores clave:

- Importancia estratégica de las compras: volumen de gastos, coste total de propiedad, rentabilidad, diferenciación y valor agregado para la empresa y el proceso de ventas.
- Complejidad del mercado de suministro: monopolio u oligopolio, barreras de entrada, evolución tecnológica, coste o complejidad logística, etc.

"La Matriz de Kraljic es una herramienta estratégica que sirve para analizar a los proveedores de una empresa en el área de compras. El beneficio que obtenemos con su uso, y por lo que es importante trabajarla es porque de una manera estructurada podemos ver como gestionaremos nuestras compras y a los proveedores", indicó Gaudó (2020).

Categorías de la matriz Kraljic:

- **Productos rutinarios.** Estas compras tienen poco impacto en la actividad empresarial. Son abundantes, como los suministros de oficina, por ejemplo. Estrategias apropiadas: racionalizar productos, automatizar procesos y monitorear volúmenes.
- **Productos de apalancamiento.** Se trata de compras que tienen un impacto significativo en el negocio, pero también son abundantes. Con los elementos de apalancamiento, hay mucho margen de maniobra y oportunidades de ahorro significativas. Estrategias apropiadas. Son las

que llaman a explotar el poder adquisitivo al fomentar la competencia entre los proveedores, bien negociando, bien sustituyendo productos, por ejemplo.

- **Productos cuello de botella.** Estas compras tienen un riesgo comercial bajo, pero se caracterizan por su suministro limitado, ya que solo las ofrecen unos pocos proveedores. Estrategias apropiadas: garantizar volúmenes, gestionar relaciones con proveedores, asegurar existencias y suministros, establecer copias de seguridad, etc.
- **Productos estratégicos.** La actividad empresarial depende de ellos. son a menudo se trata de recursos raros o únicos o, en otras palabras, compras de alto riesgo para la empresa. Estrategias apropiadas: desarrollar asociaciones de proveedores, análisis de mercado y considerar la integración vertical.

Gráfico de Matriz Kraljic:

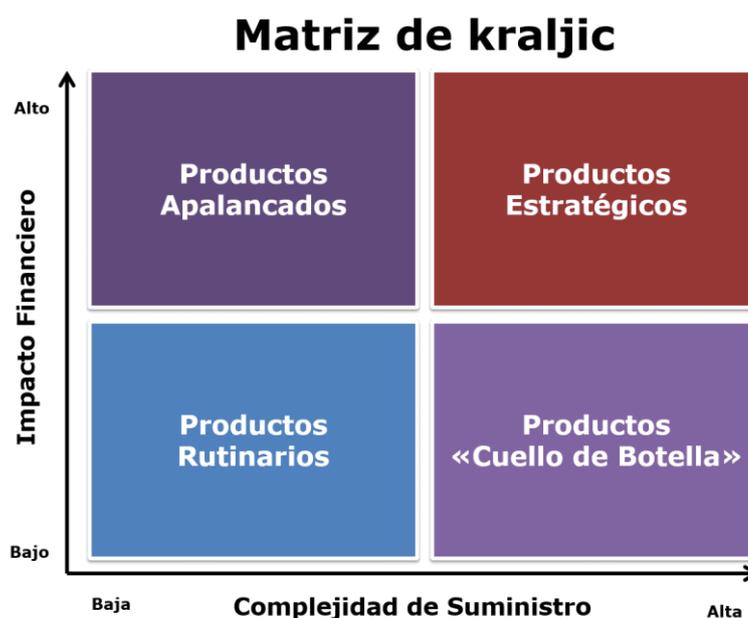


Figura 3. Matriz Kraljic
 Fuente: Kraljic

Definición de términos básicos:

- **Abastecimiento**

Actividad que consiste en satisfacer, en el tiempo apropiado y de la forma adecuada, las necesidades de las personas en lo referente al consumo de algún recurso o producto comercial.

- **Core**

Se refiere a la actividad que tiene la capacidad de generar valor y que resulta esencial para conseguir una ventaja competitiva de gran beneficio para la compañía.

- **Eficacia**

Es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica.

- **Eficiencia**

La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea.

- **Estrategias**

Se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

- **Estandarización**

Proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento, que permite la creación de normas o estándares que establecen las características comunes con las que deben cumplir los productos.

La justificación la importancia de la estandarización de los procesos logísticos para la gestión de abastecimiento de una empresa se centra en la mejora representativa del control tanto de sus procesos como en el control del inventario. Considerando que la estandarización no solo consiste en adaptar las características de un producto, servicio o procedimiento sino también permite crear estandares para el cumplimiento de dichos procesos que son fundamental para lograr llevar un control adecuado de la información de sus procesos. Esta investigación permitirá a la empresa Huanchaco Pharma S.A.C. darse la oportunidad de conocer la importancia de la estandarización de los procesos logísticos para una buena gestión de abastecimiento, lo cual le permitirá ahorrar en costo y tiempo, considerando la negociación con proveedores, estrategias de atención al cliente y la compra de productos de calidad.

Las empresas cuando no realizan un planeamiento estratégico correcto tanto en su información y procesos basados en sus objetivos a llegar, suelen desperdiciar recursos y afectar su enfoque. Por esto es necesario desarrollar un análisis profundo en el desarrollo de los procesos para mejorar la gestión de abastecimiento que permita lograr la propuesta de valor y a su vez seguir constantemente abiertos a la posibilidad de mejoras continuas. Existen muchas investigaciones en relación con procesos y gestión de abastecimiento, pocas son las que están enfocadas al rubro de boticas o farmacias.

CAPÍTULO II. MÉTODO

El tipo de investigación a desarrollar será cualitativo. Según Gómez, M. (2006). Se basa en métodos de recolección de datos sin medición de datos, sin conteo. Utiliza las descripciones y observaciones, por lo general se usa para refinar y responder preguntas de investigación.

Según un criterio o más en la que se encuentra el estudio, investigación aplicada, para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

Según la planificación en las mediciones o recolección de datos, investigación tiene como método prospectivo, Instituto de prospectiva de España (2010) : “La prospectiva es una disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que explica los posibles futuros, no sólo por los datos del pasado sino fundamentalmente teniendo en cuenta las evoluciones futuras de las variables (cuantitativas y sobre todo cualitativas) así como los comportamientos de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, ilumina la acción presente y aporta mecanismos que conducen al futuro aceptable, conveniente o deseado”

Según el número de mediciones en un determinado tiempo, investigación transversal; ya que para Sampieri (2003), diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y sus consecuencias.

Según la intervención del investigador, investigación observacional, se relaciona con la recogida de datos teniendo en cuenta que la estrategia que utilizaremos al observar hace adecuarse al problema o al objetivo. De acuerdo con Irwin y bushnell (2006), el observador debe seguir la siguiente secuencia para la observación, cuyos componentes serían: reconocer → recoger → hipotetizar → interrogar → teorizar → transformar.

Teniendo en cuenta la siguiente formula de investigación:

$$GE: H1 \quad X \quad T1$$

Ecuación 1: Formula para la estandarización de procesos

Donde:

GE: Huanchaco Pharma

H1: Procesos logísticos y gestión de abastecimiento antes de la estandarización

X: Diseño de estandarización de procesos logísticos para la gestión de abastecimiento.

T1: Estandarización de procesos logísticos para la gestión de abastecimiento.

Las técnicas e instrumentos utilizados para esta investigación son las siguientes:

➤ La entrevista

De acuerdo con Denzin y Lincoln (2005, p. 643) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”.

La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona entrevistada comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico, como lo dicen Fontana y Frey (2005).

Rubin y Rubin citados por (Vargas, J., 2012) enumeran las características que distinguen la entrevista cualitativa de otras formas de recopilar información:

- I. La entrevista cualitativa es una extensión de una conversación normal con la diferencia que uno escucha para entender el sentido de lo que el entrevistador dice.
- II. Los entrevistadores cualitativos están inmersos en la comprensión, en el conocimiento y en la percepción del entrevistado más que en categorizar a personas o eventos en función de teorías académicas.
- III. Tanto el contenido de la entrevista como el flujo y la selección de los temas cambia de acuerdo con lo que el entrevistado conoce y siente.
(p.123).

➤ Observación no participante:

Según (Rodríguez, E. 2005) la observación no participante es en la que el investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado status o función dentro de la comunidad, en la cual se realiza la investigación. Así mismo (Pardinas, F. 2005) afirma que la observación no participante es aquella en que el investigador extrae sus datos, pero sin una participación en los acontecimientos de la vida del grupo que estudia.

El procedimiento que se llevó a cabo para obtener los datos necesarios para dicha investigación fue, una ficha de observación no participante consiste en una guía de preguntas estructuradas con la finalidad de conocer detalles específicos de la realidad de la empresa y la manera en cómo gestiona la funcionabilidad de sus procesos y de cómo realiza su abastecimiento.

Posteriormente se realizará una ficha de observación, la cual es una técnica de recolección de datos que se aplicara al gerente general para obtener información, de cómo se realizan los diferentes procesos, así mismo, analizar cómo realiza el inventario de productos antes de realizar el requerimiento, verificar si cuenta con espacios y

condiciones necesarias para el almacenamiento de los productos, con el objetivo de conocer como manejan sus procesos y lograr una óptima estandarización de procesos, luego de ellos se analizaran e interpretaran los resultados obtenidos para poder verificar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, quien será validado por el juicio de expertos.

Finalmente, una vez obtenida el análisis e interpretación de las preguntas, se podrá proceder a la estandarización de procesos, donde se incorporará un mapa de procesos, fichas de procesos, diagramas de procesos para cada proceso identificado y fichas de control, teniendo como objetivo comparar el pre (antes de la estandarización) y post (después de la estandarización), haciendo uso del programa Bizagi Modeler el cual permite realizar los diagramas de procesos, para la propuesta en cuanto a mejora de abastecimiento se hizo uso de hojas de Excel en la cual para demostrar los cambios de mejora en la empresa a través de los resultados obtenidos.

Como consecuencia hubo un análisis de datos, investigación cualitativa, ya que se determinó la falla de los procesos de la empresa y se pasó a desarrollar la mejora en ellos para la buena gestión de abastecimiento y así lograr los objetivos.

La ética es una disciplina cuyo objeto de estudio es la moral, que tiene como punto de referencia al conjunto de normas o principios por los que se tiene que regir una persona en el ámbito laboral, así mismo, al obtener y/o manejar información de la empresa de estudio, no se puede compartir con nadie más que no sea el equipo de trabajo y los stakeholder , según (Martínez, H. 2011) el código ético de la empresa es el conjunto de principios guías, elaborados por la empresa, que explicitan los valores de la organización. Expone los principios éticos que deben tenerse en cuenta en la toma de decisiones y en los diferentes aspectos de la empresa. Los códigos de conducta sirven para orientar la acción en contextos problemáticos. Los códigos expresan los

compromisos de la compañía hacia los diversos grupos a los que sirve, los códigos tienden a ser la expresión de una mezcla de imperativos técnicos, prudenciales y morales. De acuerdo con el código de ética del Colegio de Ingenieros hace referencia al artículo N° 45, el cual refiere a mantener la debida reserva y discreción respecto a los trabajos, datos e informaciones de índole técnica, financiera y otras de naturaleza confidencial que obtenga de su cliente en el ejercicio de su actividad profesional.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Análisis situacional de la empresa

Describir la empresa y su contexto:

Datos de la Empresa:

- ✓ Nombre de la Empresa: Botica Huanchaco Pharma
- ✓ Giro de la Empresa: Comercializadora de productos farmacéuticos
- ✓ Razón Social: Botica Huanchaco Pharma
- ✓ R.U.C: 10254815778
- ✓ Dirección: Jirón, Los Pinos 330 - Huanchaco

MISIÓN:

Ofrecer a nuestros clientes productos farmacéuticos de calidad, velando por su salud y economía, con los mejores precios del mercado.

VISIÓN:

Ser reconocidos por nuestros clientes como la mejor botica del Balneario Huanchaco, ofreciéndoles no solo los mejores productos sino los precios del

mercado, marcando la diferencia de la competencia logrando satisfacer las necesidades y generando experiencias únicas en los clientes.

VALORES:

- ✓ Honestidad
- ✓ Pasión por el cliente
- ✓ Calidez
- ✓ Compromiso
- ✓ Perseverancia
- ✓ Responsabilidad

ORGANIGRAMA

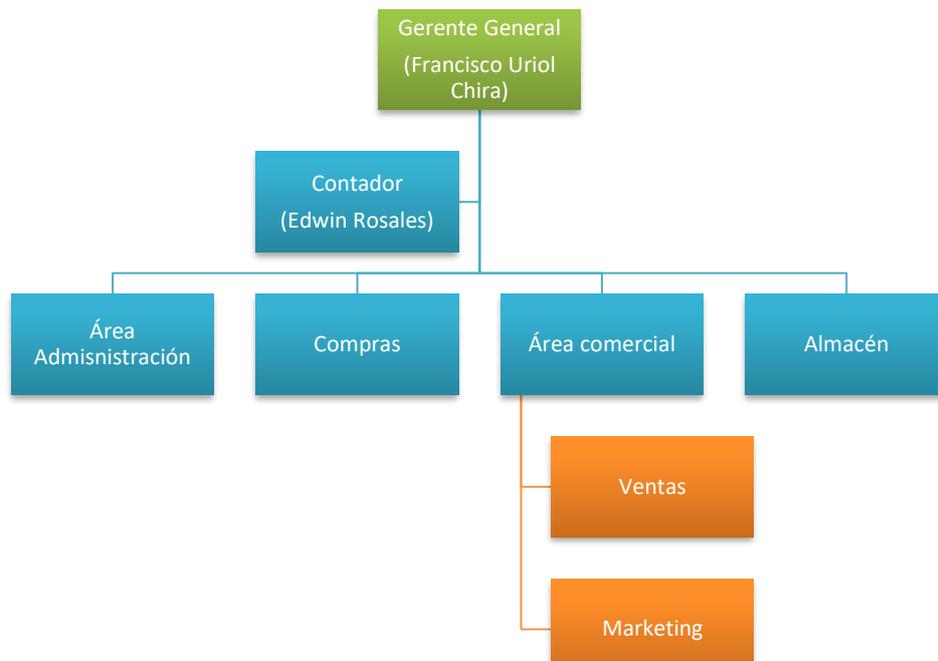


Figura 4. Organigrama
Fuente: Elaboración propia

Propuesta de valor:

Ofrecer a nuestros clientes una amplia oferta de productos farmacéuticos que cumplen con los más altos estándares de calidad, trabajando de la mano con los mejores laboratorios y distribuidores de la región.

FODA

Tabla 1.

Matriz FODA

	Fortalezas	Debilidades
MATRIZ FODA	F1. Ubicación estratégica.	D1. Infraestructura limitada.
	F2. Variedad de productos	D2. Falta de personal para realizar inventario de productos.
	F3. Calidad de productos	D3. Costos de productos elevados.
	F4. Productos con precios competitivos.	D4. No cuenta con un sistema computarizado.
	F5. Buen servicio al cliente.	D5. Falta de publicidad.
	F6. Alianza estratégica con los proveedores.	D6. Falta de servicio de 24horas.
	F7. Personal capacitado para la venta de productos farmacéuticos.	D7. Escases de personal.
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
O1. El crecimiento poblacional del distrito de Huanchaco.	FO1. Políticas de ventas	DO1. Financiar una movilidad propia para disminuir costos de delivery.
O2. Conocimiento de estrategias para incrementar las ventas.	FO2. Plan de Marketing agresivo para mantener y aumentar la cartera de clientes.	DO2. Implementar un sistema donde se registre entrada y salida de productos, y a su vez este contabilice productos restantes en el stock y emita factura electrónica.
O3. Economía de mercado.	FO3. Desarrollar alianzas estratégicas con nuevos proveedores reconocidos y cuenten con buen precio.	DO3. Contar con la cantidad necesaria de personal capacitado para la atención de ventas de productos farmacéuticos.
O4. Crecimiento del mercado farmacéutico.	FO4. Plan de capacitación para perfeccionar las ventas y conocimientos de los productos.	
O5. Contar con proveedores reconocidos.		
O6. Fuerte poder adquisitivo de los clientes.		
O7. Crecer en el rubro farmacéutico.		

Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<p>A1. Alta competitividad de acuerdo con la ubicación geográfica.</p> <p>A2. Número elevado de competidores.</p> <p>A3. Productos sustitutos y genéricos.</p> <p>A4. La guerra de precios de la competencia.</p> <p>A5. Incremento de los costos por parte de los proveedores.</p> <p>A6. Infiltración de documentos sin certificación de la OMS que pueda poner en riesgo la salud de los clientes.</p> <p>A7. Ley de la venta de medicamentos solo con receta médica.</p>	<p>FA1. Evaluar la zona a posicionar el negocio.</p> <p>FA2. Incrementar la cartera de productos.</p> <p>FA3. Resaltar la calidad y precio de los productos, como ventaja competitiva.</p>	<p>DA1. Tener un aprendizaje constante sobre los nuevos medicamentos que ingresan al mercado peruano para no ser opacados por la competencia.</p> <p>DA2. Implementar un sistema para optimizar el proceso de ventas, compras y almacén obteniendo una ventaja competitiva frente a la competencia.</p> <p>DA3. Mejorar la relación con los clientes brindándoles atención las 24horas.</p>

Fuente: Elaboración propia

Inventario de procesos de la organización:

Tabla 2.

Inventario de procesos

Tipo de proceso	Nivel 0	
	Código	Proceso
Estratégico	01	Procesos contabilidad tributaria
	02	Proceso administrativo
Operativo	03	Gestión de pedido
	04	Gestión de atención al cliente
	05	Proceso de control de inventario
	06	Despacho de productos
	07	Proceso de recursos humanos
	08	Proceso logístico
Soporte	09	Proceso de marketing
	10	Proceso de compra
	11	Proceso de venta
	12	Proceso postventa

Fuente: Elaboración propia

Esquematzación de procesos

Mapa de procesos:

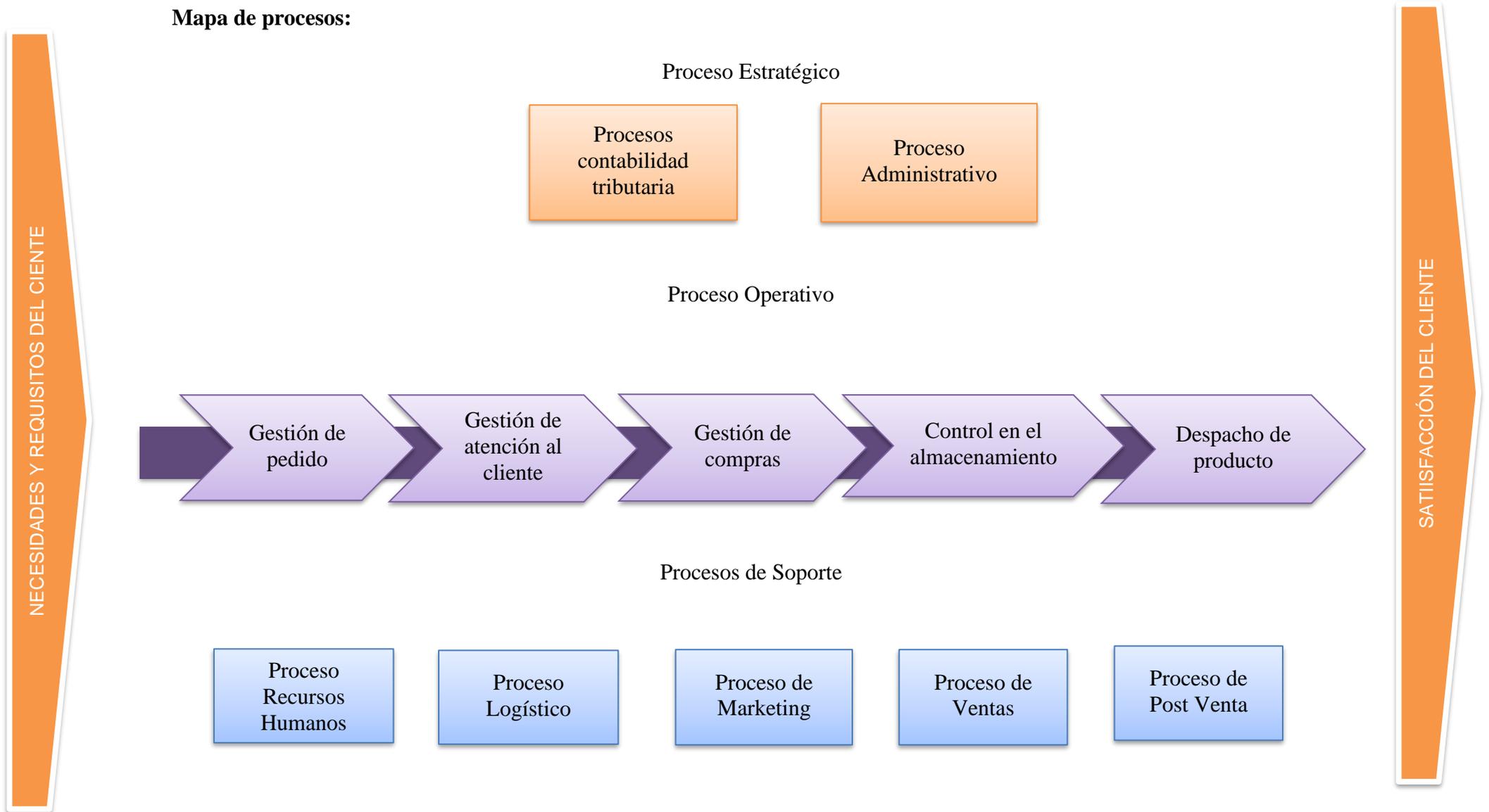


Figura 5. Mapa de procesos
Fuente: Elaboración propia

Análisis Interno

Cadena de Valor

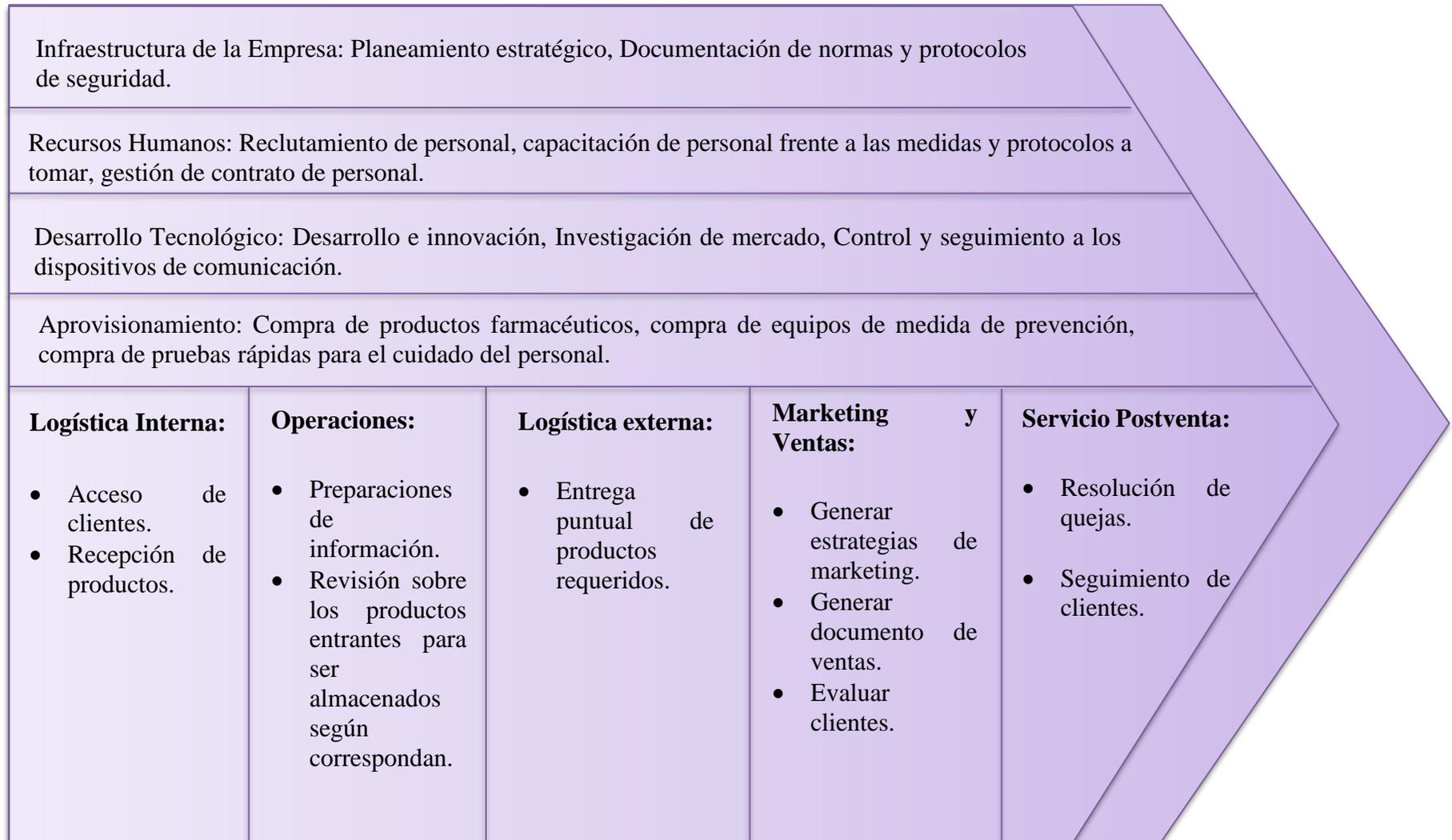


Figura 6. Cadena de valor
Fuente: Elaboración propia

Matriz AMOFHIT

Tabla 3.

Matriz AMOFHIT

	Fortalezas	Debilidades
Administración y Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con proveedores de productos de calidad de los mejores laboratorios. Buena coordinación con los proveedores para dejar mercadería 	<ul style="list-style-type: none"> Los proveedores aumentan sus costos continuamente. Resistencia al cambio por los colaboradores. No realizan el pago de sus pedidos a tiempo.
Marketing y Ventas	<ul style="list-style-type: none"> Fidelización de los clientes (clientes fijos) Segmentación de mercado. Exposición y presentación de productos 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de actualización constante del marketing. Perdida de mercadería si no existe salida de este.
Operaciones y Logística	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores de calidad. Amplia variedad de productos y de marcas de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Poca eficacia en el manejo de control de inventario de sus productos. Falta de planificación de presupuestos operacionales
Finanzas y Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de viabilidad económica. Estructura de costos del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto limitado. Poca accesibilidad a créditos.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Personal de atención al cliente capacitado. Excelente clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Poco personal. No cuentan con un encargado específico para realizar el inventario cuando se requiere.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Investigación constante para la renovación de la cartera de productos 	<ul style="list-style-type: none"> Baja inversión en tecnología. No cuentan con un sistema que realice un conteo automático en cuanto al stock.

Fuente: Elaboración propia

Matriz EFI

Tabla 4.

Matriz EFI

Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)				
Factores determinantes de éxito				
Fortalezas	Peso	Valor	Ponderación	
1. Cuenta con proveedores de productos de calidad de los mejores laboratorios.	0.12	4	0.48	
2. Buena coordinación con los proveedores para dejar mercadería	0.11	4	0.44	
3. Fidelización de los clientes (clientes fijos)	0.10	4	0.40	
4. Segmentación de mercado.	0.09	3	0.27	
5. Exposición y presentación de productos	0.08	3	0.24	
6. Proveedores de calidad.	0.07	4	0.28	
8. Amplia variedad de productos y de marcas de calidad.	0.07	4	0.28	
10. Estudio de viabilidad económica.	0.06	3	0.18	
11. Personal de atención al cliente capacitado.	0.02	3	0.06	
15. Investigación constante para la renovación de la cartera de productos	0.02	3	0.06	
Subtotal	0.74		2.69	
Debilidades				
7. No cuentan con un encargado específico para realizar el inventario cuando se requiere.	0.03	2	0.06	
9. Presupuesto limitado	0.07	1	0.07	
12. No realizan el pago de sus pedidos a tiempo	0.05	1	0.05	
13. Baja inversión en tecnología	0.04	1	0.04	
14. No cuentan con un sistema que realice un conteo automático en cuanto al stock.	0.07	2	0.14	
Subtotal	0.26		0.36	
Total	1.00		3.05	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: en la tabla 5 se observa que el valor de las fortalezas es 2.69 y el valor de las debilidades es 3.05

Análisis de Interesados internos

Grupo de Interés	Que proporcionan	Principales Intereses
Internos		
Gerente General	-Gestión de la empresa. -Planificación de organización. -Administración de los recursos de la entidad.	-Alcanzar el posicionamiento de la botica. -Lograr los objetivos organizacionales. -Compromiso laboral. -Rentabilidad.
Jefe de Almacén	-Controlar la disponibilidad de productos. -Experiencia en registro de evaluación de calidad de productos.	- Mantener un control ordenado de los ingresos y salidas de los productos. -Salario adecuado por su función.
Colaboradores	-Brindar buena atención al cliente. -Experiencia y compromiso en las ventas de productos farmacéuticos.	-Ambiente laboral adecuado. -Contar con los implementos necesarios. -Beneficio laboral.

Análisis externo

Análisis de interesados externos

Externos		
Botica "Felicidad"	-Competitividad.	-Rentabilidad -Ser los mejores en el mercado.
Clientes	-Ingresos. -Adquirir los mejores productos farmacéuticos.	-Precios accesibles. -Calidad en el producto y servicio. -Producto cumpla con el registro sanitario de todo producto farmacéutico. -Entrega rápida y buena atención.
Proveedores (medicamentos, productos de aseos, etc.)	-Brindar sus insumos de alta calidad. -Facilidades de pago.	-Contar con la fidelización de proveedor-empresa. -Entrega a tiempo. -Generar ingresos fijos.

Fuerzas de Porter



Figura 7. Fuerza de Porter

Fuente: Elaboración propia

PESTEL

Tabla 5

PESTEL

	Amenazas	Oportunidades
P	<ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad económica del país. Leyes de comercio Exterior (Ley 28977) Reglamentos sobre Suspensión perfecta de labores (Decreto de Urgencia N.º 038-2020) 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas normas, leyes y reglas que se establecen para aumentar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas mejorando la economía del país “DECRETO SUPREMO N° 013-2013-PRODUCE”
E	<ul style="list-style-type: none"> Crisis económica mundial (bolsas de valor) Inflación de los precios y aumento del dólar. La tasa de desempleo en el <u>Perú</u> podría aumentar hasta ser de 7,7%, según indicó el Fondo Monetario Internacional (FMI) en su informe de Perspectivas de la Economía Mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento en crecimiento de venta de medicamentos y materiales de protección tras la pandemia del covid-19. Incrementar la rentabilidad de la botica.
S	<ul style="list-style-type: none"> El Covid-19 como enfermedad profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento en la importancia de aspectos como la adquisición de medicamentos. Tendencias internacionales, gracias a la globalización. Adquisición de productos para prevenir contagios por personas expuestas ante este virus.
T	<ul style="list-style-type: none"> Exceso uso del internet que genera lentitud de todas las redes. 	<ul style="list-style-type: none"> Creciente desarrollo de TI, lo cual permite la difusión de la información y conocimiento sobre la marca. Confianza de los consumidores en las compras por internet ha hecho que surja un nuevo canal de ventas, generando oportunidad de crecimiento para la empresa. Mejorar la relación con los clientes y aumentar las ventas mediante redes sociales.
E	<ul style="list-style-type: none"> Leyes de protección ambiental “Ley 28611” 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor concienciación de la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) de las empresas, siendo ecoeficientes, cumpliendo las políticas y estrategias, como reciclado o ahorro energético, generando la mejora de su relación con la sociedad.
L	<ul style="list-style-type: none"> Mayor presión en el cumplimiento de los requisitos relacionados con la producción y comercialización de los productos elaborados. 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas regulaciones relacionadas con el medioambiente o tratamiento de residuos, prohibición de la utilización de ciertos productos en el área de salud. Leyes de seguridad y salud ocupacional “Ley N° 29783”

Fuente: Elaboración propia

Matriz EFE

Tabla 7.

Matriz EFE

Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)			
Factores determinantes de éxito			
Oportunidades	Peso	Valor	Ponderación
1. Nuevas normas, leyes y reglas que se establecen para aumentar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas mejorando la economía del país “DECRETO SUPREMO N° 013-2013-PRODUCE”	0.15	4	0.6
3. Aumento en crecimiento de venta de medicamentos y materiales de protección tras la pandemia del covid-19.	0.14	4	0.56
5. Adquisición de productos para prevenir contagios por personas expuestas ante este virus.	0.12	4	0.48
6. Creciente desarrollo de TI, lo cual permite la difusión de la información y conocimiento sobre la marca.	0.11	3	0.33
7. Mejorar la relación con los clientes y aumentar las ventas mediante redes sociales.	0.10	3	0.3
9. Mayor concienciación de la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) de las empresas, siendo ecoeficientes, cumpliendo las políticas y estrategias, como reciclado o ahorro energético, generando la mejora de su relación con la sociedad.	0.08	4	0.32
11. Leyes de seguridad y salud ocupacional “Ley N° 29783”	0.07	4	0.28
Subtotal	0.77		2.91
Amenazas			
2. Inestabilidad económica del país	0.07	2	0.14
4. Inflación de los precios y aumento del dólar	0.06	3	0.18
8. Leyes de protección ambiental “Ley 28611”	0.06	2	0.12
10. Mayor presión en el cumplimiento de los requisitos relacionados con la producción y comercialización de los productos elaborados.	0.04	1	0.04
Subtotal	0.23		0.48
Total	1.00		3.39

Fuente: Elaboración propia

Descripción: en la tabla 7 se denota que el valor de las oportunidades es 2.91 y el valor de las amenazas es 3.39

Procesos (AS IS)
Diagrama de Proceso de Almacenamiento

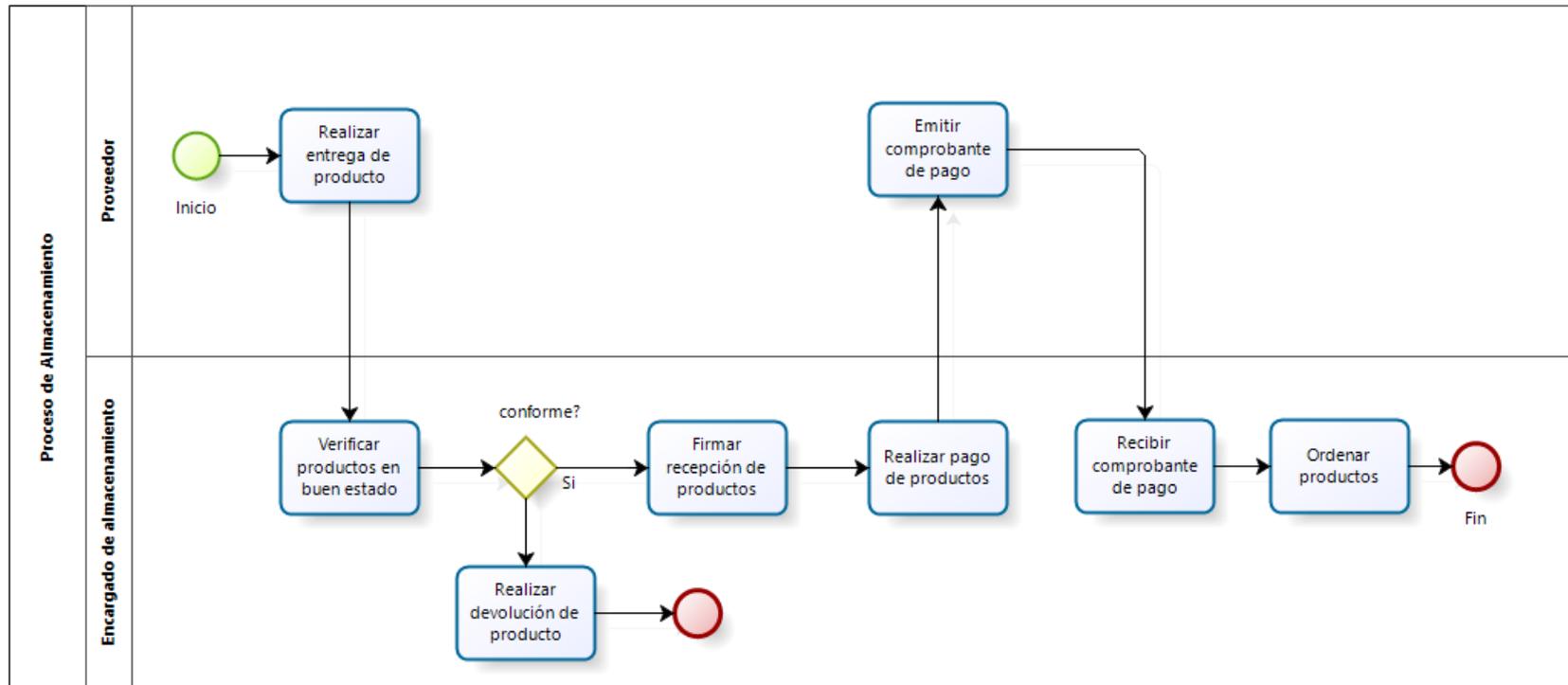


Figura 8. Diagrama de Proceso de Almacenamiento
Fuente: Elaboración propia

Descripción: el proceso inicia cuando el proveedor realiza la entrega de producto, donde el encargado de almacenamiento verificar que todos los productos estén en buen estado, si hay producto en mal estado se procede a la devolución de los productos y termina el proceso, pero si esta todo conforme se firma la recepción de productos, realiza el pago total o una arras, el proveedor emite el comprobante por el monto que recibió, el encargado de almacenamiento verifica el comprobante y procede a ordenar los productos y termina el proceso.

Diagrama de proceso de Despacho

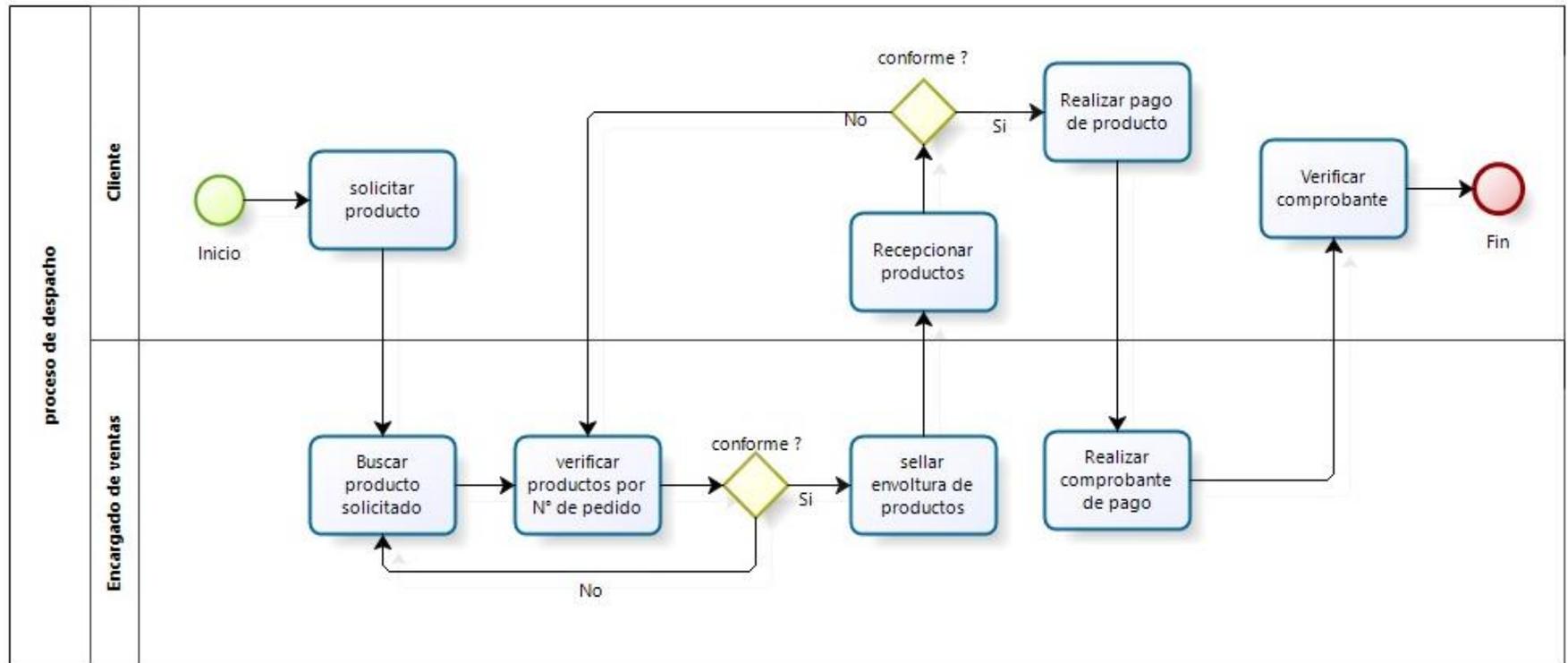


Figura 9. Diagrama de proceso de Despacho

Fuente: Elaboración propia

Descripción: el proceso inicia cuando el cliente solicita el producto, donde el encargado de ventas buscar el producto solicitado, verifica los productos por número de pedido, si no está conforme tiene que ir a buscar los productos correcto y si está conforme sella los productos en una bolsa y se los da el al cliente, donde el cliente verifica si los productos están conformes, si no están se los da al encargado de ventas que verifique nuevamente los productos, si es conforme realiza el pago, se le entrega su comprobante y se termina el proceso de despacho.

Diagrama de proceso de Gestión de pedido

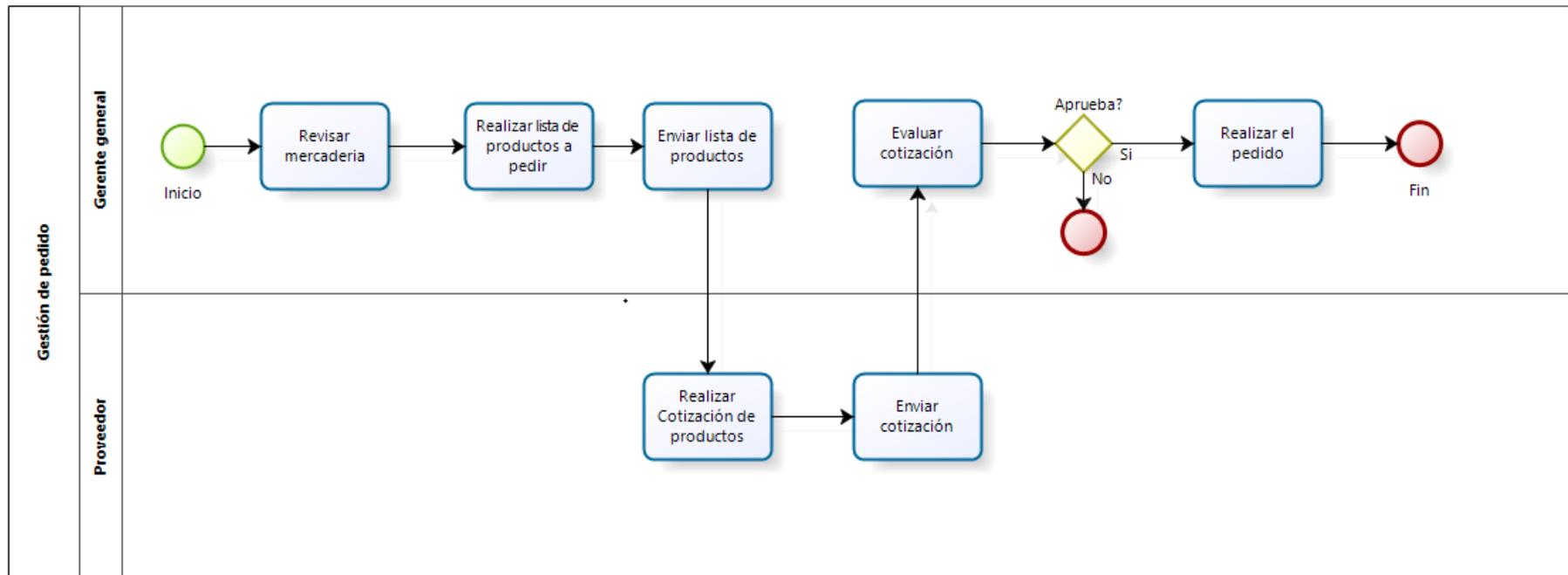


Figura 10: Diagrama de Proceso

Fuente: Elaboración propia

Descripción: El proceso inicia cuando el gerente general revisa el stock de mercadería, realiza un listado de productos para pedir, quien lo envía al proveedor, revisa y realiza la cotización de los productos, para luego enviarlo al gerente quien evalúa y realiza la orden, si no es aprobada termina el proceso, y si lo aprueba realiza el pedido de productos y termina el proceso.

Diagrama de proceso de venta

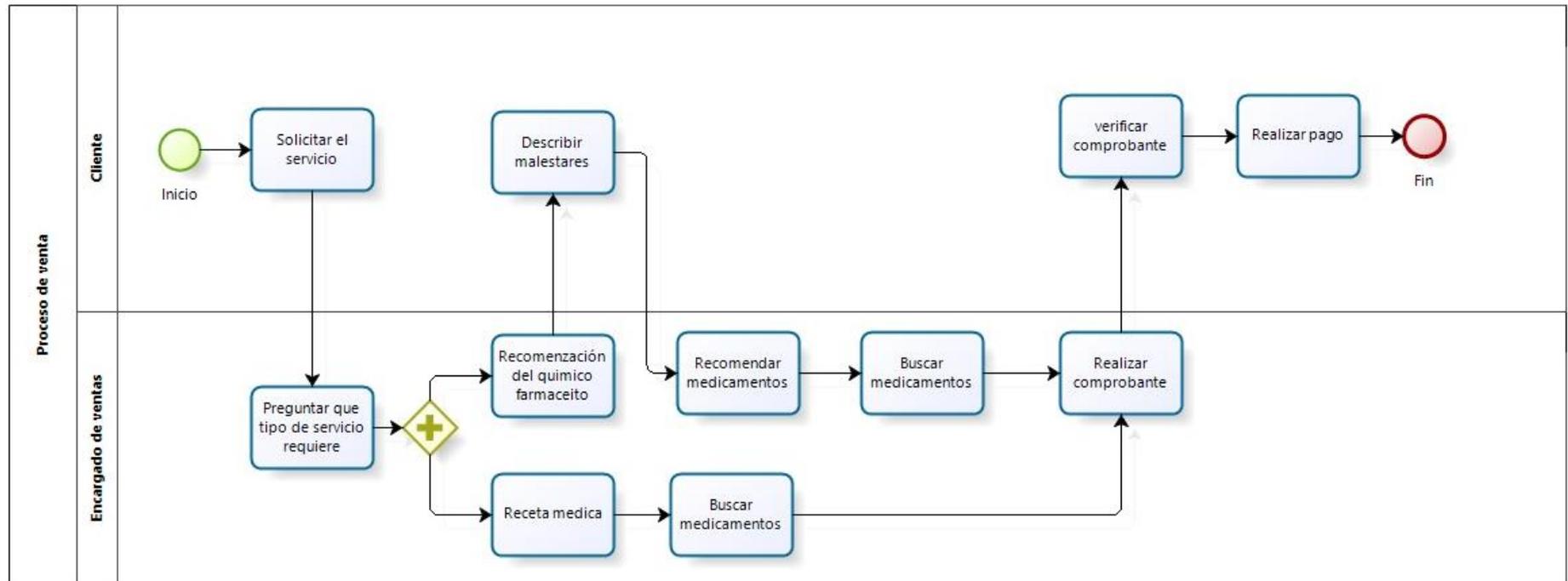


Figura 11: Diagrama de Proceso de venta

Fuente: Elaboración propia

Descripción: El proceso inicia cuando el cliente solicita el servicio, el encargado de ventas pregunta qué tipo de servicio requiere, si es con receta médica el encargado busca lo medicamentos, y si es por recomendación del químico farmacéutico, solicita al cliente que describa los malestares que presenta y de acuerdo con ello recomienda los medicamentos y realiza el comprobante, el cliente verifica el comprobante y procede a realizar el pago y termina el proceso.

PROCESOS MEJORADOS (TO BE)

Proceso de almacenamiento.

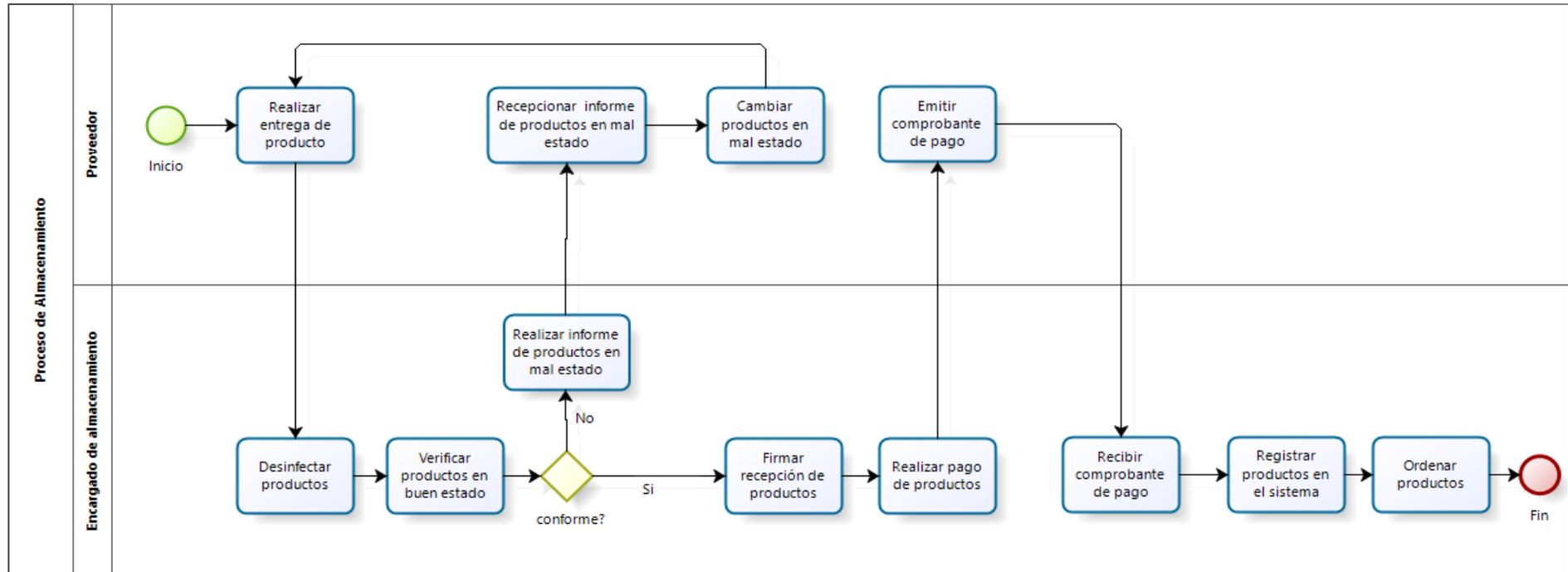


Figura 12. Proceso de almacenamiento

Fuente: Elaboración propia

Descripción: el proceso inicia cuando el proveedor realiza la entrega del producto, donde el encargado de almacenamiento desinfecta y verifica que los productos estén en buen estado, si el producto está en mal estado se realiza un informe y se envía al proveedor para que pueda hacer el cambio de producto. Si el producto está conforme, se firma la recepción de producto y se realiza el pago, donde el proveedor emite el comprobante de pago y lo entrega al encargado quien realiza el registro de los productos en el sistema para luego proceder a ordenarlos.

Diagrama del proceso de despacho

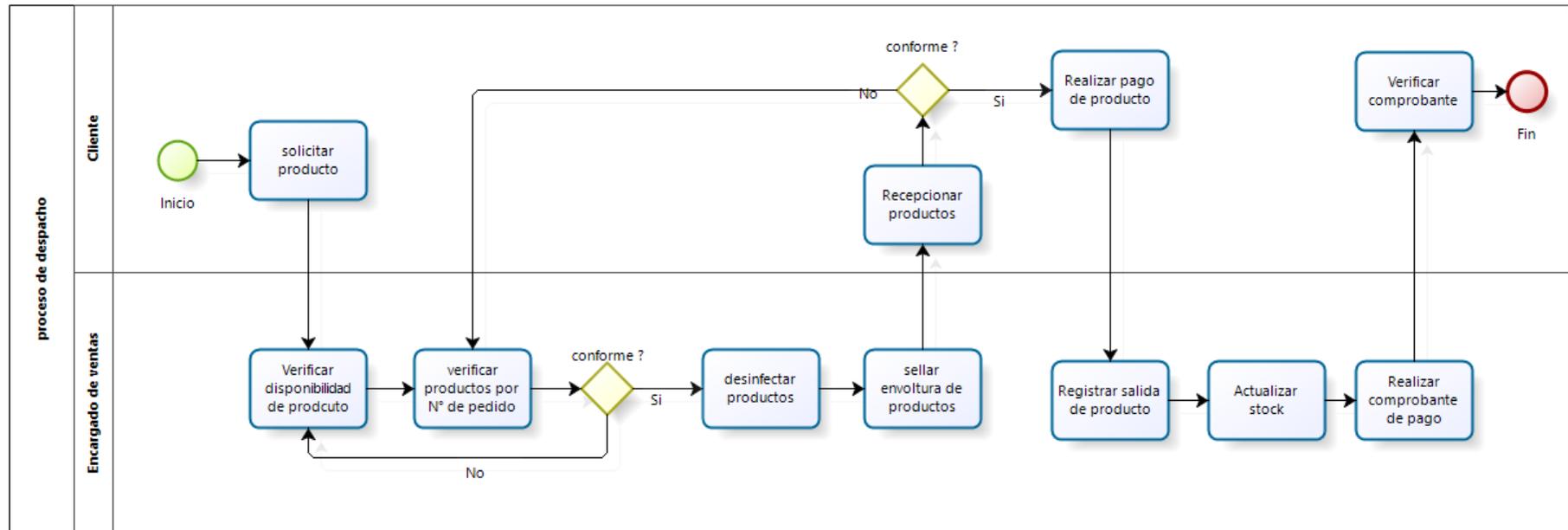


Figura 13. Proceso de despacho
Fuente: Elaboración propia

Descripción: el proceso inicia cuando el cliente solicita el producto, donde el encargado de ventas verifica la disponibilidad del producto y se verifica el producto por el número de pedido, si no está conforme se ve nuevamente la disponibilidad de producto, si está conforme se desinfecta, se sella el producto y se procede a entregar, donde el cliente recepciona el producto, si no está conforme se verifica el número de producto con el número de pedido; si está conforme se realiza el pago, registra salida de producto y se actualiza stock, para luego realizar comprobante quien es entregado al cliente.

Diagrama del proceso de gestión de pedido

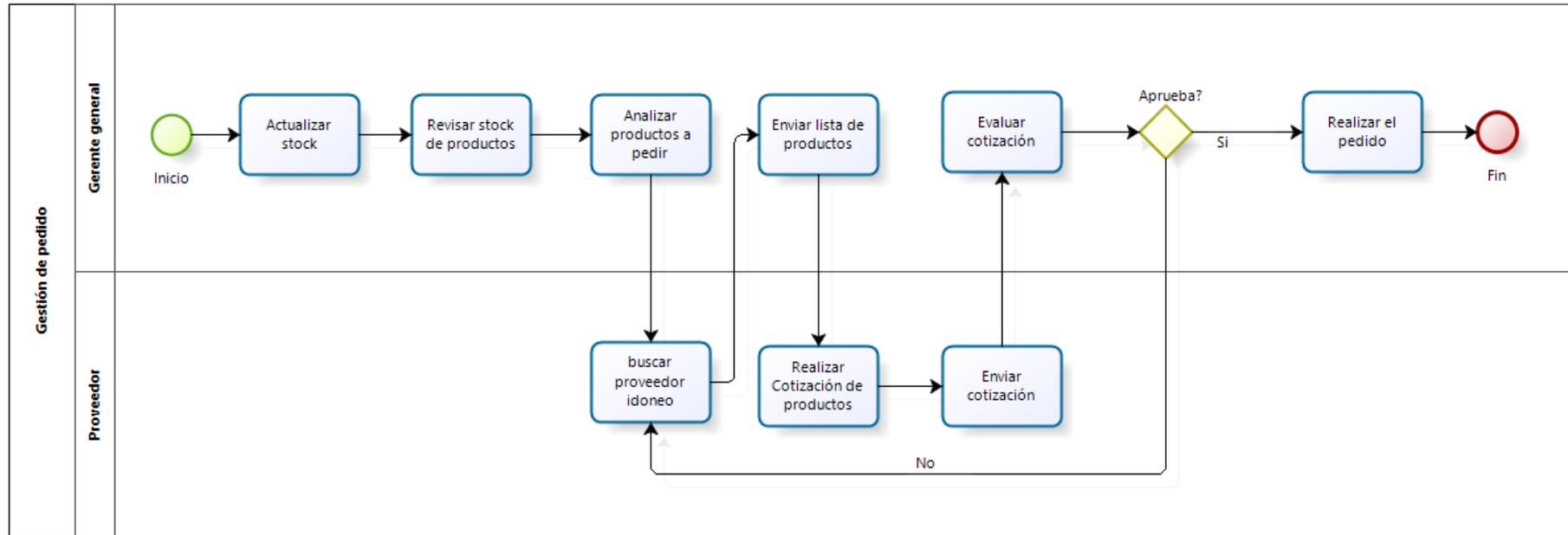


Figura 14. *Gestión de pedido*

Fuente: Elaboración propia

Descripción: el proceso inicia cuando el gerente actualiza el stock de productos para poder revisar que productos faltan y poder anotar que productos se van a pedir, luego de haber realizado el análisis de productos para pedir se realiza la búsqueda del proveedor idóneo donde se envía la lista de producto para que pueda realizar la cotización, el gerente evalúa la cotización, si no aprueba se busca otro proveedor, pero si aprueba se realiza el pedido y termina el proceso.

Diagrama del proceso de ventas

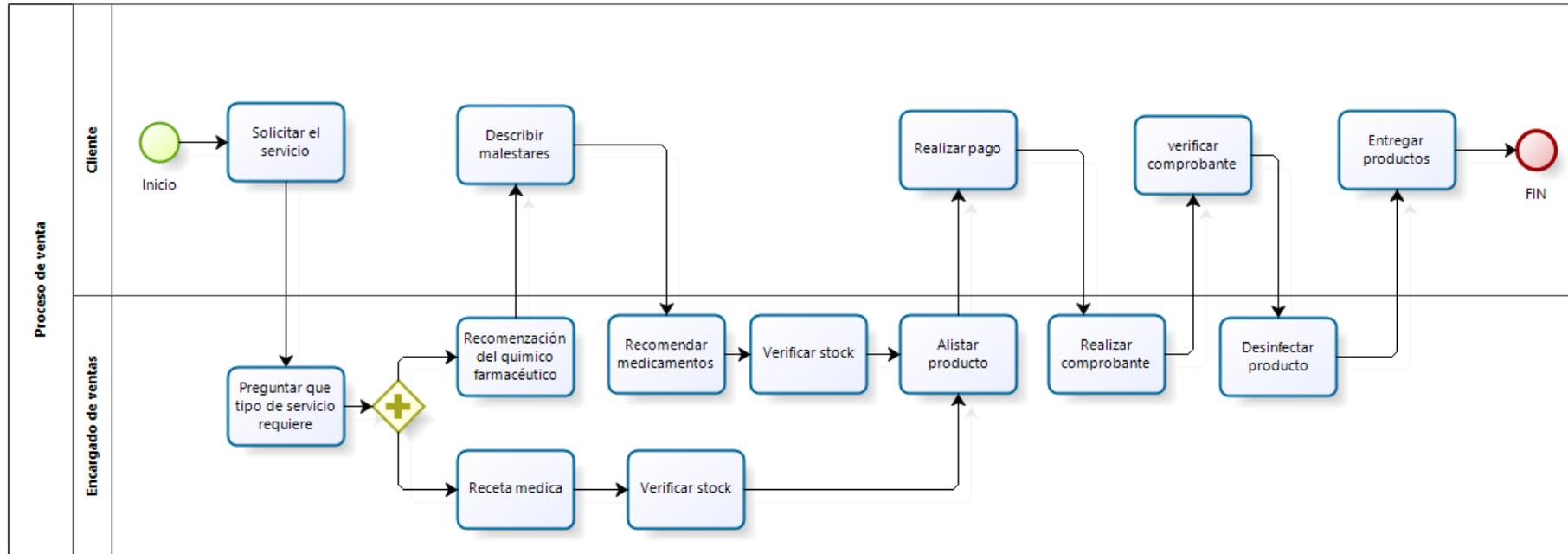


Figura 15. Proceso de venta

Fuente: Elaboración propia

Descripción: El proceso inicia cuando el cliente solicita el servicio, el encargado le pregunta qué tipo de servicio requiere, si es con receta médica el encargado verifica en stock o la disponibilidad del producto para alistarlo, pero si quiere recomendación del químico farmacéutico se le pide al cliente que describa malestares y se recomienda medicamentos, se verifica en stock y se precede a alistarlo, donde el encargado de ventas realiza el comprobante de pago, para que el cliente pueda verificarlo, se desinfecta los productos y se le entrega al cliente.

Cadena de suministro de la botica Huanchaco Pharma S.A.C

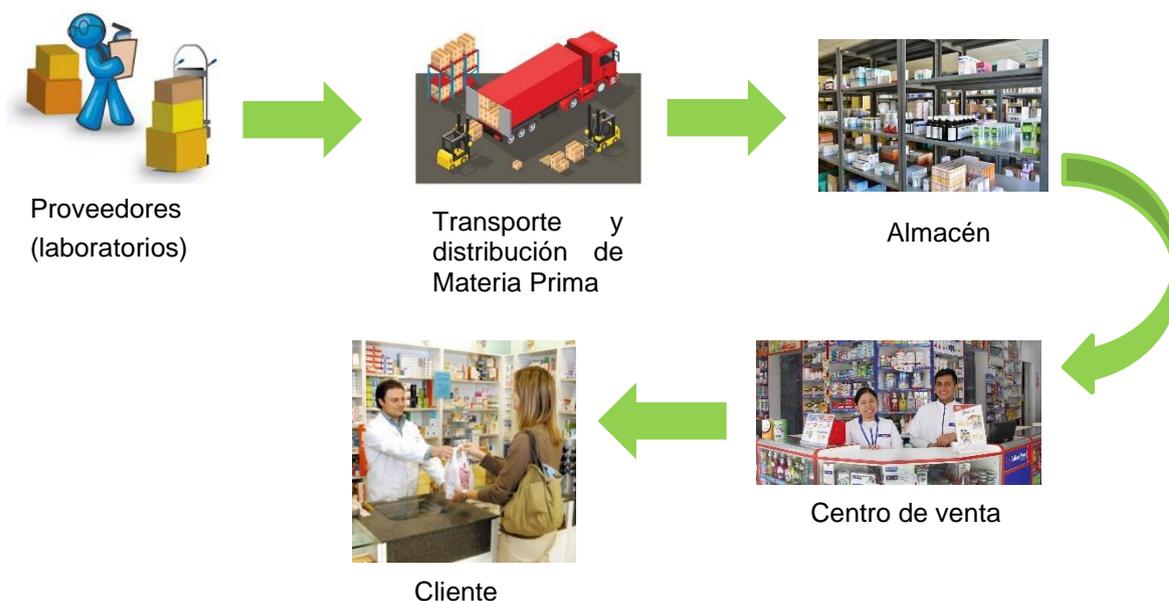


Figura 16. Cadena de suministro de la botica Huanchaco Pharma
Fuente: Elaboración propia

Proceso de Almacenamiento y control de inventario

La empresa realiza este proceso de manera manual por lo que no tienen un control exacto de los ingresos y salidas de sus productos. Para poder tener una buena gestión de inventario es necesario determinar el tipo de producto, a través de la clasificación (ABC) el cual nos permite clasificar el inventario según su importancia.

Esta clasificación ayudará a tener un control de inventario más estricto y asignar mayores recursos sea el caso. Asimismo, ayudará a la empresa a determinar que productos demandan más para una mejor toma de decisión en la gestión de la cadena de suministro con respecto a los productos más demandados mensualmente. Permitiendo establecer estrategias en el control de inventario en función a los diferentes tipos de mercadería.

Se realizó la clasificación ABC con 35 productos de la Botica Pharma Huanchaco para mostrar como ayudaría este a llevar un mejor control del inventario y no tener problemas con el stock de productos y contar con los productos más demandados por el cliente.

Clasificación ABC
Demanda promedio mensual

Código	Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario	Demanda promedio mensual	Promedio stock
A001	Aspirinas	und	2.50	1000	1500
A002	Guantes Quirúrgicos paq x 100 und	paq	10.00	1200	1000
A003	Esparadrapo	roll	2.00	200	600
A004	Curitas	caja	6.00	500	450
A005	Alcohol x 1 LT	ml	15.00	2000	1200
A006	Jabon	barra	3.50	600	800
A007	Paracetamol	und	2.00	1000	1300
A008	Panadol sobre azul	sobre	2.20	400	450
A009	Panadol Forte	sobre	2.50	300	300
A010	Algodón	paq	1.00	350	450
A011	Vitamina A 100 und	frasco	41.90	150	350
A012	Vitamina B	und	2.5	500	450
A013	Vitamina C	und	16.90	400	450
A014	Jeringas	und	1.00	200	250
A015	Pediasure plus vainilla x900 GR	gr	89.90	250	300
A016	Pediasure plus chocolate x900 GR	gr	92.90	150	200
A017	Ensure Advance vainilla 400 GR	gr	45.90	800	100
A018	Ensure Advance chocolate 400 GR	gr	48.90	200	250
A019	Apronax 550 MG x 120 und	caja	198.00	300	250
A020	Ensure Vainilla 900G	gr	86.90	200	400
A021	Jhon Talco baby x 600 GR	gr	25.00	150	150
A022	Gingisona B sobres X4 pastillas	sobre	3.50	80	200
A023	Glucerna Care Vainilla 400gr	gr	54.90	100	150
A024	Babysec Premium XG 52 und	paq	55.78	200	150
A025	Ibuprofeno 400 MG tableta de 10	tab	2.40	300	250
A026	Levocetirizina 100 MG	und	0.80	200	200
A027	Pampers confort M x 72 und	paq	74.90	150	200
A028	Babysec Medium G x 52 und	paq	54.90	200	230
A029	Colgate total 12 clean x 75ml	und	4.50	80	100
A030	Colgate Luminious Advanced x 75G	und	6.89	50	100
A031	Neko jabon proteccion x 125GR	und	10.10	80	120
A032	Neurobion 5000G	und	2.30	500	800
A033	Diclofenaco gel 1% x50 GR	und	38.79	50	200
A034	Mascarillas KN95	und	5.00	2500	2000
A035	Shampoo Jhonson x 250ml	ml	14.70	100	350

Figura 17. Demanda promedio mensual (Clasificación ABC)

Fuente: Elaboración propia

Costo del stock promedio

Código	Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario	Demanda promedio mensual	Promedio stock	Costo del Stock promedio
A001	Aspirinas	und	S/ 2,50	1000	1500	3750
A002	Guantes Quirúrgicos paq x 100 und	paq	S/ 10,00	1200	1000	10000
A003	Esparadrapo	roll	S/ 2,00	200	600	1200
A004	Curitas	caja	S/ 6,00	500	450	2700
A005	Alcohol x 1 LT	ml	S/ 15,00	2000	1200	18000
A006	Jabon	barra	S/ 3,50	600	800	2800
A007	Paracetamol	und	S/ 2,00	1000	1300	2600
A008	Panadol sobre azul	sobre	S/ 2,20	400	450	990
A009	Panadol Forte	sobre	S/ 2,50	300	300	750
A010	Algodón	paq	S/ 1,00	350	450	450
A011	Vitamina A 100 und	frasco	S/ 49,90	150	350	17465
A012	Vitamina B	und	S/ 2,50	500	450	1125
A013	Vitamina C	und	S/ 16,90	400	450	7605
A014	Jeringas	und	S/ 1,00	200	250	250
A015	Pediasure plus vainilla x900 GR	gr	S/ 89,90	250	300	26970
A016	Pediasure plus chocolate x900 GR	gr	S/ 92,90	150	200	18580
A017	Ensure Advance vainilla 400 GR	gr	S/ 45,90	800	100	4590
A018	Ensure Advance chocolate 400 GR	gr	S/ 48,90	200	250	12225
A019	Apronax 550 MG	und	S/ 1,57	300	250	392,5
A020	Ensure Vainilla 900G	gr	S/ 86,90	200	400	34760
A021	Jhon Talco baby x 600 GR	gr	S/ 25,00	150	150	3750
A022	Gingisona B sobres X4 pastillas	sobre	S/ 3,50	80	200	700
A023	Glucerna Care Vainilla 400gr	gr	S/ 54,90	100	150	8235
A024	Babysec Premium XG 52 und	paq	S/ 55,78	200	150	8367
A025	Ibuprofeno 400 MG tableta de 10	tab	S/ 2,40	300	250	600
A026	Levocetirizina 100 MG	und	S/ 0,80	200	200	160
A027	Pampers confort M x 72 und	paq	S/ 74,90	150	200	14980
A028	Babysec Medium G x 52 und	paq	S/ 54,90	200	230	12627
A029	Colgate total 12 clean x 75ml	und	S/ 4,50	80	100	450
A030	Colgate Luminious Advanced x 75G	und	S/ 6,89	50	100	689
A031	Neko jabon proteccion x 125GR	und	S/ 10,10	80	120	1212
A032	Neurobion 5000G	und	S/ 2,30	500	800	1840
A033	Diclofenaco gel 1% x50 GR	und	S/ 38,79	50	200	7758
A034	Mascarillas KN95	und	S/ 5,00	2500	2000	10000
A035	Shampoo Jhonson x 250ml	ml	S/ 14,70	100	350	5145

Figura 18. Costos por producto

Fuente: Elaboración propia

Cálculo de porcentajes acumulados

Código	Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario	Demanda promedio mensual	Promedio stock	Costo del Stock promedio	Costo acumulado	% costo acumulado	% artículos acumulados	Clasificación	%
A020	Ensure Vainilla 900G	gr	S/ 86,90	200	400	34760	34760	14,26%	2,86%	A	78,87%
A015	Pediasure plus vainilla x900 GR	gr	S/ 89,90	250	300	26970	61730	25,33%	5,71%	A	
A016	Pediasure plus chocolate x900 GR	gr	S/ 92,90	150	200	18580	80310	32,95%	8,57%	A	
A005	Alcohol x 1 LT	ml	S/ 15,00	2000	1200	18000	98310	40,34%	11,43%	A	
A011	Vitamina A 100 und	frasco	S/ 49,90	150	350	17465	115775	47,50%	14,29%	A	
A027	Pampers confort M x 72 und	paq	S/ 74,90	150	200	14980	130755	53,65%	17,14%	A	
A028	Babysec Medium G x 52 und	paq	S/ 54,90	200	230	12627	143382	58,83%	20,00%	A	
A018	Ensure Advance chocolate 400 GR	gr	S/ 48,90	200	250	12225	155607	63,85%	22,86%	A	
A034	Mascarillas KN95	und	S/ 5,00	2500	2000	10000	165607	67,95%	25,71%	A	
A002	Guantes Quirúrgicos paq x 100 und	paq	S/ 10,00	1200	1000	10000	175607	72,05%	28,57%	A	
A024	Babysec Premium XG 52 und	paq	S/ 55,78	200	150	8367	183974	75,49%	31,43%	A	
A023	Glucerna Care Vainilla 400gr	gr	S/ 54,90	100	150	8235	192209	78,87%	34,29%	A	
A033	Diclofenaco gel 1% x50 GR	und	S/ 38,79	50	200	7758	199967	82,05%	37,14%	B	
A013	Vitamina C	und	S/ 16,90	400	450	7605	207572	85,17%	40,00%	B	
A035	Shampoo Jhonson x 250ml	ml	S/ 14,70	100	350	5145	212717	87,28%	42,86%	B	
A017	Ensure Advance vainilla 400 GR	gr	S/ 45,90	800	100	4590	217307	89,16%	45,71%	B	
A021	Jhon Talco baby x 600 GR	gr	S/ 25,00	150	150	3750	221057	90,70%	48,57%	B	
A001	Aspirinas	und	S/ 2,50	1000	1500	3750	224807	92,24%	51,43%	B	
A006	Jabon	barra	S/ 3,50	600	800	2800	227607	93,39%	54,29%	B	
A004	Curitas	caja	S/ 6,00	500	450	2700	230307	94,50%	57,14%	C	
A007	Paracetamol	und	S/ 2,00	1000	1300	2600	232907	95,57%	60,00%	C	
A032	Neurobion 5000G	und	S/ 2,30	500	800	1840	234747	96,32%	62,86%	C	
A031	Neko jabon proteccion x 125GR	und	S/ 10,10	80	120	1212	235959	96,82%	65,71%	C	
A003	Esparadrappo	roll	S/ 2,00	200	600	1200	237159	97,31%	68,57%	C	
A012	Vitamina B	und	S/ 2,50	500	450	1125	238284	97,77%	71,43%	C	
A008	Panadol sobre azul	sobre	S/ 2,20	400	450	990	239274	98,18%	74,29%	C	
A009	Panadol Forte	sobre	S/ 2,50	300	300	750	240024	98,49%	77,14%	C	
A022	Gingisona B sobres X4 pastillas	sobre	S/ 3,50	80	200	700	240724	98,77%	80,00%	C	
A030	Colgate Luminious Advanced x 75G	und	S/ 6,89	50	100	689	241413	99,06%	82,86%	C	
A025	Ibuprofeno 400 MG tableta de 10	tab	S/ 2,40	300	250	600	242013	99,30%	85,71%	C	
A029	Colgate total 12 clean x 75ml	und	S/ 4,50	80	100	450	242463	99,49%	88,57%	C	
A010	Algodón	paq	S/ 1,00	350	450	450	242913	99,67%	91,43%	C	
A019	Apronax 550 MG x 120 und	caja	S/ 1,57	300	250	392,5	243305,5	99,83%	94,29%	C	
A014	Jeringas	und	S/ 1,00	200	250	250	243555,5	99,93%	97,14%	C	
A026	Levocetirizina 100 MG	und	S/ 0,80	200	200	160	243715,5	100,00%	100,00%	C	

Figura 19. Cálculo de porcentajes acumulados

Fuente: Elaboración propia

1 - 80%	A
79 - 94%	B
95 - 100%	C

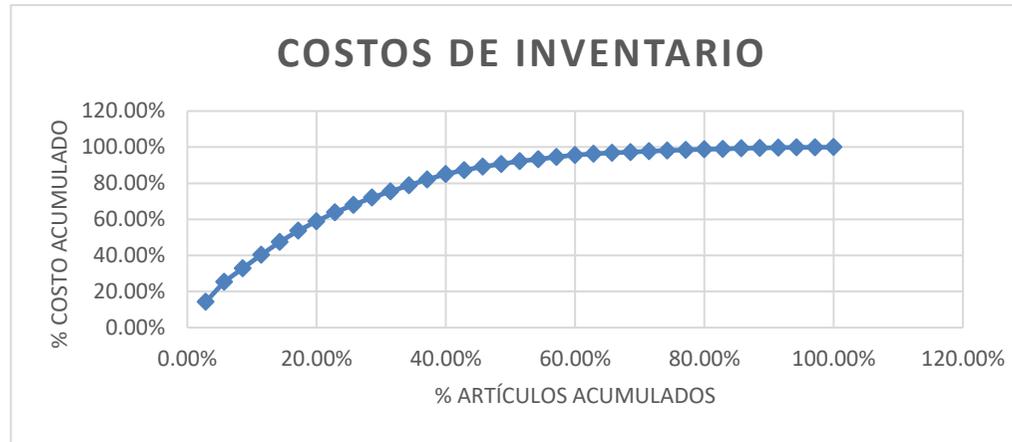


Figura 20. Costos de inventario
Fuente: Elaboración propia

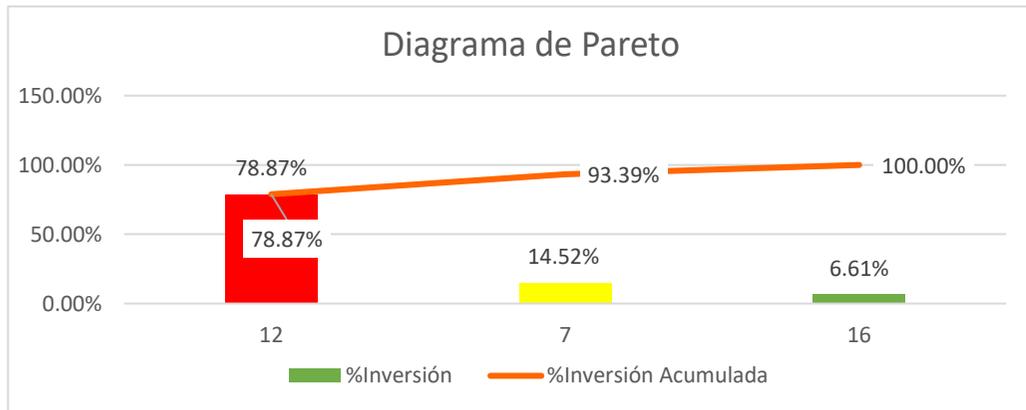


Figura 21. Diagrama de Pareto
Fuente: Elaboración propia

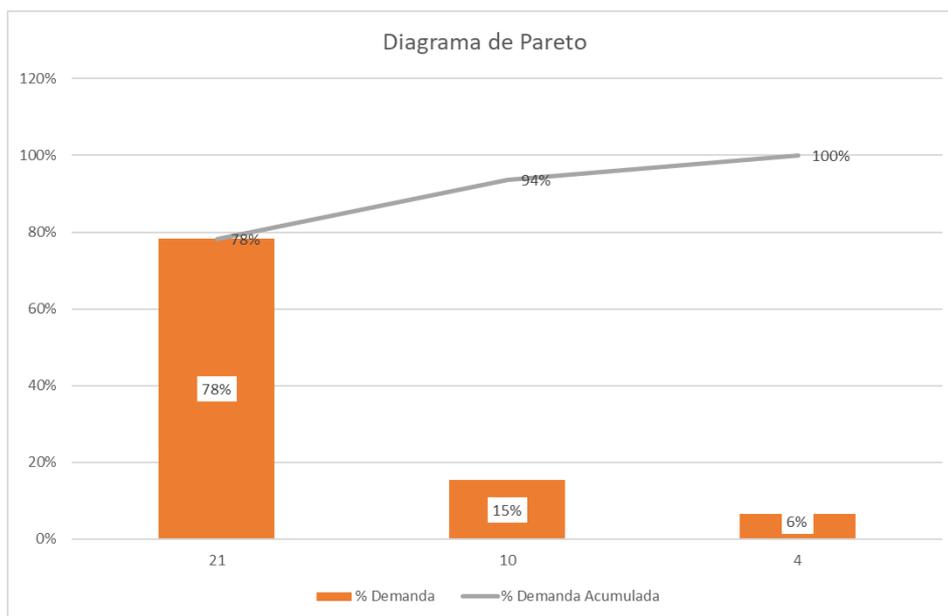
Zona	N° Artículos	% Artículos	% Artículos Acumulados	% Inversión	% Inversión Acumulada
A	12	34,29%	34,29%	78,87%	78,87%
B	7	20,00%	54,29%	14,52%	93,39%
C	16	45,71%	100,00%	6,61%	100,00%

Interpretación:

- El 78,87% de la inversión está representada por el 70% de los artículos A que existente en el inventario los cuales se encuentran en la clasificación.
- El 14,52% de la inversión está representada el 10% de los artículos que están en la clasificación B.
- El 6,61% de la inversión está representada el 10% de los artículos que están en la clasificación C.

Demanda de productos de la empresa Botica Huanchaco Pharma.

Código	Descripción	Unidad de medida	Demanda promedio mensual	Demanda Acumulada	% Acumulado	% artículos acumulados	Clasificación	%
A020	Ensure Vainilla 900G	gr	200	1000	6%	2,86%	A	78%
A015	Pediasure plus vainilla x900 GR	gr	250	1250	8%	5,71%	A	
A016	Pediasure plus chocolate x900 GR	gr	150	1400	9%	8,57%	A	
A005	Alcohol x 1 LT	ml	2000	3400	21%	11,43%	A	
A011	Vitamina A 100 und	frasco	150	3550	22%	14,29%	A	
A027	Pampers confort M x 72 und	paq	150	3700	23%	17,14%	A	
A028	Babysec Medium G x 52 und	paq	200	3900	24%	20,00%	A	
A018	Ensure Advance chocolate 400 GR	gr	200	4100	25%	22,86%	A	
A034	Mascarillas KN95	und	2500	6600	41%	25,71%	A	
A002	Guantes Quirúrgicos paq x 100 und	paq	1200	7800	48%	28,57%	A	
A024	Babysec Premium XG 52 und	paq	200	8000	49%	31,43%	A	
A023	Glucerna Care Vainilla 400gr	gr	100	8100	50%	34,29%	A	
A033	Diclofenaco gel 1% x50 GR	und	50	8150	50%	37,14%	A	
A013	Vitamina C	und	400	8550	53%	40,00%	A	
A035	Shampoo Jhonson x 250ml	ml	100	8650	53%	42,86%	A	
A017	Ensure Advance vainilla 400 GR	gr	800	9450	58%	45,71%	A	
A021	Jhon Talco baby x 600 GR	gr	150	9600	59%	48,57%	A	
A001	Aspirinas	und	1000	10600	65%	51,43%	A	
A006	Jabon	barra	600	11200	69%	54,29%	A	
A004	Curitas	caja	500	11700	72%	57,14%	A	
A007	Paracetamol	und	1000	12700	78%	60,00%	A	
A032	Neurobion 5000G	und	500	13200	81%	62,86%	B	15%
A031	Neko jabon proteccion x 125GR	und	80	13280	82%	65,71%	B	
A003	Esparadrapo	roll	200	13480	83%	68,57%	B	
A012	Vitamina B	und	500	13980	86%	71,43%	B	
A008	Panadol sobre azul	sobre	400	14380	89%	74,29%	B	
A009	Panadol Forte	sobre	300	14680	90%	77,14%	B	
A022	Gingisona B sobres X4 pastillas	sobre	80	14760	91%	80,00%	B	
A030	Colgate Luminious Advanced x 75G	und	50	14810	91%	82,86%	B	
A025	Ibuprofeno 400 MG tableta de 10	tab	300	15110	93%	85,71%	B	6%
A029	Colgate total 12 clean x 75ml	und	80	15190	94%	88,57%	B	
A010	Algodón	paq	350	15540	96%	91,43%	C	
A019	Apronax 550 MG x 120 und	caja	300	15840	98%	94,29%	C	
A014	Jeringas	und	200	16040	99%	97,14%	C	
A026	Levocetirizina 100 MG	und	200	16240	100%	100,00%	C	



Zona	Nº Artículos	% Artículos	% Artículos Acumulados	% Demanda	% Demanda Acumulada
A	21	60%	60%	78%	78%
B	10	29%	89%	15%	94%
C	4	11%	100%	6%	100%

Interpretación

- El 78% de la demanda está representada por el 80% de los artículos A que existente en el inventario los cuales se encuentran en la clasificación.
- El 15% de la demanda está representada el 10% de los artículos que están en la clasificación B.
- El 6% de la demanda está representada el 10% de los artículos que están en la clasificación C.

Proyección de Impacto Económico

Costos totales:

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS / AHORROS	S/.330.000,00	S/.330.000,00	S/.330.000,00	S/.330.000,00	S/.330.000,00	S/.1.650.000,00
EGRESOS (INVERSIÓN INICIAL)	S/.37.812,50					S/.37.812,50
SALDOS	S/.292.187,50	S/.330.000,00	S/.330.000,00	S/.330.000,00	S/.330.000,00	S/.1.612.187,50

Figura 22. Costos Totales
Fuente: Elaboración propia

Costo estimado de inversión:

EQUIPOS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	SUBTOTAL
Computadora	1	S/.3.500,00	S/.3.500,00
Escritorio	1	S/.450,00	S/.450,00
Silla de escritorio	1	S/.350,00	S/.350,00
Hoja bond A4	1millar	S/.12,50	S/.12,50
Lapiceros	10	S/.20,00	S/.20,00
TOTAL			S/.4.332,50

Figura 23. Costo estimado de inversión
Fuente: Elaboración propia

Costos de personal

COSTO DE MANO DE OBRA		
CARGO	REMUNERACIÓN MENSUAL	REMUNERACIÓN ANUAL
Operaria	S/930,00	S/11.160,00
Operaria	S/930,00	S/11.160,00
Operaria	S/465,00	S/5.580,00
Operaria	S/465,00	S/5.580,00
TOTAL		S/33.480,00

Figura 24. Costos de personal
Fuente: Elaboración propia

Costo total

COSTO TOTAL			
Concepto	CANTIDAD	PRECIO	SUBTOTAL
Equipo de oficina	1	S/.4.332,50	S/.4.332,50
Personal	1	S/.33.480,00	S/.33.480,00
TOTAL			S/.37.812,50

Figura 25. Costo total
Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tiene como propósito estandarizar los procesos logísticos para la gestión de abastecimiento de la empresa Botica Pharma S.A.C. la cual se identificó con un estudio previo que sus procesos eran desarrollados empíricamente sin llevar un seguimiento y control de estos, asimismo. Para lograr un impacto positivo en el proceso de almacenamiento, proceso de despacho, proceso de pedido y proceso de ventas, alcanzado el ordenamiento y eficacia para el cumplimiento de cada proceso generando así la satisfacción del cliente al momento de solicitar el producto o servicio, con productos de muy buena calidad.

Asimismo, teniendo en cuenta las limitaciones para poder evaluar adecuadamente la ficha de observación, cuyo objetivo era la estandarización de sus procesos logísticos para la gestión de abastecimiento. Esta investigación solo se puede replicar en empresas del mismo rubro, del mismo sector y misma magnitud. Los resultados pueden tener un margen de error debido a la coyuntura, el cual sabemos se debe a la contingencia sanitaria que se está viviendo actualmente, no podemos tocar ningún medicamento, estar rondando por las instalaciones ni interactuar con los proveedores. Ya que por temor al reclamo de los clientes no se pudo realizar dichas verificaciones y/o actividades. A pesar de ello se pudo realizar una observación completa y ligera del local, precisando la información a requerir a través de consultas con el gerente de la empresa, el cual nos brindó información precisa y verídica. De acuerdo con la percepción del gerente puede diferir si se pudiera realizar dichas verificaciones para obtener una calificación más certera.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, consistió en estandarizar los principales procesos logísticos, los cuales fueron, proceso de

almacenamiento, proceso de despacho, proceso de gestión de pedido y proceso de venta, de manera adecuada, a fin de poder tener una visión clara de la conformidad de las gestiones que se ejecutan en la empresa tal como lo dice Cevallos, M. (2016). Donde concluye que Se logrará obtener una visualización total de la manera como está conformada la entidad y de esa manera obtener una gestión ordenada por administración de procesos.

Asimismo, teniendo en cuenta el resultado del análisis ABC en el cual se puede ver que el 78% de la demanda está representada por el 80% de los artículos A que existen en el inventario los cuales se encuentran en la clasificación. El 15% de la demanda está representada el 10% de los artículos que están en la clasificación B. El 6% de la demanda está representada el 10% de los artículos que están en la clasificación C. La propuesta de mejora del proceso logístico de productos farmacéuticos a través del análisis ABC permite ordenar estratégicamente en el almacén facilitando la ubicación de productos en el momento que se requieran y tener un mejor control de los productos entrantes y salientes generando más eficiencia en el trabajo y generando mayor productividad en la empresa. Tal como lo dice Mantari, D. (2019). De acuerdo a los análisis de los procesos logístico de los productos obtenidos mediante cuadros estadísticos, teniendo por objetivo el desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de productos farmacéuticos aplicando el método ABC y 5s. Tal como asegura Parra, C. (2018).

Así también, la aplicación de una política de abastecimiento que incluya criterios la variabilidad del consumo y costos reducirá el valor de compras e inventarios esto también se logrará aplicando mejores métodos de planificación de abastecimiento y compras, como son el método LEP, clasificación de productos mediante la matriz Krajlic, la clasificación ABC aplicados para la mejora del proceso de abastecimiento de medicinas tal como asegura Arisaca, C.; Figueroa P.; Candela D. (2014). Se desarrolló la aplicación de métodos LEP, Krajlic, DS, clasificación ABC para cumplir con el objetivo de conocer en qué contexto se

compran y venden los productos, y como se encuentra económicamente global y la situación del sector en que la clínica privada de salud desarrolla sus actividades para el abastecimiento de medicina. Asimismo, Campos, J. (2017).

El método de clasificación ABC fue favorable y se pronostica obtener a reducción de los costos logrando reducir un 22% del inventario, es decir el costo de la implementación S/ 37,812.50. Al obtener una mejor rentabilidad, con el diseño de un manual de control de inventarios ayudará a la optimización de recursos, minimizar costos y conservación de medicamentos lo cual permitirá a la organización llevar un control de su inventario. Tal como asegura Asencio, L.; González, E.; Lozano, M. (2017). Cuya finalidad es analizar el control de inventario, a fin de determina su incidencia en los costos y la rentabilidad.

La estandarización de procesos logísticos tiene como finalidad principal mejorar los resultados usando los recursos necesarios que estén a su alcance, regenerando una mejor satisfacción laboral, efectividad en los procesos y satisfacción del cliente, mejorando la gestión de abastecimiento.

Esta investigación tiene como implicaciones académicas, realizar una estandarización de procesos logísticos abordando la realidad problemática para la gestión de abastecimiento y mejora del funcionamiento de la empresa, considerando que sus procesos tienen un déficit en cuando a su manejo lo que lleva a pérdidas y demora en el abastecimiento y a una falta de orden en cuanto al desarrollo de sus procesos generando gastos en tiempo y recursos.

A su vez, esta investigación refiere a que puede ser tomada como punto de partida o como antecedente para futuras investigaciones específicamente dirigidas a empresas del mismo rubro.

Conclusiones

- Se diseñó la estandarización de los procesos logísticos, siendo estos, proceso de almacenamiento, proceso de despacho, proceso de gestión de pedido, proceso de venta, para la gestión de abastecimiento de la Botica Huanchaco Pharma S.A.C.
- Se concluyó que la Botica Huanchaco Pharma, dentro de su problemática refleja o se centra en que ellos trabajan de manera manual desde sus inicios, por lo que dificulta en el área logística llevar un buen control de inventario para realizar su proceso de abastecimiento ocasionando la solicitud masiva de algunos productos y escasos en otros productos demandantes.
- Se identificó los procesos Core, es decir, los principales procesos logísticos entre los cuales tenemos proceso de almacenamiento, proceso de compra, proceso de despacho, proceso de gestión de pedido, de la empresa Botica Huanchaco Pharma, para ver cómo se realiza cada proceso; como se puede observar en la figura 5.
- Se realizó la estandarización de los procesos logísticos, mediante Bizagi en el cual se diagramó con las respectivas mejoras de cómo debería realizarse cada proceso.
- Se propuso a la empresa Botica Huanchaco Pharma, una clasificación ABC de todos los productos, para llevar un mejor control del inventario y un conteo exacto en el stock de productos y saber que productos son los más demandados por el cliente y se requiere de mayor stock en la botica, así mismo, fortalecer la gestión de abastecimiento de la empresa, considerando la negociación con proveedores, estrategias de atención al cliente y la compra de productos de calidad.

- Se proyectó el impacto económico financiero de la Botica Huanchaco Pharma, siendo este de S/ 37,812.50, para obtener el monto de inversión y tiempo de recuperación en los cambios que optaría la empresa, ya que existiría ahorro y aumento de ingresos.

REFERENCIAS

- Asencio, L., González, E., & Lozano, M. (2017). *“El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas.” Retos*, 13(1), pp. 123-142.
- Arisaca, C.; Figueroa P.; Candela D. (2014). *“Propuesta de mejora en el proceso de Abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud.”* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Escuela de Postgrado. Lima-Perú.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de procesos*. Editorial Evolución S.A.C.
<http://www.evolucion.cl/cursosdestacados/12/Libro%20GP%20Juan%20Bravo%20versi%F3n%20especial.pdf>
- Chuy, A.; Mejía, E. (2018). *“Propuesta de mejora en la gestión logística y operaciones para aumentar la rentabilidad de la empresa compañía nacional de fármacos y artículos E.I.R.L”*. Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú.
- Cevallos, M. (2016). *“Levantamiento y Diseño para la estandarización de procesos en la distribuidora farmacéutica Oxialfarm”*. Quito.
- Capote, G. 2º edición (2015). *Guía para la formación de analistas de procesos*. Brasil.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. London, Inglaterra: Sage.
- Fontana, A. y Frey, JH (2005) La entrevista: de la postura neutral a la participación política. En: Denzin, NK y Lincoln, YS, Eds., *The Sage Handbook of Qualitative Research*, 3rd Edition, Sage Publication, Londres, 695-727.
- García, J. (2014). *“La metodología observacional”*. Edición Piramides, 95 -116.
- Huaman, J. (2018). *“Eficiencia y eficacia del programa de abastecimiento de medicamentos del Hospital Belén de Trujillo-2017”*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú.

- Ibañez Vega Kelly M.(2014). “Intervención farmacéutica sobre la gestión de suministro de medicamentos en la microred “El Bosque” de Trujillo, Perú. *Ciencia y Tecnología*”. 10(2). 95-110. Disponible en: <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/572/533>
- Irwin y Bushnell (2006). “La metodología observacional como desarrollo de competencias en el aprendizaje”. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. 3(1), 211-217. ISSN: 0214-9877. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832326022>
- Krajlic, P. (1983). “*Purchasing Must Become Supply Management*”. Harvard Business Review. Operations Management.
- Mantari, D. (2019). “*Propuesta de mejora del proceso logístico de productos farmacéuticos en empresa Santa Úrsula Servicios de Salud E.I.R.L.*”. Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa-Perú.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*, Bogotá.
- Ministerio de Producción (2015). “*Industria Farmacéutica Estudio de Investigación Sectorial*”. Lima - Perú: NANUK E.I.R.L.
- Parra, C. (2018). “*Estandarización y mejora del proceso de empaque de productos farmacéuticos mediante toma y análisis de tiempos en Laboratorios Chalver de Colombia S.A.*” Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, D.C.
- Pepper, S. (2011): “*Acreditación de Prestadores Institucionales.*” Chile.
- Perozo, J. (2017). “*Clasificación ABC logística*”. Ingeniería fácil online. Disponible en: <https://es.calameo.com/read/004245395b89f3d8a51a2>
- Ponce T., H.(2003) “*La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y*

sociales" en Contribuciones a la Economía, septiembre 2006. Disponible en <http://www.eumed.net/ce/>

Project Management Institute, Inc. (2017). "La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía PMBOK) / Project Management Institute", Newton Square, Pennsylvania. Sexta Edición.

Quispe, J. (2017). "*Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima-2017*". Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.

Rojas, B. (2017). "*La gestión por procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017*". Universidad Nacional Federico Villareal. Lima-Perú

Rosero, N.; Romoleroux, F. (2008). "*Reingeniería del área logística de una distribuidora farmacéutica*". Universidad de las Américas-UDLA. Quito-Ecuador.

Rodríguez, E. (2005). "*La Observación Como Estrategia De Investigación Para Construir Contextos De Aprendizaje Y Fomentar Procesos Participativos*" Vol. 17, núm. 1, 2014, pp. 201-220 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España.

Sampieri, R. (2003). "*Metodología de la Investigación*". McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.

Vargas, J.(2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos*. Centro de Investigación y Docencia en Educación Universidad Nacional, Costa Rica. V (3), N° 1, pp. 119-139.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS
LOGÍSTICOS PARA LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE LA BOTICA HUANCHACO PHARMA

FECHA:

EMPRESA:

CIUDAD:

RESPONSABLE:

INSTRUCCIÓN: A continuación, se presenta un instrumento de evaluación y/o verificación para tomar nota de los procesos logísticos que se llevan a cabo en el área de estudio. Esto servirá para ver como manejan sus procesos para la gestión de abastecimiento de la empresa.

CRITERIOS POR EVALUAR		ACEPTABLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La botica realiza sus procesos adecuadamente?			
2	¿La botica cumple con todos los protocolos de bioseguridad para laborar?			
3	¿La botica realiza un pronóstico de ventas?			
4	La botica cuenta con un espacio necesario para el almacenamiento de productos.			
5	La botica evalúa y analiza a los proveedores para elegir quien le suministrará los productos cumpliendo estos con los estándares de calidad.			
6	La botica cuenta con todos los productos básicos que cumplen con la necesidad del cliente.			
7	La botica cumple con todos los requisitos de calidad en sus productos.			
8	¿La botica utiliza adecuadamente la información de ventas para realizar la compra de productos?			
9	La botica cuenta con tiempos establecidos para realizar la compra de productos.			
10	¿La botica realiza una evaluación de los productos de mayor demanda?			
11	La botica realiza el inventario de sus productos antes de realizar el proceso de compra.			
12	¿Existen productos de alta rotación, sin stock?			
13	¿Existen productos de baja salida con costos elevados?			
14	¿Se pierden ventas por falta de stock?			
15	¿El inventario de la botica es verificado oportunamente?			
16	La botica registra la información de todos los productos entrantes verificando que no exista una no conformidad.			

Firma del observador

Anexo 2: Validación del instrumento por juicio de experto

<u>FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO</u>				
Título de la investigación	Estandarización de procesos logísticos para la gestión de abastecimiento			
Línea de Investigación	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto	Ing. Boñon Silva, Cesia Elizabeth			
Especialidad	Ing. Agroindustrial			
Tipo de instrumento	Ficha de observación			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas SI o NO. Asimismo, puede indicar sus observaciones y/o sugerencias sea el caso, con la finalidad de mejorar las preguntas sobre la ficha de estudio.				
Ítems	Preguntas	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de evaluación pertenece al diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tienen sentido coherente y lenguaje apropiado?	X		
6	¿El diseño del instrumento facilitará el análisis e interpretación de información que se requiere obtener?	X		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento?	X		
8	¿Las preguntas tienen un orden secuencial?	X		
9	¿El instrumento da solución a la hipótesis planteada?	X		
10	¿El instrumento es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener la información requerida?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

Figura 26: Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título de la investigación	Estandarización de procesos logísticos para la gestión de abastecimiento
Línea de Investigación	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
Apellidos y nombres del experto	Mtro. Cieza Mostacero, Segundo Edwin
Especialidad	Gestión por procesos
Tipo de instrumento	Ficha de observación

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas SI o NO. Asimismo, puede indicar sus observaciones y/o sugerencias sea el caso, con la finalidad de mejorar las preguntas sobre la ficha de estudio.

Ítems	Preguntas	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de evaluación pertenece al diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tienen sentido coherente y lenguaje apropiado?		x	Mejorar la redacción de los puntos dados en las sugerencias
6	¿El diseño del instrumento facilitará el análisis e interpretación de información que se requiere obtener?	x		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento?	x		
8	¿Las preguntas tienen un orden secuencial?	x		
9	¿El instrumento da solución a la hipótesis planteada?	x		Consultar con el asesor sobre la redacción de la hipótesis en el informe
10	¿El instrumento es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener la información requerida?	x		Si es pertinente.

Sugerencias:

- No trabajar con preguntas (No trabajar con ¿?), sino como enunciados (Como las alternativas 1,2,3 entre otros).
- Mejorar la redacción del ítem 15. ¿Qué significa adecuadamente?
- Mejorar la redacción del ítem 5.

Firma del experto:



Anexo 3: Resultados de ficha de observación

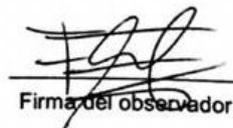
FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS
LOGÍSTICOS PARA LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE LA BOTICA HUANCHACO
PHARMA SAC.

FECHA: 20/08/2020
CIUDAD: Trujillo - Huanchaco

EMPRESA: Botica Huanchaco Pharma.
RESPONSABLE:

INSTRUCCIÓN: A continuación, se presenta un instrumento de evaluación y/o verificación para tomar nota de los procesos logísticos que se llevan a cabo en el área de estudio. Esto servirá para ver como manejan sus procesos para la gestión de abastecimiento de la empresa.

CRITERIOS POR EVALUAR	ACEPTABLE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
1 ¿La botica realiza sus procesos adecuadamente?		X	Deficiencia en el desarrollo de sus procesos
2 ¿La botica cumple con todos los protocolos de bioseguridad para laborar?	X		
3 ¿La botica realiza un pronóstico de ventas?	X		se realiza empíricamente
4 La botica cuenta con un espacio necesario para el almacenamiento de productos.			Espacio insuficiente para almacenamiento de productos
5 La botica evalúa y analiza a los proveedores para elegir quien le suministrará los productos cumpliendo estos con los estándares de calidad.	X		
6 La botica cuenta con todos los productos básicos que cumplen con la necesidad del cliente.	X		Falta de stock por mal manejo de inventario
7 La botica cumple con todos los requisitos de calidad en sus productos.	X		
8 ¿La botica utiliza adecuadamente la información de ventas para realizar la compra de productos?		X	Deficiencia en el inventario para la compra de productos
9 La botica cuenta con tiempos establecidos para realizar la compra de productos.	X		
10 ¿La botica realiza una evaluación de los productos de mayor demanda?		X	Falta de personal encargado del área
11 La botica realiza el inventario de sus productos antes de realizar el proceso de compra.		X	Falta de personal encargado del área
12 ¿Existen productos de alta rotación, sin stock?	X		
13 ¿Existen productos de baja salida con costos elevados?	X		
14 ¿Se pierden ventas por falta de stock?	X		
15 ¿El inventario de la botica es verificado oportunamente?		X	Se verifica cada vez que se esta quedando sin stock
16 La botica registra la información de todos los productos entrantes verificando que no exista una no conformidad.	X		



Firma del observador

Figura 27: Resultados de ficha de observación

Anexo 5: Fotos de la empresa



Figura 28. Fachada de la Botica Huanchaco Pharma



Figura 29: Instalaciones de la botica donde almacenan los productos



Figura 30. Instalaciones de la Botica



Figura 31. : Botica Huanchaco Pharma (interior)