



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Proceso de almacenamiento para mejorar la distribución en la
empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Garcia Alarcon, Melissa Lizet (orcid.org/0000-0003-0750-9160)
Puican Farfan, Gustavo Enrique (orcid.org/0000-0002-0642-9372)

ASESOR:

Dr. Villanueva Calderon, Juan Amilcar (orcid.org/0000-0002-0815-6443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO - PERÚ

2024

Dedicatoria

Este Informe de tesis agradezco en primer lugar a Dios y a mis Padres, hermanos y mi hija quienes siempre están a mi lado brindándome su apoyo y confianza para lograr mis objetivos en el ambiente académico.

La autora.

Dedico ésta investigación a mis padres y a mi hermano por haberme apoyado, en todo momento brindándome su amor, sus consejos durante todos estos años, gracias a ustedes que creyeron en mi he podido llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

El autor.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por darme un día más de vida, y a mis padres por su esfuerzo y sacrificio, por el apoyo y la confianza que me brindaron desde un principio.

A mi hija Ariana por ser mi fuente de motivación e inspiración, para afrontar el futuro próximo.

La autora.

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por ser mi guía en el camino. Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de este sueño, por ser mi fortaleza, por confiar y creer, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Agradecer a nuestros docentes de la escuela de administración por haberme compartido su conocimiento a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

El autor.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización:.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PROPUESTA	45
REFERENCIAS	53
ANEXO	58

Índice tablas

Tabla 1: Validación de expertos	19
Tabla 2: Nivel de confiabilidad alfa de cronbash	19
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad	20
Tabla 4: Dimensión: Procesamiento de pedidos	21
Tabla 5: Dimensión : Transporte	22
Tabla 6: Dimensión: Manejo de materiales	23
Tabla 8: Dimensión: Procesamiento de pedidos	26
Tabla 9: Dimensión: Transporte	27
Tabla 19: Áreas	48
Tabla 20: Personal de investigación	50
Tabla 21: Responsables de los talleres.....	50
Tabla 22: Financiamiento del plan de acción de la propuesta.....	51

Índice de figuras

Figura 1: Información del consumidor	29
Figura 2: Necesidades del mercado.....	30
Figura 3: Productos de mayor rotación.....	31
Figura 4: Tipo de transporte	32
Figura 5: Manipulación de productos	33
Figura 6: Embalaje y empaquetado.....	34
Figura 7: Distribución	35
Figura 8: Organigrama	46

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, proponer un nuevo Proceso de Almacenamiento para mejorar la Distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, además se utilizó antecedentes y bases teóricas relacionados al tema y así relacionando a ambas variables también se encaminan a un estudio de un enfoque cualitativo, tipo aplicada y con un diseño pre experimental, obteniendo resultados después de haber aplicado la encuesta a los trabajadores de la empresa que conformada con una población de 15 trabajadores . Los resultados durante la aplicación de las estrategias de los Proceso de Almacenamiento y comparación del pre-test y post-test de la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, se pudo lograr buenos resultados, disminuyendo el tiempo de respuesta, mejorando la credibilidad de la organización, aumentando la cartera de clientes, atreves de los productos de calidad que ofrece. También, con relación a la hipótesis de la investigación, a través de la prueba T, un nivel de significancia del 5%, siendo este el indicador se acepta la hipótesis planteada en la tesis de investigación titulado “Proceso de Almacenamiento para mejorar la Distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo”.

Palabras clave: Almacenamiento, transporte, proceso, distribución, control y despacho.

Abstract

The objective of this research work was to propose a new Storage Process to improve Distribution in the company Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, also used background and theoretical basis related to the subject and thus relating both variables are also aimed at a study of a qualitative approach, application type and with a pre-experimental design, obtaining results after having applied the survey to workers of the company that conformed with a population of 15 workers. The results during the application of the Storage Process strategies and comparison of the pre-test and post-test of the company Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, it was possible to achieve good results, reducing the response time, improving the credibility of the organization, increasing the client portfolio, through the quality products it offers. Also, in relation to the research hypothesis, through the T test, a level of significance of 5%, this being the indicator, the hypothesis proposed in the research thesis entitled "Storage Process to improve Distribution in the company Droguería Jorwalfarma SAC Chiclayo. "

Keywords: Storage, Transportation, Process, Distribution, Control and Dispatch.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en la realidad problemática los procesos de almacenamiento son esenciales para mejorar la distribución de los productos; si existe un buen almacenamiento no habría pérdidas en las empresas y los productos puedan ser vendidos o exportados en las fechas programadas, es por ellos que Salas y Meza (2019), en su artículo de evaluación de suministros barranquilla, Colombia nos comenta como estudiar los niveles de conectividad y fabricación del sector Metalmecánico en Barranquilla, dando a conocer una copia de diseño de evaluación para la cadena de suministros de las empresas que están dirigidas a dicho sector, a lo cual denomina cinco aspectos críticos que son: Abastecimiento, almacenamiento, gestión de inventarios, distribución y transportes. Para ello se implementaron unas soluciones para la logística integral en los procesos de aprovisionamiento, teniendo en cuenta normas de calidad de procesos y seguridad de la cadena de suministro. Se finaliza diciendo que el sector ha tenido un buen crecimiento económico que va a ayudar al país y hacer necesario los procesos ya que son indispensables para los procesos de productividad.

En la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, desde finales del 2018 pudimos observar que sus ventas habían disminuido a lo que se debe que no cuentan con una planificación y control adecuado de su almacenamiento lo que le genera un excesivo stock y desorden dentro del almacén. Igualmente Palomino, (2014). Manifiesta que la empresa JCH se encuentra pasando por muchos problemas, entre una de ellos se encuentra los casos de amontonamiento de los productos y también en la parte de almacenaje no realizan la limpieza adecuada, de este modo se logra definir que en la empresa existe una mala gestión de recepción de los productos y en el momento que se va a entregar, esto trae como efecto una reducción, ya que los productos quedan en el almacén sin salir al mercado en el tiempo determinado, del mismo modo se sugiere que el jefe de almacén tenga más comunicación con sus colaboradores y así poder evitar el cierre por falta de consumidores, por no tener una buena gestión de procesos en enviar a tiempo los productos y no se queden sin vender.

Con relación a la formulación del problema en nuestra tesis de investigación tenemos: ¿Cómo el proceso de almacenamiento mejorará la distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.?

En la investigación se realizara la justificación de estudios de la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, menciona que la propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de inventarios pretende aportar a Droguería Jorwalfarma S.A.C. Menciona que las herramientas necesarias para mejorar la gestión de almacenamiento y distribución de dicha empresa, así que hoy en día resulta crucial que las bases de proyección de la demanda se construyan a partir de pronósticos con métodos cuantitativos los cuales permitirán mejorar principalmente en los procesos de ventas y compras, con lo que el control de inventarios será absolutamente necesario.

Con respecto a la Justificación Metodológica, Actualmente en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, tiene una ruptura de stock, esto se debe a que no existe una buena organización u orden de los productos en almacenamiento, es por ellos que no logran cumplir con los despachos de productos a tiempo. Ya que se debe tener en cuenta que la entrega de los productos es fundamental, ya que, si se entrega a tiempo los pedidos, se lograra tener una satisfacción alta, sin embargo, si se demoran en entregar los pedidos, ocasionara que el cliente deje de consumir y optar por otra empresa que, si logre cubrir sus necesidades, es por ello que es de suma importancia que la distribución de pedidos será de una manera rápida y eficaz.

Continuando con la justificación teórica en esta averiguación, esta se elabora con el intento de saber si las habilidades de almacenamiento pueden ayudar a mejorar la distribución de la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C Chiclayo, influyendo así el medio digital, demostrando mediante este estudio poder enriquecer el posicionamiento, generando así una marca en la mente del consumidor.

Por último, la justificación práctica, menciona que esta investigación beneficiará a los clientes de la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo puesto que se mejorará el posicionamiento de la organización, logrando como resultado que los clientes se lleguen a sentir identificados con la organización y cumpliendo así con los objetivos a la empresa.

Como objetivo general se plantea: Determinar cómo el proceso de almacenamiento mejora la distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. para llegar a encontrar el presente propósito se presenta los siguientes

Objetivos Específicos: Diagnosticar el proceso de distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, Aplicar estrategias para el proceso de almacenamiento en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, Evaluar el proceso de distribución después de haber aplicado las estrategias, Comparar el proceso de distribución antes y después de la aplicación de las estrategias.

Por último, se identifica la hipótesis El Proceso de Almacenamiento mejora la Distribución en la Empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

En el contenido internacional, Según Palacios, (2014). En su artículo “Coordinaton inventory: A case study of city logistic”, tiene como objetivo principal de proponer una metodología que ayudara a la gestión a dar una buena coordinación de inventarios para reducir los costos de la organización y de esta manera ser una empresa líder en Bogotá, del mismo modo para que la metodología se pueda adecuar al de investigación, se basa en el modelo de revisión periódica, para proceder al desarrollo se tiene en cuenta la documentación actual de la empresa, la rotación de las mercancías, la disponibilidad del proveedor y los costos actuales.

En el mismo contexto Placeres, (2017). En la revista de investigación “Procedure for the management of inventory in the central store of a cuban commercial chain”, su propósito fue realizar una mejoría de gestión de inventarios en los almacenamientos en las cadenas comerciales y de este modo conseguir la disminución de los costos con relación a los inventarios para así poder lograr un buen nivel de cumplimiento de entrega de pedidos, ya que la organización presenta grandes de altos niveles de inventario, productos con baja rotación, falta disponibilidad de productos para abastecer el almacén, cuánto pedir y cuándo pedir”.

Se realizó un diagnóstico donde se sugerido que se realice una revisión más a fondo de toda la documentación de la empresa y realizar entrevistas con los colaboradores de almacén, determinar los costos actuales, déficit de inventario entre otros datos que se requieran para realizar el análisis, posteriormente se realiza un análisis ABC y se analiza la demanda actual así mismo se tiene en cuenta que las herramientas de los suministros (tiempo de transmitir), con esos datos se procede a determinar la metodología de modelo de sistema de inventarios el cual se debe ajustar a las características que se necesitan.

El diario el Comercio (2018), En su noticia sobre “D’Onofrio, nos comenta que es un caso que tiene un buen éxito en la logística durante todo el año, de esta manera Nestlé siendo uno de los propietarios tiene que cumplir con más de setecientos puntos de vente a nivel nacional, y nos preguntamos de qué manera lo logra, así mismo uno de los elementos más complejos de la cadena de logista es mantenerse en el mercado como una empresa líder. D’Onofrio siendo uno de los

propietarios que vende helados a distintas tiendas en todo el Perú para así no perder el control que tiene de ventas en el mercado satisfaciendo los deseos del consumidor y de este modo garantiza la calidad del producto, ya que hoy en día los usuarios consumen helados.

La página ESAN (2019), Nos menciona que los Aportes de la Innovación Logística de la competitividad de las empresas del Perú, como la automatización de los procesos y la implementación de tecnología en los almacenes son tendencias cada vez más comunes en el sector empresarial. Su implementación en el área de almacenamiento facilitara en lo que es el traslado directo de los productos a los trabajadores, mediante carruseles horizontales y verticales, para trasladar los productos a zonas de descarga. En secciones como consumo masivo es común el comercio mediante plataformas virtuales. En el Perú también se usa emplean programas que permitirán analizar las medidas del compartimiento de carga en cada camión. Así se aprovecha el espacio al máximo y se asegura el buen estado de los productos transportados. Distintas tendencias observadas en menor medida son la captura de pedidos mediante dispositivos portátiles como tabletas o teléfonos móviles, y el seguimiento y control de vehículos, gracias a la tecnología GPS. De igual modo, el almacenamiento y el inventario de la mercadería tienen un control mediante sistemas digitales. Estas actividades necesitan aplicaciones y software que son desarrollados por proveedores especializados.

A nivel internacional, De acuerdo con Casas (2011).En su tesis titulado “Mejora en el desempeño de los almacenes de productos terminados del grupo industrial la Italiana”, nos da a conocer que el rendimiento de la mercadería que son finalizados deberá mejorar en el transcurso del tiempo. Para esta investigación se usó seis segmentos que nos permitió diferenciar los productos, la medición, del mismo modo analizarlas para así poder controlarlos y tengan un buen desempeño en el procesos en los almacenamientos, de esta manera determinar las posibles causas que está generando un bajo rendimiento en los almacenamientos así como la mercancía que está dañada y el incumplimiento asía los usuarios, ya que los pedidos que realizaban lo generaban desde afuera y no desde el almacenaje, todo la problemática que se genera en dicha organización no hubiera pasado si existiera una buena comunicación entre los colaboradores y clientes, para de esta manera

evitar que los productos se dañen en almacenamiento, y salgan de una manera más rápido, todo esto se logra con una buena gestión de la parte administrativa.

Por su parte Bello y Caro (2011), en su tesis titulado “Diseño de un modelo de gestión para el control de inventarios y distribución física del almacén de productos en la empresa Distribuidora Colombia LTDA” se usó un tipo de investigación descriptiva-analítica que sirvió para la descripción de los posibles problemas que enfrenta la organización y de esta manera se analizó los elementos para de esta manera poder recolectar información y poder diseñar estrategias para tener un buen control de inventarios y distribución, la investigación concluye que para tener una buena gestión de inventarios es necesario definir un diseño de gestión para sí poder controlar los inventarios y lograr una eficiencia en la distribución.

Asimismo, para Hernández y Ruiz, (2012). En su tesis titulado “Development of a strategic Logistics plan for the company ACONQUISTAR S.A.S.” Nos cuenta que ACONQUISTAR es una entidad con una gran capacidad de innovar buscando que su meta logre ingresar de una manera favorable al mercado mediante estrategias que ayuden a que sus clientes se sientan identificados y de esta manera lograr saber qué es lo que el consume necesita para poder satisfacerlo. La investigación concluye determinado que la logística que se usada como estrategia le dará una ventaja muy competitiva a la organización para así lograr los objetivos propuestos, entre ellos esta minimizar los gastos y así poder mejorar la calidad de servicio que se está ofreciendo. Para ello se plantea mejorar la cadena de suministros mediante la adaptación de cambios, mejorar las ideas tradicionales con las de la actualidad, puesto que los gustos del consumidor a medida que va pasando el tiempo van cambiando, es por ellos que las empresas tienen que adaptarse a las cambios, y cambiar la forma antigua que vienen trabajando, por la forma actual, y así poder lograr la necesidades y los deseos del consumidos, también llegar lograr un nivel alto de aceptabilidad en el clientes.

En el contexto nacional, según Flavia (2018). En su tesis “La mejora de un sistema que ayudara a la gestión de inventarios a la reducción de los costos en la Distribución Representaciones Santa Apolonia S.A.C. 2018”, se usó un tipo de investigación descriptivo que permitió relacionarlos de acuerdo a su categoría que le corresponda. Se concluye que una de sus hipótesis es la reducción de costos

para ello utilizaron la medición de Wilcoxon donde les salió como resultado de significancia un 0.000 menos a 0.05 logrando una disminución de costos favorables para la empresa.

Según Guillermo (2016). En su tesis que lleva como título propuesta de un desarrollo de pronósticos para el control de inventarios y así poder mejorar la gestión de pedidos y una buena Distribución en la Empresa Marlo E.I.R.L., Cusco, 2016, se usó un tipo de investigación aplicada, ya que permitirá desarrollar conocimientos en bases teóricas para poder aplicarlo en la organización, para ello se empleó conocimientos de la rama de logística en un post test de la distribución y pedidos que se realizan en la empresa. Se concluye la investigación desarrollando un plan para mejorar la situación de los procesos de compra y venta para así poder controlar los inventarios, de los productos que ingresan y salen, al mercado de tal manera poder evitar pérdidas.

Según Llerena, (2018), en su tesis “Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de producto terminado en la Empresa Cementera del Sur del País” Da a conocer que utilizó un tipo de investigación exploratoria, dado que se llevara a cabo unas series de entrevistas y se les permitirá saber sobre la situación real de la empresa. Se concluye que por falta de entrenamiento y capacitaciones la empresa presenta una serie de dificultades, demora de despacho, insatisfacción de transportistas, faltas de señalización tanto con interna y externa, por último, la ausencia de procedimientos.

En el contexto Local, de acuerdo con López (2014), Es su tesis de investigación titulada propuesta para una mejor gestión de inventarios en la Empresa Distribuidora Aceros Lambayeque E.I.R.L. Para la Reducción de los costos, el cual tiene como finalidad la reducción de los costos de inventario en la distribuidora, lo primero que se realizó fue un análisis de la realidad actual en la que se encuentra la distribuidora, para ello se tuvo en cuenta los procesos de la gestión de inventarios, indicadores y costos actuales, se determinó que existen diversos problemas como ruptura de stock, sobre stock, falta de planificación y control, así mismo falta de organización en la ubicación de productos, lo cual lleva tener altos costos de inventarios.

De acuerdo con Becerra y Villar, (2016). En su tesis de investigación “Propuesta de Mejora del Ciclo de Almacenamiento en el Almacén del Centro de

Atención al Distribuidor de la Empresa Ceva Logísticas Perú S.R.L. en Chiclayo, Periodo 2015 – 2016”. Indica que se usó el tipo de investigación cualitativa, ya que se permitirá analizar los estudios del circuito de almacenaje del centro de atención de la organización. De esta manera se puede identificar que no se ha cumplido con un porcentaje favorable en cumplimiento de los despachos de almacenamiento y al control de sus inventarios. Dentro de las estrategias esta aumentar las herramientas en cada una de las áreas según funciones y equipos, del mismo modo se aplicará la clasificación del ABC que nos permitirá ubicar los documentos de almacén según el uso. Y se concluye obteniendo una rentabilidad que beneficiara a la organización incrementado sus ingresos para lograrlo se tuvo que controlar todos los gastos que se realizan y así mismo ordenado todo el producto para que así el personal minimice los tiempos y pueda encontrar los productos con más facilidad y logren cumplir con la entrega en el tiempo requerido

Del mismo modo Farro y Huancas (2017), en su tesis titulada “Optimización de la Gestión de Almacenes basados en el Modelo de la 5s, que un orden y control en la almacenaría – Huáncar S.A.C. Chiclayo”. Nos comenta que para la realización de su informe uso un tipo de investigación descriptivo, ya que se describirá toda la realidad de la organización y características principales. Del mismo modo concluyen diciendo que la gestión de almacén de la organización se debe llevar de una manera más sencilla, ya que no se llevó a cabo los procesos de almacenamiento de una manera adecuada, del mismo modo se recomienda a la organización a capacitar a los colaboradores sobre la importancia de la conservación de los productos en el almacén. También se le recomienda que haya una mejoría de ventilación y que haya más iluminación en la parte de almacenamiento para que as haya una mejor visibilidad de los productos y se pueda encontrar de una manera más rápida.

Se puede definir la variable independiente que es proceso de almacenamiento que sirve para tener un control favorable en toda organización , ya que ayuda a la recepción, procedimiento, preparación y transporte de los productos, es como un circuito de los pasos que se deben realizar para obtener un buen proceso, y logre salir al mercado de la mejor manera, para ello Iglesias (2012) nos menciona que para mejorar la función de la logística se debe tener una relación entre el producto y el mercado objetivo, y así poder lograr el mejor tiempo en la

producción de los productos y aumentar la demanda facilitando el servicio que se le va a ofrecer al consumidor para poder cubrir sus necesidades requeridas.

Para West, A. (1991) nos define al almacenamiento como un local de comercialización donde se comercializara tanto bienes y servicios. Es un área donde se procesará los productos teniendo un inicio que sería identificar la necesidad del consumidor, que es lo que le hace falta, una vez identificada se procede a la elaboración, y el final es cuando el producto sale del almacenamiento al mercado a ser vendido. El autor también nos da a conocer que el almacén es un lugar físico donde se puede depositar los productos hasta la salida al mercado. Si se tiene unos buenos procesos, el producto lograra salir a tiempo al mercado sin tenerlos en stock.

Del mismo modo Bowersox, D (2007) Nos menciona que tradicionalmente el almacén es considerado como un espacio para cuidar y guardar el producto, pero en el sistema de la logística contemporáneas recepción de una manera más favorable en un espacio donde se relacionar los productos con la finalidad de cubrir con los requisitos de los consumidores.

Por lo tanto, Escudero (2013) el almacén es el lugar donde se guarda o deposita los materiales, también lo considera como un lugar donde se puede regular el producto y poder planificarlos para llevarlas a cabo. Dentro de las actividades y funciones que realiza son:

La recepción de las mercaderías consiste en el ingreso de la materia prima que es enviada por los proveedores, durante el proceso de recopilación de materiales, esto debe ser revisado de una manera minuciosa y calmada para verificar que el material recibido este en un buen estado para que de esta manera pueda coincidir con el pedido realizado.

Almacenamiento: Sirve para ubicar la mercadería en un lugar adecuado y no se pueda malograr en el almacén, del mismo modo el almacenamiento también nos ayuda a la identificación u/o localizar el producto de una manera más rápido y fácilmente para tener la facilidad de encontrarlos en momentos de urgencia.

Conservación y mantenimiento: sirve para mantener y conservar la mercancía y permanezca en un buen estado, durante el tiempo que sea necesario que permanezca en almacenamiento. También nos permite tener en vigilancia el

producto, para verificar que este en un buen estado, y todo marche de la mejor manera mientras permanezca en almacén.

Gestión y control de existencias: Aquí se va a determinar la cantidad que se va a almacenar para tener un control de lo que se tiene el almacenamiento, esto sirve para tener un conocimiento de lo que se tiene para más adelante saber lo que se va a gastar y necesitar y así tener un control de inventarios.

Expedición de mercancías: Aquí podemos saber con exactitud el pedido que realiza el usuario y de esta manera poder seleccionar la cantidad de mercadería pedida de acuerdo a la necesidad y gusto del consumidor.

Para Carreño (2011), nos dice que el almacenaje es un circuito que relaciona a la parte física de la organización, a la parte de RR.HH y sobre todo con el equipamiento que posee la organización. También nos comenta que el almacenamiento nos brinda las siguientes fases.

Dentro de las fases encontramos la recepción de productos la cual abarca su inicio desde el mercado hacia el espacio de almacenamiento, se realizará las funciones de una manera rápida y eficaz, como el desembalaje, inspecciones, clasificaciones, controles de las mercancías y termina en el momento en que los productos son instalados en el área de almacenamiento.

Una vez iniciada la fase de almacenamiento se da cuando la materia prima haya sido puesta y ubicada en los lugares designados, para que las actividades estén basadas a conservarse de la manera más adecuada y pueda estar lista para su entrega.

La preparación de pedidos en esta fase se desarrolla las extracciones de pedidos del sistema de almacenamiento, para estos procesos se debe contar con una lista detallada ya sea electrónica o física ya que de esto dependerá el nivel de automatización del almacén.

El control de stocks no es más que la supervisión manual que se realizara a todo el producto, para lo cual se tiene que desarrollar durante todo el periodo de almacenaje, verificando todos sus aspectos, ya que esto es importante porque va a mantener la exactitud de los registros del kardex y permitirá ser más eficientes.

Dentro de las fases mencionadas culminamos con el despacho que no es más que la entrega de productos guardados que se almacena hasta el momento

que se emite una orden, nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada.

Según Velásquez (2012) Nos menciona que hoy en día una de las necesidades que requieren los almacenamientos es obtener estrategias de disminución de costos que se puede obtener mediante la implementación de herramientas como son los soportes de cargas, que no es más que un elemento donde se posicionarán todas las mercancías durante el tiempo que estén, las formas más frecuentes son:

Las plateas son de forma rectangular que sirve como una base para aplicarlas en el almacenamiento y del mismo modo poder manipularlos y a la vez transportar cargas de manera general y optima en menos tiempo. También contamos con los Contenedores se caracterizan por ser altamente resistentes son cajas que permiten y facilitan el almacenamiento temporal o permanente de diversos materiales

Nos menciona de igual forma, a los estantes pueden ser de diversos tipos, según estén diseñadas a soportar grandes pesos como también alojar bultos livianos su principal objetivo es el de optimizar el espacio y permitir el fácil acceso, se adaptan a las dimensiones y al peso de la mercadería.

Para lo cual se va necesitar el uso de maquinarias para el manejo de cargas como son las transpaletas manuales, es un equipo importante para la manipulación y movimientos de una manera más fácil y sencilla, sin mucho esfuerzo y tiempo, para mover los productos.

Contamos también con las carretillas elevadoras es herramienta compleja la cual reúne las ventajas tanto de los apiladores y de las transpaletas, pero ampliando sus capacidades. Aunque las formas constructivas son muy variadas, el chasis, en todas ellas está diseñado para alojar el motor, las baterías y el puesto del conductor.

Según Iglesias (2012) define al sistema de inventarios como un conjunto de las actividades utilizadas para definir las herramientas, como la materia prima, los materiales que están el proceso y los productos que ya están terminados, para que después sea procesado y vendido en una empresa. También nos dice que el sistema de un inventario tiene relación con todas las normas, procesos y los métodos para realizar la planificación y control de manera física.

El sistema de inventarios perpetuos sirve para que la organización mantenga un registro de manera continua para los materiales de los inventarios, proporcionando una visión más detallada de los cambios en el nivel de stock dando el resultado de la cantidad que se tiene en productos. También nos muestra los inventarios abierto es útil para poder realizar los estados financieros de una manera mensual o anual. De esta manera la organización puede determinar los gastos que se van a realizar de los productos, y saber cuánto se tendrá de ingresos en las ventas realizadas, como también cotejar los productos físicos comparándolo con el sistema a fin de identificar si hay artículos faltantes o sobrantes.

Este tipo de sistema ofrece un nivel alto de control, esto se debe a q los registros siempre estarán actualizados para poder tomar decisiones que puedan favorecer a la organización que ayudara a saber la cantidad que se desea comprar de materia prima.

Por otro lado, encontramos al sistema periódico o juego de inventarios, como su nombre lo indica es un control que se realiza cada determinado tiempo o periodo para lo cual es necesario realizar un conteo físico y así determinar con exactitud la cantidad disponible en una fecha determinada. Este tipo inventario es un proceso que registra y controla los productos de una manera tradicional, pero gracias a que hoy en día existen los sistemas computarizados hacen que todo sea más fácil y sencillo.

Para finalizar nos menciona el sistema del ABC es el más utilizado dentro de las empresas comerciales, una de las características más relevantes es el trato de los inventarios y la cantidad de los productos que se están generando, sirve para la mejora en la organización y distribución de la mercadería dentro del almacén según su relevancia, por ello se da las siguientes clasificaciones: Los artículos "A" tienen noventa por ciento del almacén y son de muy poca inversión, los artículos "B", ocho por ciento de almacén y conservan mediana inversión, y los artículos "C" cuentan con dos por ciento del almacén, pero son de alta inversión.

Con relación a la segunda variable dependiente que es la distribución, según Rodolfo (2014), Lo define como el conjunto de todas las funciones necesarias u organizaciones tienen llevar a cabo para que este pueda llegar, desde el productor hasta el consumidor final. En otras palabras, los canales de distribución proveen los medios para que las mercaderías puedan ser trasladadas desde su punto de

concepción o producción al punto de compra o uso del consumidor, con el objetivo de facilitar la operación de compra o transferencia.

Según Velázquez (2012) Nos comenta que el conjunto de las actividades permite trasladar los productos y servicios desde la fabricación hacia el consumidor. Se puede entender que en la Distribución es el conjunto de actividades referentes a los productos almacenados, la exportación de los productos terminados (desde el vendedor al cliente o comprador)

Escudero (2013), nos comenta que el canal de distribución es más que el circuito de los productos o la mercadería desde la fábrica hasta el consumidor, este circuito puede pasar por varias ya que el producto se pueda vender de una manera más eficiente y rápida, beneficiándose ambas partes tanto el dueño como el consumidor. es por ello que nos menciona la venta indirecta y directa.

Venta directa: Aquí es donde el producto va a llegar al consumidor en manera física esto se logra a través de los vendedores. Sin embargo, la venta indirecta es hacer llegar el producto mediante uno a los intermediarios, estos son los que compran desde la fábrica para revenderlos en sus puestos de negocio.

Para Vásquez (2009) Indica que la distribución es un conjunto de las actividades que son necesarias para situar los bienes y servicios producidos a disposición de los compradores finales que lo utilizarán para complacer sus necesidades o deseos.

También considera al canal de Distribución como el conjunto de organizaciones fabricantes, mayoristas, minoristas que recolectan sus fuerzas para otorgar los bienes o servicios a sus usuarios.

En la misma línea Castellanos (2015). Lo detallan como el conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los productos preparados como carga. Su importancia surge de la necesidad de movilización y el manejo óptimo de las cargas, cuya finalidad es descubrir la solución más satisfactoria para llevar la cantidad correcta de producto desde su origen al lugar adecuado, en el tiempo necesario y al mínimo costo posible.

La distribución abarca un campo muy amplio nos da a entender el autor que no solo tiene que ver con el transporte sino todas las actividades que se deben desarrollar acerca de cómo transportar, la tecnología de este y los itinerarios que se tendrán que cubrir.

Para Guerrero, (2000) nos habla que la distribución comercial sus actividades son realizadas por numerosas persona y entidades, las cuales actúan como intermediarios entre productores y consumidores, formando así los canales de distribución. El canal por donde se va a distribuir el producto está constituido por la trayectoria que ha de surgir desde el punto de origen o de producción hasta su consumo. El autor nos habla que el canal de distribución se puede clasificar según tres criterios: según su longitud de canal, tecnología de compra venta y forma de organización.

De acuerdo con la longitud de los canales se podrá medir a partir del número de las instituciones que colaboran en las funciones de los intermediarios entre el que lo produce y el que lo consume, de este modo se tiene al canal directo que es el que constituye de solo dos entidades el fabricante y el consumidor final, este tipo de canal carece intermediarios. El canal corto consta de tres niveles encontramos al fabricante, el detallista y el consumidor final. Por ultimo e encontramos al canal largo el cual está constituido por cuatro o más niveles (fabricante, mayorista, minorista y consumidores)

La distribución es un instrumento para los materiales desde el inicio que viene a ser el almacenamiento, y la parte intermedia que sería la plataforma y por último la descarga de la mercadería en los lugares donde se venderá. Uno de los principales objetivos es la realización de las actividades que van a ayudar a almacenar y transportar los pedidos de productos, logrando beneficios de tiempo y un buen lugar.

Según Bureau (2011). Nos dice que la función de la distribución es muy importante ya que trata de componer las unidades de carga en productos totalmente diferentes y supone una de las actividades más caras que se puedan realizar dentro de un área de almacén.

La cual inicia con el procesamiento de pedidos esta es la parte donde se encargará de recopilar la información del consumidor hacia la organización con el único fin de realizar los productos en base a las necesidades y gustos del mercado. El Transporte es la faceta responsable de movilizar los materiales con fines de producción, ventas o las entregas finales.

Donde un buen manejo de materiales, nos asegura que serán entregados en óptimas condiciones, en el momento adecuado, así como la cantidad correcta, es

de suma importancia contar con las herramientas necesarias como son sistemas de transporte, vehículos, elevadores de carga etc.

El uso adecuado de la distribución física puede beneficiar la mezcla de marketing de una empresa, mediante la mejora del servicio al cliente. Para tener una buena acogida en el mercado se debe tratar de una manera minuciosa la atención del consumidor, ya que de eso depende el funcionamiento de la organización.

Es importante poner atención a los detalles dentro de cada fase del proceso logístico para evitar generar pérdidas innecesarias y alcanzar el nivel máximo de eficiencia, logrando aprovechar los recursos y reducir costos. Generando volúmenes adicionales de venta. La utilización adecuada de un sistema logístico, nos permite reducir las probabilidades de falla en los inventarios, permitiendo que el vendedor pueda expandir su mercado de manera geográfica.

Crear utilidad de tiempo, lugar en la producción y consumo. La utilización óptima del almacén, nos permite guardar o almacenar los productos excedentes, esto se puede deber a que con el paso del tiempo su demanda se haya reducido o tiene sus temporadas, lo que se debe realizar en guardarlo adecuadamente en el almacén hasta que su demanda aumente y puedan ser comercializados.

Para establecer los precios, es necesario analizar los precios del competidor, y verificar que tipo o calidad de producto están ofreciendo y de esa manera poder establecer un precio que pueda aceptar el usuario.

La ubicación adecuada de los almacenes y cuantos sitios deben ser establecidos, será un factor clave del éxito de una buena distribución, los cuales pueden ser propios como públicos, dependiendo de su ubicación se podrá decidir si utilizar a intermediarios.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Sampieri (2004). Considera que el enfoque cuantitativo se fundamenta del enfoque deductivo y lógico, para así poder formular preguntas y posteriormente deducir una hipótesis para luego llevar a cabo en la investigación. (p. 49)

El enfoque cuantitativo es realizado con la finalidad de la recolección de datos de las variables. Examinando si existe relación entre ellas para así lograr determinar o formular hipótesis y preguntas en base a la investigación.

Para Cívicos y Hernández (2007). El tipo de investigación aplicada o también conocida como practica se centra por la manera en cómo analiza las realidades sociales y poder aplicarlas con el objetivo de lograr la mejora mediante las estrategias para que de esa manera exista un mejoramiento. (p.158).

El tipo de investigación que se va a utilizar es aplicativo ya que una vez obtenida la información de la empresa, se determinara estrategias que se llevara a cabo para el mejoramiento de la organización, se aplicara cada una de las estrategias con la finalidad de lograr un buen proceso de distribución.

Según Hernández (2010). Nos comenta que al alcance explicativo es para identificar los problemas, los sucesos y fenómenos que se irán a estudiar, el único interés es de explicar cuál es el motivo o razón que ocurre dichas problemáticas y cuáles son las condiciones en las que se encuentra. (p. 83)

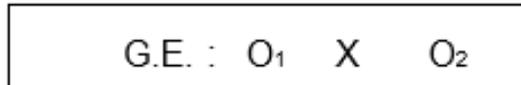
Para nuestra investigación que es explicativa debemos analizar todos los problemas y sugerir soluciones.

Según Bernal, (2010). Expresa que el pre experimento presenta el más bajo control de las variables y esto no efectuara asignaciones aleatorias de los sujetos al experimento, y es ahí donde el investigador no podrá ejercer ningún control sobre las variables de este modo no existirá asignación aleatoria. (p. 146).

El diseño pre experimental sirve para realizar una mediación mínima temporal de las variables proceso de almacenamiento para mejorar la distribución y seguidamente establecer el nivel de las dos variables.

Donde:

G.E: Distribución



O₁: Pre test

X: Proceso de almacenamiento

O₂: Pos test

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente: Proceso de almacenamiento

Según Carreño (2011) nos menciona que el almacén es un espacio donde se almacena los materiales y productos por un determinado tiempo y lo relaciona directamente a la infraestructura, recursos humanos y equipos sumado todo se puede realizar correctamente su proceso.

Variable dependiente: Distribución

Veritas (2011) Es el conjunto de todas las funciones necesarias que individuos u organizaciones tienen llevar a cabo para que este pueda llegar, desde el productor hasta el consumidor final.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Fernández y Baptista (2014). Define que la Población como un conjunto de personas u/o cosas que está conformado en un territorial en el que se relaciona el problema a investigar.

La población de este trabajo de investigación será todos los colaboradores de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. de la ciudad de Chiclayo, donde suman un total de 15 trabajadores, los cuales serán considerados en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

De acuerdo con los autores Fernández y Baptista (2014) manifiesta que una herramienta de medición es un recurso que el investigador utiliza para registrar información o datos sobre las dos variables que hay, nos muestran los distintos significados a las técnicas e instrumentos aplicados en la presente investigación:

Técnica: La técnica actual que se utiliza en la investigación fueron las encuestas que fueron realizadas a los colaboradores de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C., con la finalidad que nos permita recopilar los datos necesarios para nuestra investigación.

Instrumentos

Instrumento: Para la recolección de datos se utilizó la técnica del cuestionario compuesto por dos variables y con preguntas medibles que consta de 27 ítems, a los colaboradores de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C

Teniendo en cuenta que las variables mencionadas antes constan con dimensiones e indicadores que permitirán evaluar, analizar y presentar estrategias. Con el fin de obtener datos confiables y ricos en información de tal manera que se puedan tomar decisiones para poder aplicarlas en el proceso de Almacenamiento mejorando la Distribución en la Empresa Droguería Jorwalfarma

El Cuestionario: Es un conjunto de preguntas respecto a las variables que se van a medir, se utilizan en encuestas de acuerdo con Fernández y Baptista (2014). El cuestionario será lanzado a través de la técnica de “encuesta” para los colaboradores de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C, consistiendo en preguntas con escala de Likert: 5 “Siempre”, 4 “Casi Siempre”, 3 “A veces”, 2 “Casi Nunca”, 1 “Nunca”

Validez:

Para Kane, M.(2006). Nos menciona que la validez se refiere al contenido que se extiende desde el análisis y medir la variable que se necesita para la investigación y así ir por la verdad y obtener la conclusión.

En la investigación se realizó la validez por cada experto de la rama, donde los instrumentos utilizados en la investigación fueron validados por expertos, donde plasmaron que, los instrumentos están aptos para la elaboración de recaudación de los datos.

Tabla 1

Validación de expertos

Nombre del validador	Nota encuesta
Mg. Manuel Jesús Cabrejos Tarrillo.	15.5
Mg. Lilian Roxana Paredes López.	17
Mg. Ángela Cecilia Rivera Puican.	17

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

De acuerdo con Hernández y Baptista, (2010). La confiabilidad es una herramienta de medición que nos permite medir el grado de la confiabilidad y así mismo obtener un objeto que produce resultados iguales o individuos en el tiempo de su aplicación.

Confiabilidad del instrumento: En el presente estudio se realizó la confiabilidad del instrumento aplicando el Alfa de Cronbach, de tal forma que el cuestionario fue realizado por la escala Liker, considerando una prueba piloto de 10 colaboradores

Tabla 2:

Nivel de confiabilidad alfa de cronbach

Escala	Categoría
0-0.20	Deficiente
0.21-0.40	Baja
0.41-0.60	Regular
0.61-0.80	Buena
0.81-1.00	Muy buena

Fuente: Tomado de Hernández (2010)

Tabla 3:

Estadísticas de fiabilidad

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0.881	21

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Procedimientos

- Se recopiló la información aplicando los instrumentos de recolección de datos.

Se realizó una guía de entrevista donde se evaluó las dos variables, con preguntas de opinión dirigidas al administrador de la empresa Droguería Jorwalfarma, la respuesta de las variables dependientes servirá para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática local y las respuestas de la variable independiente servirá para formular las estrategias de la propuesta.

La variable dependiente tiene cinco alternativas de respuesta basadas en la escala Likert, siendo indicadores de evaluación del problema en dos momentos. Antes de aplicar las estrategias (pre-test) y después de aplicar las estrategias (post-test).

La variable independiente es el proceso de almacenamiento que será manipulada para diseñar estrategias de mejora, posteriormente aplicadas a la variable “problema de distribución”, mediante un programa de actividades desarrolladas en la población/muestra de 15 trabajadores

3.6. Método de análisis de datos

Flick, U.(2014) En este tipo de método se caracterizan por incorporar y utilizar la información y busca apoyos teóricos de los ejercicios y continuar con el análisis inductivo en donde se considera los aspectos más abstractos de los problemas.

Para desarrollar la sistematización de datos se utilizaron técnicas de procesamiento, análisis de datos (tablas dinámicas con las distintas variables) y programas estadísticos tales como el programa SPSS y Microsoft Excel para llegar a mejores resultados.

3.7. Aspectos éticos

Como aspecto ético en esta investigación, tenemos como pilares la honestidad y la transparencia. Basándonos en datos verídicos, con bases teóricas auténticas y actuales, el apoyo de los lineamientos metodológicos de libros expertos en el tema y el resultado de las encuestas aplicadas (con consentimiento de cada colaborador), hemos obtenido la veracidad de nuestra investigación, expresando la realidad de la empresa y las mejores estrategias

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 01: Diagnosticar el proceso de distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo.

Tabla 1:

Dimensión: Procesamiento de pedidos

Indicadores:	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Información del consumidor	0	0%	1	7%	0	0%	4	26%	10	67%	15	100%
Necesidades del Mercado	0	0%	0	0%	1	7%	6	40%	8	53%	15	100%
Productos de mayor rotación	0	0%	0	0%	5	33%	10	67%	0	0%	15	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Comunicación Informal	1	7%	5	33%	9	60%	15	100%	1	7%	5	33%

Fuente: Encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, agosto 2019

En la tabla N°04 en el indicador Información del consumidor nos indica que un 67% de los trabajadores siempre cuenta con la información del consumidor lo cual facilita en el momento de realizar la distribución de los productos en sus respectivas zonas, cuentan con la dirección exacta de los clientes; sin embargo el 7% del resto de los encuestados arrojo que casi nunca tienen dicha información del

cliente lo cual dificulta la labor del reparto en el momento de la distribución de los productos requeridos por los clientes, el porcentaje es mínimo debido a que son nuevos los clientes dentro de la cartera que maneja y se utiliza documentos redirigidos hasta que se les cree un código. En el segundo indicador Necesidades del mercado nos indica que un 53% de los encuestados nos informan que siempre tienen conocimiento de las necesidades de los clientes por que se realizan las debidas visitas a cada uno; además que se encuentran comunicados a través del número telefónico brindado por el cliente; sin embargo el 7% de los encuestados arrojo que a veces tienen conocimiento sobre dichas necesidades debido a la poca comunicación que tienen con los nuevos clientes en el momento de la visita no siempre son coordinadas con anticipación además que no se les satisface al 100% con los productos solicitados lo cual se da por la falta de los productos dentro del stock que cuenta la distribuidora. En el último y tercera indicador arrojo que el 67% de los encuestados tienen conocimiento sobre el producto de mayor rotación y el 33% del resto de rotación los encuestados indica que a veces tienen información sobre los productos de mayor información que requieren o solicitan los clientes.

Analizando de manera global la dimensión Procesamiento de pedidos el 60% de colaboradores indica que el procesamiento de los productos es adecuado, mientras que solo el 7% afirma que el proceso de la mercancía es inadecuado ya que no se siente a gusto con el tipo de logística que lleva la organización.

Tabla 2: Dimensión : Transporte

Indicadores:	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Seleccionar tipo de transporte	0	0%	0	0%	2	13%	10	67%	3	20%	15	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	E	%	E	%	E	%	E	%				
Transporte	2	13%	5	33%	8	53%	15	100%				

Fuente: Encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, agosto 2019

En la tabla N°05 en el indicador Seleccionar tipo de transporte nos indica que un 67% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre se realiza la selección tipo de transporte de la Distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, para que sus productos lleguen de la mejor manera a los clientes. Sin embargo, un 13% del resto de los encuestados indican que a veces no se realiza la selección debida del tipo de transporte; se debe a que las unidades son de terceros que son contratados para la Distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, eso podría generar una pérdida de tiempo o que los productos se malogren al momento de ser trasladados hacia el punto final (cliente).

Con respecto a la Baremación, hallamos que hay una buena gestión de transporte al encontrar un alto nivel de un 53% comparando con un nivel bajo de 13% esto concluye que los trabajadores si vienen haciendo bien su distribución.

Tabla 3: Dimensión: Manejo de materiales

Indicadores:	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Manipulación de productos	0	0%	1	7%	0	0%	4	26%	10	67%	15	100%
Embalaje y empacquetado.	0	0%	0	0%	5	33%	6	40%	4	27%	15	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%		
Manejo de materiales	3	20%	4	27%	8	53%	15	100%				

Fuente: Encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, agosto 2019

En la tabla N°06 en el indicador Manipulación de productos nos indica que un 67% de los trabajadores mencionan que siempre hay una buena manipulación de los productos este porcentaje son de los trabajadores con más tiempo dentro de la organización que ya están acostumbrado a trasladar manual mente la mercadería, sin embargo existe un 7% del resto de los encuestados que indican que casi siempre se realiza la debida manipulación de los productos lo cual no les

facilita al momento de realizar sus funciones ya se ha de carga como descarga de la mercadería en sus vehículos, y les ocasionan dificultades en el momento de trasladar la mercadería hasta los clientes debido a que no es fácil acceder a cada producto por la mala ubicación que se da dentro del almacén. Dentro del indicador de Embalaje y empaquetado el 40% de los encuestados respondió que casi siempre en el momento de la manipulación de los productos les cuesta realizar su labor manualmente lo que se debe a que algunos productos debido a su empaque no son fáciles de trasladar sin las herramientas adecuadas, el 27% nos indica que no se les dificulta la manipulación de productos debido a que ya tienen más tiempo dentro de la organización y están acostumbrados a realizarlo manualmente, pero igual les toma tiempo y desgaste físico a la hora de realizar sus funciones. Respecto a la Baremación, se observa del total de 100% de los 15 trabajadores encuestados hay un 53% que muestra un alto nivel, así encontrando 20% del nivel bajo, concluyendo que hay una buena manipulación de los productos en el momento realizar el despacho de los pedidos.

**4.2 Objetivo Específico 02: Aplicar estrategias para el proceso de almacenamiento en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.
Chiclayo ESTRATEGIAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA mejora la Distribución en la Empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.**

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Mejorar el nivel de clasificación, de acuerdo a la rotación de cada producto	Diseñar el análisis ABC	Recopilar information de los productos durante el periodo	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Papel A4 - Lapicero 	16/09/19	8:00 am 6:00 pm	Distribuidora JORWALFARMA Arica 650 stand 132	Gustavo Puican Farfán Melissa Alarcón García	s/. 10
		Analizar el valor de los productos						s/. 20
		Identificar los productos que tienen mayor impacto						-----
Mejorar la comunicación e integración de los colaboradores	Crear un grupo de whatsapp	Crear el grupo y unir a todos los colaboradores, resolver sus dudas e inquietudes	<ul style="list-style-type: none"> - Cámara - Internet - Aplicación 	19/09/19	8:00 am 6:00 pm	Distribuidora JORWALFARMA Arica 650 stand 132	Gustavo Puican Farfán Melissa Alarcón García	s/. 10
		Fomentar la comunicación						s/. 20
Fortalecer las relaciones con los clientes	Creación de catalogo	Compartir atreves de la aplicación las ofertas exclusivas para clientes frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> - Cámara - Aplicación 	23/09/19	8:00 am 6:00 pm	Distribuidora JORWALFARMA Arica 650 stand 132	Gustavo Puican Farfán Melissa Alarcón García	s/. 10 s/. 20 -----
Optimizar el uso de la mercadería	Utilización de hoja de kardex	Asignar la fecha de recepción de la mercadería	<ul style="list-style-type: none"> - Inventario - Hoja bond - Plumones 	01/10/19	8:00 am 6:00 pm	Distribuidora JORWALFARMA Arica 650 stand 132	Gustavo Puican Farfán Melissa Alarcón García	s/. 10
		Ingresar la cantidad del stock que cuenta						s/. 20
		La fecha de vencimiento del producto						-----

Fuente: Elaboración propia

4.3. Objetivo 03: Evaluar el proceso de distribución después de haber aplicado las estrategias.

Tabla 8: Dimensión: Procesamiento de pedidos

Indicadores:	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Información del consumidor	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%	14	93%	15	100%
Necesidades del Mercado	0	0%	0	0%	0	0%	4	27%	11	73%	15	100%
Productos de mayor rotación	0	0%	0	0%	0	0%	11	73%	4	27%	15	100%

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%
Comunicación Informal	0	0%	0	0%	15	100%	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, octubre 2019

En la tabla N°08 se puede observar que para la Dimensión Procesamiento de pedidos de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, para su indicador Necesidades del consumidor se obtuvo un 93% colocándolo en un nivel favorable, este resultado fue logrado gracias a la aplicación de las estrategias correcta para obtener un cambio, debidamente a que antes no se podía hacer pedidos, si no todo era en la misma empresa, pero para lograr el cambio se aplicaron las estrategias, y a la fecha ya se pueden realizar pedidos, logrando la atracción del consumidor. Así mismo para la dimensión Necesidades del Mercado, luego de haber aplicado las estrategias, se logró obtener un 73% de los encuestados que nos comenta que una vez aplicada las estrategias, ellos están más conectados con los proveedores, y reciben la información correcta, minimizando tiempos y finalmente para la última dimensión Productos de mayor Rotación, se obtiene un 27% de los encuestados nos comentan que tienen accesos a la información de todo los productos que ofrece la empresa, ya que se les brinda un catálogo, a través de las redes sociales, donde se les es más fácil ya que lo tienen a su disposición. Gracias a la aplicación de las estrategias se ha obtenido

buenos resultados en beneficio no solo a la empresa sino también para el consumidor, ya que los 15 colaboradores que han sido encuestados, a la fecha están más cómodos, porque tienen una mejor comunicación con sus clientes. Respecto a la Baremación, se ha logrado un alto nivel de un 100% de los 15 trabajadores encuestados, esto significa que se ha obtenido mejoras después de haber implementado las estrategias.

Tabla 9: Dimensión: Transporte

Indicadores:	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Seleccionar tipo de transporte	0	0%	0	0%	0	0%	5	33%	10	67%	15	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Transporte	0	0%	5	33%	10	67%	15	100%				

Fuente: Encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, octubre 2019

En la tabla N°09 se observa que para la dimensión Transporte de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, para su indicador Seleccionar tipo de transporte nos indica que un 67% en un nivel bueno, este resultado fue obtenido gracias a la estrategia que se implementó en la empresa y así obtener cambios de mejoramiento, para conseguir el cambio se tuvo que crear un grupo en el WhatsApp en el cual forman parte el supervisor y los trabajadores, para que se comuniquen entre ellos y estar sincronizados y saber la ubicación de cada movilidad de transporte.

Así mismo en el cuadro de Baremación, se obtuvo un nivel alto de un 67% de los 15 trabajadores encuestados esto se debe a que la empresa se ha encaminado por mejorar, con respecto al nivel medio encontramos un 33% lo que nos concluye que se a llegados a ver mejoras después haber implementado las estrategias.

Tabla N° 10: Dimensión: Manejo de materiales

Indicadores:	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%
Manipulación de productos	0	0%	0	0%	0	0%	9	60%	6	40%	1	100%
Embalaje y empaquetado.	0	0%	0	0%	0	0%	10	67%	5	33%	1	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	E	%	E	%	E	%	E	%	E	%		
Manejo de materiales	0	0%	0	0%	15	100%	5	100%	1	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, octubre 2019

En la tabla N°10, se observa que para la Dimensión Manejo de Materiales de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, para su indicador Manipulación de Productos se logró un 60% ubicando en un nivel favorable ya que se logró que la estrategia que se implementó, tenga un resultado favorable, para esto se tuvo que utilizar la hoja de kardex y así logrando que haiga una mejor recepción de la mercadería y teniendo un mejor control de stock. Así mismo para el indicador embalaje y empaquetado se obtuvo 67% indicando que casi siempre se realiza la estrategia diseño del análisis ABC obteniendo una mejor clasificación y rotación del producto en el momento del despacho para los pedidos de los clientes.

Finalmente, en la baremación, se obtuvo un nivel alto un 100% de los 15 trabajadores encuestados, en comparación con el nivel bajo y medio se consiguió un 0%, esto nos indica que hay una firmeza en el campo laboral

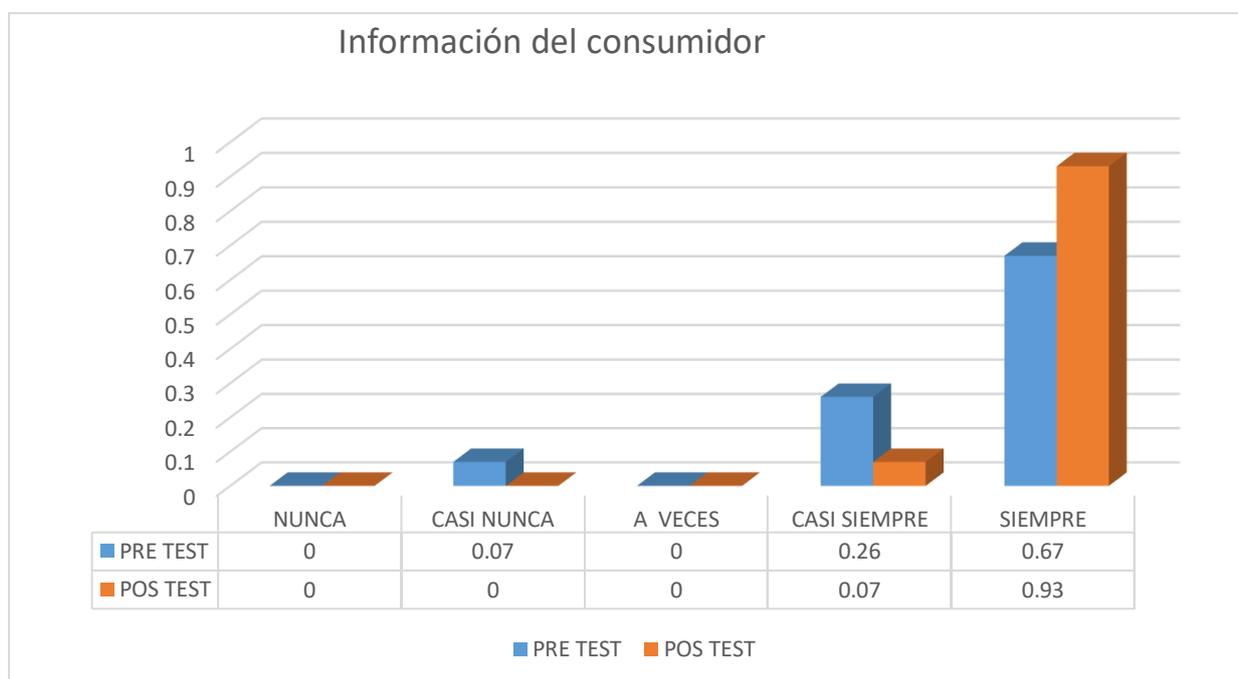
4.4. Objetivo Específico 04: Comparar el proceso de distribución antes y después de la aplicación de las estrategias.

Tabla N°11: Dimensión procesamiento de pedidos

	Información del consumidor	
	Pre test	Pos test
Nunca	0%	0%
Casi nunca	7%	0%
A veces	0%	0%
Casi siempre	26%	7%
Siempre	67%	93%

Fuente: Comparación de pre y post test del procesamiento de pedidos

Figura 1: Información del consumidor



Al realizar la comparación del PRE TEST y POS TEST, de la Dimensión Procesamientos de pedidos con su Indicador información del consumidor donde en el pre test nos arroja un 67% de que siempre se brindaba la información, pero en

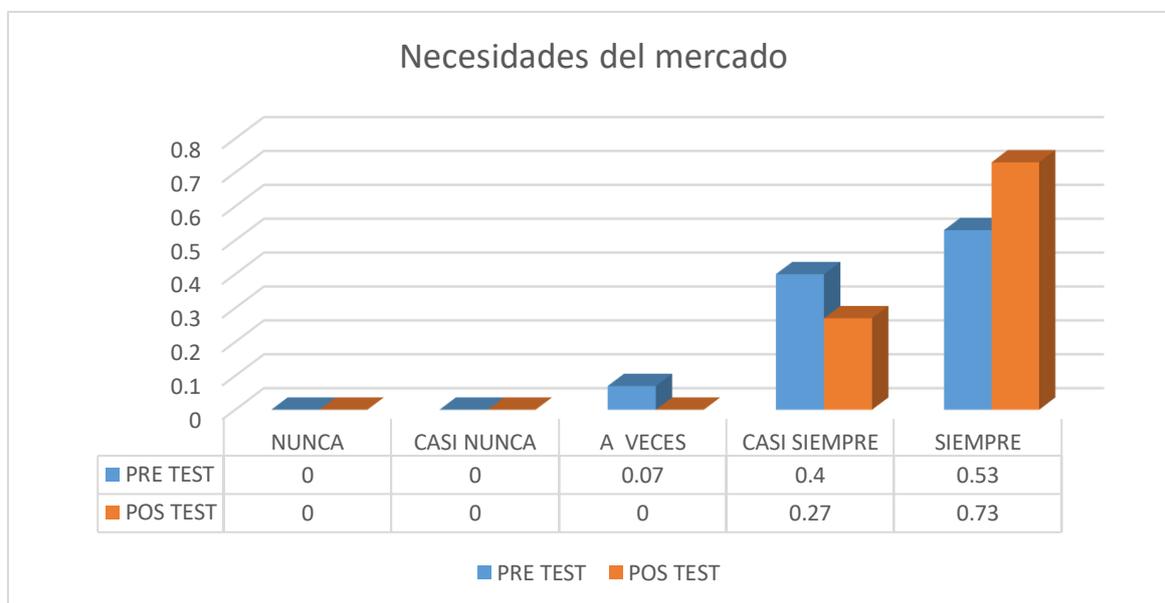
muchos casos no era la correcta, es por ello que se aplicaron las estrategias donde para el pos test se logró obtener un 93% , de que a la fecha se está brindando la información correcta, y se está trabajando de una mejor manera , todo esto gracias a las herramientas correctas que se utilizaron , con la única finalidad de lograr un cambio en la empresa.

Tabla N°12: Necesidades del mercado.

	Necesidades del mercado	
	Pre test	Pos test
Nunca	0%	0%
Casi nunca	0%	0%
A veces	7%	0%
Casi siempre	40%	27%
Siempre	53%	73%

Fuente: Comparación de pre y post test de las Necesidades del mercado

Figura 2: Necesidades del mercado



Al realizar la comparación del PRE TEST y POS TEST, de la Dimensión Procesamientos de pedidos con su Indicador Necesidad del mercado donde en el pre test nos arroja un 53% de que siempre habían tenido el conocimiento de las

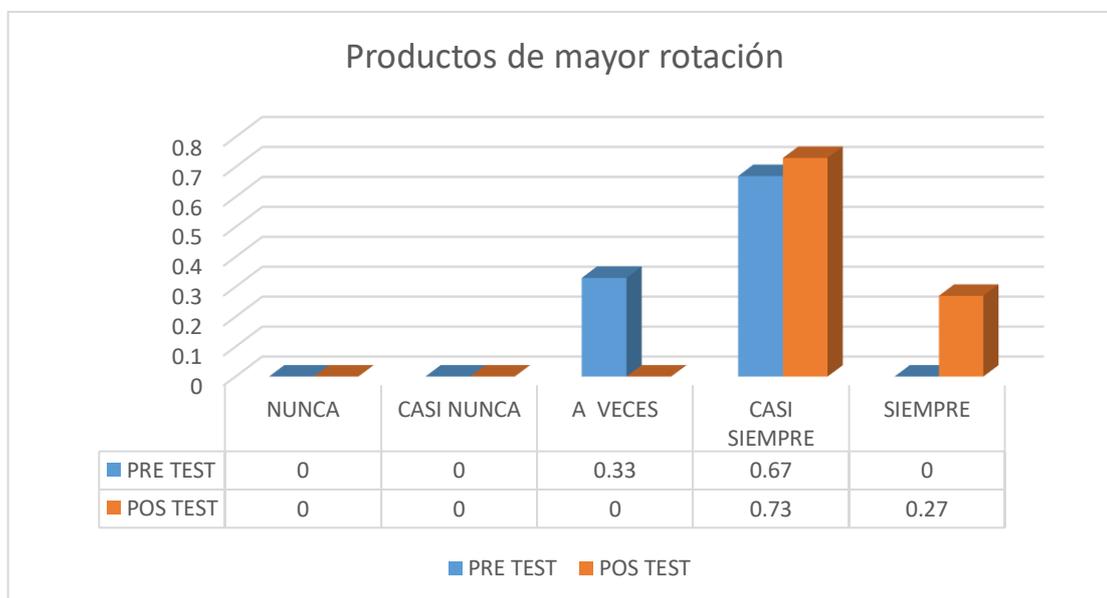
necesidades de los clientes, pero no era suficiente, es por ello que se aplicaron las estrategias donde para el pos test se logró obtener un 73% , de que a la fecha hay una mejor conexión entre los proveedores y se está trabajando de una mejor manera , todo esto gracias a las estrategias correctas que se utilizaron , favoreciendo a la empresa.

Tabla N°13: Productos de mayor rotación

Productos de mayor rotación		
	Pre test	Pos test
Nunca	0%	0%
Casi nunca	0%	0%
A veces	33%	0%
Casi siempre	67%	73%
Siempre	0%	27%

Fuente: Comparación de pre y post test de los Productos de mayor rotación

Figura 3: Productos de mayor rotación



Al realizar la comparación del PRE TEST y POS TEST, de la Dimensión Procesamientos de pedidos con su Indicador Productos Mayor Rotación donde en el pre test nos arroja un 67% de que casi siempre tienen conocimiento sobre el producto de mayor rotación, pero en muchos casos no es suficiente, es por ello que

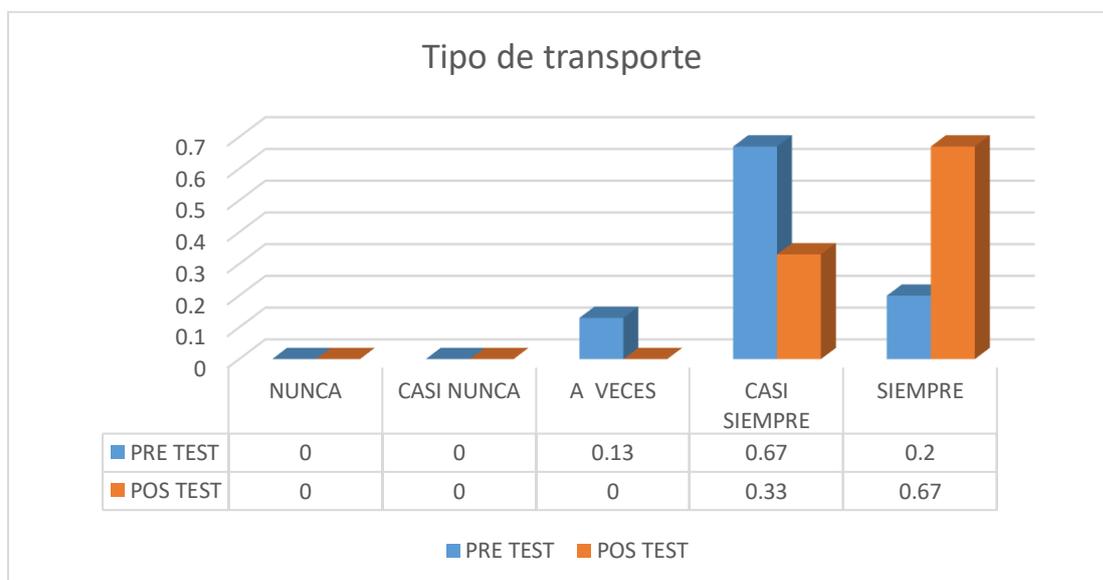
se aplicaron las estrategias donde para el pos test se logró obtener un 73% , logrando un mejoramiento a la fecha, y se está trabajando de una mejor manera , todo esto gracias a las estrategias que se utilizaron y se obtenido Buenos resultados en beneficio no solo a la empresa sino también para el consumidor.

Tabla N°14: Dimensión transporte

	Seleccionar tipo de transporte	
	Pre test	Pos test
Nunca	0%	0%
Casi nunca	0%	0%
A veces	13%	0%
Casi siempre	67%	33%
Siempre	20%	67%

Fuente: Comparación de pre y post test del transporte

Figura 4: Tipo de transporte



Al realizar la comparación del PRE TEST y POS TEST, de la Dimensión Transporte con su Indicador Selección Tipo de Transporte donde en el pre test nos arroja un 67% de que casi siempre se realizaba la selección tipo de transporte para que así el producto llegue mejor manera a los clientes, es por ello que se aplicaron las estrategias donde para el pos test se logró obtener un 67% ,indicando que a la

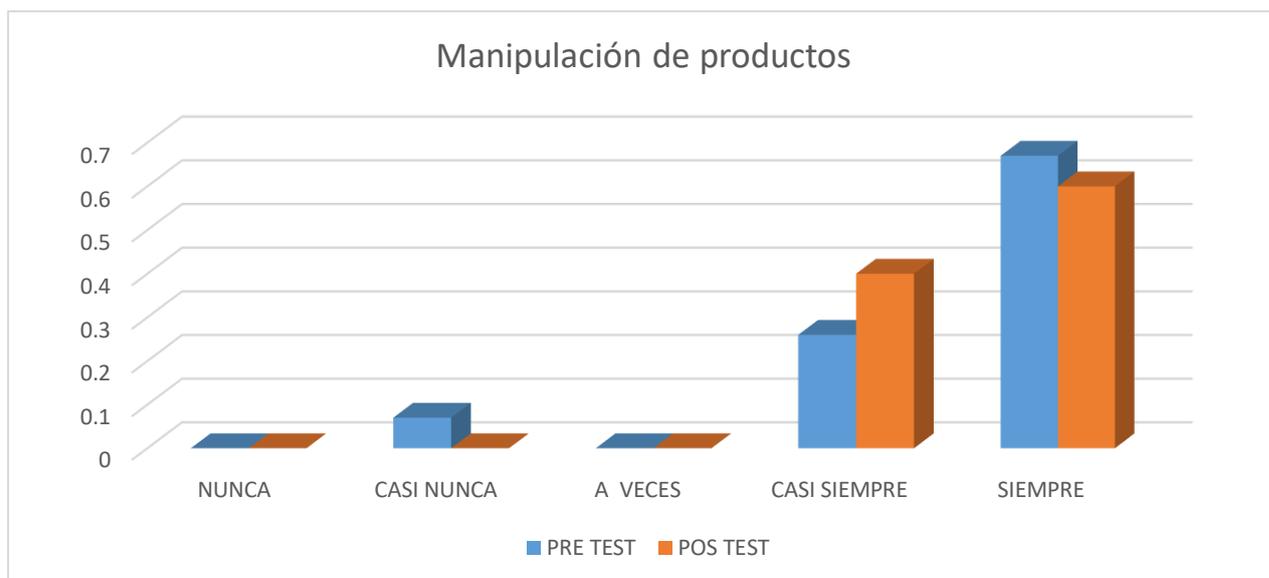
fecha hay un resultado mejor, por lo que hay un buen control y supervisión del transporte de los productos.

Tabla N°15: Manipulación de productos

Manipulación de productos		
	Pre test	Pos test
Nunca	0%	0%
Casi nunca	7%	0%
A veces	0%	0%
Casi siempre	26%	40%
Siempre	67%	60%

Fuente: Comparación de pre y post test de la manipulación del producto

Figura 5: Manipulación de productos



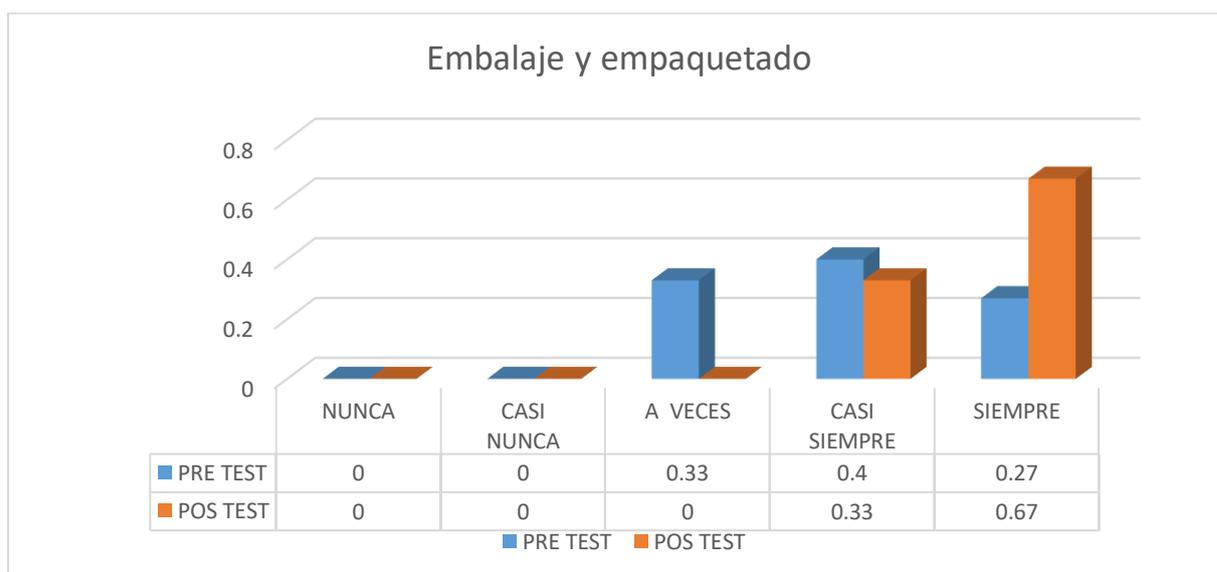
Al realizar la comparación del PRE TEST y POS TEST, de la Dimensión Manejo de Materiales con su Indicador Manipulación de Productos donde en el pre test nos arroja un 67% de que siempre tenía una buena manipulación de los productos, es por ello que se aplicaron las estrategias donde para el pos test se logró obtener un 60%, de que a la fecha se ha mantenido una buena recepción de los materiales y teniendo el mejor control en el stock y favoreciendo a la empresa.

Tabla N°16: Dimensión Embalaje y empaquetado

Embalaje y empaquetado		
	Pre test	Pos test
Nunca	0%	0%
Casi nunca	0%	0%
A veces	33%	0%
Casi siempre	40%	33%
Siempre	27%	67%

Fuente: Comparación de pre y post test del Embalaje y empaquetado

Figura 6: Embalaje y empaquetado



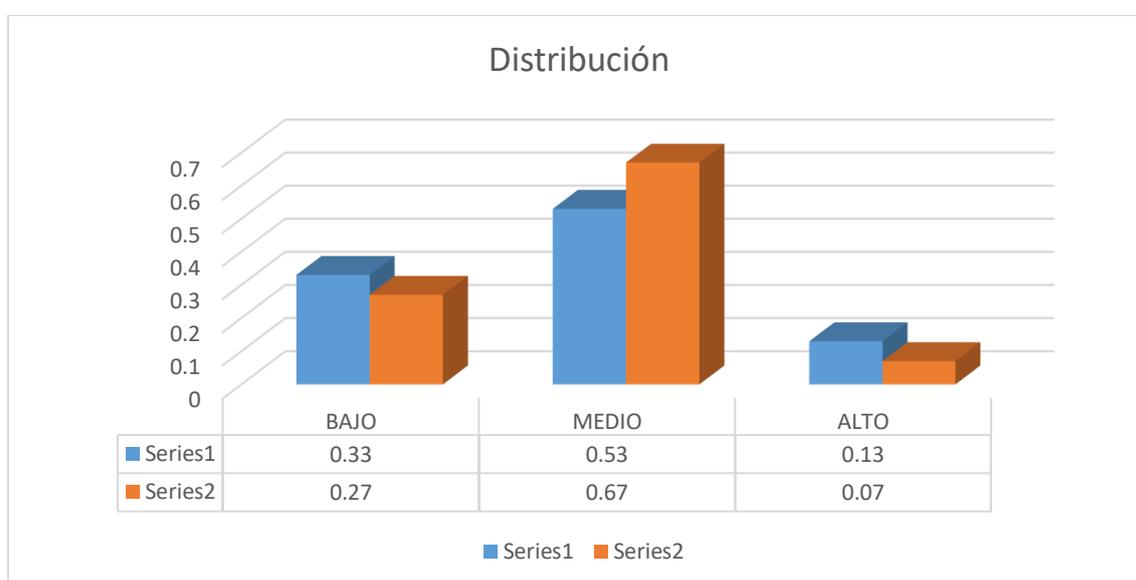
Al realizar la comparación del PRE TEST y POS TEST, de la Dimensión Manejo de Materiales con su Indicador Embalaje y empaquetado donde en el pre test nos arroja un 27% indicaba que no se les dificultaba la manipulación de los productos, es por ello que se aplicaron las estrategias donde para el pos test se logró obtener un 67%, de que hoy en día hay una mejor clasificación y rotación del producto.

Tabla 17: Distribución

	Distribución	
	Pre test	Pos test
Bajo	33%	27%
Medio	53%	67%
Alto	13%	7%

Fuente: Comparación de pre y post test de la Distribución

Figura 7: Distribución



4.5. Objetivo general Determinar cómo el proceso de almacenamiento mejora la distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.

Tabla 18: Prueba de muestras emparejadas

		Prueba de muestras emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par	PRE TEST -	-3,867	2,134	,551	-5,048	-2,685	-7,019	14	,000
1	POS TEST								

En la tabla 18, podemos afirmar con un nivel de significancia del 5% que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis que, por efecto, se acepta la hipótesis planteada en la investigación la cual indica que el Proceso de Almacenamiento mejora la Distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma

V. DISCUSIÓN

Luego de examinar los diversos resultados, se procederá a discutir tomando como referencia los antecedentes y los marcos teóricos citados en la presente tesis con el propósito de lograr los objetivos planteados. En la actualidad nos encontramos con un mercado en constante cambio, buscando un producto de calidad y en tiempo requerido. Donde el nivel de exigencia por parte del cliente va en constante aumento según las necesidades.

En cuanto a la variable dependiente “distribución” y la dimensión de procesamiento de pedidos, según tablas dinámicas y las encuestas del pre-test realizadas a los colaboradores de la empresa, se logró determinar que el 7% de los trabajadores encuestados casi nunca tienen información del cliente, lo cual dificulta la labor del reparto en el momento de la distribución de los productos requeridos por los clientes. Cifran que, aunque no es relevante, mejorarla resaltaría la eficacia de la gestión cumpliendo con los pedidos que realizan los clientes y la experiencia de compra.

El porcentaje es mínimo debido a que son nuevos los clientes dentro de la cartera que maneja y se utiliza documentos redirigidos hasta que se les cree un código, sin embargo gracias a la utilización de la aplicación y creación de un grupo WhatsApp , pueden estar comunicados en cualquier momento, mediante esta herramienta pueden hacer llegar cualquier duda o problema que se les presente, en el pos-test se pudo analizar que el 93% de los trabajadores encuestados arrojo que siempre cuentan con la información necesaria de los clientes lo cual es útil en el momento de la distribución de los productos facilitándoles el trabajo, y puedan realizar sus actividades de manera adecuada, logrando así un cambio positivo para la organización.

Esto puede ser corroborado por los autores Salas, K & Meza, A. (2019), en su artículo de evaluación de suministros barranquilla, Colombia, manifestando que es importante realizar una exhaustiva revisión periódica, donde se determinó cinco aspectos que se deben tomar los cuales son: Abastecimiento, almacenamiento, gestión de inventarios, distribución y transportes, implementándolo de manera adecuada permitirá, lograr los objetivos y metas de la empresa. Además estos mismos resultados coinciden en la investigación realizada por Bureau, V. (2011) que expresa la importancia de contar con toda la información del cliente, que será

de utilidad en el momento de la distribución, reduciendo el tiempo de respuesta a cualquier inconveniente que se presente lo cual tendrá una mejora positiva en el servicio brindado.

Para el indicador necesidades del mercado, en el pre-test se pudo analizar que el 7% del encuestado arrojó que a veces cuentan con el conocimiento acerca de las necesidades de los clientes, debido a la poca comunicación que tienen con los nuevos clientes, lo cual se debe a que en el momento de la visita no son siempre coordinadas con anticipación; además que de lo solicitado durante la visita no llega siempre el 100% de los productos ocasionando una insatisfacción por parte del cliente.

Esto sucede por la falta de los productos dentro del stock que cuenta la distribuidora, sin embargo gracias a la “creación del catálogo digital”, ya que cada vendedor cuenta con los números de los clientes por la herramienta del aplicativo de WhatsApp se puede compartir en tiempo real al cliente y darle a conocer sobre las promociones que cuenta cada producto, en el pos-test se pudo analizar que el 73% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que las necesidades son mejores atendidas, logrando un cambio positivo en la imagen que tiene el cliente de la organización.

Por lo tanto, se tiene como referencia a Flavia, R. (2018) utilizando el método cuantitativo manifiesta que es crucial tener bien abastecido el almacén, ya que esto va permitir mejorar y fortalecer la relaciones con el cliente, por medio de la confianza obtenida al poder satisfacer al 100% los productos solicitados, la aplicación del modelo de gestión de inventarios genero un ahorro significativo en los costos de su inventario. Estos resultados pueden ser corroborados por la investigación de Iglesias, A (2012) el cual nos menciona que para mejorar la función logística se debe tener conocimiento de las necesidades del consumidor y así poder relacionar el producto con el mercado objetivo, logrando reducir el tiempo de espera, mejorando la distribución, la imagen y credibilidad de la empresa.

Por otro lado, para el tercer y último indicador, productos de mayor rotación según los resultados obtenidos se indica que en el pre-test el 33% de los trabajadores encuestados nos arrojó que a veces no cuentan con la información de los productos, por lo que no siempre se les da a conocer a los clientes, perjudicando la imagen de la organización, sin embargo gracias a las estrategias aplicadas a los

colaboradores de la distribuidora JORWALFARMA S.A.C, se pudo analizar en el pos-test que el 27% de los trabajadores que siempre cuentan con la información de los productos, lo cual es de utilidad a la hora de informar al cliente beneficiando a la organización generando mayores ventas, y fidelizando al cliente que ya no tendrá la necesidad de solicitar ese producto a la competencia por falta de conocimiento del mismo.

Palacios (2014) en su artículo expresa que es de suma importancia conocer la rotación de las mercaderías, tener todo debidamente documentado, de esta manera lograron ser una de las empresas líder en Bogotá, la metodología que se adecuo, se basó en el modelo de revisión periódica, donde se tuvo en cuenta la documentación actual de la empresa como la rotación de sus productos, la disponibilidad del proveedor.

Así mismo encontramos estos resultados en la investigación realizada por Escudero (2013) expresa que las actividades que se realizan dentro del almacén, como es gestión y control de existencias nos facilitara llevar un control de lo que realmente se cuenta, lo cual nos servirá más adelante para saber lo que se va a gastar y necesitar, lo que beneficiaría a la organización de tal manera que se podrá seleccionar la cantidad exacta del producto que pida según la necesidad de cada cliente en el momento que lo solicite.

Para la dimensión de transporte según encuestas en el pre-test se determinó que el 13% de los trabajadores indicaron que: Normalmente se realiza una buena selección de transportes facilitando la distribución del producto, reduciendo el tiempo de entrega, optimizando el trabajo y garantizando que la calidad se ha la esperada. Por otro lado, se reafirma que la buena organización con lleva a la fidelización de empresa ha cliente y la buena elección de la unidad móvil ayuda a que la ruta sea práctica. Por último, aseguran que la cavidad del transporte es la adecuada para la llegada del producto con el cliente.

Además es de suma importancia seleccionar adecuadamente la móvil de acuerdo al volumen de los productos, y que su integridad no se vea afectada por que ocasionaría desconfianza por parte de los clientes sobre la calidad del producto, sin embargo gracias a las estrategias aplicadas a los colaboradores de la distribuidora JORWALFARMA S.A.C, se pudo analizar en el pos-test que el 67% está realizando la mejor selección en el transporte, de tal forma se dio a conocer

las observaciones para que la Distribuidora tomen las mejores decisiones y precauciones sobre las unidades de la empresa.

Es así que la página ESAN (2019) nos menciona que la innovación logística en empresas son tendencias más comunes en el sector y que es más fácil llevar el seguimiento y control de vehículos, a través de dispositivos portátiles como tabletas o teléfonos móviles, lo que facilita el traslado directo de los productos. Y que, gracias a la tecnología del GPS existen programas que nos permite analizar las medidas de carga en cada camión, lo cual nos ayuda a elegir el vehículo más adecuado, así se puede optimizar el aprovechamiento de la capacidad de almacenaje en superficie y en altura

Estos resultados son corroborados en la investigación realizada por Vásquez (2009) que nos menciona que el transporte es de suma importancia dentro de la distribución, ya que será el objeto responsable de poder entregar, movilizar y asegurar los productos y materiales en óptimas condiciones beneficiando a la organización, como también la planeación de las rutas las cuales optimizará el tiempo de espera.

En la dimensión de manejo de materiales, analizando el primer indicador “manipulación de productos”, según las encuestas del pre-test realizadas a los trabajadores mediante preguntas cerradas y análisis de tablas dinámicas, dio como resultados que el 7% de los colaboradores indicó que casi siempre realizan la adecuada manipulación de los productos, pero teniendo a la misma vez inconvenientes para realizar sus funciones de descarga de mercadería, ocasionando dificultad en el momento de trasladar la mercadería debido a que no es fácil acceder a cada producto por su ubicación dentro del almacén.

Sin embargo, gracias a las estrategias aplicadas a los colaboradores de la distribuidora JORWALFARMA S.A.C, en el pos-test se pudo observar que el 60% de los trabajadores nos indica que siempre hay una buena manipulación de los productos, permitiendo conservar el producto en las mejores condiciones posibles para su distribución y venta, también facilita un mejor control agilizando el trabajo del personal asegurando que los artículos se han entregados en el momento y lugar adecuado logrando así una ventaja competitiva dentro del mercado.

Así mismo Becerra y Villar (2016) en su tesis nos menciona que la empresa Ceva no estaba cumpliendo con un porcentaje adecuado los despachos de

almacenamiento y el control de inventarios, a lo cual se debía a la mala ubicación del almacén y de sus documentos, dentro de las estrategias que utilizó fue la herramienta del ABC donde podrá segmentar los productos de acuerdo a su importancia, y con la debida distribución dentro del almacén para que así el personal minimice los tiempos y pueda encontrar los productos con más facilidad y logren cumplir con la entrega en el tiempo requerido.

Esto puede ser corroborado por el autor Castellanos (2015) el cual nos menciona que es importante llevar un adecuado manejo de materiales, facilitando su desplazamiento, con finalidad de solucionar de manera satisfactoria al momento de realizar la función de despacho y así se pueda lograr llevar la cantidad correcta, en el tiempo necesario y al mínimo costo posible optimizando la utilización del tiempo y espacio disponible aumentando la eficiencia del control del stock de los productos.

Para el indicador embalaje y empaquetado de acuerdo a los resultados obtenidos se analizó en el pre-test que el 40% de los encuestados respondió que casi siempre en el momento de la manipulación de los productos les cuesta realizar su labor manualmente lo que se debe a que algunos productos debido a su empaque no son fáciles de trasladar, sin embargo, gracias a las estrategias aplicadas a los colaboradores de la distribuidora JORWALFARMA S.A.C., se pudo analizar en el pos-test que el 67% nos indica que no se les dificulta la manipulación de productos debido a que la facilidad de acceso de los productos, les permite cumplir sus funciones de carga y descarga de una manera más óptima acortando el tiempo, que se invertía en tratar de encontrar cada producto.

Esto puede ser corroborado por los autores Farro y Huancas (2017) en su tesis nos indica que es de suma importancia el orden y control dentro del almacén, la estrategia que aplicó para llevarlo a cabo en la Almacenera Huáncar fue basado en el modelo de las 5S donde la gestión del almacén se pudo llevar de manera más sencilla realizando la debida verificación del estado de la mercadería; del mismo modo se recomienda a la organización a capacitar a los colaboradores sobre la importancia de la conservación de los productos en el almacén.

Estos resultados coinciden con la investigación de Velásquez (2012) que nos menciona que hoy en día las necesidades que se requieren para llevar un adecuado almacenamiento, se puede lograr mediante las herramientas como son

las paletas lo que facilitara el traslado y la conservación adecuada de los productos. Gracias a los resultados obtenidos llegamos a la decisión de aceptar la hipótesis, concluyendo que el Proceso de Almacenamiento mejora la Distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma

VI. CONCLUSIONES

1. Gracias a las estrategias aplicadas en el proceso de almacenamiento como la implementación de 3kpis, 5s y un historial documentario, se logró mejorar la distribución. Son los colaboradores quienes han manifestado atreves de los resultados obtenidos en el pos-test la mejora que han logrado.
2. Por medio de los instrumentos de recolección de datos se recopiló información que permitió identificar el problema del aumento de “tiempo de repuesta” generada por la búsqueda de productos que se encuentran o no en stock, llegando a la conclusión que la falta de planificación y la mala gestión del almacén está afectando la distribución de productos, pérdida de credibilidad causada por la insatisfacción de los clientes al no poder atender al 100% su demanda. Conllevando un índice de bajas ventas.
3. Se aplicó las diferentes estrategias al proceso de almacenamiento para mejorar la distribución de la droguería Jorwalfarma S.A.C sobre el problema presentado, lo que ocasionaba que los clientes no se sientan identificados con la empresa, pérdida de credibilidad, por tal, las estrategias se centraron cada una de ellas en mejorar el proceso de almacenamiento para la distribuidora, donde se llevó a cabo las acciones, presupuesto y cronograma de ejecución.
4. Se evaluó situación actual del proceso de distribución después de aplicar las estrategias idóneas, donde se concluyó que estas han sido de gran utilidad para la distribuidora, mejorando la calidad de servicio brindado, atreves de la satisfacción que se logró al colocar al alcance del cliente el producto que desean en el momento solicitado, cambiando la imagen que se tenía.
5. Al comparar si las estrategias del proceso de almacenamiento mejoran la distribución de la droguería Jorwalfarma S.A.C, se llegó a la conclusión que después de ejecutar las estrategias ha tenido muy buenos resultados, disminuyendo el tiempo de respuesta, mejorando la credibilidad de la organización, aumentando la cartera de clientes, atreves de los productos de calidad que ofrece.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda al directorio de la empresa seguir aplicando las estrategias, ya que es de suma importancia para el mejoramiento de los procesos, que permiten el crecimiento de la empresa, ya que así mejoraría la calidad y generar mayores ingresos.
2. Se sugiere a la distribuidora que realicen capacitaciones mensuales, para que de esa manera los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para interactuar dentro de su entorno y se sientan cómodos y a la vez puedan obtener habilidades y actualizar sus conocimientos, con la finalidad de elevar la competitividad.
3. Se recomienda que el gerente encargado del área de almacén debe considerar los factores ambientales ya que pueden afectar el estado de los productos, invertir en tecnología es una de las opciones para alargar su vida útil y evitar daños. Y utilizar herramientas tecnológicas ayudará a mejorar el plazo de entrega de los pedidos mejorando la atención de los clientes, como también permitirá conocer con exactitud donde se encuentra un envío. Todo ello con finalidad de incrementar la competencia y la rentabilidad de la empresa.
4. Analizar la demanda actual para tener datos exactos y así obtener proyecciones según basado en las especialidades, esto permite de la distribuidora tenga un mejor control en las recepciones y entrega de los productos, de igual forma también se podrán analizar los objetivos de manera adecuada teniendo proyecciones exactas.

VIII. PROPUESTA

Información general:

Institución: DISTRIBUIDORA DROGUERIA JORWALFARMA S.A.C

Área de Desarrollo: Almacén

Duración: 2 meses

Número de trabajadores: 15

Responsable: Jorge Fernando Rivera Puican

Actualmente en muchas organizaciones tienen problemas internos de almacenamiento lo que trae como consecuencia perdidas económicas, esto se debe a que no lleva un adecuado sistema logístico, por ello en la empresa “ Droguería Jorwalfarma” se aplicara el proceso de almacenamiento para mejorar la distribución que permitirá a la organización mantener un adecuado uso del almacén, teniendo el control de abastecimiento actualizado, también se mejorar la comunicación interna entre trabajadores y supervisores lo que permitirá reducir productos en stock, mejorando el cumplimiento de los objetivos y metas y también el flujo económico establecidos por la entidad.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

DISTRIBUIDORA DROGUERI JORWALFARMA S.A.C.

RESEÑA HISTORICA

Drogueria jorwalfarma SAC- fue creada el primero de Diciembre del 2017 en la ciudad de Chiclayo con el propósito de brindar servicios de productos en general etc., a entidades privadas.

Descripción

Drogueria jorwalfarma SAC es una empresa dedicada a la distribución de productos de uso doméstico en general, contando con un nicho de mercado ya establecido también con profesionales con el conocimiento requerido para dicha entidad, con el respaldo de su buena entrega a los comerciantes que requieren de sus productos

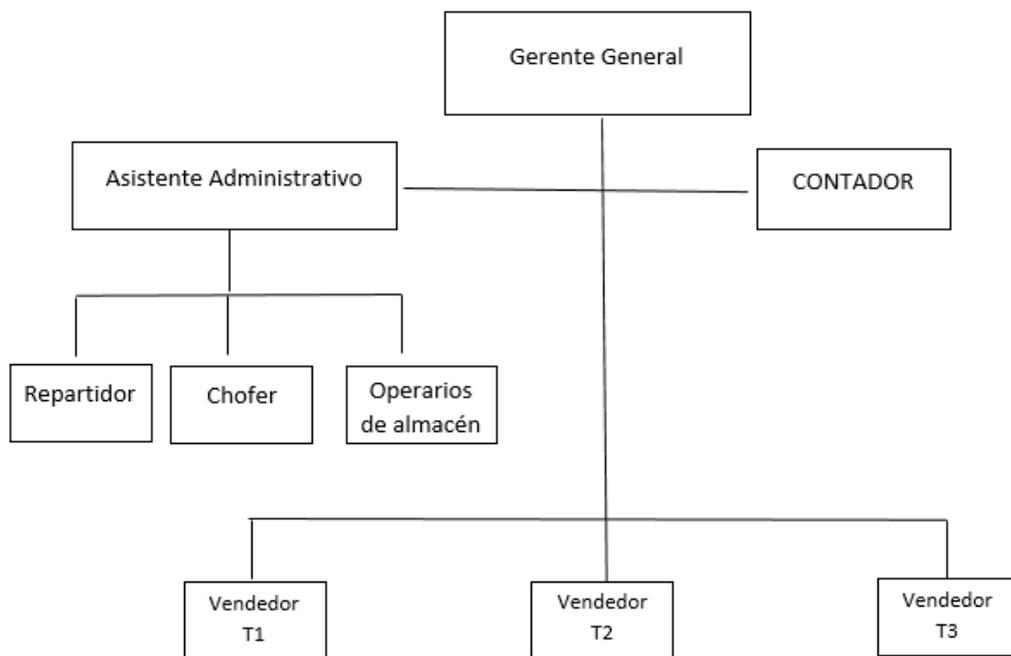
Misión

“Somos una empresa dedicada a satisfacer las necesidades de los hogares y negocios locales, brindando un excelente servicio y productos de calidad”.

Visión

“Al 2022 seremos una empresa sólida y líder en el rubro, diferenciándonos por brindar un alto nivel de atención y calidad en nuestros productos”

Figura 8: Organigrama



Fuente: Data Drogueria Jorwalfarma S.A.C
- Elaboración Propia

Fuente: Elaboración propia

Justificación

A través de la propuesta de Proceso de almacenamiento para mejorar la distribución aplicada en la distribuidora Jorwalfarma, permite que la compañía logre mejorar su rentabilidad, a través de un buen control, un área organizada, ya que es importante conocer la cantidad de existencia con la que cuenta, como el tener bien identificados cada producto dependerá el éxito de la organización.

Se justifica que, a través de la investigación de diferentes teorías se implementará estrategias que nos darán soluciones y recomendaciones que servirán para reducir los inventarios, optimiza la circulación del trabajo, mejorar la atención brindada, y ofreciendo mejores opciones de productos de alta calidad con la finalidad de aumentar las ventas.

Fines

La propuesta de nuestra investigación tiene gran significancia dentro del marco científico, porque examina la relación entre la variable independiente y dependiente, para poder descifrar las verdaderas estrategias que permitirán mejorar el almacenamiento y su distribución.

Es así que indicamos que la estrategia “Análisis ABC”, es la única que se relaciona directamente con todos los indicadores de nuestra dimensión “Recepción”, los cuales son Descarga de los materiales, Inspección, Clasificación, y ante ello preguntamos ¿por qué?, porque a través de del análisis ABC tendremos una visión más adecuada de los productos que en realidad necesitamos y las cantidades que se deberá solicitar. Asimismo, estamos informando al administrador lo que se llevará a cabo.

OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo el proceso de almacenamiento mejora la distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.

OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Diagnosticar el proceso de distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo,
2. Aplicar estrategias para el proceso de almacenamiento en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo.
3. Evaluar el proceso de distribución después de haber aplicado las estrategias.
4. Comparar el proceso de distribución antes y después de la aplicación de las estrategias.

META

La meta se desea alcanzar, es proponer actividades que serán desarrolladas en la entidad, a través de la recopilación de información de 15 colaboradores que lo conforman.

Tabla 14: Áreas

ÁREAS	TRABAJADORES	
	M/F	%
GERENCIA GENERAL	1	10%
CONTADOR	1	10%
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	10%
REPARTIDOR	1	10%
CHOFER	3	20%
OPERARIOS DE ALMACEN	2	10%
VENEDORES	6	30%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

ACCIONES A DESARROLLAR

Para obtener la eficiencia se debe plantear estrategias sólidas combinando la teoría y la práctica a los trabajadores de la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Esta actividad se realizará acompañado de un experto con conocimientos específicos que sumarán a la solución de los problemas encontrados en el tema a tratar, a continuación, un resumen de las acciones a desarrollar.

Estrategia N°1: “Diseñar el análisis ABC”

- ❖ Recopilar información de los productos durante el periodo
- ❖ Analizar el valor de los productos
- ❖ Identificar los productos que tienen mayor impacto

Objetivo: Mejorar el nivel de clasificación, de acuerdo a la rotación de cada producto

Recursos:

- ✓ Laptop
- ✓ Papel A4

- ✓ Lapiceros

Estrategia N°2: “Crear un grupo de whatsapp”

- ❖
- ❖ Crear el grupo y unir a todos los colaboradores, resolver sus dudas e inquietudes
- ❖ Fomentar la comunicación.
- ❖ **Objetivo:** Mejorar la comunicación e integración de los colaboradores
- ❖ **Recursos:**
 - Cámara
 - Internet
 - Aplicación

Estrategia N°3: “Creación de catálogo”

- ❖ Compartir atreves de la aplicación las ofertas exclusivas para clientes frecuentes.
- Objetivo:** Fortalecer las relaciones con los clientes.
- ❖ **Recursos:**
 - Cámara
 - Aplicación

Estrategia N° 4: “Utilización de hoja de kardex”

- ❖ Asignar la fecha de recepción de la mercadería
- ❖ Ingresar la cantidad del stock que cuenta
- ❖ La fecha de vencimiento del producto
- Objetivo:** Optimizar el uso de la mercadería.
- ❖ **Recursos:**
 - ❖ Inventario
 - ❖ Hoja bond
 - ❖ Plumones

RECURSOS

1. Recursos Humanos

Colaboradores de la empresa DROGUERIA JORWALFARMA S.A.C.

ÁREAS	TRABAJADORES
-------	--------------

	M/F	%
GERENCIA GENERAL	1	10%
CONTADOR	1	10%
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	10%
REPARTIDOR	1	10%
CHOFER	3	20%
OPERARIOS DE ALMACEN	2	10%
VENEDORES	6	30%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5: Personal de investigación

Asesor Metodólogo	01
Asesor Temático	01
TOTAL	02

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6: Responsables de los talleres

Ponente	01
Ponente	01
TOTAL	02

FINANCIAMIENTO

Siendo los responsables de la tesis estamos comprometidos en administrar los recursos y elaborar las propuestas, que permitirán una mejora en la satisfacción laboral de los trabajadores, a continuación, se detallara los materiales que se utilizarán.

Tabla 7: Financiamiento del plan de acción de la propuesta

MATERIALES				
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL 2 SEMANAS
1	PAPEL LUSTRE	10 UNI.	0.30	27.00
2	HOJAS IMPRESAS	20 UNI.	0.20	16.00
3	PLUMONES	10 UNI.	3.00	30.00
4	PLUMONES DELGADOS	5 EST.	5.00	25.00
5	CINTA MASTEKING	5 UNI.	3.00	15.00
6	LAPICEROS	20 UNI.	0.50	16.00
7	CARTULINA	3 UNI.	0.30	3.60
8	ALFILERES	1 CAJA	2.00	2.00
9	PAPEL BON	1 MILLAR	15.00	15.00
TOTAL				149.6

INSUMOS PARA REFRIGERIO				
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL 2 SEMANAS
1	CAFÉ	1 UNI. (3 L.)	10.00	40.00
2	SANDWINCH	20 UNI.	2.00	40.00
3	HUMITAS	20 UNI.	2.00	40.00
4	FRUGOS	20 UNI.	0.50	10.00
5	VASOS DESCARTABLES	MEDIO CIENTO	3.00	10.00
TOTAL				140.00

TRANSPORTE				
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL 2 SEMANAS
1	PASAJES PARA TESISTA	1 PERSONA	20.00	40.00
2	PASAJES PARA TESISTA	1 PERSONA	20.00	40.00
TOTAL				80.00

REFERENCIAS:

- Alfonso, B. & Alfonso, J. (2011). *Diseño de un modelo de gestión para el control de inventarios y distribución física del almacén de productos en la empresa Distribuidora Colombia LTDA*. Cartajena. Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/652>
- Aureli, A. (2019). *Evaluación de los impactos de la variabilidad climática en el almacenamiento total de agua en África: implicaciones para la gestión de los recursos de agua subterránea*. OBSCOhost, p493-512.
- Becerra, R., & Villar, E. (2016). *Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la Empresa Ceva Logistics Perú SRL en Chiclayo, periodo 2015-2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/719>
- Bello, V., & Caro, J. (2011). *Diseño de un modelo de gestión para el control de inventarios y distribución física del almacén de productos en la empresa Distribuidora Colombia LTDA*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/406995466/353>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Tercera Edición.
- Bowersox, D., Cooper, D., Bowersox, M., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administration and logistics in the supply chain*. México D.F. :McGraw-Hill.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A, la Z*. PERÚ: Fondo editorial. Recuperado de: <https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/ciencias-e-ingenieria-/153-logistica-de-la-a-a-la-z.html>
- Casas, R. (2011). *Mejoramiento en el desempeño de los almacenes de productos terminados del grupo la italiana*. Mexico: [Universidad de las Américas Puebla]. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/casas_s_fj/
- Castellanos, A. (2017). *Logística comercial internacional*. Colombia: Universidad del norte. <https://books.google.com.pe/books?id=8XhaDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=editions%3Ayd8uXYpTxMgC&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

- Catal, C., Tekinerdogan, B. & Van Geest, M. (2020). *Design of a reference architecture for developing smart warehouses in Industry 4.0*. <https://doi.org/10.1016/j.compind>.
- Cardeñoso, S., & Misle, C. (2016). *Propuesta de Desarrollo de Pronósticos y Control de Inventarios para la Mejora de la Gestión de Pedidos y Distribución en la Empresa MARLO E.I.R.L, Cusco, 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cuzco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/412>
- Escudero, M. (2013). *Logistic and commercial management*. Madrid: ediciones paraninfo S.A.
- Fernández, C. (2014). *Investigation Methodology*. Madrid: Quinta Edición INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Flick, U. (2018). *The Management of Quality in Quantitative Research*. Madrid: Morata. <https://books.google.com.pe/books?id=wr5SDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=The%20Management%20of%20Quality%20in%20Quantitative%20Research&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=The%20Management%20of%20Quality%20in%20Quantitative%20Research&f=false>
- Gil, I., Mollá, A., & Ruiz, M. (2008). *Automatización del almacén y surtido en la distribución de productos de uso duradero*. <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/668>
- Guerrero, P. (2000). *La distribución Comercial: Un nuevo entorno*. Barcelona: Folio S.A.
- Gómez, P., García, V., & Bernabé, B. (2018). *Tecnología de Radiofrecuencia en almacenes. Logística y Productividad*. <http://redibai-myid.org/portal/2019/01/12/logistica-y-productividad/>
- Grant, D., Yew Wong, C., & Trautrim, A. (2017). *Sustainable Logistics and Supply Chain Management : Principles and Practices for Sustainable Operations and Management: Vol. Second edition*. Kogan Page.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A, la Z*. PERÚ: Fondo editorial.
- Hernández, B. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: 5ta Ed.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y

- Hé Hernández, A & Ruiz, C. (2012). *Development of a strategic logistics plan for the company aconquistar S.A.S.* [Tesis de Titulación, Universidad del Rosario].
https://doi.org/10.48713/10336_3658
- Institute for Manufacturing, Department of Engineering. (2017). *Augmented Reality in Warehouse Operations: Opportunities and Barriers.* University of Cambridge, <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2017.08.1807>
- Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén.* Madrid.
- kane, M. (2006). Validatio. En R.L. Brennan. Wesport, CT: American Council on Education and Praeger Publishers: Educational Measurement.
- Kumar, C.G., & Nambirijan, T. (2013). *Supply Chain and Logistics Management.*
<https://books.google.com.pe/books?id=d1SzDwAAQBAJ&lpg=PA1112&dq=Logistic%20and%20commercial%20management%202013&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=Logistic%20and%20commercial%20management%202013&f=false>
- Llerena, D. (2018). *Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País.* Arequipa.
- Mendoza, V. (2019). “*Mejora de la gestión de inventario para reducir costos de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C.*”. [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25991>
- Mejoras para la adecuada gestión logística y de almacenes. (01 de marzo de 2004). Mecalux News. <https://www.mecalux.es/articulos-de-logistica/mejoras-adecuada-gestion-logistica-almacenes>
- Paan, C. (08 de Enero de 2018). D’Onofrio tendrá propia cadena de heladerías en el 2019. *El diario el Comercio*, págs. <https://elcomercio.pe/economia/d-onofrio-tendra-cadena-heladerias-propia-2019-noticia-487169>.
- Palacios. (2014). “*Coordination of inventory: A case study of city logistics*”. *DYNA*, p.295.
- Palomino, D. (2014). *JCH llantas se presentó en Chiclayo Cargo Week.* *INITRO*, <https://www.nitro.pe/camiones/jch-llantas-se-presento-en-el-Chiclayo-cargo-week.html>.

- Placeres. (2017). *Procedure for the management of inventory in the central store of a Cuban commercial chain*. scielo, p.41-51.
- Puerta, S & Rodríguez, H (2021). *Automatización de almacenes: nuevas tecnologías* [Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller en Ingeniería Industrial, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13325>
- Rodolfo, H. (2014). *Commercial distribution*. Madrid: Delta Publicaciones .
- Rosa. (2016). En la empresa JCH comercial S.A. . p.10-11.
- Roncal, F. (2018). *Mejora de un sistema de gestión de inventario para reducir costos de inventario en la distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.C, 2018*. [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25278>
- Ruiz, M. (2018). *“Propuesta de mejora de la Gestión de Inventarios en la Empresa Distribuidora Aceros Lambayeque E.I.R.L. Para la Disminución de los Costos”* . Lambayeque. [Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1678>
- Salas, K. (2019). *Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmeccánico en Barranquilla, Colombia*. Departamento de Gestión Industrial, Agroindustria y Operaciones, Universidad de la Costa, Calle 58 No. 55-66, Barranquilla-Colombia, p25-32.
- Sampieri, R. (2004). *Investigation Methodology*. Mexico: Sexta Edición por McGRAW/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Távora, D & Villanueva, J (2021) Plan de mejora continua 5s para optimizar la gestión de almacén en la taberna distribuciones -Chiclayo. Rev. Horizonte Empresarial <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2034>
- Tuesta, F. (12 de Abril de 2019). *Aportes de la innovación logística a la competitividad de las empresas peruanas*. ESAN, <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/04/12/aportes-de-la-innovacion-logistica-a-la-competitividad-de-las-empresas-peruanas/>.
- Valverde, J. (2016). *Gestión de almacenes para incrementar la productividad en el almacén de Dismacperu* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18709>

- Vásquez, R. (2009). *Estrategias de distribución comercial*. Madrid: ediciones paraninfo S.A.
- Velásquez, E. (2012). *Canales de distribución y logística*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Veritas, B. (2011). *Commercial distribution: Strategic options*. Madrid: Esic editorial.
- West, A. (1991). *Management of commercial distribution*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Yang, D., Wu, Y., & Ma, W. (2020). *Optimization of Storage Location Assignment in Automated Warehouse*. <https://doi.org/10.1016/j.micpro.2020.103356>
- Yubicsa, F. (2017). *Optimización de la gestión de almacenes*. Pimentel .

ANEXO

Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica
P R O C E S O - A L M A C E N A M I E N T O	El almacén es un circuito que relaciona a la infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y el proceso de almacenamiento del producto. (Carreño, A. 2011).	El almacén es un espacio donde se almacena los materiales y productos por un determinado tiempo.	Recepción	Descarga de los materiales	Encuesta
				Inspección	
				Clasificación	
			Almacenamiento.	Ubicación de la mercadería	
				Guardar y preservar	
			Control de stocks	Verificación de productos	
Despacho	Entrega de materiales				

Fuente: Elaboración de los investigadores

Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica
D I S T R I B U C I Ó N	La distribución es un instrumento para los materiales desde el inicio que viene a ser el almacenamiento, y el intermedio que sería la plataforma y por último la descarga de la mercadería en los lugares donde se venderá. Uno de los principales objetivos es la realización de las actividades que van a ayudar a almacenar y transportar los pedidos de productos, logrando beneficios de tiempo y un buen lugar (Bureau, V. 2011).	Es el conjunto de todas las funciones necesarias que individuos u organizaciones tienen llevar a cabo para que este pueda llegar, desde el productor hasta el consumidor final	PROCESAMIENTO DE PEDIDOS	Información del consumidor	Encuesta
				Necesidades del mercado	
				Productos de mayor rotación	
			TRANSPORTE	Seleccionar tipo de transporte	
			MANEJO DE MATERIALES	Manipulación de productos	
				Embalaje y empaquetado.	

Fuente: Elaboración de los investigadores

ANEXO N° 1: Instrumento



ANEXO N°2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

(Entrevista)

Dirigido al Gerente de la Empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo.

Objetivo: La presente entrevista tiene como fin obtener información sobre procesos de almacenamiento para mejorar la distribución de la empresa Droguería Jarwelfarma S.A.C. Chiclayo. Solicito su participación respondiendo cada pregunta de manera sincera.

Datos Generales de la Empresa:

- Razón Social: Jorwalfarma S.A.C.
- Dirección: Arica # 650 Stand 132
- Gerente: Jorge Fernando Rinura Paican
- RUC: 20538932796

1. ¿La empresa ingresa los materiales a algún sistema, antes de ser almacenados?

No contamos con sistema, solo se emplea el excel

2. ¿Cómo se realiza el proceso de verificación de la mercadería?

Se realiza controlando la mercadería de acuerdo a la factura de compra a su ingreso

3. ¿Cuál es el proceso para informar los faltantes o fallas en los productos recibida?

Mediante un documento escrito

4. ¿Qué volumen aproximado de mercadería reciben?

Por un valor comprendido entre los \$80,000 a \$120,000 nuevos soles

5. ¿Cuáles son las medidas aproximadas del tamaño del almacén?

Las Medidas del Almacén son : largo 4.50
por el ancho de 3.50 m

6. ¿En la empresa existe una Clasificación ABC, por producto?

No Utilizamos la Clasificación ABC

7. ¿Actualmente la empresa cuenta con productos faltantes o sobrantes en el almacén?

No, por que al llegar la Mercadería, la faltante se informa y regulariza

8. ¿Cuántos tipos de productos manejan?

Diferentes tipos de productos : Café, papel
higiénico, jabonillo, leche, pañales etc.

9. ¿Bajo qué criterios ordenan sus productos en los estantes?

se Ordena de acuerdo al producto y
por fecha de vencimiento.

10. ¿Las estanterías están con sus respectivos códigos según la ubicación de los productos?

No, están Ubicados de acuerdo al nom-
bre de cada producto.

ANEXO N° 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE PROCESO DE ALMACENAMIENTO

FINALIDAD: El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre el almacenamiento y la distribución.

INSTRUCCIONES: La presente encuesta se lleva a cabo con fines institucionales, los datos revelados en ella serán tratados con reserva. Por favor, marque "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y dé respuesta a todas ellas.

SECCIÓN I

CARGO
SERVICIOS:

OPERADOR

ADMINISTRATIVO

TIEMPO

CONDICION

CONTRATADO

ESTABLE

SECCIÓN II

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: Recepción		Escala de Valoración				
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se lleva un control detallado de los productos que ingresan al área de recepción de mercadería.					
2	Solo los colaboradores debidamente capacitados son designados al área de recepción de mercadería.					
3	La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades, caso contrario el colaborador lo rechaza.					
DIMENSIÓN 2 : Almacenamiento						

4	El almacén cuenta con áreas adecuadas que se ajuste a sus necesidades (por cada producto)					
5	La Empresa cuenta con una adecuada distribución de los productos dentro del almacén					
6	Cuenta con procesos de verificación de calidad de material y codificación.					
DESPACHO						
7	La distribución de los productos del almacén es adecuada.					
8	Cumplen con el plazo actual de entrega de los materiales					
9	El servicio de entrega de pedidos es buena					
CONTROL DE STOCKS						
10	Análisis de rotación rotura de stock					
11	Controla los índices de rotación y la obsolescencia de los stocks.					
12	Hay un buen control en la entrada y salida de los productos de su empresa					

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE DISTRIBUCION

FINALIDAD: El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre el almacenamiento y la distribución.

INSTRUCCIONES: La presente encuesta se lleva a cabo con fines institucionales, los datos revelados en ella serán tratados con reserva. Por favor, marque "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y dé respuesta a todas ellas.

SECCIÓN I

CARGO OPERADOR ADMINISTRATIVO TIEMPO DE SERVICIOS:

CONDICION CONTRATADO ESTABLE

SECCIÓN II

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: PROCESAMIENTO DE PEDIDOS		Escala de Valoración				
	ITEMS	1	2	3	4	5
13	La empresa interactúa con el cliente con frecuencia para conocer de cerca las necesidades a abastecer.					
14	La necesidad del mercado es atendida en el tiempo indicado por la distribución					
15	Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución.					
DIMENSIÓN 2: TRANSPORTE						
16	La empresa mantiene un nivel de entrega de pedidos adecuados estableciendo seguridad en el producto y exactitud en los destinos de envíos					
17	Los que desarrollan el servicio de transporte son evaluados por el jefe del área de almacén					

18	El transporte que se utiliza para la distribución de productos conserva el estado óptimo de la mercadería y garantiza el cumplimiento de los tiempos.					
DIMENSIÓN 3 : MANEJO DE MATERIALES						
19	Se aplica el reglamento en la manipulación de productos y manejo de materiales en la distribución.					
20	Los productos contienen un embalaje y empaquetado resistente para el manejo y distribución eficiente.					
21	Los productos son accesibles para la distribución					

ANEXO N° 3: Validación N° 1

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Experto: Dr. (Mg) MANUEL JESÚS CABREJOS TORRILLO
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO - EMPLEADO PERMANENTE.
 Dirección: CA. SAN JOSÉ N° 823 - CHICLAYO
 e-mail: manuelcabrejos@hotmail.es Teléfono: 971289379

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

Deben ser tomados en cuenta todos los trabajos de esta área objetivo.

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 16498110

Fecha:/.../....

MANUEL JESÚS CABREJOS TORRILLO.

Validación N° 2

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(Nombre del instrumento)

Experto: Dr. (Mg) Lilian Roxana Varela Lopez

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UNPRG - UCV

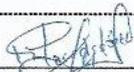
Dirección: lla. 27 lote 56 Urb. La Perla

e-mail: roxanavarela@hotmail.com Teléfono: 988615005

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

.....


 Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 16655412

Fecha:/.../....

Validación N° 3

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(Nombre del instrumento)

Experto: Dr. (Mg) Angela Cecilia Rivera Puican
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: CERTUS - Docente
 Dirección: Manuel Arteaga, N° 540 - Urb. Los Riquenes - Chicla, Y.O
 e-mail: acriverapzi@gmail.com Teléfono: 976587935

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?		X		
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				

Opinión de Aplicabilidad:

.....

Angela C. Rivera Puican
 Nombre y firma del Experto Validador
 DNI N° 40095242
 Fecha: 21/6/19

ANEXO N° 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>¿Cómo el proceso de almacenamiento mejorará la distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar cómo el proceso de almacenamiento mejora la distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el proceso de distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, • Aplicar estrategias para el proceso de almacenamiento en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo. • Evaluar el proceso de distribución después de haber aplicado las estrategias. • Comparar el proceso de distribución antes y después de la aplicación de las estrategias. 	<p>El proceso de almacenamiento mejora la Distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Proceso de Almacenamiento</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>a) Recepción. b) Almacenamiento. c) Preparación de pedidos. d) Despacho de stocks e) Control de stocks</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Distribución</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>a) procesamiento de pedidos. b) Transporte. c) Manejo de materiales.</p>	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativo Aplicativo</p> <p>Diseño: Pre experimental</p> <p>Su diseño es el</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> G.E. : O₁ X O₂ </div> <p>siguiente: Donde: G.E: Distribución O₁: Pre test X: Proceso de almacenamiento O₂: Pos test</p> <p>FUENTES DE INFORMACION</p> <p>- ENTREVISTA - CUESTIONARIO</p>	<p>Población: Fernández, C, y Baptista, P. (2014) define a la Población como un conjunto de todos los elementos que conforman en un espacio territorial con el que se relaciona el problema a investigar. La población de este trabajo de investigación será todos los colaboradores de la Distribuidora Droguería Jorwalfarma S.A.C. de la ciudad de Chiclayo, donde suman un total de 15 trabajadores.</p> <p>Muestra: Fernández, C, y Baptista, P. (2014) nos menciona que la muestra es un subgrupo de la población la cual se recolectan datos, y que debe de ser representativo de dicha población. Sin embargo, como nuestra población no es de gran tamaño, se opta por usar como muestra a todos los miembros de la organización</p>

ANEXO N° 5: PRESUPUESTO:**Materiales**

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Impresiones	150	S/. 0.20	S/. 30.00
Copias	100	S/. 0.05	S/. 5.00
Anillado	3	S/. 3.00	S/. 9.00
Total Materiales			S/. 44.00

Servicios

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Comunicaciones	4 meses	S/. 5.00	S/. 20.00
Movilidad	4 meses	S/. 20.00	S/. 80.00
Refrigerios	4 meses	S/. 10.00	S/. 40.00
Total Servicios			S/. 140.00

Otros

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
USB	1 unid.	S/. 55.00	S/. 55.00
Laptop	1 unid.	S/. 1300.00	S/. 1300.00
Total Herramientas			S/. 1355.00

TOTAL GENERAL	
Materiales	S/. 44.00
Servicios	S/. 140.00
Otros (Herramientas)	S/. 1355.00
Total Presupuesto	S/. 1539.00

ANEXO N° 6:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESIS CUANTITATIVA

Actividades	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7	Sem. 8	Sem. 9	Sem. 10	Sem. 11	Sem. 12	Sem. 13	Sem. 14	Sem. 15	Sem. 16
1. Reunión de coordinación																
2. Ciencia, investigación y método Científico																
3. Buscar la línea y el tema de Investigación																
4. Problema de Investigación: Realidad Problemática y antecedentes																
5. Encontrar fuentes y citas bibliográficas, Marco Teórico																
6. Problema de investigación: Justificación, viabilidad y alcance del estudio																
7. Problema de investigación: formulación																
8. Objetivo general, objetivos Específicos e hipótesis																
9. Exposición del primer avance del Proyecto de Tesis (Introducción)																
10. Método: tipo, niveles y diseños de investigación																
11. Variables y su operacionalización																
12. Población y muestra																
13. Técnicas e instrumentos de recolección de datos aspectos éticos																
14. Validación y confiabilidad																
15. Procedimiento																
16. Métodos de análisis de datos																
17. Aspectos éticos																
18. Exposición del segundo avance del Proyecto de Tesis (Método)																

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 7: Carta de Aceptación

AUTORIZACIÓN

Chiclayo, 26 de junio de 2019

Sr. Marco Antonio Carrasco Chávez

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

C.-

Yo Jorge Fernando Rivera P. identificado con DNI N° 41322616 en calidad de Gerente de la empresa DROGUERÍA JORWALFARMA S.A.C., AUTORIZO a los estudiantes GARCÍA ALARCÓN MELISSA LIZET y PUICAN FARFAN GUSTAVO del IX ciclo de la especialidad de Administración, en la universidad Cesar vallejo (filial Chiclayo) para que realice la recolección de información UNICA Y EXCLUSIVAMENTE que se encuentre relacionada con el trabajo de investigación titulado "PROCESO DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA DROGUERÍA JORWALFARMA S.A.C. CHICLAYO" El mismo que viene desarrollando para la obtención de su título profesional en dicho centro de estudios.

Además dicha autorización comprende la divulgación y comunicación pública del citado trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Atentamente:


DROGUERÍA JORWALFARMA S.A.C.
JORGE FERNANDO RIVERA PUICAN
GERENTE ADMINISTRATIVO

Nombre

DNI

41322616

ANEXO N° 9: Aplicación de las Estrategias.

Figura N°1. Asignar la fecha de recepción de la mercadería



Figura N°2. Creación de grupo de whatsapp de los trabajadores.

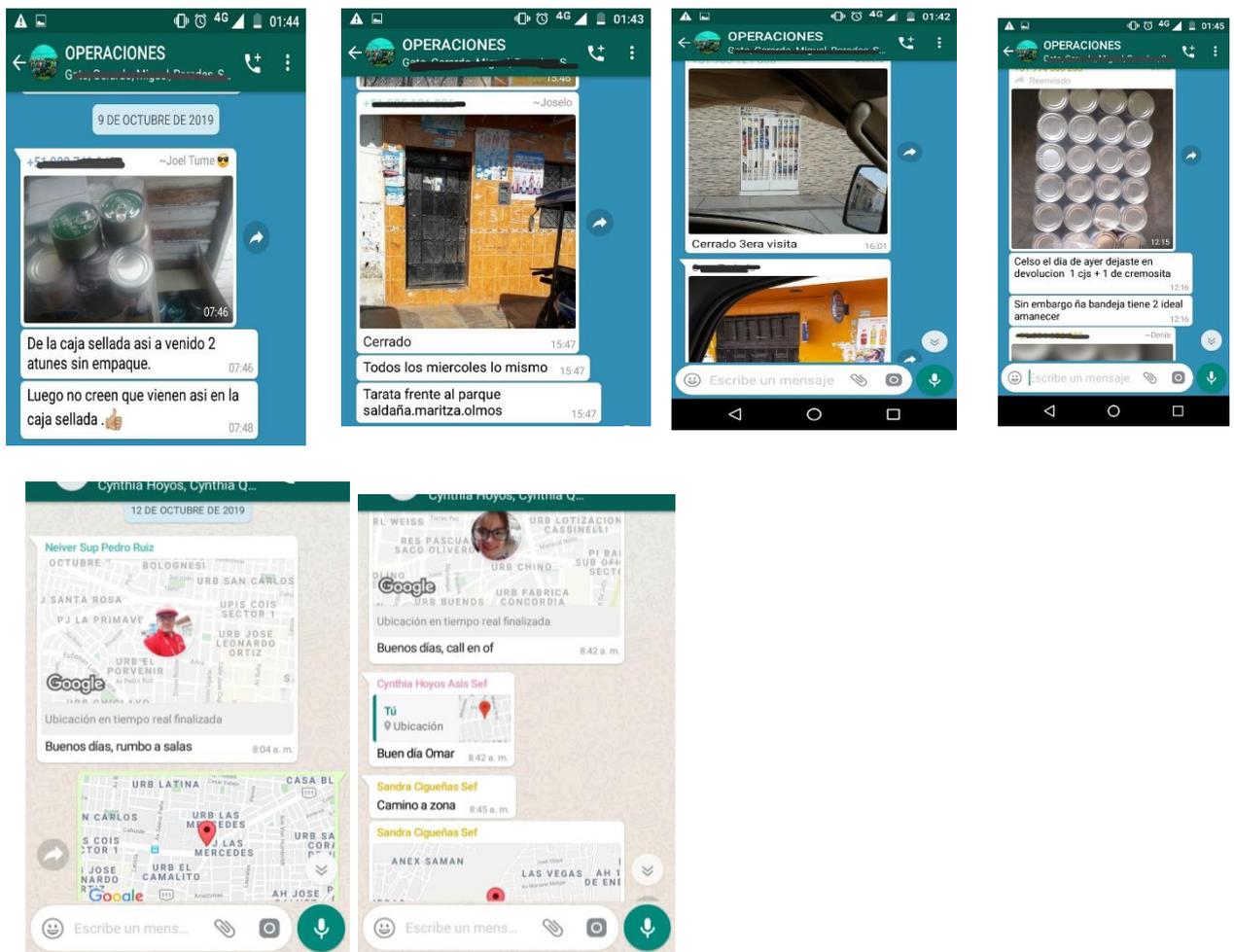
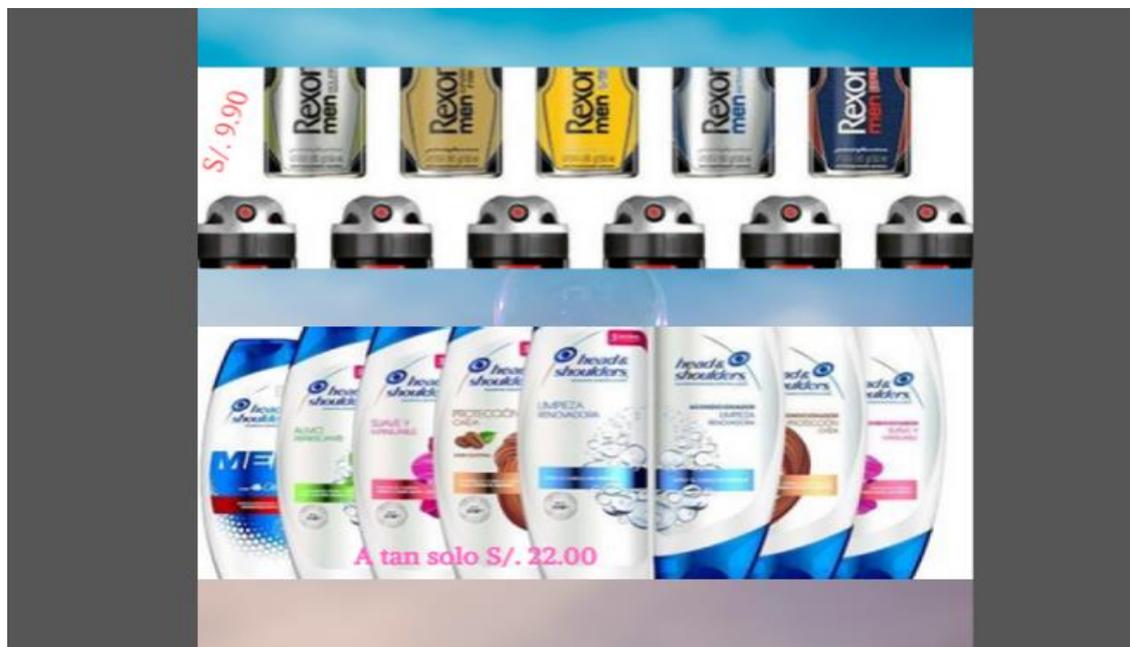


Figura N°3. Creación del catálogo





A TAN SOLO
 S/ 35.00
 S/ 15.00
 S/ 14.60
 S/ 9.00
 S/ 3.00
 S/ 1.50



Figura N°4. Historial de documentación

My Drive > **DISTRIBUIDORA JOLWA...** ▾

Type ▾ People ▾ **DISTRIBUIDORA JOLWALFARMA**
Modified ▾

Name ↑

- ALMACEN
- FACTURACION
- VENTAS

My Drive > DISTRIBUIDORA JOLW... > **ALMACEN** ▾

Type ▾ People ▾ Modified ▾

Name ↑ Own

CONTROL DE FECHAS DE INGRESO Y VENCIMIENTO	
FACTURAS DE PROVEEDORES	
INVENTARIOS	
ORDENES DE COMPRA	
ORDENES DE REQUERIMIENTO	
PRODUCTOS DEPURADOS	
PROGRAMACIONES	

CONTROL DE INGRESO DE EQUIPOS

0001-2019

1. INGRESO DE EQUIPO

NOMBRE DEL EQUIPO:	LUGAR DE INGRESO:	FECHA INGRESO:	HORA INGRESO:
ÁREA DE DESTINO:	MARCA:	MODELO:	SERIE:
COMPRA: <input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO: <input type="checkbox"/>	REQUERIMIENTO: <input type="checkbox"/>	
ALQUILER: <input type="checkbox"/>	MANTENIMIENTO: <input type="checkbox"/>	DEVOLUCIÓN: <input type="checkbox"/>	
OTROS (EXPLICAR):			

2. RESPONSABLES

SOLICITADO POR:	APROBADO POR:
DNI:	DNI:
CONTROL DE INGRESO (VIGILANTE):	PERSONA QUE LO TRAE:
DNI:	DNI:

CONTROL DE SALIDA DE EQUIPOS

0001-2019

1. SALIDA DE EQUIPO

NOMBRE DEL EQUIPO:	LUGAR DE INGRESO:	FECHA SALIDA:	HORA SALIDA:
ÁREA DE DESTINO:	MARCA:	MODELO:	SERIE:
COMPRA: <input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO: <input type="checkbox"/>	REQUERIMIENTO: <input type="checkbox"/>	
ALQUILER: <input type="checkbox"/>	MANTENIMIENTO: <input type="checkbox"/>	DEVOLUCIÓN: <input type="checkbox"/>	
OTROS (EXPLICAR):			

2. RESPONSABLES

SOLICITADO POR:	APROBADO POR:
DNI:	DNI:
CONTROL DE INGRESO (VIGILANTE):	PERSONA QUE LO TRAE:
DNI:	DNI:

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Villanueva Calderón, Juan Amílcar, docente de Escuela Profesional de Ciencias Empresariales y Administración de la Universidad César Vallejo SAC - Chiclayo, asesor del proyecto de investigación titulado: Proceso de almacenamiento para mejorar la distribución en la empresa Droguería Jorwalfarma S.A.C. Chiclayo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Proyecto cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 14 de marzo del 2023.

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Villanueva Calderón, Juan Amílcar ORCID: 0000-0002-5921-9475	