

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Escuela Profesional de Administración



**APLICACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA
INTERNA Y SU CONTRIBUCIÓN CON LA GESTIÓN
OPERATIVA DE LA EMPRESA JPS DISTRIBUCIONES
E.I.R.L.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Br. DELGADO ALAYO, Dennys Cindy

Br. LADINES VALDEZ, Cinthia Carolina

ASESOR:

Mg. Giovanni Fiorentini Candiotti

Trujillo, Noviembre 2014

PRESENTACIÓN

Señores Miembro del Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “APLICACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA Y SU CONTRIBUCIÓN CON LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA JPS DISTRIBUCIONES E.I.R.L. – TRUJILLO 2014”, luego de haber culminado nuestros estudios en esta casa superior, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

Presentamos el trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación constante, cuyo propósito es aplicar un plan de Logística Interna en la empresa JPS Distribuciones y determinar su contribución en la gestión operativa de la misma.

Trujillo, Noviembre 2014

Br. DELGADO ALAYO, Cindy Dennys

Br. LADINES VALDEZ, Cinthia Carolina

AGRADECIMIENTO

A Dios, que me dio la vida, la oportunidad de enfrentar nuevos retos y proveerme de la fortaleza necesaria para superarlos.

A mi madre Irma Victoria Alayo Valderrama, le agradezco con amor, porque sin su ejemplo de superación, comprensión y confianza no hubiera sido posible la culminación de mi carrera profesional.

Un especial agradecimiento a todos los docentes que en el transcurso de los semestres fueron las personas que me instruyeron a través de sus conocimientos y experiencias, mi especial consideración para el Dr. Cristóbal Exebio Cornetero por ser partícipe del presente trabajo de investigación.

Br. DELGADO ALAYO, Cindy Dennys

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, quien me dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestra carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a mis padres Dorasila Valdez y Juan Ladines por todo el esfuerzo que hicieron para darme una profesión y a mi abuela Graciela Vivanco por hacer de mí una persona de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años; gracias a ustedes hemos llegado a donde estamos.

Agradezco de manera especial a mis profesores, en especial al Dr. Cristóbal Exebio Cornetero, quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

“Ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a todos ustedes”

Br. LADINES VALDEZ, Cinthia Carolina

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el propósito de aplicar un plan de mejora en la logística interna y su contribución con la gestión operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014, para ello fue necesario realizar un análisis del manejo actual de la logística interna y la gestión operativa para proceder al diseño, aplicación del plan y proceder a analizar los resultados. La metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis consistió en la observación, investigación de campo por medio de una entrevista y cuestionarios con el cual se determinó la situación actual de la organización.

Las primeras deficiencias que se encontraron en el desarrollo de la investigación fue la inexistencia de un manual de funciones que permita establecer las actividades específicas que debe desarrollar cada área establecida en la empresa; y a su vez cada trabajador que se encuentre laborando dentro de ella; concluyéndose en un desorden organizacional.

La representación estadística presenta una diferencia significativa de la deficiencia en el manejo de la gestión y logística en la organización; sus actividades no siguen una secuencia lógica para cada procedimiento, por lo mismo que estas no están documentadas, por otro lado sus objetivos, políticas y estrategias se orientan ocasionalmente con respecto a la gestión de la empresa JPS, no se emplean los recursos de la organización de manera eficiente, además que la empresa no cumple satisfactoriamente con el requerimiento de sus clientes.

La aplicación de las mejoras propuestas ha permitido que se logre una reducción de los problemas tanto en la logística interna como en la gestión operativa de la empresa JPS, por medio de la prueba Chi Cuadrado de determinó el valor $X1= 9.48$ menor a $X2= 12.95$ y de acuerdo a lo establecido se aceptó la hipótesis alterna, es decir se considera que la mejora en la logística interna contribuyó con la gestión operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014.

Palabras Claves: Logística Interna, Abastecimiento, Almacenamiento, Distribución, Gestión Operativa.

ABSTRAC

This work was performed in order to implement a plan for improving internal logistics and its contribution to the operational management of the company JPS EIRL Distributions in 2014, it required an analysis of the current management of internal logistics and operational management to proceed with the design and implementation of the plan shall analyze the results. The methodology used for data analysis consisted of observation, field research through interviews and questionnaires with which the present situation of the organization was determined.

First deficiencies found in the development of the research was the lack of a manual functions to establish the specific activities to be developed in each area established company; and turn every worker who is laboring in it; concluding in an organizational mess. The statistical representation shows a significant difference of the deficiency in the management and logistics management in the organization; their activities do not follow a logical sequence for each procedure, therefore these are not documented, on the other hand its objectives, policies and strategies are occasionally oriented with respect to the management of JPS, the resources of the organization so used efficient, in addition the company does not successfully meet the requirements of its customers.

The application of the proposed improvements has allowed a reduction of problems both internal logistics and operational management of JPS is achieved by means of the Chi Square test determined the value $X_1 = X_2 = 9.48$ lower at 12.95 and as established alternate hypothesis is accepted, ie it is considered that the improvement in internal logistics contributed to the operational management of the company JPS EIRL Distributions in 2014.

Keywords:

Internal Logistics, Procurement, Warehousing, Distribution, Operations Management.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Formulación del Problema.....	2
1.1.1. Realidad Problemática.....	2
1.1.2. Enunciado del Problema.....	4
1.1.3. Antecedentes.....	4
1.1.4. Justificación.....	7
1.2. Hipótesis	8
1.3. Objetivos.....	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	9
2.1. Marco Teórico.....	10
2.1.1. Gestión operativa.....	10
2.1.2. Características de la gestión operativa.....	12
2.1.3. Requisitos para una gestión operativa eficaz.....	12
2.1.4. Logística	13
2.1.5. Eslabones logístico básicos	14

2.1.6.	Logística interna	15
2.1.7.	Logística interna y logística externa.....	16
2.1.8.	Cadena de valor logística.....	17
2.1.9.	Proceso de planificación logística	18
2.2.	Marco Conceptual.....	21
CAPÍTULO III.....		23
MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS		23
3.1.	Materiales.....	24
3.1.1.	Población	24
3.1.2.	Marco de muestreo	24
3.1.3.	Muestra	24
3.1.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.2.	Procedimientos.....	25
3.2.1.	Diseño de contrastación.....	25
3.2.2.	Operacionalización de las variables	26
3.2.3.	Procesamiento y Análisis de datos	27
CAPÍTULO IV.....		28
ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....		28
4.1.	Generalidades de la Empresa	29
4.1.1.	Visión	29
4.1.2.	Misión.....	29
4.1.3.	Objetivos.....	30
4.2.	Presentación de resultados	32
4.2.1.	Primer objetivo específico.....	33

4.2.2.	Segundo objetivo específico	40
CAPÍTULO V	47
PLAN DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA	47
5.1.	Introducción	48
5.2.	Elaboración del plan de logística interna	48
5.2.1.	Procedimiento	49
5.3.	Organización	49
5.4.	Descripción de funciones	52
5.4.1.	Gerencia administrativa	53
5.4.2.	Asistente administrativo	52
5.4.3.	Químico farmacéutico regente	53
5.4.4.	Encargado de almacén	54
5.4.5.	Auxiliar de almacén	54
5.4.6.	Encargado responsable de reparto	55
5.5.	Desarrollo del plan de mejora en la logística interna	55
5.5.1.	Compras	55
5.5.2.	Recepción de productos	59
5.5.3.	Control de inventarios	64
5.5.4.	Rotación de stocks	67
5.5.5.	Almacenamiento	70
5.5.6.	Embalaje, despacho y transporte	75
5.5.7.	Devoluciones, quejas y reclamos	81
CAPÍTULO VI	88
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA	88

6.1.	Presentación de Resultados.....	89
6.1.1.	Primer objetivo específico.....	90
6.1.2.	Segundo objetivo específico.....	97
6.2.	Verificación de Hipótesis.....	104
6.2.1.	Nivel de significancia.....	104
6.2.2.	Combinación de frecuencias.....	104
CAPÍTULO VII.....		106
DISCUSIÓN DE RESULTADOS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.		106
7.1.	Discusión de Resultados.....	107
7.2.	Conclusiones.....	108
7.3.	Recomendaciones.....	109
7.4.	Referencias Bibliográficas.....	110
ANEXOS.....		112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Comparativo entre una empresa con logística y sin logística.....	14
Tabla 02: Comparativo entre logística interna y logística externa.....	17
Tabla 03: Fases del plan logístico.....	20
Tabla 04: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control.....	33
Tabla 05: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías.....	34
Tabla 06: Periodicidad de las relaciones comprador – vendedor.....	35
Tabla 07: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad.....	36
Tabla 08: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes.....	37
Tabla 09: Periodicidad sobre las políticas de compras.....	38
Tabla 10: Resultados del primer objetivo sobre Logística Interna.....	39
Tabla 11: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales.....	40
Tabla 12: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento.....	41
Tabla 13: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión.....	42
Tabla 14: Periodicidad del cumplimiento de objetivos.....	43
Tabla 15: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos.....	44
Tabla 16: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios.....	45
Tabla 17: Resultados del segundo objetivo sobre gestión operativa.....	46
Tabla 18: Proveedores Nacionales y Extranjeros.....	57

Tabla 19: Programa de Inventarios de control de existencias.....	67
Tabla 20: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control.....	90
Tabla 21: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías.....	91
Tabla 22: Periodicidad de las relaciones comprador – vendedor.....	92
Tabla 23: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad.....	93
Tabla 24: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes.....	94
Tabla 25: Periodicidad sobre las políticas de compras.....	95
Tabla 26: Resultados del primer objetivo sobre Logística Interna.....	96
Tabla 27: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales.....	97
Tabla 28: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento.....	98
Tabla 29: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión.....	99
Tabla 30: Periodicidad del cumplimiento de objetivos.....	100
Tabla 31: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos.....	101
Tabla 32: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios.....	102
Tabla 33: Resultados del segundo objetivo sobre Gestión Operativa.....	103
Tabla 34: Frecuencia observada.....	104
Tabla 35: Frecuencia esperada.....	104
Tabla 36: Tabla de contingencia de cálculo de Ji – cuadrado.....	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Organigrama de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.....	31
Figura 02: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control.....	33
Figura 03: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías.....	34
Figura 04: Relaciones comprador – vendedor.....	35
Figura 05: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad.....	36
Figura 06: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes.....	37
Figura 07: Periodicidad sobre las políticas de compras.....	38
Figura 08: Resultados del primer objetivo sobre Logística Interna aplicada.....	39
Figura 09: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales.....	40
Figura 10: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento.....	41
Figura 11: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión.....	42
Figura 12: Periodicidad del cumplimiento de objetivos.....	43
Figura 13: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos.....	44
Figura 14: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios.....	45
Figura 15: Resultados del segundo objetivo sobre Gestión Operativa.....	46
Figura 16: Organigrama propuesto para el departamento de Logística.....	51
Figura 17: Flujograma de recepción de pedidos.....	63

Figura 18: Flujograma de almacenamiento de productos.....	75
Figura 19: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control.....	90
Figura 20: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías.....	91
Figura 21: Relaciones comprador – vendedor.....	92
Figura 22: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad.....	93
Figura 23: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes.....	94
Figura 24: Periodicidad sobre las políticas de compras.....	95
Figura 25: Resultados de la segunda encuesta sobre Logística Interna.....	96
Figura 26: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales.....	97
Figura 27: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento.....	98
Figura 28: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión.....	99
Figura 29: Periodicidad del cumplimiento de objetivos.....	100
Figura 30: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos.....	101
Figura 31: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios.....	102
Figura 32: Resultados de la segunda encuesta Gestión Operativa aplicada.....	103

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Entrevista al Representante de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.....	113
Anexo 02: Entrevista sobre Gestión Operativa.....	116
Anexo 03: Entrevista sobre Logística Interna.....	117
Anexo 04: FOR-002-00 Orden de Compra.....	118
Anexo 05: FOR-003-00 Acta de Recepción Física.....	119
Anexo 06: FOR-004-00 Registro de Inspección de Productos.....	120
Anexo 07: Etiqueta Roja.....	123
Anexo 08: FOR-005-00 Tarjeta de Control de Existencias (KARDEX).....	123
Anexo 09: FOR-016-00: Registro de Control de Inventarios Físicos.....	124
Anexo 10: FOR-006-00: Control de Temperatura y Humedad.....	125
Anexo 11: FOR-007-00: Programa de Verificación – Instalaciones y Equipos.....	126
Anexo 12: FOR-008-00: Orden de Pedido.....	127
Anexo 13: FOR-009-00: Rotulado de Pedido.....	128
Anexo 14: FOR-013-00: Solicitud de Devolución.....	129
Anexo 15: FOR-014-00: Registro de Eventualidades.....	131

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad Problemática

Según el artículo publicado por la revista Semana Económica en el presente año resalta los problemas logísticos que presentan las empresas peruanas, resaltando la siguiente información:

Apenas el 38% de las empresas consultadas cuentan con una gestión automatizada de sus respectivos inventarios. Es más, un alarmante tercio de la muestra se encuentra en lo que el estudio identifica como el cuadrante menos competitivo: Presentan bajos niveles de automatización y cuentan con una gestión poco eficiente de su cadena de suministros.

En nuestro país la logística como proceso se desarrolla tanto en el sector público como privado a través de mecanismos que van a permitir identificar los bienes y los servicios que dichos entes requieren para el cumplimiento de sus metas y objetivos. En el primer caso las entidades públicas tienen su propia normatividad que está relacionada a requisitos y condiciones que se ajustan a un presupuesto público, mientras que en la actividad privada dichos procesos son los más flexibles e incluso simplificados toda vez que su propia política indica un proceso más eficiente en dichas adquisiciones.

El autor Dr. Jorge Arbulú (2013), destaca la importancia de las PYMES dentro de la estructura industrial en términos de su aporte a la producción nacional (42% aproximadamente según PROMPYME) como su potencial de absorción de empleo (cerca de 88% del empleo privado según PROMPYME).

Sin embargo, dada los niveles de informalidad el nivel de empleo presenta una baja calidad que trae consigo bajos niveles salariales, mayores índices de subempleo y baja productividad.

Económicamente las PYMES dentro del tejido industrial peruano van tomando mayor importancia, por eso es importante que estas comiencen a tener en cuenta el desarrollo de herramientas que generen competitividad para

lograr la subsistencia. En este sentido la logística ha demostrado a muchas empresas ser una herramienta eficiente en el desarrollo de competitividad.

En nuestro caso la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. presenta como actividad central la comercialización de productos farmacéuticos cuya procedencia está en China e India y cuyos sistemas operativos directamente relacionados comprende a la logística como responsable de los procesos de selección proveedores, cotización de productos, selección del transporte adecuado, almacenamiento y custodia de estos bienes para su redistribución en el mercado local, regional y nacional; pero sus procesos se han visto vulnerados ya que se observó que existe una logística empírica, es decir, cada trabajador realiza funciones de acuerdo a explicaciones de sus superiores o compañeros que han tenido experiencia en el cargo, eso es consecuencia de la inexistencia de un manual de funciones que no se registra en el manual de calidad que tiene la empresa, las áreas no tienen una secuencia lógica de las actividades para cada procedimiento porque la empresa no cuenta con los documentos básicos de gestión, que les permita establecer las actividades específicas a desarrollar por cada área, esto genera un desorden organizacional y una distribución poco eficiente de la mercadería. Los tiempos que se utilizan en el despacho de mercadería no son óptimos, el manejo de los recursos dentro del área logística que realizan los trabajadores ocasiona la insatisfacción de los clientes porque los pedidos no llegan en el tiempo programado.

Si no se controla eficientemente el manejo en el proceso de logística interna, la inversión que se realiza en la adquisición e importación de mercadería a largo plazo resultará un riesgo para la empresa.

La empresa se ve en la necesidad de incorporar un plan de logística interna para mejorar la flexibilidad, velocidad de llegada al mercado y productividad. Cada trabajador debe tener una guía básica de las funciones y procedimientos a seguir en el área de estudio, desde el abastecimiento de mercaderías hasta su distribución, estas serán las variables claves que se van a desarrollar para mejorar la operatividad dentro de la organización. Y es aquí donde la logística

juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿La aplicación de un plan de mejora en la logística Interna contribuye con la gestión operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. – Trujillo 2014?

1.1.3. Antecedentes

Luego de llevar a cabo la búsqueda encontramos los siguientes temas similares, las cuales mencionamos a continuación:

- Zapata (2011) menciona en su investigación sobre la gestión de compras en el mejoramiento del servicio logístico interno en la empresa El Rocío S.A.

Conclusiones:

- De acuerdo con lo expuesto, los factores que inciden en la formulación de políticas de gestión de compras están relacionados con aspectos tan amplios como las estrategias de administración de inventarios, las necesidades de productos y suministros, las ofertas y el presupuesto, los proveedores, las condiciones de negociación y los acuerdos tranzados, los mismos que actualmente no están documentados como procesos, por lo que recomendamos su pronta implementación.
- La relación entre la gestión de compras y el manejo de inventarios es estrecha, pues la gestión de compras depende de la gestión de inventario y la gestión de inventario depende directamente de la gestión de compras. De manera que son dos subsistemas interdependientes entre sí, cuyo éxito no puede alcanzarse de forma unilateral, para ello ponemos implantar un control estricto de los inventarios así como la mejora en la comunicación entre ambas áreas, como medida de control y seguridad para evitar rupturas de stocks.

- Con respecto a los métodos de gestión de compras y manejo de inventarios se sugiere una clasificación de inventarios según el sistema ABC. Para poder ofrecer una respuesta acertada a las necesidades del Almacén se requirió del estudio, investigación y análisis de los procesos y artículos que lo conforman, lo que permitió dar a conocer y efectuar un primer sondeo de cómo se trabaja en él. Para poder desarrollar este trabajo era primordial conocer los materiales a los que se estaba haciendo el estudio, pues sin esto se estaría haciendo una evaluación de algo que no se conoce y al no conocerse no se puede entender la problemática y al no entenderse no se puede evaluar ni crear una propuesta de mejora. Por tanto este primer paso fue crucial para la elaboración del proyecto.
- Moreno (2009) realizó una propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico.

Conclusiones:

- Durante este trabajo se ha estudiado la forma de laborar de un operador logístico y la relación que tiene con su sistema de gestión de almacenes. Se realizó un estudio preliminar, en el cual se tomó información de personal a distintos niveles, desde operarios hasta jefes de centros de distribución, con lo que se logró conocer distintas perspectivas de la empresa. Se ha visto que de la eficiencia del operador depende, directamente, la eficiencia de la de los clientes a los que se les brinda el servicio logístico, ya que si estos últimos brindan información errada o fuera de tiempo las actividades del operador se verán afectadas originando reprocesos, actividades innecesarias, etc.
- Se ha podido observar en el campo que, a pesar de que una empresa opere años en el giro del negocio y sea una de las empresas líderes del rubro, siempre se podrán encontrar aspectos por mejorar. Podemos constatar que, con ayuda de la teoría enseñada durante los años en la universidad, es posible detectar situaciones y aspectos generadores de dificultades que, otra persona con una formación distinta no podría y,

además, estamos en la capacidad de plantear soluciones a las dificultades que encontramos.

- Se han separado los apartados de descripción, análisis, diagnóstico y propuesta por áreas, a fin de poder aislar los distintos procesos que comprende el operador de manera de poder entenderlos, identificar la relación entre ellos y detectar puntos de mejora en los mismos.
 - Las propuestas que se han planteado permiten mejorar los puntos débiles que se han encontrado, durante el levantamiento de información. Pero éstas requieren del compromiso del personal no sólo del nivel operativo, sino, también, del nivel administrativo, ya que de ellos es la responsabilidad de que se mantengan estas mejoras y no se pierdan, con el paso del tiempo, como ya ha pasado en ocasiones anteriores.
- Flores (2013) analizó la incidencia de la mejora continua en el proceso de logística interna para la optimización de los recursos de Garage Flores.

Conclusiones:

- Garajes Flores al emprender este proyecto conseguirá mejorar el proceso de logística interna, por ende se mejorará la planificación de adquisiciones, construyendo una estructura organizacional sólida que esté enfocada en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- El mejoramiento continuo a través de los procesos es esencial dentro de una organización, ya que se está innovando constantemente los procedimientos, los que ayudan a la empresa a tener un control más adecuado en sus departamentos a lograr una optimización del tiempo, la calidad del producto, el personal, e infraestructura se van perfeccionando todo esto adaptándose con las exigencias del mercado y de sus clientes.
- La empresa Garajes Flores cumple con los requerimientos de los clientes demostrando que los productos satisfacen sus necesidades.

- Los empleados que integran a la empresa deben estar capacitados y motivado para poder emprender eficiente y efectivamente su trabajo para conseguir el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.
- Garajes Flores para incrementar el nivel de ventas en corto plazo, deberá crear planes postventa para evaluar la calidad y el servicio.

1.1.4. Justificación

La necesidad de los empresarios de tener negocios competitivos y rentables en un mercado que cada vez es más exigente y globalizado, requiere adoptar mecanismos efectivos que contribuyan al logro de esas premisas. Una de las bases fundamentales en que descansa el logro de los objetivos deseados, es una administración eficiente. Bajo esta perspectiva el área de logística se vuelve más imprescindible y por lo tanto los conceptos de logística deben conocerse y desarrollarse con el único objetivo de mejorar la competitividad, proporcionar un mejor nivel de servicio al cliente y mejorar los tiempos de respuesta.

La presente investigación es de carácter práctico porque considera los siguientes aspectos:

- Se justifica porque da solución a un problema del entorno real relacionado con la carencia de los procesos de logística de la empresa en estudio.
- También se justifica por la importancia o relevancia del tema de investigación que va a ser útil directamente a la entidad de estudio pero que al mismo tiempo puede ser de utilidad a entidades del mismo giro.
- Así mismo se justifica por la necesidad que tiene la empresa para desarrollar con eficiencia los procesos de previsión de necesidades, el proceso de adquisición y de almacenamiento adecuado de mercancías.

1.2. Hipótesis

La aplicación de un plan de mejora en la logística interna contribuye con la gestión operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. – Trujillo 2014, porque permite generar valor agregado al proceso productivo e integral de la empresa.

Variables:

- V. Independiente: Aplicación de un plan de mejora en la logística interna
- V. Dependiente: Gestión Operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Evaluar si la aplicación del plan de mejora en la logística interna contribuye la gestión operativa en la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar y analizar la logística interna actual.
- Identificar y analizar la gestión operativa.
- Aplicar un plan de logística interna
- Evaluar los resultados de la gestión operativa después de aplicar el plan de logística interna.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO Y
CONCEPTUAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Gestión Operativa

Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación de personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. Sus principales tareas son:

- **Análisis de los servicios:** Fundamentalmente se refiere al análisis de la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensa ofrecer y los requerimientos de los clientes. También se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio, y a las pruebas de su correcto funcionamiento.
- **Análisis de los procesos:** Se refiere a los procesos técnicos y administrativos, y a su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios, etc., tanto en lo referente a la relación con el público destinatario como a la relación con otras organizaciones de la administración pública.
- **Revisión de los modos de diseñar y dirigir:** Se buscan los procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos disponibles.

La tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acordes con los requerimientos), capacidad de conseguir recursos y lograr

implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir.

Según una visión estratégica de la gestión operativa, los directores son responsables del uso que hacen del poder y del dinero público, en una actuación que debe ser imparcial, creando organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes.

Desde el punto de vista de la gestión operativa, se puede incrementar significativamente el valor mediante:

- El aumento de la cantidad o la calidad de las actividades por recurso empleado.
- La reducción de los costos para los niveles actuales de producción.
- Una mejor identificación de los requerimientos y una mejor respuesta a las aspiraciones de los clientes.
- Realizar los cometidos de la organización con mayor imparcialidad.
- Incrementar la disponibilidad de respuesta e innovación.

Para reestructurar sus organizaciones con los lineamientos de una gestión operativa innovadora, los directivos públicos deben analizar cinco cuestiones principales:

- Decidir que producir y cómo actuar para ofrecer esos productos.
- Diseñar las operaciones necesarias para obtener esos productos o servicios.
- Utilizar y ajustar
- los sistemas administrativos de su organización, e innovar en ellos, para aumentar la calidad, flexibilidad y productividad de los sistemas.
- Atraer colaboradores nuevos para la realización de los objetivos de la organización.
- Definir tipo, grado y ubicación de las innovaciones que se consideren necesarias.
- Es muy importante definir la misión y los objetivos de la organización en forma simple, clara y general. Debe existir, a partir de allí, una jerarquía de

finalidades y metas, de diferentes grados de abstracción, que orienten las actividades operativas, hasta llegar a los exumos propiamente dichos (Arnoletto y Díaz; 2009)

2.1.2. Características de la gestión operativa

El proceso de la gestión operativa eficaz se caracteriza por cumplir los siguientes requisitos:

- Es capaz de identificar los objetivos operativos prioritarios.
- Es capaz de asignar correctamente las responsabilidades.
- Es capaz de identificar los indicadores y las metas operativas más apropiadas.
- Es capaz de gestionar las prioridades “en tiempo real” (día a día).
- Es capaz de realizar la “supervisión visual” de los objetivos prioritarios.
- Es capaz de identificar los cuellos de botella reales que obstaculizan el logro de los objetivos prioritarios.
- Es capaz de solucionar con eficacia los cuellos de botella (Merli; 1997).

2.1.3. Requisitos para una gestión operativa eficaz

- Tipo de objetivo (la “dirección”).
- Indicadores y metas numéricas.
- Directrices de referencia.
- Condiciones de contorno.

Estos elementos son indispensables para la gestión eficaz. El primer requisito es que los objetivos estén claramente definidos en términos de resultados satisfactorios (indicadores y metas). El segundo requisito es que el objetivo sea coherente con los otros objetivos establecidos a corto y mediano plazo (las directrices o la propia política aseguran esta coherencia). El tercer requisito es que el objetivo sea compatible con los recursos disponibles y con

los parámetros económicos establecidos en el presente supuesto (Merli; 1997).

2.1.4. Logística

En sus principios la logística no era más que tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, en la actualidad este conjunto de actividades han sido redefinidas y hoy en día son todo un proceso. La misión fundamental de la Logística empresarial es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la firma. La logística tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (superficies, medios de transportes, informática...) y moviliza tanto recursos humanos como los financieros que sean adecuados. La logística es “el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución” (RAE, 2001)

Según (Instituto Colombiano de Automatización y Codificación Comercial, 2006), “Logística es el proceso de planear, controlar y administrar la cadena de abastecimiento y distribución, desde el proveedor hasta el cliente y con un enfoque en la red de valor y colaboración entre los actores de la red logística interna y externa”.

Para Mora, L. (2008), se puede definir como: “La gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos), además de la distribución física, es decir, del almacenamiento y el transporte, otros conceptos como la localización de las plantas y bodegas, los niveles de inventarios, los sistemas de indicadores de gestión y el sistema de información; los cuales se constituyen en aspectos importantes del proceso logístico integral”.

2.1.5. Eslabones logísticos básicos

Tabla 01: Comparativo entre una empresa con logística y sin logística

Eslabones Logísticos básicos	Sin logística	Con logística
Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores en función del precio. • Compra de materias primas en grandes cantidades con el fin de conseguir mayores descuentos. • Stocks innecesarios. • Altos costes de almacenamiento. • Riesgos de obsolescencia y caducidad de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores en función de su situación geográfica, calidad y coste global. • Compra de los stocks necesarios. • Reducción de costes de almacenamiento. • Ajuste de los ritmos y volúmenes de suministro de materias primas para garantizar el mantenimiento de la producción al mínimo coste.
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Producción en gran escala. • Desajustes entre la oferta y demanda. • Exceso de stocks. • Altos costes de almacenaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Producción “justa” en función a la demanda. • Organización de los recursos técnicos y humanos. • Planificación de las actividades. • Disminución de costes en producción y almacenaje.
Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Elección del medio de transporte más económico. • Riesgo de deterioro de los productos. • Escasa relación entre situación geográfica y puntos de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elección del medio de transporte más adecuado al producto y a las demandas de los clientes. • Planificación de las rutas de transporte. • Situación geográfica

	<ul style="list-style-type: none"> Falta de planificación de apoyo comercial: distribuidores, agentes, etc. 	<p>óptima de los almacenes para evitar traslados excesivamente largos o innecesarios y para atender adecuadamente al mercado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyos comerciales adecuados.
Servicio Post - venta	<ul style="list-style-type: none"> No se tiene en cuenta la demanda. Escasa atención al cliente. Se valora como un coste innecesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Centrado en la atención al cliente. Se intenta dar respuesta a las exigencias del cliente/consumidor en cuanto a rapidez en la entrega de productos, calidad y precio. Se valora como un servicio imprescindible para la información de la empresa y el control de la calidad.

Fuente: Ballou (2004)

2.1.6. Logística interna

En la cadena de logística Interna, cabe distinguir tres ciclos logísticos, cuyo contenido e importancia a efectos de análisis conviene destacar:

- **Ciclo de aprovisionamiento:** Es el conjunto de procesos necesarios para comprar algún bien o servicio (Chopra y Meindl, 2008).

Corresponde al proceso relacionado con el abastecimiento de materiales y componentes para ponerlos a disposición de los diferentes procesos productivos en las fábricas o talleres. La gestión de este ciclo, implica el empleo de un tiempo total (lead – time de aprovisionamiento), compuesto por periodos de revisión de stocks, tramitación burocrática de pedidos,

gestión de compras, plazo de entrega de los productos y procesos de recepción y de control de calidad, hasta que el material queda almacenado para su consumo (Anaya, 2007).

- Ciclo de producción: Empieza con el lanzamiento de órdenes de fabricación u órdenes de trabajo y termina cuando el producto elaborado se pone a disposición del almacén de productos terminados (Anaya, 2007).
- Ciclo de almacenamiento y distribución física: Comprende los procesos de almacenaje y distribución física propiamente dichos. Comienza con la recepción de productos terminados en el almacén, y continúa con los procesos de identificación, registro, ubicación, custodia y control, cuya finalidad es que el producto esté disponible en almacén para la red de ventas (Anaya, 2007).

2.1.7. Logística interna y logística externa

- Logística interna: La actividad primaria de la logística interna se asocia con la recepción, almacenaje y distribución de materias primas hacia el producto. Incluye la recogida del material, el almacenaje, el control de existencias la programación del transporte y las devoluciones a proveedores. En esta actividad es primordial alcanzar la máxima eficiencia, puesto que es donde nacen los principales retrasos de la producción (Martínez y Milla, 2002)
- Logística externa: Las actividades de la logística externa se asocian con la recogida, el almacenaje y la distribución del producto o servicio a los compradores. Incluyen los productos terminados, el almacenaje, la recogida del material, el reparto a través de operaciones de transporte, el proceso de pedidos y la programación (Martínez y Milla; 2002)

Tabla 02: Comparativo entre logística interna y logística externa

Logística interna	Logística externa
<ul style="list-style-type: none">• Ubicación de las instalaciones de recepción para minimizar el tiempo de transporte.• Excelentes materiales y sistemas de control de inventarios.• Sistema para minimizar el tiempo de envío para devolución de proveedores.• Disposición del almacén y diseños para incrementar la eficiencia de las operaciones con los materiales entrantes.	<ul style="list-style-type: none">• Procesos de carga eficientes para ofrecer entregas rápidas y minimizar los deterioros.• Procesos eficientes de almacenaje de productos terminados.• Transporte de productos en lotes de gran tamaño para minimizar costos.• Equipos que permitan recoger un mayor número de pedidos.

Fuente: Michael Porter (1987)

2.1.8. Cadena de valor logística

La cadena de valor es una herramienta propuesta por Michael Porter en su libro “la ventaja competitiva” y es poderosa herramienta de análisis para planificación estratégica.

La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa o mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan (Arimany, 2010)

A lo largo del eje del producto, desde su punto de origen hasta su destino, implica una serie de acciones de las cuales algunas añaden valor al producto,

si esta actividad añade poco valor, entonces se podrá cuestionar si dicha actividad debería existir, así mismo, cuando se generan sobrecostos y gastos que no están presupuestados y reducen la rentabilidad de las compañías son las actividades de destruyen valor. Estas tareas permanecen ocultas en la operación logística y no se vislumbran en el estado de ganancias y pérdidas, debido a problemas de eficiencia interna y por la poca planeación y escasa capacidad logística para atender a los clientes finales (Mora, 2008)

2.1.9. Proceso de planificación logística

El Plan Logístico comprende, no solo el proceso de distribución, abarca también el proceso de producción en su fase de suministro de insumos, así como el proceso de aprovisionamiento de materiales o insumos para la producción y la gestión de inventarios para la distribución.

El plan de logística debe reducirse y simplificarse al máximo, de tal forma que sea lo más fácil, rápido y flexible posible; y de esta manera permita la revisión periódica para lograr adaptarlo a las necesidades del momento, pero sin sufrir transformaciones en el tiempo de ejecución del mismo (Abascal, 1999).

Siempre debe estar enfocado en tratar de reducir al mínimo los recursos y eliminar los recursos innecesarios tanto como se pueda.

Según Casanovas y Cuatrecasas (2012) el objetivo general del plan logístico debe orientarse a organizar la cadena logística de la empresa, reducir al máximo los procesos y actividades, utilizando los recursos al mínimo eficiente y eficazmente, con el fin de mover los productos de manera rápida, sencilla, cómoda, segura y al costo más bajo.

El plan logístico comprende, básicamente:

- a) Clasificación de artículos estableciendo sus características logísticas.
- b) Nivel de actividad logística a desarrollar en general y para cada artículo, así como el tipo de ella.
- c) Escalonamiento o etapas de transporte y almacenamiento que deben recorrer los artículos. Proceso logístico. Implantación de almacenes.
- d) Distribución de los centros logísticos.

El plan logístico más adecuado depende de la política de aprovisionamiento, volumen de estos, sistema de transporte y almacenes existentes, productos y elementos manejados, etc., así como la evolución futura esperada.

En general, debe conseguir:

- 1) Reducir los transportes empleados, no sólo en cuanto a las distancias recorridas y etapas empleadas, sino principalmente buscando la agrupación de ellos para lograr dimensiones críticas.
- 2) Reducir las manipulaciones necesarias, procurando cambiar la mercadería del lugar el menor número de veces.
- 3) Reducir los stocks, tratando de minimizarlos, así como el volumen y espacio ocupado por ellos.
- 4) Reducir las clasificaciones en grupos distintos al mínimo posible así como el número de recintos en los cuales deben almacenarse.
- 5) Adquirir los materiales en la forma más adecuada para su consumo, evitando en lo posible los desembalajes, adaptaciones y preparaciones posteriores.
- 6) Reducir el número de controles, contabilizaciones y revisiones necesarias, haciendo que sean lo más fáciles y cómodas posibles.

El principio general es, por lo tanto, reducir al máximo el proceso logístico necesario, haciendo más rápido, sencillo, cómodo y barato, empleando los mínimos medios humanos y materiales.

El proceso general de planificación logística consiste en el siguiente método de tres fases:

Tabla 03: Fases del plan logístico

<p style="text-align: center;">FASE I</p> <p style="text-align: center;">Valoración de la factibilidad planificación</p>	<p style="text-align: center;">FASE II</p> <p style="text-align: center;">Suposiciones y recopilación de datos Análisis</p>	<p style="text-align: center;">FASE III</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo de recomendaciones implementación</p>
<p>El diseño y planificación del sistema logístico proporciona la base para el análisis general. Una definición y un plan detallados y bien documentados son esenciales para todo lo que sigue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El diseño y la planificación de la logística deben comenzar con una evaluación pormenorizada de la situación operativa actual de la empresa. • El objetivo es comprender las características del ambiente, el proceso y el desempeño del sistema actual. 	<p>Se concentra en la recopilación y el análisis de datos. Esta fase requiere la definición de las suposiciones y la recopilación de datos, y el análisis de las alternativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de suposiciones y de datos: Esta actividad extiende la valoración de la factibilidad y el plan del proyecto al desarrollar suposiciones de planificación detalladas y al identificar los requerimientos de recopilación de datos. 	<p>La fase III vuelve operativos los esfuerzos de planificación y diseño al hacer recomendaciones específicas a la administración y al desarrollar planes de implementación.</p> <p>Para finalizar las recomendaciones administrativas, se revisan los resultados del análisis alterno y de sensibilidad. Este proceso de revisión incluye cuatro tareas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) la identificación de la mejor alternativa. 2) la estimación de costos y beneficios 3) el desarrollo de una evaluación del riesgo. 4) el desarrollo de una presentación.

Fuente: Ballou (2004)

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Aprovechamiento

Es una operación logística que consiste en asegurar el abastecimiento de mercancías (stock) en una tienda para evitar así vacíos incómodos a los clientes. Deberá ser constante y habrá de hacerse en las mejores condiciones de conservación, a fin de cumplir con los objetivos del negocio. (Bastos, 2007)

2.2.2. Gestión

Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. (Rementeria, 2008)

2.2.3. Gestión operativa

Decisiones a corto plazo donde predominan las variables cuantitativas características de los resultados económicos y operacionales. (Pupo, 2006)

2.2.4. Método

La forma, manera, modo estrategia de cómo realizar un trabajo investigativo para llegar a la consecución de sus objetivos. (Jarrín, 2004)

2.2.5. Plan

Es el conjunto de recursos y acciones que habrán de utilizarse y ejecutarse en el futuro con el fin de lograr determinados objetivos y metas. (Bastos, 2007)

2.2.6. Plan logístico

Instrumento que establece la planificación general de cómo se llevará a cabo el flujo de los materiales, productos, servicios o mercancías y la información en cada una de las etapas de la cadena de logística. (Pau, de Navascués, 2001)

2.2.7. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO 9000, 2005)

2.2.8. Stock

Conjunto de mercancías acumuladas en un almacén en espera de ser vendidas. Se crean con la finalidad de servir a los clientes, de permitir el flujo productivo y de compensar las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega de los proveedores. (Bastos, 2007)

2.2.9. Transporte

Constituye una actividad dentro del sistema logístico, que consiste en trasladar objetos (productos) de un puesto a otro mediante un sistema coordinado de elementos móviles. (Bastos, 2007)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y

PROCEDIMIENTOS

3.1. Materiales

Tomamos como objeto de investigación a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L., la cual ha sido designada por conveniencia porque es la entidad de la que se dispone la mayor información y facilita la aplicación de los instrumentos de la recolección de la información.

3.1.1. Población

Todos los procesos de Gestión Operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.

3.1.2. Marco de muestreo

Procesos de Logística Interna.

3.1.3. Muestra

Procesos de Logística Interna.

3.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnicas de recopilación de información se hará uso de:

- Observación
- Entrevista
- Encuesta

Los instrumentos serán los siguientes:

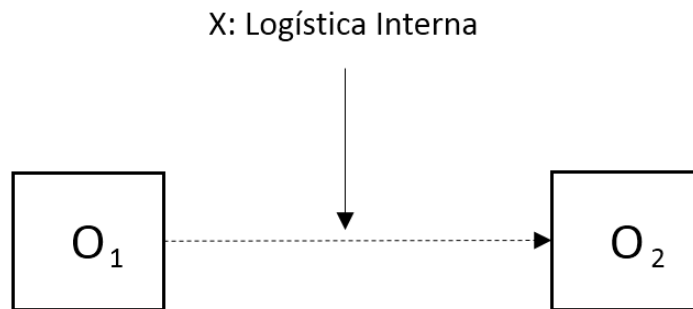
- La Guía de Observación

- Guía de Entrevista
- Cuestionario

3.2. Procedimientos

3.2.1. Diseño de contrastación

Se aplicará el diseño lineal de un solo grupo con observación antes y después, se sustenta en la siguiente gráfica:



Leyenda:

X : Aplicación del nuevo plan de logística interna

O₁ : Análisis de la gestión antes de la aplicación

O₂ : Análisis de la gestión después de la aplicación

Nuestro estudio es longitudinal, porque se observará antes y después y requiere de tiempo.

3.2.2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Aplicación de un plan de mejora en la logística interna (V. independiente)	La logística interna es aplicada para formar parte en las actividades operacionales que se realizan dentro de la empresa y de esta manera forma parte de la cadena de valor.	Actividades operacionales	Número de actividades	Tasa o razón
Gestión operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.	La gestión operativa es el desempeño en los resultados en el área de producción de una empresa que busca la optimización del uso de recursos que el propio proceso productivo genera en su continuo desarrollo y está relacionada con el corto plazo.	Nivel de eficiencia en la gestión operativa	Tiempo	Nominal
			Costos	Nominal
			Productividad	Nominal

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

- Para el procesamiento de datos se empleó el programa Excel, para facilitar el orden, clasificación y acumulación de información.
- El análisis de datos se hizo en función de los cuadros y gráficos respectivos que contienen información cuantitativa y cualitativa de los resultados obtenidos.
- Para la aplicación del Chi – cuadrado, se hizo uso del programa SPSS versión 20.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA EMPRESA

4.1. Generalidades de la Empresa

JPS Distribuciones E.I.R.L. es una empresa familiar, importadora y distribuidora de productos farmacéuticos a nivel nacional, fundada en el 22 de Junio del 2012, representada por la señora Sonia Esther León Florián.

La Empresa cuenta con un capital de S/. 1, 300,000, cuenta con una oficina y almacén propio ubicado en la Av. América Oeste N° 160 – Los Cedros.

Sus principales proveedores extranjeros se encuentran en China e India, sus dos principales proveedores nacionales son BIOSYNTEC S.A.C. e INTRADEVCO INSDUSTRIAL S.A.

4.1.1. Visión

Ser una empresa líder en la venta y distribución de productos farmacéuticos y afines en todo el territorio nacional, contando para ello con un personal altamente calificado y una eficiente red de distribución que permita ofrecer a nuestros clientes la más alta calidad de servicio.

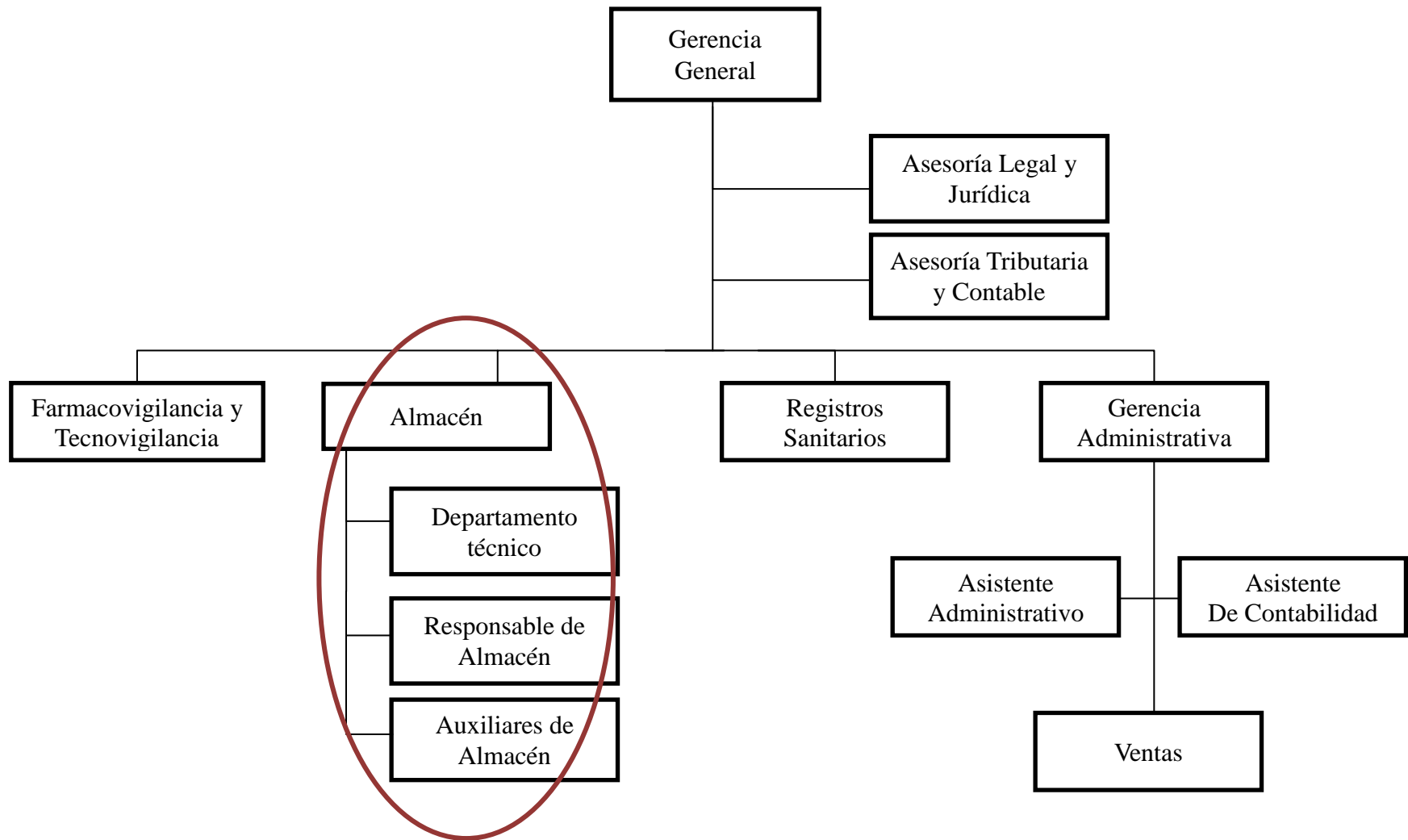
4.1.2. Misión

JPS Distribuciones E.I.R.L. tiene como misión brindar un servicio eficiente, a través del mejoramiento continuo en el diseño, implementación y mantenimiento de un sistema que garantice el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte.

4.1.3. Objetivos

- Establecer procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos que se comercializan.
- Satisfacer los requerimientos de los usuarios a través del mejoramiento de la calidad en las operaciones que se desarrollan en la empresa.
- Asegurar que los productos adquiridos por los clientes sean de óptima calidad.
- Monitorear para que los requisitos del sistema de calidad sean cumplidos.

Figura 01: Organigrama de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.



4.2. Presentación de resultados

Para el presente capítulo se ha tomado en cuenta la encuesta al personal de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L., que trabajan en el área de almacén y área administrativa, para lo que se elaboraron dos cuestionarios, el primero sobre gestión operativa con 10 preguntas y el segundo sobre logística interna con 12 preguntas.

Esta información sirvió para determinar el conocimiento de los colaboradores, conocer también si la empresa cumple o no algún proceso operativo que guíe el manejo de sus actividades.

Para ejemplificar y conocer de manera objetiva los resultados obtenidos de la encuesta realizada, tomamos como referencia las seis preguntas más relevantes de cada encuesta y se presenta el desarrollo de la misma.

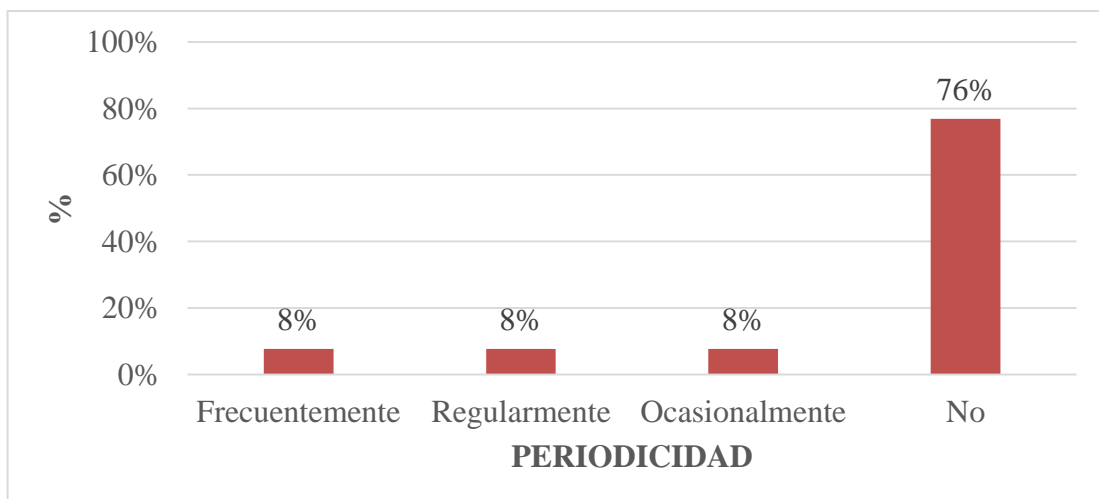
4.2.1. Primer objetivo específico

LOGÍSTICA INTERNA

Tabla 04: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	1	8
Regularmente	1	8
Ocasionalmente	1	8
No	10	76
TOTAL	13	100

Figura 02: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

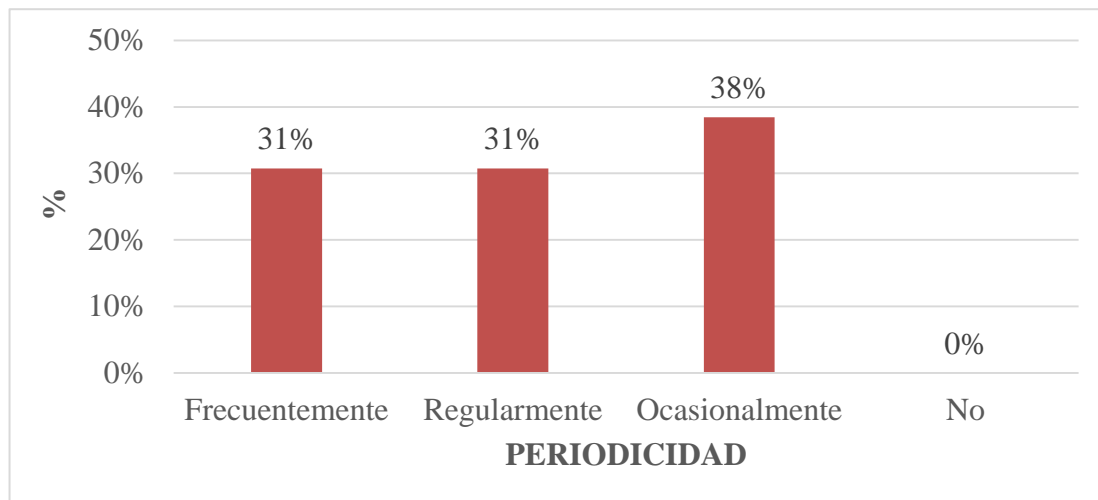


Nota: De los 100% de encuestados, el 77% considera que no existen criterios de ubicación ni políticas de control para los inventarios.

Tabla 05: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	4	31
Regularmente	4	31
Ocasionalmente	5	38
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 03: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

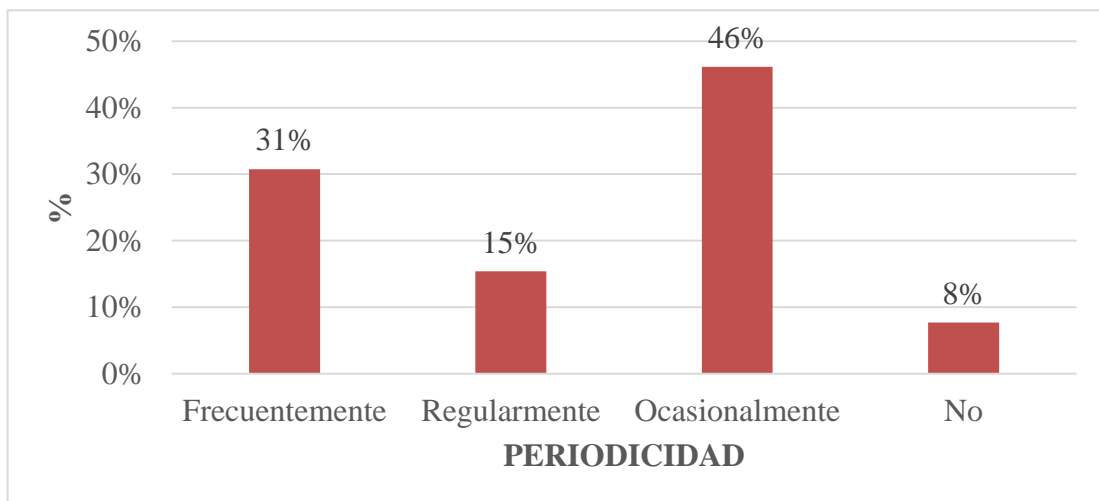


Nota: La selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías se da ocasionalmente en un 38% del total.

Tabla 06: Periodicidad de las relaciones comprador – vendedor de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	4	31
Regularmente	2	15
Ocasionalmente	6	46
No	1	8
TOTAL	13	100

Figura 04: Relaciones comprador – vendedor de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

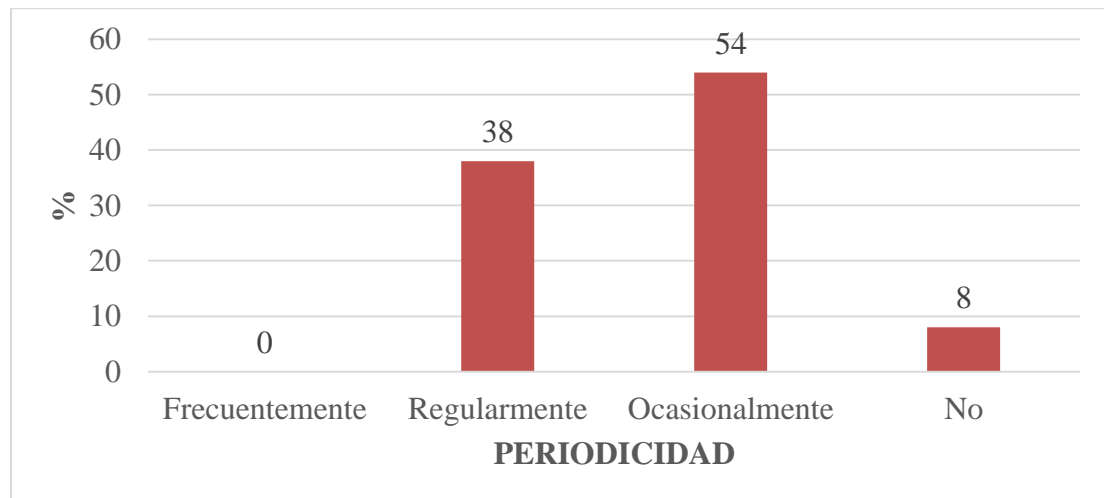


Nota: Las relaciones comerciales entre la empresa y sus proveedores se desarrollan ocasionalmente en un 46%.

**Tabla 07: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad de la empresa
JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014**

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	0	0
Regularmente	5	38
Ocasionalmente	7	54
No	1	8
TOTAL	13	100

**Figura 05: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad de la empresa
JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014**

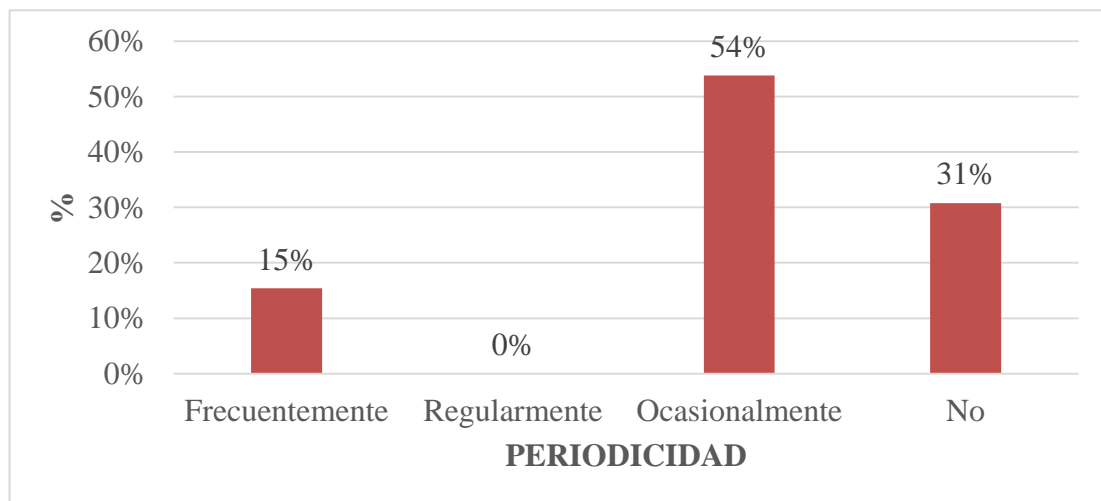


Nota: Ocasionalmente la empresa cuenta en un 48% con niveles de inventarios de seguridad.

Tabla 08: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	2	15
Regularmente	0	0
Ocasionalmente	7	54
No	4	31
TOTAL	13	100

Figura 06: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



Nota: En un 54% la prioridad de los pedidos se ajusta a las reglas ocasionalmente y en un 31% no se aplica.

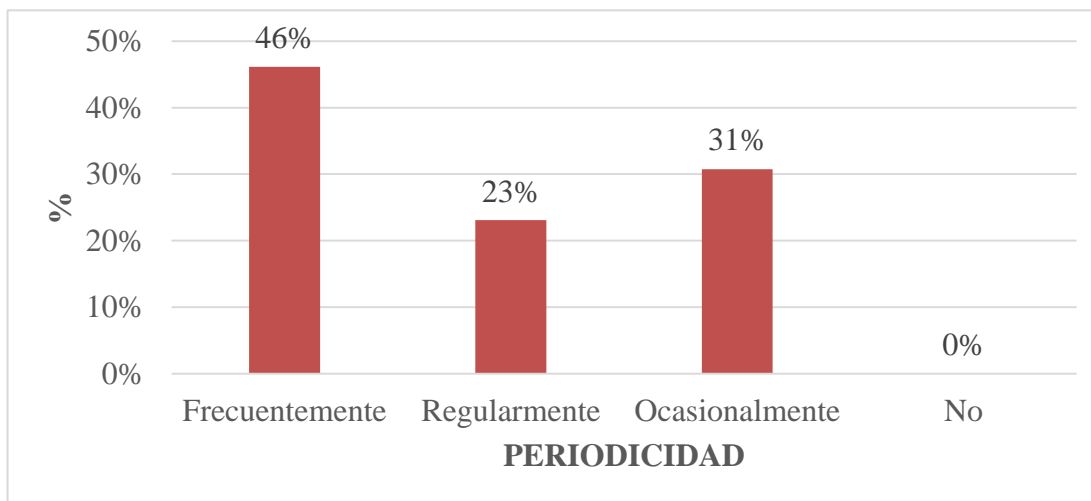
Tabla 09: Periodicidad sobre las políticas de compras de la empresa JPS

Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	6	46
Regularmente	3	23
Ocasionalmente	4	31
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 07: Periodicidad sobre las políticas de compras de la empresa JPS

Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



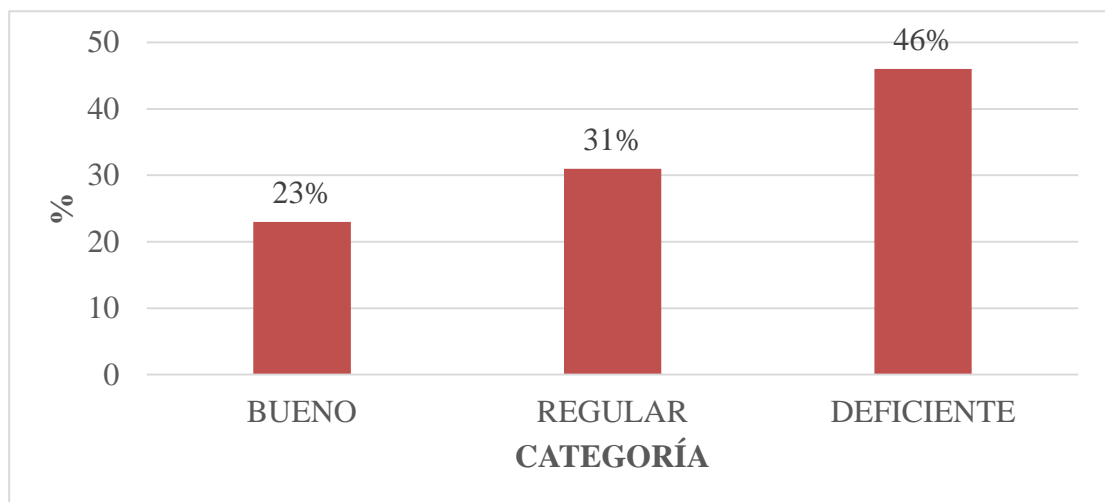
Nota: Del total de las encuestas aplicadas frecuentemente se aplican políticas de compras en la empresa.

A través de la interpretación y análisis con base a los resultados obtenidos en la encuesta sobre Logística Interna aplicada a los colaboradores de la empresa JPS, se han obtenido los siguientes datos:

Tabla 10: Resultados del primer objetivo sobre logística interna aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

ITEM	N°	%
BUENO	3	23
REGULAR	4	31
DEFICIENTE	6	46
TOTAL	13	100

Figura 08: Resultados del primer objetivo sobre logística interna aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



Nota: El resultado de la encuesta aplicada sobre logística interna es calificada como deficiente en un 46%, regular en 31% y buena en 23%.

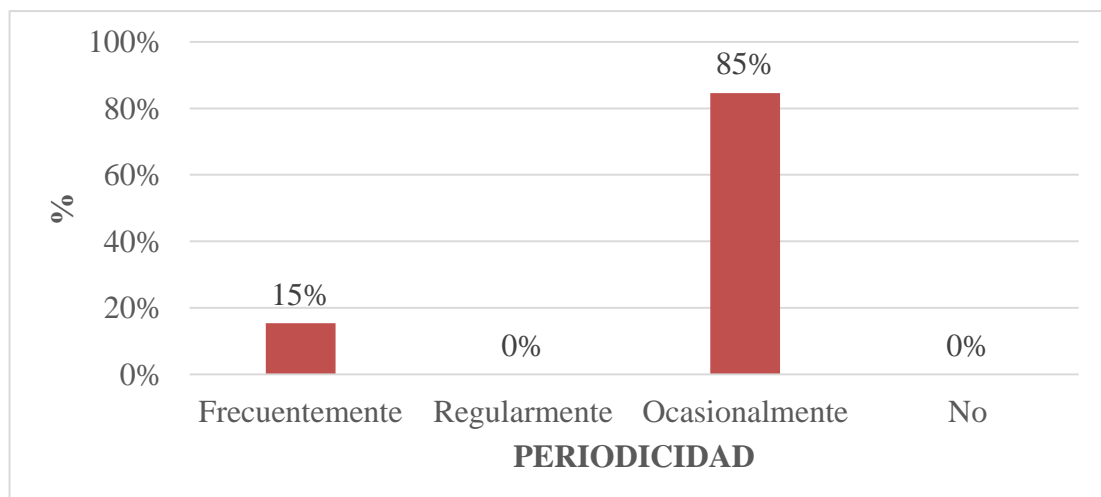
4.2.2. Segundo objetivo específico

GESTIÓN OPERATIVA

Tabla 11: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales de JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	2	15
Regularmente	0	0
Ocasionalmente	11	85
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 09: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales de JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

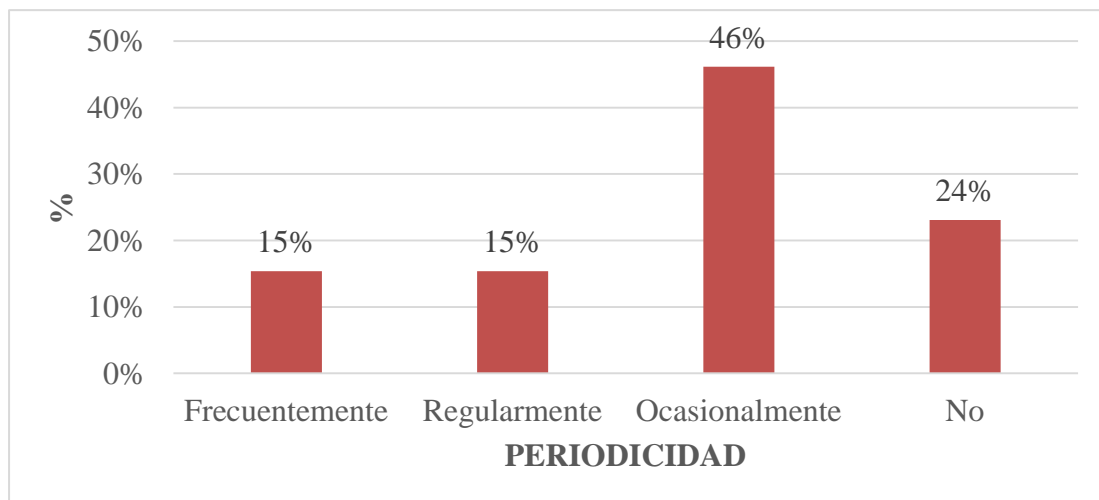


Nota: La encuesta fue aplicada a 13 trabajadores del área de almacén y personal administrativo, de la cual se recabó la siguiente información, de los 100 problemas que existen en la organización el 85% ocurre ocasionalmente y el 15% frecuentemente.

Tabla 12: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento de JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	2	15
Regularmente	2	15
Ocasionalmente	6	46
No	3	24
TOTAL	13	100

Figura 10: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento de JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

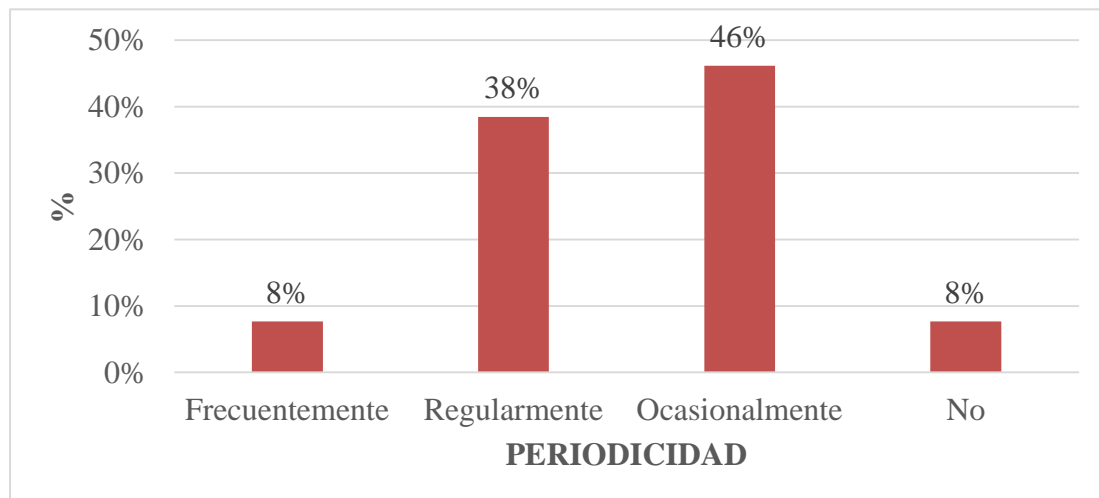


Nota: De las 100 actividades realizadas en la empresa, se tabuló que el 46% tiene una secuencia lógica, el 23% no la tienen.

Tabla 13: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión en JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	1	8
Regularmente	5	38
Ocasionalmente	6	46
No	1	8
TOTAL	13	100

Figura 11: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión en JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

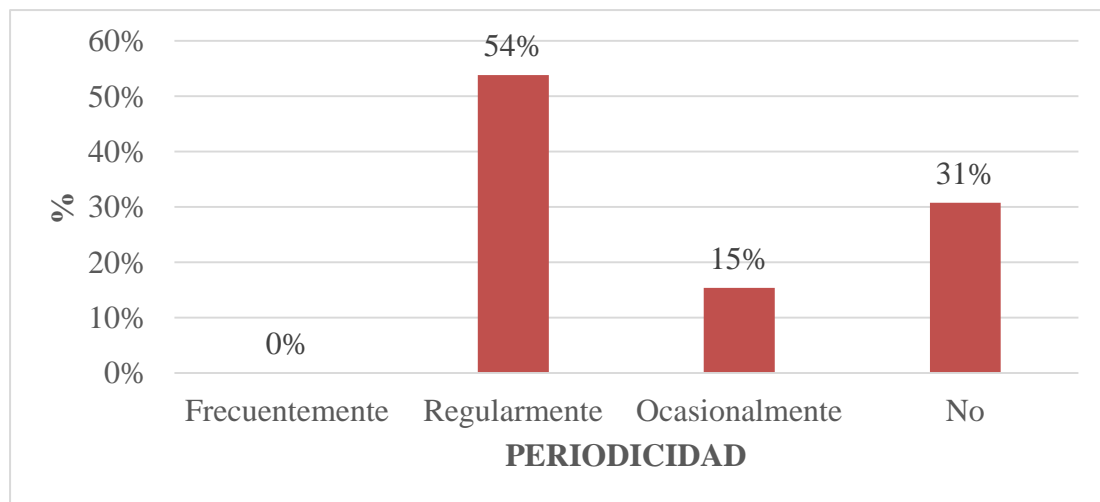


Nota: Según los encuestados el 46% respondió que ocasionalmente la organización orienta sus políticas y estrategias tomando como referencia su gestión, para el 38% considera esta acción como regular y un 8% está en total desacuerdo sobre este punto, por otro lado el otro 8% opina que existe una orientación respecto a las políticas y estrategias en la empresa.

Tabla 14: Periodicidad del cumplimiento de objetivos de la empresa JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	0	0
Regularmente	7	54
Ocasionalmente	2	15
No	4	31
TOTAL	13	100

Figura 12: Periodicidad del cumplimiento de objetivos de la empresa JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

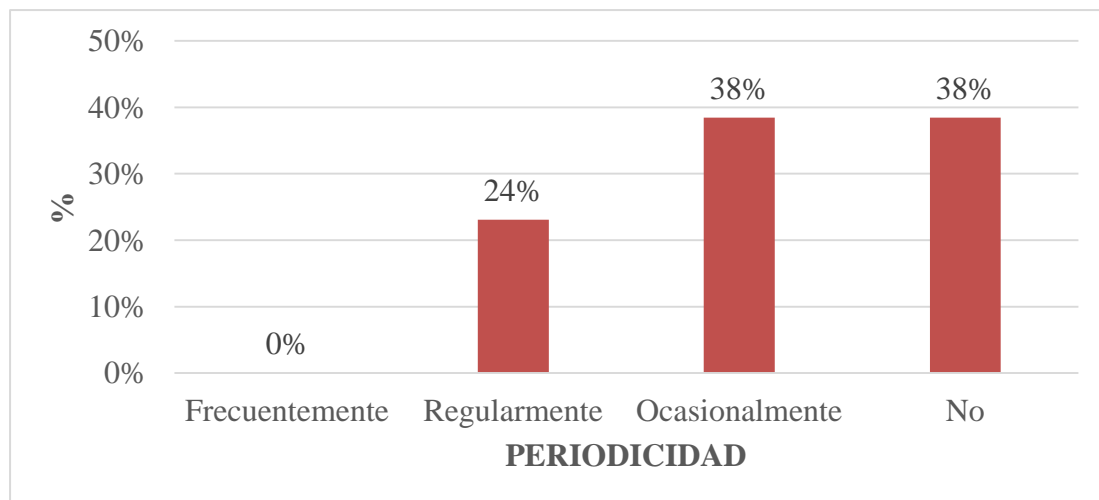


Nota: Por medio de la encuesta realizada se determinó que del 100% de objetivos planteados en la organización, el 54% se cumplen regularmente, el 31% no se cumplen y el 15% son cumplidos ocasionalmente.

Tabla 15: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos en la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	0	0
Regularmente	3	24
Ocasionalmente	5	38
No	5	38
TOTAL	13	100

Figura 13: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos en la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

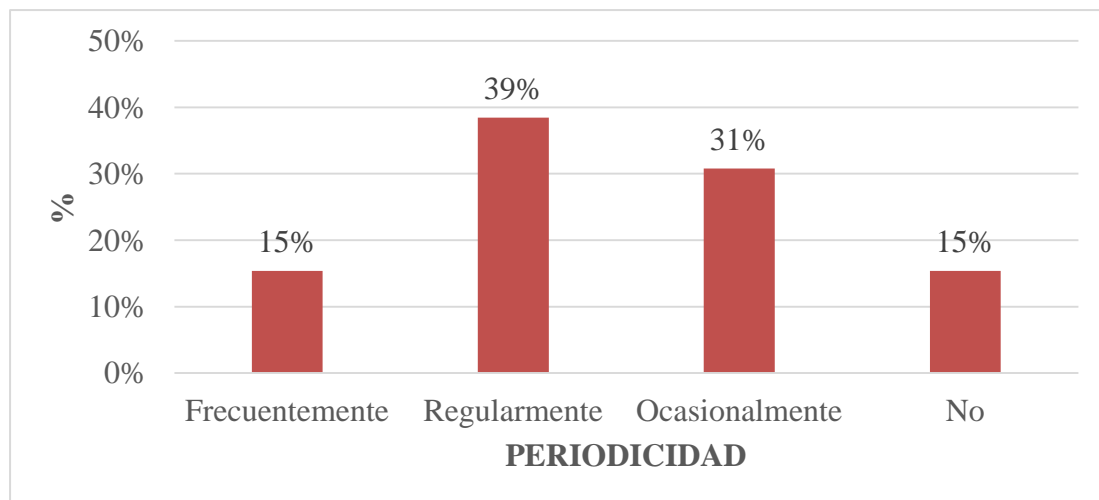


Nota: En JPS, luego de realizar las encuestas, el 38% de los encuestados considera que en ocasiones la empresa hace un buen uso de sus recursos para ejecutar sus actividades.

Tabla 16: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	2	15
Regularmente	5	39
Ocasionalmente	4	31
No	2	15
TOTAL	13	100

Figura 14: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



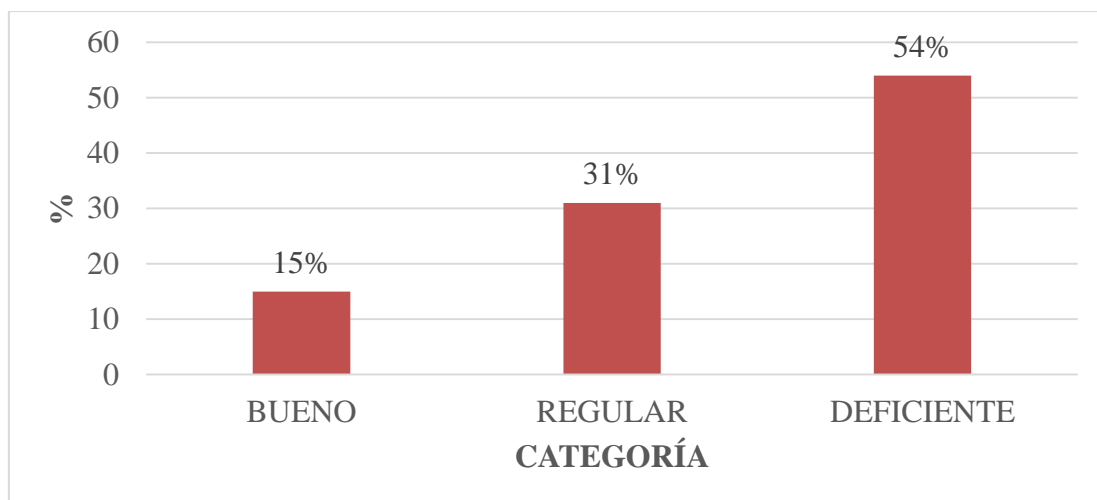
Nota: De la pregunta realizada el 38% de los colaboradores considera que la organización cumple con la satisfacción de sus clientes y el 15% que no lo hacen.

A través de la interpretación y análisis con base a los resultados obtenidos en la encuesta sobre gestión operativa aplicada a los colaboradores de la empresa jps, se han obtenido datos enriquecedores para el análisis.

Tabla 17: Resultados del segundo objetivo sobre Gestión Operativa aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

CATEGORÍA	N°	%
BUENO	2	15
REGULAR	4	31
DEFICIENTE	7	54
TOTAL	13	100

Figura 15: Resultados del segundo objetivo sobre gestión operativa aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



Nota: Según la encuesta aplicada sobre gestión operativa indica que en un 54% es deficiente, 31% regular y en 15% buena.

CAPÍTULO V

PLAN DE MEJORA EN

LA LOGÍSTICA

INTERNA

PLAN DE LOGÍSTICA INTERNA

5.1. Introducción

El presente estudio se ha realizado por tener el conocimiento de la organización con base al problema que viene enfrentando la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. respecto a la mercadería que no se vende en el tiempo programado, no se planifican las cantidades ni productos a importar, así mismo las actividades no están siendo documentadas ni controladas, no hay una distribución eficiente de los productos en almacén; se propone la aplicación de un plan de logística interna y como consecuencia éste contribuya en la gestión operativa de la empresa, en la toma de decisiones que es de vital importancia para dirigir con acierto, solidez y eficacia a la organización.

El tema propuesto, contempla el plan de logística interna que constituye un elemento motriz el cual va a direccionar las políticas de trabajo a través de la racionalización y simplificación de procesos y procedimientos técnicamente estructurados dentro del área de logística, el cual llamaremos POE (Plan operativo estándar).

Por tales razones, este estudio propone que no solo se involucren los empleados, también los directivos para que estos procesos se cumplan con eficacia, eficiencia, orden y oportunidad.

5.2. Elaboración del plan de mejora en la logística interna

El objetivo principal de este plan es establecer las pautas necesarias para elaborar los procedimientos operativos estándares de todos los procesos que desarrolla la empresa para una correcta recepción, almacenamiento y comercialización de productos farmacéuticos y afines.

Es aplicado a todos los procesos desarrollados por nuestra empresa en aplicación y cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, a cargo del Q. F. regente y

todos los responsables de los procesos operativos de la empresa y del servicio de almacenamiento.

5.2.1. Procedimiento

- a) Se realiza una evaluación y revisión de todos los procesos del plan.
- b) Se establece el flujo operativo más óptimo en consulta con las partes responsables del proceso para adecuar las correcciones y observaciones necesarias a llevar a cabo a fin de adecuar e implementar de una manera eficiente dichos procesos.
- c) Se ejecuta la transcripción del procedimiento correspondiente a modo de borrador para que se le pueda hacer las correcciones necesarias.
- d) Una vez concluido el procedimiento operativo estándar (POE) se identificará con un código de referencia y se procederá a elevarlo a la Gerencia General para su aprobación; y de acuerdo a ello si hubiese que hacer alguna corrección se devolverá el POE para que se realicen las modificaciones respectivas.
- e) Se entregará el POE corregido a la Gerencia General para su aprobación, después de la cual se procederá a remitir las copias respectivas a todas las partes responsables con el cargo respectivo.
- f) En caso de que requiera realizarse una corrección del procedimiento respectivo se procederá de la misma manera como se indicó inicialmente.
- g) La vigencia de cada procedimiento será por un periodo de doce meses a la fecha de su aprobación.

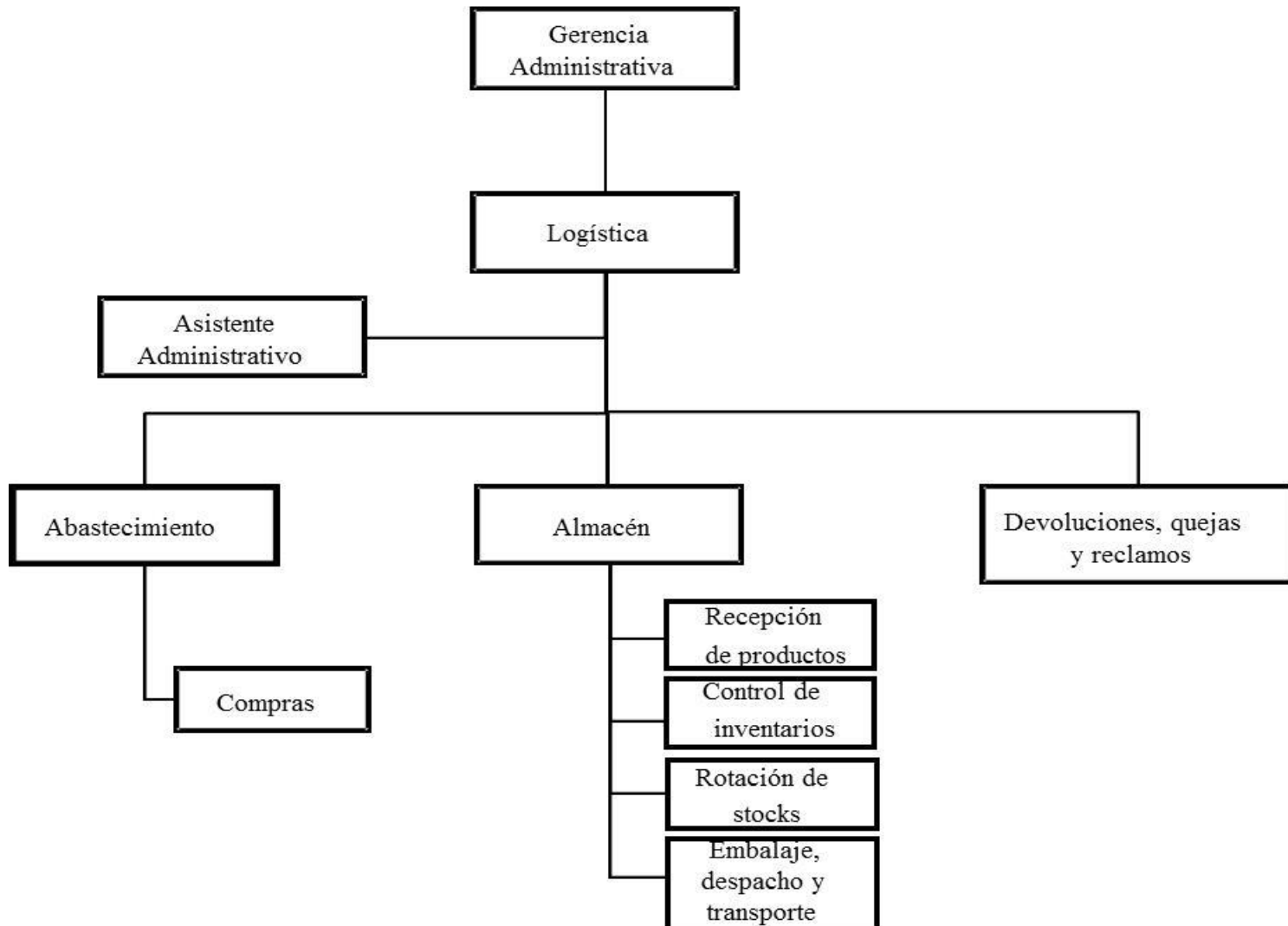
5.3. Organización

El departamento de logística depende de la subdirección administrativa del establecimiento y tiene a su cargo la unidad de aprovisionamiento – compras, almacén, control de inventarios y distribución. Está a cargo de un Q.F. Regente, que cumple con las funciones como jefe de logística.

El modelo estructural servirá para definir las competencias orgánicas por dependencias que indirectamente van a permitir determinar los objetivos estratégicos a cumplirse en la empresa y a contribuir en el desarrollo a alcanzarse, que así mismo facilitara alcanzar eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos que ejecute cada departamento.

El modelo de gestión logística interna que se presenta con los elementos existentes se podría estructurar de la siguiente manera.

Figura 16: Organigrama propuesto para el departamento de logística de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.



5.4. Descripción de Funciones

5.4.1. Gerencia administrativa

- a) Gestionar, coordinar y evaluar el desarrollo de los procesos de ventas dirigidos al mercado local y provincial.
- b) Analizar la información estadística de la empresa y de la competencia.
- c) Coordinar y apoyar la realización de investigaciones de mercado de bienes para la introducción de nuevos productos y líneas.
- d) Supervisar la correcta gestión de compras locales.
- e) Supervisar la gestión del trámite de las órdenes de compra y de sus correctas atenciones.
- f) Coordinar la solicitud de cartas de créditos, fianzas y otros instrumentos financieros.
- g) Coordinar aspectos financieros con los bancos.
- h) Administración de los fondos financieros de la empresa.
- i) Responsable de la emisión de las órdenes de compra locales y provinciales.

5.4.2. Asistente administrativo

- a) Organización y distribución de los repartos de mercadería y papelería (cobranzas, facturas, guías, etc.).
- b) Dar seguimiento a las órdenes de compra.
- c) Responder y atender las solicitudes de cotizaciones enviadas vía fax o mail por nuestros clientes (pertenecientes a nuestra cartera).
- d) Recibir la orden de compra y elaborar la factura y guía cuando corresponda.

- e) Coordinar con repartos el despacho de la mercadería, tomando en consideración tiempos, ubicación de la zona, agencias de transporte y economía del envío.
- f) Coordinar la cobranza en Trujillo.
- g) Otras que le sean solicitadas.

5.4.3. Químico farmacéutico regente

- a) Realizar los trámites y gestiones necesarios ante la DIGEMID para la obtención del registro sanitario de productos.
- b) Mantener actualizados los expedientes de cada producto ante la DIGEMID
- c) Realizar consultas normativas relacionadas con los productos a las autoridades de salud.
- d) Realizar solicitudes y consultas a los proveedores nacionales y extranjeros.
- e) Coordinar con los laboratorios de control de calidad de la Red los análisis de control de calidad de productos que lo requieran.
- f) Revisar y corregir los bocetos de las cajas, envases, rótulos y cualquier otro tipo de literatura y publicidad.
- g) Atender a las autoridades de salud, en todo lo relacionado a pesquisas de productos.
- h) Tramitar el agotamiento de stocks de materiales desactualizados con la DIGEMID.
- i) Coordinar con la DIGEMID la destrucción de productos y materiales vencidos.
- j) Atender las quejas y reclamos de clientes.
- k) Regular el orden, la limpieza y condiciones de almacenamiento de los productos.

- l) Vigilar que el sistema de aseguramiento de la calidad en las etapas de recepción, almacenamiento y distribución asegure la conservación, estabilidad y calidad de los productos farmacéuticos.
- m) Capacitar y supervisar al personal asistente y técnico en el correcto desempeño de sus funciones.
- n) Custodiar la documentación técnica relativa a los productos o dispositivos que comercializa la empresa.

5.4.4. Encargado de almacén

- a) Recibir los productos al almacén con la debida documentación.
- b) Determinar la ubicación de los productos en el almacén.
- c) Registrar las condiciones de almacenamiento (Temperatura y Humedad) del almacén.
- d) Cumplir y verificar el cumplimiento de los sistemas FIFO/FEFO.
- e) Verificar que los productos a ser distribuidos estén correctamente embalados según los requerimientos del producto.
- f) Brindar soporte documentario a solicitud del Q.F. Regente o Gerencia General.
- g) Monitorear el cumplimiento del programa de limpieza y sanitización.
- h) Otras que le sean solicitadas.

5.4.5. Auxiliar de almacén

- a) Apoyar en el conteo de los productos que ingresan al almacén.
- b) Trasladar los productos según disposición del Encargado del Almacén o Q.F. Regente.
- c) Verificar el correcto funcionamiento de los equipos para mantener las condiciones de almacenamiento establecidas.
- d) Rotar el stock disponible respetando los sistemas FIFO/FEFO.

- e) Embalar los productos a ser distribuidos de acuerdo a las características de los mismos.
- f) Apoyar en el conteo de los productos para el control de inventarios.
- g) Supervisar la ausencia de roedores, insectos según lo establecido en el programa de saneamiento.
- h) Limpiar los ambientes del almacén según lo indicado en el programa de limpieza y sanitización.

5.4.6. Encargado responsable de reparto

- a) Mantener el buen estado de operación a las unidades de reparto (camión/camioneta)
- b) Reparto de la mercadería en coordinación con Gerencia Administrativa y el Encargado del almacén.
- c) Empaque y acondicionamiento de la mercadería por repartir.
- d) Apuntar diariamente el kilometraje recorrido y el consumo del combustible.
- e) Otras que le sean solicitadas.

5.5. Desarrollo del plan de mejora en la logística interna

5.5.1. Compras

a) Objetivo

Asegurar la disponibilidad de los productos de manera efectiva y eficiente minimizando costos, mejorando la calidad y tiempo de entrega de bienes adquiridos, para así mejorar la velocidad de respuesta al cliente.

b) Alcances y responsabilidades

Q.F. Regente y Asistente Administrativo:

Este procedimiento se aplica desde la negociación con los proveedores hasta la entrega de los productos en el almacén.

c) Frecuencia

Cada vez que ocurra.

d) Procedimiento

- El encargado del almacén remitirá al jefe del Departamento de un informe, notificándole la falta de existencia de suministros, quien realizará las cotizaciones respectivas para su adquisición, debiendo indicar las características del bien requerido como a continuación se detalla:
 - ✓ Descripción de los bienes y /o servicios;
 - ✓ Especificaciones técnicas del suministro, sin referencia a marcas o modelos específicos, salvo que se trate de la adquisición de materiales para mantenimiento o repuestos de equipo ya existente;
 - ✓ Necesidades a satisfacer con el suministro;
 - ✓ Fundamento, en su caso, de las razones que justifiquen la adquisición de bienes con características especiales, diferentes de los que comúnmente se coticen en plaza o se fabriquen en el país o que signifiquen restringir la concurrencia de los oferentes por su elevada calidad y tecnología;
 - ✓ Estimación presupuestaria;
 - ✓ Fecha de entrega del bien o fechas parciales de entrega de la mercadería.

- Evaluación de los proveedores: lo primordial es ver cuántos años tiene en el mercado el proveedor estos proveedores deben contar con BPA (Buenas prácticas de almacenamiento) y BPM (buenas prácticas de manufactura del fabricante)

Tabla 18: Proveedores Nacionales y Extranjeros

PRODUCTO	NOMBRE DEL CLIENTE	PAÍS
MEDICINA	BIOSYNTEC S.A.C.	PERÚ
MEDICINA	INTRADEVCO INDUSTRIAL S.A.	PERÚ
MEDICINA	CSPC OUYI CO Ltda.	CHINA
MEDICINA	CIRON DRUGS&PHARMAC.DUT Ltda.	INDIA
MEDICINA	HEBEI JIHENG (GROUP) PHARMACY CO Ltda.	CHINA

- El Químico Regente se contacta con las empresas nacionales y extranjeras que ofrecen los productos que requiere la empresa. Las cotizaciones para compras se realizarán por varios medios electrónicos o físicos, considerando los aspectos siguientes:
 - ✓ Características y especificaciones técnicas del bien o servicio que se está solicitando;
 - ✓ Cantidad que se está requiriendo, especificando claramente la unidad de medida;
 - ✓ Especificaciones de la calidad;
 - ✓ Descripción definida del bien o servicio;
 - ✓ Tiempo de entrega;
 - ✓ Condiciones de pago.

- Toda compra realizada por el área de Abastecimiento, deberá ser amparada con una orden de compra debidamente autorizada por el Q.F. Regente.
- La gerencia administrativa se encarga de formular el presupuesto para las compras, el área de abastecimiento - compras recibe esta información y se encarga de procesar y la analiza a través de la evaluación de las siguientes variables:
 - ✓ Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso habitual.
 - ✓ Stock en bodega.
- La recepción de bienes corresponde al Encargado del Almacén, quien constatará los mismos contra la orden de compra
- Cuando la entrega sea parcial, en el registro se consignarán los saldos pendientes por recibir, se emitirá el acta de recepción, o no aceptación. Es entendido que se llevará un registro separado de las entregas parciales y saldos pendientes.
- En caso de inconsistencia en la entrega, el encargado del almacén procederá a calificar la calidad y responsabilidad del servicio del proveedor debiendo informar de inmediato a la gerencia administrativa, al Q.F. Regente, procediendo a hacer los reclamos de correspondientes; si no se subsana, la orden de compra será anulada. En base a estos extremos, se considerará la participación de estos proveedores en compras futuras.
- Una vez recibido los bienes, se procederá al pago de la siguiente forma: el departamento de contabilidad registra la transacción en el sistema con los documentos siguientes:
 - ✓ Orden de compra original;

- ✓ Acta o documento de recepción del bien, debidamente firmado y sellado por el encargado del almacén;
- ✓ Factura original debidamente firmada y sellada;
- ✓ Recibo de pago, firmado y sellado;
- ✓ Las cotizaciones presentadas y el resumen de las mismas.

Todos los documentos anteriores serán remitidos al área administrativa como soportes para la firma donde se autoriza el pago al proveedor.

e) Formatos

FOR-002-00: Orden de compra

5.5.2. Recepción de productos

f) Objetivo

Establecer los pasos a seguir para la correcta recepción de productos al almacén, garantizando la conservación de las características físicas de los productos a través de una adecuada manipulación y registro de los mismos.

g) Alcances y responsabilidades

Q.F. Regente y responsable del almacén.

Este procedimiento se aplica desde la recepción de los documentos del producto por parte del proveedor o transportista hasta el ingreso de los productos al almacén.

h) Frecuencia

Cada vez que ocurra.

i) Procedimiento

Recepción de los productos:

- Antes de recepcionar los productos, el encargado del almacén le solicitará al transportista la guía de remisión; para confrontarlo con el requerimiento u orden de compra.
- En caso de no existir discrepancias, el Encargado del Almacén autorizará el ingreso de la mercadería hacia el área de recepción del almacén. Antes de descargar las cajas del transporte, el Encargado del Almacén verificará, cuando corresponda, y cumplirá lo siguiente:
 - ✓ Que los productos a recepcionar sean colocados sobre parihuelas, debiendo separar los mismos por tipo de producto.
 - ✓ Que las cajas no sean arrojados al suelo o parihuela.
 - ✓ Que el manipuleo debe realizarse en todo momento cogiendo las cajas por el fondo y nunca por las asas del cartón.
 - ✓ Antes de abrir las cajas, bolsas, etc., el encargado del almacén deberá observar si estos se encuentran en buen estado y sin señal de haber sido abiertos o violentados.
- Luego el encargado del almacén realizará una confrontación de la cantidad de cajas, las cuales deben corresponder a lo indicado en la guía de remisión y el requerimiento u orden de compra.
- Verificará que las cajas se encuentran debidamente selladas.

- Verificará que el material de embalaje esté limpio, no arrugado, húmedo o que no presente características que indiquen deterioro del producto.
- Registrará lo verificado en el FOR-003-00: “Acta de recepción física” y lo firmará dando conformidad. Luego sellará la guía de remisión del transportista en señal de conformidad de la entrega física por el número de cajas entregadas.
- La mercadería recibida será almacenada en el área de Cuarentena.
- Si existieran discrepancias en la confrontación de documentos o la recepción física, el encargado del almacén comunicará este hecho al Q.F. Regente, para que tome la decisión de recibir o rechazar el producto.
- En el caso de que no se autorice la recepción se devolverá al transportista los productos y los documentos para su regularización y corrección correspondiente.

Inspección de los Productos:

- El encargado del almacén realizará la verificación técnica, utilizando el protocolo analítico y lo registrará en el FOR-004-00: “Registro de inspección de productos”.
- Esta verificación se realizará mediante inspección visual, sobre muestras representativas tomadas al azar de cada producto y por lote.
- En la inspección visual se verificarán los siguientes aspectos:
 - ✓ Embalaje
 - ✓ Envase Secundario o mediato
 - ✓ Envase Primario o Inmediato
 - ✓ Rotulados
 - ✓ Contenido

- Una vez completado el FOR-004-00: “Registro de inspección de productos”, el encargado del almacén lo entregará al Q.F. Regente para su firma de verificación.
- Si el producto reúne todas las características señaladas, el Q.F. Regente procederá a darle su V°B° (visto bueno) en señal de conformidad para su internamiento al almacén como stock aprobado para su posterior comercialización.
- En el caso que el Q. F. Regente desaprobe, el encargado del almacén procederá a registrar en el FOR-004-00: “Registro de inspección de productos” la palabra “Desaprobado” y destinará los productos al área de Rechazados a la espera de su disposición final (canje, devolución o destrucción).

Almacenamiento:

- El encargado del almacén procederá a internar los productos en el almacén respetando siempre el sistema FIFO (el primero que ingresa es el primero que sale) y FEFO (el primero que expira, es el primero que debe salir).
- Si el producto es nuevo se le asignará su ubicación.
- El encargado del almacén llevará los inventarios por cada producto y lote, registrando la información correspondiente en el FOR-005-00: “Tarjeta de control de existencias (KARDEX)”.

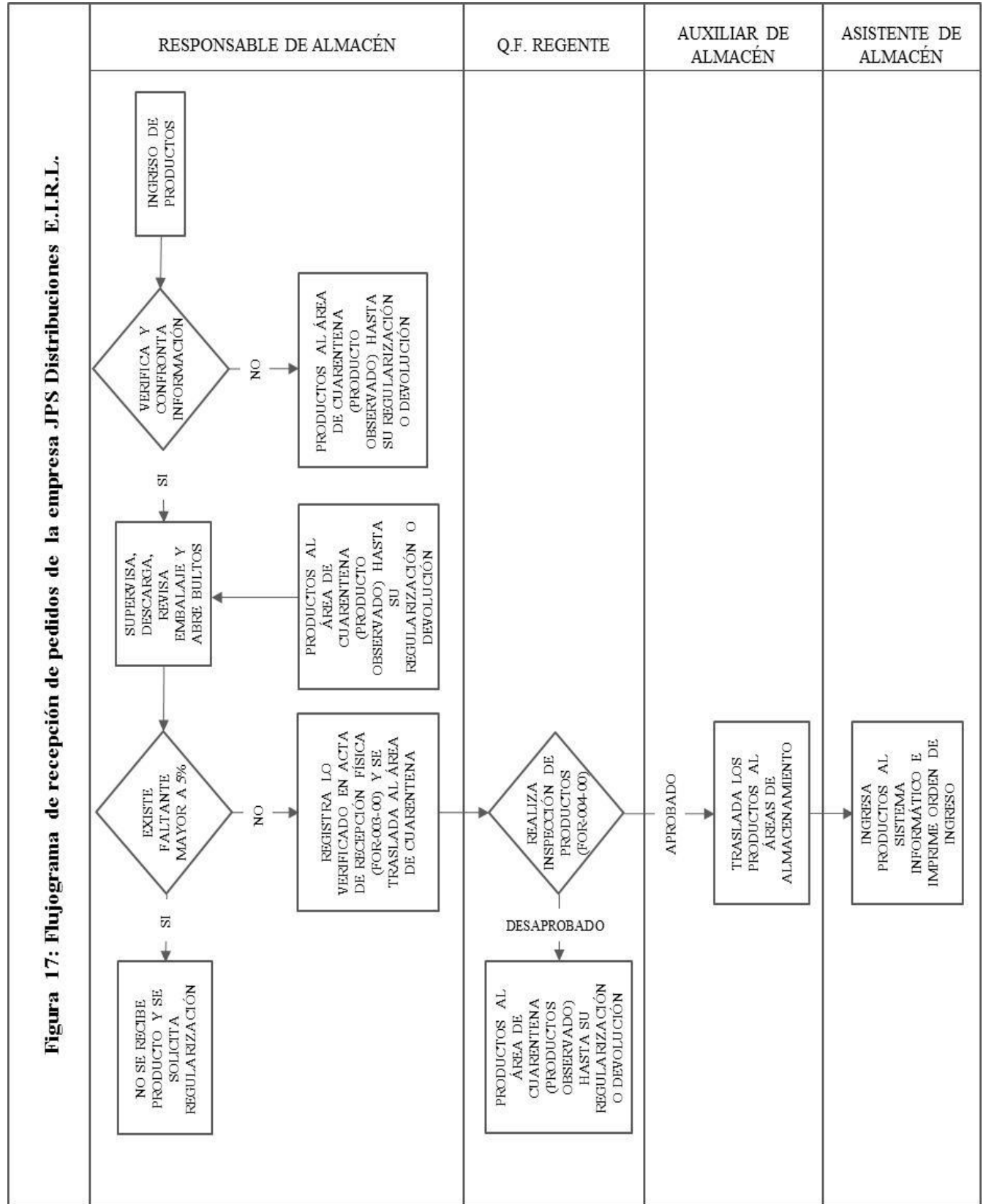
j) Formatos

FOR-003-00: Acta de recepción física

FOR-004-00: Registro de inspección de productos

FOR-005-00: Tarjeta de control de existencias (KARDEX)

Figura 17: Flujiograma de recepción de pedidos de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.



5.5.3. Control de Inventarios

a) Objetivo

El presente procedimiento tiene por finalidad mantener un eficiente control de las existencias y las condiciones adecuadas de almacenamiento, evitando en lo posible acumular diferencias sin detectar y productos en mal estado de conservación.

b) Alcances y responsabilidades

La responsabilidad de ejecutar este procedimiento le corresponde al encargado del almacén y al personal de toma de pedidos con la supervisión del Q.F. Regente.

c) Frecuencia

Trimestralmente: Inventarios físicos.

Selectivamente: ha pedido de la Gerencia General.

d) Procedimiento

La gerencia general determinará según el programa la fecha exacta para la realización del inventario, comunicando al encargado del almacén y demás personal que esté involucrado en este proceso.

Para hacer efectivo el inventario, se deberá tener presente las condiciones previas siguientes:

- Ordenamiento de las áreas de almacenamiento.
- Requisitos que la documentación debe considerar:

- ✓ Que las tarjetas de control de existencias se encuentren actualizadas.
 - ✓ El formato control de inventario.
- Bloqueo de internamiento de bienes recepcionados durante el período del inventario. Estos quedarán temporalmente en el área de cuarentena.
 - El Encargado del Almacén suspenderá la recepción de pedidos por el período que dure el inventario.
 - El equipo de verificadores externos para realizar el inventario dependerá del tipo de inventario a realizar: trimestral o selectivo.
 - El personal asignado a realizar el inventario deberá contar con los materiales y condiciones necesarias (calculadora, papel y lapicero).

e) Formas de ejecutar el inventario

Por orden de gerencia general el Q.F. Regente debe indicar el modo en el que se debe efectivizar el inventario; este puede ser:

- Por barrido (Inventario Físico): Empezar de un punto determinado del almacén, continuando con todos los productos sin excepción.
- Por Selección (Inventario Selectivo): Para constatar la veracidad de existencias del grupo de bienes sobre los cuales se tenga interés sin importar su ubicación.

El encargado del almacén debe proceder de la manera siguiente:

- Se registra en el formato (FOR-016-00: “Registro de control de inventarios físicos) los datos correspondientes al producto y

específicamente la cantidad contada (stock físico) y la cantidad que señala la tarjeta de control de existencias (stock tarjeta).

- Si existiera alguna diferencia de algún producto, se debe efectuar un segundo conteo.
- Inmediatamente se realiza la conciliación entre el registro y el inventario físico de los productos.
- En caso que existan diferencias de inventario se procederá de la siguiente forma:
 - ✓ En caso de duda, se asignará a un personal externo de confianza para realizar un nuevo conteo.
 - ✓ Hacer un listado de todos los productos faltantes y sobrantes, para realizar las investigaciones correspondientes y encontrar las causas de estas deficiencias.
 - ✓ La corrección de las mismas dependerá del tipo de faltante y deberá incidir en aspectos que sea producto de: robo o sustracción, faltante por pérdida y faltante por ausencia de descargo.
 - ✓ En caso de sobrantes únicamente el encargado del almacén regularizará el ingreso del producto en la tarjeta de existencia.
 - ✓ En caso de sustracción o robo se sancionará al responsable previa investigación.
- Una vez terminado el inventario el encargado del almacén enviará los resultados al Q.F. Regente y este a su vez a gerencia general, para que ésta dé su visto V°B°.

f) Programa: Inventarios de control de existencias.

Tabla 19: Programa de Inventarios de control de existencias

FECHA	AMBITO	PERSONAL
Selectivo	Físico	Encargado del almacén Q.F. Regente
Semestral	Físico	Encargado del almacén, Personal de toma de pedido, Q.F. REgente y colaboradores externos del almacén.

g) Formatos

FOR-016-00: Registro de control de inventarios físicos

5.5.4. Rotación de Stocks

a) Objetivo

Establecer el procedimiento para gestionar la adecuada rotación de stock de los productos del almacén, las condiciones de almacenamiento y el control de su fecha de expiración.

b) Alcance

El alcance es para todos los productos existentes en el almacén de la empresa.

Responsabilidades

- Es responsabilidad del Q.F. Regente la supervisión de la ejecución adecuada del procedimiento.
- Es responsabilidad del encargado del almacén, ejecutar el internamiento, custodia, registro en el FOR-005-00: “Tarjetas de Control de Existencias” (Tarjetas Kardex) y distribución de productos, manteniendo un adecuado control de stock (ingresos, egresos y saldos).

c) Frecuencia

Cada vez que rote un producto.

d) Procedimiento

Principio FIFO/FEFO

- ✓ Sistema FIFO: (First Input – First Output), Principio que indica que “lo primero que ingresa es lo primero que sale”; se aplica generalmente a todo producto sujeto a fecha de vencimiento o a un producto que tenga fecha de vencimiento corto (menos de 1 año).
- ✓ Sistema FEFO: (First Expire - First Output), Principio que indica que la mercadería a rotar considera “Lo primero en vencerse será lo primero en salir”.

El control de la fecha de vencimiento de los productos, permite conocer el tiempo en el que el producto puede ser comercializado y utilizado, previene la custodia de productos vencidos o próximos a vencer y establece los parámetros para el adecuado almacenamiento (condición de temperatura y humedad) y sus niveles de reposición.

- Según el procedimiento de recepción y almacenamiento el Encargado del Almacén verificará la fecha de vencimiento y la condición de almacenamiento de los productos antes de proceder a su internamiento.
- Cada vez que ingrese un producto será internado al almacén de tal forma que:
 - ✓ Cuando la fecha de vencimiento del producto es menor a 06 meses se colocará una tarjeta de color rojo (Anexo 7); la cual indica que el producto debe ser rotado con prioridad.
- La ubicación del producto en los anaqueles, se realizará respetando siempre el principio FEFO, según corresponda.
- El encargado del almacén cada vez que retire un producto solicitado (Orden de Pedido) debe considerar la factibilidad de atender con los productos que están etiquetados en color rojo de preferencia salvo existiera algún requerimiento especial por parte del cliente.
- Si hubiera dos o más lotes con fecha de expiración cercana, escogerá el de menor expiración.
- Un listado con productos de vencimiento menor a 06 meses serán informados a gerencia general mensualmente para su información y rotación correspondiente.

- Los productos con vencimiento menor a 1 mes serán retirados al área de cuarentena a fin de que gerencia general determine su devolución al proveedor o su disposición final.

e) Formatos

FOR-005-00: Tarjetas de control de existencias

5.5.5. Almacenamiento

a) Objetivo

Establecer los requisitos de infraestructura y equipamiento que permitan garantizar la distribución, el almacenamiento, la calidad y seguridad de los productos que comercializa la empresa.

b) Alcance

El presente procedimiento se aplica a las instalaciones (almacén), lugar donde se desarrollan las acciones operativas para los procesos técnicos (recepción, almacenaje y distribución de los productos) de la empresa.

c) Responsabilidades

La responsabilidad de cumplir con este procedimiento le corresponde:

- ✓ Áreas técnicas.- Implementación y adecuación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- ✓ Personal Operativo.- Cumplimiento de los procedimientos que le corresponden para el desarrollo de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- ✓ Servicio de Terceros.- Mantenimiento correctivo con cargo a entregar la certificación correspondiente.

d) Frecuencia

- ✓ Control de temperatura y humedad: 2 veces al día.
- ✓ Verificación de instalaciones y equipos: según programa.

e) Principios generales

- Las exigencias con relación a la seguridad, mantenimiento y protección del almacén de la empresa, deben responder a los requisitos establecidos en la norma legal vigente.
- El equipamiento del almacén presta atención especial a las especificaciones de los productos, las áreas de almacenaje, las medidas de seguridad y de protección laboral que conlleven a mantener la calidad de los productos almacenados.
- Los productos farmacéuticos y afines que no necesitan condiciones de almacenamiento especial, se almacenan a temperatura ambiente controlada (de 15°C a 25°C +/- 5°C).
- Los termómetros deben colocarse en lugares adecuados del almacén de tal manera que registren la temperatura de los productos almacenados (temperatura ambiente). Asimismo se deberá colocar un tablero al costado de cada termómetro para el registro de las temperaturas y humedades correspondientes.
- Los productos almacenados pueden ser existencias que se encuentran en tránsito (área de recepción y área de embalaje y despacho), cuarentena (área de cuarentena), aprobadas (área de almacenamiento), devoluciones (área de devoluciones), rechazados (área de rechazados) y de destrucción (área de destrucción).

- Los productos se almacenan separados por lotes y fecha de vencimiento de modo físico. El producto debe ser localizable en cualquier momento.
- Los productos deben almacenarse de tal modo que sea posible realizar en cualquier momento una inspección de la limpieza, orden y control de existencias.
- Los productos deben almacenarse en parihuelas, estantes, armarios o vitrinas, según la especificación del fabricante o condiciones de almacenamiento.
- Nunca deben almacenarse productos en el suelo, esta directiva rige para todas las áreas de almacenamiento de la empresa.
- La mercadería almacenada debe estar protegida del polvo, plagas, contaminantes, olores extraños, humedad y el calor.
- La limpieza de las áreas del almacén debe desarrollarse de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo y los residuos sólidos y líquidos producto de la limpieza deben recuperarse y eliminarse de forma compatible con el medio ambiente.
- Se debe fijar el tipo y frecuencia del saneamiento del almacén; dichos saneamientos implican la desinfección, la desinsectación y la desratización, producto del saneamiento se exigirá en forma obligatoria el informe técnico correspondiente a la empresa de saneamiento respectiva.
- Se deberán establecer y coordinar las medidas técnicas como organizativas en caso de emergencias para la prevención de incendios, sismos, accidentes y adoptar las regulaciones de seguridad para la infraestructura y el personal.
- El acceso a las áreas de almacenamiento sólo estará permitido a personas autorizadas, para ello se dispondrá de letreros enunciativos en la puerta de ingreso del almacén.

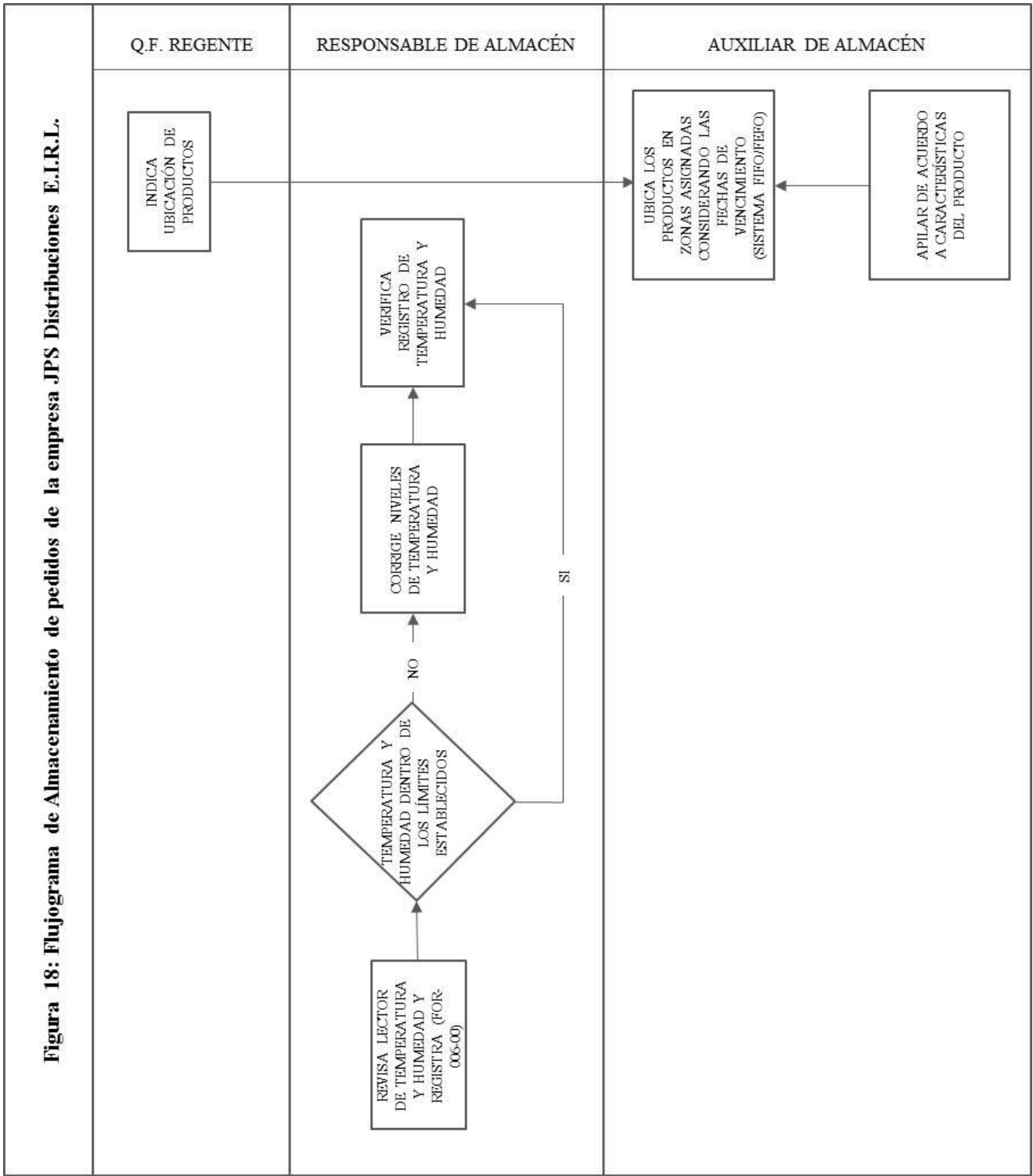
- Los requisitos básicos para la protección laboral incluyen condiciones laborales adecuadas, vestimenta laboral adecuada y en caso necesario equipo de protección personal (fajas, mascarillas, cascos, etc.).
- La verificación del funcionamiento o requerimiento de reparaciones de las instalaciones de la empresa, sistema eléctrico, equipamiento, etc., deben ser planificados, realizados y documentados a intervalos regulares según el FOR-007-00: “Programa de verificación – instalaciones y equipos”.
- Toda fuente de riesgo que ponga en peligro la salud de las personas que trabajan en la empresa, usuarios o terceros deben ser solucionados o eliminados de inmediato.
- El personal debe capacitarse en forma congruente a las actividades que se realizan en la empresa, además de considerar la capacitación programada y obligatoria en temas relacionados a:
 - ✓ Buenas Prácticas de Almacenamiento,
 - ✓ Seguridad laboral,
 - ✓ Protección contra incendios y primeros auxilios.
 - ✓ Normas afines a la actividad que se desarrolla en la empresa,
 - ✓ Saneamiento e higiene personal ,
 - ✓ Manipulación de productos con condiciones especiales de temperatura,
 - ✓ Verificación de equipos (Ventiladores, extractor de aire, grupo electrógeno y termómetros)
- Se debe mantener un botiquín con productos vigentes que permitan la atención de primeros auxilios.

f) Formatos

FOR-006-00: Control de temperatura y humedad.

FOR-007-00: Programa de verificación – instalaciones y equipos.

Figura 18: Flujoograma de Almacenamiento de pedidos de la empresa JPS Distribuciones E.L.R.L.



5.5.6. Embalaje, despacho y transporte

a) Objetivo

Este procedimiento tiene por finalidad establecer las tareas y actividades que se realizan para garantizar el adecuado embalaje, despacho y transporte de los productos que comercializa y distribuye la empresa, considerando en todo momento el proceso las condiciones de almacenamiento, establecidos por el fabricante.

b) Alcance

El presente procedimiento se aplica a todos los productos de la empresa hasta antes de ser entregados a los clientes.

c) Responsabilidades

La responsabilidad de ejecutar este procedimiento le corresponde al Encargado del Almacén.

d) Frecuencia

Cada vez que se presente el caso.

e) Procedimiento

Atención de pedidos (Encargado de Almacén)

- El personal de toma de pedidos recibe de nuestros clientes, a través de vía telefónica, la adquisición de productos farmacéuticos y afines, los cuales son registrados en el FOR-008-00: “Orden de pedido” y lo envía al encargado del almacén.
- El encargado del almacén verifica en el almacén de productos terminados y/o inventario reciente la disponibilidad de stock por cada ítem solicitado.
- Sobre la base del pedido procede a seleccionar la mercadería considerando lo siguiente:
 - ✓ Retirar el producto de la zona de Almacén, respetando las normas establecidas en el sistema FEFO (Primero en expirar – primero en salir).
- Concluida la selección de la mercadería, adiciona a la Orden de Pedido si correspondiera, los datos siguientes de:
 - ✓ Número de lote
 - ✓ Fecha de vencimiento
 - ✓ Condición de Almacenamiento
 - ✓ Observaciones
- El encargado del almacén entrega al personal de toma de pedidos el formato de orden de pedidos con los datos mencionados para su aprobación, en caso de contar con los productos solicitados.
- el personal de toma de pedidos genera la factura y la guía de remisión correspondiente.
- El encargado del almacén recibe la guía de remisión y la factura para la atención del pedido y verifica que los datos registrados coincidan en:

- ✓ Nombre del producto o Denominación Común Internacional (DCI)
 - ✓ Forma de presentación
 - ✓ Número de lote
 - ✓ Fecha de vencimiento
 - ✓ Cantidad
 - ✓ Otros (según acuerdo)
-
- Traslada la mercadería seleccionada al área de embalaje (considerando las condiciones de almacenamiento), embala y entrega las cajas y/o paquetes al distribuidor, solicitando su firma y/o sello en la Guía de Remisión correspondiente en señal de conformidad.
La mercadería será cerrada una vez que el distribuidor haya verificado cuantitativa y cualitativamente los productos a distribuir.
 - El encargado del Almacén descarga la salida de productos en el FOR-005-00: “Tarjeta de Control de Existencias”, sacará una copia de la Guía de Remisión (firmada o sellada por el distribuidor) y la Orden de Pedido y/o Compra y los archivará en el file correspondiente.

Embalaje de productos

Con la guía de remisión y/o factura, considerando el destino de la mercadería (local o provincia) se debe proceder al embalaje de los productos teniendo en cuenta lo siguiente:

- Para realizar la entrega local:
 - ✓ Se identificará los productos a distribuir.
 - ✓ En el embalaje se utilizarán bolsas plásticas, en el caso de pequeñas cantidades; y en caja de cartón, en el caso de grandes cantidades.

- ✓ Una vez embalados se procederá a cerrar los paquetes, ya sea la caja o la bolsa plástica con precinto adhesivo para evitar que sea abierto o manipulado malintencionadamente.
 - ✓ Cerrados los paquetes (bolsas o cajas), de acuerdo al contenido, se colocará en un lugar visible el “Rotulado de pedidos” (FOR-009-00) que indique las condiciones necesarias que aseguren la adecuada identificación, manipulación y el destino de la mercadería.
- Para realizar la entrega a otras provincias:
 - ✓ Se identificará los productos a embalar.
 - ✓ Para el caso de envíos a provincias, los productos serán embalados en cajas de cartón con material amortiguante (tecnoport en planchas y tecnoport en hojuelas), para evitar que se puedan deteriorar por los golpes o movimientos bruscos y deberán estar debidamente cerradas para evitar que lo puedan abrir fácilmente.
 - ✓ Cerradas las cajas, de acuerdo al contenido, se colocará en un lugar visible el “Rotulado de pedidos” (FOR-009-00) que indique las condiciones necesarias que aseguren la adecuada identificación, manipulación y el destino de la mercadería.

Transporte de productos

- Transporte local:
 - ✓ El encargado del almacén entregará las cajas cerradas al distribuidor, adjunto a la guía de remisión y factura correspondiente.

- ✓ El distribuidor, según el “Rotulado de pedidos” (FOR-009-00) colocado en los paquetes (bolsas o cajas), verificará las adecuadas condiciones de embalaje y almacenamiento y deberá adoptar las medidas de seguridad respectivas para acomodar las mismas dentro del vehículo con la finalidad de asegurar el buen estado durante el transporte de la mercadería.
- ✓ Es responsabilidad del transportista que los productos se transporten de modo que:
 - Conserven su identificación.
 - Mantener sus condiciones de almacenamiento.
 - No contaminar los productos con materiales o sustancias extrañas.
 - Se eviten derrames, rupturas o robos.
 - Se evite el calor y los rayos solares
 - No se mojen, no se manchen y
 - No se evidencie alteración alguna en los envases ni contenidos de los productos transportados.
- ✓ El distribuidor entregará al cliente los productos en las mismas condiciones que fueron recibidas debiendo solicitar:
 - Guía de remisión y factura suscrita por el cliente en señal de conformidad.
 - Dicha documentación será entregada posteriormente al personal de toma de pedido para su trámite y archivo correspondiente.

Transporte de productos a Agencias:

- El distribuidor recibe del encargado del almacén los productos a ser distribuidos en las condiciones anteriormente indicadas.
- El distribuidor trasladará los productos hacia la agencia de transporte de acuerdo a las indicaciones del cliente (bajo su responsabilidad), o a las empresas de transporte u operadores logísticos que la empresa haya contratado previamente.
- El personal de la agencia de transporte verificará que el número de cajas corresponda a lo consignado en la guía de remisión y factura, si es conforme firmará la guía de remisión correspondiente y lo entregará a nuestro distribuidor.
- La agencia de transporte, según la información consignada en el rotulado (FOR-009-00) colocado en las cajas de embalaje, debe adoptar las medidas de seguridad respectivas para acomodar las mismas dentro del vehículo con la finalidad de asegurar el buen estado durante el transporte de la mercadería.

- Es responsabilidad de la agencia de transporte que los productos terminados se transporten de modo que:
 - ✓ Conserven su identificación.
 - ✓ Mantener sus condiciones de almacenamiento.
 - ✓ No contaminar los productos con materiales o sustancias extrañas.
 - ✓ Se eviten derrames, rupturas o robos.
 - ✓ Se evite el calor y los rayos solares
 - ✓ No se mojen, no se manchen y
 - ✓ No se evidencie alteración alguna en los envases ni contenidos de los productos transportados.

- La agencia de transporte entregará al cliente los productos en las mismas condiciones que fueron recibidas debiendo solicitar:

- ✓ Constancia de entrega.

Dicho documento será entregado posteriormente al personal de Toma de Pedidos para su trámite y archivo correspondiente.

f) Formatos

FOR-008-00: Orden de Pedido

FOR-009-00: Rotulado de Pedido

5.5.7. Devoluciones, quejas y reclamos

a) Objetivo

Establecer los procedimientos para la recepción, revisión y registro de las devoluciones, quejas y reclamos de productos comercializados por la empresa y que provienen de clientes y/o proveedores.

b) Alcance

El presente procedimiento se aplica a todos los productos sujetos a quejas, reclamos o devoluciones que el cliente presente dentro de los términos que establece el presente procedimiento.

c) Responsabilidades

La responsabilidad de ejecutar este procedimiento corresponde al personal de pedido, encargado del almacén, Q. F. regente y gerencia general cuando corresponda.

d) Frecuencia

Cada vez que se presente el caso.

e) Consideraciones

Productos vencidos de fecha: (en el caso que se aplique previo contrato o acuerdo):

- Para distribución local y nacional.- Los productos con fecha vencida sólo serán aceptados desde 30 días calendarios previos a la fecha de expiración señalada y hasta un máximo de 30 días calendarios posteriores a la fecha de vencimiento.

Productos dañados durante el transporte:

- La devolución sólo será aceptada si se comprueba que el daño ocurrió por un mal transporte y cuando los productos fueron entregados en dicho estado, previa verificación en el formato FOR-013-00: “Solicitud de devolución”.
- Es responsabilidad del distribuidor revisar la mercadería en el lugar de entrega.

- Cualquier reclamo NO SERA ACEPTADO, luego de haberse recibido la mercadería y suscrito (con firma y/o sello) la factura y/o guía de remisión respectiva.

Devoluciones relacionadas con la calidad:

- En la eventualidad que se presenten casos de productos con signos de deterioro (envase inmediato), condiciones especiales de temperatura fuera de sus especificaciones, etc., el cliente o distribuidor deberá remitir a la empresa a la brevedad del tiempo el producto objeto de reclamo especificando el motivo de su queja o reclamo correspondiente.
- Los productos por norma, deberán almacenarse en todo su trayecto de distribución y custodia dentro de las condiciones de almacenamiento que establece el fabricante; los clientes y distribuidores asumen la responsabilidad para garantizar este requisito.
- Aquellos productos cuyo deterioro sea consecuencia de las malas prácticas de almacenamiento o distribución, no serán aceptadas para devolución o canje.
- El producto devuelto deberá estar en adecuadas condiciones de embalaje (según su condición de almacenaje):
 - ✓ Las presentaciones de los productos a devolver deberán estar completos y corresponder a los lotes tipificados en la guía de remisión y/o factura según corresponda. por ejemplo cajas x 100 unidades, no se recibirán presentaciones en las que haya efectuado algún tipo de fraccionamiento.
 - ✓ El número de lote y la fecha de vencimiento del envase inmediato debe corresponder al del envase mediato.

- ✓ Las unidades no deben llevar sellos, stickers u otras leyendas que no correspondan a los productos entregados.

f) Procedimiento

- Todas las quejas y reclamos se canalizarán a través del personal de Toma de Pedido. El personal de toma de pedido enviará al cliente el formato FOR-013-00: “Solicitud de devolución”, a su vez solicitará el reenvío de dicho formato con los documentos adjuntos correspondientes (factura y/o guía de remisión donde figure el lote del producto motivo de la queja o reclamo) y la cantidad total o parcial del producto (según sea el caso) a la Gerencia General, para su conocimiento y autorización si correspondiera.
- La gerencia general coordinará la atención respectiva con el encargado del almacén si el motivo de la queja o reclamo corresponde a un aspecto administrativo u operativo y con el Q. F. regente si el motivo de la queja o reclamo corresponde a un aspecto de carácter técnico. La verificación del producto objeto de reclamo, será por muestreo al azar, en caso de cantidades grandes; y la verificación será completa en caso de cantidades pequeñas de producto.
- La empresa sólo aprobará la devolución de los productos que se ajusten a las definiciones establecidas anteriormente.
- Los productos que no sean aceptados durante la evaluación (administrativo, operativo o técnico) para su devolución o canje, serán devueltos al cliente o distribuidor especificando el motivo y el sustento correspondiente; caso contrario la gerencia general registrará su V°B° a la solicitud de devolución en señal de ACEPTADO y procederá a dar trámite a la devolución.

- Aprobada la evaluación, se autorizará la devolución mediante el canje del mismo producto con lote diferente y en su defecto se emitirá una nota de crédito a los distribuidores y/o clientes.
- En la eventualidad que se presenten casos de productos con fallas de calidad imputables a la fabricación del producto, la gerencia general se comunicará con el fabricante o proveedor para tomar las medidas correctivas respectivas.

Responsable de almacén

- Recibe documentos: Solicitud de devolución aprobado y la factura y/o guía de remisión correspondiente: originales (cuando corresponda) si la devolución es total y en copias cuando la devolución es parcial.
- Verifica que tenga la firma y el V°B° de la gerencia y/o Q. F. Regente en la solicitud de devolución.
- Revisa que el producto a devolver tenga las unidades especificadas en el documento correspondiente (Solicitud de devolución, factura y/o guía de remisión).
- De estar conforme la verificación cuantitativa el producto *se* traslada al área de devoluciones hasta su regularización.
- Verifica las conclusiones del Q. F. regente si correspondiera procediendo a:
 - ✓ Ubicar el producto en el área de almacenamiento si hay conformidad en la parte técnica (se encuentra en buen estado) considerando el sistema de almacenaje por rotación de stock (FEFO o FIFO).
 - ✓ Ubica el producto en el área de baja si no hay conformidad de la parte técnica (se encuentra en mal estado).

- ✓ Registra el ingreso o baja en la tarjeta de control de existencias respectiva.
- ✓ Archiva copia de la factura y/o guía de remisión, solicitud de devolución y él entrega la documentación original a la gerencia para su trámite correspondiente.

Químico Farmacéutico Regente

- El Q. F. regente llevará un registro de eventualidades, en las que reportará todos los casos de solicitud de devoluciones, quejas y reclamos, e inclusive los casos de retiro de productos y alertas de autoridades de salud en el formato FOR-014-00: “Registro de eventualidades”.

g) Formatos

FOR-013-00: Solicitud de devolución

FOR-014-00: Registro de eventualidades

CAPÍTULO VI

RESULTADOS DE LA

APLICACIÓN DEL

PLAN DE MEJORA EN

LA LOGÍSTICA

INTERNA

6.1. Presentación de Resultados

En este capítulo se trabajaron los resultados de la segunda encuesta realizada a los trabajadores de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L., después de la aplicación del Plan de Logística Interna.

Como resultado se obtuvieron respuestas aceptables, debido a la sencillez del léxico empleado a través de la herramienta de recolección utilizada; que facilita recopilar datos útiles para el mejor desarrollo de JPS Distribuciones E.I.R.L. lo que nos permitió realizar un diagnóstico sobre la Logística Interna y la Gestión Operativa de JPS.

Nuevamente se tomaron como referencia las seis preguntas más relevantes de cada encuesta.

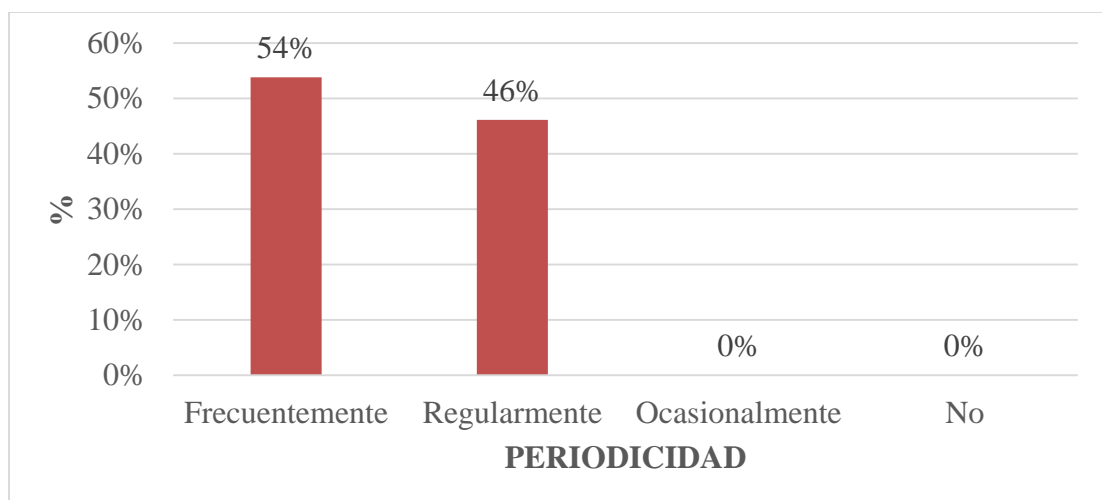
6.1.1. Primer objetivo específico

LOGÍSTICA INTERNA

Tabla 20: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	7	54
Regularmente	6	46
Ocasionalmente	0	0
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 19: Periodicidad de criterios de ubicación de inventarios y políticas de control JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

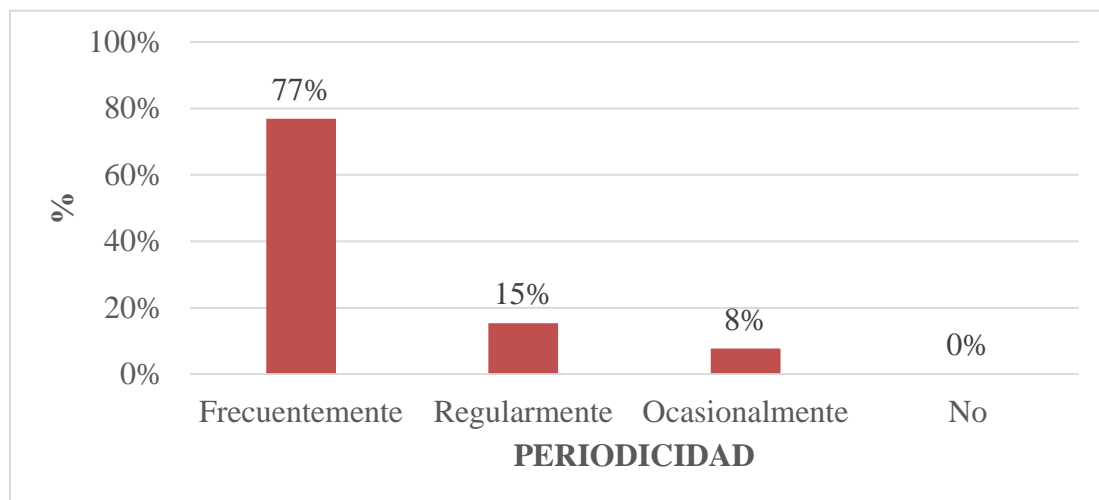


Nota: De los 100% de encuestados, el 54% y 46% considera que se aplican criterios de ubicación y políticas de control para los inventarios.

Tabla 21: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	10	77
Regularmente	2	15
Ocasionalmente	1	8
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 20: Periodicidad de selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

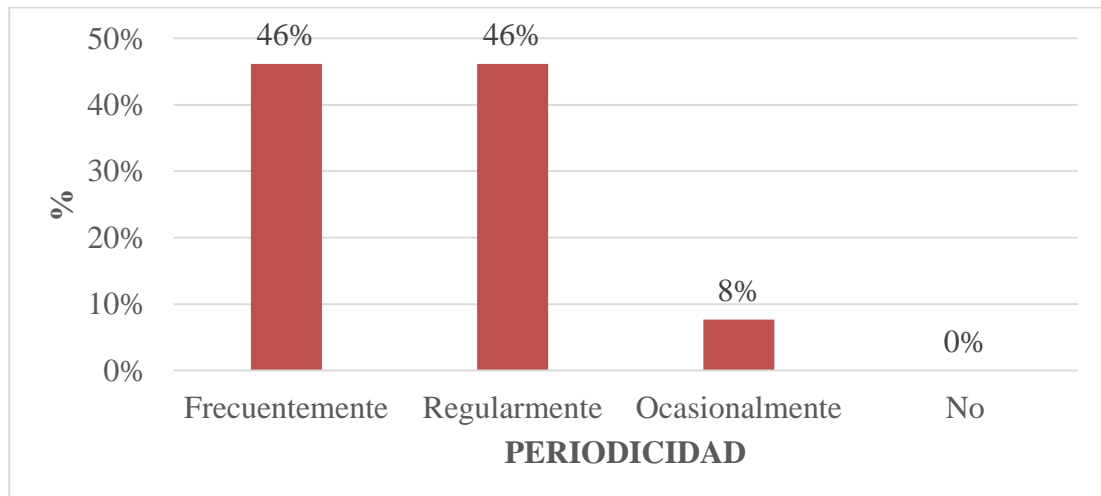


Nota: La selección de equipos para el almacenamiento y distribución de mercaderías se da frecuentemente en un 77% del total.

Tabla 22: Periodicidad de las relaciones comprador – vendedor de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	6	46
Regularmente	6	46
Ocasionalmente	1	8
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 21: Relaciones comprador – vendedor de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

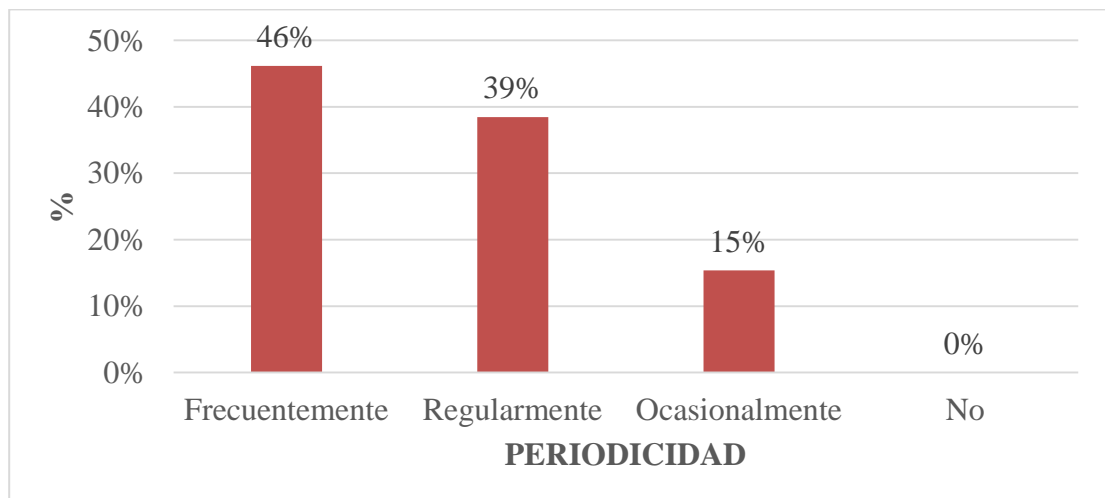


Nota: Las relaciones comerciales entre la empresa y sus proveedores se desarrollan ocasionalmente en un 46% frecuentemente y un 46% regularmente.

**Tabla 23: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad de la empresa
JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014**

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	6	46
Regularmente	5	39
Ocasionalmente	2	15
No	0	0
TOTAL	13	100

**Figura 22: Periodicidad de los niveles de inventarios de seguridad de la empresa
JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014**

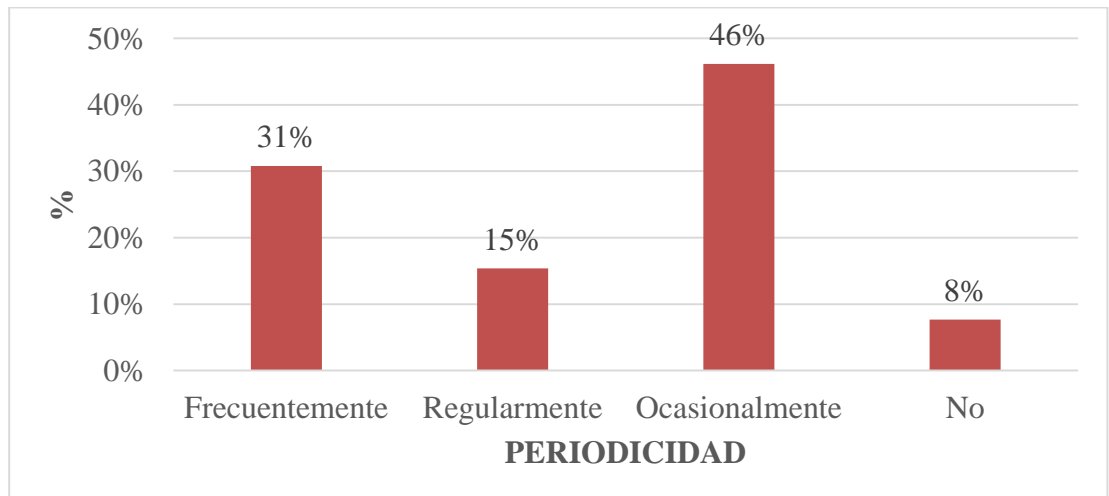


Nota: Frecuentemente la empresa cuenta en un 46% con niveles de inventarios de seguridad.

Tabla 24: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	4	31
Regularmente	2	15
Ocasionalmente	6	46
No	1	8
TOTAL	13	100

Figura 23: Periodicidad de las reglas de prioridad de pedidos de los clientes de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



Nota: En un 46% ocasionalmente la prioridad de los pedidos se ajusta a las reglas y en un 31% frecuentemente.

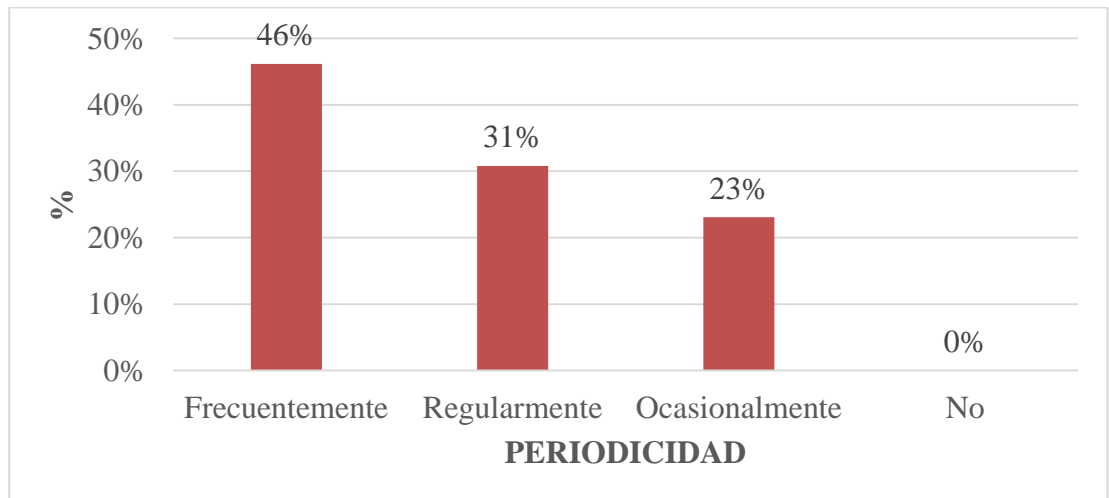
Tabla 25: Periodicidad sobre las políticas de compras de la empresa JPS

Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	6	46
Regularmente	4	31
Ocasionalmente	3	23
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 24: Periodicidad sobre las políticas de compras de la empresa JPS

Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



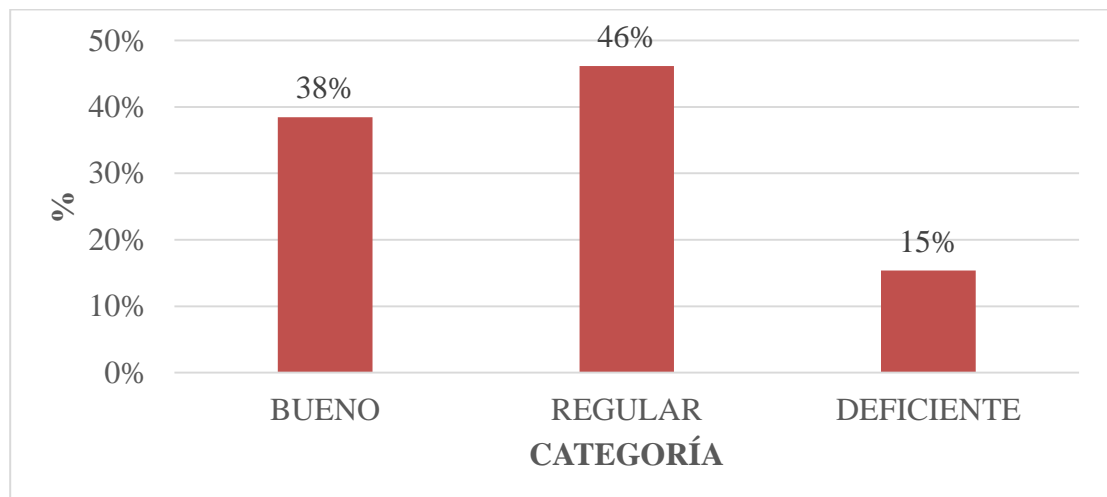
Nota: Del total de las encuestas aplicadas frecuentemente se aplican políticas de compras en la empresa.

La interpretación y análisis de los resultados de la segunda encuesta sobre logística interna aplicada a los trabajadores de la empresa JPS, se han obtenido los siguientes datos:

Tabla 26: Resultados del primer objetivo sobre Logística Interna aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

ITEM	N°	%
BUENO	5	39
REGULAR	6	46
DEFICIENTE	2	15
TOTAL	13	100

Figura 25: Resultados de la segunda encuesta sobre Logística Interna aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



Nota: Del total de las encuestas aplicadas sobre gestión operativa el 46% indica que es regular

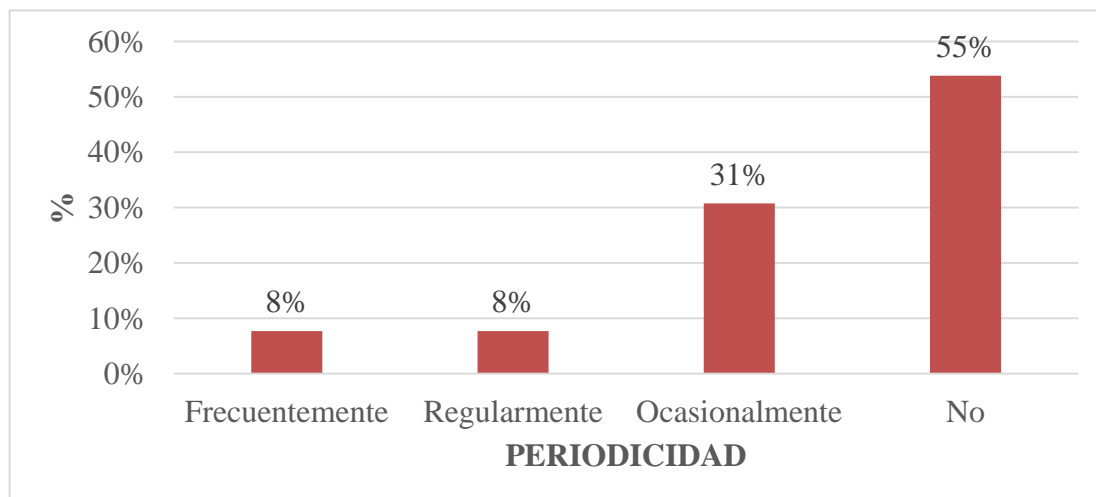
6.1.2. Segundo objetivo específico

GESTIÓN OPERATIVA

Tabla 27: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales de JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	1	8
Regularmente	1	8
Ocasionalmente	4	31
No	7	55
TOTAL	13	100

Figura 26: Periodicidad de los problemas en las áreas funcionales de JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

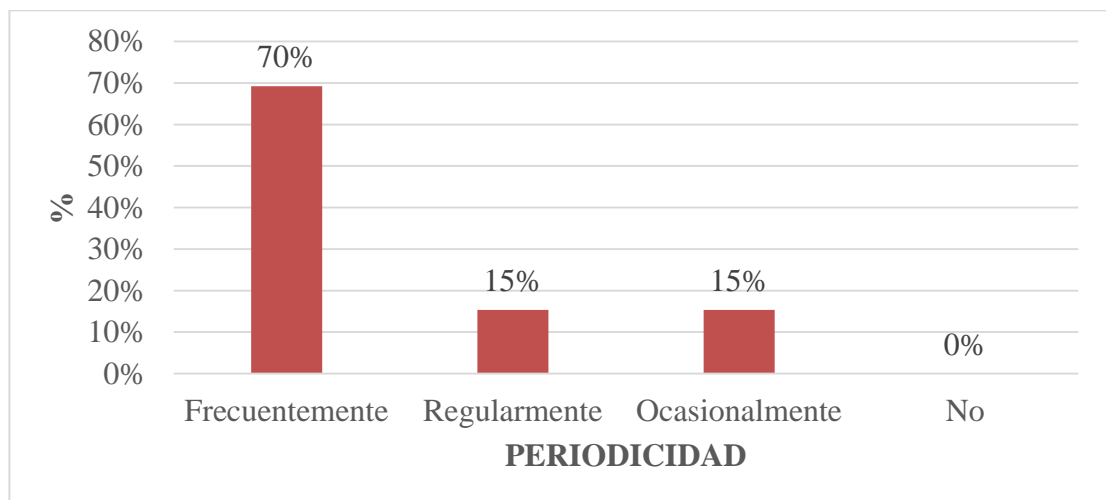


Nota: Del 100% de los encuestados considera que en la organización el 31% de los problemas ocurre ocasionalmente y para el 54% no existen problemas.

Tabla 28: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento de JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	9	70
Regularmente	2	15
Ocasionalmente	2	15
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 27: Periodicidad de la secuencia lógica de actividades de cada procedimiento de JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

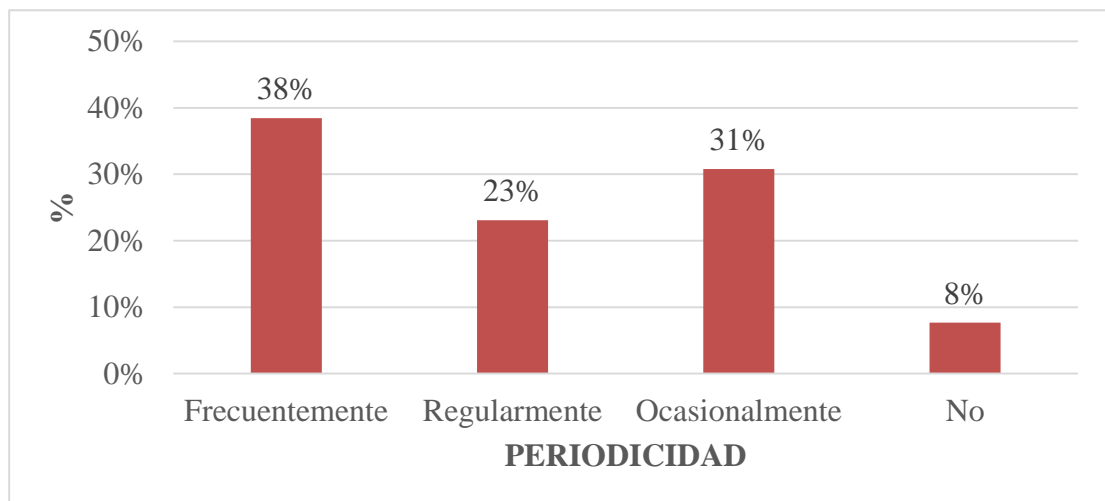


Nota: De las 100 actividades realizadas en la empresa, se tabuló que el 69% tiene secuencia lógica.

Tabla 29: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión en JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	5	38
Regularmente	3	23
Ocasionalmente	4	31
No	1	8
TOTAL	13	100

Figura 28: Periodicidad de la orientación de las políticas y estrategias de gestión en JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

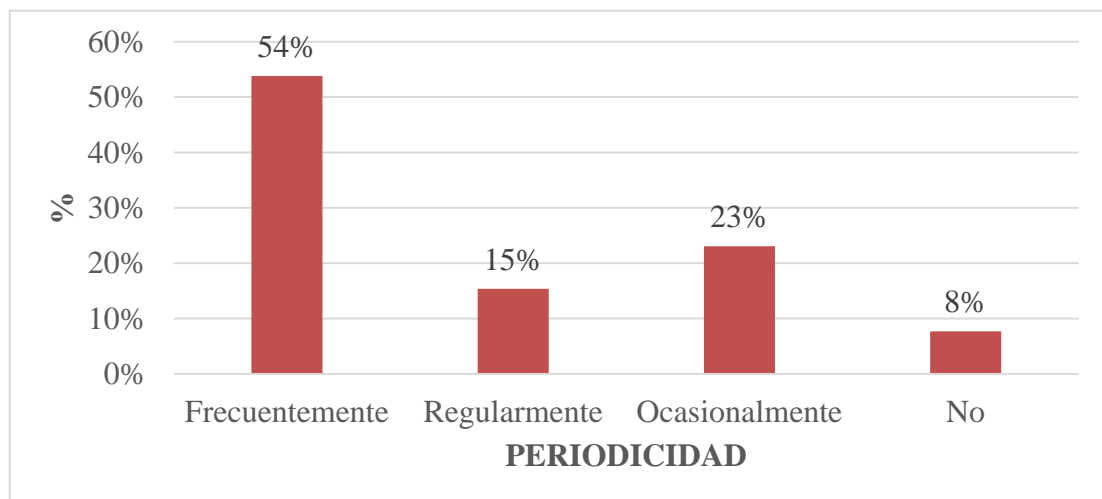


Nota: Del 100%, el 37% respondió que frecuentemente la organización orienta sus políticas y estrategias tomando como referencia su gestión, para el 31% considera esta acción como ocasional y un 8% está en total desacuerdo sobre este punto.

Tabla 30: Periodicidad del cumplimiento de objetivos de la empresa JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	7	54
Regularmente	2	15
Ocasionalmente	3	23
No	1	8
TOTAL	13	100

Figura 29: Periodicidad del cumplimiento de objetivos de la empresa JPS
Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

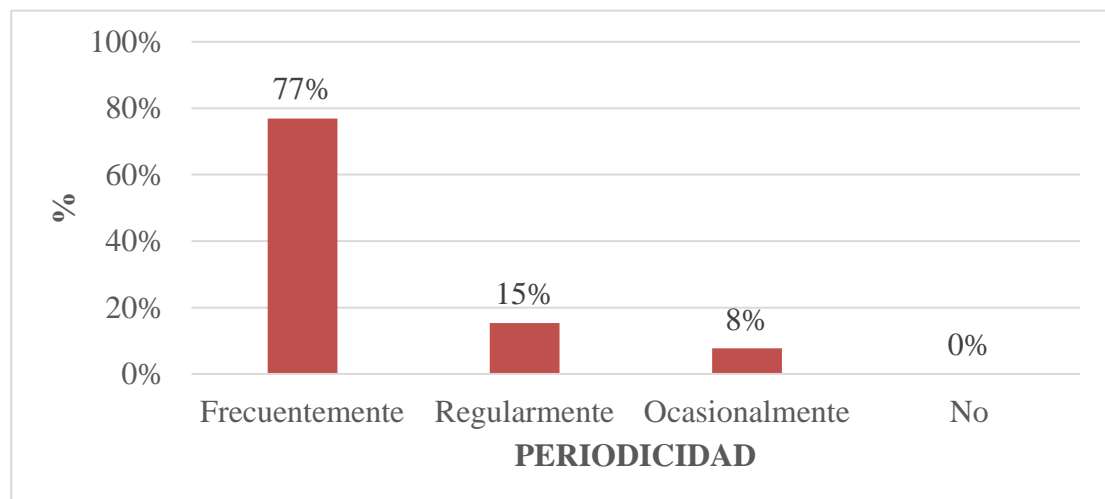


Nota: Se determinó que del 100% de objetivos planteados en la organización, el 54% se cumplen frecuentemente, el 23% ocasionalmente y el 15% se cumplen de manera regular.

Tabla 31: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos en la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	10	77
Regularmente	2	15
Ocasionalmente	1	8
No	0	0
TOTAL	13	100

Figura 30: Periodicidad de ejecución de acciones empleando mínimos recursos en la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

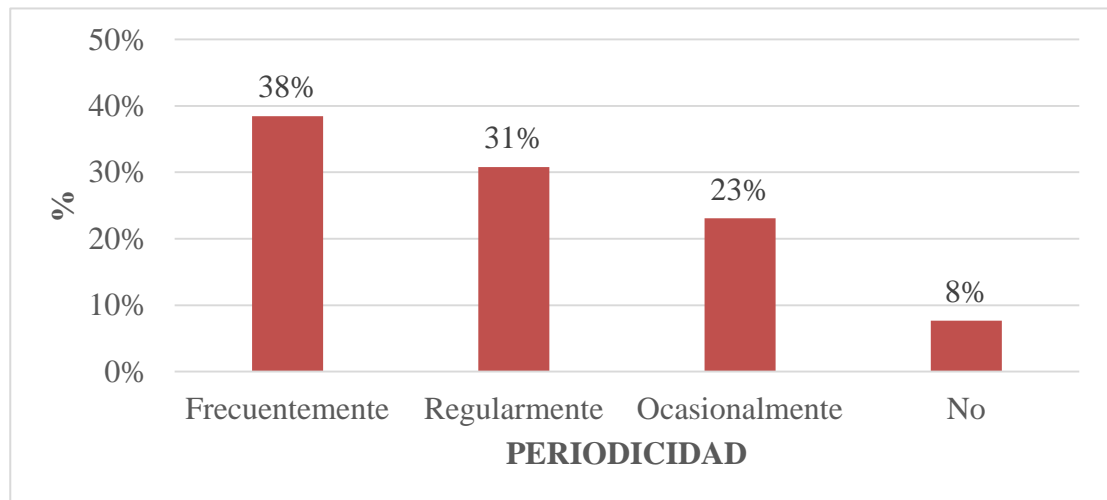


Nota: En JPS, luego de realizar la segunda encuesta, el 77% de los encuestados considera que en frecuentemente la empresa hace un buen uso de sus recursos para ejecutar sus actividades.

Tabla 32: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

PERIODICIDAD	N°	%
Frecuentemente	5	38
Regularmente	4	31
Ocasionalmente	3	23
No	1	8
TOTAL	13	100

Figura 31: Periodicidad de cumplimiento de satisfacción de requerimientos de los usuarios de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



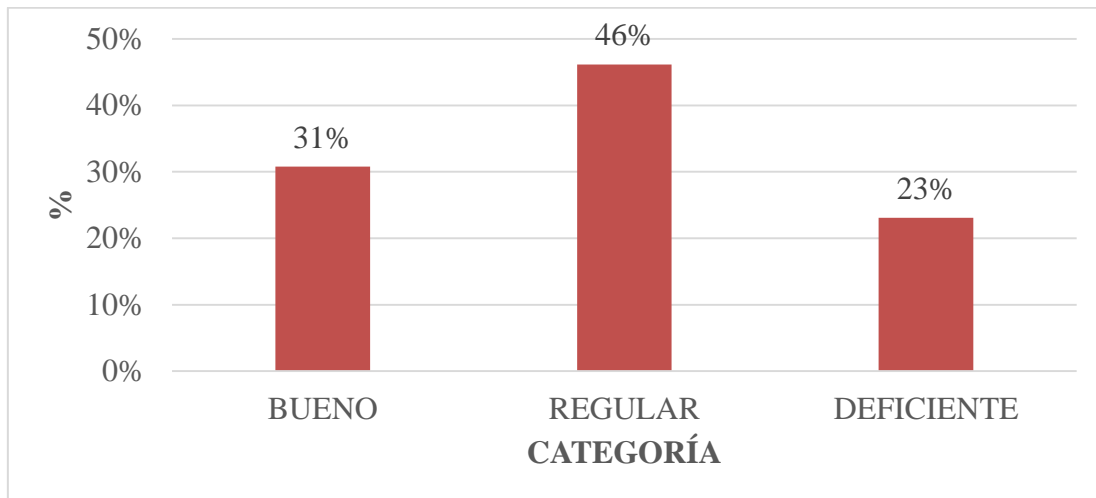
Nota: De la pregunta realizada el 38% de los colaboradores considera que la organización cumple con la satisfacción de sus clientes y el 15% que no lo hacen.

A través de la interpretación y análisis con base a los resultados obtenidos en la segunda encuesta sobre gestión operativa, se han obtenido los siguientes datos.

Tabla 33: Resultados del segundo objetivo sobre Gestión Operativa aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014

CATEGORÍA	N°	%
BUENO	4	31
REGULAR	6	46
DEFICIENTE	3	23
TOTAL	13	100

Figura 32: Resultados de la segunda encuesta Gestión Operativa aplicada a la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014



Nota: De la encuesta realizada sobre gestión operativa el 46% considera que su manejo es regular después de aplicado el plan de mejora en la logística interna.

6.2. Verificación de Hipótesis

6.2.1. Nivel de significancia

El nivel de significancia con el que se trabajó es de 5%

6.2.2. Combinación de frecuencias

Tabla 34: Frecuencia observada

LOGÍSTICA INTERNA	GESTIÓN OPERATIVA			TOTAL
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
BUENO	3	0	3	6
REGULAR	0	5	0	5
DEFICIENTE	0	2	0	2
TOTAL	3	7	3	13

Tabla 35: Frecuencia esperada

LOGÍSTICA INTERNA	GESTIÓN OPERATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
BUENO	1.4	3.2	1.4
REGULAR	1.2	2.7	1.2
DEFICIENTE	0.5	1.1	0.5

Tabla 36: Tabla de contingencia de cálculo de Ji - cuadrado

<i>O</i>	<i>E</i>	$(O - E)$	$(O - E)^2$	$(O - E)^2 / E$
3	1.4	1.6	2.56	1.83
0	3.2	-3.2	10.24	3.20
3	1.4	1.6	2.56	1.83
0	1.2	-1.2	1.44	1.20
5	2.7	2.3	5.29	1.96
0	1.2	-1.2	1.44	1.20
0	0.5	-0.5	0.25	0.50
2	1.1	0.9	0.81	0.74
0	0.5	-0.5	0.25	0.50
		χ^2	12.95	

Grados de libertad

$$g.l. = (3 - 1)(3 - 1)$$

$$g.l. = 4$$

Entonces tenemos que $g.l. = 4$; y el nivel de significación $\alpha=0,05$; en la tabla H de distribución Chi cuadrado que equivale a 12.95

CAPÍTULO VII
DISCUSIÓN DE
RESULTADOS
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

7.1. Discusión de Resultados

JPS Distribuciones E.I.R.L, es una pequeña empresa importadora y distribuidora de productos farmacéuticos de la Región La Libertad, se constituyó hace casi trece años logrando posicionarse en su mercado, un mercado realmente competitivo por ser de gran demanda y de vital importancia para toda empresa del rubro, sin embargo esta empresa en la actualidad muestra algunas deficiencias con respecto a sus procesos de logística interna y gestión operativa, que son las variables que se trataron en la presente investigación.

Si en JPS se modifican los procesos de acuerdo a como debería de llevarse, esta empresa no solo crecería sino también se desarrollaría por completo, logrando su expansión.

Dentro de las primeras deficiencias que se encontró en el desarrollo de la investigación fue la inexistencia de un manual de funciones que permita establecer cuáles son las actividades específicas a desarrollar por cada área establecida en la empresa y a su vez por cada trabajador que se encuentre laborando dentro de ella logrando así de alguna u otra forma un desorden organizacional.

La representación estadística presenta una diferencia significativa de la deficiencia en el manejo de la gestión y logística dentro de la organización. sus actividades no siguen una secuencia lógica para cada procedimiento, por lo mismo que estas no están documentadas, por otro lado sus objetivos, políticas y estrategias se orientan ocasionalmente con respecto a la gestión de JPS, no se emplean los recursos de la organización de manera eficiente, además que la empresa no cumple satisfactoriamente con el requerimiento de sus clientes.

A través de la encuesta se identificó que las relaciones de la empresa con sus proveedores no se desarrollan en su máximo potencial, es importante desarrollar alianzas con los proveedores para garantizar la calidad del producto y generar valor para la organización y los clientes.

7.2. Conclusiones

1. Al aplicar el plan de logística interna en la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L., este mejoró la gestión operativa, ahora los colaboradores tienen conocimiento de las funciones y los procedimientos que deben cumplir siguiendo los parámetros del POE.
2. Al analizar la situación actual de la empresa respecto a la logística interna se identificó por medio de la encuesta aplicada que existe un 46% del manejo deficiente en su logística. Respecto a la información, el problema con mayor incidencia está referido al ingreso de mercaderías que no se ajustan a la rotación de los inventarios, además no se utilizan equipos que ayuden al proceso de almacenamiento.
3. En un 54% la gestión operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. determina que es deficiente, esto se debe a los conflictos internos entre las áreas funcionales y a un manejo inadecuado del proceso de información.
4. La recolección de datos sobre la empresa y la transformación del mismo en información, fueron los elementos fundamentales para la aplicación de este plan, el cual consiste en mejorar su logística mediante la modificación de algunos de sus procesos tradicionales para lograr su sostenimiento y desarrollo.
5. La aplicación del plan ha permitido que se logre una reducción de los problemas tanto en la logística interna como en la gestión operativa de la empresa JPS, por medio de la prueba Chi Cuadrado se determinó el valor $X1= 9.48$ menor a $X2= 12.95$ y de acuerdo a lo establecido se aceptó la hipótesis alterna, es decir se considera que la mejora en la logística interna contribuyó con la gestión operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. en el año 2014.

7.3. Recomendaciones

- 1.** Promover en la gerencia de la empresa en estudio la obligación de desarrollar y documentar los procesos de las demás áreas, así como se ha propuesto en el área de logística.
- 2.** Evaluar y controlar si se están cumpliendo los procedimientos presentados en el plan de mejora en la logística interna.
- 3.** Verificar que todos los responsables de la puesta en marcha del plan de mejora en la logística Interna cumplan su labor encomendada, para ello se recomienda desarrollar los perfiles de los cargos básicos en la empresa.
- 4.** Aplicar mejoras continuas en el proceso administrativo para evitar deficiencias de trabajo.

7.4. Referencias Bibliográficas

- Anaya, J. y Polanco S. (2000). Logística Integral: La Gestión Operativa de la Empresa. Madrid: Esic Editorial.
- Anaya, J. (2007). Innovación y Mejora de los Procesos Logísticos: Análisis, Diagnóstico e implantación de sistemas Logísticos. (2da Ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Arnoletto, E. y Díaz, A. (2009). Un Aporte a la Gestión Pública. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/550/La%20gestion%20operativa.htm>
- Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la Cadena de Suministro. México: Pearson Educación.
- Bastos, A. (2007). Distribución logística y comercial. (1era Ed.). España: Ideaspropias Editorial.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). Administración de la Cadena de Suministro: Estrategia, Planeación y operación (3era Ed.). México: Pearson Educación. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/97965827/administracion-de-la-cadena-de-suministro1a>
- Flores Silva R.J. (2013). Incidencia de la mejora continua en el proceso de logística interna para la optimización de los recursos de Garage Flores. Universidad de Extremadura. España.
- Huergo, J. (s.f.). Los Procesos de Gestión. Servicios.abc. Disponible en <http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Leyva, J. y Gómez, M. (2010). Consideraciones sobre la integración del enfoque logístico con la estrategia de la empresa. Facultad de Ingeniería Industrial CUJAE. Disponible en <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-ConsideracionesSobreLaIntegracionDelEnfoqueLogisti-3639640.pdf>
- Martín, C. (2002). Logística: Aspectos Estratégicos. México: Editorial Limusa.
- Martínez, D. y Milla, A. (2012). La Elaboración del Plan Estratégico y su

Implantación a través del Cuadro de Mando Integral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Disponible en

<http://books.google.com.pe/books?id=WnHYrdgYGmcC&pg=PA88&dq=logistica+interna&hl=es&sa=X&ei=ickNVMVb0JeDBJ7ZgMgJ&ved=0CC4Q6AEwAw#v=onepage&q=logistica%20interna&f=false>

- Merly, G. (1997). La Gestión Eficaz. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Monterroso, E. (2002). El Proceso Logístico y la Gestión de la Cadena de Abastecimiento. Universidad Nacional de Luján. Disponible en <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/abastecimiento.pdf>
- Mora, L. (2008). Gestión Logística Integral (1era ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Moreno Calderón, Emilio Jesús (2009). Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico; Moreno Calderón. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú
- Norma Internacional ISO 9000 (2005). Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario. Suiza. Disponible en: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- Adaptado de: "Modelo de Referencia para la Logística Competitiva de las Empresas en Cuba"-Laboratorio de Logística y Gestión de la Producción-Facultad de Ingeniería Industrial CUJAE. Disponible en <http://jaibana.udea.edu.co/grupos/logistica/9%20Barreras%20del%20entorno.htm>
- Zapata Cosanatán, Juan Carlos (2011). La gestión de compras en el mejoramiento del servicio logístico interno en la empresa el Rocío S.A. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Entrevista al representante de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.

La presente entrevista se efectuará al representante de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L., el Sr. José Jiménez Letellier, relacionado al proceso de gestión de logística, siendo sólo con fines académicos. Agradeciendo su participación.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1. Cargo del entrevistado (experiencia)

2. Explicar el giro de la empresa.

3. ¿La Empresa tiene un departamento de logística? ¿Por qué?

2. GESTIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

4. ¿Existe un proceso de logística interna en la empresa? ¿Cómo se lleva a cabo este proceso?

5. ¿Identifica las técnicas que utiliza el sistema de logística interna de la empresa?

6. ¿Qué considera que es la gestión operativa?

7. ¿Cuáles son los puntos que considera importantes dentro de la gestión operativa de la empresa?

8. ¿En qué medida la empresa se adapta a los cambios en la gestión operativa?

9. ¿Percibe que los problemas logísticos internos hacen que la gestión operativa genere ineficiencias?

10. ¿Qué indicadores de productividad maneja en su gestión?

11. ¿Cuál es su análisis de la gestión de las técnicas aplicadas en el sistema logístico?

12. ¿Qué herramientas dispone la organización para incrementar la productividad del sistema logístico?

3. PLAN DE LOGÍSTICA INTERNA

13. ¿Qué nuevos procesos considera importantes en el sistema de logística interna?

14. ¿El sistema de logística interna obedece a un sistema óptimo? ¿Por qué?

15. ¿En qué aspectos considera el factor oportunidad o tiempo en el proceso logístico?

¿De qué manera considera el factor calidad en el requerimiento a sus proveedores?

16. ¿Considera que el proceso de logística interna genera valor agregado a la empresa?

17. ¿Emplea la empresa el tamaño óptimo de pedidos para obtener la mercadería?

18. ¿Qué criterios emplea para determinar la política de compras relacionado al precio?

Anexo 02: Entrevista sobre gestión operativa

La presente encuesta sobre Gestión Operativa se efectuará a los trabajadores de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.

Esta encuesta está siendo sólo con fines académicos. Agradeciendo su participación.

GESTIÓN OPERATIVA	3	2	1	0
	Frecuentemente	Regularmente	Ocasionalmente	No
1. ¿Existen problemas entre las áreas funcionales de la organización?				
2. ¿Cuenta con una secuencia lógica las actividades de cada procedimiento?				
3. ¿Orienta las políticas y estrategias con respecto a la gestión de la organización?				
4. ¿Se cumplen los objetivos mensuales, trimestrales o anuales?				
5. ¿Se llega a la ejecución de las acciones de la empresa utilizando los mínimos recursos?				
6. ¿Se cumple la satisfacción de los requerimientos de los usuarios?				
7. ¿Impulsa la eficiencia y la productividad de las actividades de la empresa?				
8. ¿Cuenta con la información que permite priorizar actividades basadas en la necesidad de cumplimiento de objetivos de costo, mediano y largo plazo				
9. ¿Se establece decisiones basadas en datos y hechos?				
10. ¿Se evalúa periódicamente el comportamiento de las actividades claves				
TOTAL				

Anexo 03: Entrevista sobre logística interna

La presente encuesta sobre Logística Interna se efectuará a los trabajadores de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.

Esta encuesta está siendo sólo con fines académicos. Agradeciendo su participación.

LOGÍSTICA INTERNA		3	2	1	0
		Frecuentemente	Regularmente	Ocasionalmente	No
1.	¿La empresa ha sido ubicada con un criterio de producción que se ajuste a las necesidades de la empresa?				
2.	¿A largo plazo cuentan con criterios de ubicación de inventarios y políticas de control?				
3.	¿El ingreso de pedidos se ajusta a la rotación de productos?				
4.	¿En relación al servicio al cliente ha establecido algún criterio de estándares?				
5.	¿En su proceso de almacenamiento cuenta con la selección de equipo necesario para su distribución?				
6.	¿Desarrolla relaciones comprado –proveedor?				
7.	¿Cuenta con niveles de inventarios de seguridad?				
8.	¿Mantiene reglas de prioridad de pedidos de clientes?				
9.	¿Mantiene una política de compras?				
10.	¿A nivel de inventarios ¿Las cantidades y tiempo de reabastecimiento son óptimas?				
11.	¿En el transporte asigna rutas óptimas para la distribución de sus productos ahorrando recursos?				
12.	¿Conoce los ciclos de vida de su producto así como las fluctuaciones de la demanda?				
TOTAL					

Anexo 04: FOR-002-00 orden de compra

JPS Distribuciones E.I.R.L.

Orden de compra N°:	
Fecha de Emisión:	
Fecha de entrega:	
Prioridad de la orden:	

Departamento que solicita:

Empresa:	
Dirección:	
Atención:	
Condición:	

Sírvase atender el siguiente pedido:

Item	Descripción	Cant.	V. Unit.	Sub total

Cond:		Importe total	S/.
Horario de recepción: Lunes – Viernes. 10am – 1:00pm // 3:00pm – 5:00pm			

Anexo 05: FOR-003-00 Acta de recepción física

FECHA DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS:					DOCUMENTO:			
Nº	NOMBRE DEL PRODUCTO Y PRESENTACION	FABRICANTE O PROVEEDOR	LOTE	PROTOCOLO ANALÍTICO	CANT. DE CAJAS.	CANT. POR CAJA	OBSERVADOS	TOTAL FISICO

Observaciones: (Condiciones en que llegó la mercadería)	
Transportista	Encargado del Almacén

Anexo 06: FOR-004-00 Registro de inspección de productos

Producto		Cantidad analizada	
Lote		Proveedor	
Presentación		Total físico	
F. Fabricación		Observados	
F. Expiración		Diferencia	

EMBALAJE			
Tipo:		No quebrado	
Limpio		No húmedo	
No arrugado		Cerrado	

ENVASE MEDIATO O SECUNDARIO			
Limpio		No húmedo	
No arrugado		Cerrado	
No quebrado		Información legible e indeleble	

ROTULO	
Nombre del Producto	
DCI / Concentración	
Forma Farmacéutica / Presentación	
Nº de Lote	
Vía de Administración	
Composición	
Fecha de Vencimiento	
Registro Sanitario	
Nombre y País del Fabricante	
Información del Importador/Distribuidor	
Condiciones de Almacenamiento	
Condición de venta	
Guardar fuera del alcance de los niños	

ENVASE INMEDIATO O PRIMARIO			
No manchas ni cuerpos extraños		No deformaciones	
No grietas,		Información legible	

rajaduras, roturas o perforaciones		e indeleble	
Cierre o sello seguro e intacto		Etiqueta bien adherida al envase cuando corresponda	
ROTULO			
Nombre del Producto			
D.C.I / Concentración			
Nº de Lote			
Fecha de Vencimiento			
Registro Sanitario			

INSERTO	
Nombre del producto	
D.C.I / Concentración	
Acción Farmacológica	
Composición	

CONTENIDO	
TABLETAS ORALES, TABLETAS VAGINALES, POLVOS, GRÁNULOS, CÁPSULAS	
Características del producto (Forma, color, tamaño, marcas)	
Ausencia de manchas, roturas, rajaduras, pegajosidad o material extraño incrustado o adherido al producto.	
Cápsulas vacías, rotas o abiertas.	
Polvos apelmazados	

CONTENIDO	
JARABES, ELIXIRES, SUSPENSIONES, EMULSIONES, SOLUCIONES Y GOTAS	
Características del producto (Forma, color, tamaño, marcas)	

Homogeneidad y Uniformidad del Producto	
Indicadores del contaminación del producto (Presencia de gas, cambio de color, turbidez, partículas extrañas, precipitación)	

CONTENIDO	
INYECTABLES, POLVOS PARA INYECCIÓN Y PRODUCTOS OFTÁLMICOS	
Características del producto (Forma, color, tamaño, marcas)	
Homogeneidad y Uniformidad del Producto	
Indicadores del contaminación del producto (Presencia de gas, cambio de color, turbidez, partículas extrañas, precipitación)	

OBSERVACIONES

APROBADO		DESAPROBADO	
-----------------	--	--------------------	--

Encargado del Almacén	Fecha		Firma	
Q. F. Regente	Fecha		Firma	

Anexo 07: Etiqueta roja

JPS Distribuciones E.I.R.L.	CONTROL DE CALIDAD		
URGENTE			
Cantidad	Proveedor	Cliente	Código
Responsable		Lote	Fecha
Artículo			

Anexo 08: FOR-005-00 Tarjeta de control de existencias (KARDEX)

Nombre del Producto:		
Presentación:	Volumen:	Nº de lote
Proveedor:		F. vencimiento:
Registro Sanitario:		

Fecha	Documento	Ingreso	Egreso	Saldo	Observación

Anexo 10: FOR-006-00: Control de temperatura y humedad.

Fecha	Hora	Temperatura (15-25 °C +/-5 °C)	Humedad (50 – 75% +/- 5%)	Encargado	Observaciones
	10 a.m.				
	4 p.m.				
	10 a.m.				
	4 p.m.				
	10 a.m.				
	4 p.m.				
	10 a.m.				
	4 p.m.				
	10 a.m.				
	4 p.m.				
	10 a.m.				
	4 p.m.				
	10 a.m.				
	4 p.m.				
	10 a.m.				
	4 p.m.				

Acción correctiva:

.....

.....
VºBº Químico Farmacéutico

Anexo 11: FOR-007-00: Programa de verificación – instalaciones y equipos.

MANTENIMIENTO		2014		
		II	III	IV
Infraestructura	Oficina Administrativa			
	Almacén			
	Servicios Higiénicos			
Extintores	Oficina Administrativa			
	Almacén			
Saneamiento	Desinsectación			
	Desratización			
Instalaciones Eléctricas	Oficina Administrativa			
	Almacén			
Termohigrómetros	Almacén			
Grupo electrógeno	Oficina Administrativa			
	Almacén			
Extractor de aire	Almacén			
Ventiladores	Almacén			
Otros	Estantes			
	Parihuelas			
	Anaqueles			
	Mesas			
VºBº del Químico Farmacéutico				

Legenda: Realizado: firma No Realizado: en blanco
 No aplica: en gris

Observaciones:

Anexo 12: FOR-008-00: Orden de pedido

No.

		FECHA: :
CLIENTE:		R.U.C. :
DIRECCION:		DISTRITO :
ZONA:	CONDICION:	DSCTO. :

ITEM	CANT.	PRODUCTO	PRESENTACION	Lote	F.V.	Cond. Almac.
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

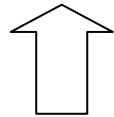
Observaciones:

Firma del Encargado del Almacén		Firma de Personal de Toma de Pedidos	

Anexo 13: FOR-009-00: Rotulado de pedido

JPS DISTRIBUCIONES E.I.R.L.

Av. América Oeste N° 160 Urb. Los Cedros – Trujillo RUC 20440180044



FRAGIL



Cliente:

Dirección:

Ciudad:

Producto:

Cantidad:

N° de Cajas:

Guía N°:

Anexo 14: FOR-013-00: Solicitud de devolución

Día	Mes	Año

N°

N° Guía de Remisión o Factura:

Fecha.....

Institución/cliente.....

Motivo de la Devolución	Administrativo		Operativo		Técnico
Producto	Marca	N° Lote	Fecha de Expira	Cantidad	Motivo de Queja

Observaciones.-

Acción Correctiva.-

--

Se adjunta:

Cliente/DNI	Gerencia General	Q.F. Regente	Jefe de Almacén

