



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Nestor Manuel Naval Pinchi
<https://orcid.org/0009-0000-3242-6020>

Victor Hugo Mendoza Navarro
<https://orcid.org/0009-0003-0695-4112>

Asesor:

MBA. Seidy Janice Vela Reátegui
<https://orcid.org/0000-0002-6491-8879>

Tarapoto, Perú

2024



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Nestor Manuel Naval Pinchi
Victor Hugo Mendoza Navarro

Sustentado y aprobado el 23 de febrero del 2024, por los siguientes jurados:

 _____ Presidente del jurado CPCC M.Sc. Dra. Raidith Riva Ruiz	 _____ Secretario del jurado Lic. Adm. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva.
 _____ Vocal del jurado Dr. Edman Junior Silva Huamantumba	 _____ Asesora: Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Tarapoto, Perú

2024



UNSM
UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y
DEVICIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DEVICIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 015

Jurado reconocido Resolución N° 026-2022-UNSM/FCE-CF/NLU y Resolución N°187-2023-UNSM/FCE-CF; Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración /Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, siendo las **08:00 horas** del día **viernes 23 de febrero del año dos mil veinticuatro**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS EN LA BOTICA ALTO MAYO, TARAPOTO - 2020"**, para optar el título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por los bachilleres: **VÍCTOR HUGO MENDOZA NAVARRO Y NESTOR MANUEL NAVAL PINCHI**, con la asesoría de la Lic. **Adm. MBA. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por la: **CPCC M. Sc. RAIDITH RIVA RUIZ** (presidente del jurado) **Lic. Adm. Mtra. LADY DIANA ARÉVALO ALVA** (secretaria), **Dr. EDMAN JUNIOR SILVA HUAMANTUMBA** (vocal), y acompañado por la **Lic. Adm. MBA. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI** (Asesora); la presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación la secretaria dio lectura a la **Resolución N°026-2022-UNSM/FCE-CF/NLU** y la **Resolución N°187-2023-UNSM/FCE-CF** con la nueva secretaria.

Seguidamente los tesisistas expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por la asesora.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación de la asesora con voz, pero sin voto; sin la presencia de los sustentantes y otros participantes del acto público.



UNSAM
UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTIN



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

TELÉFONO: 0222 - 380747 / 380748
D/ SUJOCARU A N° 124 - CUBADO SUJOCARU - MOQUELÉN

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, *(7)*; tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación de *Muy Bueno*. Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, la secretaria dio lectura a las observaciones subsanables al informe final los autores deberán corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; los autores del trabajo de investigación, la asesora, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las *9:05 am* horas, el mismo día.


CPCC M.Sc. RAIDITH RIVA RUIZ
Presidente


Lic. Adm. Mtra. LADY DIANA ARÉVALO ALVA
Secretaria


Dr. EDMAN JUNIOR SILVA HUAMANTUMBA
Vocal


VICTOR HUGO MENDOZA NAVARRO
Autor 1


NESTOR MANUEL NAVAL PINCHI
Autor 2


Lic. Adm. MBA. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI
Asesora

Declaratoria de Autenticidad

Nestor Manuel Naval Pinchi, con DNI N° 70176754 y Victor Hugo Mendoza Navarro, con DNI N° 73498576, egresados de la Escuela Profesional de administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 23 febrero del 2024.



Nestor Manuel Naval Pinchi
DNI N° 70176754



Victor Hugo Mendoza Navarro
DNI N° 73498576

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto: Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020</p>	<p>Área de investigación: Ciencias Administrativas. Línea de investigación: Modernización de Procesos de Gestión. Sublínea de investigación: Gestión Empresarial. Grupo de investigación: Resolución N° 214-2022-UNSM/FCE-D/NLU. Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autores: Nestor Manuel Naval Pinchi Víctor Hugo Mendoza Navarro</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración https://orcid.org/0009-0000-3242-6020 https://orcid.org/0009-0003-0695-4112</p>
<p>Asesor: Seidy Janice Vela Reátegui</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración Unidad o Laboratorio Administración https://orcid.org/0000-0002-6491-8879</p>

Dedicatoria

A nuestros padres, ya que fueron ellos a los que vimos luchar con coraje a diario garantizándonos que no nos falte nada, demostrándonos también ser un soporte necesario para que en la actualidad cumplamos ese deseo tan anhelado, por ser nuestra fortaleza para seguir adelante y, sobretodo, por guiarnos con sus consejos a través de todo este tiempo para llegar a ser quiénes somos.

Los autores.

Agradecimiento

A Dios por su infinita bondad y amor inconmensurable y guiarnos en todo nuestro trayecto, a nuestras familias quienes nos apoyaron mediante sus enseñanzas el valor del sacrificio, a nuestra asesora que nos orientó en todo momento para poder concluir la elaboración de esta tesis y sobre todo, a la botica Alto Mayo por permitirnos el acceso para la recolección de datos necesarios en todo este proceso.

Los autores.

Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento	8
Índice general.....	9
Índice de tablas	10
Índice de figuras.....	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.2. Fundamentos teóricos	20
2.2.1. Gestión logística.	20
2.2.2. Distribución de suministros.	25
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	32
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	32
3.2. Sistema de variables.....	33
3.3 Procedimientos de la investigación.....	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. Resultado específico 1	37
4.2. Resultado específico 2.....	39
4.3. Resultado específico 3.....	40
4.4. Resultado general.....	41
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Descripción de variables del objetivo específico N° 1</i>	33
Tabla 2 <i>Descripción de variables del objetivo específico N° 2</i>	34
Tabla 3 <i>Descripción de variables del objetivo específico N° 3</i>	34
Tabla 4 <i>Descripción de las técnicas e instrumentos</i>	36
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad</i>	37
Tabla 6 <i>Incidencia de la gestión logística en la expedición de productos</i>	37
Tabla 7 <i>Incidencia de la gestión logística en el transporte de productos</i>	39
Tabla 8 <i>Incidencia de la gestión logística en la atención al cliente</i>	40
Tabla 9 <i>Incidencia de la gestión logística en la distribución de suministros</i>	41

Índice de figuras

Figura 1 Sistema de distribución	26
--	----

RESUMEN

Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020

La gestión logística y la distribución de suministros se refieren a la planificación, organización y control de los flujos de productos desde su origen hasta el destino final. Esto implica la coordinación eficiente de actividades como el almacenamiento, transporte y entrega para garantizar la disponibilidad y el abastecimiento oportuno de los suministros necesarios. Es por ello que se planteó como objetivo general de establecer la incidencia de la gestión logística sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. La investigación ha adoptado una metodología aplicada, con un nivel explicativo y se basó en un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 15 colaboradores entre operativo y administrativo de la botica Alto Mayo y colaboradores de logística de los clientes institucionales. En relación a los instrumentos se tomó en cuenta al cuestionario. Teniendo como hallazgos la detección de la incidencia significativa de la gestión logística sobre las dimensiones de: Expedición de productos ($R^2=.761$), transporte ($R^2=.811$) y atención al cliente ($R^2=.820$). Finalmente, se evidenció que la gestión logística ejercía un efecto significativo sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo ($R^2=.794$), es así que se validan toda la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras clave: gestión, logística, suministros y botica

ABSTRACT

Logistics management and its impact on the supplies distribution in Alto Mayo drugstore, Tarapoto, 2020

Logistics management and supply distribution refers to the planning, organization and control of product flows from their origin to their final destination. This involves the efficient coordination of activities such as storage, transportation and delivery to ensure the availability and timely supply of the necessary supplies. Therefore, the general objective of this study was to establish the impact of logistics management on the distribution of supplies of the Alto Mayo drugstore, Tarapoto, 2020. The research followed an applied methodology, with an explanatory level and was based on a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 15 employees, including operational and administrative staff of the Alto Mayo drugstore and logistics staff of institutional clients. In relation to the instruments, the questionnaire was taken into consideration. The results showed a significant incidence of logistics management on the following dimensions: product dispatch ($R^2=.761$), transportation ($R^2=.811$) and customer service ($R^2=.820$). Finally, it was evidenced that logistics management had a significant effect on the distribution of supplies of the Alto Mayo drugstore ($R^2=.794$), thus validating all the hypotheses raised in the research.

Keywords: management, logistics, supplies and pharmacy



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

La administración logística de las corporaciones farmacéuticas es especial ya que se transportan y consumen medicamentos y, además, se caracteriza por la falta de incentivos para mantener las existencias, los sistemas de distribución ineficientes y el robo de medicamentos para la reventa privada, lo cual ha originado la baja disponibilidad de medicamentos baratos que son esenciales para el sector de la atención primaria de la salud. Además, se evidencian riesgos e incertidumbres relacionados con la recuperación de medicamentos farmacéuticos, como el momento, la calidad, la cantidad y la variedad de retornos; estimación de parámetros operativos y costos para redes de suministro inverso; comportamiento y preferencias del cliente; resolución de decisiones para devoluciones de productos; y el costo de la coordinación a lo largo de la cadena de suministro inversa (Singh et al., 2016).

Wen et al. (2019), sostuvieron que la medicina es el principal medio para reducir la mortalidad. Sin embargo, algunos medicamentos enfrentan diversos riesgos durante el transporte y almacenamiento debido a la particularidad de los medicamentos, que deben mantenerse a baja temperatura para garantizar su calidad. En este sentido, es de gran importancia evaluar y seleccionar proveedores logísticos de medicamentos para asegurar la calidad de los medicamentos y reducir los riesgos de transporte y almacenamiento, es decir, una empresa que se dedica al comercio de medicamentos debe considerar las actividades de gestión logística, de otro modo, no llegaría ser competitiva.

Por su parte, Viegas et al. (2019), señalaron que, debido a estas complejidades, el sector farmacéutico no está ampliamente investigado. Como consecuencia, el sector farmacéutico de los países en desarrollo no puede contribuir significativamente en los mercados mundiales. Así, por ejemplo, dentro del contexto de la India, se ha observado que la industria farmacéutica ha capitalizado en gran medida la distribución de bajo costo de medicamentos genéricos y en el mercado interno. En este sentido, existe la necesidad que la industria farmacéutica aprenda de otras industrias cómo gestionar la excelencia operativa en términos de desarrollo rentable y plazos de entrega más rápidos, en el campo de la obsolescencia de productos y la competencia de precios. La cadena de suministro farmacéutica más compleja porque requiere la participación de diferentes partes interesadas, como fabricantes farmacéuticos, mayoristas, distribuidores, clientes, proveedores de servicios de información y agencias reguladoras.

Dentro del contexto nacional, se han evidenciado problemas en cuanto al stock de medicamentos. Por mencionar un ejemplo Ahmad y Chire (2018), refirieron que la accesibilidad de los fármacos en la farmacia del hospital Hipólito Unanue para los años 2017 y 2018, muestran niveles bajos. De manera que, la proporción de medicamentos trazadores durante el año 2017 fue 68% y para el año 2018 resultó 75%. Además. La proporción de este tipo de medicamentos en substock resultó 45% y 31% para cada año respectivamente, representando un problema ya que, siempre se necesita contar con una reserva de medicamentos que sea excelente, para que, de esta manera, las personas usuarias puedan tener un acceso seguro a los medicamentos necesarios para su tratamiento. De acuerdo a los autores, el problema de desabastecimiento se debe a diversos factores como la gestión logística y de suministros, a parte, existe un problema de asignación de presupuesto, por tratarse de un servicio brindado por el Estado.

Por su parte, Chú et al. (2017), resaltaron el impacto positivo del control de inventario sobre la distribución de suministros. De manera que, demostraron que una empresa puede identificar aquellos productos que producen mayor costo a partir del control de inventario, así como el pronóstico de la demanda a través de la información histórica, el cálculo del volumen del pedido de cada producto y los intervalos de tiempo para realizar los pedidos. Lo anterior mejoró de manera significativa la distribución de suministros de la empresa, ya que se pudo satisfacer los requerimientos de los clientes manteniendo un stock óptimo, asegurando, de este modo, el abastecimiento de los productos.

Por otro lado, dentro de la botica Alto Mayo ubicada en Tarapoto se ha identificado una serie de deficiencias en cuanto a la distribución de suministros a partir de cómo se está presentando la gestión logística tanto a los clientes institucionales (otras boticas en donde la venta es al por mayor), como consumidores convencionales. En primer lugar, según las entrevistas informales no estructuradas a algunos colaboradores operativos de las boticas quienes tienen participación directa e indirectamente en todo el proceso, desde la identificación de las necesidades hasta la expedición final al cliente; indicando que para brindar productos a los consumidores al por mayor siendo estos generalmente otras boticas no cuentan con suficiente stock, pudiéndose identificar que en muchas de las ocasiones no tienen correctamente mapeado la demanda que tienen, no pudiendo identificar de manera objetiva las necesidades de sus clientes para la compra de mayores insumos a partir del aprovisionamiento. Por otro lado, se han registrado quejas por parte de la mayoría de los clientes, advirtiendo daños en los productos ocurridos, originando la desvalorización de los medicamentos, en algunos casos, lo cual ha generado que la empresa tenga que asumir sobrecostos por encima de lo planificado, esto, a partir de que en la botica Alto Mayo muchas veces no se dispone de un control

eficiente que garantice el correcto almacenaje de los productos y su posterior transporte garantizando que los clientes obtengan los productos requeridos en buen estado. Sumándose que no se tiene identificado lo que requieren los clientes institucionales, los cuales por lo general requieren productos al por mayor, como aquellos clientes habituales atendidos por vitrina en el mismo local.

Dada la problemática expuesta, resulta necesario realizar una investigación con el propósito de identificar el escenario relacionado a la distribución de suministros por parte de la botica Alto Mayo ubicada en Tarapoto mediante la obtención de mayor conocimiento respecto a su gestión logística, pues de continuar esta situación seguirían existiendo pérdidas de clientes y sobrecostos que perjudican su situación financiera.

Es así que se plantea como problemática general: ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020?; mientras los problemas específicos fueron: i) ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre la expedición de productos en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020?, ii) ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre el transporte en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020?, iii) ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre la atención al cliente en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020?

Mientras que las hipótesis general que se planteó fue: La gestión logística incide de manera significativa sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020; y las hipótesis específicas fueron: i) La gestión logística incide de manera significativa sobre la expedición de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020, ii) La gestión logística incide de manera significativa sobre el transporte de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020, iii) La gestión logística incide de manera significativa sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.

Además se formuló como objetivo general de: Establecer la incidencia de la gestión logística sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.; mientras que los objetivos específicos fueron de: i) Determinar la incidencia de la gestión logística sobre la expedición de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020, ii) Definir la incidencia de la gestión logística sobre el transporte de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020, iii) Analizar la incidencia de la gestión logística sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Briones (2019), en su teoría: "Tema: Análisis del proceso logístico en la recepción y entrega de suministro en la bodega de la unidad de negocio CNEL Milagro". (Tesis de pregrado). Universidad estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. Planteó como objetivo principal realizar un análisis del proceso logístico en la recepción entrega de suministros un negocio de CNEL Milagro. Para el logro del objetivo se aplicó un formulario a 23 funcionarios del negocio, como el estudio cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Las respuestas demostraron: 23 de los encuestados piensa que el actual sistema de entrega no es eficiente. 15 trabajadores señalaron que no existe control interno en la recepción. 9 empleados señalaron que la atención a los clientes es regular. 20 empleados indicaron que la demora en la entrega es el principal problema del negocio. 10 trabajadores piensan que el tiempo de entrega es lento. 15 encuestados calificaron como regular las instalaciones de la bodega. 15 trabajadores no conocen la clasificación ABC. 9 encuestados calificaron como regular la coordinación y funcionamiento de las existencias. La conclusión fue: La automatización de la entrega de los suministros mejorará el despacho, el almacenaje de los productos recepcionados.

Giraldo y Perilla (2018), en su tesis: "Procesos logísticos internos en la cadena de suministro hospitalaria: enfoque en la sala de operaciones". (Tesis de pregrado). Universidad Católica Lumen Gentium. Cali, Colombia. Planteó como objetivo principal describir la medición del rendimiento de la cadena de suministros dentro de un hospital. Para el logro del objetivo se realizó una revisión bibliográfica. Los resultados fueron: La disminución del costo resulta no ser el fin último sino la calidad percibida sobre la atención de los pacientes. La disposición del suministro es elemento esencial sobre la capacidad de un sistema de logística. La comprensión de la asociación entre los procesos de logística y los de atención clínica, resulta importante para la gestión de los suministros. El desempeño de la distribución puede evaluarse de acuerdo al tiempo de entrega, el tiempo de respuesta a los requerimientos urgente, la satisfacción del paciente. Las conclusiones fueron: La cadena de suministros en un centro hospitalario es distinto en comparación a otros rubros. La atención al paciente constituye el objetivo principal de la logística en los hospitales.

García et al. (2017), en su estudio: "Proceso logístico en la cadena de suministros de pequeñas y medianas empresas". (Artículo científico). Planteó como objetivo identificar las fallas dentro del proceso logístico en las pymes ubicadas en el cantón Portoviejo. Para alcanzar el propósito se aplicó una encuesta a los gerentes de 115 pymes, el trabajo es un análisis cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se obtuvieron las siguientes consecuencias: El 60% de los encuestados manifestó que sus decisiones de aprovisionamiento están basadas en aspectos financieros. El 59.1% manifestó que el canal más utilizado es el de fabricante-consumidor final. El 33.9% sostuvo que existen cuellos de botella en la recepción de mercancías. El 24.3% indicó que el mayor costo logístico se da en la gestión de compras. Las conclusiones fueron: Las pymes presentan dificultades en la disponibilidad de dinero para la compra de sus materias primas. Las pymes casi no manejan la intermediación, ya que sus canales de distribución solo se limitan al fabricante-consumidor final.

Antecedentes nacionales

Vizcarra (2020), en su estudio: "La influencia de la programación de abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los hospitales nivel III de ESSALUD". (Artículo científico). Planteó como objetivo establecer la incidencia de la programación de abastecimiento sobre la gestión logística en los hospitales. Para poder llegar al objetivo se utilizó una encuesta a 45 trabajadores administrativos, siendo una indagación cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Tuvo como impacto que: El 80% de los entrevistados manifestó que rara vez se cumple de forma adecuada la programación del abastecimiento. Según la prueba no paramétrica entre la programación de abastecimiento y la gestión logística se obtuvo 0.816 con un grado de relevancia bilateral de 0.000. Las conclusiones fueron: Existen deficiencias en la transmisión de los requerimientos e implementación de la programación. Existen fallas en el control interno de rotación y distribución de medicamentos. Existe una asociación estadísticamente significativa entre la programación de abastecimiento de medicamentos y la gestión logística.

Linian (2019), en su tesis: "Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa Lubcom S.A.C. Lima-2017". (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Planteó su meta principal establecer la asociación entre la gestión de stock sobre la administración de pedidos. Para cumplir con el objetivo se empleó una encuesta a 50 trabajadores de la entidad objeto de estudio, el trabajo es una indagación cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Dio como respuesta: El

68% de los entrevistados manifestó que la gestión de stocks se encuentra hacia un rango medio. El 64% de los trabajadores manifestó que la administración de pedidos se encuentra hacia un rango medio. Según la prueba no paramétrica entre las variables de estudio dio como resultado un 0.777 con un grado de relevancia igual a 0.00. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la gestión de stock y la distribución del producto resultó 0.791 con un nivel de significancia igual a 0.00. Al final se dedujo que: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de stock y la administración de pedidos.

Rodriguez (2017), en su tesis: "Análisis del proceso logístico de farmacia en la clínica San Juan de Dios Arequipa - 2016". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Presentó como objetivo principal describir la gestión logística de la farmacia que lleva a cabo la clínica objeto de estudio. Para cumplir con el objetivo se empleó una encuesta a 24 trabajadores de la farmacia, el trabajo es un análisis de índole cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. El producto final arrojó que: El 42% de los entrevistados afirmaron que la clínica no posee un control de inventarios. El 46% de los encuestados manifestó que existe escasez estacional de medicamentos. El 54% manifestó que el almacén de la farmacia no posee espacios adecuados. El 38% de los encuestados señaló que la farmacia no cuenta con indicadores para la emisión de compra. Las conclusiones fueron: La clínica no ha desarrollado un sistema de información como ayuda a la gestión logística. El personal seleccionado no está lo suficientemente capacitado para brindar el servicio.

Locales

Baca y Torres (2019), en su tesis: "La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Tarapoto, Perú. Planteó como objetivo principal establecer la influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente. Se llevó a cabo una encuesta a 100 clientes de la entidad objeto de estudio para llegar al propósito, el trabajo es una indagación cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados fueron: El 61% de los entrevistados manifestaron que el nivel de la gestión logística es casi eficiente. El 45% de los clientes sostuvieron que su satisfacción se encuentra en un rango medio. Según la prueba no paramétrica entre la gestión logística y la satisfacción del cliente dio como resultado un 0.589 con un grado de relevancia bilateral igual a 0.001. Se concluyó que: Se demostró una conexión estadísticamente significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente.

Arévalo y Valdez (2019), en su tesis: “La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018”. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Propuso su meta principal que es formar una conexión entre la gestión logística y el nivel de abastecimiento en una empresa. Para llegar a dicha meta se realizó un sondeo a 235 usuarios de la compañía objeto de estudio, el trabajo es una indagación cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. El producto fue que: El 49% de los clientes ubicaron la gestión logística en una fase regular. El 42% de los clientes ubicaron la gestión logística en un grado intermedio. Según la prueba no paramétrica entre la gestión logística y el nivel de abastecimiento dio como resultado un 0.181 con un grado de relevancia bilateral igual a 0.005. La conclusión fue: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión logística y el nivel de abastecimiento en la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto.

Pinchi y Chomba (2019) en su tesis: “Evaluación de la gestión de almacenamiento y su relación con la cadena de abastecimiento de la empresa distribuidora Almacenes Junior Max E.I.R.L. - Banda de Shilcayo, periodo 2018”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Planteó como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de almacenes y la cadena de abastecimiento en la empresa. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a 22 trabajadores de la empresa objeto de estudio por medio de la técnica de la encuesta, dicha investigación es de índole cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados fueron: que el 55% de los trabajadores consideró que casi siempre se presenta una adecuada cadena de abastecimiento, mientras que un 36% indicó que a veces se cumple con ser una buena cadena de abastecimiento y solo el 9% manifestó que casi nunca se considera una adecuada cadena de abastecimiento. El dictamen fue que: Hay un vínculo estadísticamente significativo mediante la prueba de Rho de Spearman entre la gestión de almacenes y la cadena de abastecimiento de la empresa.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Gestión logística.

Origen del concepto.

El concepto de logística existe desde hace siglos. En sus inicios, el concepto se aplicaba en los marcos militares. Con el tiempo, y debido a los diferentes períodos de cambio, el atractivo de la logística se trasladó al área comercial. En esta línea, las numerosas definiciones de logística se refieren específicamente al movimiento físico y almacenamiento de materiales. De manera que, la logística se puede definir como el

proceso de gestionar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, piezas e inventario terminado (y los flujos de información relacionados) a través de la organización y sus canales de comercialización. Desde este punto de vista de sistemas totales, la gestión logística significa preocuparse por satisfacer las necesidades de los clientes a través de la coordinación de los flujos de materiales e información que se extienden desde el mercado, pasando por la firma y sus operaciones y más allá hasta los proveedores. Para lograr esta amplia integración de la empresa, está claro que se requiere una orientación bastante diferente a la que se encuentra típicamente en las empresas convencionales. Además, para lograr esta integración empresarial es imprescindible la acción colaborativa de todos los departamentos como un proceso sinérgico (Anca, 2019).

Definición.

Actualmente, la logística puede definirse como el proceso de operación de la cadena de suministro para cumplir con los requisitos del cliente en cuanto a los bienes, servicios e información relacionada entre la producción y la venta para lograr una alta eficiencia y bajo costo del almacenamiento, planificación, implementación y gestión. En este sentido, la administración de abastecimiento es desarrollo constante de estrategia, planeación, ejecución y monitoreo del traslado y acopio de materias primas, materiales, insumos de fabricación, bienes, así como intensificación de datos desde su procedencia hasta su aprovechamiento (consumo) para una adaptación asertiva y deleite del cliente. Además, tiene un impacto específico en el equilibrio espaciotemporal de los procesos comerciales, asociado con la formación de flujos de activos tangibles e intangibles para lograr un efecto de sinergia, que se refleja en el flujo de caja neto de una empresa, de manera que, la gestión logística podría considerarse como un ciclo de gestión cerrado, que se repite constantemente (Vetrova et al., 2019).

Por su parte, Pinna et al. (2015), sostuvieron que la gestión logística es la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo hacia adelante y hacia atrás y el almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para cumplir con los requisitos de los clientes. En términos generales, la logística se ocupa de llevar el producto (o servicio) correcto al lugar correcto en el momento correcto. La logística agrega valor a los productos al crear utilidad, y cuanto más contribuye la logística al valor de un producto, más importante es la gestión logística. Las utilidades de lugar y tiempo se ven directamente afectadas por la logística: la utilidad de lugar es el valor agregado a un producto al ponerlo a disposición para su compra o consumo en el lugar

correcto, mientras que la utilidad de tiempo es el valor agregado al hacer que un producto esté disponible en el momento adecuado.

De modo que, el concepto de logística proclama la necesidad de identificar las necesidades individuales de los clientes y responder a ellas asignando los recursos disponibles para su satisfacción. La idea básica es que las empresas más exitosas son aquellas cuyas acciones productivas en conjunto permiten satisfacer las expectativas de los clientes. Dado que la logística responde a las solicitudes de los clientes, en cuanto a disponibilidad de tiempo y lugar de productos y servicios relacionados, se puede argumentar que la gestión de la logística es la gestión del servicio al cliente (Vetrova et al., 2019).

Objetivos de la logística.

Los objetivos esenciales de una buena logística según Pinna et al. (2015) incluyen:

- En primer lugar, mejorar la gestión y el desempeño del personal a través de un buen liderazgo, capacitación, supervisión, expectativas claras y condiciones de trabajo.
- En segundo lugar, mejorar los sistemas de información para recopilar e informar datos precisos cuando y donde sea necesario.
- Tercero, mejorar las previsiones/adquisiciones.
- Cuarto, mejorar las actividades de distribución.
- Quinto, almacenamiento limpio, seguro y organizado.
- Finalmente, buen sistema de transporte

Esto es particularmente vital en el ámbito de los servicios de salud, donde se espera que el público en general proporcione estos servicios de manera eficiente.

Henríquez et al. (2018) señalaron que la gestión logística mide todos los procesos, así como la capacidad de recuperación de información valiosa de mercado iniciando por los puntos de venta para analizar el comportamiento de compra de los consumidores. Para ello, se deben diseñar indicadores adaptados a los requerimientos propios de la entidad que midan los procesos logísticos, partiendo desde el abastecimiento hasta el servicio al cliente (p. 63). De modo que, la gestión logística se identifica como un concepto vital para varias industrias debido a su papel fundamental y sus ventajas potenciales, por lo que se ha implementado ampliamente en muchas organizaciones en todo el mundo. Debido a esta amplia adopción, la medición del desempeño logístico, así como la aplicación de un sistema de medición del desempeño, se ha considerado extremadamente importante para cuantificar la efectividad y eficiencia de las actividades logísticas. Además, la medición del desempeño logístico puede indicar oportunidades

para que una organización mejore su logística y, por lo tanto, genere directamente ventajas competitivas críticas.

La gestión logística farmacéutica.

La logística farmacéutica es la tarea de tratar de colocar los medicamentos y suministros médicos correctos, en las cantidades, condiciones, puntos de prestación de servicios de salud, momento, costo y para los pacientes/usuarios correctos. En esta línea, la visión estricta de la logística (es decir, la micro logística) considera un proceso de cuatro fases: recepción de medicamentos y operaciones de almacén/farmacia, solicitud y validación, transporte, gestión de medicamentos en sala. Este proceso incluye todas las operaciones que van desde la prescripción hasta la administración del medicamento, por lo que involucra dos componentes principales, la terapia y la gestión de inventarios, y dos actores principales, las salas y la farmacia. Estos pasos logísticos clave están respaldados por un sistema de información de gestión logística, esfuerzo organizacional (recursos humanos, capacitación, supervisión, procedimientos y directrices, equipamiento), recursos financieros (elaboración de presupuestos), liderazgo político (marco normativo y legal eficaz), evaluación y seguimiento de la calidad (productos y trabajo) (Pinna et al. 2015).

Medición de la variable gestión logística farmacéutica.

Las empresas comerciales enfocan sus actividades en las funciones de aprovisionamiento y distribución, donde los productos son adquiridos con la finalidad de revenderlos a otros sin que anteriormente se haya sometido a transformación (Escudero, 2019). De manera que, para establecer las dimensiones de la variable gestión logística se toma como referencia lo dispuesto por Escudero (2019), en base a dos procesos: el aprovisionamiento y distribución, los cuales se detallan a continuación:

Dimensión Aprovisionamiento

El aprovisionamiento consiste en un proceso que, de manera eficiente, desarrolla una empresa para garantizar la disposición de productos y servicios externos necesarios para realizar sus actividades y, por ende, el alcance de sus objetivos estratégicos. Por lo general, la función de aprovisionamiento está a cargo del departamento de compras o aprovisionamiento. Asimismo, la función de aprovisionamiento está constituido por la secuencia de procesos: Identificación de necesidades, elección de las fuentes de aprovisionamiento, gestión de compras y evaluación y control (Escudero, 2019).

- Identificación de necesidades: Consiste en la comunicación de los departamentos sobre los requerimientos de productos para su funcionamiento. Dicha identificación

debe responder a las preguntas ¿qué comprar? ¿cuándo? ¿a quién? ¿cómo? De manera que, se deben identificar la cantidad y calidad de producto, la frecuencia de compras, el sistema de almacenaje y la cantidad por cada compra, además se debe definir las fuentes de información acerca de los proveedores y los criterios para seleccionarlos, finalmente incluye la identificación del proceso de compra y los tipos de pago (Escudero, 2019).

- Elección de las fuentes de aprovisionamiento: Consiste en buscar los proveedores adecuados para efectuar las compras o recompras requeridas para aprovisionar. En este sentido, en primer lugar, se deben definir los criterios bases que debe cumplir el producto que se necesita, luego, se debe identificar los suministradores potenciales, es decir, aquellas empresas que cumplen con los criterios anteriores. En tercer lugar, se debe realizar la petición de ofertas, donde se le solicita a la empresa una oferta incluyendo las especificaciones técnicas y condiciones de operación y, finalmente, se incluye elegir el proveedor mediante un proceso de selección (Escudero, 2019).
- Ejecución de la compra: Consiste en realizar el pedido, controlar la recepción de los productos y la validación de la operación para proceder al pago correspondiente. La ejecución de la compra se inicia con la orden de compra o nota de pedido, siendo un documento que se utiliza para solicitar el producto, conteniendo las características del mismo: la envía el comprador y lo recibe el vendedor, la respuesta puede ser de forma verbal o escrita, especifica los productos y las condiciones de compra, se origina de un acuerdo previo (Escudero, 2019).
- Evaluación y control: Consiste en valorar el alcance de los objetivos del proceso de aprovisionamiento y controlar el correcto desarrollo de las actividades según lo planeado. Para ello, en primer lugar, se debe verificar que el pedido ha llegado a su destino en el tiempo planeado y que el proveedor haya aceptado las condiciones. En segundo lugar, se verifica que la mercancía concuerde con el pedido. En tercer lugar, el departamento de compras debe remitir la orden de compra y de entrega al departamento financiero. En cuarto lugar, es necesario realizar un análisis de todo el proceso de compras, registrando las incidencias que ha podido perjudicar el proceso. Finalmente, se debe realizar un análisis del resultado según la satisfacción de necesidades y el cumplimiento del pedido, de manera que, el resultado puede ser: cumplimiento o incumplimiento (Escudero, 2019).

Dimensión Distribución

Consiste en la gestión del almacén y el medio de transporte, donde el primero de ellos conlleva al estudio de la ubicación óptima del local, así como la distribución de los espacios, la colocación de los productos en los lugares apropiados, la gestión del stock, entre otros, en tanto que, la logística de transporte se focaliza en elegir los medios y la optimización de las rutas (Escudero, 2019).

- Almacenamiento: Consiste en tener a disposición los almacenes para guardar los productos comprados hasta su venta. Asimismo, para realizar esta función se requiere de un espacio físico donde los productos comprados puedan ordenarse, es decir, un sistema ordenado que clasifique o gestione las existencias almacenadas. El almacenamiento asume un trabajo gigantesco y es uno de los movimientos logísticos críticos. El punto clave en el almacenamiento es que el almacén debe estar cerca del lugar del vendedor o de los mayoristas y debe habilitar el transporte simple de la mercadería (Kanagavalli y Azeez, 2019).

- Control de inventario: El inventario es uno de los elementos más esenciales de las coordinaciones, particularmente después de la recepción de diferentes estrategias de creación, por ejemplo, producción justo a tiempo, ensamblaje ajustado u otras formas de ensamblaje donde se reducen los gastos de administración de existencias. Abajo (Kanagavalli y Azeez, 2019). El control de inventario tiene como objetivo establecer la cantidad de existencias que se deben mantener, así como el ritmo de pedidos a fin de cubrir los requerimientos de la empresa para la comercialización (Escudero, 2019).

- Transporte: El transporte incorpora el transporte físico de la mercadería desde la organización al mayorista o vendedor o proveedor. El proveedor es entonces responsable del transporte de productos a los clientes finales. No obstante, el transporte es un gasto para el vendedor o proveedor y disminuye su beneficio. En este sentido, la organización necesita brindar beneficios más notables al proveedor para pagar sus gastos (Kanagavalli y Azeez, 2019). Los transportes de gran capacidad constituyen vías de transporte y tienen la capacidad de transportar cantidades grandes de productos. Se usan entre los almacenes de tránsito y las plataformas logísticas y entre éstas últimas y los almacenes locales. Asimismo, es importante utilizar este medio de transporte cuando sea factible, ya que representa un costo unitario menor que el transporte de poca capacidad (Escudero, 2019).

2.2.2. Distribución de suministros.

Definición

Agrupar todos los procesos logísticos que se llevan a cabo fuera de la empresa, es decir, son todos aquellos procesos que se llevan a cabo luego que el producto se encuentra listo para ser enviado al cliente final, implicando coordinar de manera excepcional y planificada ya que los procesos se relacionan entre sí, por lo tanto, una falla en alguno de ellos se reflejará claramente en toda la cadena de suministro. Además, la asignación de suministros tiene como objetivo la priorización de los requerimientos de los clientes y la adaptación de manera dinámica de la situación del permanente cambio del mercado, así como la distribución de productos en la manera y tiempo óptimos al menor costo posible (Escudero, 2019).

Dentro del contexto de los productos farmacéuticos, la distribución de suministros empieza cuando son trasladados desde los fabricantes hasta los distribuidores, los minoristas y los pacientes (se muestra en la Figura 1). En este sentido, los distribuidores juegan un papel intermediario en la cadena de suministro entre fabricantes y minoristas. Compran productos de los fabricantes, brindan servicios de almacenamiento y envían medicamentos a los minoristas. Al hacerlo, reducen el número de transacciones que se producirían si cada farmacia minorista, médico o centro de atención médica tuviera que pedir productos directamente a los fabricantes. El sistema de distribución se ilustra en la figura 1. El producto farmacéutico físico, como una pastilla o un frasco de medicamento, sale del fabricante y es comprado por los distribuidores. Los distribuidores envían el producto a los minoristas, donde los pacientes acceden a sus medicamentos recetados (Dabora et al., 2017).

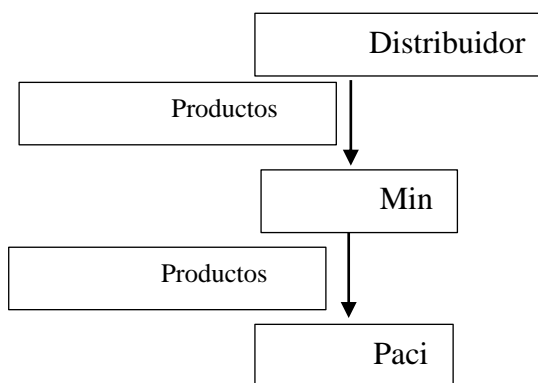


Figura 1
Sistema de distribución
Fuente: Dabora et al. (2017)

Por otro lado, el acceso a los medicamentos esenciales depende del buen funcionamiento de los sistemas de la cadena de suministro que mueven los medicamentos desde el fabricante hasta el uso final. A pesar de la creciente conciencia sobre la importancia de los sistemas logísticos eficientes para el logro de resultados de

salud, el análisis sistemático del sistema de distribución de medicamentos esenciales y su impacto en las tasas de desabastecimiento en el punto de prestación de servicios y los resultados de salud prioritarios sigue siendo limitado. Pocos estudios han investigado los factores que provocan el desabastecimiento de productos esenciales en el punto de prestación del servicio. Las intervenciones para mejorar las cadenas de suministro han incluido cambios en las adquisiciones y el financiamiento, capacitación y gestión y el rediseño del sistema (Vledder et al., 2019).

Gestión de la distribución.

El objetivo principal de la gestión de la distribución de medicamentos es mantener un suministro constante de productos farmacéuticos y suministros en las instalaciones donde se necesitan, al tiempo que se garantiza que los recursos se utilicen de la manera más eficaz. Los costos de distribución, que incluyen los relacionados con el almacenamiento y el transporte, son un componente importante del gasto de funcionamiento de un sistema de suministro. Los costos de transporte por sí solos pueden representar un porcentaje significativo del valor de los medicamentos distribuidos a lugares remotos. Diseñar un sistema para almacenar y distribuir productos farmacéuticos, suministros médicos y equipos es complejo e importante. La distribución eficaz de productos farmacéuticos se basa en un buen diseño del sistema y una buena gestión. Las instalaciones de transporte adecuadas y dedicadas con el mantenimiento de la cadena de frío son un factor importante para mantener la distribución oportuna de medicamentos de calidad durante todo el día en los establecimientos de salud. Para mantener la calidad de los productos farmacéuticos, todos los actores de la cadena de distribución deben cumplir con la legislación y normativa aplicable. Toda actividad en la distribución de productos farmacéuticos debe llevarse a cabo de acuerdo con las directrices de buenas prácticas de Almacenamiento y de distribución (Iqbal et al., 2017).

Principales problemas relacionados con la cadena de suministro farmacéutica.

Kapoor et al. (2018), identificaron 7 problemas principales asociados con la cadena de suministro farmacéutica:

- i. Problemas relacionados con la falsificación.
- ii. Reacción desfavorable del fármaco en los pacientes.
- iii. Los problemas aumentaron debido a las entidades de operaciones de la cadena de suministro.

- iv. Problemas de fabricación como mezclar materias primas de entrada incorrectas o contaminación cruzada debido a la fabricación de más de un medicamento en la misma instalación o etiquetado incorrecto del producto final.
- v. Problemas del minorista, incluidos controles de temperatura y manipulación inadecuados.
- vi. Problemas de transporte causados por mal manejo, controles de temperatura inadecuados y el uso de un modo de envío inadecuado.
- vii. Problemas de almacenamiento y almacenamiento, como el uso de controles de temperatura inadecuados, el manejo inadecuado en el almacén y la mezcla de productos con materias primas.

De manera que, dentro de los problemas señalados por los autores, se desprende que una farmacia minorista tiene influencia en los controles de temperatura y manipulación de los medicamentos. Asimismo, las farmacias podrían estar realizando de una manera inadecuada el proceso de transporte, incluida un mal manejo, un control inadecuado de temperatura o una forma de enviar inadecuada.

El rol de los distribuidores mayoristas.

Los distribuidores mayoristas juegan un papel clave en el suministro de productos farmacéuticos, siendo los enlaces más importantes entre la industria farmacéutica y las farmacias en las zonas urbanas. Dichos distribuidores son intermediarios que cierran la brecha entre los fabricantes de medicamentos nacionales y extranjeros, por un lado, y los clientes como farmacias, hospitales y otros compradores o mayoristas independientes. Su función corresponde básicamente a la gestión de almacenes y sus tres funciones principales respectivas: movimiento de productos, almacenamiento de productos y transferencia de información (Nsamzinshuti et al., 2017).

Asimismo, Stoimenova et al. (2019), señalaron que la distribución mayorista de medicamentos es una actividad importante dentro la administración integral de la red de producción. La cadena de distribución de medicamentos actual es cada vez más compleja y exigente. De manera que, los mayoristas están obligados a preservar la calidad de los medicamentos distribuidos sin cambios a lo largo de toda la cadena de suministro legal, ya que, cualquier desviación de los requisitos puede deteriorar la calidad de los medicamentos y, por lo tanto, su eficacia e incluso su seguridad.

Medición de la variable distribución de suministros.

En línea con la priorización de los requerimientos de los clientes, la adaptación de manera dinámica al permanente cambio del mercado y la distribución de los productos

de manera óptima al menor costo posible, la distribución de suministros debe contener la expedición de productos, el transporte y la atención al cliente (Mora, 2016).

Dimensión Expedición de productos

Hace referencia a la preparación de pedidos del cliente, la cual incluye el embalaje de los productos y el etiquetado. Este proceso se origina desde que se recibe un pedido en el almacén hasta que los productos se cargan en el medio de transporte para ser enviado al cliente, consistiendo en los siguientes procedimientos: el control del pedido, el embalado y precintado de los productos, etiquetado, emisión de documentación y, por último, la agrupación y entrega (Escudero, 2019).

- Control: Comprende en realizar el control, verificar y pesar los productos que forman parte de cada pedido. De manera más específica consiste en verificar que los productos que se enviarán están acordes al pedido del cliente, en cuanto a sus características y cantidad. Además, se debe realizar el pesado de los productos para calcular el precio del traslado (Escudero, 2019).
- Embalado y precintado: El embalaje se determina en base a los requerimientos de tratamiento, transporte, almacén o grado de protección que se deben dar a los productos para que no se generen pérdidas o para evitar su deterioro (Brand et al., 2017). Se recomienda colocar la cantidad máxima de productos ocupando la menor cantidad de bultos (como cajas), rellenando los espacios vacíos con materiales ligeros (como rellenos, bolsas llenas de aires). Además, se considera el precintado para evitar que los bultos se abran antes de llegar a su destino (Escudero, 2019).
- Etiquetado: Se deben colocar una o más etiquetas a los bultos, tales como: etiqueta de expedición (almacén original, dirección del lugar de entrega), etiqueta de mercancías peligrosas (si resulta necesario), identificación del bulto (número del bulto), e información del bulto para incluirlo en el sistema informático (Escudero, 2019).
- Emisión de documentación: Hace referencia a la documentación pertinente a la administración, ventas, clientes y transportista. Entre la documentación se incluye el albarán o el listado de bultos y pesos, el cual presenta el verdadero contenido de los bultos. Este documento debe entregarse al transportista o adjuntado al bulto que se enviará (de preferencia en una bolsa de plástico y colocada en un lugar visible) (Escudero, 2019).
- Agrupación y entrega: Para agrupar los bultos se debe considerar aquellos que son del mismo pedido, los cuales deben estar juntos en lo que dure la preparación de los productos que se enviarán. Además, deben de agruparse en el área de expedición, aquellos pedidos que se transportarán en el mismo vehículo en el caso que existan

varias entregas con una ruta en común. En tanto que, la entrega al transportista puede realizarse en el área de expedición de acuerdo a la responsabilidad del transportista y del área de almacenaje (Escudero, 2019).

Dimensión Transporte

Consiste en trasladar el producto desde el almacén hacia el punto final en óptimas condiciones en cuanto al tiempo, forma y rentabilidad. La gestión del transporte está relacionada con la utilidad del tiempo y del lugar, donde la utilidad del tiempo se refiere al flujo de productos que se entregan del remitente al destinatario considerando la flexibilidad y la puntualidad de la entrega, en tanto que, la utilidad del lugar se refiere a la ubicación de los productos entregados específicamente desde el origen del producto hacia el destino. Además, la selección del modo de transporte es crucial ya que el personal de logística necesita programar la operación de transporte con precaución considerando los factores que incluyen el enrutamiento, la consolidación del envío, el transportista apropiado, los reclamos y la negociación con el transportista para un mayor resultado que beneficie a la organización (Mohamad et al., 2018). A su vez, la operación de transporte comprende dos etapas: estática o preparación y dinámica o movimiento.

- Estática: También denominada de preparación, implica proteger el aspecto físico de los productos que se enviarán a través del envase y embalaje, cuidando la manipulación de los productos, así como la estiba y colocación en los medios de transporte (vehículos). Además, dentro de la estática o preparación se considera la protección jurídico-económica de los productos y del vehículo y las obligaciones civiles a través del contrato de seguro (Escudero, 2019).
- Dinámica: También denominada de movimiento, se efectúa cuando el vehículo empleado efectúa el trayecto. En esta etapa de la operación del transporte inciden las características técnicas de las vías de transporte (tales como el límite de capacidad, las dimensiones y concordancia con los productos) y la gestión comercial de la cantidad que se planea transportar (Escudero, 2019).

Dimensión Atención al cliente

Implica desarrollar un sistema de logística comercial de acuerdo a los requerimientos del cliente. El servicio al cliente constituye el propósito de la función logística de la organización y, para que este servicio sea de alta calidad, la empresa debe enfocarse en seleccionar y formar los recursos humanos que posean la capacitación necesaria para llevar a cabo las funciones logísticas de manera eficiente, desarrollar una

estructura única para que la función logística posea la capacidad de gestionar de manera eficiente el aprovisionamiento y la distribución de los productos con los que labora la empresa. Para que la empresa garantice una adecuada atención al cliente, debe de tener realizar los siguientes aspectos: identificar las necesidades del cliente, analizar los ciclos del servicio, realizar encuestas a los clientes y evaluar la atención (Mora, 2016).

- Identificar las necesidades del cliente: Consiste en identificar quiénes serán los clientes, es decir, el tipo de personas con las que la empresa va a tratar. Segundo, se establecen las necesidades básicas de las personas con las que se va a tratar. Tercero, establecer el servicio que existe actualmente. Cuarto, establecer los servicios que fallan en la atención. Quinto, establecer la importancia que posee el proceso de atención dentro de la empresa. Sexto, diseñar políticas y estrategias para mejorar la atención (Mora, 2016).

- Analizar los ciclos del servicio: Trata de establecer dos cuestiones fundamentales. En primer lugar, los tiempos de espera que los clientes están dispuestos a asumir a cambio de obtener un buen servicio o para recibir una respuesta a sus reclamos o a alguna inquietud. En segundo lugar, determinar las limitaciones de los clientes, en cuanto a su ubicación, obligaciones, entre otros, que impida el inicio de un contacto con el proveedor. Para solucionarlo se puede considerar líneas de atención gratuitas, páginas web o correo electrónico (Mora, 2016).

- Realiza encuestas a los clientes: Las encuestas deben aplicarse de manera periódica. Por lo general, las empresas realizan las encuestas anualmente, para comparar los resultados con los del año anterior y elaborar objetivos estratégicos para el periodo siguiente. Las encuestas proporcionan información especializada, cuantificable y personal, donde el cliente expresa de manera clara sus preferencias, inquietudes o reclamos de una forma directa (Mora, 2016).

- Evaluar la atención: Está relacionada a la atención personal al cliente. Para una buena atención se debe tener en cuenta: expresar atención e interés en relación al problema del cliente, estar adecuadamente presentado, atender de manera personal y amable, tener fácil acceso a la información adecuada o la manera rápida de conocerla y, por último, el personal debe tener una adecuada expresión oral y corporal (Mora, 2016).

CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Contexto de la investigación

La Botica Altomayo S.C.R.L. se encuentra en Tarapoto, una urbe ubicada en el departamento de San Martín, en el norte de Perú a una altitud de aproximadamente 356 metros sobre el nivel del mar, en las coordenadas geográficas 6° 29' 51" Sur y 76° 21' 11" Oeste. Limita al norte por el distrito de Morales, al sur por el distrito de Banda de Shilcayo, al este por el distrito de La Banda de Shilcayo y el río Huallaga, y al oeste por el distrito de Sauce. Tarapoto se encuentra a unos 990 km al norte de Lima, la capital del Perú, y es considerada como la capital turística de la región de San Martín. Exactamente la botica está ubicada en la Av. Circunvalacion Nro. 1298 Tarapoto (Frente Polleria Kokoroco).

3.1.2. Periodo de ejecución

El trabajo de investigación se realizó en el transcurso del año 2020.

3.1.3. Autorizaciones y permiso

En este estudio, se obtuvo la autorización correspondiente para llevar a cabo la investigación, así como la autorización necesaria para el desarrollo del mismo, lo cual incluyó solicitar el permiso para aplicar el instrumento en la muestra de estudio. Es importante destacar que la realización de este estudio contó con la aprobación de la universidad, siendo un requisito fundamental en la ejecución.

3.1.4. Control ambiental y protocolo de bioseguridad

No es aplicable.

3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

Cuando se indaga sobre un tema en específico, se deben respetar tres cualidades esenciales: el respeto, la justicia y la beneficencia. Dichas cualidades implican que los integrantes cuentan con la potestad de elegir si desean participar de la indagación para obtener información respecto a los peligros y privilegios implicados. Asimismo, está prohibido todo tipo de exclusión y garantizar la participación precisa de los integrantes (Favaretto et al., 2020, p.2). En esta investigación, se garantizó el cumplimiento de estos principios, lo cual implica respetar plenamente la decisión de cada persona de participar o no, proporcionándoles información detallada sobre el proceso. La justificación radica en que los beneficios de obtener los resultados superan los riesgos, ya que la

comunidad en cuestión obtendrá un diagnóstico sobre el sector farmacéutico. Además, se han citado todos los autores revisados en el documento, siguiendo las normas APA 7, para reconocer adecuadamente su trabajo sin afectar el contenido del estudio.

3.2. Sistema de variables

3.2.1 Variables principales

Variable Independiente: Gestión logística

Variable empírica 1: Aprovisionamiento; nivel de identificación de necesidades, grado de elección de las fuentes de aprovisionamiento, frecuencia de ejecución de la compra y nivel de evaluación y control.

Variable empírica 2: Distribución; capacidad de almacenamiento, control de inventario y frecuencia de transporte.

3.2.2 Variables secundarias

Variable dependiente: Distribución de suministros

Variable empírica 1: Expedición de productos; nivel de control, frecuencia de embalado y precintado, frecuencia de etiquetado, cantidad de emisión de documentación; nivel de agrupación y entrega.

Variable empírica 2: Transporte; nivel de estática y frecuencia de la dinámica.

Variable empírica 3: Atención al cliente; nivel de identificación de las necesidades del cliente, número de veces que se analizan los ciclos del servicio, número de veces que se realiza encuestas a los clientes y nivel de evaluar la atención

Tabla 1

Descripción de variables del objetivo específico N° 1

Objetivo específico N° 1: Determinar la incidencia de la gestión logística sobre la expedición de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Expedición de productos	Nivel de control	Cuestionario	Ordinal
	Frecuencia de embalado y precintado		
	Frecuencia de etiquetado		
	Cantidad de emisión de documentación		
	Nivel de agrupación y entrega		

Tabla 2*Descripción de variables del objetivo específico N° 2*

Objetivo específico N° 2: La gestión logística incide de manera significativa sobre el transporte de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Transporte	Nivel de estática Frecuencia de la dinámica	Cuestionario	Ordinal

Tabla 3*Descripción de variables del objetivo específico N° 3*

Objetivo específico N° 3: La gestión logística incide de manera significativa sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Atención al cliente	Nivel de identificación de las necesidades del cliente Número de veces que se analizan los ciclos del servicio Número de veces que se realiza encuestas a los clientes Nivel de evaluar la atención	Cuestionario	Ordinal

3.3 Procedimientos de la investigación

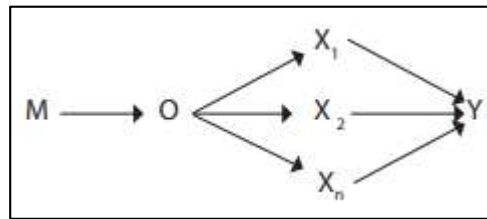
Tipo de investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo aplicada. Ñaupas et al. (2014), sostuvo que los trabajos de índole aplicados tienen por objetivo solucionar una problemática de una manera relacionada en base a los estudios principales. En cierto modo, la presente investigación contribuyó a resolver el problema actual respecto a la distribución de suministros en la botica Alto Mayo ubicada en Tarapoto.

Nivel de investigación

Esta investigación es de nivel explicativo. Edmonds y Kennedy (2017), señalaron que las investigaciones explicativas se relacionan directamente para poder establecer las causas de los problemas o fenómenos estudiados. De manera que, las variables gestión logística y distribución de suministros se describió en coordinación a los hallazgos conseguidos, seguidamente, se pudo establecer la relación causal de la variable independiente sobre la dependiente. De este modo, se dice que es de nivel explicativo porque en la investigación se comprobó la incidencia de la gestión logística en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. Lo cual significa que se identificó cuál es el vínculo causal del problema mencionado.

El nivel explicativo o causal puede representarse mediante el siguiente esquema:



Donde:

M: Trabajadores de la botica Alto Mayo y colaboradores operativos y logísticos de los clientes institucionales.

O: observación

X1,X2, Xn : gestión logística.

Técnicas

Encuesta: Se utilizó la encuesta como herramienta de recaudar información que es importante para poder realizar la investigación. Walliman (2011), sostiene que la técnica de la encuesta se realizó a través de la formulación de interrogantes a los sujetos que constituyen el modelo para recopilar los datos relevantes relacionadas a las variables estudiadas.

Instrumentos

Cuestionario: Se empleó el cuestionario como instrumento para recopilar información. Bernal (2016), señala que el cuestionario funciona mediante interrogantes producidas considerando la variable a medir, favoreciendo a la estandarización del proceso para obtener datos.

Para medir la variable gestión logística se realizó en base a una encuesta conformado por 26 ítems, elaborados de acuerdo a 2 dimensiones y 7 indicadores. El cuestionario tiene una escala tipo Likert con cinco criterios, desde 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. Asimismo, el puntaje total se obtiene sumando el puntaje por cada ítem.

En el caso de la variable distribución de suministros, se elaboró una encuesta conformado por 30 ítems de acuerdo a 3 dimensiones y 11 indicadores, además, posee una escala tipo Likert de cinco puntos, desde 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En

desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. Asimismo, el puntaje total se obtiene sumando el puntaje por cada ítem.

Tabla 4

Descripción de las técnicas e instrumentos

TECNICA	INSTRUMENTOS	ALCANCES	FUENTES /INFORMANTES
Encuesta	Cuestionario	Se utilizará para medir las variables de estudio (gestión logística y distribución de suministros).	Los trabajadores de la botica Alto Mayo ubicada en Tarapoto.

Confiabilidad

Ñaupas et al. (2018), indicaron que la confiabilidad implica que la medición que se realice con un determinado instrumento no varíe de forma significativa cuando éste sea aplicado a otras muestras y en distintos instantes del tiempo. En este sentido, Corral (2009), sostuvo que el Alpha de Cronbach es un coeficiente de correlación entre los indicadores o ítems del cuestionario, donde los valores resultantes pueden variar desde 0 a 1, es decir, mientras más cercano se ubique de la unidad, la fiabilidad del instrumento será superior, de manera que, el uno representa confiabilidad total y el 0 sugiere confiabilidad nula.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Antes de realizar el análisis estadístico-inferencial, es necesario verificar si los datos recopilados siguen una distribución normal para determinar la prueba correlacional más adecuada, ya sea el coeficiente de correlación de Pearson (paramétrica) o el coeficiente de correlación de Spearman (no paramétrica), con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Para este propósito, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra fue inferior a 50 sujetos (15 colaboradores).

Tabla 5
Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		P-valor	Normalidad
Gestión logística	0.881	0.049	No
Aprovisionamiento	0.897	0.085	Si
Distribución	0.817	0.006	No
Distribución de suministros	0.797	0.003	No
Expedición de productos	0.818	0.006	No
Transporte	0.795	0.003	No
Atención al cliente	0.809	0.005	No

Nota. Resultados extraídos del procesamiento de los datos recolectados

De acuerdo con los resultados de la prueba realizada, según se muestra en la tabla anterior, se observa que tanto las variables de estudio como las dimensiones no presentan una distribución que cumpla con el supuesto de normalidad ($p < .05$). Por lo tanto, la prueba correlacional adecuada en este caso es el coeficiente de correlación de Spearman, ya que es una prueba no paramétrica.

4.1. Resultado específico 1

Determinar la incidencia de la gestión logística sobre la expedición de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.

Tabla 6
Incidencia de la gestión logística en la expedición de productos

		Expedición de productos
Gestión logística	R de Spearman	0.761
	Valor de p	0.001*
	N	15
	R ²	0.579

Nota. *p-valor es significativo al 1%.

En la tabla anterior se encuentra evidencia que respalda una asociación directa y significativa entre la gestión logística en la expedición de productos. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ) muestra un valor de 0.761 y un valor de p de 0.001, lo que indica una correlación positiva y estadísticamente significativa. Estos resultados implican que una mejora en la gestión logística en la expedición de productos se relaciona con un mejor rendimiento en diversos aspectos, como tiempos de entrega más rápidos, menor pérdida o daño de productos y mayor precisión en la distribución. Además, se calculó un coeficiente de determinación (R^2) de 0.579, lo que sugiere que aproximadamente el 57.9% de la variabilidad en el rendimiento puede ser explicada por la gestión logística en la expedición de productos.

En consonancia con el hallazgo encontrado, en la investigación de Pinchi y Chomba (2019), quienes investigaron la relación entre la gestión de almacenes y la cadena de abastecimiento en una empresa distribuidora. Su estudio, reveló una relación estadísticamente significativa entre la gestión de almacenes y la cadena de abastecimiento. Estos hallazgos respaldan la relevancia de una buena gestión logística en la expedición de productos para lograr una cadena de abastecimiento adecuada. Por otro lado, el estudio de Arévalo y Valdez (2019) también encontró una conexión estadísticamente considerable entre la gestión logística y el nivel de abastecimiento en la empresa estudiada.

Además, se encuentra fundamentada a nivel teórico por Escudero (2019) quien menciona que la expedición de productos hace referencia a la etapa de preparación de pedidos del cliente, la cual abarca actividades como el embalaje de productos y su etiquetado. Este proceso se inicia al recibir un pedido en el almacén y concluye cuando los productos son cargados en el medio de transporte para su envío al cliente.

Los resultados obtenidos en la tabla anterior, respaldados por estudios previos, destacan la relevancia de una gestión logística eficaz en la expedición de productos. Una mejora en la gestión logística está relacionada con un mejor rendimiento en términos de tiempos de entrega, reducción de pérdidas o daños de productos y mayor precisión en la distribución. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para las empresas, ya que resaltan la necesidad de enfocarse en la optimización de la gestión logística para lograr una cadena de abastecimiento eficiente y satisfactoria.

4.2. Resultado específico 2

Definir la incidencia de la gestión logística sobre el transporte de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.

Tabla 7

Incidencia de la gestión logística en el transporte de productos

		Transporte de productos
Gestión logística	R de Spearman	0.881
	Valor de p	0.000*
	N	15
	R ²	0.776

Nota. *p-valor es significativo al 1%.

En la tabla anterior se encuentra evidencia que respalda una asociación directa y significativa entre la gestión logística y el transporte de productos. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ) muestra un valor de 0.761 y un valor de p de 0.001, lo que indica una correlación positiva y estadísticamente significativa. Estos resultados implican que una mejora en la gestión logística en la expedición de productos se relaciona con un mejor rendimiento en diversos aspectos, como tiempos de entrega más rápidos, menor pérdida o daño de productos y mayor precisión en la distribución. Además, se calculó un coeficiente de determinación (R^2) de 0.579, lo que sugiere que aproximadamente el 57.9% de la variabilidad en el rendimiento puede ser explicada por la gestión logística en la expedición de productos.

En consonancia con el hallazgo encontrado, en la investigación de Pinchi y Chomba (2019), quienes investigaron la relación entre la gestión de almacenes y la cadena de abastecimiento en una empresa distribuidora. Su estudio, reveló una relación estadísticamente significativa entre la gestión de almacenes y la cadena de abastecimiento. Estos hallazgos respaldan la importancia de una gestión logística efectiva en la expedición de productos para lograr una cadena de abastecimiento adecuada. Por otro lado, la investigación de Arévalo y Valdez (2019) también encontró una relación estadísticamente significativa entre la gestión logística y el nivel de abastecimiento en la empresa estudiada.

Además, se encuentra fundamentada a nivel teórico por Escudero (2019) quien menciona que la expedición de productos hace referencia a la etapa de preparación de pedidos del cliente, la cual abarca actividades como el embalaje de productos y su etiquetado. Este proceso se inicia al recibir un pedido en el almacén y concluye cuando los productos son cargados en el medio de transporte para su envío al cliente.

Es importante señalar que una mejora en la gestión logística puede tener un impacto positivo en el rendimiento de la expedición de productos, incluyendo tiempos de entrega más rápidos, menor pérdida o daño de productos y mayor precisión en la distribución. Sin embargo, es importante tener en cuenta las particularidades de cada sector, como se evidencia en el contexto hospitalario, donde la atención al paciente es el objetivo principal de la logística.

4.3. Resultado específico 3

Analizar la incidencia de la gestión logística sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.

Tabla 8

Incidencia de la gestión logística en la atención al cliente

		Atención al cliente
Gestión logística	R de Spearman	0.820
	Valor de p	0.000*
	N	15
	R ²	0.672

Nota. *p-valor es significativo al 1%.

En la tabla anterior se encuentra evidencia que respalda una asociación directa y significativa entre la gestión logística y la atención al cliente. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ) muestra un valor de 0.820 y un valor de p de 0.000, esto significa que es poco probable que la relación observada entre la gestión logística y la expedición de productos sea simplemente el resultado del azar, sino que hay una relación genuina y confiable entre estas variables. Además, el coeficiente de determinación (R^2) calculado en 0.672 implica que aproximadamente el 67.2% de la variabilidad en el rendimiento de la atención al cliente puede ser explicada por la gestión logística. Esto indica que la calidad de la gestión logística tiene una influencia significativa en el éxito de la expedición de productos en términos de atención al cliente.

Los hallazgos de la tesis de Briones (2019) y Giraldo y Perilla (2018) respaldan estos resultados al destacar la importancia de la calidad percibida sobre la atención de los pacientes y la asociación entre los procesos de logística y la atención clínica en diferentes contextos, como el hospitalario. Estos estudios subrayan la relevancia de la gestión eficiente de suministros y la evaluación del desempeño de la distribución según el tiempo de entrega, la respuesta a requerimientos urgentes y la satisfacción del paciente.

Además, estos resultados son respaldados por teoría mencionada por Mora (2016) quien menciona que la atención al cliente implica establecer un sistema de logística

comercial adaptado a las necesidades y requerimientos del cliente. El servicio al cliente se convierte en el objetivo principal de la función logística de la organización. Para asegurar la calidad de este servicio, es fundamental que la empresa se enfoque en la selección y formación de personal capacitado, capaz de desempeñar eficientemente las tareas logísticas.

4.4. Resultado general

Establecer la incidencia de la gestión logística sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.

Tabla 9

Incidencia de la gestión logística en la distribución de suministros

		Distribución de suministros
Gestión logística	R de Spearman	0.794
	Valor de p	0.000*
	N	15
	R ²	0.630

Nota. *p-valor es significativo al 1%.

Los resultados presentados en la tabla respaldan la existencia de una asociación directa y significativa entre la gestión logística y la distribución de suministros. El coeficiente de correlación de Spearman muestra una correlación positiva fuerte, respaldada por un valor de p significativamente bajo. Esto indica que la relación observada entre la gestión logística y la distribución de suministros no es resultado del azar, sino que existe una relación genuina y confiable. El coeficiente de determinación calculado indica que aproximadamente el 67.2% de la variabilidad en el rendimiento de la distribución de suministros puede ser explicada por la gestión logística. Esto demuestra que la calidad de la gestión logística tiene una influencia significativa en el éxito de la distribución de suministros.

Estos resultados están respaldados por estudios previos como el de Vizcarra (2020), que evaluó la influencia de la programación de abastecimiento en la gestión logística en hospitales. Los hallazgos revelaron deficiencias en la transmisión de requerimientos y la implementación de la programación, así como fallas en el control interno de rotación y distribución de medicamentos. La asociación estadísticamente significativa entre la programación de abastecimiento y la gestión logística refuerza aún más la importancia de una gestión logística eficiente para una distribución de suministros exitosa. Además, el estudio de García et al. (2017) destacó las dificultades en el proceso logístico de las pymes, como la toma de decisiones basadas principalmente en aspectos financieros y los cuellos de botella en la recepción de mercancías. Estos resultados subrayan la

relevancia de una gestión logística efectiva para superar los desafíos en la distribución de suministros.

Asimismo, es respaldado por lo mencionado por Escudero (2020) acerca de la distribución de suministros comprende los diferentes procesos logísticos que ocurren fuera de la empresa, una vez que el producto está listo para ser enviado al cliente final. Estos procesos requieren una coordinación excepcional y una planificación cuidadosa, ya que están interrelacionados entre sí.

CONCLUSIONES

1. Referente al primer objetivo específico, se encontró evidencia sólida de que la gestión logística tiene un impacto significativo en la expedición de productos de la Botica Alto Mayo en Tarapoto. Esto implica que el proceso de gestión logística utilizado por la botica tiene una influencia directa en la eficiencia y efectividad de la expedición de sus productos.
2. En relación al segundo objetivo específico, se reconoció que la gestión logística tenía una influencia significativa en el transporte de productos de la Botica Alto Mayo en, lo que significa que el primero componente contribuye a optimizar los procesos de distribución, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente.
3. Referente al tercer objetivo específico, se encontró evidencia concluyente de que la gestión logística tiene un impacto significativo en la atención al cliente de la Botica Alto Mayo en. Es así que una gestión logística eficiente y efectiva permite garantizar una respuesta rápida y precisa a las necesidades de los clientes.
4. Finalmente, en cuanto al objetivo general, se llegó a la conclusión de que la gestión logística tiene una influencia significativa en la distribución de suministros de la Botica Alto Mayo en Tarapoto, lo que significa que una gestión logística adecuada garantiza una distribución eficiente de los suministros, así como también permite optimizar los procesos de almacenamiento, transporte y entrega, minimizando costos y tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES

1. Asimismo, se sugiere establecer un sistema de gestión de inventario automatizado que permita un control preciso de los niveles de stock en las boticas. Esto ayudará a evitar escasez o exceso de productos, optimizando así la gestión logística y garantizando un aprovisionamiento eficiente. La implementación de un sistema de este tipo puede llevar de 2 a 3 meses, considerando la evaluación, selección e instalación del software adecuado, así como el entrenamiento del personal.
2. Además, recomienda definir y monitorear indicadores clave de desempeño logístico, como el tiempo de entrega, la exactitud de los pedidos y la satisfacción del cliente. Estos indicadores permitirán evaluar constantemente la calidad de la gestión logística y tomar acciones correctivas en caso de desviaciones. Se sugiere implementar este sistema de seguimiento en un plazo de 1 mes, incluyendo la definición de los indicadores, la recopilación de datos y la implementación de herramientas de monitoreo.
3. Así como también se recomienda brindar capacitación regular al personal involucrado en la gestión logística, tanto en temas técnicos como en habilidades de servicio al cliente. Esto garantizará que el equipo esté preparado para llevar a cabo las funciones logísticas de manera eficiente y brindar una atención de calidad a los clientes. Se recomienda implementar un programa de capacitación continua, con sesiones regulares a lo largo del año, para mejorar las habilidades y conocimientos del personal en un plazo de 6 meses.
4. Se recomienda designar a un gerente de logística, es decir asignar a un profesional capacitado y con experiencia en gestión logística como responsable de supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con la distribución de suministros en las boticas. Esta persona será responsable de coordinar y optimizar los procesos logísticos, asegurando una distribución eficiente y oportuna de los productos. Esta recomendación puede implementarse en un plazo de 1 mes, considerando el proceso de selección y contratación adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmad, M., & Chire, G. (2018). Análisis comparativo de la disponibilidad de los medicamentos trazadores en el hospital Hipolito Unanue de Tacna durante el primer semestre del 2017 y 2018. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna*, 11(2), 14-19. Obtenido de <https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/58>
- Anca, V. (2019). Logistics and supply chain management: an overview. *Studies in Business and Economics*, 14(2), 209-215. doi:10.2478/sbe-2019-0035
- Arévalo, L., & Valdez, J. (2019). *La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34575/Ar%C3%A9valo%20_FLM-Valdez_SJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baca, R., & Torres, D. (2019). *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3623/ADMINISTRACION%20-%20Ronald%20Junior%20Baca%20Grandez%20%26%20Diego%20Torres%20Rengifo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Pearson.
- Brand, E., Monsalve, L., & Rojas, E. (2017). Caracterización de Logística en las empresas del Altiplano del Oriente Antioqueño. *Revista Loginn*, 1(1), 29-42. doi:10.23850/25907441.1019
- Briones, J. (2019). *Tema: Analisis del proceso logístico en la recepción y entrega de suministro en la bodega de la unidad de negocio CNEL Milagro*. Tesis de pregrado, Universidad estatal de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4771/1/1.%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20LOGISTICO%20EN%20LA%20RECEPCI%C3%93N%20Y%20ENTREGA%20DE%20SUMINISTRO.pdf>
- Carrasco. (2018). *Metodología de la Investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

- Chú, N., Tamay, W., & Gutiérrez, J. (2017). Gestión de inventario para mejorar el abastecimiento de equipamiento de una empresa de seguridad. *INGnosis*, 3(1), 183-194. doi:10.18050/ingnosis.v3i1.2032
- Cohen, L., Manion, K., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in education* (Six Edition ed.). Routledge.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 228-247.
- Dabora, M., Turaga, N., & Schulman, K. (2017). Financing and Distribution of Pharmaceuticals in the United States [Financiamiento y distribución de productos farmacéuticos en Estados Unidos]. *JAMA*, 318(1), 21-22. doi:10.1001/jama.2017.5607
- Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]*. California: SAGE. Obtenido de http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf
- Escudero, M. (2019). *Gestión logística y comercial* (Segunda ed.). Ediciones Paraninfo.
- García, M., Romero, E., & Rodríguez, G. (2017). Proceso logístico en la cadena de suministros de pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Sinapsis*, 1(10). doi:10.37117/s.v1i10.110
- Giraldo, J., & Perilla, F. (2018). *Procesos logísticos internos en la cadena de suministro hospitalaria: enfoque en la sala de operaciones*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Lumen Gentium. Obtenido de <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1154>
- Henríquez, G., Cardona, D., Paternina, C., & León, Á. (2018). Medición para cadenas de suministro bajo indicadores claves de desempeño (KPI) y tecnologías de información. *Dictamen Libre*(23), 61-74. doi:10.18041/2619-4244/dl.23.5147
- Iqbal, M., Geer, M., & Dar, P. (2017). Medicines Management in Hospitals: A Supply Chain Perspective [Gestión de medicamentos en hospitales: una perspectiva de la cadena de suministro]. *Sys Rev Pharm.*, 8(1), 80-85. doi:10.5530/srp.2017.1.14
- Kain, R., & Verma, A. (2018). Logistics Management in Supply Chain – An Overview [Gestión logística en la cadena de suministro: descripción general]. *Materials Today: Proceedings*, 5, 3811–3816. doi:10.1016/j.matpr.2017.11.634
- Kanagavalli, G., & Azeez, R. (2019). Logistics and E- Logistics Management: Benefits and Challenges [Gestión Logística y E- Logística: Beneficios y Desafíos].

International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), 8(4), 12804-12809. doi:10.35940/ijrte.D7179.118419

- Kapoor, D., Vyas, R., & Dadarwal, D. (2018). An Overview on Pharmaceutical Supply Chain: A Next Step towards Good Manufacturing Practice [Una descripción general de la cadena de suministro farmacéutica: un paso siguiente hacia las buenas prácticas de fabricación]. *DDIPIJ*, 1(2). doi:10.32474/DDIPIJ.2018.01.000107
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step- by guide for beginners 3* (3rd Edition ed.). Mixed Sources.
- Linian, C. (2019). *Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa Lubcom S.A.C. Lima-2017*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/569/1/CAROLINE%20LALESSKA%20LINIAN%20CORSIO.pdf>
- Mensah, J., Annan, J., & Asamoah, D. (2015). Optimizing Drug Supply Chain in Hospital Pharmacy Department: An Empirical Evidence from a Developing Country [Optimización de la cadena de suministro de medicamentos en el departamento de farmacia hospitalaria: una evidencia empírica]. *Business and Economic Research*, 5(2), 153-169. doi:10.5296/ber.v5i2.7789
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf
- Nsamzinshuti, A., Cardoso, F., Janjevic, M., & Ndiaye, A. (2017). Pharmaceutical distribution in urban area: an integrated analysis and perspective of the case of Brussels-Capital Region (BRC) [Distribución farmacéutica en el área urbana: un análisis integrado y una perspectiva del caso de la Región de Bruselas-Capital]. *Transportation Research Procedia*, 25, 747–761. doi:10.1016/j.trpro.2017.05.455
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. México: Ediciones de la U.
- Pinchi, D., & Chomba, A. (2019). *Evaluación de la gestión de almacenamiento y su relación con la cadena de abastecimiento de la empresa distribuidora Almacenes Junior Max E.I.R.L. - Banda de Shilcayo, periodo 2018*. Universidad Nacional de

- San Martín, Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3756/ADMINISTRACI%
3%93N%20-
%20Diego%20Alonso%20Pinchi%20Quispe%20%26%20Andy%20Roc%
do%20Chomba%20Amasifen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3756/ADMINISTRACI%c3%93N%20-%20Diego%20Alonso%20Pinchi%20Quispe%20%26%20Andy%20Roc%c3%a do%20Chomba%20Amasifen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pinna, R., Carrus, P., & Marras, F. (2015). The drug logistics process: an innovative experience [El proceso de logística de medicamentos: una experiencia innovadora]. *The TQM Journal*, 27(2), 214-230. doi:10.1108/TQM-01-2015-0004
- Reiro, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>
- Rodriguez, E. (2017). *Análisis del proceso logístico de farmacia en la clínica San Juan de Dios Arequipa - 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6427/ADroviev.pdf?sequ
ence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6427/ADroviev.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, J., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Singh, R., Kumar, R., & Kumar, P. (2016). Strategic issues in pharmaceutical supply chains: a review [Problemas estratégicos en las cadenas de suministro farmacéuticas: una revisión]. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(3), 234-257. doi:doi.org/10.1108/IJPHM-10-2015-0050
- Stoimenova, A., Kirilov, B., & Zaykova, K. (2019). Analysis of good distribution practice inspection deficiency data of pharmaceutical wholesalers in Bulgaria [Análisis de datos de deficiencias de inspección de buenas prácticas de distribución de mayoristas farmacéuticos en Bulgaria]. *Pharmacia*, 66(3), 85-89. doi:10.3897/pharmacia.66.e35880
- Tamayo, & Tamyó, M. (2005). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México: Editorial Limusa, S.A.
- Tiye, K., & Gudeta, T. (2018). Logistics management information system performance for program drugs in public health facilities of East Wollega Zone, Oromia regional state, Ethiopia [Rendimiento del sistema de información de gestión logística para los medicamentos del programa]. *BMC Medical Informatics and*

Decision Making, 18(133), 1-13.
doi:<https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12911-018-0720-9.pdf>

- Urdan, T. (2010). *Statistic in Plain English* (3rd Edition ed.). Santa Clara University.
- Vetrova, N., Shtofer, G., Gaysarova, A., & Ryvkina, O. (2019). About logistics management concept of a construction [Sobre el concepto de gestión logística de una construcción]. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 698, 1-5. doi:10.1088/1757-899X/698/7/077016
- Viegas, C., Bond, A., Rodrigues, C., & Bertolo, R. (Noviembre de 2019). Reverse flows within the pharmaceutical supply chain: A classificatory review from the perspective of end-of-use and end-of-life medicines [Flujos inversos dentro de la cadena de suministro farmacéutica]. *Journal of Cleaner Production*, 238(20). doi:10.1016/j.jclepro.2019.117719
- Vizcarra, W. (2020). La influencia de la programación de abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los hospitales nivel III de ESSALUD. *Revista de investigaciones de la escuela de Posgrado*, 9(2), 1587-1600. doi:10.26788/riepg.2020.2.1
- Vledder, M., Friedman, J., Sjöblom, M., Brown, T., & Yadav, P. (2019). Improving Supply Chain for Essential Drugs in Low-Income Countries: Results from a Large Scale Randomized Experiment in Zambia [Mejora de la cadena de suministro de medicamentos esenciales en países de bajos ingresos]. *Health Systems & Reform*, 5(19). doi:10.1080/23288604.2019.1596050
- Walliman, N. (2011). *Research Methods. The Basic*. Routledge.
- Wen, Z., Liao, H., Ren, R., Bai, C., Zavadskas, E., Antucheviciene, J., & Al-Barakati, A. (2019). Cold Chain Logistics Management of Medicine with an Integrated Multi-Criteria Decision-Making Method [Gestión logística de la cadena de frío de la medicina con un método integrado de toma de decisiones multicriterio]. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(23), 1-21. doi:10.3390/ijerph16234843

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

“Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020? Problemas específicos ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre la expedición de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre el transporte de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la incidencia de la gestión logística sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020?	Objetivo general: Establecer la incidencia de la gestión logística sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. Objetivos específicos: Determinar la incidencia de la gestión logística sobre la expedición de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. Definir la incidencia de la gestión logística sobre el transporte de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. Analizar la incidencia de la gestión logística sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.	Hipótesis general: La gestión logística incide de manera significativa sobre la distribución de suministros de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. Hipótesis específicas: La gestión logística incide de manera significativa sobre la expedición de productos de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. La gestión logística incide de manera significativa sobre el transporte de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020. La gestión logística incide de manera significativa sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020.	Gestión logística	Aprovisionamiento	Nivel de identificación de necesidades
					Grado de elección de las fuentes de aprovisionamiento
					Frecuencia de ejecución de la compra
				Distribución	Nivel de evaluación y control
					Capacidad de almacenamiento
					Control de inventario
			Distribución de suministros	Expedición de productos	Frecuencia de transporte
					Nivel de control
					Frecuencia de embalado y precintado
					Frecuencia de etiquetado
					Cantidad de emisión de documentación
				Transporte	Nivel de agrupación y entrega
					Nivel de estática
					Frecuencia de la dinámica
Atención al cliente	Nivel de identificación de las necesidades del cliente				
	Número de veces que se analizan los ciclos del servicio				
	Número de veces que se realiza encuestas a los clientes				
Nivel de evaluar la atención					

sobre la atención al cliente de la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020?					
Diseño	Población		Muestra		
Tipo: Aplicada Nivel: Explicativo	15 personas (personal operativo y administrativo de la botica Alto Mayo y colaboradores de logística de los clientes institucionales).		15 personas (personal operativo y administrativo de la botica Alto Mayo y colaboradores de logística de los clientes institucionales).		

Anexo N° 02. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión logística

Se le solicita su colaboración para completar el siguiente cuestionario sobre la gestión logística.

Marque con una equis (X) la alternativa que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
Variable: Gestión logística						
Dimensión: Aprovisionamiento						
Indicador: Identificación de necesidades						
1	Los departamentos comunican sus requerimientos para su adecuado funcionamiento.	1	2	3	4	5
2	La empresa identifica la cantidad y calidad de productos para el aprovisionamiento de los productos ofrecidos.	1	2	3	4	5
3	La empresa establece la frecuencia de las compras para el aprovisionamiento.	1	2	3	4	5
4	La empresa establece el sistema de almacenaje para el aprovisionamiento.	1	2	3	4	5
5	La empresa determina las fuentes de información acerca de los proveedores y los criterios para seleccionarlos.	1	2	3	4	5
6	Se suele identificar el proceso de compra y los tipos de pago.	1	2	3	4	5
Indicador: Elección de las fuentes de aprovisionamiento						
7	Se suelen definir los criterios bases que debe cumplir los productos que se requieren.	1	2	3	4	5
8	Se suelen identificar aquellas empresas que cumplen con los criterios base del producto que se requiere.	1	2	3	4	5
9	Se suele solicitar a las empresas preseleccionadas una oferta incluyendo las especificaciones técnicas y las condiciones de operación.	1	2	3	4	5

10	La elección del proveedor se realiza mediante un proceso de selección.	1	2	3	4	5
Indicador: Ejecución de la compra						
11	Para la ejecución de la compra se envía una orden de compra o nota de pedido en donde se incluyen las todas las características del producto.	1	2	3	4	5
12	Se suele controlar la recepción de los productos que se han adquirido.	1	2	3	4	5
13	Se suele esperar la respuesta de la solicitud del pedido con las especificaciones de los productos y las condiciones de compra.	1	2	3	4	5
Indicador: Evaluación y control						
14	Se suele verificar que el pedido ha llegado en el tiempo planeado.	1	2	3	4	5
15	Se suele verificar que la mercancía concuerde con el pedido.	1	2	3	4	5
16	El departamento de compras suele remitir la orden de compra y de entrega al departamento financiero.	1	2	3	4	5
17	Se suele realizar un análisis de todo el proceso de compras, registrando las incidencias que ha podido perjudicar el proceso.	1	2	3	4	5
18	Se suele realizar un análisis del resultado según la satisfacción de necesidades y el cumplimiento del pedido.	1	2	3	4	5
Dimensión: Distribución						
Indicador: Almacenamiento						
19	La empresa tiene a su disposición los almacenes para guardar los productos comprados hasta su venta.	1	2	3	4	5
20	La empresa posee un sistema ordenado que clasifique o gestione las existencias almacenadas.	1	2	3	4	5
21	El almacén se encuentra cerca del lugar de ventas, permitiendo el transporte simple de los productos.	1	2	3	4	5
Indicador: Control de inventario						
22	Se suele establecer la cantidad de existencias que se deben mantener.	1	2	3	4	5
23	Se suele establecer el ritmo de pedidos a fin de cubrir los requerimientos de la empresa para la comercialización.	1	2	3	4	5

Indicador: Transporte						
24	Se suelen utilizar transportes de gran capacidad.	1	2	3	4	5
25	Los transportes de gran capacidad se suelen usar entre los almacenes de tránsito y las plataformas logísticas y entre éstas últimas y los almacenes locales.	1	2	3	4	5
26	La empresa utiliza los transportes de gran capacidad cuando es factible, ya que representa un costo unitario menor que el transporte de poca capacidad.	1	2	3	4	5

Cuestionario de distribución de suministros

Se le solicita su colaboración para completar el siguiente cuestionario sobre la distribución de suministros.

Marque con una equis (X) la alternativa que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
Variable: Distribución de suministros						
Dimensión: Expedición de productos						
Indicador: Control						
1	Se suele verificar que los productos que serán enviados están acordes al pedido del cliente, en cuanto a sus características y cantidad.	1	2	3	4	5
2	Se suele realizar el pesado de los productos para estimar el costo de transporte.	1	2	3	4	5
Indicador: Embalado y precintado						
3	El embalaje se suele determinar en base a los requerimientos de tratamiento, transporte, almacén o grado de protección de los productos.	1	2	3	4	5
4	Se suele colocar la cantidad máxima de productos ocupando la menor cantidad de bultos, rellenando los espacios vacíos con materiales ligeros (como rellenos, bolsas llenas de aires).	1	2	3	4	5
5	Se suele realizar el precintado para evitar que los bultos se abran antes de llegar a su destino.	1	2	3	4	5
Indicador: Etiquetado						
6	Se suele colocar una o más etiquetas a los bultos que serán enviados.	1	2	3	4	5
7	Las principales etiquetas colocadas a los bultos son: expedición, mercancías peligrosas, identificación del bulto e información del bulto para incluirlo en el sistema informático.	1	2	3	4	5

Indicador: Emisión de documentación						
8	Se suele emitir el albarán o el listado de bultos y pesos en la distribución de suministros.	1	2	3	4	5
9	El albarán o el listado de bultos y pesos suele ser entregado al transportista o adjuntado al bulto que será enviado.	1	2	3	4	5
Indicador: Agrupación y entrega						
10	Para la agrupación de los bultos se suele considerar aquellos que son del mismo pedido, los cuales se mantienen juntos en lo que dure la preparación de los productos que serán enviados.	1	2	3	4	5
11	Las entregas con una ruta en común suelen ser agrupados en el área de expedición.	1	2	3	4	5
12	Los pedidos que serán enviados se entregan al transportista en el área de expedición.	1	2	3	4	5
Dimensión: Transporte						
Indicador: Estática						
13	Se suele proteger el aspecto físico de los productos que serán enviados a través del envase y embalaje.	1	2	3	4	5
14	Se cuida la manipulación de los productos que serán enviados, así como la estiba y colocación en los vehículos.	1	2	3	4	5
15	Se brinda protección jurídico-económica de los productos que serán enviados, del vehículo y las obligaciones civiles a través del contrato de seguro.	1	2	3	4	5
Indicador: Dinámica						
16	Para la elección del transporte se tienen en cuenta las características técnicas de las vías de transporte (límite de capacidad, las dimensiones y concordancia con los productos).	1	2	3	4	5
17	Se suele realizar la gestión comercial de la cantidad que se planea transportar.	1	2	3	4	5
Dimensión: Atención al cliente						
Indicador: Identificar las necesidades del cliente						
18	Se suele identificar quiénes serán los clientes, es decir, el tipo de personas con las que la empresa va a tratar.	1	2	3	4	5

19	Se establecen las necesidades básicas de las personas con las que se va a tratar.	1	2	3	4	5
20	Se ha realizado un análisis del servicio que existe actualmente.	1	2	3	4	5
21	Se suelen establecer los servicios que fallan en la atención al cliente.					
22	Se suele establecer la importancia que posee el proceso de atención dentro de la empresa.					
23	Se diseñan políticas y estrategias para mejorar la atención.					
Indicador: Analizar los ciclos del servicio						
24	Se han determinado los tiempos de espera que los clientes están dispuestos a asumir a cambio de obtener un buen servicio.	1	2	3	4	5
25	Se han determinado las limitaciones de los clientes que impidan el contacto con el proveedor.	1	2	3	4	5
Indicador: Realiza encuestas a los clientes						
26	La empresa suele aplicar encuestas a sus clientes de manera periódica.	1	2	3	4	5
27	La empresa busca obtener información especializada, cuantificable y personal sobre las preferencias, inquietudes o reclamos del cliente.	1	2	3	4	5
Indicador: Evaluar la atención						
28	Su suele brindar atención e interés en relación al problema del cliente.	1	2	3	4	5
29	El personal que atiende al cliente está adecuadamente presentado.	1	2	3	4	5
30	Se brinda una atención personalizada y amable.	1	2	3	4	5

Anexo N° 03: Confiabilidad de instrumentos

Variable 1: Gestión logística

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	26

Variable 2: Distribución de suministro

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020

por Nestor Manuel Naval Pinchi

Fecha de entrega: 10-oct-2024 09:10a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2267591892

Nombre del archivo: Turnitin_Nestor_y_Victor.docx (190.54K)

Total de palabras: 15180

Total de caracteres: 85445

Gestión logística y su incidencia en la distribución de suministros en la botica Alto Mayo, Tarapoto, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

7

Submitted to Universidad Nacional de San Martín

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%