



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN.

OCTUBRE 2023- MARZO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO.

PRUEBA PRÁCTICA.

COMERCIO.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO COMERCIAL.

TEMA:

**PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA FARMACÉUTICA "RONQUILLO MURRIETA
FERNANDO EDUARDO" EN LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO
2023.**

ESTUDIANTE:

ANTHONY ESTIVEN ONOFRE VALERO.

TUTOR:

ING. VIVIANA ONOFRE ZAPATA. MAE

AÑO 2024

RESUMEN	3
SUMMARY	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	5
JUSTIFICACIÓN.....	7
OBJETIVOS	8
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.	9
MARCO CONCEPTUAL.....	10
MARCO METODOLÓGICO	23
RESULTADOS.....	24
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	26
CONCLUSIONES.	28
RECOMENDACIONES	29
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS	33

RESUMEN

El vigente estudio de caso abordó las complicaciones vinculadas a los procesos logísticos en la farmacéutica “Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo” de la ciudad de Babahoyo, en las áreas de distribución y comercialización de insumos médicos, cuyo objetivo es analizar las estrategias de aprovisionamiento para tener una mayor comprensión de la situación actual de la empresa, conocer la eficiencia de las diferentes etapas que actúan relacionadas entre sí dentro de la cadena de suministros. Para el logro de los objetivos, se utilizó el método causa raíz mediante un diagrama de Ishikawa y un análisis exhaustivo de datos se logró identificar las posibles falencias de la empresa objeto de estudio. El peso de esta actividad investigativa permitió reconocer las áreas de oportunidad para optimizar la eficiencia y la efectividad de la cadena logística de la empresa proponiendo mejoras significativas enmarcadas en la reducción de los costos y el tiempo de las operaciones fortaleciendo la cadena de suministros.

PALABRAS CLAVES:

Logística, Distribución, Estrategias, Etapas, Aprovisionamiento.

SUMMARY

The current case study addressed the complications linked to the logistics processes in the pharmaceutical company “Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo” in the city of Babahoyo, in the areas of distribution and marketing of medical supplies, whose objective is to analyze the supply strategies to have a greater understanding of the current situation of the company, know the efficiency of the different stages that act related to each other within the supply chain. To achieve the objectives, the root cause method was used using an Ishikawa diagram and an exhaustive data analysis was able to identify the possible shortcomings of the company under study. The weight of this investigative activity allowed us to recognize the areas of opportunity to optimize the efficiency and effectiveness of the company's logistics chain, proposing significant marked improvements in the reduction of costs and time of operations, strengthening the supply chain.

KEYWORDS:

Logistics, Distribution, Strategies, Stages, Supply.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La distribuidora y farmacéutica “Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo” perteneciente al cantón de Babahoyo, ubicada en la Troncal de la Costa y Vía Guaranda Babahoyo, a espaldas del “Tecnico El Redondel” y pos a “Exportadora Alvarado”, se dedica a la venta de insumos médicos, su número de RUC 1204479883001, empezó su actividad comercial de insumos médicos en el año 2015, por lo tanto en el periodo del 2023 fueron destacadas falencias dentro del área de logística afectando el rendimiento productivo de la farmacéutica.

La empresa Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo a lo largo del periodo 2023, presenta fallas en el are de aprovisionamiento, generando ineficiencias en los procesos operativos de distribución y las áreas relacionadas, estos problemas crean una reacción domino que desencadenan atrasos en los tiempos de entrega en la cadena de suministros y esto, conlleva a un aumento de los costos, falta de control de inventario, faltantes y sobrantes de insumos, para concluir en la reduciendo la eficiencia y eficacia de la empresa.

Relacionado con el párrafo anterior, la falta de coordinación y un control óptimo de la maquinaria de transporte en tiempo real, acompañado de situaciones desfavorables en los canales de distribución, representa un obstáculo para la empresa. Esta situación, combinada con el alto riesgo a surgir perdidas por factores internos como daños o perdidas de al momento de transportarse productos y factores externos como robos, durante el proceso de distribución o aprovisionamiento, estas situaciones desencadenan severos atrasos y costos adicionales que impactan negativamente en la utilidad, margen de ganancia y rentabilidad de la empresa, la falta de visibilidad y control en estos aspectos clave de la cadena logística genera ineficiencias en los procesos de aprovisionamiento,

pérdida económicas, deterioro en la calidad del servicio ofrecido y mancha la imagen de la empresa para los proveedores y consumidores, lo que a su vez afecta la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa en el mercado.

Posteriormente, el espacio físico donde se almacena el bien o insumo presenta limitantes, el almacenamiento es una parte fundamental de los procesos logísticos, es un desafío manejar una gran cantidad de productos, esto puede afectar la disponibilidad de insumos para los consumidores, la gestión inadecuada y control del almacenamiento.

Ademas, la cadena de distribución cuenta con maquinaria y equipo poco eficiente que afectan directamente en la calidad del servicio al momento de manejar grandes cargas de insumos en el ruteo, porque juega un papel fundamental al momento de realizar una venta, la falta de vehiculoes especializados en el trasnporte junto con los costos generados por la ausencia de maquinaria y los canales de ruta largos y, encima, el mal manejo de este quipo conlleva a que cada ver que se lleva a cano el aprovisionamiento se genera un porcentanje de desperdicio que a la larga geenra perdidas significativas para la empresa, sumado a la incapacidad de manejar desafios imprevistos ante, durante o despues de la entrega de insumos por parte de los encargados del transporte.

Por otro lado, la empresa se encuentra ante el obstáculo de garantizar la integridad de los insumos en cada etapa del proceso de distribución, haciendo énfasis en los productos que son frágiles y requieren de un manejo especial para no afectar su calidad, la falta de maquinaria tanto en el transporte como en el almacenamiento y control de insumos especializada pone en riesgo el estado óptimo de los productos, que impacta negativamente y genera un rechazo por parte del consumidor.

JUSTIFICACIÓN.

El presente estudio de caso radica en el proceso logístico de la Farmacéutica "Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo" las operación de aprovisionamiento es considerada fundamental para el desarrollo de sus actividades comerciales, en la actualidad, se identificó que para ser competitivos en el mercado actual es necesario innovar en la cadena de suministros implementando el numero de vehículos y equipo especializado en el transporte de productos es de vital importancia para priorizar la calidad y seguridad al momento de distribuir los insumos, por lo tanto, para garantizar un adecuado servicio en los procesos logísticos, con el fin de, reducir los costos fijos referentes a la distribución aumentando la productividad de la misma. Generando eficiencia y eficacia por parte de la empresa.

Es diagnostico que se llevó a cabo para proporcionar información crucial relacionada con las operaciones logísticas para el gerente de la empresa, lo que permitirá la implementación de mejoras en el servicio de distribución y aprovisionamiento, para garantizar un aumento de la oferta de insumos referentes a la calidad sumando a precios asequibles, con el fin, de satisfacer las necesidades de los consumidores.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los procesos logísticos de La Farmacéutica “Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo” en el periodo 2023, mediante un diagrama de Ishikawa y un análisis de datos para determinar las falencias en la cadena de distribución.

Objetivos Específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico de los procesos logísticos, mediante un diagrama de causa-efecto para determinar las causas en el déficit en la adquisición de insumos.
- ❖ Identificar los métodos de distribución, mediante una entrevista al encargado de la cadena de suministros para obtener información de la misma.
- ❖ Sugerir estrategias logísticas que ayuden a mejorar la cadena de suministros en la farmacéutica Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

El estudio de caso titulado La Farmacéutica “Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo” es un estudio de los procesos operativos de la cadena de distribución en el que se analizar los diversos factores que influyen en los resultados al final del periodo, con el que se buscó hacer una evaluación de las técnicas y procedimientos que se aplican al distribuir los insumos, que es una factor fundamental de la organización y representa el hecho generador de ingresos, este trabajo dada su naturaleza relacionado con la gestión de la cadena de suministros la cual se enmarca en el control logístico.

El control en la gestión de la cadena de suministros, debido a ser una organización de carácter comercial en el sector privado, se dedica a la venta al por mayor de insumos médicos, cuyo mercado está conformado por todas las comunidades de Babahoyo, Guayaquil y Samborondón, ya que no existe restricciones para la adquisición de estos productos por parte de los hospitales y clínicas siendo sus principales consumidores, en este contexto se distingue la cadena de abastecimiento que permite el cumplimiento de las metas, consignadas en los presupuestos de ventas.

Se articula de forma directa a las destrezas adquiridas durante las prácticas pre-profesionales en Gestión almacenamiento y distribución en las empresas públicas y privadas, donde se logró desarrollar habilidades esenciales que se han demostrado valiosas en el área de logística enfocado se en el aprovisionamiento de recursos o bienes, cuyos conocimientos ayudaron de forma positiva a detectar falencias para luego ser contrastadas en el estudio de caso denominado procesos logísticos de la distribuidora y farmacéutica del grupo “Ronquillo Sandoya” en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2023.

MARCO CONCEPTUAL.

Los Procesos Logísticos y La Cadena De Suministros.

En el pasado, los conceptos de logística y cadena de suministro se limitaban a la ejecución de actividades operativas, ubicándose en un segundo plano y desdeñando su importancia en la generación de valor y la satisfacción del cliente, no obstante, la concepción de la función de cadena de suministro ha venido evolucionando según las condiciones del entorno y del propio mercado hasta adquirir un valor competitivo y, lógicamente, convertirse en una herramienta útil para asegurar la ventaja competitiva e incrementar el desempeño. (GUALOTO, 2021)

la logística es una herramienta útil que garantiza una ventaja competitiva en el mercado incrementando el desempeño de la empresa, mediante una gestión eficiente de la cadena de suministro, se asegura el mejoramiento de los procesos de aprovisionamiento y la reducción de costes en el transporte, por ende, se comprende que la logística es fundamental y contribuye al éxito empresarial en los tiempos modernos, donde el mercado es dinámico y altamente cambiante.

La transformación al proceso de digitalización es una herramienta que contribuye al a dar solución a las industrias, para abordar las diferentes expectativas que poseen los consumidores, en el cual, se proporciona información del modelo operativo que maneja la organización, para definir metas y objetivos que se desea alcanzar mediante un proceso innovador acompañado de una revisión sistemática a todos los departamentos, donde se incluyen mejores estrategias, tecnologías. (Carmona, 2021)

Por parte de las empresa es fundamental definir metas y objetivos a realizar un periodo de tiempo determinado, que se desea lograr utilizando herramientas y estrategias

implementadas por los diferentes departamentos relacionados a los procesos logísticos, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio reduciendo pérdidas potenciales.

La adopción de la digitalización es una herramienta fundamental para resolver los desafíos que enfrentan las industrias al tratar de satisfacer las cambiantes expectativas de los consumidores. A través de la digitalización, las organizaciones pueden proporcionar información detallada sobre sus modelos operativos, establecer metas y objetivos para impulsar la innovación, y llevar a cabo una revisión exhaustiva de todos los departamentos. Esto implica la implementación de estrategias mejoradas y tecnologías innovadoras para garantizar que la empresa esté a la vanguardia en un entorno empresarial en constante evolución.

La logística es un conjunto de operaciones que dirigen materiales, información y flujos de caja, cuyo objetivo es llegar al cliente final y aportarle valor. Garantiza que los procesos operen de la manera más económica y eficiente posible, y su objetivo es entregar productos y servicios al cliente en la cantidad, calidad, tiempo, costos y ubicación requeridos, lo que contribuye a la protección del medio ambiente. (Ing. Leisy Alemán de la Torre¹, 2019,).

El control de los procesos de aprovisionamiento garantiza que las etapas vinculadas a la distribución trabajen de manera eficiente, ahorrando recursos y aumentando la productividad general de la empresa, brindándole un valor añadido a través de la entrega segura de insumos a los consumidores, la logística dentro de la empresa representa una matriz donde su función es la coordinación integral de diversos procesos donde se abarcan el movimiento de los bienes y recursos.

Reconocer las variables que afectan de manera directa a la empresa, tomando en cuenta el aumento de la competencia en el mercado actual, y las necesidades constantes

por parte de los consumidores en este caso particular, la demanda de insumos por parte de los hospitales y clínicas privadas, esto demanda a las organizaciones la innovación en el diseño de estrategias referentes a los sistemas logísticos. (Gamboa, 2019)

La alta demanda por parte de los hospitales y clínicas privadas en el sector de Babahoyo debido a la alta demanda de insumos, implica el desarrollo de estrategias que impulsen el crecimiento referente a la cadena de suministros en las áreas encargadas de la planificación, organización y control de las actividades con el objetivo de satisfacer los pedidos, reconociendo las variables que afectan directamente en el desempeño de las operaciones logísticas , con el fin de identificar las causas que frenan la competitivas de la empresa.

Estructura de la Cadena de Suministros

El sector empresarial de estados unidos tomando en cuenta la opinión de varias industrias de nivel internacional desarrollaron un conjunto de ideas y preceptos que se fueron considerando en normas, las cuales tienen como objetivo principal regular las operaciones del manejo de cargas para facilitar el comercio de manera internacional por parte de las empresas hacia el mercado global. (Carpio, 2020)

La colaboración en la cadena de suministro: clave para el éxito en la industria farmacéutica los procesos gerenciales en la industria farmacéutica están en constante evolución, los avances científicos y tecnológicos, la globalización, los cambios políticos, económicos y sociales, entre otros factores, han transformado el panorama competitivo del sector, en este contexto, la colaboración en la cadena de suministro se ha convertido en un factor determinante para el éxito, las empresas farmacéuticas que trabajan de forma aislada se encuentran en desventaja frente a aquellas que establecen relaciones estratégicas con sus proveedores, socios y clientes.

En un entorno turbulento como el actual, las empresas farmacéuticas deben ser más resilientes y colaborativas que nunca, la demanda de medicamentos cambia constantemente, impulsada por factores como la globalización, los avances tecnológicos, las nuevas enfermedades y las políticas sanitarias.

La responsabilidad sostenible de las cadenas de suministro: un imperativo para la industria farmacéutica, las empresas farmacéuticas tienen la responsabilidad de operar de manera sostenible y socialmente responsable, esto implica ir más allá de la simple producción y distribución de medicamentos, y considerar el impacto social y ambiental de sus operaciones.

Funciones Y Objetivos De La Cadena De Suministros.

Desde el punto de vista de (Carreño, 2018) “La cadena de suministros está formada por empresa que coordina y reconocer las necesidades aportadas por la demanda de los consumidores, la cadena de suministros está compuesta por empresas que trabajan juntas con el fin de generar un servicio de calidad.

La base de cualquier actividad comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de ahí la importancia de la gestión de inventarios y la implementación de la logística y la cadena de suministro en las empresas.

En el mundo actual, aquellas empresas que no mantienen el control de las operaciones implicadas en el proceso de producción y logísticos enfocados en el mercado objetivo no están listas para competir, por ende, es importante conocer detalladamente estos procesos para un correcto funcionamiento de toda la cadena productiva y identificar los posibles obstáculos que generen una deficiencia en los procesos de producción, se debe establecer el nivel de innovación en tecnología y

direccionamiento metodológico de las pequeñas y medianas organizaciones. (Lora-Guzmán, 2020)

La función principal de la cadena de suministro radica en asegurar la disponibilidad oportuna y precisa de los productos, teniendo en cuenta la optimización de los costos de distribución y los tiempos de entrega, para lograr esto, es fundamental llevar a cabo una planificación meticulosa y una gestión eficiente de diversas operaciones, esto incluye aspectos como el transporte y los canales de distribución para garantizar la entrega puntual, el almacenamiento estratégico que permita mantener la integridad de los productos, el equipo de desembarque para facilitar la recepción eficiente de la mercancía y el control de inventario preciso que asegure una visibilidad completa de los niveles de existencias, la integración efectiva de todas estas operaciones dentro de la cadena de suministro no solo permite satisfacer las demandas del mercado, sino que también contribuye a reducir costos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la posición competitiva de la empresa en su sector, transporte y los canales de distribución.

Las empresas buscan constantemente alternativas para afrontar los desafíos de la competencia feroz, la gestión eficiente del transporte, con sus ventajas y ahorros, es una herramienta crucial para el éxito, además de los flujos de caja, las inversiones, los clientes, la valoración y el capital, en una dura competencia globalizada, las empresas enfrentan algunos desafíos sin precedentes, la globalización, los avances tecnológicos, las necesidades cambiantes de los consumidores y las regulaciones cada vez más estrictas son sólo algunos de los factores que deben considerarse para tener éxito.

Las empresas ofrecen bienes o servicios relacionados enfocados en llamar la atención al cliente generando competitivas en el mercado, debido a que en la actualidad el fácil acceso a nuevos productos y nuevas maneras de adquirirlos pone en la cuerda

floja a las empresa que no innoven en sus estrategias de ventas, y sus procesos operativos, por eso es importante conocer los recursos financieros y las necesidades de los consumidores. (Padilla, 2020)

En las empresas el uso de maquinaria y equipo de distribución trae consigo grandes ganancias en cuanto a flujo de efectivo, inversiones, clientes, prestigio y capital, además de una alta posición en la competencia, manteniendo siempre una tecnología actualizada, cada tipo de transporte tiene sus ventajas, no obstante, uno de los aspectos importantes son los costos y gastos que se ahorra la empresa y las ganancias que esto provee al gestionar un sistema propio.

Los estudios sobre el transporte de mercancías revelan su gran importancia en la actualidad, una adecuada gestión del transporte en una empresa puede generar importantes beneficios en términos de flujo de efectivo, inversiones, clientes, prestigio y capital, además de una mejor posición competitiva.

El objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la gestión logística en el funcionamiento de la cadena de suministros, el método que utilizó en esta investigación es un enfoque cuantitativo, el cual ayudó a conocer la situación actual de la gestión logística y la caracterización de la cadena de suministros, además, estableció indicadores cuantificables, formó un modelo de gestión logística permitiendo controlar los procesos a lo largo de la cadena de suministro, por lo tanto, mejora cada eslabón y corrige errores existentes. (Pozo, 2021)

La necesidad de hacer llegar el producto a los clientes, en el menor tiempo posible y con las mejores condiciones de calidad, ha estado presente desde la antigüedad, por tanto, es importante conocer el papel que desempeña la distribución en el ámbito del mercadeo, distinguiendo su estructura y características. (Acosta, 2017)

El núcleo de la cadena logística.

Desde el punto de vista de (Berselli, 2018) “El canal de distribución juega un papel crucial en la satisfacción del cliente, la eficiencia y el precio final de un producto o servicio”

Las variables relacionadas al precio final del servicio ofrecido por parte de las organizaciones, actúa directamente en la mente del consumidor y su satisfacción por ende los canales de distribución son un pilar fundamental en las empresas.

Hoy en día las empresas deben diseñar métodos de manera continua y constate donde les de la facilidad de ser mas llamativas para los consumidores en el mercado, es por eso que las industrias buscan analizar en primera instancia las necesidades, gustos y preferencias de los clientes, y de esta forma conocer a través de dichas variables que factores determinan en el mercado. (Vergara-Streinesberger, 2020)

Los factores determinantes en el mercado están relacionadas a las preferencias y gustos de los consumidores, en este estudio de caso, las preferencias de las clínicas privadas al momento de pedir bienes o insumos, permite tener un registro para posteriormente analizar las tendencias hacia donde se dirige el mercado, con el fin de diseñar métodos o estrategias de manera continua para mantener el posicionamiento de la empresa ante la competencia.

El rendimiento de los canales de distribución está estrechamente vinculado a una serie de factores potenciales que han sido exhaustivamente analizados por la empresa. A través del análisis de mercado, es fundamental seleccionar el canal más apropiado para la empresa, teniendo en cuenta las particularidades del producto y las condiciones del mercado.

Gestión Del Almacenamiento.

La dificultad más común dentro de las organizaciones es saber manejar el inventario y como distribuir los productos para optimizar el espacio de almacenamiento, esta variable limita de manera física limita la variedad y cantidad de productos disponibles.

Cuando las empresas dentro de su ciclo de vida eventualmente aumentan su cantidad de clientes al llegar a su etapa de madurez, esto tiene como consecuente el aumento de los productos disponibles para mantenerse vigentes en el mercado, a medida que la empresa se expande, es necesario disponer de suficiente espacio sin poner en riesgo los productos.

Optimizar el espacio del almacén implementando un sistema de gestión calidad y planificar inteligente del inventario son clave para satisfacer la creciente demanda a lo largo de la vida útil de la empresa y garantizar una gestión eficaz.

El crecimiento de la producción y la diversificación de productos representan desafíos significativos para las empresas farmacéuticas en la gestión eficiente de sus almacenes , a medida que la producción se expande y se diversifican los productos, surge la necesidad imperativa de disponer de espacios de almacenamiento adecuados, tanto en términos horizontales como verticales, esta demanda constante de espacio plantea desafíos logísticos y operativos que requieren soluciones innovadoras y estratégicas, la optimización del espacio de almacenamiento, la implementación de sistemas de gestión de inventario eficientes, el diseño inteligente de almacenes y la adopción de tecnologías avanzadas son aspectos clave para abordar esta creciente demanda y garantizar que la capacidad de almacenamiento satisfaga las necesidades presentes y futuras de la empresa, la capacidad para gestionar eficazmente estos desafíos no solo impacta en la

operatividad interna de la empresa, sino que también influye en su capacidad para satisfacer las demandas.

La responsabilidad social corporativa, ha sido objetivo de discusión para determinar el vínculo entre las empresas y la sociedad en general, durante los últimos años se ha hecho hincapié en el cumplimiento de las empresas por mantener una contaminación baja, ya que la mayoría de industrias generan una gran cantidad de contaminación año tras año, por ende, en la era moderna el escenario para esta discusión se establece en las operaciones de producción de y distribución haciendo alusión a la cadena de suministros o logística de las organizaciones. (Nolivos, 2020)

En las organizaciones categorizadas como industrias comerciales existen falencias, oportunidades, fortalezas y posibles amenazas las cuales deben ser identificadas mediante un estudio de los factores internos y externos relacionados a la entidad financiera, esto se hace con el fin de, dar posibles soluciones a problemas actuales mejorando la eficacia y eficiencia, la cadena logística esta en medio de ambos extremos porque tiene que tomar en cuenta las variables tanto dentro de la empresa como fuera de la empresa, por ende, para poder llevar un correcto funcionamiento de la cadena de suministros se deben implementar mejoras que den una ventaja competitiva y que al mismo tiempo ayuden a generar soluciones rápidas a problemas determinados o situaciones que se presenten en medio de las etapas de la cadena de aprovisionamiento. (Berben-Soñett, 2021)

Para realizar un óptimo funcionamiento de la cadena de aprovisionamiento y distribución es necesario implementar métodos o estrategias que fortalezcan, y generen ventaja competitiva tomando en cuenta dichos métodos generen soluciones ante las debilidades y amenazas que puede presentar la empresa.

Función Principal Del Almacenamiento.

Cada día, las empresas son más conscientes de la importancia y criticidad de sus bodegas para el debido manejo y almacenamiento de productos, lo cual determina un punto clave para el éxito en la reducción del nivel de pérdida de inventario o costos.

Las organizaciones aunque tengan procesos diferentes y mercados específicos a los cuales están enfocadas todas sus operaciones tienen algo en común, todas apuntan al crecimiento, busca ofrecer siempre el mejor servicio o bien ofertado al consumidor, con el menor costo de producción posible pero sin sacrificar el volumen de producción, la calidad y la satisfacción al cliente, la gran mayoría de empresas tiene la perspectiva de tener procesos logísticos muy complejos y estructurados, teniendo como principal objetivo la reducción de costos y de tiempo en las diferentes etapas de aprovisionamiento. (Bermudez, 2020)

Desde el punto de vista de (Barrios Muñoz, 2022) “reconocer que, en la actualidad, las empresas están invirtiendo en mejorar sus sistemas de almacenamiento, el principal objetivo es conservar de manera óptima los bienes”

El objetivo del almacenamiento es conservar de manera óptima los productos, invertir en mejorar en el espacio físico, un correcto sistema de control de inventario, los procesos logísticos tienen como objetivo el aumento de la productividad en los espacio de aprovisionamiento garantizando un crecimiento en la rentabilidad de la empresa.

Los procesos logísticos representan parte importante del éxito de una organización la aplicación de las herramientas correctas y el manejo de los costos logísticos, de forma directa relacionado los diferentes departamentos de la organización, vinculado con las compras, inventario, almacenamiento y distribución de los productos, generando de

forma eficiente un proceso el cual busca mantener el bienestar de los clientes y colaboradores de la empresa. (Flores, 2022)

Control de inventario

Los inventarios son fundamentales dentro de las organizaciones y toman una gran importancia por la función que cumplen ya sea una empresa PYME o de nivel internacional. Tener un control de inventario eficiente implica poseer una mayor supervisión de los productos y reducir los costos, las empresa al diario de sus actividades presentar diversos retos y el surgimiento de nuevos y potenciales competidores, por lo cual, están obligadas a no solo ser buenas si no excelentes, el crecimiento de la competencia exige a las empresas en su nivel operativo muestren un alto índice de eficiencia y eficacia para de esta manera tener un nivel de repuesta elevado a las demandas presentes en el mercado. (Zapata, 2021)

Los inventarios desempeñan un papel crucial en todas las organizaciones, independientemente de si se trata de una pequeña o mediana empresa o de una corporación a nivel internacional, mantener un control eficiente de los inventarios conlleva una supervisión más detallada de los productos, lo que a su vez ayuda a reducir costos, en el entorno empresarial actual, las compañías se enfrentan a diversos desafíos en su día a día y a la constante irrupción de nuevos y potenciales competidores, por lo tanto, se ven obligadas a no solo ser buenas, sino excelentes en lo que hacen, el crecimiento de la competencia exige que las empresas operen con un alto grado de eficiencia y eficacia para poder satisfacer de manera óptima las demandas del mercado, este nivel de respuesta elevado es fundamental para mantenerse competitivas en el mercado actual.

Tipos de sistemas de inventario.

Sistema a de inventario perpetuo, con este sistema, también conocido como sistema permanente o sistema constante, ayuda a identificar las actividades diarias de la empresa realizando un inventario continuo a través del registro de todos los productos que se tienen en el almacén para la venta al cliente, de esta manera, la empresa posee una actualización constante del inventario y puede conocer el coste de inventario y los productos que ya ha vendido. (Salas, K. Maiguel, H. & Acevedo, J., 2017)

Sistema de inventario periódico, a diferencia del sistema anteriormente mencionado, los sistemas de inventario periódicos se basan en hacerlo cada cierto tiempo, se realiza de forma ocasional, suele hacerse al final de cada mes, aunque puede realizarse varias veces al año dependiendo de lo que pida la empresa, presenta un problema y es que se paralizan las actividades al momento de realizarlos (Salas, K. Maiguel, H. & Acevedo, J., 2017)

La selección entre un sistema de inventario perpetuo y uno periódico no solo impacta en la gestión de inventarios, sino que también influye en la eficiencia operativa y la capacidad de resolución de las entidades financieras publicas ante las demandas de los consumidores.

Comercialización.

La mejora continua en la promoción y distribución de productos debe contribuir un valor agregado a la comercialización; en la satisfacción de los clientes, ya sea que el cliente solicite una compra o adquisición de un producto; pues se establece una alianza de confianza entre personas y clientes. (Noemí Guadarrama Martínez, 2018). Las relaciones de intercambio entre personas también resultan ser puntos fundamentales de los cuales prioriza y verifica sus los productos saldrán de la empresa a las manos del consumidor tomando en cuenta los principios morales de reciprocidad. (Guadarrama Martínez, 2018)

El valor agrado significativo a la comercialización, enfocándose en la satisfacción de los consumidores y en el establecimiento de una relación de confianza duradera. La construcción de alianzas firmes con los clientes es importante, ya que estas relaciones de intercambio no solo implican transacciones comerciales, sino que también se basa en los principios morales de amabilidad y igualdad, es vital priorizar y verificar los productos lleguen a manos de los consumidores de manera que cumplan con los estándares de calidad, aumentando la lealtad con el cliente y su satisfacción con la empresa.

La mejora continua en la promoción y distribución de productos fundamental para alcanzar el éxito en un mercado, las organizaciones tienen como objetivo el mejorar cada año en diferentes factores, con el fin de generar un crecimiento en el ámbito económico, en otras palabras, la competencia las obliga a estar en constante mejora, la falta de este cambio constante en las empresas presenta a la larga dificultades que generan desperdicio, los cuales reducen las utilidades en las empresas y la calidad de los servicios en las organizaciones. (Magdalena,R. Mora, J. Bayas, G. Escobar, D. Montiel, D, 2017).

MARCO METODOLÓGICO

En el estudio de caso actual, se aplicó el método de causa raíz con el fin de identificar la causa fundamental de un evento no deseado, específicamente el problema relacionado con el manejo deficiente de la cadena de distribución. Este enfoque se basa en la premisa de que la mayoría de los problemas en el transporte no son el resultado de una sola causa, sino más bien el efecto de múltiples factores interrelacionados. Estos factores pueden incluir procesos operativos, aprovisionamiento, comercialización, entre otros aspectos que influyen en la eficiencia y efectividad de la cadena logística. El método de causa raíz busca desentrañar estas complejas interacciones para abordar las deficiencias y mejorar la gestión de la cadena de distribución en su totalidad.

Técnicas:

Diagrama de causa y efecto:

Se aplicó un diagrama de Causa y Efecto, el cual es una representación gráfica de los elementos (causas) dentro de la cadena de distribución que pueden contribuir a un problema (efecto). Esta es una herramienta valiosa para abordar problemas complejos al buscar y tratar las variables fundamentales en lugar de simplemente reaccionar ante los síntomas evidentes, implementando medidas correctivas más efectivas y sostenibles a largo plazo.

Entrevista:

Se utilizó un cuestionario al jefe de la cadena de suministros con el fin de tener una visión más profunda de los procesos logísticos.

Instrumento:

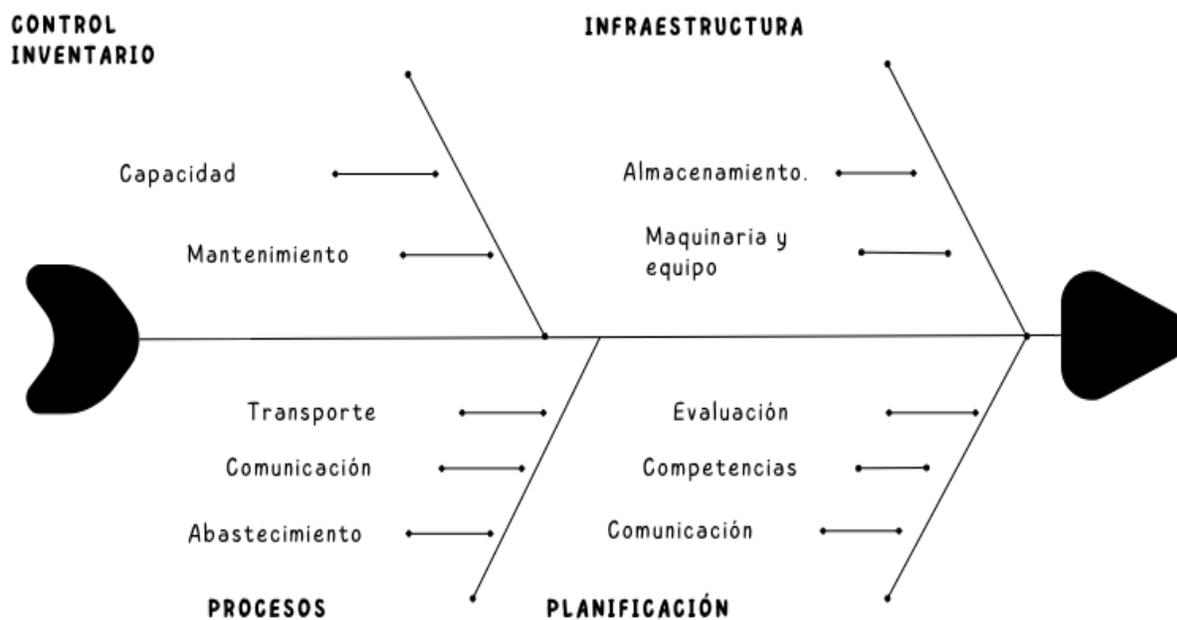
Se aplicó el diagrama de Ishikawa y una guía de entrevista.

RESULTADOS

Diagrama de Ishikawa.

Objetivo: Identificar la raíz dentro de las falencias de los procesos logísticos.

Ilustración 1



Entrevista al Gerente Propietario de la empresa.

Objetivo: *Identificar las estrategias empresariales*

Tabla 1

Orden	Cuestionamiento	Aspectos relevantes
1	¿Podría describir cómo se lleva a cabo el proceso de abastecimiento y sus diferentes etapas?	El proceso de abastecimiento comprende una serie de etapas: búsqueda de proveedores, negociación de precios, documentación, seguimiento del transporte y control de recepción.
2	¿Cuáles son los principales puntos de distribución?	Los principales puntos de distribución involucrados en este proceso son: Los proveedores, el almacén y la farmacia.
3	¿Dónde se almacenan los productos en su periodo de comercialización?	La empresa cuenta con un almacén especializado para la conservación los insumos de manera eficiente y eficaz.
4	¿Qué modos de transporte utiliza para la distribución?	La farmacéutica cuenta con una flota de vehículos propios para el abastecimiento de productos.
5	¿Qué sistemas utiliza para el seguimiento de insumos?	Utiliza un sistema informático para el seguimiento y la gestión de la cadena de suministro.
6	¿Cuánto personal está involucrado en las operaciones de distribución?	El personal involucrado en la cadena de distribución es: el personal de compra, el de almacén y el encargado del transporte.
7	¿Cómo se administran los productos en el almacén?	La institución se encarga de administrar los productos utilizando un sistema de inventario por categorías, tipos y fechas de caducidad.
8	¿Qué medidas toma la empresa para mitigar riesgos durante el aprovisionamiento?	La empresa toma diferentes medidas para mitigar riesgos durante la distribución, como: El control de calidad, los seguros de transporte y los planes de contingencia.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Analizar las causas y sus efectos mediante un diagrama causa y raíz, con el objetivo de comprender la relación entre las diferentes variables dentro de los procesos logísticos, discutir los resultados obtenidos y identificar las áreas a optimizar las diferentes por medio de recomendaciones.

El transporte y las dificultades relacionadas a esta variable, toman en cuenta, el tráfico, el clima u otros factores que pueden afectar el tiempo de entrega, otro punto a tomar en cuenta es la fragilidad de los insumos esto hace referencia a que el producto puede verse afectado negativamente durante el transporte.

Esta limitación se extiende a sus sucursales, ya que actualmente la empresa no dispone de una red de establecimientos, lo que representa una pérdida en términos de alcance hacia futuros clientes y posicionamiento en el mercado. Asimismo, la carencia de maquinaria y equipo especializado para crear un entorno óptimo para productos delicados conlleva a la generación de desechos de insumos, lo cual impacta negativamente en la rentabilidad de la empresa. Estos factores resaltan la necesidad de mejorar la infraestructura y equipamiento para fortalecer la posición competitiva y el rendimiento operativo de la empresa en el mercado farmacéutico.

Por otro lado, el cuestionario de entrevista realizado al encargado de los procesos de abastecimiento se destacó las etapas de aprovisionamiento que realiza la empresa, iniciando en la busca de proveedores los cuales son: Laboratorio Fresenius, Laboratorio Life, Ecuaquimica, Laboratorio Rocnarf, Laboratorio Bago, Difare. luego de generar una relación con el proveedor se empieza con la negociación del precio de los insumos dependiendo de esto se efectuará o no la compra, una vez realizado las transacciones y facturas correspondientes se procede a generar la documentación necesaria para la

distribución del producto que a su vez está relacionado con el monitoreo del cargamento por parte del equipo de control de las rutas logísticas, esto para tomar decisiones acertadas al momento de ocurrir imprevistos.

Finalmente, cuando el equipo de transporte llega con el cargamento de insumos a la empresa, se procede a revisar el cargamento y verificar si no tiene alguna modificación que genere algún desperfecto o pérdida de productos, luego del filtro de abastecimiento se proceden a las operaciones de abastecimiento y de control de inventario para categorizar los insumos dependiendo de diferentes factores esto con el fin de reconocer el stock disponible por parte del almacén al equipo de comercialización. En todo este proceso se tomaron en cuenta los riesgos y métodos de contingencia del transporte para mantener los productos de manera óptima.

CONCLUSIONES.

Tras un análisis en profundidad del diagrama de Ishikawa, se identificaron los principales motivos que afectan a la logística farmacéutica. Por estas razones, la fragilidad de los insumos durante el transporte y la falta de mano de obra eficiente son factores críticos que afectan directamente los procesos de suministro y distribución. La fragilidad de las cargas durante el transporte genera posibles daños y pérdidas durante el transporte, lo que a su vez genera desperdicio de producto y costos adicionales.

La información obtenida mediante la entrevista con el encargado de los procesos de abastecimiento, se destacaron las etapas que se abarcan en la cadena de suministros desde la búsqueda de proveedores hasta el control de inventario y la comercialización. A pesar de la implementación de esta estructura, persisten falencias que continúan afectando negativamente la cadena de distribución. Las observaciones realizadas durante la entrevista revelan que las etapas del proceso de aprovisionamiento se ven impactadas por las causas identificadas previamente, lo que contribuye a los problemas logísticos observados afectado la función principal de reducir los costos de distribución y los tiempos de entrega de insumos a la empresa y su sucursal.

Se identificaron las causas principales que afectan la logística de la farmacia, según el Diagrama de Ishikawa, coinciden con las observaciones realizadas durante la entrevista con el encargado de los procesos de abastecimiento. La fragilidad de los insumos, el tipo de transporte, los canales de ruta y la infraestructura de almacenamiento impactan directamente en las etapas del aprovisionamiento, generando pérdidas económicas y disminuyendo la eficacia de la empresa. Estas deficiencias tienen un impacto significativo en la cadena logística general.

RECOMENDACIONES

Realizar un sistema de monitoreo y seguimiento de rutas que permita anticiparse a imprevistos relacionados con el transporte. Esto incluye el uso de tecnología de seguimiento en tiempo real, como GPS y sistemas de gestión de flotas, para monitorear la ubicación y el estado de los vehículos de transporte. Asimismo, se debe establecer alertas automáticas para identificar y abordar rápidamente situaciones de tráfico intenso, accidentes u otros obstáculos que puedan afectar la entrega de los insumos. Establecer protocolos de manejo y embalaje de los insumos para garantizar su integridad durante el transporte, reduciendo así las pérdidas económicas ocasionadas por productos inutilizables. Esto implica diseñar procedimientos detallados para el embalaje seguro y adecuado de los insumos, considerando su fragilidad y características específicas.

Implementar programas de formación que aborden aspectos técnicos y operativos relacionados con la gestión logística, junto con la inclusión de sesiones prácticas y simulacros, será fundamental para mejorar las habilidades del personal en la gestión eficiente de inventarios y en la identificación de problemas potenciales. Estos programas no solo ofrecerán una comprensión más profunda de los procesos logísticos, sino que también permitirán al personal adquirir experiencia práctica en la resolución de desafíos reales dentro del entorno de la cadena de suministro.

Evaluar y optimizar las relaciones con los proveedores es clave para garantizar la entrega oportuna y eficiente de los insumos del producto. Analizar periódicamente el desempeño de los proveedores en términos de precisión, calidad y servicio, negociar contratos a largo plazo con los proveedores más confiables y fortalecer compromisos mutuos que fomenten una relación sólida y de beneficio mutuo ayudan a optimizar la cadena. de la oferta

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, A. L. (2017, NOVIEMBRE). *Canales de Distribución*. Canales de Distribución: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/326423549.pdf

Barrios Muñoz, D. S. (2022). ropuesta de mejora en el proceso de almacenamiento de productos perecederos en el programa del banco de alimentos. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 2.

Berben-Soñett, K. P.-S.-P.-M. (2021). Aplicación de un Diagnóstico Empresarial para Identificar y Analizar Falencias Organizacionales. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 1.

Bermudez, J. C. (2020). Principales causas que provoca el desabastecimiento en las operaciones logísticas y su impacto en la promesa de entrega. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 17.22.

Berselli, C. D. (2018). *Los canales de distribución y las estrategias en los restaurantes*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6491085>

Carmona, B. (2021, Agosto 30). *ransformacion con sentido: ¿Cómo hacer realidad la transformacion digital en las empresas*. ransformacion con sentido: ¿Cómo hacer realidad la transformacion digital en las empresas: https://www.ey.com/es_ve/transformacion-con-sentido/como-hacer-realidad-transformacion-digital-empresas

Carpio, C. R. (2020). Gestión de Información y Gestión de Comunicación en empresas que utilizan normas de comercio seguro. . *Revista Scientific*, 20-39.

Carreño, A. (2018). Cadena de suministros y logística. En C. S. Joseph, *Cadena de suministros y logística*. (págs. 8-12). Peru: Fondo Editorial de la PUCP.

Flores, M. E.-P. (2022). Aplicación de la gestión logística para reducir los costos logísticos de la empresa FIMSAG S.A.C. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, 17-17.

Gamboa, P. J.-B. (2019). La logística como instrumentos de gestión empresarial. *Revista Científica FIPCAEC*, 250-265.

Guadarrama Martínez, N. S.-J. (2018). Estrategias de comercialización de los frutos en el tianguis de Malinalco. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 841-849.

GUALOTO, I. K. (2021). MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CADENA DE VALOR DE UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA, LET'S GRUAS. *Saber, Ciencia Y Libertad*.

Ing. Leisy Alemán de la Torre¹, M. D. (2019,). Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. *Anuario Ciencia en la UNAH*, 1-33.

Lora-Guzmán, H. S.-H. (2020). Análisis de los procesos logísticos de una organización mediante el modelo Donald Bowersox. *Revista científica anfibios*, 52-59.

Magdalena,R. Mora, J. Bayas, G. Escobar, D. Montiel, D. (2017). Mejora continua, elemento de la cultura empresarial para lograr empresas esbeltas. *PRO SCIENCES: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 27-32.

Noemí Guadarrama Martínez, D. M.-J. (2018, JULIO 1). *Estrategias de comercialización de los frutos en el tianguis de Malinalco*. <https://www.redalyc.org/journal/2631/263158493011/html/>

Nolivos, S. P. (2020). Responsabilidad social corporativa y el turismo sostenible. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 2-10.

Padilla, I. C. (2020). Impacto del incumplimiento de las entregas de productos en el retorno de la inversión. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*.

Pozo, R. L. (2021). La Gestión logística y la cadena de suministro en la Distribuidora Martínez. *UPEC*.

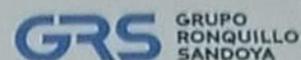
Salas, K. Miguél, H. & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeiare*, 326–337.

Vergara-Streinesberger, F. A.-V.-M. (2020). actores que Determinan el Diseño de Servicios Diferenciadores en Empresas del Sector de Suministros Industriales: Caso GRAINGER. *Revista científica anfibios*, 37-35.

Zapata, A. S. (2021). Importancia de la gestión de inventario en empresa de Manufacura. *Boletín de innovación, logística y operaciones*, 37-42.

ANEXOS

Carta de compromiso



Babahoyo, 19 de febrero del 2024

Magister
Eduardo Galeas Gujarro
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **GRUPO RONQUILLO SANDOYA** de la ciudad de Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **ONOFRE VALERO ANTHONY ESTIVEN** de la carrera de **Comercio (Rediseñada)** de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA FARMACIA "RONQUILLO MURRIETA FERNANDO EDUARDO" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Ronquillo Murrieta Fernando

120447988-3

fronquillogrs@gmail.com

Recibido
16/02/2024.
13:14

Ruc de la empresa

[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC

1204479883001

Razón social

RONQUILLO MURRIETA FERNANDO EDUARDO

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Actividad económica principal

VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS
FARMACÉUTICOS.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	SI	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2010-08-31	2023-03-22		2015-07-27

Mostrar establecimientos

Nueva consulta

Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA FARMACÉUTICA "RONQUILLO MURRIETA FERNANDO" EN LA CIUDAD DE BABAHoyo EN EL PERIODO 2023	Falencias que generan un proceso ineficaz, esto conlleva a retrasos en la cadena de suministro y afecta a la disponibilidad de los productos, generando dificultades a la hora de satisfacer la demanda y en la gestión de inventarios, relacionado a su poca disposición física del almacén se produce una falta de control y retrasos en la ubicación de productos faltantes o sobrantes.	Objetivo General:	Variable Dependiente	Metodología:
		Analizar los procesos logísticos de La Farmacéutica "Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo" en el periodo 2023, mediante un diagrama de Ishikawa y un análisis de datos para determinar las falencias en la cadena de distribución.	Procesos Logísticos.	Causa y Raíz
Problemas Específicos:		Objetivos Específicos:	Instrumentos:	
los problemas de abastecimiento farmacéutico pueden afectar la disponibilidad de productos en el mercado, esta gestión inadecuada genera dificultades en la satisfacción en la demanda y en la gestión de inventarios. la falta de optimización del espacio es crucial para evitar pérdidas económicas.		Realizar un diagnóstico de los procesos logísticos, mediante un diagrama de causa-efecto para determinar las causas en el déficit en la adquisición de insumos.	Diagrama de Ishikawa.	
La maquinaria y equipo afectan directamente en la calidad de sus productos y servicios, porque juega un papel fundamental al momento de ejecutar una venta a posibles clientes, por ejemplo, en el caso del equipo de refrigeración para los productos que necesitan estar a temperaturas específicas, un mal manejo de este equipo conlleva a pérdidas de los insumos y también el uso del equipo de cómputo en mal estado al momento de realizar procesos de venta genera retrasos y clientes insatisfechos.		Identificar los métodos de distribución, mediante una entrevista al encargado de la cadena de suministros para obtener información de la misma.	Entrevista.	
		Sugerir estrategias logísticas que ayuden a mejorar la cadena de suministros en la distribuidora y farmacéutica del grupo "Ronquillo Sandoya"		

Certificado Antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ANTHONY ONOFRE 4

3%
Textos sospechosos



0% Similitudes

0% similitudes entre comillas

0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

3% Textos potencialmente generados por la IA

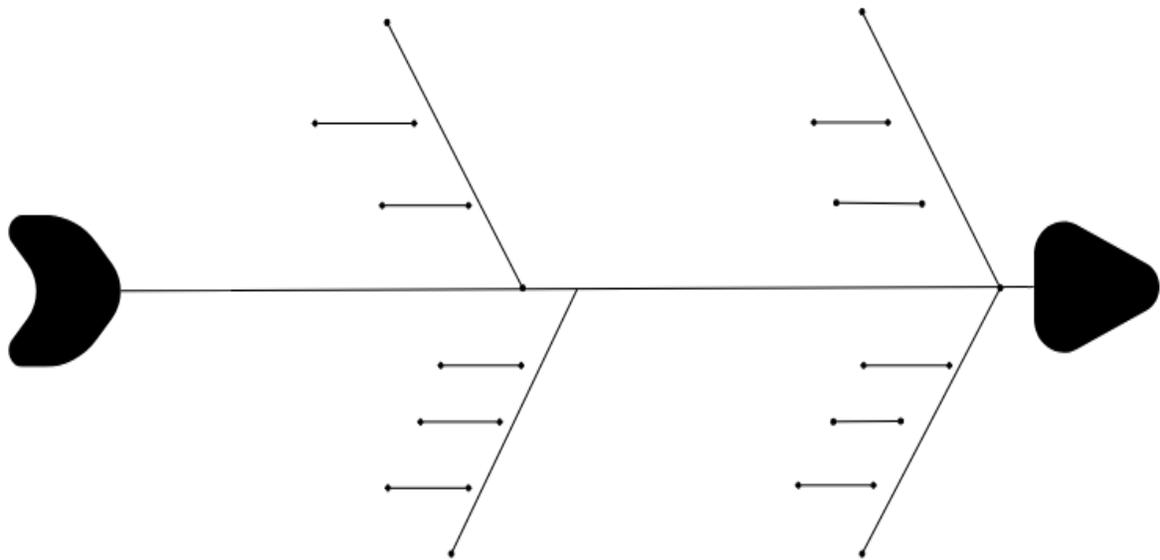
Nombre del documento: ANTHONY ONOFRE 4.pdf
ID del documento: 3df3a89dca19c077318bf42df81d246ca800b515
Tamaño del documento original: 210,79 kB

Depositante: ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCÍO
Fecha de depósito: 2/3/2024
Tipo de carga: Interface
fecha de fin de análisis: 2/3/2024

Número de palabras: 5904
Número de caracteres: 39.255

Ubicación de las similitudes en el documento:

Diagrama De Ishikawa.



Banco De Preguntas.

<i>Orden</i>	<i>Cuestionamiento</i>	<i>Aspectos relevantes</i>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		