Proyecto

por Yeni M

Fecha de entrega: 26-abr-2023 10:07a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2076184925
Nombre del archivo: Grado_Modalidad_P_Inv_DT_Mgf_a_Emdto_Semi_V1_1_1_1_1_1_1_1.docx (2.55M)
Total de palabras: 11086
Total de caracteres: 61665

Estrategias de mejoramiento de los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería “El Depósito”

Modalidad: Fortalecimiento Empresarial

Nombre completo Autor 1. Yeni Camila Gutierrez Jerez
CC: 1005248270

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga, (día, mes y año)

Proponer los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería el Depósito

Modalidad: Fortalecimiento Empresarial

Nombre completo autor 1: Yeni Camila Gutierrez Jerez
CC: 1005248270

Trabajo de Grado para obtener el título de
Tecnólogo en Producción Industrial

DIRECTOR
Anggy Alexandra Gómez Ramírez

Grupo de investigación SOLYDO

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga
26 abril del año 2023

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

_____
Firma del Evaluador

_____
Firma del Director

DEDICATORIA

Principalmente, a Dios por ser mi guía y refugio durante mi formación académica, por hacer parte de mi vida, llenarme de fortalezas y sabidurías para cumplir unos de mis sueños.

A mis padres, Jorge Albeiro Gutierrez y Mery jerez cárdenas por ser el ejemplo central de mi vida, por apoyarme en cada decisión propuesta y por estar presentes en las etapas logradas, por cada uno de los esfuerzos que realizaron para que pudiese cumplir una de mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres y hermanos por su gran apoyo y amor infinito que me han brindado, por brindarme confianza que me permitieron culminar con éxito esta primera etapa en mi camino profesional. A todas las personas entre compañeros y docentes que de una forma u otra aportaron sus conocimientos y experiencias tanto profesionales como personales.

A una gran institución como lo es las unidades tecnológicas de Santander de la cual me siento orgullosa de haber culminado mi formación como tecnóloga en producción industrial

A mi orientador de proyecto gracias por su entrega y dedicación y aportes puntuales e importantes con los cuales se pudo llevar a cabo la finalización de este.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO 11

INTRODUCCIÓN 12

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN 13

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13
1.2. JUSTIFICACIÓN 14
1.3. OBJETIVOS 15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 15
1.4. ESTADO DEL ARTE 16
1.5. DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA 18

2. MISIÓN 18

2.1. *VISIÓN* 18
PARA EL AÑO 2020 SER UNA DROGUERÍA RECONOCIDA EN TODA LA CIUDAD GRACIAS A SU COMPETITIVIDAD Y A LA PRESENTACIÓN DE UN SERVICIO DE EXCELENTE CALIDAD, AUMENTANDO SU COBERTURA Y EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS. 18
2.1.1. HISTORIA 18
2.2. PRODUCTOS 19
2.2.1. SERVICIOS 19
2.3. UBICACIÓN 19
2.4. MARCO TEORICO 20
2.4.1. PROCESOS LOGÍSTICOS INTERNOS 20
2.4.2. LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO 22
2.4.3. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS CLAVES PARA LA BUENA GESTIÓN LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO. 23
2.4.4. ESTRATEGIAS PARA UNA BUENA GESTIÓN LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO 23
2.5. MARCO CONCEPTUAL 24
2.5.1. LOGÍSTICA 24
2.5.2. DIAGNOSTICO LOGÍSTICO 25
2.5.3. GESTIÓN EN APROVISIONAMIENTO 26
2.5.4. LOGÍSTICA EN EL APROVISIONAMIENTO 27
2.5.5. CADENA DE SUMINISTROS 28
2.5.6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 29
2.5.7. MATRIZ DOFA 30

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION 31

3.1. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA 31
3.2. FUENTES DE INVESTIGACIÓN 32
3.2.1. FUENTES PRIMARIAS 32
3.2.2. FUENTES SECUNDARIAS 32

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO 33

4.1. FASE 1: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO DE LA DROGUERÍA EL DEPÓSITO. 33
4.2. FASE 2: REALIZACIÓN MATRIZ DOFA DE LA DROGUERÍA EL DEPÓSITO PARA EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO JUNTO CON LA PROPUESTA DE LAS ESTRATEGIAS. 33
SE REALIZA UN ANÁLISIS MEDIANTE LA MATRIZ DOFA EL CUAL SE REALIZA POR MEDIO DE UNA INVESTIGACIÓN A PROFUNDIDAD QUE FUE REALIZADA PARA OBSERVAR DE MANERA EFICAZ SUS PUNTOS DÉBILES Y CRÍTICOS DE LA DROGUERÍA EL DEPOSITO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA ASÍ PODER SER ESTUDIADA CON MAYOR PROFUNDIDAD ESTA ORGANIZACIÓN Y GENERAR NUEVAS ESTRATEGIAS PARA UNA MEJORA CONTINUA 33
4.3. FASE 3: PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO DE LA DROGUERÍA EL DEPOSITO. 33
4.4. FASE 4: DISEÑO DE CARTILLA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO PARA ENTREGAR A LA DROGUERÍA EL DEPÓSITO 34

5. RESULTADOS 35

5.1. OBJETIVO 1. REALIZAR LEVANTAMIENTO FUNCIONAL DE INFORMACIÓN DE LA DROGUERÍA "EL DEPOSITO" MEDIANTE LA PROPUESTA EN LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO 35
5.1.1. DATOS GENERALES 35
5.1.2. MISIÓN 36
5.1.3. VISIÓN 37
5.1.4. ORGANIGRAMA 37
5.1.5. SERVICIOS 37
5.1.6. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS 38
5.1.7. PROVEEDORES 38
5.1.8. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO 38
5.1.9. DIAGRAMA DE PARETO 39
5.2. OBJETIVO 2: ESTRUCTURAR LA MATRIZ DOFA DE LA DROGUERÍA "EL DEPOSITO" MEDIANTE UN PROCESO DE APROVISIONAMIENTO JUNTO CON SUS RESPECTIVAS ESTRATEGIAS. 40
5.2.1. MATRIZ DOFA 41
5.3. OBJETIVO 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORAMIENTO QUE CONTRIBUYAN EN LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO, ALMACENAMIENTO LOGÍSTICO GARANTIZANDO EL USO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA DROGUERÍA "EL DEPOSITO" 42

5.3.1. PROPUESTA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO DE LA DROGUERÍA "EL DEPOSITO". 42
5.3.2. GESTIÓN DE COMPRAS 50
5.3.3. PROCESO DE ALMACENAMIENTO 51
5.3.4. GESTIÓN DE INVENTARIOS 52
5.3.5. SISTEMA LOGÍSTICO DE INFORMACIÓN 54
5.4. OBJETIVO 4: DISEÑAR UNA CARTILLA CON LA NUEVA PROPUESTA ENFOCADA A LA LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO MEDIANTE LOS RESULTADOS ARROJADOS PARA SU DOCUMENTACIÓN EN LA DROGUERÍA "EL DEPÓSITO" 54
MATRIZ DOFA 61

6. CONCLUSIONES 71

7. RECOMENDACIONES 72

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 74

9. BIBLIOGRAFÍA 74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Investigación .....**Error! Bookmark not defined.**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1 .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 2. Fase 2.....38

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación es recopilada con la finalidad de proponer los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería “El Deposito” ubicada en el municipio de Bucaramanga en el departamento de Santander, con este fin se realiza un diagnóstico inicial del establecimiento lo cual nos enseña las falencias y ausencias de los procesos logísticos en el sitio. Seguidamente se realiza la matriz DOFA teniendo en cuenta los procesos de aprovisionamiento y junto a ellas una serie de propuestas para cada estrategia, finalmente se proponen los procesos logísticos a seguir por parte de la droguería.

PALABRAS CLAVE. Aprovisionamiento, cadena de suministros, logística, negocios, estrategias.

INTRODUCCIÓN

El enfoque en una buena planeación, organización en la logística determinan el alcance en una empresa, partiendo de que las acciones de logísticas son fundamentales para las empresas y se des engloba una cadena de suministros la cual representa todos aquellos principios y métodos que se desarrollan en el mercadeo desde su inicio, como lo es la producción o compra de materia prima hasta la llegada a su consumidor final, todo esto con el propósito de una mejora que radicalmente demuestre los grandes alcances de la empresa a un largo plazo (BALLOU, 2004).

La empresa como base de estudio, droguería “El Deposito” está ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Santander, la cual desea mejorar su logística de aprovisionamiento, pudiendo lograr a largo plazo una mejora en los procesos de su cadena de suministros, la cual les generaría ventajas competitivas sobre las demás empresas del sector relacionado, una mayor aceptación por parte de los clientes ante la adquisición de sus productos

Así mismo, se da a conocer el siguiente proyecto con la proposición de los procesos logísticos de aprovisionamiento en la droguería desarrollándose mediante diferentes etapas, por lo tanto, cabe mencionar que el diagnóstico de la organización es acompañado mediante un chequeo acompañado de una visita a la empresa, lo cual permitió realizar un análisis del entorno y la funcionalidad interna de la misma. Posteriormente se realizó el diseño de la matriz DOFA, y finalmente se proponen los procesos logísticos a seguir por parte de la droguería.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los nuevos desafíos y competencias impuestas por empresas dedicadas al área farmacéutico han propiciado ideologías empresariales entre estas mismas, la mejora continua, la logística como elemento de vital importancia en el área para dar resultados claves, como una tendencia renovadora en los procesos empresariales de producción como en los medios de transporte, abastecimiento, inversión en los inventarios, procesos de manipulación de materia prima y acuerdos con proveedores. Es por esto que se toma la logística de aprovisionamiento de una empresa como base principal en el orden de estructuración y funcionamiento de esta misma (Fernández Alfajarrín & Sánchez González, 2007).

La droguería “El Deposito “es una empresa que trabaja y ofrece los servicios en el sector la salud, la cual ofrece servicios interesados en la búsqueda de bienestar y conocimiento de la salud de las personas; actualmente este establecimiento no cuenta con logística de aprovisionamiento tales como gestión de pedidos, relacionamiento con proveedores y compras lo cual es fundamental para su estrategia competitiva y aumento en la generación de ingresos. (BALLOU, 2004)

Es por esto que se hace determinante la realización de este proyecto de grado con el fin de plantear estrategias de aprovisionamiento que generen en la droguería beneficios tanto económicos como sociales.

¿Qué procesos desarrolla actualmente la droguería “El Deposito” para proponer los procesos logísticos de aprovisionamiento?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Los beneficios que se pueden llegar a obtener ante la propuesta de los procesos logísticos de aprovisionamiento en la actualidad son muy satisfactorios para todas aquellas empresas que ofrecen ya sea un producto o servicio; puesto que se obtiene la identificación de dichos procesos y así se puede llegar a la mejora en los avances de cada proceso realizado de manera interno de la empresa.

El siguiente trabajo tiene como base central proponer el proceso logístico de aprovisionamiento para la droguería “El Deposito” ubicada en la ciudad de Bucaramanga sobre la calle 36 # 13 - 27 esto con el fin de establecer una administración basada en los procesos y procedimientos que llevaran a cabo una notable mejora en la empresa.

El desarrollo de este proceso permitirá que la empresa determine claramente y documente sus procesos logísticos de aprovisionamiento, así como un impacto social en la comunidad donde se encuentra ubicada logrando tener un proceso claro que tenga como resultado unos productos adecuados a las necesidades del cliente desde la compra de la mercancía, que se traduce en los procesos logísticos de aprovisionamiento tales como compras, gestión de pedidos, relacionamiento con proveedores Así como un impacto económico puesto que al tener un relacionamiento con proveedores se pueden lograr alianzas estratégicas que propendan por una mejor calidad en los productos comprados, así como la gestión del proceso de compras.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Proyectar una serie de estrategias de mejoramiento de los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería “El Depósito” mediante una cartilla informativa para aportar a la mejora continua

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar los procesos actuales de la empresa “El Deposito” mediante el levantamiento funcional de información para identificar las falencias

- Identificar estrategias de mejora dirigidos al sistema de aprovisionamientos de la droguería “El Deposito” mediante una matriz DOFA para proponer un plan de actividades.

- Proponer actividades de mejora mediante un cuadro de planificación que contribuyan en los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento logístico de la droguería “El Deposito”

- Diseñar una cartilla con la nueva propuesta enfocada a la logística de aprovisionamiento mediante los resultados arrojados para su documentación en la droguería “El Depósito”

1.4. ESTADO DEL ARTE

Según (Doria Mendoza, Álvarez Herrera, & Pedraza Melo, 2019) en su escrito titulado *"Mediación del valor al cliente en farmacias de Ciudad Victoria, Tamaulipas" analizar la relación de las capacidades logísticas en el rendimiento financiero de las farmacias de Ciudad Victoria, Tamaulipas a partir de una mediación del Valor al cliente. Método de investigación: El enfoque es cuantitativo, aplicando una encuesta de 24 ítems en escala de Likert a los gerentes de una muestra de 70 farmacias y se realizó un análisis de regresión con mediación. Resultados y hallazgos: Se encontraron en las farmacias analizadas las capacidades de entrega de pedidos, tecnología, calidad, servicio logístico y flexibilidad de procesos y se observó que las capacidades de Tecnología, Entrega y Servicio Logístico tienen un efecto positivo y significativo con el Rendimiento Financiero, y que logran ser mediadas por Valor al cliente. Originalidad y limitaciones: el presente estudio representa un primer acercamiento a este tipo de organizaciones a nivel local, la principal limitación fue la falta de recursos para realizar el estudio a nivel regional* (Doria Mendoza, Álvarez Herrera, & Pedraza Melo, 2019).

Según (Quiala Tamayo, y otros, 2018) en su escrito titulado *"Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana" El objetivo de esta investigación es proponer una nueva metodología en la gestión logística de los aprovisionamientos para las industrias biotecnológicas cubanas que funcionan esencialmente con un ciclo completo de desempeño empresarial, desde la investigación básica de nuevos biofármacos, hasta llegar a la fabricación y comercialización de sus productos, donde la amplia y compleja gama de surtidos a suministrar en un contexto adverso para el país, conlleva a utilizar diferentes métodos de gestión de los aprovisionamientos en correspondencia con su destino y frecuencia de uso. De esta manera, se propone dividir las materias*

primas y materiales a proveer en: 1) insumos de proyectos, que emplean de forma esporádica pequeñas, pero múltiples variedades de mercancías 2) insumos de procesos, que se caracterizan por consumir altos volúmenes de productos, pero poco diversos, como sucede en las actividades de producción. Finalmente, se evalúa la implementación de este procedimiento en una de las entidades biotecnológicas de mayor prestigio en Cuba, el Centro de Inmunología Molecular, demostrando las ventajas y alcance de esta propuesta que permitió elevar la efectividad en la gestión de los aprovisionamientos, y de esta manera la eficiencia empresarial (Quiala Tamayo, y otros, 2018).

Según (Aguilar Rascón, Posada Vázquez, & Soto Sevilla, 2012) en su escrito titulado *"El otro lado de la logística, una visión estratégica: tendencias del aprovisionamiento en las cadenas de valor para el desarrollo sostenible" El objetivo de este artículo es evaluar los enfoques en el campo de la planificación y control del abastecimiento de los productos, concretamente los sistemas PUSH y PULL. Se establece una aplicación de estos sistemas y se realizan estudios de los métodos de ABC para el control de los almacenes como elemento de la planeación estratégica* (Aguilar Rascón, Posada Vázquez, & Soto Sevilla, 2012).

1.5. DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA

2. misión

Somos una droguería comprometida con el bienestar de los usuarios, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante la presentación de un excelente servicio con calidad, responsabilidad y ética, contando con un personal calificado para garantizar el uso racional de los medicamentos e insumos que dispensamos, con una atención personalizada.

2.1. *visión*

Para el año 2020 ser una droguería reconocida en toda la ciudad gracias a su competitividad y a la presentación de un servicio de excelente calidad, aumentando su cobertura y el portafolio de productos.

2.1.1. Historia

La droguería el deposito fue creada 23/09/2016 y legalmente constituida con cámara de comercio 9016312288 en la ciudad de Bucaramanga, Santander; su actividad económica se basa principalmente en la circulación y venta de productos farmacéuticos al por menor.

Se da inicio del siguiente proyecto al realizar el levantamiento de información de los procesos de aprovisionamiento de la droguería el Depósito, para lo cual se tuvo contacto con el representante legal de la droguería el señor Carlos Andrés Portilla Serrano. Donde se socializo el estado actual de aprovisionamiento de la droguería y se realizó un recorrido de las instalaciones de la misma.

2.2. productos

- Productos de aseo personal, hogar
- Productos para bebes
- Analgésicos
- Productos anticonceptivos
- Jarabes
- Suplementos infantiles
- Antigripales
- Medicamentos

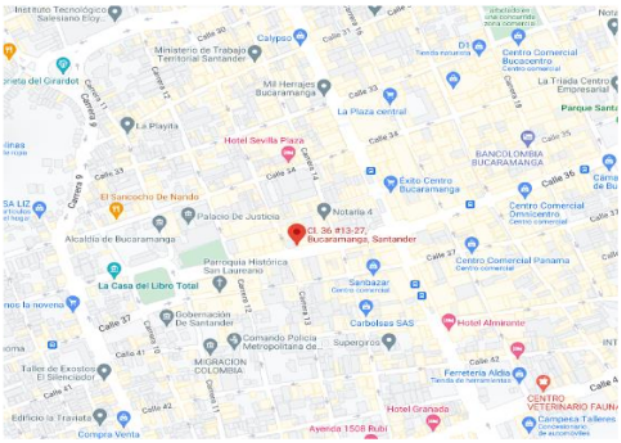
2.2.1. servicios

- Venta de medicamentos
- Servicios a domicilio
- Servicios al cliente
- Lectura de fórmulas medicas

2.3. ubicación

El área en estudio está ubicada en la calle 36 # 13 – 27 en el centro de Bucaramanga / Santander es una droguería con fácil acceso y visible para todo el público.

Figura 1. Ubicación droguería el Depósito.



Fuente: Google maps

2.4. MARCO TEORICO

para el desarrollo de este marco teórico se deben tener en cuenta fundamentos teóricos y académicos los cuales van hacer usados a lo largo del desarrollo de este proyecto no obstante se tendrá en cuenta los conceptos relacionados a un proceso logístico de aprovisionamiento.

A continuación, se debaten conceptos desde diferentes opiniones de autores con el fin de hablar acerca de distintas problemáticas que se por presentan a lo largo del desarrollo del proyecto por lo tanto se hacen estudios desde diferentes sectores.

2.4.1. Procesos logísticos internos

Según un comunicado de la revista chilena de ingeniería presentado por (breval, Rodríguez y follman (2017),) la logística en procesos internos de una empresa busca la optimización en los recursos, servicios y procesos con mayores factores económicos posibles.

Como hace referencia en el libro de logística internacional de la cadena de abastecimiento la logística hace parte de los procesos en la cadena de suministros que hacen parte y llevan a cabo un control fijo de almacenamiento efectivos y eficientes en bienes y servicios con el punto de dar la satisfacción de requerimientos al cliente (Ballou 2004).

Un concepto formal de un proceso logístico fue el que estableció council of logistics management en 1985.

"*es un proceso de estudiar y desarrollar en el control eficazmente con una gran variedad de materias primas, en línea cómo procesos finalizados que contienen una relación entre ellos desde un inicio a fin con un solo propósito de dar finalidad al cliente* "

Los procesos logísticos tienen como deber cumplir las necesidades de satisfacer a los clientes en mejores condiciones económicas que presente la empresa para así poder tener un servicio determinado. (AFNOR, 2018).

Tiene como función la importancia de comprender las actividades para obtener la administración en sus principales componentes, así como con la manipulación de productos finalizados en su embalaje y en sus principales partes de distribución a sus clientes (ferrell O.C; Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaensens Marianela; Flores miguel Ange ,2004).

2.4.2. Logística de Aprovisionamiento

Según el aprovisionamiento en los procesos logísticos globales Logycom (2021)

Un sistema logístico de aprovisionamiento se basa en el conjunto de procesos además de fuentes las cuales realizan una serie en abastecimiento de grandes cantidades de material el cual es de suma importancia para la contribución de actividades de fabricación y comercialización sin embargo la empresa cuenta con disposición de operaciones de materiales y productos para un gran funcionamiento.

En diferentes aspectos de la logística esta se encarga en disponer a las empresas cantidades de materiales que sean necesarios para su funcionamiento lo cual es denominado aprovisionamiento su base principal es la logística de aprovisionamiento en saturar las necesidades asimismo priorizar las competencias en el coste, calidad y tiempo según (López Fernández Rodrigo).

“Muñoz Andrés” el aprovisionamiento se centra en el manejo del control de suministros por tal razón suelen ser de diferentes proveedores con los que se destacan el desarrollo de la empresa en sus respectivas operaciones.

Ciclos de la logística de aprovisionamiento

- Compras
- Recepción
- Almacenamiento
- Gestión de inventarios

Puesto que los ciclos dan inicio con las necesidades de requerimiento en bienes y servicios que traten de llevar adquisiciones por única vez ante la necesidad de confecciones de un programa de aprovisionamiento que sugiere la existencia en el área de recepción. (MONTERROSO OCTUBRE 2017).

2.4.3. Herramientas tecnológicas claves para la buena gestión logística de aprovisionamiento.

El uso de las herramientas tecnológicas en la logística se a considerado como un lujo primordial de la implementación en diferentes áreas como funciones de diversos tipos estratégicos para dar con una buena toma de decisiones (castro 2016)

La tecnología es de mayor disposición en diferentes áreas estructuradas de la empresa: en el sector financiero, producción, despacho, telecomunicación, trasporte, contabilidad entre otros.

Estudiando el uso de internet se hace evidencia que se genera mayor crecimiento en el uso del computador y teléfonos celulares ya que se garantiza de manera eficaz la prestación de servicios los cuales ofrecen por medio de una red como comunicación la cual destaca el crecimiento del teletrabajo (ibujes villacis 2019).

La capacidad de las adquisiciones de nuevas herramientas tecnológicas de la logística de aprovisionamiento se basa en herramientas de un software de gestión como lo es una organización que genera un tamaño en exceso que implica una mayor complejidad en las herramientas las cuales disponen seguridad y estabilidad en el sistema como en su producto. (tundidor Díaz, 2015).

2.4.4. Estrategias para una buena gestión logística de aprovisionamiento

Heizer, j.y render b. (2009) menciona que una de las estrategias para una buena gestión en la logística de aprovisionamiento es el proceso por el cual es adaptado a una organización para la transformación de bienes y servicios del cliente los cuales se adaptan a sus requerimientos específicos, así como es gran parte de la

estrategia se denomina en una clase de operaciones dentro de la empresa en el menor tiempo posible a lo largo del proceso.

Frías, A. (2012) la empresa debe priorizar las responsabilidades de flujo físico inerte e integrándola a operaciones del mismo negocio en el área de logística llegando así a la evolución de prioridades más subjetivas en la toma de aprobaciones provocando errores costosos

Logística reversiva delyrod. (2009) se basan en las políticas que establece la empresa desde la logística integral se determinan una clase de objetivos de gestión de manera productiva en servicios hacia sus compradores.

2.5. MARCO CONCEPTUAL

2.5.1. Logística

(Según García mora) La logística es la encargada de re direccionar cada etapa de un negocio, partiendo de una organización en donde se inicia con una planificación desde la adquisición del producto hasta la llegada al consumidor final, pasando por etapas importantes como su adquisición, transporte, valor, inventario, cliente, entre otros.

Por lo que es una actividad en diferentes áreas programadas en la sucesión de compras pasando así por el aprovisionamiento en materias prima, gestión de compras, etapas de producción, almacenamiento, stock, embalajes, transporte y distribución física a sus vendedores según (mora García).

Para cada empresa la logística empresarial se maneja de manera diferente ya que la logística de negocio que se plantea para cada empresa debe ser enfocada

en las necesidades básicas que supliría dicha compañía (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2013).

2.5.2. Diagnostico logístico

El diagnostico principal es hallar el plan de acción de una serie de problemas que se complementa por medio de un plan de mejora que ayuda con la continuidad y crecimiento de dicha organización. Según (ANAYA. julio juan y POLANCO. Sonia)

por lo que cabe detectar dicho diagnóstico tiene como tarea detectar un tipo de factores críticos que se presentan en situaciones no deseables por lo que se estructura o plantea un tipo de metodología para el desarrollo del diagnóstico logístico trabajado por lo que se definen en áreas de manera concretas que realizan una segmentación en productos y mercados no obstante se deben de plantear una serie de etapas con el fin de dar como resultados un diagnóstico logístico:

- Entrevistas con el personal capacitado e involucrado con la responsabilidad de la empresa
- Inspección a las instalaciones para así poder tener conocimiento en las áreas de las empresas
- Recopilación de datos por medio de cuestionarios
- procesos de validación en los datos recopilados
- énfasis y análisis de la situación
- presentación y conclusiones de informe final

el portal “diagnostico net Anáhuac en logistik “es uno de los principales proyectos industriales que la se aportó atraves de fondos prologyca el cual fue

desarrollado en una universidad y empresa competente cuyo nombre es Anáhuac y netlogistik.

2.5.3. Gestión en Aprovisionamiento

Según serrano (2011) es una agrupación de operaciones el cual se debe realizar en la compañía para así poder garantizar más eficacia de materiales necesarios para la realización de actividades de fabricación u comercialización en productos.

Por esta razón en gestión de compras y almacenaje en los productos es de gran importancia para la aplicación en técnicas mínimas en la realización de mejores condiciones y menor valor posible en el enfoque logístico de cada una de las su áreas de compras ya que se adquiere un papel más fundamental acorde con la medida actúa como un agente integrador para así unir relaciones entre las industrias correlacionadas en un esquema de negociación así integrándose en modelos de colaboración e integración. Bajo el punto de supervisión operacional en una empresa del área comercial se definen sus principales funciones de compra como lo son:

- Selección de proveedores
- Estructuración y preparación de entregas
- Inspección de requerimientos
- Análisis en propuestas y negación en proveedores
- Ampliación en nuevos mercados
- Gestión en mal atención al cliente
- Entrevista y monitoreo al personal de compras
- Realización en análisis de mercado
- Pronostico de ventas

Una empresa con una muy buena normativa de política consta en los objetivos centrales a través de la gestión de stock con condiciones en distintos campos de

calidad por lo que se dan a conocer mejores áreas de coordinación entre distintos lugares y áreas que definen las necesidades y presupuestos. Según (serrano, gestión de aprovisionamiento ,2011).

2.5.4. logística en el aprovisionamiento

Según Emilio moya (2007) La logística de aprovisionamiento se desempeña en la idea de planificar etapas necesarias en la cadena de suministro, la aplicación de estas tecnologías permite llevar una mejora en el control y desarrollo de las funciones de la empresa, mejorando su productividad y competitividad, para así lograr la optimización de gestión de la empresa es por esto que son necesarias el uso de las TIC´s8 de aprovisionamiento las cuales son:

- **ERP como sistema global de TIC en las empresas logísticas:**

Esta es una herramienta digital muy útil para las empresas, permite la unificación interna y externa de las empresas, herramienta muy útil en las áreas de1 finanzas, proveedores, clientes, administración (Carbonell Collazos, Kherfan Muheidden, & Rivadeneira Heredia)

- ***S*CM como TIC para la cadena de suministro en empresas logísticas.**

Esta herramienta brinda la facilidad de monitorear cada uno de detalles que se toman dentro de la logística atraves de la cadena de suministros, es decir; la relación que se tiene entre proveedor y fabricante, fabricante y mayorista, mayorista y minorista y por último y de mayor importancia el cliente final (Carbonell Collazos, Kherfan Muheidden, & Rivadeneira Heredia).

2.5.4.1 Necesidades de aprovisionamiento

Según Serrano 82011) el aprovisionamiento esta estrechada mente relacionado con materiales y productos que cuentan durante cierto tiempo su almacenaje por lo tanto el producto ya almacenado no aumenta en el valor mientras tanto la empresa si genera un tipo de costes que se encargan de encarecer el producto por lo que se llega a la conclusión de cuáles y el por qué son las razones de impulsar e aprovisionar el producto.

Los almacenes en empresas actúan a favor de procesos los cuales son productivos en la organización comercial en los productos terminados. El almacén de aprovisionamiento y productos terminados son necesarios regularmente en un puesto de suministradores de materias primas con el fin de un desequilibrio entre partes de producción y su consumo final por lo que en ocasiones el tener mercancía almacenada puede correr el riesgo de producirse un alto nivel de demanda la cual la respuesta es de manera inmediata para así poder cumplir con el objetivo de los productos a su consumidor.

2.5.5. Cadena de suministros

La cadena de suministro hace referencia a los procesos que da a conocer para mejorar continuamente y hacer una reducción de inventarios y así llevar un mejor control de los intereses de la empresa, todas estas actividades funcionales son controladas, diseñadas y controladas a lo largo de una red de suministros, para esto es de suma importancia la base de mecanismos en coordinación e integración (BALLOU, 2004).

Por lo que la cadena de suministro al cumplir con los modelos logísticos se diseña de manera exitosa una red de suministro para poder ser de mejor dominio como lo son:

- Driverso: son mecanismos de variables diseñadas u organizadas para diseñar y manejar una serie de proceso que se desarrolle en una red en la cadena de suministro
- Mecanismo de coordinación: es el principal relevante entre eslabones como lo es en un tipo de comunicación los cuáles dan como funciones un enlace de recopilarse entre otros
- Mecanismo de integración: es aquel que contribuye en la determinación de los impactos en los drivers ya que son procesos claves de un plan de negocio en la estructura global en la organización. (Romano, Pietro 2003).

2.5.6. Planeación estratégica

La planeación estratégica tiene como base la elaboración de un proceso el cual la empresa ejerce como principales objetivos de un plan de negocio los cuales son:

- Estratégico el cual habla de los objetivos los cuales son establecidos y estrategias para cada tipo o clase de compra.
- Operativo es por el cual se definen los procesos que se deben tomar en cuenta en la orden de cada material o servicio hablado
- Táctico es donde se garantizan las mejoras para evaluar una fuente de suministro el cual tiene como definición los ajustes requeridos en la selección de proveedores, la evaluación u calificación de una idea de negociación bien estructurada.

Un plan estratégico es garantizado como factor clave en el desarrollo de nuevas oportunidades considerando así nuevas fuentes de ingreso que generan una mayor rentabilidad al cliente con un papel que juega en el fundamento principal del macro-proceso en el área de abastecimiento y compras para así poder relacionarse con cliente y proveedor en la distribución del producto. (PAULRAJ, Anthony, CHEN, injazz y FLYNN. El 20de febrero de 2012).

2.5.7. Matriz DOFA

La matriz DOFA Es una investigación cuya herramienta procede a la realización de más profundidad con el fin de resaltar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amanezcas de una empresa o incluso se podrían realizar con personas, todo esto se lleva a cabo con la implementación de ideas recolectoras de información, todo esto con el fin de estudiar todas estas características y convertirlas en estrategias de mejoras continuas.

Los diagnósticos sobre estos factores externos ayudaran para poder realizar una idea más completa y especificar las bases del mismo. Según (Ramírez, 2009) afirmo que un diagnóstico de las matriz DOFA *"ayuda a la recopilación del perfil de operación de la empresa en cierto momento dado y ayuda en la elaboración de un diagnostico en el diseño de las estrategias"*

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Proponer diseño transversal en los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería el deposito nos ayudara a que en esta droguería se lleve a cabo un registro documental de estos procesos, de la misma manera son el control de cualquier empresa; inicialmente se realizará la investigación de los procesos de aprovisionamiento, a partir de esto se dará inicio a la proposición de los procesos logísticos.

A continuación, se presenta el tipo de investigación planteada y las diferentes fuentes de investigación las cuales fueron usadas para la recolección y documentación de los datos aquí registrados.

3.1. investigación cualitativa

el actual documento contempla una metodología cualitativa, los resultados aquí registrados se basan en la recopilación de datos, información y conceptos a los cuales se llegan mediante la interpretación de los mismos (nuñez,2007) la investigación realizada se considera de tipo explicativa, exploratoria y descriptiva ya que todos los procesos realizados en esta investigación nos brindaron un diagnóstico inicial y realizar un análisis del estado actual de los mismos.

La información recopilada se obtuvo por medios de una lista de chequeo, las entrevistas realizadas al personal a cargo de la droguería y la observación directa de las instalaciones y manejo interno. A partir de los anteriormente mencionado se estableció el diseño y documentación para que la empresa lleve a cabo plan de gestión de inventarios.

3.2. Fuentes de investigación

A continuación, Las fuentes de información eventualmente planteadas para este proyecto de investigación son las siguientes:

3.2.1. Fuentes primarias

Se derivan a toda la información que se recopilo mediante las listas de chequeo, las visitas y conocimiento del establecimiento y del manejo interno de la droguería.

3.2.2. Fuentes secundarias

Se establecieron de acuerdo a todas aquellas ayudas que se obtuvieron de manera investigativa y exploratoria, bases documentales, proyectos de investigación relacionados al tema de interés.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. fase 1: recolección de información en los procesos de aprovisionamiento de la droguería el Depósito.

Con la finalidad de conocer más la problemática existente en la droguería el deposito. Se hace una identificación general del establecimiento; donde se describe brevemente la estructura organizacional, misión, visión, políticas, instalaciones, proveedores, entre otros. Las actividades que se desarrollaron fueron:

- Identificación del personal
- Visitas donde se recopilo material fotográfico
- Entrevistas con el representante legal de la empresa

4.2. Fase 2: realización matriz DOFA de la droguería el Depósito para el proceso de aprovisionamiento junto con la propuesta de las estrategias.

Se realiza un análisis mediante la matriz DOFA el cual se realiza por medio de una investigación a profundidad que fue realizada para observar de manera eficaz sus puntos débiles y críticos de la droguería el deposito mediante la implementación de estrategias de recolección de información para así poder ser estudiada con mayor profundidad esta organización y generar nuevas estrategias para una mejora continua.

4.3. Fase 3: Procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería el Deposito.

Según los resultados que se dieron en la fase 1 se puede constatar que el establecimiento no cuenta con procesos logísticos, la droguería se encarga como base fundamental de la compra y venta de productos farmacéuticos lo cual garantiza por medio de una base de información recolectada en diferentes puntos de vista . Comprende los procesos dirigidos a proporcionar al sistema productivo los

componentes necesarios para su función, es por esto que se plantean los siguientes procesos logísticos de aprovisionamiento.

- Gestión de compras
- Procesos de almacenamiento
- Gestión de inventarios
- Sistema logístico de información

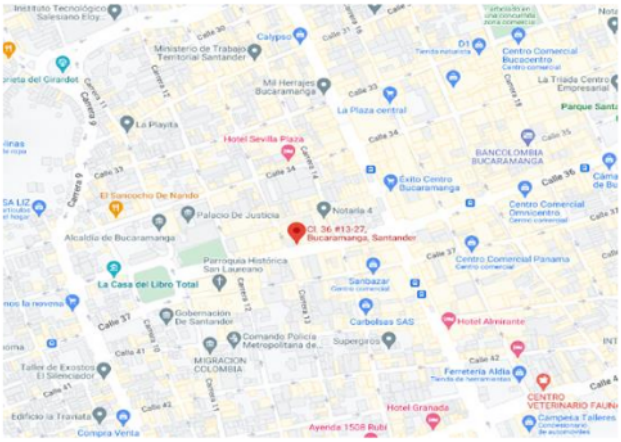
4.4. Fase 4: Diseño de cartilla de los procesos logísticos de aprovisionamiento para entregar a la droguería el Depósito

5. RESULTADOS

5.1. Objetivo 1. Realizar levantamiento funcional de información de la droguería "el deposito" mediante la propuesta en los procesos de aprovisionamiento.

5.1.1. Datos generales

Figura 2. Ubicación droguería el Depósito



Fuente: Google maps

La droguería el deposito fue creada el 23 de septiembre de 2016 y legalmente constituida con cámara de comercio 9016312288 en la ciudad de Bucaramanga, Santander; su principal actividad económica se basa en la circulación y venta de productos farmacéuticos al por menor.

Se da inicio al siguiente proyecto para la información de los procesos de aprovisionamiento de la droguería el Depósito, para lo cual se tuvo contacto con el representante legal de la droguería el señor Carlos Andrés Portilla Serrano. Donde

se socializo el estado actual de aprovisionamiento de la droguería y se realizó un recorrido de las instalaciones de la misma.

Figura 3. Fachada de droguería el deposito



***Fuente**:* propia

5.1.2. Misión

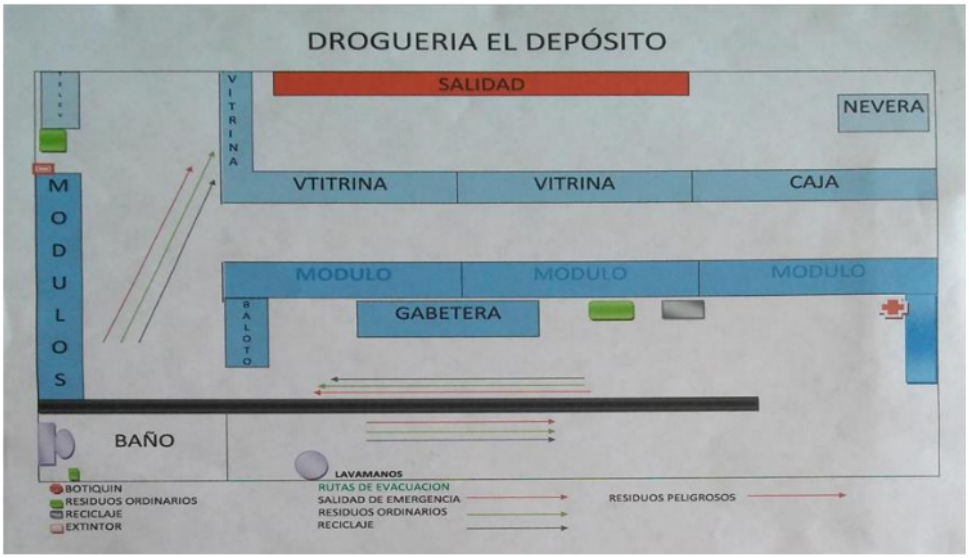
Somos una droguería comprometida con el bienestar de los usuarios, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante la presentación de un excelente servicio con calidad, responsabilidad y ética, contando con un personal calificado para garantizar el uso racional de los medicamentos e insumos que dispensamos, con una atención personalizada.

5.1.3. Visión

Para el año 2020 ser una droguería reconocida en toda la ciudad gracias a su competitividad y a la presentación de un servicio de excelente calidad, aumentando su cobertura y el portafolio de productos.

5.1.4. Organigrama

Figura 4. Droguería el deposito



Fuente: propio

5.1.5. Servicios

La droguería el Deposito ofrece los siguientes servicios:

- Venta de medicamentos
- Servicios a domicilio
- Servicios al cliente

- Lectura de fórmulas medicas

5.1.6. Portafolio de productos

- Productos de aseo personal, hogar
- Productos para bebes
- Analgésicos
- Productos anticonceptivos
- Jarabes
- Suplementos infantiles
- Antigripales
- Medicamentos

5.1.7. Proveedores

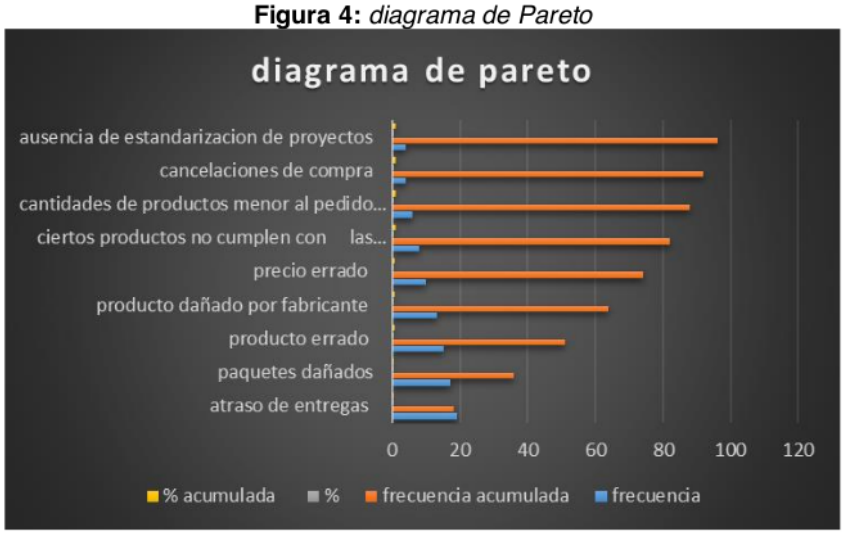
- Coopidrogas
- Drosan
- tecno químicas

5.1.8. Diagnóstico inicial de los procesos de aprovisionamiento

Se pudo constatar que la droguería el deposito no cuenta con una logística de aprovisionamiento establecida, todo lo manejan de manera sistematizada, pero sin ninguna intención de orden y subdivisiones de cada proceso.



Figura 4: *diagrama de Pareto*



Fuente: *elaboración propia*

Luego de la realización del análisis en el grafico se visualizaron ciertos problemas los cuales deben que ser tratados de manera continua para así poder determinar las situaciones más críticas a la empresa cuanto a las fallas presentadas en el modelo logístico de aprovisionamiento los cuales se basan en el incumplimiento de entrega de los productos en las especificaciones hacia el proveedor por lo tanto se determina las principales causas y dichos problemas mencionados para asi poderse realizar estrategias de un plan de mejora con la solución de mitigar estas causas y utilizar herramientas de causa y efecto.

5.2. Objetivo 2: Estructurar la matriz DOFA de la droguería "EL Deposito" mediante un proceso de aprovisionamiento junto con sus respectivas estrategias.

Se realizó la matriz DOFA de la droguería el deposito con el fin de determinar todas aquellas debilidades y mejorarlas con las fortalezas y enfocarnos en aquellas amenazas y convertirlas en oportunidades.

5.2.1. Matriz DOFA

	Debilidades	**Fortalezas**
Matriz DOFA de la droguería "EL DEPOSITO"	**D1**. Baja eficiencia en los productos comercializados. **D2.** No existe un organigrama formal en el área de abastecimiento. **D3.** Los estibadores de descarga no verifican el estado del producto **D4**.los aprovisionamientos suelen desabastecerse por retraso del fletero encargado	**F1.** Control en la cadena de distribución. **F2.** Contar con una muy buena ubicación para su comercialización y distribución de sus productos. **F3.** Estrategias de las áreas funcionales bien ideadas. **F4**. Alta demanda en los productos.
Amenazas	**Estrategias DA**	**Estrategias FA**
A1. El incumplimiento en el plan de producción debido a la falta de insumos por lo que se crea retrasos al momento de entrega del producto a la bodega y por consecuencia al cliente final. **A2**. Ingreso de nuevos competidores con excelente logística **A3**. Incremento de precios por parte de los proveedores. **A4**. Nuevos proyectos de ley de la salud.	**D1-A1** realizar una serie de mejoramiento de alta gerencia en procesos logísticos para así poder posicionarse en el mercado de manera competitiva al conseguir clientes **D2-A2**. Tener un control estricto en las entradas y salidas de los productos vendidos como comprados, para que se tenga en cuenta los tiempos de cartera. **D3-A3**. Implementar un espacio de división en los productos, como lo son los medicamentos	**F1-A1**. Optimización en los procesos de producción para la reducción de precios. **F2-A2**. Tener un mayor control en áreas de distribución. **F3-A3**. mantener un control de gastos en los análisis de rentabilidad teniendo en cuenta los procesos logísticos. **F4-A4**. mantener valores agregados ofreciendo una, mejora en las prestaciones

	y los demás insumos por separado	de servicio a nuestros clientes

Oportunidades	Estrategias DO	Estrategias FO
O1. Disposición de un mercado laboral para el reclutamiento en el abastecimiento. **O2**. Ingreso en nuevos mercados o segmentos de distribución. **O3** crecimiento en la demanda por alto índice de consumo en los medicamentos. **O4**. Nuevos proyectos de ley en el área de la salud	**D1-O1**. Elaboración de un catálogo de medicinas con sus respectivas funciones indicando mejor su uso para así mejorar sus rotaciones o búsqueda. **D2-O2**.establecer plan ajustado de acuerdo con nuevas normas y leyes en la dinámica operacional.	**F1-O1**. Autorizaciones de compra las fechas de llegada como las fechas de salida en los productos **F2-O2**. El monto de pago a los proveedores y el volumen de ingreso de productos debe que ser registrado. **F3-O3**. implantación de nuevas técnicas para una mejora continua en la productividad de las operaciones logísticas y procesos de aprovisionamiento.

5.3. objetivo 3: Proponer un plan de mejoramiento que contribuyan en los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento logístico garantizando el uso en la gestión logística de la droguería “El Deposito”

5.3.1. propuesta de los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería “EL DEPOSITO”.

La propuesta es planteada con el fin de desarrollarse en un periodo de tres a cuatro meses de tiempo con el fin de realizarse un seguimiento sincrónico y actualizado de registro mediante inventarios ya que se debe realizar un control de

las entradas y salidas por medio de los procesos logísticos de aprovisionamiento. Por lo tanto, a continuación, vamos a dar como resultado la realización de un plan de acción.

Estrategias	Actividades a realizar	Metas por cumplir	Indicadores de cumplimiento	Unidad de medida	Objetivo	Tiempo
realizar una serie de mejoramiento de alta gerencia en procesos logísticos para así poder posicionarse en el mercado de manera competitiva al conseguir clientes.	**1**.Tener en cuenta la toma en los tiempos. **2.**Proporcionar estrategias y ofertas de mayor índice de ventas	Organización de nuevos clientes que hacen referencia en los servicios presentados los cuales quedan satisfechos y dan mejor reconocimiento de voz en voz.	Participación en el mercado	Porcentaje	70%	trimestral
Tener un control estricto con sus productos vendidos como comprados, para que se tenga en cuenta los tiempos de cartera	**1**.Mantener una base de registro y datos en caja	Ver reflejo con el tiempo de optima utilización sobre los tiempos estándares.	Mermas de materia prima	Porcentaje	50%	diario

Implementar un espacio de división en los productos como lo son los medicamentos y los demás insumos por separado	**1**.Tener en cuenta orden y rotación en los productos. **2**.Mantener un control moderado en el área de calidad.	Dar la satisfacción de la marca reconocida del producto ya que son de mejor origen caracterizado	Genero Incremento en ventas	Porcentaje	60%	mensual
Elaboración de un catálogo de medicinas con sus respectivas funciones indicando mejor su uso para así mejorar sus rotaciones o búsqueda.	**1**.Dar a conocer de mejor manera el producto y sus reacciones a su entorno. **2**.Se da conocer como estrategia con el cual se logra llamar de mejor manera la atención de los clientes.	Se prolonga que con esto sea mayor efectividad para nuestros clientes de todas las edades tengan una mayor atención al momento de garantizar la disponibilidad del producto	Índice de satisfacción de cliente	horas	25%	anual

establecer plan ajustado de acuerdo con nuevas normas y leyes en la dinámica operacional	**1**.Cumplir adecuadamente las funciones establecidas de la droguería. **2**.Proporcionar mayor seguridad en lo que hace la entidad.	Personal operativo que desempeñe sus falencias de actividades en cada dinámica operacional	Documentación direccionada emitida a tiempo	porcentaje	30%	anual
El monto de pago a los proveedores y el volumen de ingreso de productos debe que ser registrado	**1.**se mantiene una serie de controles para detectar y prevenir errores fraudulentos **2.** evita los errores en los pagos hacia los proveedores.	se garantizaría el de computadores, montacargas y estanterías para así poder tener a disposición los recursos tecnológicos en cada registro presentado	Satisfacción de gastos administrativos	porcentaje	50%	mensual
implantación de nuevas técnicas para una mejora continua en la productividad de las operaciones logísticas y procesos	**1**.Sistemas que faciliten el acceso de información y control de la droguería.	tener en cuenta el modelo de stock ya que con este se debe de tener en cuenta la cantidad de productos que hay en la droguería	Cumplimiento de instalación de nuevas herramientas al sistema	porcentaje	15%	Semestral

de aprovisionamiento.	**2.**Mantener la cadena de frio para así poder cuidar los productos en el proceso logístico.					
Autorizaciones de compra en las fechas de llegada como las fechas de salida en los productos	**1.**se refleja la manipulación de los inventarios dentro del abastecimiento. **2.**se realiza físicamente para evitar incoherencias en la base de datos por parte de los inventarios.	Se prolonga una mejor estandarización en cada pedido recibido de gran cantidad.	generó mayor sostenibilidad en la droguería	porcentaje	25%	mensual
Nuevos proyectos de ley en el área de la salud	**1.**investigacion y análisis para ser participe como proveedor.	Se presentan mejores oportunidades en el mercado para garantizar inversiones económicas.	Nuevas oportunidades en Incrementos capitales	porcentaje	45%	anual

Optimización en los procesos de producción para la reducción de precios	**1**.Automatización de los procesos logísticos. **2.**minimizar el costo en transporte ya que esto en ocasiones gestiona daños de bines materiales, perdidas y deterioro por sus servicios logísticos.	Adaptación a una mejora continua por la cual se capacita con la finalidad de asumir nuevos retos	Mejora de procesos	porcentaje	10%	semestral
Tener un mayor control en áreas de distribución	**1**.accesibilidad en las referencias principales para un manejo de inventarios. **2**.tener un mejor aprovechamiento en los espacios.	Mantener una mejor distribución y orden en el área logística de la droguería	Satisfacción y cumplimiento laboral	porcentaje	50%	Mensual

mantener valores agregados ofreciendo una, mejora en las prestaciones de servicio a nuestros clientes.	**1.**establecer acciones y metas alcanzables. **2**. tener en cuenta la atención y soporte a nuestros clientes de manera rápida y eficaz.	conocimiento de las marcas y productos con los cuales trabajamos ya que se manejan de distintas referencias y con este catálogo el cliente sabría con exactitud qué es lo que desea.	Satisfacción por parte de los clientes que contraen de manera segura el servicio	horas	10	Quincenal
mantener un control de gastos en los análisis de rentabilidad teniendo en cuenta los procesos logísticos	**1**.Se establece por motivo de pérdidas o ganancias fundamentales de la droguería. **2.** calculo en la rentabilidad de inventarios establecida en los modelos logísticos.	se lograría un mejor modelo logístico ya que este modelo de stock nos daría las cantidades del desabastecimiento de los productos de la droguería tanto en venta al público como	Incremento en el rendimiento por parte de las inversiones realizadas en inventarios	porcentaje	35%	anual

5.3.2. Gestión de compras

Para llevarse a cabo una buena gestión de compras se lleva a cabo la importancia de las actividades a realizar teniendo en cuenta las estrategias establecidas que brindan la mayor importancia de una base documental para el registro de entradas y salidas de suministración en el establecimiento. Sin embargo, Dentro de esta base documental se requiere la ayuda del programa Excel en los análisis para los mismos pedidos, por medio de este programa se puede identificar el estado actual de cada producto, es decir, nombre, fecha de ingreso, las cantidades existentes, proveedor, el consumo o rodamiento que se tiene de cada uno.

CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	FECHA DE INGRESO	PROVEEDOR	% DE ROTACION	EXISTENCIAS
1	shampoo de bébe	14/11/2022	Drosan		15
2	Bicarbonato de sodio.	15/11/2022	Drosan		10
3	Guantes elásticos.	2022-1126	Drosan		50
4	Algodón.	23/11/2022	Coopidrogas		36
5	Vaselina.	18/11/2022	Coopidrogas		12
6	Alcohol.	15/11/2022	Coopidrogas		20
7	Vitamina c.	13/11/2022	Coopidrogas		100
8	Manteca de cacao.	15/11/2022	tecno químicas		11
9	Patillas de potasio	30/11/2022	tecno químicas		120
10	Dolex	1/12/2022	PROVEEDOR		350

La gestión de compras en la droguería procura su beneficio, en las cuales se generan convenios con proveedores que garanticen su calidad y excelentes precios incluidos los descuentos financieros. Ya que la droguería ya posee una selección de sus proveedores se omitió el paso de selección de proveedores y por ende sus evaluaciones en la cual consiste en realizar una valoración de estos.

La droguería el deposito cuenta con tres proveedores (Coopidrogas, Drosan, Tecno químicas) los cuales garantizan su calidad y excelentes precios; la

generación de órdenes de compra va adscrita a una serie de especificaciones del producto dentro de las cuales se encuentra:

- Nombre comercial del producto
- Cantidad requerida
- Valor por unidad
- Valor total
- Observaciones código del medicamento y/o producto
- Autorización de orden de compra

.

5.3.3. Proceso de almacenamiento

Según las buenas prácticas de almacenamiento la bodega donde se van almacenar los productos farmacéuticos deben cumplir con una serie de requerimientos, su localización, protección y adaptación deben ser mantenidas de manera adecuada para evitar riesgos de inundación, incendios y otros peligros, condiciones climáticas, entre otras. De la misma forma deben cumplir con unas especificaciones en su señalización por áreas.

1. Área de dispensación: en esta área como su nombre los indica se realizan la dispensación de los medicamentos que llegan con su respectiva formula médica.

2. Área de descarga: los medicamentos son productos muy delicados por lo cual no se deben almacenar o depositar directamente en el suelo es por esto que se requiere de estibas como soporte para estas cajas.

3. Área de recepción: es un área muy importante, pero ya que la droguería es de poca capacidad, es una droguería en crecimiento esta misma funciona en el área de descarga, es decir, en esta área se reciben directa mente los medicamentos y se almacenan. Previamente realizada la verificación administrativa y técnica, donde se verifica el estado en que se recibieron los medicamentos y que todas las documentaciones de los mismos estén en completo orden.

4. Área administrativa: esta área es donde se lleva a cabo toda la gestión documental de la droguería.

5. Área de almacenamiento: esta área fundamental para este proceso es donde se encuentran una serie de estanterías donde se ubican los medicamentos y demás productos que adquiere la droguería para su venta, en esta área se recomendó a la persona encargada de la droguería realizar el orden de la siguiente manera:

    - Realizar ubicación de los medicamentos en orden alfabético, así ayudara a la ubicación más rápida, organizarlos por fechas de vencimiento las más próximas a vencer de manera prioritaria.
    - Ubicar los medicamentos por categorías como lo explica la imagen
    - Mantener las condiciones higiénicas para así permitir que los medicamento estén libres de riesgos microbiológicos, realizar diariamente control de temperatura y humedad.

5.3.4. Gestión de inventarios

La gestión de inventarios establecida en la droguería el deposito se formó de la siguiente manera, con el fin de llevar a cabo un control de todos los productos que

ingresan y salen del establecimiento y conocer su recio y utilidad, este sistema de inventarios busca poder establecer que cantidad de producto se debe pedir y el tiempo exacto en el que se debe de realizar este pedido. Todo con la finalidad de que no se generen sobrecostos, vencimiento de productos por su acumulación y no rotación. La persona encargada de realizar este control en la droguería es el representante legal que a su vez tiene si profesión de farmacéutico.

Se implementaron dos periodos o tipos de inventarios para una mayor facilidad, orden y control en la droguería, dentro de estos encontramos:

- Inventario periódico: la finalidad de implementación de este tipo de inventarios es tener acceso a todos aquellos productos que no tienen una alta rotación en el mercado, para este se estableció una realización de pedidos las cuales se realizarán de 2 a 3 veces al año, teniendo en cuenta claro esta todas las referencias y proveedores que se manejan en la droguería.

- Inventarios constantes, continuos o rotativos: la finalidad de implementar este tipo de inventarios mantener el stock optimo entre todos estos productos que tienen más rotación.

Para llevar a cabo la realización de los inventarios se recomienda a la persona encargada de la droguería realizarlos en periodos cortos, siguiendo las siguientes recomendaciones y teniendo en cuenta que el establecimiento cuenta con sistema de lector de código QR lo cual facilita la visualización de las cantidades de productos existentes.

1. Realización de inventarios a puerta cerrada, se dios esta recomendación ya que esto facilita la realización del mismo, no se presentará flujo de compras y por ende el movimiento de los productos.

2. Es recomendable tener gestión de inventario en físico para después realizar el cotejo y comparación con la gestión digital.

3. Tener una categorización de los productos para su surtido y rotación les ayudara a tener clara la información de su inventario.

   Por ejemplo, se pueden categorizar los productos por letras, números o colores de la siguiente manera.



5.3.5. Sistema logístico de información

5.4. Objetivo 4: Diseñar una cartilla con la nueva propuesta enfocada a la logística de aprovisionamiento mediante los resultados arrojados para su documentación en la droguería “El Depósito”

Diseño de cartilla con la nueva propuesta enfocada a la logística de aprovisionamiento mediante los resultados arrojados para su documentación en la droguería “El Depósito”

Nombre completo Autor 1. Yeni Camila Gutierrez Jerez

CC: 1005248270

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías

Tecnología en Producción Industrial

Bucaramanga/Santander



Diseño de cartilla con la nueva propuesta enfocada a la logística de aprovisionamiento mediante los resultados arrojados para su documentación en la droguería “El Depósito”

Modalidad: Fortalecimiento Empresarial

Nombre completo autor 1: Yeni Camila Gutierrez Jerez
CC: 1005248270

Trabajo de Grado para obtener el título de
Tecnólogo en Producción Industrial

DIRECTOR
Anggy Alexandra Gómez Ramírez

Grupo de investigación – SIGLA
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga / Santander

INTRODUCCIÓN

El enfoque en la buena planeación, organización de la logística determinan los avances de una empresa, partiendo de que las acciones de logísticas son fundamentales para las empresas y se des engloba una cadena de suministros la cual representa todos aquellos principios y métodos que se desarrollan en el mercadeo desde su inicio, como lo es la producción o compra de materia prima hasta la llegada a su consumidor final, todo esto con el propósito de desempeñar la empresa a un largo plazo (BALLOU, 2004).

Así mismo, en el siguiente proyecto se da a conocer los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería desarrollándose mediante diferentes fases, la primer consecutiva en realizarse es el diagnóstico de la organización mediante un chequeo acompañado de una visita a la empresa, lo cual permitió realizar un análisis del entorno y la funcionalidad interna de la misma. Posteriormente se realizó el diseño de la matriz DOFA, y finalmente se proponen los procesos logísticos a seguir por parte de la droguería.

PALABRAS CLAVE. Aprovisionamiento, cadena de suministros, logística, negocios, estrategias.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

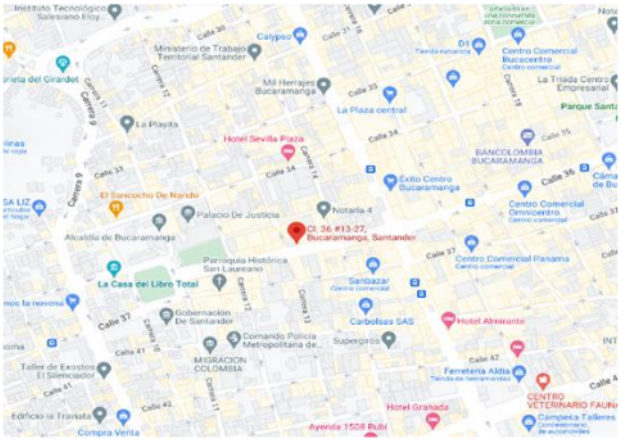
Los nuevos desafíos y competencias impuestas por empresas dedicadas al área farmacéutico han propiciado ideologías empresariales entre estas mismas, la mejora continua, la logística como elemento de vital importancia en el área para dar resultados claves, como una tendencia renovadora en los procesos empresariales de producción por lo que se toman diferentes puntos de concentración Es por esto que se toma la logística de aprovisionamiento de una empresa como idea principal para lograrse un mejor desarrollo en el orden y estructuración de un mejor funcionamiento de la misma (Fernández Alfajarrín & Sánchez González, 2007).

La droguería “El Deposito “es una empresa que trabaja y ofrece los servicios en el sector la salud, la cual ofrece servicios interesados en la búsqueda de bienestar y conocimiento de la salud de las personas; actualmente este establecimiento no cuenta con logística de aprovisionamiento tales como gestión de pedidos, relacionamiento con proveedores y compras lo cual es fundamental para su estrategia competitiva y aumento en la generación de ingresos. (BALLOU, 2004)

Es por esto que se hace determinante la realización de este proyecto de grado con el fin de plantear estrategias de aprovisionamiento que generen en la droguería beneficios tanto económicos como sociales.

¿Qué procesos desarrolla actualmente la droguería “El Deposito” para proponer los procesos logísticos de aprovisionamiento?

Figura 2. *Ubicación droguería el Depósito*



Fuente: *Google maps*

Tabla 1: Resultados del diagnóstico inicial de la droguería.

RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DROGUERÍA EL DEPOSITO

PROCESO	% DE SATISFACCION	ACCIONES A REALIZAR
COMPRAS	10%	Diseñar
RECEPCION Y ALMACENAMIENTO	10%	Diseñar
GESTION DE INVENTARIOS	**10**%	Diseñar
TODOS LOS PROCESOS	10%	Diseñar

5.1.9. Diagrama de Pareto

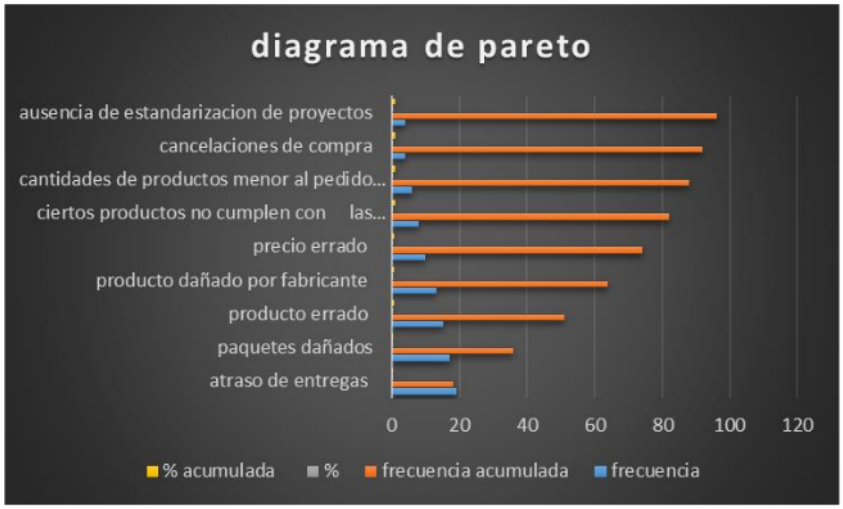
A continuación, se muestra diagrama Pareto el cual muestra los principales procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería “EL DEPOSITO”

Tabla *2* *diagrama de Pareto en proceso logístico*

item	grupos/asociaciones	frecuencia	frecuencia acumulada	%	% acumulad
1	atraso de entregas	19	18	20%	20%
2	paquetes dañados	17	36	18%	38%
3	producto errado	15	51	16%	53%
4	producto dañado por fabricante	13	64	14%	67%
5	precio errado	10	74	10%	77%
6	ciertos productos no cumplen con las expectativas	8	82	8%	86%
7	cantidades de productos menor al pedido solicitado	6	88	6%	92%
8	cancelaciones de compra	4	92	4%	96%
9	ausencia de estandarizacion de proyectos	4	96	4%	100%

Fuente*: elaboración propia*

Figura 4: *diagrama de Pareto*



Fuente: *elaboración propia*

A continuación se podrán concluir los problemas más críticos los cuales presenta la empresa las cuales son aquellas presentadas en los procesos de aprovisionamiento por el incumplimiento en los tiempos de entrega y el incumplimiento de las especificaciones requeridas del proveedor tanto así se permite realizar y determinar los principales factores de aquellos problemas en lo que son mencionados y así poder realizar o implementar mejores propuestas de mejora y solución para así poder mitigar estas causas y eliminarlas con sus medidas adecuadas.

Objetivo 2: Estructurar la matriz DOFA de la droguería "EL Deposito" mediante un proceso de aprovisionamiento junto con sus respectivas estrategias

Matriz DOFA

	Debilidades	**Fortalezas**

Matriz DOFA de la droguería "EL DEPOSITO"	**D1**. Baja eficiencia en los productos comercializados. **D2.** No existe un organigrama formal en el área de abastecimiento. **D3.** Los estibadores de descarga no verifican el estado del producto **D4**.los aprovisionamientos suelen desabastecerse por retraso del fletero encargado	**F1.** Control en la cadena de distribución. **F2.** Contar con una muy buena ubicación para su comercialización y distribución de sus productos. **F3.** Estrategias de las áreas funcionales bien ideadas. **F4**. Alta demanda en los productos.
Amenazas	**Estrategias DA**	**Estrategias FA**
A1. El incumplimiento en el plan de producción debido a la falta de insumos por lo que se crea retrasos al momento de entrega del producto a la bodega y por consecuencia al cliente final. **A2**. Ingreso de nuevos competidores con excelente logística **A3**. Incremento de precios por parte de los proveedores. **A4**. Nuevos proyectos de ley de la salud.	**D1-A1** realizar una serie de mejoramiento de alta gerencia en procesos logísticos para así poder posicionarse en el mercado de manera competitiva al conseguir clientes **D2-A2**. Tener un control estricto en las entradas y salidas de los productos vendidos como comprados, para que se tenga en cuenta los tiempos de cartera. **D3-A3**. Implementar un espacio de división en los productos, como lo son los medicamentos y los demás insumos por separado	**F1-A1**. Optimización en los procesos de producción para la reducción de precios. **F2-A2**. Tener un mayor control en áreas de distribución. **F3-A3**. mantener un control de gastos en los análisis de rentabilidad teniendo en cuenta los procesos logísticos. **F4-A4**. mantener valores agregados ofreciendo una, mejora en las prestaciones de servicio a nuestros clientes
Oportunidades	**Estrategias DO**	**Estrategias FO**

O1. Disposición de un mercado laboral para el reclutamiento en el abastecimiento. **O2**. Ingreso en nuevos mercados o segmentos de distribución. **O3** crecimiento en la demanda por alto índice de consumo en los medicamentos. **O4**. Nuevos proyectos de ley en el área de la salud	**D1-O1**. Elaboración de un catálogo de medicinas con sus respectivas funciones indicando mejor su uso para así mejorar sus rotaciones o búsqueda. **D2-O2**.establecer plan ajustado de acuerdo con nuevas normas y leyes en la dinámica operacional.	**F1-O1**. Autorizaciones de compra las fechas de llegada como las fechas de salida en los productos **F2-O2**. El monto de pago a los proveedores y el volumen de ingreso de productos debe que ser registrado. **F3-O3**. implantación de nuevas técnicas para una mejora continua en la productividad de las operaciones logísticas y procesos de aprovisionamiento.

5.4. propuesta de los procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería "EL DEPOSITO".

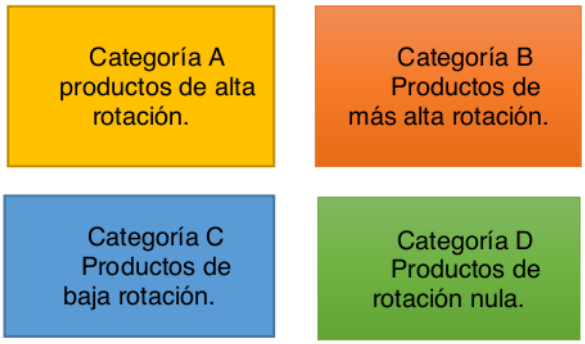
La propuesta es planteada con el fin de desarrollarse en un periodo de tres a cuatro meses de tiempo con el fin de realizarse un seguimiento sincrónico y actualizado de registro mediante inventarios ya que se debe tener en cuenta un control para garantizar una mejora por medio de los procesos logísticos de aprovisionamiento.

1. Realización de inventarios a puerta cerrada, se dios esta recomendación ya que esto facilita la realización del mismo, no se presentará flujo de compras y por ende el movimiento de los productos.

2. Es recomendable tener gestión de inventario en físico para después realizar el cotejo y comparación con la gestión digital.

3. Tener una categorización de los productos para su surtido y rotación les ayudara a tener clara la información de su inventario.

Por ejemplo, se pueden categorizar los productos por letras, números o colores de la siguiente manera.



Estrategias	Actividades a realizar	Metas por cumplir	Indicadores de cumplimiento	Unidad de medida	Objetivo	Tiempo
realizar una serie de mejoramiento de alta gerencia en procesos logísticos para así poder posicionarse en el mercado de manera competitiva al conseguir clientes.	**1**.Tener en cuenta la toma en los tiempos. **2.**Proporcionar estrategias y ofertas de mayor índice de ventas	Organización de nuevos clientes que hacen referencia en los servicios presentados los cuales quedan satisfechos y dan mejor reconocimiento de voz en voz.	Participación en el mercado	Porcentaje	70%	trimestral
Tener un control estricto en cada producto que es ingresado y vendido, para que se tenga en cuenta los tiempos de cartera	**1**.Mantener una base de registro y datos en caja	Ver reflejo con el tiempo de optima utilización sobre los tiempos estándares.	Mermas de materia prima	Porcentaje	50%	diario

Implementar un espacio de división en los productos como lo son los medicamentos y los demás insumos por separado	**1**.Tener en cuenta orden y rotación en los productos. **2**.Mantener un control moderado en el área de calidad.	Dar la satisfacción de la marca reconocida del producto ya que son de mejor origen caracterizado	Genero Incremento en ventas	Porcentaje	60%	mensual
Elaboración de un catálogo de medicinas con sus respectivas funciones indicando mejor su uso para así mejorar sus rotaciones o búsqueda.	**1**.Dar a conocer de mejor manera el producto y sus reacciones a su entorno. **2**.Se da conocer como estrategia con el cual se logra llamar de mejor manera la atención de los clientes.	Se prolonga que con esto sea mayor efectividad para nuestros clientes de todas las edades tengan una mayor atención al momento de garantizar la disponibilidad del producto	Índice de satisfacción de cliente	horas	25%	anual

establecer plan ajustado de acuerdo con nuevas normas y leyes en la dinámica operacional	**1**.Cumplir adecuadamente las funciones establecidas de la droguería. **2**.Proporcionar mayor seguridad en lo que hace la entidad.	Personal operativo que desempeñe sus falencias de actividades en cada dinámica operacional	Documentación direccionada emitida a tiempo	porcentaje	30%	anual
El monto de pago a los proveedores y el volumen de ingreso de productos debe que ser registrado	**1.**se mantiene una serie de controles para detectar y prevenir errores fraudulentos **2.** evita los errores en los pagos hacia los proveedores.	se garantizaría el de computadores, montacargas y estanterías para así poder tener a disposición los recursos tecnológicos en cada registro presentado	Satisfacción de gastos administrativos	porcentaje	50%	mensual
implantación de nuevas técnicas para una mejora continua en la productividad de las operaciones logísticas y procesos	**1**.Sistemas que faciliten el acceso de información y control de la droguería.	tener en cuenta el modelo de stock ya que con este se debe de tener en cuenta la cantidad de productos que hay en la droguería	Cumplimiento de instalación de nuevas herramientas al sistema	porcentaje	15%	Semestral

de aprovisionamiento.	**2.**Mantener la cadena de frio para así poder cuidar los productos en el proceso logístico.					
Autorizaciones de compra en las fechas de llegada como las fechas de salida en los productos	**1.**se refleja la manipulación de los inventarios dentro del abastecimiento. **2.**se realiza físicamente para evitar incoherencias en la base de datos por parte de los inventarios.	Se prolonga una mejor estandarización en cada pedido recibido de gran cantidad.	generó mayor sostenibilidad en la droguería	porcentaje	25%	mensual
Nuevos proyectos de ley en el área de la salud	**1.**investigacion y análisis para ser participe como proveedor.	Se presentarían mejores continuas para dar como resultado mayores inversiones económicas.	Nuevas oportunidades en Incrementos capitales	porcentaje	45%	anual

Optimización en los procesos de producción para la reducción de precios	**1**.Automatización de los procesos logísticos. **2.**minimizar el costo en transporte ya que esto en ocasiones gestiona daños de bines materiales, perdidas y deterioro por sus servicios logísticos.	Adaptación a una mejora continua por la cual se capacita con la finalidad de asumir nuevos retos	Mejora de procesos	porcentaje	10%	semestral
Tener un mayor control en áreas de distribución	**1**.accesibilidad en las referencias principales para un manejo de inventarios. **2**.tener un mejor aprovechamiento en los espacios.	Mantener una mejor distribución y orden en el área logística de la droguería	Satisfacción y cumplimiento laboral	porcentaje	50%	Mensual

mantener valores agregados ofreciendo una, mejora en las prestaciones de servicio a nuestros clientes.	**1.**establecer acciones y metas alcanzables. **2**. tener en cuenta la atención y soporte a nuestros clientes de manera rápida y eficaz.	conocimiento de las marcas y productos con los cuales trabajamos ya que se manejan de distintas referencias y con este catálogo el cliente sabría con exactitud qué es lo que desea.	Satisfacción por parte de los clientes que contraen de manera segura el servicio	horas	10	Quincenal
mantener un control de gastos en los análisis de rentabilidad teniendo en cuenta los procesos logísticos	**1**.Se establece por motivo de pérdidas o ganancias fundamentales de la droguería. **2.** calculo en la rentabilidad de inventarios establecida en los modelos logísticos.	se lograría un mejor modelo logístico ya que este modelo de stock nos daría las cantidades del desabastecimiento de los productos de la droguería tanto en venta al público como	Incremento en el rendimiento por parte de las inversiones realizadas en inventarios	porcentaje	35%	anual

6. CONCLUSIONES

Se dio a conocer el desarrollo de la propuesta procesos logísticos de aprovisionamiento de la droguería EL DEPOSITO lo cual se evidenciaron situaciones que se presentan en el momento de plantear la logística de aprovisionamiento lo cual esta se basa en planear la manera la cual se presta el servicio al cliente ya que maneja un aumento constante cabe la oportunidad de expandir sus servicios y participación.

El diagnóstico realizado de un sistema logístico de aprovisionamiento de la droguería EL DEPOSITO se pudo identificar sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades por medio de una matriz DOFA la cual se da a conocer una mejora con sus respectivas estrategias logísticas acordes con las situaciones presentadas lo cual alcanza un mayor nivel de desempeño.

El diseño e implementación por medio de un seguimiento sincrónico en gestión de inventarios y procesos de aprovisionamiento se permiten establecer situaciones que se implementan a lo largo en un plan de acción orientado a mantenerse de manera eficaz.

7. RECOMENDACIONES

Mejorar la gestión de los procesos logísticos eficientemente en el trabajo y mantener un mayor control en el almacén de aprovisionamiento por lo que también se debe tener mejor registro de documentación.

Establecer un mayor interés en la visión de cómo generar mayores oportunidades de manera competitiva en el interior como en el exterior de la droguería EL DEPOSITO

No desistir en los procesos de mejora continúa estudiando niveles de implementación preventivas las cuales puedan desarrollar con más exactitud los procesos logísticos de aprovisionamiento lo cual genera una mayor sostenibilidad en los productos.

Anexos

1.Cartilla……56

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

9. Bibliografía

Aguilar Rascón, O., Posada Vázquez, R., & Soto Sevilla, M. (2012). El otro lado de la logística, una visión estratégica: tendencias del aprovisionamiento en las cadenas de valor para el desarrollo sostenible. *Revista del Centro de Investigación, 10*(38).

BALLOU, R. H. (2004). *LOGISTICA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO* (Quinta edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Carbonell Collazos, P., Kherfan Muheidden, R., & Rivadeneira Heredia, G. (s.f.). Las TIC aplicadas en la cadena de suministro. *Revista Ingeniería, Desarrollo e Innovación, 1*(1), 10-21.

Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2013). Logistica Empresarial. *Universidad Nacional de Mar del Plata*.

Doria Mendoza, F., Álvarez Herrera, M., & Pedraza Melo, N. (2019). Mediación del valor al cliente en farmacias de Ciudad Victoria, Tamaulipas. *Investigación Administrativa, 48*(123).

Fernández Alfajarrín, Y., & Sánchez González, Y. (2007). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento. *Ciencias Holguín, XIII*(4), 1-11.

Quiala Tamayo, L., Fernández Nápoles, Y., Vallín García, A., Lopes Martínez, I., Domínguez Pérez, F., & Calderio Rey, Y. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *VacciMonitor, 27*(3), 93-101.

Ramírez, J. (2009). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. *IIESCA*.

Proyecto

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%	1%	0%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	vaccimonitor.finlay.edu.cu Fuente de Internet	1%
2	Alcalá Dávila Efraín Isael. "Prevalencia, mortalidad y tratamiento de pacientes con síndrome de insuficiencia respiratoria aguda : experiencia de un centro de tercer nivel de atención", TESIUNAM, 2018 Publicación	<1%
3	López Gutierrez Carolina. "Diseño de un programa estrategico de capacitacion para una organizacion del giro hotelero", TESIUNAM, 1999 Publicación	<1%
4	Arvizu Arvizu Víctor Martín. "Metodología del marco lógico para la planificación, implementación y evaluación de proyectos de desarrollo y gestión interculturales", TESIUNAM, 2018 Publicación	<1%

5	Rodrigo Alonso Pérez Ubeda. "Propuesta de inclusión de esfuerzos en el control de un brazo robot para asegurar el cumplimiento de la rugosidad superficial durante operaciones de lijado en diferentes materiales", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publicación	<1 %
6	Eduardo Cruz Aldana, Luis Arturo Guerrero Azpeitia. "Evaluación vertical y horizontal: Una integración entre el Supply Chain Operations Reference y el Balanced Scordcard / Vertical and horizontal evaluation: An integration between the Supply Chain Operations Reference and the Balanced Scordcard", Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 2021 Publicación	<1 %
7	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 9 (1993)", Brill, 1995 Publicación	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Activo		