



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA,
COMO FACTOR RELEVANTE PARA SOSTENIBILIDAD
DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIO, RUBRO BOTICAS, DISTRITO DE
LA VICTORIA, LIMA 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

CHRISTIAN GIOHANNIE SALVATIERRA QUISPE

ORCID ID: 0000-0002-2642-1327

ASESOR:

POMA ANCCASI, SIMON

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERU

2021

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Christian G. Salvatierra Quispe

ORCID ID: 0000-0002-2642-1327

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima, Perú

ASESOR

Poma Anccasi, Simón

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

JURADO

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Presidente

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Miembro

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

Miembro

Poma Anccasi, Simón

Asesor

4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a toda mi familia, principalmente a mi madre Francisca quien ha sido un pilar fundamental en mi formación, aunque ya no está en este mundo, en espíritu siempre me acompaña dándome fuerzas para seguir adelante. A mi esposa Vilma, gracias por estar siempre presente en esos momentos difíciles brindándome tu amor, paciencia y comprensión, finalmente a mi hija Yvette que es quién me motiva a ser una mejor persona y a seguir adelante.

5. Resumen y abstract

La investigación tuvo como principal objetivo: Proponer las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. La metodología empleada para este estudio fue descriptiva, no experimental – transversal y de enfoque cuantitativo. Para obtener la información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario referido a las variables de investigación. La población y muestra la constituyeron 30 boticas de RUC 10 en el distrito de La Victoria. Los resultados descriptivos indicaron en respuesta a los objetivos específicos que se identificó cuatro factores relevantes de la logística representados por la calidad, cantidad, lugar y tiempo, alcanzando cada uno de ellos un porcentaje superior al 50% en el nivel medio, lo cual indica de acuerdo a la descripción de los mismos que los factores pueden mejorar significativamente. Para tal efecto, se elaboró un plan de mejora que pueda hacer que las empresas del estudio compitan en mejores condiciones. De tal manera que las conclusiones de la investigación se enfocaron que las empresas del estudio requieren realizar mejoras en su sistema logístico.

Palabras clave. Gestión logística, sostenibilidad de los emprendimientos, boticas.

Abstract

The main objective of the research was: To propose improvements in logistics management as a relevant factor for the sustainability of enterprises in the MSEs of the commerce sector, pharmacy sector, La Victoria district, Lima 2021. The methodology used for this study was descriptive, non-experimental - cross-sectional and quantitative approach. To obtain the information, the survey technique was used and the questionnaire referring to the research variables was used as an instrument. The population and sample were made up of 30 RUC 10 pharmacies in the district of La Victoria. The descriptive results indicated in response to the specific objectives that four relevant logistics factors were identified, represented by quality, quantity, place and time, each reaching a percentage higher than 50% at the medium level, which indicates of According to the description of the same factors can improve significantly. For this purpose, an improvement plan was drawn up that can make the study companies compete in better conditions. In such a way that the conclusion of the research focused on the fact that the companies in the study need to make improvements in their logistics system.

Keywords. Logistics management, sustainability of enterprises, pharmacies.

6. Contenido

1.	Título de tesis	i
2.	Equipo de Trabajo	ii
3.	Hoja de firma de jurado y asesor	iii
4.	Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5.	Resumen y abstract.....	vi
6.	Contenido	viii
7.	Índice de tablas y figuras	ix
I.	Introducción.....	1
II.	Revisión de la literatura.....	7
2.1	Antecedentes	7
2.2	Bases teóricas	21
2.3	Marco conceptual	37
III.	Hipótesis.....	39
IV.	Metodología	40
4.1	Diseño de la investigación.....	40
4.2	Población y muestra	41
4.3	Definición y operacionalización de variables e indicadores	42
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.5	Plan de análisis	44
4.6	Matriz de consistencia.....	45
4.7	Principios éticos	47
V.	Resultados.....	48
5.1	Resultados	48
5.2	Análisis de resultados.....	65
VI.	Conclusiones	71
	Aspectos complementarios.....	73
	Referencias bibliográficas	74
	Anexos.....	81
	Anexo 1. Cronograma de actividades	81
	Anexo 2. Presupuesto.....	82
	Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.....	83
	Anexo 4. Consentimiento informado	87
	Anexo 5. Propuesta de mejora.....	89
	Anexo 6. Directorio de MYPES en estudio	92

7. Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Operacionalización de la variable logística y la sostenibilidad del emprendimiento.....	42
Tabla 2. <i>Matriz de consistencia</i>	45
Tabla 3. <i>Edad de los empresarios</i>	48
Tabla 4. <i>Género de los empresarios</i>	49
Tabla 5. <i>Grado de instrucción de los empresarios</i>	50
Tabla 6. <i>Cargo que desempeña en la empresa</i>	51
Tabla 7. <i>Tiempo en el mercado</i>	52
Tabla 8. <i>Cantidad de trabajadores</i>	53
Tabla 9. <i>Situación de formalización</i>	54
Tabla 10. <i>Tipo de constitución empresarial</i>	55
Tabla 11. <i>Nivel porcentual de la variable gestión logística</i>	56
Tabla 12. <i>Nivel porcentual de la dimensión calidad</i>	57
Tabla 13. <i>Nivel porcentual de la dimensión cantidad</i>	58
Tabla 14. <i>Nivel porcentual de la dimensión lugar</i>	59
Tabla 15. <i>Nivel porcentual de la dimensión tiempo</i>	60
Tabla 16. <i>Nivel porcentual de la variable sostenibilidad del emprendimiento</i>	61
Tabla 17. <i>Nivel porcentual de la dimensión social</i>	62
Tabla 18. <i>Nivel porcentual de la dimensión ambiental</i>	63
Tabla 19. <i>Nivel porcentual de la dimensión económica</i>	64

Índice de figuras

Figura 1. Edad de los empresarios	48
Figura 2. <i>Género de los empresarios</i>	49
Figura 3. <i>Grado de instrucción de los empresarios</i>	50
<i>Figura 4. Cargo que desempeña en la empresa</i>	51
<i>Figura 5. Tiempo en el mercado</i>	52
<i>Figura 6. Cantidad de trabajadores</i>	53
<i>Figura 7. Situación de formalización</i>	54
<i>Figura 9. Tipo de constitución empresarial</i>	55
<i>Figura 10. Nivel porcentual de la variable gestión logística</i>	56
<i>Figura 11. Nivel porcentual de la dimensión calidad</i>	57
<i>Figura 12. Nivel porcentual de la dimensión cantidad</i>	58
<i>Figura 13. Nivel porcentual de la dimensión lugar</i>	59
<i>Figura 14. Nivel porcentual de la dimensión tiempo</i>	60
<i>Figura 15. Nivel porcentual de la variable sostenibilidad del emprendimiento</i>	61
<i>Figura 16. Nivel porcentual de la dimensión social</i>	62
<i>Figura 17. Nivel porcentual de la dimensión ambiental</i>	63
<i>Figura 18. Nivel porcentual de la dimensión económica</i>	64

I. Introducción

Una de las actividades más importantes de las organizaciones es la logística pues es una de las actividades que se encarga de gestionar dentro y fuera de la empresa el transporte de los productos en proceso y terminados. Pero esta no es la única actividad que se realiza en el proceso de la gestión logística sino también está encargada de las compras, el abastecimiento interno y externo, la gestión del inventario, ver el stock y mantenerlo en orden y siempre abastecido de tal manera que la organización no tenga problemas de abastecimiento (Proveedores, 2020).

Acerca del emprendimiento, esta es una característica de algunas personas no conformes con su statu quo, sino que busca siempre mejorar su condición y salir del lugar donde se encuentra para contribuir con su economía y la economía del país. En estudios que realizó el ESAN se pudo determinar que el 43% de los peruanos en algún momento de su vida ha realizado algún tipo de emprendimiento, por algo a nivel de Latinoamérica somos catalogados como el país que sus habitantes poseen un gran espíritu emprendedor, dándonos el primer lugar en esa categoría.

La actividad que analizamos en este estudio integra gran importancia debido a que es una actividad que moviliza y coordina con todas las áreas de la organización, razón por la cual dentro de la empresa se encuentra un área que realiza exclusivamente esa actividad, incluso en empresas más grandes son delegadas a otras empresas para que la realicen por la eficiencia que estas dan. Sobre todo, en una etapa de pandemia en que las empresas deben ver sus almacenes de otra manera más cuidadosa pues son parte de la sostenibilidad de su emprendimiento, es por ello, que en la actualidad muchos emprendedores han reconfigurado su visión acerca de la logística, dándole una importancia diferente porque se han dado cuenta de que es el corazón de donde parte la

actividad de producción y también es la que finaliza el proceso con la entrega del producto al cliente (Proveedores, 2020).

Una opinión importante es la que emite Duek (2015), al referirse a la importancia de la logística en los actuales emprendimientos de los pequeños empresarios al recomendar que en esta área se deben dejar en manos de los especialistas. Bajo ese propósito es necesario recalcar que la logística es una actividad en la empresa que se encarga de abastecer tanto dentro como fuera de la empresa, en el interior para abastecer de materia prima y trasladar el producto en las áreas que se requiere para continuar con el proceso y en el exterior para transportar la mercadería o producto terminado a los almacenes de sus clientes.

Acerca de la sostenibilidad del emprendimiento se puede afirmar que es un esfuerzo por hacer que la empresa tenga sostenibilidad en el mercado, teniendo en cuenta que el mercado actualmente es altamente competitivo y que incluso la competencia no es aquella que está a la vuelta de la esquina, sino que se encuentra al otro lado del mundo, de tal manera que es una labor que asegura los ingresos económicos de la empresa y también la sostenibilidad de la misma. De esta manera, el área de logística contribuye al sostenimiento de la empresa para competir en el mercado.

La habilidad de los empresarios en general consiste en que haya una estrecha asociación entre logística y emprendimiento y que esa asociación cree sostenibilidad en el tiempo, de tal manera que la gestión de los productos no sea una carga difícil de llevar, sino que los clientes estén satisfechos de poder obtener su producto en el tiempo y en el lugar establecido. Es por ello que la actividad de la logística es preponderante en la empresa porque mide aspectos como la calidad, la cantidad de abastecimiento, el lugar donde se debe entregar la mercadería y el tiempo que debe cumplirse en acuerdo con el cliente para la entrega de la mercadería.

Sin embargo, esto requiere un esfuerzo importante para formular una cadena de suministro adecuada, haciendo uso de los recursos disponibles de la organización y los mecanismos necesarios para atender los requerimientos de los clientes y obtener un nivel válido de satisfacción, de tal manera que contribuya a mantener y mejorar la rentabilidad de la organización (Andías, 2020).

En España, el emprendimiento no se ha catalogado como una característica de su población, esto puede apreciarse en las cifras que presentan en cuanto al nivel de emprendimiento que llega a 5.4%, de esta cantidad se refleja que el 30% es porque determinó una respuesta a una necesidad inmediata por obtener recursos, que difiere mucho a una oportunidad identificada (Chamorro, 2015). Esta condición se complica en un país que actualmente pasa por una situación económica difícil y teniendo en cuenta que las micro y pequeñas empresas representa entre el 90 y 98% a nivel mundial. Al respecto, es importante distinguir las características de la cultura de cada país, en tal sentido, se puede encontrar diferencias entre la población española con la peruana, donde esta última por lo menos una vez en su vida ha realizado un emprendimiento, aunque haya fracasado en el intento de la sostenibilidad, lo cual obedece a otros factores externos.

En el país Centro Americano de México, se tiene un estudio realizado por Arteaga (2016), quien señala que la base de todo emprendimiento es su capacidad para abastecer de productos a los clientes en el tiempo y en el lugar indicado, es decir que la logística no puede desligarse de la sostenibilidad del emprendimiento. Esta afirmación que se efectúa en dicho país es producto de la experiencia en la logística, pues cuenta con una empresa que incluso supera las empresas conocidas como DHL y FEDEX. Esta efectividad de la empresa mexicana se refleja en el 24% que contiene el mercado, en el que le sigue DHL con solo 20% del mercado y con 18% de FEDEX. Esto es producto de mucho esfuerzo y

dedicación y de perseverancia de años que ha superado a muchas empresas extranjeras en el tema logístico e incluso ahora reparte incluso en Estados Unidos.

En el Perú, como se había mencionado líneas arriba es un país que es reconocido por la capacidad de emprendimiento de sus empresarios a nivel mundial. De tal manera que el tejido empresarial peruano actualmente está conformado por el 98% de micro y pequeñas empresas, la cual funge de pequeños motores que en su totalidad mueven toda la economía peruana y que representan los diferentes sectores empresariales (INEI, 2021). Es importante mencionar que de este sector empresarial se sostiene el 21% del producto bruto interno – PBI y como si fuera poco también alberga al 45% de la población económicamente activa. En esa misma línea, es importante esta característica de emprendimiento en el Perú porque dinamiza la economía de este país (INEI, 2020).

A nivel local, se tiene el caso de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la Avenida Canadá, Distrito de la Victoria, se tiene que estas Mypes deben mejorar las condiciones actuales relacionadas a la logística y el emprendimiento para que se puedan mantener sostenibles a través del tiempo.

Planteándose la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021?

También se plantea el siguiente objetivo general: Proponer las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. Del mismo modo, los objetivos específicos:

Identificar los factores relevantes en la gestión logística como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021.

Describir los factores relevantes en la gestión logística como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021.

Elaborar la propuesta de mejora en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021.

Acerca de la justificación de la investigación, esta tiene un alcance teórico, práctico y metodológico: En este estudio la justificación teórica se efectuará mediante los enfoques teóricos acerca de la variable logística y sostenibilidad del emprendimiento, cuyos resultados serán reportados como un aporte al conocimiento que existe actualmente en la literatura. Acerca de la justificación práctica, con los resultados que se obtendrán de esta investigación se podrá orientar a los emprendedores relacionados al rubro de boticas acerca de los métodos que se conocen para la sostenibilidad de todo negocio, de esta manera se esfuercen para adoptar el modelo y puedan alcanzar la sostenibilidad de sus negocios. Acerca de la justificación metodológica se presenta una de tipo básica, descriptiva, que va a cuantificar los resultados y analizarlos mediante el empleo de la estadística descriptiva haciendo uso del SPSS de la versión 25.

La metodología empleada para este estudio fue descriptiva, no experimental – transversal y de enfoque cuantitativo. Para obtener la información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario referido a las variables de investigación. La población y muestra la constituyeron 30 boticas de RUC 10 en el distrito de La Victoria. Los resultados descriptivos indicaron en respuesta a los objetivos específicos que se identificó cuatro factores relevantes de la logística representados por la calidad, cantidad, lugar y tiempo, alcanzando cada uno de ellos un porcentaje superior al 50% en el nivel medio, lo cual indica de acuerdo a la descripción de los mismos que

los factores pueden mejorar significativamente. Para tal efecto, se elaboró un plan de mejora que pueda hacer que las empresas del estudio compitan en mejores condiciones. De tal manera que las conclusiones de la investigación se enfocaron que las empresas del estudio requieren realizar mejoras en su sistema logístico.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Mota (2018) elaboró una investigación cuyo título fue *Propuesta de mejora para los procesos logísticos de un centro de distribución de productos farmacéuticos hospitalarios*. En la cual se planteó como objetivo proponer mejoras en el proceso logístico en un centro de distribución de material farmacéutico en Venezuela. Los objetivos específicos fueron: (1) Describir los procesos logísticos que intervienen en el abastecimiento de los productos farmacéuticos hospitalarios. (2) Analizar los factores, causas y criterios de operación, que influyen en los procesos estudiados. (3) Proponer alternativas que contrarresten las causas de problemas y respondan a los criterios de operación. (4) Valorar la relación costo-beneficio de las alternativas propuestas. (5) Elaborar un plan de implementación de la propuesta. La metodología se basó en un enfoque cualitativo, documental y de campo. Los resultados arrojaron que la empresa tiene más de 35 años en el mercado. Se pudo apreciar que la empresa en estudio cuenta con productos que no salen hace más de un año, de tal manera que el 44% de su almacén es material que no tiene rotación hace más de tres años. Se determinó que el 30% de los espacios en el almacén no son aprovechados para el almacenamiento de mercadería. Se aplicó dentro de la propuesta de mejora la metodología de Costo ABC, donde el 80% de los medicamentos pertenecen a la categoría A, es decir tienen alta rotación en las ventas. El 11% son de categoría B, es decir que salen con menos frecuencia y el 9% son aquellos productos que tienen una salida escasa. Así también, con la aplicación de las mejoras mediante el plan, se reducirá el volumen de ocupación de materiales en 26%. Por lo que se concluye que las mejoras proporcionadas al proceso logístico de la empresa fueron de gran importancia. Por otro lado, se realizó un análisis de los factores, causas y criterios

de operación que influyen sobre los procesos estudiados. Las mejoras fueron propuestas en tres áreas, las cuales contrarrestaron los problemas presentados en la empresa. Entre las mejoras que se reportan en el plan propuesto a la empresa se encuentra la reducción de recorridos del personal y la maquinaria en almacén, reducir las probabilidades de accidentes laborales, mejorar e incrementar la eficiencia de los procesos logísticos y establecer parámetros que permitan el seguimiento y controlar el correcto funcionamiento en los procesos.

Botolozzi (2018), presentó una tesis denominada *Desarrollo de un proceso para ser aplicado en la logística de insumos farmacéuticos en una Institución de Salud de la Ciudad de Santa Fe*. El objetivo general fue desarrollar un sistema de gestión por procesos para ser aplicado a la logística de insumos farmacéuticos en un sanatorio privado de la Ciudad de Santa Fe. Los objetivos específicos son: (1) Analizar la situación actual del servicio de farmacia. (2) Examinar los componentes esenciales del servicio de farmacia. (3) Establecer lineamientos para la gestión del servicio de farmacia. La metodología fue descriptiva, básica, no experimental, transversal y cuantitativa. Los resultados registrados fueron que el 42% de los encuestados afirma que el lugar de espera del servicio de farmacia es de nivel malo. 42% percibe que la capacitación del personal de servicio es regular. También respondieron el 100% que la recepción del pedido se hace en el tiempo establecido. 62% califica el horario de atención como regular. 49% califica que la disponibilidad de productos es buena. 75% califica como eficiente el nivel de despacho de los productos. La conclusión a la cual arriba el autor fue que es imprescindible contar con un sistema de gestión por procesos el cual debe ser aplicado a la farmacia. La gestión por procesos que se debe implementar en la farmacia es una forma de enfoque hacia el cliente. Además, este sistema permite estructurar en mejores

condiciones las actividades diarias de la empresa, designar la responsabilidad y autoridad al personal, determinar el sistema de medición de desempeño de procesos y personas.

Ocampo y Rodríguez (2016) quienes investigaron sobre *Estrategias de mejoramiento en la cadena de frío para productos farmacéuticos*. Como objetivo general fue describir los métodos de empaque, embalaje, y de trazabilidad térmica disponibles en el mercado para productos termolábiles. Los objetivos específicos fueron: (1) identificar opciones que aseguren de mejor manera la integridad de la cadena de frío. (2) Realizar una propuesta de mejoramiento para la cadena de frío de medicamentos de Laboratorio X. Se definió la investigación descriptiva de enfoque cualitativo. Los resultados evidenciaron fallas que afectan la integridad de la cadena de frío, en primer lugar, la comunicación entre las personas que participan en el proceso es deficiente, los equipos seleccionados para el traslado de los productos no son adecuados y los mecanismos utilizados por los empleados para la transferencia del producto no son los mejores. Por lo que se recomienda a la empresa utilizar la herramienta SkyCell 770C para mantener el producto en la temperatura adecuada mientras se efectúa el proceso logístico. Las conclusiones presentadas por el autor mencionaron que existen evidencias de fallas que afectan la integridad de la cadena de frío de los productos farmacéuticos, en el punto en el que se hace la transferencia de los productos.

Mogollón (2016) quién realizó una investigación denominada *Influencia en las ventas de la logística de inventario para dos distribuidoras farmacéutica del sector centro de la ciudad Guayaquil*. Se planteó como objetivo general describir cómo influye en la rentabilidad de las ventas la logística de inventario. Los objetivos específicos fueron: (1) Describir el concepto de la Logística de Inventario y sus beneficios para las empresas. (2) Diagnosticar los factores que afectan las ventas en las dos Distribuidoras Farmacéuticas del sector centro de Guayaquil. (3) Analizar las necesidades requeridas y

el efecto que causa en los clientes. Se empleó una metodología descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados descriptivos demuestran que 73% de los encuestados respondieron que no cuenta con un inventario disponible. 94% de los clientes manifestaron que la farmacia satisface sus necesidades de productos. 61% no encuentra el producto que busca en su distribuidor farmacéutico. 77% de los encuestados considera que las capacitaciones brindadas por la distribuidora para mejorar el servicio al cliente, es buena mientras que el 23% considera que son malas. Así también, el 73% no conoce si las distribuidoras cuentan con un inventario disponible y otro 27% asegura que si lo tienen. El autor concluye que las distribuidoras deben mantener la logística del inventario y fortalecer las capacitaciones a los empleados para seguir brindando una atención de calidad. Por otro lado, también concluyeron que los proveedores farmacéuticos están constantemente en competencia y buscan mejorar el nivel de atención al cliente, por lo que la mejora de la logística en los inventarios permitirá alcanzar ese propósito.

Peláez (2016) elaboró un estudio acerca *Procesos logísticos en áreas de despacho y transporte para distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo*. El objetivo general se basó en determinar las causas comunes que generan los errores en el proceso logístico de la mencionada distribuidora. Los objetivos específicos fueron: (1) Identificar la gestión de tiempos que maneja el área logística en la empresa para identificar posibles falencias. (2) Determinar los procesos que intervienen en el despacho de la mercadería hacia los clientes finales de las farmacias. (3) Determinar la necesidad de herramientas de control en los diferentes procesos. La metodología fue cualitativa y descriptiva exploratoria. Respecto a los resultados se identificó un considerable 41% de retraso en los pedidos hasta su llegada al cliente final y esto se debe a múltiples errores en el proceso logístico por parte de la empresa. El tiempo que se demora en la entrega del pedido es 50% superior al establecido. El tiempo que se emplea en recibir la mercadería es 100%

superior al establecido. Entre ellos el departamento de embarque no cumple con los tiempos determinados por la compañía y del mismo modo el servicio de transporte presentó diversas falencias lo que hace que se desencadenen retrasos en los tiempos de entrega. Como conclusión se recomendó hacer un seguimiento exhaustivo de los procesos de logística en esta empresa, así como un control más detallado de los departamentos de distribución y transporte.

Antecedentes Nacionales:

Silva (2021) quién realizó investigación sobre la *Propuesta de mejora de branding como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Huánuco, 2021*. Se estableció como objetivo general proponer el branding y las mejoras que este puede lograr en la sostenibilidad de los emprendimientos. Y como objetivos específicos: (1) Identificar los factores relevantes del branding para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Huánuco 2021. (2) Describir los factores relevantes del branding para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Huánuco 2021. (3) Elaboración de una propuesta de mejora del branding como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Huánuco 2021. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y de diseño no experimental. Entre los resultados más relevantes respecto a la construcción de marca un 45% manifestaron que algunas veces delimitada el mercado o público objetivo, así como el 35% algunas veces desarrollo una ventaja competitiva frente a la competencia. Y si la empresa fomenta la protección de marca, se determinó que el 55% casi siempre fomenta la protección de marca. Así mismo, sobre si la empresa incrementar

su calidad percibida se determinó que el 50% siempre lo hacen. Y, por último, el 15% muy pocas veces fomenta la reducción de residuos, mientras que el 35% algunas veces lo hace. Y también el 40% muy pocas veces planifica actividades de responsabilidad social; por último, el 45% casi siempre aplica normas ambientales. Se concluyó que uno de los factores relevantes para una buena aplicación del branding es la cantidad de conocimiento científico, teórico y práctico sobre el tema para la aplicación adecuada a su realidad como Mype. Así mismo, sabiendo que estos factores del branding son trascendentes se puede decir que, para instaurar una buena marca en el público objetivo frente al mercado y la competencia, se debe poner en consideración que todos los miembros de la empresa deben ser partícipes del gran cambio que implica reinventar o crear una nueva marca. Por tal motivo, se concluye que es muy importante realizar la propuesta de mejora para aplicar de forma sencilla toda la teorización obtenida, esta podrá aplicarse a las mypes en el rubro de estudio de manera estándar desde distintas realidades.

Palma (2021) en su investigación *La gestión logística y el desempeño laboral en la red de salud Ambo, periodo 2020*. Se dispone como objetivo general: Determinar la relación la variable gestión logística y el desempeño laboral en la red de salud ambo. Los objetivos específicos fueron: (1) Conocer la situación actual de la empresa Farmacéutica del Sur. (2) Diseñar la documentación pertinente para la implementación de la propuesta. (3) Estimar la designación de recursos tanto de personal, infraestructura y ambiente de la propuesta. (4) Establecer una metodología de trabajo adecuada a la realidad y orientada a la mejora de la gestión empresarial. (5) Evidenciar los cambios en la estructura y gestión de los procesos logísticos actuales de la organización. (6) Validar de manera preliminar los cambios propuestos en la organización y gestión logística comercial de FDS. (7) Evaluar mediante un análisis de costo/beneficio los posibles resultados de la propuesta de mejora. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental. El

resultado fue el 88% de los encuestados afirman que el liderazgo de la organización alcanza un nivel óptimo. El 40% está de acuerdo con las políticas de la empresa. El 77% está de acuerdo con la gestión de personal. El 84% afirma que los procesos no se vienen desarrollando bien en la empresa. 50% opina que los recursos económicos no se están gestionando de manera adecuada. 75% opina que la tecnología ayuda a mejorar la organización. 50% opina que el servicio se desarrolla para brindar un mejor valor a los clientes. El resultado más relevante es relación con el objetivo general fue obtenido mediante la prueba estadística de Rho de Spearman el cual indica un coeficiente de correlación de 0.594 y p-valor 0.000 esto nos permitió determinar que existe relación significativa entre la gestión logística y el desempeño laboral en la red de salud ambo. Como conclusión los trabajadores se encuentran satisfechos con las labores que desempeñan ya que la empresa cuenta con un buen sistema de gestión logística. El diagnóstico situacional realizado para FDS demostró deficiencia en la organización de procesos logísticos, además demostró un desempeño regular en base al modelo EFQM al obtener 405.5 puntos sobre un total de 1000 y evidenciar un 37.51% de cumplimiento de requisitos para la norma ISO 9001:2015; que con la aplicación de la propuesta permitió por lo menos una mejora de cumplimiento en un 85% de los requisitos de dicha norma. Mediante la propuesta se logró la estimación de recursos, así como también se planeó el mantenimiento e inspección en el caso de algunos equipos y se enfatiza la capacitación a los colaboradores cuya cotización final fue de S/. 168,800.

Vilca y Vilca (2019) presentaron una investigación titulada *Mejora en la gestión logística y de calidad, para incrementar la rentabilidad de la cadena de Boticas Pacífico de flores naturales en la ciudad de Trujillo*. El objetivo general fue Determinar el impacto de la mejora en la gestión logística y de calidad de la cadena de boticas pacífico. Los objetivos específicos fueron: (1) Diagnosticar la situación actual de las áreas de logística

y calidad de la cadena de boticas Pacífico, (2) Identificar y proponer qué metodologías, técnicas y herramientas de la Ingeniería Industrial se puedan aplicar en las áreas de logística y calidad de la cadena de boticas Pacífico. (3) Aplicar e implementar las metodologías, técnicas y herramientas de la Ingeniería Industrial en las áreas de logística y calidad de la cadena de boticas Pacífico. (4) Evaluar el impacto de la propuesta de mejora sobre la rentabilidad de la empresa. La metodología implementada fue descriptiva, básica y exploratoria. La muestra estuvo conformada por 14 colaboradores de la empresa Rivera Pharma a quienes se les aplicó una entrevista. Los resultados demostraron que el tiempo de demora de los clientes es de 5.3 minutos por clientes y el tiempo de búsqueda del medicamento es de 4.2 minutos, tiempo excesivo en relación con la competencia, lo que ocasiona una pérdida anual de S/ 129,232. La empresa no realiza una proyección adecuada de las ventas y por este motivo en el período anterior dejó de percibir S/. 64,912, por lo que se planteó en el plan de mejora un crecimiento de 13% para evitar dicha pérdida. En la propuesta se la metodología de costos ABC, donde el 60% de los productos que vende la farmacia corresponde a los más registran mayor rotación, los de clasificación B, que alcanzan un porcentaje de 39% son lo que registran menor rotación en relación al grupo A y los del grupo C, representan el 1%, lo que permitió darle un lugar a cada uno de los grupos en los anaqueles. Como resultado del ejercicio de 2019, el incremento de las ventas alcanzó a S/ 84,733 de diferencia en relación al año 2018. El tiempo de búsqueda de medicamento se redujo de 4.2 min a 2.5 min. La rentabilidad se incrementó de 2018 de 9% a 2019 a 27%. De este modo el autor concluye que al ser reestructurado el sistema logístico en esta cadena de boticas la empresa experimentó un crecimiento en la rentabilidad de las ventas. De tal manera que la inversión en la propuesta fue de S/. 86,215 y el beneficio económico fue de S/ 218,617. La aplicación del sistema EOQ permitió

elevant las ventas por rotura de inventarios disminuya de 22% a 5%, lo que representa un beneficio económico de S/ 61,666.

Ysla y Torres (2017) realizaron un estudio sobre *Propuesta de mejora de branding como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Huánuco, 2021.*

Para ello se propuso como objetivo general aplicar un modelo de gestión logística, bajo una metodología descriptiva y documental. Los objetivos específicos fueron: (1) Diagnosticar los problemas logísticos que actualmente tiene la BOTICA FARMA FE. (2) Identificar al Proveedor que se le hace mayor porcentaje de pedidos y el tipo de producto que se compra en mayor cantidad. (3) Proponer métodos, procedimientos, técnicas, herramientas que permitan beneficiar la gestión logística entorno a la mejora en la BOTICA FARMA FE. (4) Determinar los costos de inventarios con lote óptimo del tipo de producto identificado. (5) Determinar los costos de inventarios con lote actual del tipo de producto identificado. (6) Establecer metas para la mejora de la eficiencia de la Gestión Logística. La metodología empleada fue de tipo aplicada, no experimental y transversal y de enfoque cuantitativo. Los resultados de la investigación indican que el 40% de los trabajadores respondieron que se encuentran de acuerdo con la gestión logística de la empresa. el 60% aprueba que en la empresa se realiza un proceso de inventario adecuado. El 80% manifestó que los proveedores cumplen en el tiempo indicado y ofrecido. 80% opina que los proveedores tienen buen proceso de negociación y buena atención al cliente. El 100% opina que los proveedores tienen buena calidad en sus productos. 100% opina que no existe evaluación de proveedores. 80% opina que la logística es importante en la botica. Es por esto que concluyó que al aplicar el modelo de gestión logística se obtuvieron múltiples beneficios como la optimización de las actividades en la empresa, el buen desempeño de los trabajadores, un adecuado manejo el sistema de proveedores lo

cual se traduce a una reducción de costos favorable. Como segunda conclusión fue que al aplicar el diagnóstico se identificó dos problemas logísticos: la desorganización y poca técnica en la logística, que se reflejó en la nula evaluación de proveedores, falta de capacitación, deficiente sistema de comunicación, no cuenta con un sistema de información, deficiente sistema de almacenamiento y desconocimiento de los costos.

Llerena (2017) elaboró una investigación sobre una *Propuesta de mejora de procesos basada en la norma ISO 9001:2015 integrada a la gestión logística comercial para la empresa farmacéutica del sur*. El objetivo se basó principalmente en diseñar una propuesta de mejora basa en la norma ISO 9001:2015 y ser aplicada a la empresa mencionada anteriormente. Se trató de una investigación no experimental, descriptiva y cualitativa. Los resultados arrojaron una notoria deficiencia en el sistema de procesos logísticos de la empresa y un cumplimiento de un 37.51% de la norma ISO 9001:2015. Al aplicar la propuesta de mejora se logró que se cumpla en un 85% los requisitos que exige dicha norma y una adecuada estimación de recursos.

Antecedentes locales

Mongrut (2019) investigó sobre la *Gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector comercio-rubro boticas de la urbanización de Zarate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018*. El objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad y la formalización de las Mypes. Los objetivos específicos son: (1) Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. (2) Determinar las principales características de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. (3) Determinar las principales características de la gestión de la calidad en las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito

de San Juan de Lurigancho, 2018. (4) Determinar las principales características de la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Empleando para ello una metodología cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Los resultados en cuanto a las características de los representantes de la Mype, 63% tienen entre 31 a 40 años. 63% son varones. 100% tienen preparación universitaria. 100% era dueño de la Mype. En cuanto a las características de la Mype, 42% tienen entre 6 a 10 años en el mercado. 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas establecen los controles en los procesos del servicio. 100% afirman que los productos de la botica están de acuerdo con las necesidades de los clientes. 100% de las boticas establecen los objetivos de calidad de la empresa. Por lo que se concluye que las características de la mayoría de los emprendedores tienen más de 41 años de edad y son de género masculino. La totalidad de los representantes tienen grado de instrucción universitaria y son dueños de la empresa. La mayoría de las MYPE tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado y la totalidad tienen entre 1 a 5 trabajadores. La totalidad de las MYPES percibe que la gestión de calidad es de nivel medio. La totalidad de las empresas están de acuerdo que las boticas comparan el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad, realizan acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos, identifican las necesidades específicas de los clientes para mejorar, asignan un equipo especializado para concretar la mejora del servicio, proporcionan los recursos necesarios para la mejora del servicio y motivan a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.

Muñoz (2019) quién investigó sobre *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector comercio-rubro boticas, urbanización Perú-, del distrito San Martin de Porres, Lima 2018*. Se planteó como objetivo determinar las

características de las variables en investigación. Los objetivos específicos fueron: (1) Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio - rubro boticas, Urbanización Perú, Distrito San Martín de Porres, Lima 2018. (2) Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio- rubro boticas, Urbanización Perú, Distrito San Martín de Porres, Lima 2018. (3) Determinar si la Gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas, Urbanización Perú-, Distrito San Martín de Porres, Lima 2018. Adoptó para ello una metodología cuantitativa, descriptiva no experimental. Los resultados respecto a los microempresarios demostraron un alto conocimiento respecto a gestión de calidad y en cuanto a las Mypes se observó que un 80% obtiene múltiples beneficios respecto a una adecuada gestión de calidad. El 100% de los encuestados manifestaron que la empresa realiza el proceso de planificación. 90% opina que la empresa plantea objetivos organizacionales y está de acuerdo con las políticas de la empresa. 80% de las boticas realizan procesos de control. 90% está de acuerdo en que deben detectarse oportunidades de mejora en la empresa. 100% de los empresarios confirma que la mejora de la calidad también mejora la rentabilidad de la empresa y 90% afirma que mejora la competitividad. Por lo que se concluye que ambos sectores aplican una adecuada gestión de calidad y por ende obtienen beneficios económicos de esto. Otra conclusión indica que las Mypes del Perú, rubro boticas, no pueden ser competitivas en un entorno globalizado como el actual que exige nuevos estándares de calidad y en donde el comercio internacional juega un papel fundamental. La gran mayoría de las boticas, en un rango del 90% del sector investigado, considera importante y está totalmente de acuerdo en la planificación y propuesta de objetivos dentro de la organización. Respaldado con políticas claras a seguir.

Vega (2019) realizó una investigación denominada *La organización del almacén y los inventarios de la empresa Boticas Similares S.A. Comas, 2018*, en la cual el objetivo general fue determinar la relación entre la organización del almacén y los inventarios de la empresa. Los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación entre la recepción de materiales y los inventarios de la Empresa Boticas Similares S.A. Comas, 2018. (2) Determinar la relación entre el almacenamiento de materiales y los inventarios de la Empresa Boticas Similares S.A. Comas, 2018. (3) Determinar la relación entre la separación de materiales y los inventarios de la Empresa Boticas Similares S.A. Comas, 2018. (4) Determinar la relación entre el despacho de materiales y los inventarios de la Empresa Boticas Similares S.A. Comas, 2018. Se identificó como una investigación descriptiva correlacional de nivel cuantitativo. En cuanto a los resultados descriptivos el autor presentó que en cuanto a la variable almacén, el 60% lo define como de nivel mediano, es decir que las funciones se realizan regularmente. El 70% de los encuestados catalogan como de nivel bajo el proceso de recepción de materiales. El 75% considera de nivel medio el proceso de almacenamiento. 50% considera de nivel alto el proceso de selección de materiales. 75% considera de nivel medio el proceso de despacho de materiales. 60% considera de nivel alto el inventario que realizan en la empresa. 40% considera que las medidas correctivas son de nivel alto. 85% considera que la detección de desviaciones en el plan es de nivel alto. El resultado obtenido mediante el coeficiente de Pearson fue de 0.921 y p-valor 0.000. Por lo que se concluyó que existe una relación positiva considerable entre las variables de estudio.

Ramírez (2018) quién presentó un estudio *La gestión administrativa y el control de inventarios en la cadena de boticas Inkafarma, Lima 2017*. Se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y el control de inventarios. Los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación que existe entre la planeación

y el control de inventarios en la cadena de Boticas Inkafarma ubicada en el distrito de Jesús María en el año 2017. (2) Determinar la relación que existe entre la organización y el control de inventarios de la Cadena de Boticas Inkafarma ubicada en el distrito de Jesús María en el año 2017. (3) Determinar la relación que existe entre la dirección y el control de inventarios de la Cadena de Boticas Inkafarma ubicada en el distrito de Jesús María en el año 2017. (4) Determinar la relación que existe entre el control administrativo y el control de inventarios de la Cadena de Boticas Inkafarma ubicada en el distrito de Jesús María en el año 2017. La metodología fue cuantitativa y no experimental. los resultados descriptivos indican que el 98% de los encuestados lo describe como buena la gestión de inventarios. 98% define que la dimensión control de inventarios es buena en el área de inventarios. Así también, 98% de los encuestados lo considera bueno el control de inventarios en el área de transporte. 98% considera de nivel regular el control de inventarios en cuanto al índice de rotación de mercaderías. 78% considera bueno en el área de aprovisionamiento y 22% lo considera deficiente. En los resultados correlacionales arrojado por el estadístico Rho de Spearman demuestra una correlación de 0.305 y p-valor $0.031 < 0.05$ lo que indica una correlación positiva débil. De acuerdo a esto se concluyó que existe relación entre las variables de estudio, es decir que cuando la gestión administrativa es de nivel alto o se realiza una buena gestión en esta área, entonces la gestión de inventarios también tiene un buen resultado. Razón por la cual la organización debe mejorar los componentes de la gestión administrativa como es la planeación para tener los inventarios de acuerdo a lo planificado, organización de órdenes, anaqueles y gestión del inventario. Dirección efectiva de parte de los encargados de los inventarios y control eficiente de los ítems que contienen los inventarios.

Torres (2018) realizó una investigación *Gestión administrativa y rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la botica Cipress SAC, Lima 2018*. La

investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la rotación de productos farmacéuticos. Los objetivos específicos fueron: (1) Describir el concepto de la Logística de Inventario y sus beneficios para las empresas. (2) Diagnosticar los factores que afectan las ventas en las dos Distribuidoras Farmacéuticas del centro de Lima (3) Analizar las necesidades requeridas y el efecto que causa en los clientes. Se utilizó un diseño no experimental, descriptivo y transversal. Los resultados descriptivos indican que la gestión que realiza la empresa es de 77% buena en el aspecto de la distribución. La empresa no cuenta con un inventario disponible según la respuesta del 77% de los encuestados. El 94% manifiesta que están satisfechos con la distribución de los proveedores. 51% les provee de productos nuevos. 44% está enfocado en los precios de los productos de los proveedores. 47% menciona que los proveedores tienen descuentos y promociones. Las conclusiones demostraron que existe relación entre las variables, para esto se empleó la prueba de chi cuadrado la cual arrojó un nivel de significancia menor a 0.05. Como segunda conclusión es que se debe seguir mejorando los procesos de gestión administrativa asegurando la calidad de servicio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Alcance acerca de la gestión logística

El abastecimiento es una actividad natural del ser humano que la practica a lo largo de su vida para traer recursos, alimento y para su supervivencia en el espacio que ocupa, desde la antigüedad el hombre ha sido recolector y proveedor de la familia, por lo tanto, es una la logística es una actividad común a su vida diaria. La logística es un término que fue empleado por primera vez en el ámbito militar para el abastecimiento de las armas a los campamentos de guerra, esta palabra proviene del griego *logistikos*, cuya traducción al latín pasó como *logisticus*, en cuyo significado alberga la aptitud hacia el cambio. Con la evolución del hombre y su involucramiento en la vida empresarial, la logística ha

pasado asumir otras funciones como es el de compras, almacén, inventarios y abastecimiento en general, de tal manera que ha pasado a ser una parte vital de las empresas, la que hace fluir las materias primas para la producción, administrar los inventarios y entregar la mercadería en el tiempo y en el lugar indicado.

Dentro de las definiciones encontradas acerca del término, se tiene la emitida por Miquel et al. (2008), que la define como un conjunto de actividades relacionadas a transferir toda la circulación de elementos que comprende materia prima e insumos dentro y fuera de la organización, también a las actividades comprendidas del flujo del inventario, así como su administración. También realiza la planificación adecuada de lo que se tiene que hacer en esta área para que se asegure el abastecimiento al cliente interno y externo y de esta manera también se asegure la satisfacción del cliente.

En esa misma línea se encuentra la definición de Pau y Navascués (2001), que la conciben como aquella herramienta de decisión dentro de la gestión de la dirección de la empresa para tomar acciones en relación a los elementos de aprovisionamiento que a su vez se dirigen a mantener satisfecho al cliente, así también asegurar un costo controlado y una rentabilidad atractiva para la dirección de la empresa. De ambos conceptos se puede definir en primer lugar, que la logística es una actividad dentro de la empresa que revierte tal importancia que permite el abastecimiento y sostenibilidad del negocio, esta actividad cada vez que la empresa va acreciendo su importancia también se incrementa, de tal manera que, llegado el momento la organización contrata los servicios de una empresa especializada en el tema para administrar los inventarios.

2.2.1.1 Importancia de la logística

Al respecto, Miquel (2008), elabora un concepto sobre la importancia de la logística al menciona que el efecto de esta sobre la economía es relevante porque es el encargado de llevar y traer productos, materias primas e insumos, además de gestionar

todo lo relacionado a dicha actividad, cuando la empresa no tiene un buen sistema de abastecimiento ocurre que ésta se vuelve insostenible y hace mal uso de los recursos.

En el Perú y el mundo las grandes empresas delegan la función de la logística a otras empresas especialistas en el tema, por varias razones; una de ellas porque les resulta menos oneroso realizar toda esa actividad, otra razón es que la realizan especialistas que tienen los equipos y maquinarias necesarias para poder manipular la mercadería, tercero es por seguridad de las mismas y cuarto es por la alta rotación de despacho, para la empresa muy costoso porque emplea demasiados recursos en su gestión.

Una adecuada gestión logística permite que la empresa pueda entregar su mercadería a tiempo, es decir que esta llegue en las condiciones adecuadas y acordadas al destino o el almacén del cliente, sobre todo en el tiempo establecido y acordado por ambos. Por otro lado, el transporte no es la única actividad que realiza la logística, sino que también se encuentran otras como el proceso de compra de materiales e insumos, mediante el cual debe hacer un estudio previo para poder identificar los proveedores y obtener un producto o servicio que considera los aspectos de calidad y cantidad para no presentar problemas de abastecimiento en el corto plazo.

2.2.1.2 Tipos de logística

En función a los estudios encontrados se pueden identificar tres tipos de logística: la primera está relacionada a la logística de aprovisionamiento, como segundo se encuentra la logística de distribución y por último la logística inversa.

En el caso de la logística de aprovisionamiento, el cual se encarga de controlar los suministros y todo lo que ingrese al almacén para su distribución y por otro lado también es importante la adecuada gestión de la actividad, con la finalidad de asegurar el abastecimiento permanente sin presentar fallas en el proceso, de tal manera que se pueda resolver las necesidades de materiales e insumos dentro de las actividades de producción

de la empresa. De tal manera y siguiendo ese mismo esquema se deben tener en cuenta los siguientes factores: la fecha de entrega de la mercadería, materiales e insumos tanto dentro o fuera de la empresa, el tipo de embalaje a emplear para el traslado de la mercadería considerando el tipo de producto a transportar, la selección de proveedores es importante, actividad que se debe realizar en base a criterios establecidos, los modelos de inventarios que se deben aplicar teniendo en cuenta el sistema de control de inventarios, en ese orden de ideas también es importante considerar la previsión de la demanda para no quedar desabastecidos y consecuentemente también la calidad del servicio, el cual es un punto importante que deben tener todas las empresas.

Logística de distribución. Esta actividad se refiere al traslado de la mercadería al lugar de destino, el cual puede ser a nivel nacional e internacional dependiendo del tipo de actividad que realiza la empresa. En tal sentido, se trata de adecuar esta actividad a las necesidades internas de la empresa y también las del cliente, en el primer caso se trata de determinar el transporte más adecuado para el tipo de producto, pues es diferente llevar pescado congelado que cajas de zapatos, los cuidados son diferentes, así también la necesidad del cliente de obtener su mercadería en un tiempo determinado y el costo del flete que tiene presupuestado pagar. De tal manera que este tipo de logística aborda el tema del almacenamiento considerando el tipo de producto, también la previsión de las actividades y requerimiento de equipos y maquinaria para el traslado interno y las ciudades en el transporte de la mercadería.

Logística inversa. Este tipo de logística se centra en el cuidado del medio ambiente, es decir tiene en cuenta su rol en el reciclaje, disposición y manejo de materiales peligrosos, en una definición más amplia del tema se puede decir que se refiere a las actividades dedicadas a reducir materiales de desecho en el proceso de transformación de la materia prima, teniendo cuidado que los desperdicios que genera la transformación

sean dispuestos de manera adecuada y transportados a lugares donde se disponga de manera adecuada el mismo, por lo general esta disposición requieren permisos del Ministerio de Salud a través de la dependencia establecida y también de la Municipalidad del distrito donde pertenece la empresa, incluso ahora interviene el Ministerio del ambiente, pues al ser desperdicios peligrosos se deben tener en cuenta los protocolos de bioseguridad del mismo.

Al respecto Iglesias (2018), menciona que se trata de un proceso de planificación que se inicia desde que se adquiere la materia prima y esta es transformada, considerando los cuidados que requieren los materiales y sobre todo los desperdicios que éste genera en su proceso de transformación, de tal manera que los mencionados desperdicios de ser peligrosos tengan una disposición adecuada y de no ser así, entonces sean reciclados por la misma empresas o llevados a establecimientos que se encargan de dicha actividad.

En ese mismo propósito se encuentra Brito et al. (2002), que es citado también por Iglesias (2018, p. 13) quienes la definen como el empleo de un conjunto de métodos logísticos que se enfocan en la transformación de una nueva visión que tenga en cuenta el cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad del negocio, la economía, los costos y la rentabilidad en la empresa, de tal manera que el uso de las materias primas se realicen de una manera eficiente y los desperdicios cada vez sean menores apuntando siempre a una mejora continua de los procesos.

De tal manera, a manera de resumen se puede inferir que la logística inversa se trata de una nueva tendencia empresarial y porque no decirlo una adopción de una idea mundial acerca de la inserción de la responsabilidad social y conservación del medio ambiente en las actividades cotidianas de la empresa, que también piensa en lo mencionado pero sin dejar de lado el fin primigenio de la organización que es el de

generar utilidad para los socios y cumplir su finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

2.2.1.3 Funciones de la logística

Las funciones que realiza el área de logística son diversas de tal manera que es necesario explicar cada uno de ellos. En el caso de Escudero (2014) menciona que las empresas tienen actividades que cumplir por cada área y cada una de ellas se encuentra en un orden lógico que se integra dentro de un proceso, los cuales obedecen a un plan maestro general de la organización que encaja exactamente dentro de los propósitos que busca la organización. Cada uno de los procesos en el cual se embarca la actividad empresarial cumple con las especificaciones planteadas para satisfacer las necesidades del cliente. En función a los mencionados a continuación se muestran un conjunto de funciones para cada tipo de empresa, los cuales pueden tener acciones comunes.

Funciones logísticas en las empresas industriales. Este grupo de empresas tienen la función de transformar la materia prima en productos terminados que se han diseñado previamente para la satisfacción de un mercado previamente establecido, dicho producto tiene características específicas para un determinado cliente, estas empresas desarrollan cuatro tipos de funciones:

Aprovisionamiento. Consiste en la capacidad para determinar cuál será el proveedor que le va abastecer de materia prima e insumos, por supuesto que esto debe pasar por un proceso de selección y evaluación de proveedores, los cuales se han elegido para un conjunto de criterios determinados. Para Boj (2015), es el “conjunto de recursos que se emplea en realizar la compra más la gestión, planificación y control de materiales” (p. 9). De tal manera, que, para garantizar un adecuado abastecimiento, la empresa debe considerar en la selección de sus proveedores tres condiciones elementales: la calidad del producto, la cantidad a abastecer y el plazo de entrega.

Producción. Es la actividad que realiza la empresa para la transformación de las materias primas, donde interviene diferentes recursos, el primero es la materia prima e insumos, en segundo lugar, interviene la mano de obra del trabajador y en tercer lugar está las maquinarias y equipos que son necesarios para obtener el producto terminado, dicho de otra manera, es el conjunto de entradas y procesos que permiten la elaboración del producto final.

Distribución comercial. La actividad comercial está conformada por un conjunto de actividades las cuales se encaminan en primer lugar a la conservación de las materias primas o productos terminados en los almacenes de la empresa, teniendo en cuenta tanto los cuidados necesarios como tener los equipos, herramientas y maquinarias para mantenerlos en buen estado, seguido de un sistema de control adecuado. Luego de considerar lo mencionado, entonces se encuentra el transporte el cual debe tener las mismas condiciones de cuidado como si estuviera en el almacén hasta que llegue al almacén del cliente donde se tendrá los cuidados necesarios para la materia prima y productos adquiridos.

Servicio de post venta. Es una actividad que se encarga de las actividades que se realizan después de la venta, actualmente todas las empresas deberían tener un área de post venta, porque siempre existe la posibilidad de reclamos, los cuales deben reducirse, razón por la cual la empresa realiza esta actividad postventa, como en el caso de las empresas industriales que la actividad postventa consiste en la instalación de la maquinaria en el establecimiento del cliente y recibir una adecuada asistencia técnica.

Funciones de las empresas comerciales. Las empresas comerciales también tienen actividades que cumplir como es el caso de la compra y venta de mercaderías que no por ser menos actividades no revierte importancia en su desarrollo. Para Cassiraga (s.f.), esta actividad “implica planificación, entrega y control del flujo de los bienes físicos,

materiales de comercialización e información del productor a un mercado como sea necesario para satisfacer las demandas del cliente haciendo una ganancia satisfactoria” (párr. 1). Sus actividades se centran en las funciones que realiza el marketing, como aquellas que están relacionadas al producto, precio, plaza y promoción.

Funciones de las empresas de servicio. Existen funciones particulares en las empresas de servicio, las cuales están en función de la actividad que realizan, pues estas empresas se basan en la habilidad o destreza física o mental para el desarrollo de la actividad.

2.2.1.4 Objetivos de la logística

Para Pau y Navascués (2001), toda actividad empresarial tiene un objetivo común, que es la de satisfacer las necesidades del cliente y por ende también las de la empresa, cualquiera sea el objetivo debe plantearse o tener en cuenta cuatro elementos fundamentales: calidad, cantidad, lugar y momento. Para Ballou (2004), la logística tiene un objetivo claro que es el de minimizar los costos, gestionar efectivamente los materiales y maximizar la rentabilidad de la empresa con la actividad que realiza teniendo en cuenta que en sus almacenes tiene los recursos más caros en la empresa.

Acerca de lo mencionado, se infiere que todas las actividades de la empresa se centran en maximizar la utilidad de la empresa o esa debería ser la misión, sin embargo, en el caso de la actividad logística esto es literal, es decir sí debe enfocarse en maximizar las utilidades porque la mayor inversión de la empresa se encuentra en la materia prima, insumos y activos. De forma similar Pau y Navascués (2001), afirma que el objetivo de la “logística a nivel conceptual se define como responder a la demanda, obteniendo un óptimo nivel de servicio al menor costo posible” (p. 18).

2.2.1.5 Sistema logístico

El sistema logístico está conformado por un conjunto de actividades que se relacionan entre sí y que además como es un sistema abierto se relaciona con otros sistemas al exterior, lo cual debe manejarse manera eficaz y eficiente en cada una de las actividades que realiza. Esta interacción entre los elementos internos y externos van a determinar el éxito de la organización, tal como lo afirma Bastos (2007, p.8) “el éxito del negocio y genera una ventaja competitiva en la empresa que sepa utilizar de forma eficaz esta coordinación de elementos”. Es importante que los elementos del sistema logístico trabajen de manera armónica, congruente y concatenadas entre los elementos que la integran, de tal forma que contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.1.6 Dimensiones de la logística

De acuerdo Pau y Navascués (2001), las dimensiones de la logística están relacionados a cuatro elementos importantes: calidad, cantidad, lugar y tiempo.

Calidad. De acuerdo a Pau y Navascués (2001) la calidad es un concepto que deviene de la percepción de cada persona, la calidad es aquella que reúne las características que el cliente requiere. Se asocia a medidas, características, niveles, marca entre otras características. En la logística se refiere a la calidad de los productos que los proveedores abastecen a sus clientes.

Cantidad. Según Pau y Navascués (2001), la cantidad se mueve en función a dos opciones extremas, una de ellas es la de abastecerse de poca cantidad, pero con alta frecuencia y al otra es comprar en grandes cantidades, pero en poca frecuencia. Al respecto Wilson efectúa una propuesta que permiten calcular la cantidad a pedir o solicitar al proveedor. Para ello se debe considerar la demanda anual, expresada en unidades, el costo unitario de la emisión de la orden de pedido, esta se expresa en unidades monetarias, la tasa de almacenamiento, el valor unitario del producto y Q que es la cantidad de pedido dividida entre 2. Esta fórmula tiene su base en la búsqueda de la cantidad de

reaprovisionamiento. De acuerdo a lo mencionado se puede calcular la cantidad económica, es decir aquella cantidad donde es el punto de equilibrio que se refiere a la cantidad a pedir siendo un costo mínimo.

$$Q^* = \frac{2 \times C_F \times P}{p \times (t_a + t_i)}$$

Otra de las fórmulas que es necesario considerar es el stock de seguridad, el cual frente a las oscilaciones de la demanda permite tener un stock que asegure la satisfacción de la demanda. La fórmula que se emplea para tal fin es el siguiente.

$$SS = \frac{K_s \times \delta \times L^{1/2} \times A}{P}$$

Donde:

K_s : Coeficiente de seguridad, que recoge el riesgo de rotura a asumir por fluctuaciones positivas sobre la medida de la demanda.

S: Desviación típica de la demanda durante el período considerado.

L: Plazo de aprovisionamiento en períodos.

N: Número de pedidos por año.

A: Consumo anual del artículo.

P: Período por año.

Lugar. Esta dimensión cobra varios significados en la logística, en primer lugar, se refiere al lugar de la entrega de la mercadería de parte del proveedor, que se trata del acuerdo entre el cliente y el proveedor para la entrega de la mercadería. También se refiere al lugar físico donde se almacena la mercadería, es decir el almacén el cual debe reunir las

condiciones necesarias para tener la mercadería y este debe adecuarse en función al tipo de mercadería. En tal sentido, se considera las paletas, los anaqueles, los equipos y maquinarias necesarias para ordenar la mercadería (Pau y Navascués, 2001).

Tiempo. De acuerdo a Pau y Navascués (2001), se refiere al tiempo de demora en la entrega de la mercadería de parte del proveedor a la empresa. Así también, se refiere al tiempo de entrega de los productos de la empresa al cliente final, si es que el acuerdo es por delivery o entrega en almacén siguiendo un protocolo de Incoterms, en el que se determina que la entrega de la mercadería exportada o importada es en el almacén del cliente. También se le considera como Tiempo de Reposición (TR), el cual “es el periodo de tiempo comprendido desde que se alcanza el punto de re-orden hasta que el nuevo material es recibido en el almacén” (Jiménez, 2010).

2.2.2 Sostenibilidad de los emprendimientos

2.2.2.1 Definición

Se refiere al conjunto de características propias de las personas emprendedoras, es un tema que se consolida con el tiempo y se refiere al conjunto de habilidades, capacidades y competencias que tienen las personas para iniciar una idea de negocio y hacerla realidad (Lengua, 2016). Por otro lado, también se puede considerar como un brote que es producto de las falencias del mercado donde las personas producto de dicha situación se ven en la necesidad de realizar una actividad para subsistir y satisfacer sus necesidades que han sido trastocadas por un contexto económico desfavorable (Rodríguez, 2016). El emprendimiento es propio de una cultura que lo incentiva, sustentado en un contexto político y social que fomenta valores acordes al emprendimiento, el liderazgo y actitud diferente al común de las personas, esta cultura se motiva para que tenga sostenibilidad (Uribe y Reinoso, 2013).

John Elkington en 1998, dio una definición de sostenibilidad empresarial, para este autor es “la conjunción de tres factores: el social, el ambiental y el económico” (Gardetti, 2020, s.p.), del mismo modo, elementos como la equidad social, la justicia ambiental y la ética de los negocios deben ser componentes adicionales a la sostenibilidad empresarial. Por otro lado, Rajadell (2019) informa que el emprendimiento es una capacidad que se le atribuye a aquellas personas que corren un riesgo, que se esmeran, que perseveran y persiguen un sueño hasta hacerlo realidad.

“Para Sepulveda y Reina (2016), esta se puede abordar desde distintos enfoques como es el económico, porque el mercado puede ser muy atractivo y el cliente tiene capacidad económica para comprar, otro enfoque es el psicológico, es decir el emprendedor tiene en mente ser empresario y el institucional, cuando el Estado conviene en darle las condiciones necesarias para que las Mypes puedan desarrollarse.”

2.2.3 Requisitos para el emprendimiento

El emprendimiento no requiere grandes dotes o fuerza natural para obtener los objetivos que se propone el emprendedor, una de las características que es importante es el liderazgo del emprendedor que anteriormente se consideraba en la teoría del gran hombre. Sin embargo, ser emprendedor no implica tener poderes o ser sobre natural, solo se requiere determinación y mucha fuerza de voluntad para perseguir y cumplir los objetivos que la persona se plantea. Una de las características principales que diferencian a los emprendedores es su energía e ímpetu para realizar las cosas, a veces trabajan en demasía, es decir son trabajadores en exceso hasta cumplir con lo que buscan, parecen que albergan en su interior una gran fuente de energía que los hace personas excepcionales e incansables, pero lo único que los distingue es su gran determinación por alcanzar lo que al inicio se plantearon como objetivo.

Otra de las características de los emprendedores es que son personas organizadas que todo lo miden y lo agendan para tener en orden sus actividades, de tal manera que no se les olvide nada, pues sucede que como tienen muchas actividades que hacer, entonces prefieren apuntar sus actividades de tal manera que no se les pase nada de lo que tienen que hacer en el día. También es importante mencionar el ambiente donde los emprendedores se desarrollan, es decir las condiciones externas que les da el gobierno como las condiciones de formalización, aspectos legales, entre otros, así también se refiere a la familia quien suele apoyarlos y también los amigos con los que cuenta. Como cuarto elemento se refiere a las diversas actividades que el emprendedor debe realizar como efecto de su actividad dentro del proceso productivo de la empresa (Alean, 2016).

Las personas que cuentan con las características mencionadas con anterioridad, es decir poseen las cualidades, habilidades y comportamientos adecuados y acordes a la sostenibilidad del emprendimiento (Patiño et al., 2016). En este orden de ideas, la sostenibilidad del emprendimiento es favorecida por las ideas y oportunidades que ubica el emprendedor, donde la creatividad, la visión y el pensamiento analítico y ético son fundamentales; además de ello, los recursos comprenden la auto eficiencia y conciencia de uno mismo, la motivación y perseverancia, así como la movilización de los recursos y la educación financiera. Y finalmente, la acción que comprenden la planificación, gestión, iniciativa, manejo de riesgos e incertidumbres, así como el aprendizaje mediante la experiencia (Paños, 2017).

2.2.4 Dimensiones del emprendimiento

La sostenibilidad del emprendimiento junto a sus dimensiones debe ser considerada como una ventaja competitiva para la organización, de tal manera que esta característica le de sostenibilidad en el tiempo. En tal sentido, el emprendimiento se sostiene en tres dimensiones, que a su vez constituye un equilibrio importante, estas

dimensiones se las conoce como sostenibilidad de tipo ambiental, social y económico (Fernández, 2013).

Dimensión 1. Sostenibilidad económica. Las empresas, los inversionistas y por ende los emprendedores obedecen a un principio fundamental en los emprendimientos que realizan, este es la obtención de ganancias de su inversión a través del tiempo, la cual se dirigen a que estas sean sostenibles, para obtener ello se concentran en elaborar un conjunto de estrategias para asegurar dicho propósito en el mercado, de esta forma proporcionan parte de su inversión en publicidad, estudios de mercado, mercadería, insumos, equipo y maquinarias para generar empleo y mantener su presencia en el mercado por un tiempo considerable (Fernández y Fernández, 2018). Estas condiciones no serían posible si es que los emprendimientos no realizan alianzas a otras empresas y también el contexto debe ser propicio al referirse a las condiciones legales impuestas por el Estado, es decir, se trata de que estas sean propicias.

En función a lo mencionado, las empresas requieren considerar dos aspectos importantes como es el caso de la productividad y la competitividad, que aseguren una producción con artículos de calidad y enfocadas a la satisfacción del cliente, a precios accesibles y que tengan un alcance en el mercado donde se requiera el producto, considerando en sus procesos la innovación y sean siempre los, de tal manera que siempre se encuentre en la vanguardia y un paso más adelante que la competencia (Oxfam Intermón, 2020).

En cuanto los indicadores de esta dimensión se tienen a la producción de la empresa, que emplean los denominados factores de producción como es el caso del capital, la materia prima y el recurso humano. También se considera como segundo indicador el costo que se encuentra inmerso dentro del capital que el emprendedor

realizará. Por otro lado, se encuentra la innovación y las tecnologías de información y comunicación (Rajadell, 2019).

Dimensión 2. Sostenibilidad social. La humanidad conoce que los recursos son limitados y cada vez son menores debido a la cantidad de consumo que realiza la industria, sea esta grande o pequeña. En tal sentido, este recurso mediante el enfoque de sostenibilidad social, debe conservarse o por lo menos disminuir su uso, de tal manera que lo que tenemos ahora como recurso, el cual usufructuamos, también es necesario que lo disfruten las nuevas generaciones (Fernández, 2018). También se refiere al trato social hacia los trabajadores en todas sus dimensiones, como un ambiente de trabajo justo, una remuneración que cumpla con sus expectativas y pueda satisfacer sus necesidades, beneficios sociales, estabilidad laboral y sobre todo respecto por su condición.

Para Agustín y Derquí (2015, p. 58), la sostenibilidad social se “Basa en el mantenimiento de la cohesión social y de la habilidad para trabajar en la persecución de objetivos comunes... suponiendo las consecuencias sociales sobre trabajadores, proveedores, clientes, comunidades y sociedad en general”. De acuerdo a lo anteriormente mencionado, se pueden obtener algunos indicadores para poder medir esta dimensión, el primero está referido al impacto a la sociedad, el cual se refiere a que así como las empresas tienen la necesidad de obtener rentabilidad por su inversión, la sociedad también requiere una retribución a cambio, esto se encamina a que la empresa genere trabajo a la comunidad, haya armonía entre empresa – sociedad y de esta manera la sostenibilidad social se verá más alcanzable (El Financiero, 2017). Como segundo indicador se tiene las nuevas formas de competencia en el sector. Actualmente en el mercado la competencia ha dado pelea constante con la finalidad de quedarse con una parte del mercado, de esta manera todos compiten en el sector con la intención de obtener

más cliente, pero lo que no debe olvidar el enfoque que se debe tener hacia el cliente, de satisfacer sus necesidades con el producto o servicio (Rajadell, 2019).

Por otro lado, esta nueva forma de competir también se refiere a una guerra de precios entre los competidores, mejor calidad del producto, darle las facilidades a los clientes para que obtengan su producto en menos tiempo e incluso sin salir de casa, como se da actualmente mediante la compra virtual (Patiño et al., 2016). También, se considera el trato a los trabajadores, el cual debe ser cordial y considerando también la satisfacción de sus necesidades, las cuales se dan mediante un ambiente laboral agradable, una remuneración que cumpla con sus expectativas, motivación constante que también es parte de un conjunto de estrategias de recursos humanos y una relación entre jefe – trabajador que contribuya al cumplimiento de objetivos organizacionales, eleven la productividad, se realice un producto de calidad, entre otros.

Dimensión 3. Sostenibilidad ambiental. Este concepto se encuentra actualmente muy arraigado a la sociedad, de tal manera que se ha integrado y es considerado en todos los aspectos por la sociedad, esto implica el cuidado del medio ambiente mediante las actividades que realiza la empresa, para entregar a las futuras generaciones un ambiente en el que ellos puedan vivir, se trata de una parte de la responsabilidad que debe asumir la organización con la sociedad y con el medio ambiente. Al respecto Gómez (2020, p. 27), menciona que se trata de “un proceso cualitativo y cuantitativo de cambio social que compatibiliza, en el tiempo y en el espacio, el crecimiento económico, la conservación ambiental y la equidad social”. Acerca de los indicadores que la representan se tiene la protección hacia la diversidad ambiental, como es el caso el respeto a los ecosistemas donde se encuentran seres vivos y que constituye su hábitat. Otro indicador se refiere a la producción limpia, entendida como aquellas que no produce contaminación ambiental.

2.3 Marco conceptual

Almacén. “es el espacio físico de la empresa donde se efectúa la función de almacenaje. Esta facilidad para definir con una sola palabra como almacenaje la función que desempeña dentro de la empresa uno de sus departamentos, podría ser la causa de esa especie de invisibilidad que padece” (DATATEC, 2018, p. 2).

Aprovisionamiento. “es la función logística de a través de la cual una compañía se provee de todo el material preciso para su adecuado funcionamiento. La definición de aprovisionamiento también guarda similitud con términos como suministro o provisión” (García, 2017, p. 1).

Cadena de suministro. “es la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales del negocio y de las tácticas a través de estas funciones empresariales dentro de una compañía en particular” (Ballou, 2004, p. 5).

Demanda. “Cantidad de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir en unas condiciones y en un período concreto” (Bastos, 2007, p. 9).

Gestión de calidad. De acuerdo a Arana et al. (2008), “la gestión de calidad es el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general” (p. 15).

Logística. Miquel et al. (2008), “es el sistema integral que comprende el abastecimiento, el manejo y la gestión de materiales y productos con los que opera la empresa, incluyendo la planificación, la organización y el control de las actividades anteriores, desde la adquisición hasta su entrega al consumidor final, satisfaciendo las necesidades de éste de la manera más eficaz y con el menor costo” (p. 434).

MYPE. Lizarazo (2009), “nos da una definición al respecto y expresa que son la unidad productiva más pequeña de la estructura empresarial, en términos de la escala de activos fijos, ventas y número de empleados, que realiza actividades de producción.

III. Hipótesis

En esta investigación no se considera una hipótesis, puesto que el alcance del estudio es descriptivo y de acuerdo a los teóricos estas investigaciones no deben llevar una hipótesis que se compruebe estadísticamente.

Al respecto, se cita a Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes afirman que “no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis... sólo se emplean para predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p. 108).

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación que se desarrolló fue de enfoque cuantitativo, porque se recopiló información para procesar y analizar datos de manera estadística.

Para Hernández y Mendoza (2018), la investigación cuantitativa es aquella que se emplea para realizar estudios estructurados y análisis de la información, donde esta puede ser medida por diferentes métodos estadísticos.

El nivel de la investigación que se desarrolló fue descriptivo porque se describió las características más resaltantes de las variables de la investigación con información actualizada consultando libros, tesis, artículo, revistas, entre otros. Todo en relación a las variables logística y sostenibilidad en los emprendimientos.

Para Hernández y Mendoza (2018), este nivel de investigación solo describe o caracteriza los eventos, situaciones, situaciones y objetos tal como se encuentran en la naturaleza.

El diseño fue no experimental, es decir sin manipulación de variables deliberadamente, porque en este estudio no requirió la aplicación de dos grupos para realizar un experimento para poder determinar los resultados en el grupo experimental y en el grupo control.

Al respecto Hernández y Mendoza (2018), indica que no se trata de verificar el efecto de una variable sobre la otra, o realizar algunas alteraciones en ella para ver cambios en los resultados, sino que se registran sin hacer ningún tipo de manipulación.

También fue transversal, porque toda la información requerida que se obtuvo mediante un cuestionario, fue obtenida en un solo tiempo determinado por el investigador y tan solo una vez.

Además, se le denominó transversal porque los resultados fueron extraídos de su fuente en un mismo momento. Según Hernández y Mendoza (2018) lo determina como transaccional o transversal porque la información requerida es obtenida una sola vez y en un solo momento, a diferencia de los estudios longitudinales que se obtiene la información en varios momentos.

4.2 Población y muestra

Población

Se conformó por 30 boticas ubicadas dentro de la jurisdicción del distrito de La Victoria. Se eligió este distrito por ser céntrico y estratégico en el ámbito logístico dentro de Lima Metropolitana. Como criterio de inclusión se tuvo en cuenta que solo deberían ser boticas que se constituyan como Mypes, que tengan RUC 10, es decir que esté administrada o sea de un solo propietario (a). Así también, el criterio de exclusión fue que no deben ser farmacias y tampoco sean empresas de denominación S.A.C., S.A. o S.R.L.

Según la definición emitida por Hernández y Mendoza (2018), se le considera población a todos los elementos que se integran para realizar una investigación a quienes se les ha escogido en función a criterios de inclusión y exclusión determinados por el autor y reúnen características que cubran las expectativas de la investigación.

Muestra

Se tomó la totalidad de las Mypes de la población, es decir fueron las 30 Mypes identificadas en el distrito de La Victoria, determinándose como una muestra censal, porque tomará la totalidad de la población dentro del área de estudio.

Para Baena “El censo de población, población censal o muestra censal, que es el estudio de la población total de un fenómeno dado: un país, una fábrica, una escuela o un partido político, etc.” (p. 84).

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, porque en este caso toda la población participó en la investigación porque contó con las mismas características determinadas por el investigador.

De acuerdo a Martínez (2012), “el muestreo aleatorio simple o también denominado aleatorio irrestricto, en el cual se da igual oportunidad de selección a cada elemento o unidad dentro de la población” (p. 175).

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. *Operacionalización de la variable logística y la sostenibilidad del emprendimiento*

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Logística	El concepto de logística da a los negocios reglas que permiten a la dirección seguir, valorar, priorizar y controlar todos los distintos elementos de aprovisionamiento y distribución que inciden en la satisfacción del cliente, en los costos y beneficios (Pau y Navascués, 2001, p. 2).	Calidad	Conjunto de características mínimas del servicio para satisfacer al cliente.	Productos de marca	Cuestionario con Escala de Likert
				Productos Genéricos	
				Productos nacionales	
				Servicios con productos de calidad	
				Comercialización	
		Cantidad	Número de productos o servicios que el cliente requiere.	Disponibilidad de insumos	
				Variedad de productos	
				Cantidad de productos	
				Diferenciación de servicios	
		Lugar	Espacio donde el proveedor debe entregar los insumos.	Entrega al establecimiento	
				Distancia entre proveedor y cliente	
				Accesibilidad de proveedores	
Tiempo	Es la fecha pactada de entrega de los insumos, productos y servicios	Cumple con servicio en el tiempo ofrecido			
		Retrasos de proveedores			
		Cumplimiento en tiempo indicado			
Sostenibilidad de los emprendimientos	Es “la conjunción de tres factores: el social, el ambiental y el económico” (Gardetti, 2020, s.p.), además que la equidad social, la justicia ambiental y la ética de los negocios deben ser componentes adicionales.	Social	“Basada en el mantenimiento de la cohesión social y de la habilidad para trabajar en la persecución de los objetivos comunes”	Impacto a la comunidad	Cuestionario con Escala de Likert
				Innovación en la competencia.	
				Atención a los trabajadores.	
		Ambiental	“Define la compatibilidad entre la actividad de la empresa y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas”	Protección a la biodiversidad.	
				Producciones limpias. Recursos no renovables.	
		Económico	“Es lo que busca toda organización de que su emprendimiento sea sostenible”	Producción.	
				Costos. Innovación del emprendimiento.	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta fue la técnica que se empleó en este estudio porque las características que la distinguen fueron necesarias para obtener información que se pudo cuantificar, en ese sentido esta técnica es propia de los estudios cuantitativos, que recogen la información haciendo uso de un cuestionario, el cual puede ser en físico o de manera virtual, como se hace actualmente.

Para Hernández y Mendoza (2018), es un documento propio de las investigaciones cuantitativas, donde integra las características que se quieren recoger del objeto de estudio para luego ser cuantificados en el procesamiento estadístico que sigue, por lo que esta información se obtiene de manera sistemática.

Instrumento

Fue empleado un cuestionario como instrumento, porque éste fue acorde o congruente con la técnica empleada, en este caso la encuesta. El cuestionario es un documento que contuvo las preguntas que se han extraído de los indicadores de cada una de las dimensiones de las variables logística y sostenibilidad del emprendimiento.

Según Hernández y Mendoza (2018), es un formato que contiene preguntas relacionadas a las variables del estudio, las cuales tratan de obtener la información que se requiere para satisfacer la necesidad de saber acerca de las variables estudiadas y que al ser procesadas dan un panorama o percepción de lo que se estudia.

4.5 Plan de análisis

Se tuvo en cuenta en primer lugar la elaboración del cuestionario, el cual fue analizado, corregido y aceptado por el investigador y un especialista en el tema. Se determinó la muestra a investigar y se procedió a aplicar la encuesta a aquellos negocios que tuvieron la disposición de aceptar ser encuestados que en general fueron 30 boticas

en el distrito de La Victoria. Luego de obtener los resultados, estos fueron trasladados a una hoja de Excel para ser tabulados y posteriormente trasladarlos en una hoja del programa estadístico SPSS – 25 para exponer los resultados en tablas de frecuencia y gráficos circulares que fueron interpretados y analizados con posterioridad.

Para Hernández y Mendoza (2018), el plan de análisis es un mapa de la ruta que el investigador va a seguir para poder analizar los datos de la encuesta realizada, este ayuda a concretar los objetivos que se establecieron al iniciar el estudio.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2. *Matriz de consistencia*

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>¿Cuáles son las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Proponer las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los factores relevantes en la gestión logística como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021.</p> <p>Describir los factores relevantes en la gestión logística como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021.</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Logística</p> <p>Variable 2.</p> <p>Sostenibilidad del emprendimiento</p>	<p>Población:</p> <p>30 boticas ubicadas en el distrito de La Victoria que cuenta con RUC 10.</p> <p>Muestra:</p> <p>Es probabilístico, aleatorio simple, son 30 boticas, es decir será la totalidad de la población encontrada, siendo en este caso una muestra censal.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativa porque será procesado mediante la estadística.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptiva porque solo describirá los elementos de estudio encontrados.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, porque no hará manipulación en los resultados y transversal, porque la información se obtendrá en un solo tiempo.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta, por ser una técnica de recojo de información cuantitativa.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario, porque contiene las preguntas relacionadas a las variables.</p> <p>Plan de análisis:</p> <p>Se aplicará la encuesta, se tabulará la misma en hoja de Excel y luego se procederá en el programa SPSS-25, para hacer tablas y gráficos estadísticos.</p>

4.7 Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad (Uladech, 2021, p. 2). A continuación, se explican los principios de ética.

Protección a las personas. Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad (Uladech, 2021, p. 3).

Libre participación y derecho a estar informado. La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación (Uladech, 2021, p. 3).

Beneficencia y no maleficencia. Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios (Uladech, 2021, p. 3).

Justicia. El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo (Uladech, 2021, p. 4).

Integridad científica. El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados (Uladech, 2021, p. 4).

V. Resultados

5.1 Resultados

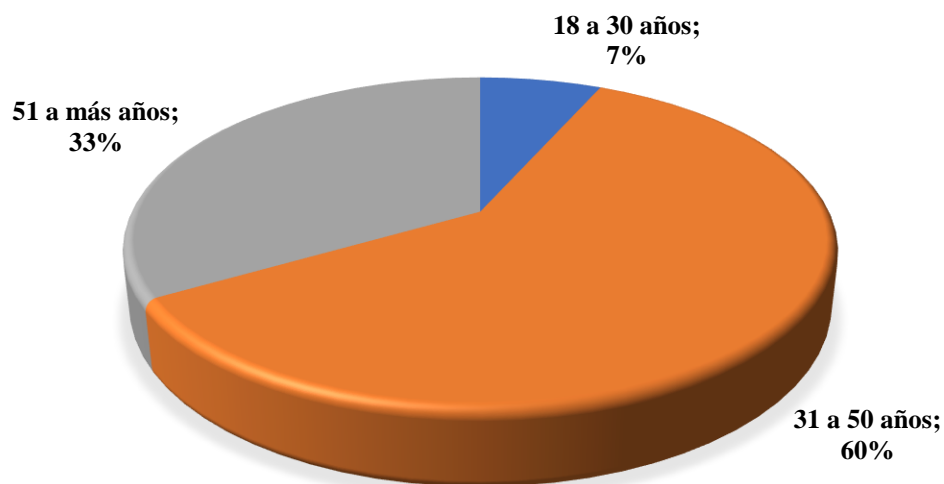
Sobre las características de los empresarios

Tabla 3. *Edad de los empresarios*

		Frecuencia	%
Válido	18 a 30 años	2	7%
	31 a 50 años	18	60%
	51 a más años	10	33%
	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 1. Edad de los empresarios



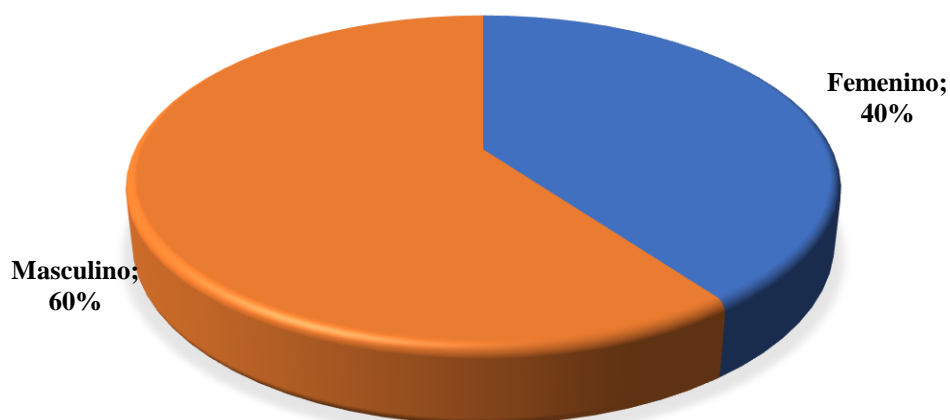
En función a los resultados obtenidos de los encuestados se tiene que el 60% los empresarios se encuentran en una edad que oscila entre 31 a 50 años, 33% de los empresarios se encuentra en una edad que supera los 51 años y 7% se encuentra en una edad entre 18 a 30 años.

Tabla 4. *Género de los empresarios*

		Frecuencia	%
Válido	Femenino	12	40%
	Masculino	18	60%
	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 2. *Género de los empresarios*



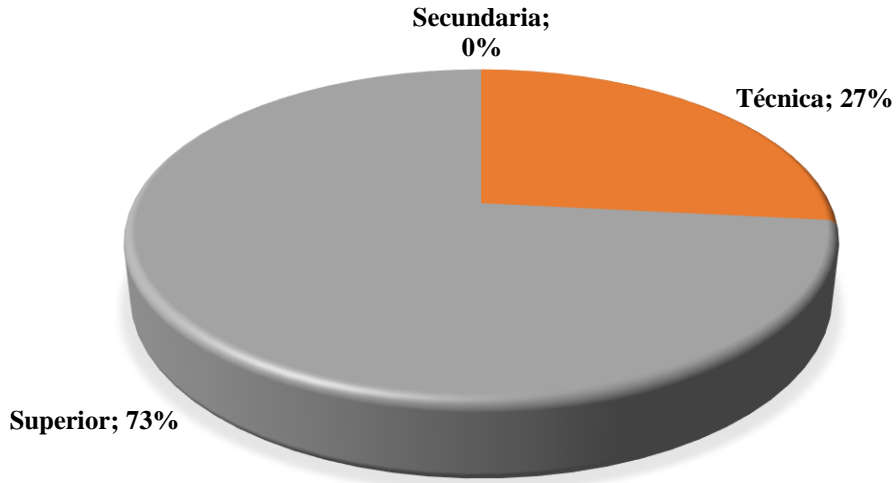
Se puede apreciar que los resultados informan que el 60% de las personas que atienden en las boticas y que corresponden a los empresarios son de género masculino y el 40% pertenecen al género femenino.

Tabla 5. *Grado de instrucción de los empresarios*

		Frecuencia	%
Válido	Secundaria	0	0%
	Técnica	8	27%
	Superior	22	73%
	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 3. *Grado de instrucción de los empresarios*



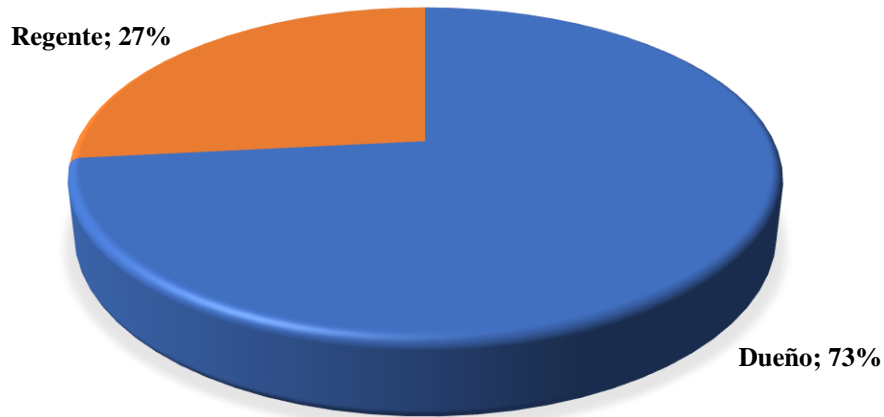
En relación al grado de instrucción de los empresarios, se puede apreciar que el 27% de ellos tienen una carrera técnica y el 73% de ellos cuenta con una carrera universitaria relacionada a la actividad que realiza.

Tabla 6. Cargo que desempeña en la empresa

		Frecuencia	%
Válido	Dueño	22	73%
	Regente	8	27%
	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 4. Cargo que desempeña en la empresa



En relación al grado de instrucción de los empresarios, se puede apreciar que el 27% de ellos tienen una carrera técnica y el 73% de ellos cuenta con una carrera universitaria relacionada a la actividad que realiza.

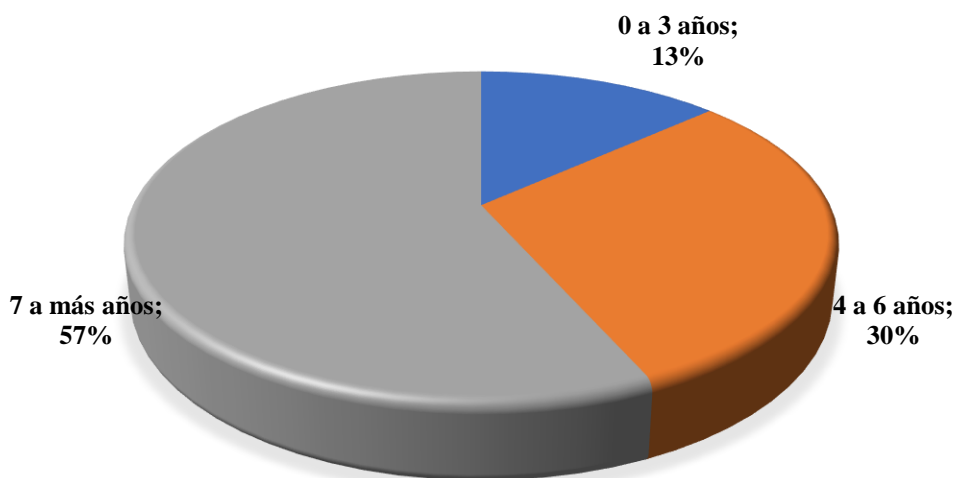
Sobre las características de las MYPE

Tabla 7. *Tiempo en el mercado*

		Frecuencia	%
Válido	0 a 3 años	4	13%
	4 a 6 años	9	30%
	7 a más años	17	57%
	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 5. *Tiempo en el mercado*



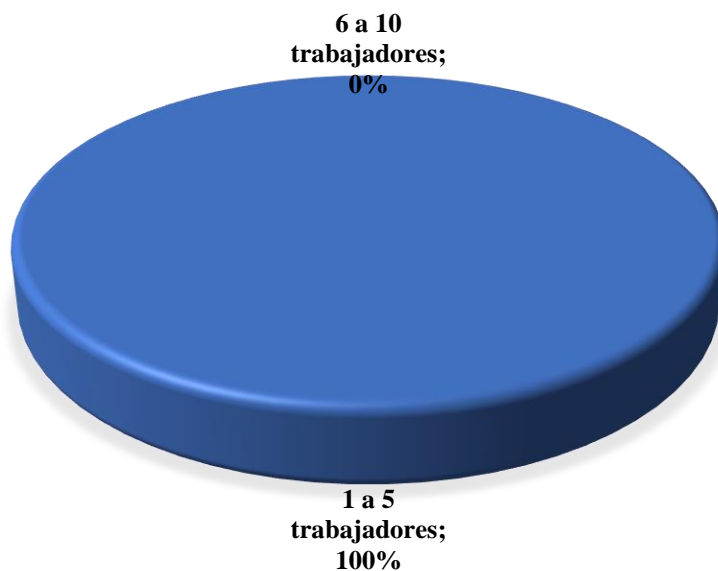
Las empresas en estudio manifestaron que se encuentran en actividad en el mercado alrededor de tres años (13%), así también, el 30% expresó que se encuentran entre 4 a 6 años, 57% manifestaron que están más de 7 años en el mercado.

Tabla 8. *Cantidad de trabajadores*

		Frecuencia	%
	1 a 5 trabajadores	30	100%
	6 a 10 trabajadores	0	0%
Válido	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 6. *Cantidad de trabajadores*



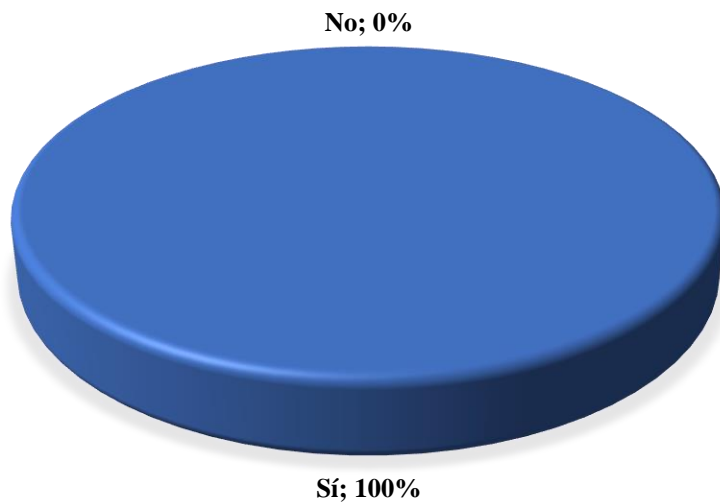
En lo que respecta a la cantidad de trabajadores se puede apreciar que, siendo una micro y pequeña empresa unipersonal, es lógico que el 100% de ellas manifieste que los trabajadores que están en la botica oscilan entre 1 a 5 trabajadores.

Tabla 9. *Situación de formalización*

		Frecuencia	%
Válido	Sí	30	100%
	No	0	0%
	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 7. Situación de formalización



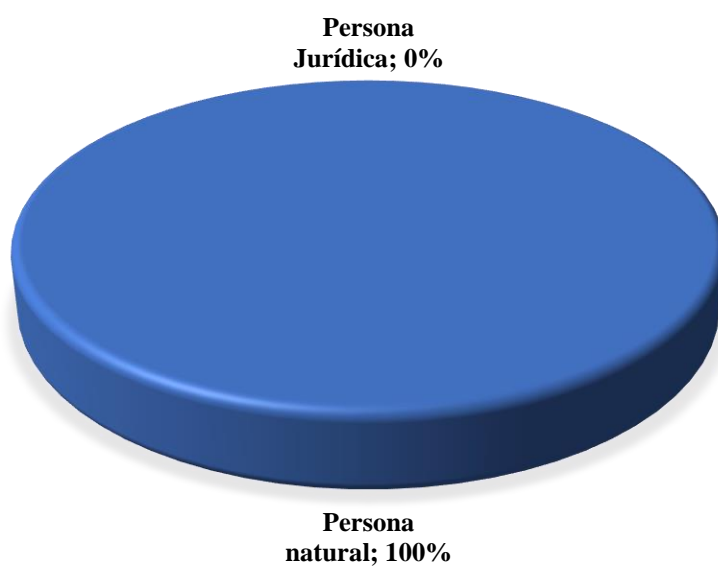
Acerca de la condición actual de formalización de las Mype en el mercado, se puede observar que el 100% de ellas se encuentra formalizada y eso se debe a que este tipo de empresas está siendo fiscalizada constantemente.

Tabla 10. *Tipo de constitución empresarial*

		Frecuencia	%
Válido	Persona natural	30	100%
	Persona Jurídica	0	0%
	Total	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 8. Tipo de constitución empresarial



Conociendo que las empresas encuestadas son unipersonales o con pocos trabajadores que no alcanzan a sobre pasar los cinco colaboradores, el tipo de empresa que dirigen los empresarios es persona natural.

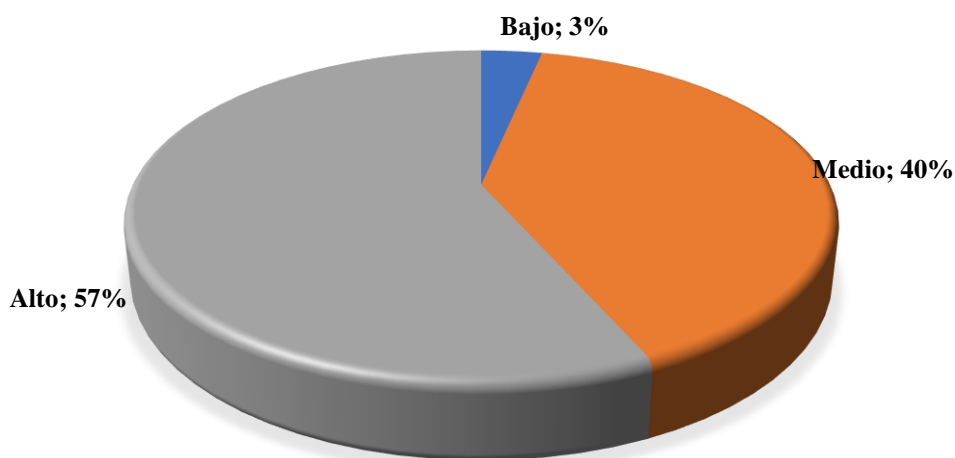
Sobre la variable gestión logística

Tabla 11. Nivel porcentual de la variable gestión logística

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	1	3%
	Medio	12	40%
	Alto	17	57%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 9. Nivel porcentual de la variable gestión logística



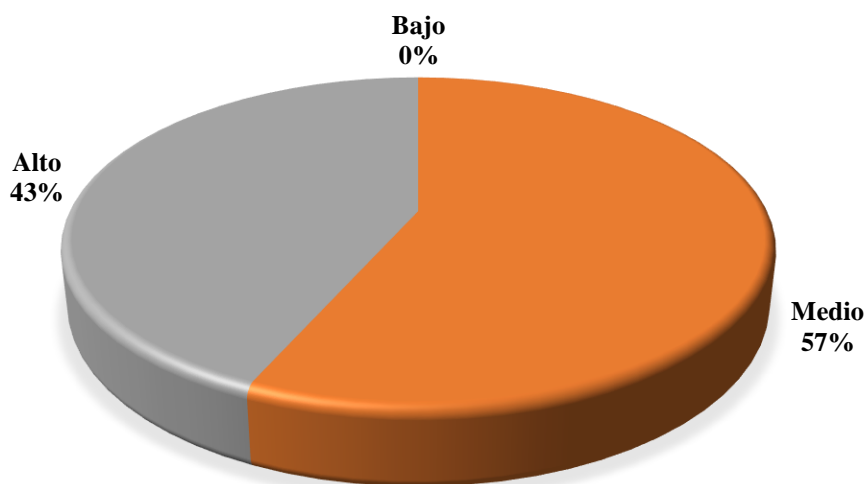
Se puede apreciar que la variable gestión logística es apreciada por las empresas del estudio que es de nivel alto en 57%, así también 40% afirma que es de nivel medio y 3% manifiesta que es nivel bajo. Reportándose que mayoritariamente el nivel es alto, es decir que la logística para estas Mype se califica como bueno mostrando que los proveedores responden a las expectativas de las empresas.

Tabla 12. Nivel porcentual de la dimensión calidad

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	0	0%
	Medio	17	57%
	Alto	13	43%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 10. Nivel porcentual de la dimensión calidad



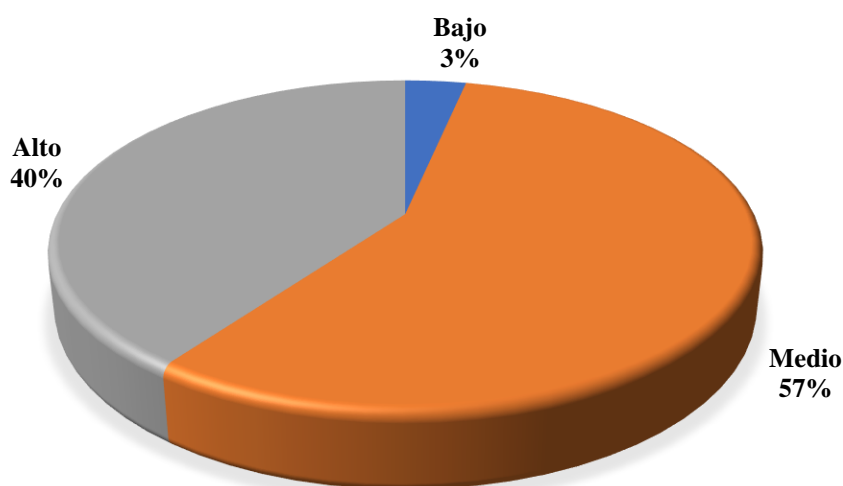
Acerca de la calidad de los productos que expende la empresa, los encuestados en esta investigación manifestaron que el 57% es de nivel medio y 43% es de nivel alto, esto nos indica que los productos que se comercializan en las boticas tienen una procedencia que les permite asegurar que son de calidad, además como son productos médicos deben tener esa procedencia y cumplen con los requisitos exigidos por el Ministerio de Salud.

Tabla 13. Nivel porcentual de la dimensión cantidad

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	1	3%
	Medio	17	57%
	Alto	12	40%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 11. Nivel porcentual de la dimensión cantidad



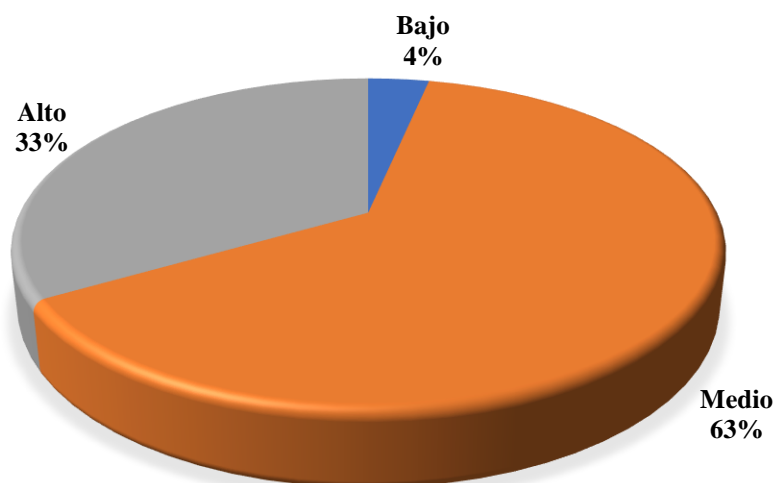
En cuanto a la cantidad o disponibilidad de los productos y servicios que expenden las boticas se puede apreciar que manifiestan que el 57% es de nivel medio, 40% es de nivel alto y 3% de nivel bajo. Al respecto, se puede afirmar que las boticas por lo general cuentan con todas las medicinas que la demanda solicita, que podrían ser las más comerciales o de mayor uso en el mercado.

Tabla 14. Nivel porcentual de la dimensión lugar

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	1	3%
	Medio	19	63%
	Alto	10	33%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 12. Nivel porcentual de la dimensión lugar



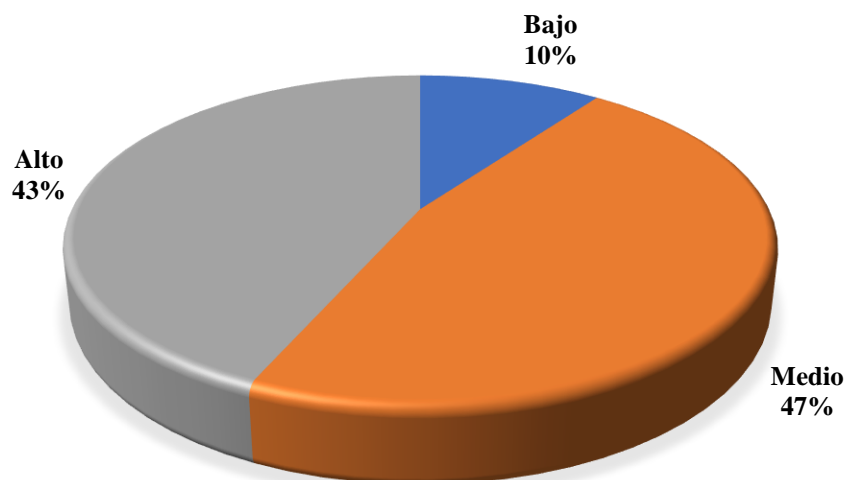
Acercas de la dimensión lugar, se confirmó que el 63% de las boticas se encuentran en una zona céntrica de acceso tanto para los clientes como también para los proveedores, el 33% lo califica de nivel alto y el 3% de nivel bajo, este último manifestó estar ubicado en una zona de no fácil acceso. En el caso de las demás boticas, si tienen una forma accesible de llegar para los clientes y proveedores.

Tabla 15. Nivel porcentual de la dimensión tiempo

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	3	10%
	Medio	14	47%
	Alto	13	43%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 13. Nivel porcentual de la dimensión tiempo



Acerca de la dimensión tiempo, se calificó a los proveedores en cuanto al cumplimiento de la entrega de la mercadería (productos farmacológicos) que debe abastecer a las boticas de los empresarios, estos últimos manifestaron que es de nivel medio en el 47%. Así también, indicaron que el 43% es de nivel alto y solo 10% manifestó que es de nivel bajo. Por lo que se puede afirmar que los proveedores cumplen en el tiempo indicado la entrega de la mercadería solicitada por las boticas del sector.

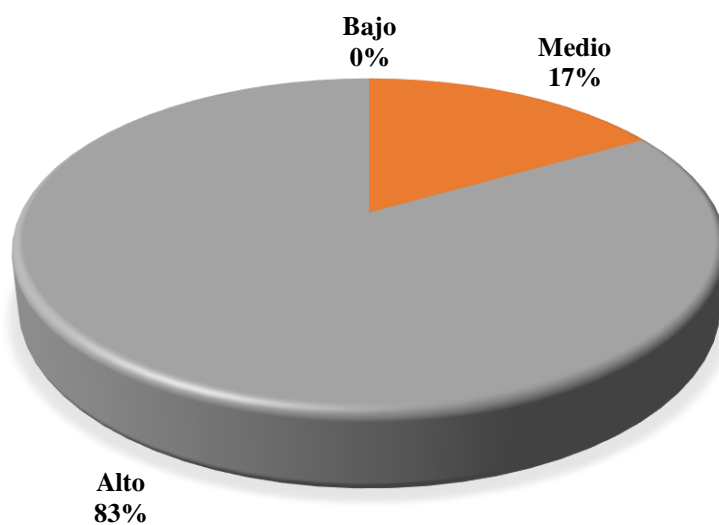
Sobre la variable sostenibilidad del emprendimiento

Tabla 16. Nivel porcentual de la variable sostenibilidad del emprendimiento

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	0	0%
	Medio	5	17%
	Alto	25	83%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 14. Nivel porcentual de la variable sostenibilidad del emprendimiento



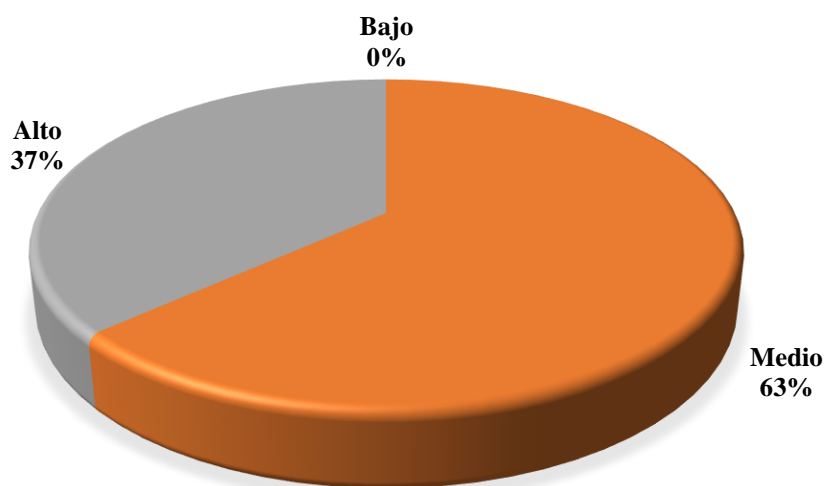
En referencia a la variable sostenibilidad emprendimiento, las respuestas recogidas de los empresarios de la MYPE del rubro boticas, manifestaron que consideran que es de nivel alto en el 83% y el 17% lo considera de nivel alto. En tal sentido, su percepción acerca de su esfuerzo realizado para mantener su empresa, ellos consideran que es de nivel alto, es decir, valoran el esfuerzo invertido en su emprendimiento y que además obtienen beneficios de ello.

Tabla 17. Nivel porcentual de la dimensión social

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	0	0%
	Medio	19	63%
	Alto	11	37%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 15. Nivel porcentual de la dimensión social



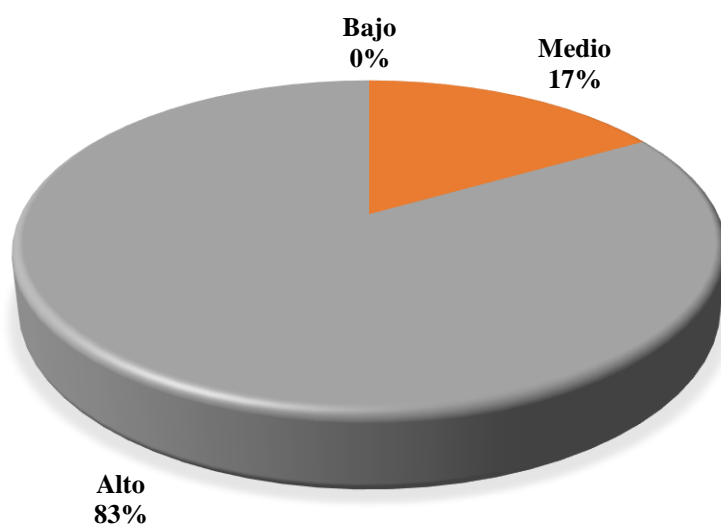
Sobre la dimensión social del emprendimiento, los encuestados califican dicha dimensión como de nivel medio en el 63% y el 37% de ellos lo califica de nivel alto, es decir las actividades que realizan las empresas de este sector tienen un impacto positivo en la comunidad, compitiendo en el mercado de una manera creativa y considerando a los trabajadores como el potencial humano que sostiene a la organización.

Tabla 18. Nivel porcentual de la dimensión ambiental

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	0	0%
	Medio	5	17%
	Alto	25	83%
	TOTAL	30	100%

Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 16. Nivel porcentual de la dimensión ambiental



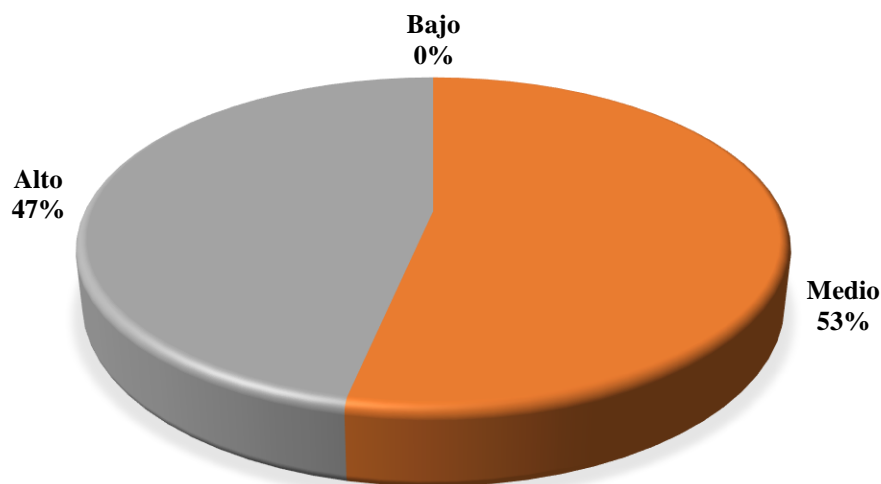
Sobre la dimensión ambiental, se puede apreciar que las respuestas de los encuestados se enfocan en calificarla que es de nivel alto en el 83%. Así también, otro grupo indicó que es de nivel medio en el 17%. Por lo que se puede inferir que de manera mayoritaria consideran que sus empresas promueven la protección de la biodiversidad, su actividad no contamina el medio ambiente considerándola una producción limpia, promoviendo el ahorro de los recursos naturales que no son renovables.

Tabla 19. Nivel porcentual de la dimensión económica

	Nivel	Frecuencia	%
Válido	Bajo	0	0%
	Medio	16	53%
	Alto	14	47%
	TOTAL	30	100%

c Fuente. Encuesta realizada a los empresarios de las boticas del distrito de La Victoria, 2021.

Figura 17. Nivel porcentual de la dimensión económica



En cuanto a la dimensión económica de la sostenibilidad del emprendimiento, se puede apreciar que las respuestas de los empresarios indican que el 53% lo califica de nivel medio y el 47% de nivel alto. Es decir, que los empresarios consideran si bien es cierto realizan un servicio teniendo en cuenta el factor social y ambiental, no dejan de tener una rentabilidad económica, aspecto que es apreciado por ellos y la sociedad, porque su actividad no perjudica el medio ambiente y favorece a la sociedad.

5.2 Análisis de resultados

Sobre las características de los empresarios

En referencia a los resultados reportados de las características de los empresarios se tiene que el 60% de ellos se encuentran en un rango de edad de 31 a 50 años, este valor en las edades nos hace suponer que ellos han empezado el negocio luego de haber concluido los estudios, además que cuentan con experiencia en su profesión y posiblemente cuenten con una familia. Así también, el 60% de ellos son de género masculino, lo que muestra que el emprendimiento en este tipo de negocios está inclinado a que sean realizados por los varones. Sin embargo, el porcentaje de las mujeres no es despreciable pues existe un 40% que respalda esa respuesta. Del mismo modo, el 73% tienen nivel superior en sus estudios, esta cifra es alta porque para dirigir un establecimiento como es el de las boticas se requiere tener una profesión afín a este tipo de negocio y que además debe representar por los controles exigidos por el Ministerio de Salud. Además, el 73% de los encuestados es dueño de la empresa, esto en función de que cuando se realizó la encuesta este porcentaje se encontraba atendiendo en el establecimiento y el 27% eran personas contratadas por el dueño de la misma, lo que significa que la mayor parte de las boticas es atendida por los mismos dueños, lo que muestra que son micro y pequeñas empresas.

Sobre las características de las Mype

Acerca de las características de las MYPE, se tiene que el 57% de las empresas tiene más de 7 años de presencia en el mercado, lo que significa que concuerda con la edad de los empresarios, quienes han comenzado a la edad de 30 a 35 años por las respuestas obtenidas, también es importante mencionar que el negocio desde la etapa de su fundación ha sido sostenible por la cantidad de años que aún siguen en el mercado. En cuanto a la cantidad de

trabajadores que laboran en este tipo de empresas, se tiene que el 100% respondió que trabajaban entre 1 a 5 trabajadores incluyendo el dueño de la empresa. Pero por lo general no alcanzaban a llegar a tres personas, esto demuestra la magnitud de la empresa, pero además son empresas que trabajan en espacios pequeños como para ser atendidos por varias personas. Acerca de la situación de la formalización de la empresa, se tiene que el 100% de ellas se encuentra formalizada, esto es considerando los tipos de formalización como es ante SUNAT, el Ministerio de Salud, la Municipalidad del distrito de La Victoria. En relación al tipo de constitución se pudo observar que esta está conformada por el 100% de personas naturales con empresa, es decir son empresas con RUC 10 registradas ante SUNAT y que se pueden apreciar en el anexo de la lista de empresas encuestadas, este es un indicador de que son empresas pequeñas.

Sobre la identificación de los factores relevantes en la gestión logística

Acerca de la identificación de los factores relevantes en la gestión logística se ha podido identificar cuatro factores relevantes en esta área como es el caso de la calidad, la cantidad, lugar y tiempo, donde se obtuvo como resultados superiores en el nivel medio con un 57% como respuesta de los encuestados, sin embargo, estos elementos no llegan a tener un porcentaje alto por lo que se infiere que existen otros aspectos que son necesarios mejorar en esta área. Un resultado similar es el que registró Ysla y Torres (2017) quienes indican que el 40% de los trabajadores respondieron que se encuentran de acuerdo con la gestión logística de la empresa. el 60% aprueba que en la empresa se realiza un proceso de inventario adecuado. El 80% manifestó que los proveedores cumplen en el tiempo indicado y ofrecido. 80% opina que los proveedores tienen buen proceso de negociación y buena atención al cliente, manifestando con ello estar conforme con los productos y servicios de la empresa.

Así también, Llerena (2017) informa en su investigación que existe una notoria deficiencia en el sistema de procesos logísticos de la empresa y un cumplimiento de un 37.51% de la norma ISO 9001:2015. Al aplicar la propuesta de mejora se logró que se cumpla en un 85% los requisitos que exige dicha norma y una adecuada estimación de recursos.

Sobre la descripción de los factores relevantes en la gestión logística como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio.

En lo que respecta a la descripción de los factores relevantes en la gestión logística se tiene que el **componente calidad** alcanzo un nivel de 57% en el nivel medio, lo que significa que la calidad de la gestión logística en relación a la dotación de productos no alcanza a nivel de calidad que se podría llamar como de excelencia, pues solo alcanza al nivel medio. Así también, es importante mencionar que en este aspecto la empresa se dota de productos genéricos los cuales como se tiene la percepción de que estos no cuentan con la efectividad de un producto de marca, así también las empresas tienen deficiencias en el tema del control de la calidad de los productos, lo que significa que aún falta mejorar temas relacionados a la marca y calidad de productos. Un caso similar es el que registró Silva (2021) en su estudio quien manifiesta que la empresa incrementa su calidad percibida se determinó que el 50% siempre lo hacen. Y, por último, el 15% muy pocas veces fomenta la reducción de residuos, mientras que el 35% algunas veces lo hace. Así también, Ysla y Torres (2017) indicó en su investigación que el 100% opina que los proveedores tienen buena calidad en sus productos. Del mismo modo, Torres (2018) indica que el 51% de los proveedores le surte productos nuevos. En el caso de Mongrut (2019) nos indica que 100% afirman que los productos de la

botica están de acuerdo con las necesidades de los clientes. 100% de las boticas establecen los objetivos de calidad de la empresa.

En cuanto al **componente cantidad**, se tiene que el nivel alcanzado es de 57%, lo que significa que la cantidad de productos que tiene para satisfacer a los consumidores no es lo suficiente, es decir tiene una oferta inferior a la demanda del mercado. Así también, tienen falencias en cuanto a la variedad de productos para algunos tipos de padecimientos de la salud y también a lo que corresponde a marcas, del mismo modo, no cuenta con servicios diferenciados que permitan al cliente acudir con frecuencia a dicha botica, esto se refiere al servicio de inyección, toma de presión, servicio de agente, recarga, entre otros servicios que en la actualidad cuentan este tipo de negocios. Un resultado parecido es el que presenta Mogollón (2016), quien informa en su investigación que el 73% de los encuestados afirman que no cuentan con un inventario disponible, es decir no tienen demasiados productos para satisfacer la demanda. Así mismo, manifiesta que, en cuanto al abastecimiento del proveedor, éste no satisface las expectativas del abastecimiento. Por el contrario, Botolozzi (2018) indica que 49% califica que la disponibilidad de productos es buena y el 75% califica como eficiente el nivel de despacho de los productos. En el caso de Torres (2018) informa que la empresa no cuenta con un inventario disponible según la respuesta del 77% de los encuestados.

Acerca del **componente lugar**, los resultados informan que ha alcanzado un nivel de 63% en el nivel medio, lo que significa que las boticas se encuentran en un lugar medianamente distante a su proveedor, por otro lado, se encuentra el tema del abastecimiento, el cual es medianamente dificultoso, problemas que pueden responder a capital, distancia o poca demanda de sus productos. Por el contrario, Botolozzi (2018), informa en su

investigación que el 42% de los encuestados afirma que el lugar de espera del servicio de farmacia es de nivel malo.

En el **componente tiempo**, se obtuvo un resultado de 47% en el nivel medio, lo que significa que la empresa cumple con el servicio en el tiempo acordado de manera regular o frecuentemente en relación con el abastecimiento de los medicamentos que solicita a su proveedor. Así también, las empresas reciben el medicamento en el tiempo acordado y en cuanto a la entrega de medicamentos cuando el cliente va a comprar, estos son atendidos en un tiempo prudencial y aceptable. Esta respuesta también se encuentra relacionada con el tema relacionado a la salida de algunos medicamentos, el cual también es una complicación para los dueños, debido a que existen medicamentos que no tienen salida o tienen poca rotación. Tal como sucede también en el estudio mostrado por Mota (2018) quien manifiesta que los productos que provee en algunos casos se encuentran en el almacén por más de un año, lo que ocasiona una falta de rotación del producto y hasta a veces el deterioro y consecuente pérdida económica. Así mismo, en la investigación de Peláez (2016), informa que el 41% de las empresas de este sector tienen retraso en los pedidos hasta su llegada al cliente final por lo innumerables dificultades que encuentran en el proceso logístico, de tal manera que el tiempo de demora de la entrega del pedido es 50% superior al promedio. Sin embargo, en el caso de Botolozzi (2018) registró que la recepción del pedido se hace en el tiempo establecido, es decir el 100% lo afirma de esa manera. Un caso similar a los resultados de la investigación es el que proporciona Vilca y Vilca (2019) que reporta que los tiempos de demora de los clientes es de 5.3 minutos por clientes esperando su producto y el tiempo de búsqueda del medicamento es de 4.2 minutos, tiempo excesivo en relación con la competencia, lo que ocasiona una pérdida anual de S/ 129,232. Sin embargo, en el caso de

Torres (2018), manifestó estar satisfecho con la distribución de los proveedores lo cual es manifestado por el 94% de los colaboradores.

Elaborar la propuesta de mejora en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas.

Se elaboró una propuesta de mejora la cual se muestra en el **anexo 4**.

VI. Conclusiones

En relación al objetivo general de proponer las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. Se propuso mejoras en la logística relacionadas a los factores del calidad, cantidad, lugar y tiempo de las empresas en estudio.

En respuesta al objetivo número uno de identificar los factores relevantes en la gestión logística como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. Se identificó cuatro factores relevantes, el primero está relacionado a la calidad, el cual aún tiene aspectos por mejorar en todas las organizaciones de este estudio. El segundo componente es la cantidad, los cuales tampoco se encuentran en la cantidad requerida en el mercado, pues la oferta no supera a la demanda. En relación al tercer componente que es el lugar, se puede mencionar que los establecimientos no se encuentran próximos a los proveedores y los productos que estos traen se recepciona en el mismo local de venta de las empresas. El cuarto componente es el tiempo, el cual presenta dificultades tanto en la entrega de los productos de parte de los proveedores como en el despacho que realiza las boticas a sus clientes.

En relación al objetivo número dos de describir los factores relevantes en la gestión logística como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. En lo que respecta al **factor calidad**, se tiene que este factor no se encuentra fortalecido en las empresas de estudio debido a que en primer lugar cuentan con productos genéricos cuya percepción del cliente no es atractivo hacia estos productos y tampoco cuenta con demasiados productos de marca surtidos para la elección del cliente. En lo que respecta a

las características de la **dimensión cantidad**, esta es determinada de acuerdo a la demanda, es por ello que no cuentan con la suficiente cantidad de productos en almacén para satisfacer la demanda del mercado, pues siendo capitales pequeños no pueden invertir demasiado para tener productos que requieren mayor cuidado de almacenaje y poca rotación, es por ello que cuentan con productos más comerciales. En referencia al componente lugar, se aprecia que la distancia que califican entre los proveedores y los establecimientos no son cercanas, así también, los productos son recogidos o recepcionados en los mismos locales de las empresas. Finalmente, con el factor relevante de tiempo, se ha podido apreciar el nivel de cumplimiento medio de los proveedores en la entrega de los productos, mismo problema que se repita en la entrega de productos de las boticas hacia sus clientes, por la demora registrada en ella.

Con respecto al objetivo tres de elaborar la propuesta de mejora en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021, se realizó una propuesta de mejora la cual se explica en el anexo 4.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Primera. En cuanto al componente calidad, las empresas deben invertir en productos de reconocidas marcas y sobre todo incentivar a los clientes las bondades de dichos productos.

Segunda. Acerca del componente cantidad, las boticas deben hacer un análisis de la rotación de su inventario para poder comprar esos productos que tienen mayor rotación y que más demanda los clientes, para ello deben implementa el sistema de costos ABC.

Tercera. En relación al factor relevante lugar, la empresa debe adecuar un espacio para el almacenamiento de los medicamentos, estos deben reunir las condiciones para la conservación de los productos, de tal manera que no haya deterioro de los mismos.

Cuarta. Elaborar un plan de mejora que tenga en cuenta los problemas que registran las organizaciones del sector comercio, rubro botica del distrito de La Victoria.

Referencias bibliográficas

- Agustín, A. y Derquí, B. (2015). *¿Qué narices es esto de la sostenibilidad?: Descubriendo nuevas oportunidades de negocio para el gran consumo*. Profit Editorial. España.
<https://bit.ly/35Sf63M>
- Alean, A., Del Rio, J., Simancas, R. y Rodríguez, C. (2016). *¿El Emprendimiento como Estrategia para el Desarrollo Humano y Social? Saber Ciencia y Libertad*, 12 (1), 107-123. Recuperado de ISSN: 1794-7154.
- Andías, J. (2020). *La voz del experto: La importancia de la logística para el éxito de un negocio*. Emprendedores. <https://www.t13.cl/noticia/emprendedores/cadena-logistica-importante-exito-emprendimiento>
- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M. y Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad*. Deusto publicaciones. España. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Arteaga, J. (2016). *4 claves para lograr la 'logística' del emprendimiento*. Acelera tu negocio. México. <https://www.entrepreneur.com/article/276429>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ª Ed. México. Grupo Editorial Patria.
- Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro*. 5º Ed. Pearson Educación de México Ediciones.
<https://books.google.com.pe/books?isbn=9702605407>
- Bastos, A. (2007). *Distribución logística y comercial*. Ideas propias Editorial Vigo.
<https://issuu.com/ideaspropiaseditorial/docs/978-84-9839-200-5>

- Boj de Diego, J. (2015). *Elaboración del plan de aprovisionamiento*. UF1029.
<https://books.google.com.pe/books?id=4IFXDwAAQBAJ>
- Botolozzi, C. (2018). *Desarrollo de un proceso para ser aplicado en la logística de insumos farmacéuticos en una Institución de Salud de la Ciudad de Santa Fe* (Tesis de Maestría en Administración de empresas, Universidad Nacional de Litoral). Archivo digital. <http://hdl.handle.net/11185/1119>
- Cassiraga, P. (s.f.). 4 funciones de la logística de comercialización. *La voz de Houston*.
<https://pyme.lavoztx.com/cuatro-funciones-de-la-logstica-de-comercializacin-5841.html>
- Chamorro, S. (2015). *Analizando la cultura emprendedora en Europa*. Gestión de empresas.
<https://www.deustoformacion.com/blog/empresa/analizando-cultura-emprendedora-europa>
- DATATEC (2018). *¿Qué es un almacén y porque es tan importante?*
<https://www.datadec.es/blog/que-es-un-almacen-y-por-que-es-tan-importante>
- Duek, I. (2015). *Tercerización logística eficiente para emprendedores*. Revista Mecalux logística. <http://www.logisticasud.enfasis.com/articulos/73552-tercerizacion-logistica-eficiente-emprendedores>
- El Financiero (2017). *La empresa y su impacto social*.
<https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/la-empresa-y-su-impacto-social>
- Escudero, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Editorial Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8428329656>
- Fernández, R. (2013). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. Editorial Club

- Universitario. España. Recuperado de <https://bit.ly/2KTh1gr>
- Fernández, E. y Fernández, D. (2018). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. 2.^a Edición. Administración y Gestión. Segunda edición. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado de <https://bit.ly/36EmNLO>.
- García, I. (2017). Definición de Aprovisionamiento. <https://www.economiasimple.net/glosario/aprovisionamiento>
- Gardetti, M. (2020). *Lujo sostenible: Creación, desarrollo y valores de una marca*. LID Editorial S.R.L. <https://bit.ly/3gGHx9P>
- Gómez, I. (2020). *Desarrollo Sostenible*. Editorial Elearning S.L. <https://bit.ly/3t1ffMo>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: MC Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education
- Iglesias López, A. (2018). *Manual de logística inversa*. ESIC. Madrid.
- INEI (2020). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional*. Informe Técnico. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/infome_empleo_nacional.pdf
- INEI (2021). *Demografía empresarial en el Perú*. Informe Técnico. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demograf%C3%ADa_empresa.pdf
- Jiménez, A. (2010). *Control de Inventarios: ABC para Mantenimiento*. Mantenimiento LA. <https://mantenancela.blogspot.com/2010/04/control-de-inventarios-abc->

para_788.html

Lengua, C. (2016). Nuevo perfil del emprendedor peruano le pone el foco a la tecnología e innovación. Perú21 Economía. Lima, Perú. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/nuevo-perfil-del-emprendedor-peruano-le-pone-el-foco-a-la-tecnologia-e-innovacion-ncze-noticia/>

Lizarazo, M. (2009). *Guía para identificar y planificar negocios rurales con visión de responsabilidad social*. IICA. <https://bit.ly/2WAACIp>

Llerena, D. (2017). *Propuesta de mejora de procesos basada en la norma ISO 9001:2015 integrada a la gestión logística comercial para la empresa farmacéutica del sur* (Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo). Archivo digital. http://54.213.100.250/bitstream/UCSP/15573/1/LLERENA_ASCARZA_DIE_PRO.pdf

Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. 13ª Edición. Colombia. Ecoe ediciones.

Miquel, S., Parra, F. y Miquel, J. (2008). *Distribución comercial*. 6º Ed. Editorial ESIC. <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473565371>

Mogollón, J. (2016). *Influencia en las ventas de la logística de inventario para dos distribuidoras farmacéutica del sector centro de la ciudad Guayaquil* (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17051>

Mongrut, P. (2019). *Gestión de calidad y la formalización de las Mype del sector comercio-rubro boticas de la urbanización de Zarate, del distrito de San Juan de Lurigancho,*

- 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11726>
- Mota, A. (2018). Propuesta de mejora para los procesos logísticos de un centro de distribución de productos farmacéuticos hospitalarios. *Revista Tekné*, 21 (3). http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU0559_2.pdf
- Muñoz, F. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector comercio-rubro boticas, urbanización Perú-, del distrito San Martín de Porres, Lima 2018* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital. http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/11206/GESTION_CALIDAD_MUNOZ_SALAS_FELIPE_WILLIAM.pdf?sequence=1
- Ocampo y Rodríguez (2016). Estrategias de mejoramiento en la cadena de frío para productos farmacéuticos. *Contexto*, 5, 105-114. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/654/957>
- Oxfam Intermón (2020). Las 5 claves de la sostenibilidad económica. Recuperado de <https://blog.oxfamintermon.org/las-5-claves-de-la-sostenibilidad-economica/>
- Palma, L. (2021). *La gestión logística y el desempeño laboral en la red de salud Ambo, periodo 2020* (Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco). Archivo digital. <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/2771>
- Paños, J. (2017). Educación emprendedora y metodologías activas para su fomento. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20 (3), 33-48. <https://www.redalyc.org/pdf/2170/217052050003.pdf>
- Patiño, O. Cruz, E. Gómez, M. (2016). Estudio de las competencias de los emprendedores/innovadores sociales. El caso del Premio ELI de la Universidad EAN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, Vol. 1 (81), pp. 75-90.

Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20649705005.pdf>

Pau, J. y Navascués, R. (2001). *Manual de logística integral*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid, España. <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479783451>

Peláez, V. (2016). *Procesos logísticos en áreas de despacho y transporte para distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo* (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil). Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42856>

Proveedores (2020). *El emprendimiento logístico en pleno cambio*. Emprendimientos logísticos. <https://logistica.cdecomunicacion.es/noticias/proveedores/35918/el-emprendimiento-logistico-en-pleno-cambio>

Rajadell, M. (2019). *Creatividad, emprendimiento y mejora continua*. España. Editorial Reverté. <https://bit.ly/3gEUW2p>

Ramírez, Z. (2018). *La gestión administrativa y el control de inventarios en la cadena de boticas Inkafarma, Lima 2017* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23266>

Rodríguez, D. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. *Revista Katharsis*, 21: 419-448. Recuperado de <https://bit.ly/2HIBFE5>

Sepúlveda, C. y Reina, W. (2016). Sostenibilidad de los emprendimientos: Un análisis de los factores determinantes. *Revista venezolana de gerencia*, 21 (73). <https://bit.ly/36H1dX9>.

Silva, S. (2021). *Propuesta de mejora de branding como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector*

- comercio, rubro boticas, del distrito de Huánuco, 2021* (Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22612>
- Torres, G. (2018). *Gestión administrativa y rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la botica Cipress SAC, Lima 2018* (Tesis de pregrado, Universidad privada Telesup). Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17051>
- Uladech (2021). *Código de ética para la investigación*. Versión 004. Recuperado de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Uribe, M. y Reinoso, J. (2013). *Emprendimiento y empresario. Diferencias, conceptos, cultura emprendedora, idea y proyecto de empresa*. Ediciones de la U. Bogotá, Colombia. <https://bit.ly/33FbvFb>.
- Vega, J (2019). *La organización del almacén y los inventarios de la empresa Boticas Similares S.A. Comas, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36136>
- Vilca, P. y Vilca, J. (2019). *Mejora en la gestión logística y de calidad, para incrementar la rentabilidad de la cadena de Boticas Pacífico n de flores naturales en la ciudad de Trujillo* (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte). Archivo digital. <http://hdl.handle.net/11537/23218>
- Ysla, L. y Torres, F. (2017). *Propuesta de mejora de branding como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Huánuco, 2021* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo). Archivo digital. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9383>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

Nº	Mes	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
		Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1	Planeamiento de la Investigación	X															
2	Elaboración del marco teórico y conceptual		X														
3	Metodología			X													
4	Evaluación del Proyecto de Investigación				X												
5	Aprobación del Proyecto de investigación					X											
6	Recopilación de Información						X										
7	Recopilación de Información							X									
8	Análisis de los resultados								X								
9	Redacción del Informe final de Investigación									X							
10	Registro de proyecto e Informe en el MOIC										X						
11	Revisión de introducción y revisión de la literatura.											X					
12	Revisión de introducción y revisión de la literatura.												X				
13	Revisión del Informe Final en Empastado													X			
14	Pre banca														X		
15	Sustentación															X	
16	Cierre del taller																X

Anexo 2. Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Equipos			
Laptops	01	S/1,800.00	S/1,800.00
Disco duro externo 1TB	01	S/180.00	S/180.00
Subtotal			S/1,980.00
Materiales			
Lapiceros	3	S/1.00	S/3.00
Lápiz	7	S/0.50	S/3.50
Papeles bond (Millar)	1	S/18.00	S/18.00
Impresiones	300	S/0.20	S/60.00
Espiralado	1	S/15.00	S/15.00
Libros	2	S/80.00	S/160.00
Horas de Internet	180	S/1.00	S/180.00
Fotocopias	80	S/0.10	S/8.00
Escaneos	18	S/2.00	S/36.00
Subtotal			S/483.50
Servicios			
Transportes	22	S/5.00	S/110.00
Almuerzos	6	S/8.00	S/48.00
Desayunos	6	S/3.00	S/18.00
Cenas	6	S/5.00	S/30.00
Subtotal			S/206.00
TOTAL			S/2,669.50

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Encuesta de tesis

Nombre de la tesis: Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021.

La encuesta es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo con su opinión.

Características del representante de la MYPES

1	Edad del empresario	18 - 30	31 - 50	Más de 51 años
2	Género	Femenino		Masculino
3	Grado de instrucción	Secundaria	Técnica	Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		Regente

Características de las MYPES

5	Tiempo en el mercado	0 a 3 años	4 a 6 años	7 años
6	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10
7	Formalización de la empresa	Si		No
8	Tipo de constitución empresarial	Persona Natural		Persona Jurídica

Escala valorativa

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

PREGUNTA

Gestión logística

N°	Ítems	Escala de Likert
	VT: Logística	
	D1: Calidad	

1	La empresa se provee de productos de marca para su comercialización	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	La empresa se provee de productos genéricos de calidad para su comercialización	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3	La empresa emplea productos nacionales para su servicio y comercialización	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4	Los servicios que realiza la empresa cumplen con los protocolos de bio seguridad.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La empresa comercializa medicamentos que pasan por control de calidad	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
D2: Cantidad		Escala de Likert				
6	La empresa cuenta con disponibilidad de medicamentos para la venta.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7	La empresa dispone de variedad de medicamentos para sus clientes.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
8	La empresa tiene un stock de medicamentos suficiente.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
9	La empresa cuenta con servicios diferenciados.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
D3: Lugar		Escala de Likert				
10	La empresa recepciona los medicamentos en su establecimiento.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
11	La empresa tiene un establecimiento lejano a su proveedor.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
12	La empresa se abastece fácilmente de medicamentos.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
D4: Tiempo		Escala de Likert				
13	La empresa cumple con el servicio en el tiempo acordado.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
14	La empresa recibe los medicamentos en el tiempo acordado.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
15	La empresa hace las entregas de los productos en el tiempo acordado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Sobre la sostenibilidad del emprendimiento

N°	Ítems	Escala de Likert				
V2: Sostenibilidad de los emprendimientos						
D1: Social						
1	La empresa realiza actividades que impactan en la comunidad positivamente.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	La empresa ha implementado nuevas formas de competir en el mercado.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	La empresa considera a los trabajadores como el potencial humano que sostiene a la organización.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
D2: Ambiental		Escala de Likert				
4	La empresa promueve la protección de la biodiversidad.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La actividad que realiza la empresa no contamina el medio ambiente y es considerada como una producción limpia.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6	La empresa promueve en su actividad empresarial el ahorro de los recursos hídricos, materiales y energéticos.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
D3: Económica						
7	La empresa realiza un servicio teniendo en cuenta el factor social y ambiental, pero sin dejar de tener una rentabilidad económica.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8	La empresa reduce sus costos teniendo en cuenta el factor social y ambiental sin bajar la calidad de sus productos.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
9	La empresa tiene en cuenta la innovación del emprendimiento para tener sostenibilidad en el mercado.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Gracias por su atención



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Encuesta de tesis

Nombre de la tesis: Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021.

La encuesta es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo con su opinión.

Características del representante de la MYPES

1	Edad del empresario	18 - 30	31 - 50	Más de 51 años
2	Género	Femenino		Masculino
3	Grado de Instrucción	Secundaria	Técnica	Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		Regente

Características de las MYPES

5	Tiempo en el mercado	0 a 3 años	4 a 6 años	7 años
6	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10
7	Formalización de la empresa	Si		No
8	Tipo de constitución empresarial	Persona Natural		Persona Jurídica

Escala valorativa

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

PREGUNTA

Gestión logística

N°	Ítems	Escala de Likert
	V1: Logística	
	D1: Calidad	

1	La empresa se provee de productos de marca para su comercialización	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2	La empresa se provee de productos genéricos de calidad para su comercialización	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
3	La empresa emplea productos nacionales para su servicio y comercialización	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Los servicios que realiza la empresa cumplen con los protocolos de bio seguridad.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5	La empresa comercializa medicamentos que pasan por control de calidad	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
D2: Cantidad		Escala de Likert				
6	La empresa cuenta con disponibilidad de medicamentos para la venta.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7	La empresa dispone de variedad de medicamentos para sus clientes.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8	La empresa tiene un stock de medicamentos suficiente.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9	La empresa cuenta con servicios diferenciados.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
D3: Lugar		Escala de Likert				
10	La empresa recepciona los medicamentos en su establecimiento.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
11	La empresa tiene un establecimiento lejano a su proveedor.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
12	La empresa se abastece fácilmente de medicamentos.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
D4: Tiempo		Escala de Likert				
13	La empresa cumple con el servicio en el tiempo acordado.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
14	La empresa recibe los medicamentos en el tiempo acordado.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
15	La empresa hace las entregas de los productos en el tiempo acordado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Sobre la sostenibilidad del emprendimiento

N°	Ítems	Escala de Likert				
V2: Sostenibilidad de los emprendimientos						
D1: Social						
1	La empresa realiza actividades que impactan en la comunidad positivamente.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	La empresa ha implementado nuevas formas de competir en el mercado.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3	La empresa considera a los trabajadores como el potencial humano que sostiene a la organización.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
D2: Ambiental						
Escala de Likert						
4	La empresa promueve la protección de la biodiversidad.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La actividad que realiza la empresa no contamina el medio ambiente y es considerada como una producción limpia.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
6	La empresa promueve en su actividad empresarial el ahorro de los recursos hídricos, materiales y energéticos.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
D3: Económica						
7	La empresa realiza un servicio teniendo en cuenta el factor social y ambiental, pero sin dejar de tener una rentabilidad económica.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
8	La empresa reduce sus costos teniendo en cuenta el factor social y ambiental sin bajar la calidad de sus productos.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9	La empresa tiene en cuenta la innovación del emprendimiento para tener sostenibilidad en el mercado.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Gracias por su atención

Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el Investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021** y es dirigido por Salvatierra Quispe, Christian Giohannie, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje por WhatsApp del 925716275. Si desea, también podrá escribir al correo csalvatierra.adm@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Deivid Hoyo Altamira

Fecha: 11/07/21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del Investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021** y es dirigido por Salvatierra Quispe, Christian Giohannie, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje por WhatsApp del 925716275. Si desea, también podrá escribir al correo csalvatierra.adm@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Martha Crisostomo Luinque

Fecha: 11-07-2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 5. Propuesta de mejora

Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de la Victoria, Lima 2021

Diagnóstico

En el distrito de La Victoria se estudiaron 30 boticas cuyas características encajan entre las micro y pequeñas empresas. Es decir, cuentan con un espacio limitado para la atención al cliente, cuenta entre 1 a 5 trabajadores, sus ingresos no exceden a las 150 UIT anuales. La logística que actualmente llevan las empresas en este rubro es básica, debido a que son micro empresas de servicio, no cuenta con un inventario de productos e insumos porque su negocio no mueve mucha cantidad de ítems.

La propuesta que se presenta a continuación está en función de los cuatro elementos de la gestión logística: Calidad, Cantidad, Lugar y Tiempo. En los que se ha identificado que se encuentran en un nivel medio, por lo tanto, requieren mejorar las condiciones actuales en relación a los componentes mencionados.

En relación a la gestión logística

Calidad.

- a) Hacer un ranking de factores para elegir proveedores de los productos.
- b) Implementar un espacio para el almacenamiento de medicamentos que requieran un cuidado especial.
- c) Contar con medicamentos de marca y genéricos bioequivalentes.

Cantidad

- a) Calcular la cantidad mínima de Stock.
- b) Evitar la rotura de stock.
- c) Hacer una proyección de demanda para solicitar pedidos conforme al cálculo.
- d) Elaboración de un registro de entradas y salidas de productos e insumos de almacén.

Lugar

- a) Distribución adecuada de productos en anaqueles.

Tiempo

- a) Establecer los horarios de recepción de la mercadería.
- b) Mejorar el tiempo de entrega de los productos solicitados por delivery.

Plan de implementación de propuesta

En función a las actividades que se deben realizar, en el siguiente presupuesto se tendrá en cuenta lo que se debe invertir y la persona responsable de la actividad.

Dimensi ones	Problemas encontrados (Resultados)	Objetivos	Acciones	Responsable	Metas	Indicadores	Presupu esto
Calidad	No cuenta con un análisis de proveedores.	Hacer un ranking de factores para elegir proveedores de los productos.	Elaboración de un ranking de factores para elección de proveedores.	Administrador	01 tabla de ranking de factores para evaluar proveedores	Lista de criterios de ranking de factores.	200
	Medicamentos sin control adecuado en el cuidado.	Implementar un espacio para el almacenamiento de medicamentos que requieran un cuidado especial.	Preparar un espacio para el almacenamiento de medicamentos.	Administrador	01 espacio adecuado para medicamentos.	Distribución adecuada de medicamentos.	200
	No cuenta con variedad de marcas.	Contar con medicamentos de marca y genéricos bioequivalentes.	Contar con más alternativas de medicamentos en otras marcas.	Administrador	03 marcas de medicamentos de marca y medicamentos genéricos bioequivalentes	Lista de medicamentos por marca	200
Cantidad	Desconocimiento de la cantidad mínima	Calcular la cantidad mínima de Stock.	Emplear la fórmula de cantidad mínima de stock.	Administrador	Cantidad mínima de medicamentos.	Stock adecuado	100
	No cuenta con algunos medicamentos	Evitar la rotura de stock.	Controlar la cantidad mínima de stock.	Administrador	Almacén sin rotura de stock	Almacén abastecido	100
	Desconocimiento de la demanda de productos.	Hacer una proyección de demanda para solicitar pedidos conforme al cálculo.	Calcular la demanda en función al consumo histórico.	Administrador	Cantidad de productos a solicitar a proveedores.	Demanda proyectada	100
	No cuenta con kardex	Elaboración de un registro de entradas y salidas de productos e insumos de almacén.	Diseñar un Kardex	Administrador	01 Kardex diseñado	01 Kardex en funcionamiento.	200
Lugar	Inadecuada distribución de productos.	Distribución adecuada de productos en anaqueles.	Ordenar productos según criterios establecidos.	Administrador	Productos ordenados en anaqueles.	Fácil disposición de medicamentos para encontrarlos.	200

Tiempo	Entrega de mercaderías en horarios establecidos.	de no	Establecer los horarios de recepción de la mercadería.	Acordar horario de entrega con el proveedor.	Administrador	Acuerdo de entrega de mercadería en horario establecido.	Horario definido de entrega de mercadería.	100
	Demora en la entrega de productos		Mejorar el tiempo de entrega de los productos solicitados por delivery.	Planificar el tiempo de las entregas.	Administrador	Entrega en tiempo planificado.	Cientes satisfechos	200
Presupuesto total								S/ 1,600.00

Anexo 6. Directorio de MYPES en estudio

Ítem	Nº Registro	Cat.	Nombre Comercial	Razón Social	R.U.C	Dirección	Ubigeo
1	94180	BOT	BOTICA EDYMAR	BENITES MACO EDDY MARGOT	10167847761	PROLONGACION LUCANAS N°722 INT. D URB.FUNDO MATUTE	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
2	94014	BOT	BOTICA MELCHORITA	RAMOS TASAYCO MARIO ANTONIO	10425275807	JR. CARLOS A. SACO N°307 INT.A	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
3	93885	BOT	BOTICA VIDA & SALUD DJF	ESPIRITU SANCHEZ JENNY MILAGROS	10451863733	AV. MEXICO N° 2660 INT A, URB. SAN PABLO	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
4	93843	BOT	BOTICA SAN ROQUE	HERQUINIO MEDINA YOLANDA	10426914242	AV. ISABEL LA CATOLICA N° 1399	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
5	93683	BOT	BOTICA SAN FRANCISCO	MOCK MORALES AUGUSTO	10079982356	AV. ISABEL LA CATOLICA N° 1488, INT. TDA.101, 1° PISO EDIFICIO N°1195 URB.EL PORVENIR	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
6	93429	BOT	BOTICA VIDAFARMA	SALAZAR QUISPE VILMA	10427597011	AV. SANTA CATALINA N° 231 URB. SANTA CATALINA	LIMA/LIMA/LA VICTORIA

7	93335	BOT	BOTICA BOTICAS VIDA & SALUD DH	HOYOS ALTAMIRANO DEIMER LORENTE	10095208962	AV. JAIME BAUZATE Y MEZA N° 1685 URB. EL PORVENIR	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
8	45015	BOT	BOTICA BOTICAS MIAFARMA	INGA VASQUEZ MICHEL EDUARDO	10424140134	AV. JAIME BAUZATE Y MEZA N°2705 URB.SAN PABLO	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
9	22739	BOT	BOTICA CRUZ DE MOTUPE	MARROQUIN RODRIGUEZ ROBERTO DE LA CRUZ	10074321548	JR. UNANUE N°1277	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
10	22754	BOT	BOTICA GABY FARMA	ZEVALLOS BAUTISTA NIEVES GABRIELA	10104656388	PQ. 12 DE OCTUBRE N°2480	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
11	93277	BOT	BOTICA FAMILY INCA	JIMENEZ ABAD WALTER	10434767569	JR. ABTAO N°214 INT. A	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
12	93164	BOT	BOTICA TORRESFARMA	TORRES MATARA VILMA	10472596531	AV. GRAU N°644 A	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
13	92736	BOT	BOTICA WAYRAS PERU	SALDAÑA HEREDIA YADIRA	10401634636	AV. 28 DE JULIO N°2120	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
14	92699	BOT	FARMACIA ROXYFARMA	CASTILLO QUISPE ROSANA PILAR	10074808871	AV. SAN PABLO URB. APOLO N°1037-A	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
15	16167	BOT	BOTICA DR. LUIS QUITO	MENDEZ CASTILLO DE QUITO ROSA ELIZABETH	10102837334	AV. GRAU N°732	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
16	15626	BOT	BOTICA MARISOL	MELO CARREÑO YULIANA FLOR	10410232028	CALLE LUIS EBARISTO N°1816	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
17	43835	BOT	BOTICA CESARID	IDROGO DELGADO CESAR OLMEDO	10426821261	JR. PROLONGACION CANGALLO N°109 B	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
18	21129	BOT	BOTICA FARMASALUD	GARCIA PARRA ELVIRA	10076349504	JR. CARLOS MONGE N°173 URB.SANTA CATALINA	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
19	90506	BOT	BOTICA BOTICAS EVAS - J&R	CALDERON AVILA JESSI NATALI	10440354543	AV. MANCO CAPAC N° 979	LIMA/LIMA/LA VICTORIA

20	15166	BOT	BOTICA HANSELL Y GRETHEL	SULLCA GARCIA BETTY LUZMILA	10095581329	AV. MANCO CAPAC N°339	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
21	15002	BOT	BOTICA SAN JORGE	VIDAL MORA FERNANDO	10061668140	AV. 28 DE JULIO N°2648	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
22	14271	BOT	BOTICA LYS	QUIJANDRIA CARDENAS DE CALDAS JUANA BENILDA	10073651862	JR. GARCIA NARANJO N°663	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
23	20173	BOT	BOTICA SOLFARMA	REATEGUI FABIAN SOLEDAD	10408417193	AV. DEL AIRE N° 756 - A URB.SANTA CATALINA	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
24	90228	BOT	BOTICA BOTICAS BIFARMA	MARIN REPUELLO EDERSONN	10428793230	AV. PROLONGACION CANGALLO N° 373	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
25	89576	BOT	BOTICA BOTICAS QUITO	VALENCIA CARO JORGE LUIS	10074990539	JR. SUCRE N°1844	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
26	89556	BOT	BOTICA ARIEL	HILARIO PAULINO ANTONINA	10074198134	CALLE AGUSTIN DE JAUREGUI N°449 URB.SAN PABLO	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
27	89522	BOT	BOTICA JN FARMA	CRISOSTOMO CURIÑAUPA MARTHA ROSA	10198460759	JR. MOYOBAMBA N° 202 REF: ALT. MCDO. LA POLVORA	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
28	89409	BOT	BOTICA PACIFIC FARMA	PORRAS PERALTA PRECIDO	10068080792	AV. 28 DE JULIO N°1515	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
29	14051	BOT	BOTICA SANTA ROSITA	MEDINA CONDOR JUAN BAUTISTA	10067282545	AV. BAUZATE Y MEZA N°1560	LIMA/LIMA/LA VICTORIA
30	41885	BOT	BOTICA GUILLERMO	HUARINGA LEON SAYDENIL GUILLERMO	10454359785	AV. PQ. 12 DE OCTUBRE N° 2415	LIMA/LIMA/LA VICTORIA

