



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TEMA:

**GESTIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS Y LOGÍSTICA DE LA EMPRESA
DE INSUMOS MEDICOS “MEDIPROFESIONAL S.A.S” PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2024.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Daniel Alejandro Gómez Panimboza

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Gestión en la Cadena de Suministros Y logística en la empresa de insumos médicos “Mediprofesional S.A.S” Provincia de Santa Elena, Año 2024”**, elaborado por el Sr. **Daniel Alejandro Gómez Panimboza**, egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Divar Sebastián Castro Loor; MSc.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Gestión en la Cadena de Suministros Y logística en la empresa de insumos médicos “Mediprofesional S.A.S” Provincia de Santa Elena, Año 2024”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Daniel Alejandro Gómez Panimboza** con cédula de identidad número **0928019686** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**DANIEL ALEJANDRO
GOMEZ PANIMBOZA**

.....
Gómez Panimboza Daniel Alejandro

C.C. No: 0928019686

Dedicatoria

Dedicó este trabajo a Dios quien me guio y me lleno de sabiduría y conocimiento para poder llegar a donde estoy, por no dejarme rendirme y darme las fuerzas día a día para poder seguir adelante.

A mi Madre Andrea Panimboza Gómez, quien fue un pilar fundamental para que yo pueda concluir esta etapa de mi vida, y pueda llegar lejos como profesional, a mis hermanos que estuvieron presentes en el camino para poder seguir avanzando.

Extiendo mí de dictatoria a Alejandro Figueroa y Denisse Porras, dos personas las cuales considero mis mentores, quienes compartieron sus conocimientos, me brindaron ayuda, me sostuvieron de la mano para que yo no decaiga en esta etapa como lo fue mi carrera universitaria, donde no solo aprendí a ser un buen profesional, también aprendí a ser un mejor ser humano, ellos me enseñaron y me mostraron que rendirse no es una opción, que no decaiga y que puedo llegar lejos porque ellos creen en mí, y me hicieron creer capaz de la capacidad que tengo para salir adelante.

A mi tía Leticia Gómez quien ha sido siempre mi referencia de quien quiero ser en la vida, un profesional preparado, capaz y acto luchando por llegar lejos, sorteando muchos obstáculos que se te presentan por delante.

A mi Padre Walter Gómez, quien estuvo presente, con sus consejos, su experiencia y vivencias que me enseñaron mucho más acerca del mundo exterior.

A mis amigos, familiares, y conocidos que se hicieron presentes, les dedico el trabajo de titulación y decirles que fue un camino largo, complicado, pero lo logramos.

Gómez Panimboza Daniel Alejandro

Agradecimiento

Quiero agradecer al todo poderoso por brindarme salud, sabiduría, iluminarme y guiar mi camino en lo personal, profesional, por hacer posible que llegue a lograr todo lo que me he propuesto, y sabiendo que ha sido un camino lleno de sacrificios y desafíos, pero siempre me mantuve firme y perseverante ante las adversidades que se presentaron.

A todas las amistades que surgieron en el camino, a todas las personas que conocí y con aquellas que pude coincidir para poder adquirir conocimientos, experiencias, vivencias y sobre todo aprender de cada uno de ellos para ser una mejor persona.

Agradezco de manera especial al Ingeniero Divar Castro por los conocimientos brindados, por los consejos, por la paciencia, por ser ese docente que marca la diferencia con su enseñanza de calidad y siempre dispuesto a colaborar en cualquier inquietud con la mejor predisposición. Al Ingeniero José Palacios quien como especialista pudo dar su voto de confianza, y me brindó esa ayuda y guía que necesitaba para poder seguir adelante, estando muy agradecido por que fueron sus conocimientos los que me hicieron posible llegar a la meta, extendiendo mi gratitud a nuestro director de la Carrera Licenciado José Xavier Tomalá por sus consejos, siempre dispuesto a velar por sus estudiantes de la carrera de Administración con ese carisma único que lo caracteriza y. Todos los docentes que impartieron su cátedra a cabalistas para poder tener el conocimiento que hoy tengo, de todo corazón muchas gracias a todos.

Gómez Panimboza Daniel Alejandro

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ing. José Palacios, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Divar Castro, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ÍNDICE

Resumen.....	10
Abstract	11
Introducción	12
Planteamiento del problema	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos	13
Capítulo I.....	16
Marco Referencial.....	16
Revisión de literatura.....	16
Desarrollo de teorías y conceptos	
Gestión de riesgos: ¿Qué medidas toma la empresa	
disminuir los riesgos en la	18
distribución, tales como las entregas o problemas de calidad de los productos	
médicos?	18
Fundamentos legales.....	21
Capítulo II	25
Metodología	25
Diseño de investigación.....	25
Métodos de la investigación	26
Población y muestra.....	26
Muestra	27
Recolección y Procesamiento de los datos	28
Censo	28
Entrevista.....	28
Capítulo III.....	30
Resultados y Discusión	30
Análisis de los resultados de las entrevistas	30

Análisis de encuestas realizadas a empleados	45
Discusión	56
Conclusiones.....	62
Recomendaciones	63
Sistema integrado de gestión de logística basado en tecnologías ERP	64
Propuesta	64
Introducción.....	64
Apéndice	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de Mediprofesional SAS	26
Tabla 2 Instrumentos para aplicar	27
Tabla 3 Validación de instrumentos.....	28
Tabla 4 Estadística de Fiabilidad.....	28
Tabla 5 Clientes	33
Tabla 6 Planificación adecuada.....	34
Tabla 7 Inventario	35
Tabla 8 Estándares de calidad	36
Tabla 9 Procesos logísticos.....	37
Tabla 10 Relaciones con sus proveedores.....	38
Tabla 11 Tecnologías	39
Tabla 12 Capacitación continua.....	41
Tabla 13 Disponibilidad	42
Tabla 14 Costos.....	43
Tabla 15 Adaptarse rápidamente.....	44
Tabla 16 Empleados	45
Tabla 17 Planificación adecuada.....	46
Tabla 18 Niveles de inventario	47
Tabla 19 Insumos médicos recibidos	48
Tabla 20 Procesos logísticos.....	49
Tabla 21 Proveedores	50

Tabla 22 Tecnologías	51
Tabla 23 Capacitación continua.....	52
Tabla 24 Disponibilidad de insumos médicos	53
Tabla 25 Costos asociados a la logística	54
Tabla 26 Adaptarse rápidamente a cambios.....	55

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Clientes	34
Figura 2 Planificación adecuada.....	35
Figura 3 Inventario	36
Figura 4 Estándares de calidad.....	37
Figura 5 Procesos logísticos.....	38
Figura 6 Relaciones con sus proveedores.....	39
Figura 7 Tecnologías	40
Figura 8 Capacitación continua.....	41
Figura 9 Disponibilidad	42
Figura 10 Costos.....	43
Figura 11 Adaptarse rápidamente	44
Figura 12 Empleados	45
Figura 13 Planificación adecuada.....	46
Figura 14 Niveles de inventario	47
Figura 15 Insumos médicos recibidos	48
Figura 16 Procesos logísticos.....	49
Figura 17 Proveedores	50
Figura 18 Tecnologías	51
Figura 19 Capacitación continua.....	52
Figura 20 Disponibilidad de insumos médicos	53
Figura 21 Costos asociados a la logística	54
Figura 22 Adaptarse rápidamente a cambios.....	55
Figura 23 Cronograma de Implementación del ERP.....	61

APÉNDICE

Apéndice 1 Anexos	70
--------------------------------	-----------



**Gestión en la cadena de suministros y logística en la empresa de insumos médicos
“Mediprofesional S.A.S” provincia de Santa Elena, Año 2024 Autor:**

Gómez Panimboza Daniel Alejandro

Tutor:

Divar Sebastián Castro Loor; MSc.

Resumen

La gestión dentro de la cadena de suministros y la logística constituye un pilar estratégico para garantizar la eficiencia operativa de la empresa especialmente en los sectores críticos como el de insumos médicos, este estudio de forma descriptiva analiza y propone estrategias que optimicen los procesos logísticos en la empresa Mediprofesional S.A.S ubicada dentro de la provincia de Santa Elena durante el año 2024, mediante un enfoque teórico práctico se aborda la identificación de ineficiencias en la cadena de suministro, la gestión de inventarios y el transporte de productos, además, se consideran las normativas locales e internacionales que se relacionan con la distribución del insumos médicos, esta investigación concluye con análisis comparativos basados en las experiencias de empresas nacionales combinadas con las internacionales y sus metodologías cualitativas y cuantitativas, lo cual permite observar que entre los principales hallazgos se destacan las necesidades de la implementación tecnológica de gestión de logística y de modelos de abastecimiento que sean flexibles para responder a las fluctuaciones del mercado para analizar como la cadena de suministros contribuye con el mejoramiento a la logística de la empresa y con esto conocer también estrategias específicas y reducir los costos operativos que mejoran la trazabilidad de los productos.

Palabras claves: *Mejora, Cadena de suministros, logística.*



**Gestión en la cadena de suministros y logística en la empresa de insumos médicos
“Mediprofesional S.A.S” provincia de Santa Elena, Año 2024**

Author:

Gómez Panimboza Daniel Alejandro

Tutor:

Divar Sebastián Castro Loor; MSc.

Abstract

Management within the supply chain and logistics is a strategic pillar to ensure the operational efficiency of the company, especially in critical sectors such as medical supplies, , this study analyzes and proposes strategies that optimize logistics processes in the company Mediprofesional S.A.S located within the province of Santa Elena during the year 2024, Through a theoretical and practical approach, the identification of inefficiencies in the supply chain, inventory management and product transport is addressed, in addition, Local and international regulations related to the distribution of medical supplies are considered, this research concludes with comparative analyses based on the experiences of national companies combined with international and their qualitative and quantitative methodologies, which allows us to observe that among the main findings are the needs of the technological implementation of logistics management and sourcing models that are flexible to to analyze how the supply chain contributes to the improvement of the company's logistics and with this also know specific strategies and reduce operating costs that improve the traceability of products.

Keywords: *Improvement, Supply Chain, Logistics.*

Introducción

La importancia de la logística y la cadena de suministros es crucial para una empresa dándole una sostenibilidad a la misma siendo así un área en la cual debe destacarse para poder progresar más aun sabiendo que la empresa es dedicada a los insumos médicos. En la provincia de Santa Elena hay mucha carencia en el ámbito logístico por tanto hace que la empresa tenga una gran dificultad y así afecte en su rendimiento en la entrega de sus productos de manera eficaz.

Cuando existe una cadena de suministro bien gestionada no solo mejora la percepción de los clientes o proveedores, más bien ayuda, optimiza de mejor manera los inventarios, reduce tiempo y con esto también los costos operativos de la empresa, se busca aumentar el prestigio como distribuidor, haciendo que Mediprofesional S.A.S genere una alta expectativa a los futuros nuevos clientes, potenciando ese reconocimiento y abordando los distintos problemas o desafíos operativos que pueden surgir en un futuro.

En un contexto globalizado donde la competitividad depende en gran medida de la capacidad de respuesta y eficiencia operativa, las interrupciones frecuentes en la cadena de suministro pueden ocasionar pérdidas económicas o una reducción de calidad del servicio y una disminución en la lealtad del cliente regular, estos problemas se ven reiteradas veces por las particularidades logísticas y geográficas de la provincia de Santa Elena, que presenta limitaciones en infraestructura y recursos.

El propósito de este estudio es identificar y analizar las estrategias más adecuadas para gestionar la cadena de suministros de Mediprofesional S.A.S, mitigando sus puntos críticos y promoviendo la implementación de indicadores claves de desempeño que permitan monitorear y evaluar la efectividad de las acciones adoptadas.

La integración de tecnologías avanzadas, como los sistemas de información de la cadena de suministro y el establecimiento de relaciones colaborativas con proveedores y clientes, serán ejes centrales en este análisis, de este modo la investigación busca contribuir a la consolidación de Mediprofesional S.A.S como un referente en la distribución de insumos médicos en la región.

Planteamiento del problema

La empresa Mediprofesional S.A.S sostiene problemas de forma muy consecutiva en el área de gestión de la cadena de suministros y logística teniendo problemas como, retrasos al momento de entregar la mercadería, lo cual representa un alto costo operativo, el limitado stock o inventario, y los problemas más evidentes que se reflejan en su red logística y operativa, que no solo comprometen a los clientes, sino también a las personas a quienes van destinados estos insumos médicos, dejando a la empresa expuesta a las competencias y competitividad entre otros distribuidores, que buscan ganar terreno en el mercado.

El principal obstáculo radica en la ausencia de un sistema integrado de gestión que permite abordar eficientemente estos problemas. Sin soluciones adecuadas las pérdidas económicas y las fallas en el servicio seguirán incrementándose, afectando negativamente la percepción de los clientes y sostenibilidad del negocio.

Sistematización y formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo puede la gestión de la cadena de suministros contribuir a la logística de Mediprofesional S.A.S en la provincia de Santa Elena?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa Mediprofesional S.A.S en términos de la cadena de suministros?
- ¿Cuáles son los principales desafíos logísticos que enfrenta Mediprofesional S.A.S?
- ¿Qué estrategias de gestión de la cadena de suministros pueden implementarse para mejorar la eficiencia operativa?

Objetivo general

- Analizar como la gestión de la cadena de suministros contribuye con el mejoramiento a la logística de Mediprofesional S.A.S en la península de Santa Elena.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Mediprofesional S.A.S
- Determinar los principales desafíos logísticos en la cadena de suministros de Mediprofesional S.A.S.

- Proponer las estrategias de gestión de la cadena de suministros que pueden aplicarse para mejorar la eficiencia.

Justificación

La gestión eficiente de la cadena de suministro menciona que la logística, es importante para las empresas que operan en el sector de insumos médico-farmacéuticos donde la calidad, trazabilidad y puntualidad son requisitos fundamentales.

La provincia de Santa Elena enfrenta limitaciones que se relacionan con la infraestructura de la logística y la disponibilidad de tecnologías modernas lo cual dificulta que las empresas como Mediprofesional S.A.S respondan de manera efectiva a las demandas del mercado.

Mediprofesional S.A.S al igual que otras empresas en Ecuador experimenta desafíos dentro del manejo de la cadena de suministro ya sean por sobre cobros o retrasos en el transporte y el abastecimiento, debido a la posible falta de un sistema eficiente de la gestión de inventarios, esto afecta la rentabilidad y también la preocupación de la percepción de la calidad de los clientes especialmente dentro de un sector delicado como el de los insumos médicos.

La gestión adecuada de la logística marca la diferencia entre el éxito y el fracaso en este sector al implementar tecnologías como sistemas de planificación o recursos empresariales y metodologías de inventario podría mejorar significativamente los procesos y así reducir costos y maximizar la satisfacción del cliente.

Durante este estudio la necesidad de proponer soluciones adaptadas a las condiciones específicas de la provincia de Santa Elena es primordial recomendar que se pueden utilizar como modelos para otras empresas del sector y contribuyen a mejorar el acceso de insumos médicos y la calidad del país, la investigación aborda áreas estratégicas en el desarrollo sostenible económico y empresarial lo cual lleva a optimizar la cadena de suministros y logística, debido a que esto promueve no solo la eficiencia operativa sino también el desarrollo regional generando empleo y potenciando la competitividad de las empresas locales.

Por último, el contexto global de la cadena de suministro ha sido severamente afectada por eventos como la pandemia de COVID-19 y a su vez este estudio cobra relevancia al abordar soluciones resilientes y sostenibles que garanticen a la comunidad operativa de las empresas insumos médicos una deficiencia notable dentro del sector ecuatoriano.

Idea a defender

La gestión eficiente de la cadena de suministros es crucial para mejorar la logística y el rendimiento operativo de Mediprofesional S.A.S para lograr esto debemos implementar estrategias que sean efectivas que ayuden en esta área, para poder optimizar entregas, reducir costos, mejorar la satisfacción del cliente y lograr que la empresa se abra paso ante la basta competencia en el mercado regional. Al mejorar la cadena de suministro y logística no solo actuara de forma más fluida las operaciones, también brindara el servicio de calidad y eficiencia que merece la empresa, dejando en evidencia que se podría conseguir una fidelización de los clientes.

Mapeo

El mapeo de la empresa Mediprofesional S.A.S contiene la identificación de todos los procesos que se realizarán en la misma, desde la compra de insumos médicos hasta la distribución de la mercancía al cliente. Tiene contenido de el análisis de proveedores, la gestión de inventarios, el transporte y la distribución, así como la integración de tecnologías que mejoren la calidad de entrega y el control en la cadena de suministros. También permitirá tener un enfoque de cuáles serán las áreas con problemas y las donde nos enfocaremos para el área de mejora, facilitando la implementación de estrategias más eficientes.

Aquí enfocaremos los procesos por los cuales la empresa tendrá que pasar para poder tener una buena gestión en la logística y la distribución, por tanto, debemos saber en que se enfoca las falencias de la empresa para poder poner énfasis y así poder solucionar las distintas áreas que se están viendo afectadas por la falta de gestión en la cadena de suministro y logística.

También observaremos la mejora que se quiere implementar para poder dar una propuesta solida para poder realizar operaciones eficientes y sin retrasos, que hagan que la empresa sea reconocida por el buen manejo de sus productos y buen manejo de sus inventarios.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de literatura

En la tesis de maestría de (Alomoto, et al, 2024) junto con la universidad de ZULIA mencionan que: La cadena de suministros se define como: “ el conjunto de empresas integradas por proveedores, fabricantes, distribuidores y vendedores (mayoristas o detallistas), coordinados eficientemente por medio de relaciones de colaboración, para colocar los requerimientos de insumos o productos en cada eslabón de la cadena en el tiempo preciso al menor costo, buscando el mayor impacto en las cadenas de valor de los integrantes con el propósito de satisfacer los requerimientos de los consumidores finales”.

La literatura académica sobre la GCS (Gestión de la cadena de suministros) es vasta y de una gran diversidad de vertientes. En esta revisión de la literatura y del marco teórico presentamos investigaciones que analizan las empresas, sus sistemas y prácticas asociadas a la GCS; enfocándonos en investigaciones que tratan de manera conjunta la GCS y las PyMEs (Pequeñas y Medianas empresas). La investigación determina que las PyMEs se resisten a la implementación de nuevas prácticas de la GCS debido a la falta de conocimiento sobre ellas, falta de recursos, resistencia general al cambio, y falta de tiempo para gestionar los cambios. También definen oportunidades para la planificación de la GCS para PyMEs, incluyendo el rol de los sistemas de información.

Además, en un estudio posterior a las PyMEs del Reino Unido explora el grado en el que las PyMEs británicas conocían sobre la GCS, la prioridad de estas empresas a la GCS, e identifican áreas de mejora para las PyMEs. Los resultados indicaron una falta de adaptación de las empresas a un enfoque colaborativo con proveedores y clientes. Dentro del marco de análisis de un país, analizan las estrategias y prácticas de GCS de las empresas suecas con un enfoque en su diseño, integración y las herramientas de comunicación que esta utilizan.

Olhager y Selldin, (2004)

El estudio indicó que las empresas visualizan la GCS como una herramienta que tendrá mayor importancia en el futuro y que los niveles de colaboración con clientes y proveedores deben aumentar resultados en el que se explicita que las relaciones de colaboración cliente – proveedor son las llamadas a mejorar la eficiencia y la eficacia de la cadena de suministro.

Para (Nugent, 2019) La gestión de la cadena de suministros es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinada a establecer los objetivos, medios y sistemas para su realización, con el fin de elaborar la estrategia de desarrollo y ejecución, que incluye la administración de los recursos organizacionales, desde lo humano hasta lo económico.

La cadena de suministro consiste en formular una estrategia para organizar, controlar y motivar a los recursos participantes en el flujo de servicios y materiales dentro de esta. Con una adecuada estrategia, aspecto esencial de la administración de la cadena de suministro, se busca satisfacer las prioridades competitivas de la empresa, es decir, los autores, definen a la cadena de suministro como una gestión estratégica y, con base a esto, es posible argumentar que se puede manejar cadenas de suministro en el ramo de los negocios; pero, lo más importante es una eficiente y efectiva administración de los recursos y buenas relaciones entre proveedores y clientes. La gestión de la cadena de suministro involucra tres fases principales, la de aprovisionamiento, de producción, y la de distribución o comercialización Krawjesky, (2008).

En la fase de aprovisionamiento permite el abastecimiento de materiales, recursos o insumos requeridos para el inicio de labores productivas. Con relación a la fase de producción, esta permite conocer que el proceso productivo puede presentar particularidades, que hacen de las actividades de producción un proceso relativamente sencillo o complejo dependiendo del área donde se analice. Así, sus diversos elementos permiten detectar alertas en esta fase que, a su vez, tienen una implicación en la productividad y competitividad de la empresa.

Según (Guillén, 2023) La logística se define como las acciones tendientes a la planificación, implementación y control del flujo físico de los productos, materiales, materia prima y otros bienes, servicio e información con el fin de trasladarlos desde un punto de origen hasta el punto final o de consumo, donde será satisfecha la demanda de dicho bien producto y cuenta con tres grandes acciones estratégicas enfocadas en los procesos, donde está la falla. Mejora del servicio de atención al cliente, optimizar los procesos logísticos, aumentar la rentabilidad de las empresas, inmersos en un plan de gestión estratégica.

Desarrollo de teorías y conceptos Gestión de riesgos: ¿Qué medidas toma la empresa para disminuir los riesgos en la distribución, tales como las entregas o problemas de calidad de los productos médicos?

Una solución fundamental para poder disminuir los riesgos en la cadena de suministro, como contratiempos en las entregas o problemas de calidad, pudiendo implementar estrategias de gestión de riesgos. Como indica Christopher Tang en su Libro "Risk Management in Supply Chain Logistics":

Las empresas deben enfocarse en ser proactivos para identificar y disminuir riesgos en sus cadenas de suministro, utilizando técnicas como la diversificación de proveedores, la implementación de tecnologías de monitoreo en tiempo real y la creación de redes de respuesta rápida ante contingencias."

Innovación en la tecnología: ¿Dentro de la Provincia de Santa Elena que tecnologías innovadoras se están utilizando o considerando para mejorar la gestión de la cadena de suministros y la logística en Mediprofesional S.A.S?

Una tecnología innovadora que está transformando la gestión de la cadena de suministro es IoT (la Internet de las Cosas). Según Sunil Chopra y Peter Meindl en su Libro "Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation":

"La Internet de las Cosas permite una visibilidad sin precedentes en tiempo real de los activos, productos y procesos a lo largo de la cadena de suministro. Esto facilita una gestión más eficiente de inventarios, mejorando la precisión de la previsión de demanda y reduciendo los costos operativos."

La gestión de la cadena de suministro según Lambert en el 2008 se define como una integración sistemática y estratégica de los flujos de bienes información y capital desde los proveedores hasta los consumidores finales. Estas teorías se plantean que la eficiencia y la competitividad de las empresas dependen de una gran medida en su capacidad de coordinar e integrar actividades logísticas como el transporte, distribución y almacenamiento, dentro de este contexto Mediprofesional S.A.S puede aplicar la teoría del SCM (Supply Chain Management) que implica evaluar las relaciones con proveedores y clientes asegurando su flujo continuo de insumos médicos sin interrupciones.

La SCM también destaca lo importante de la colaboración interorganizacional chopra y Mint en 2016 nos explican que una cadena de suministro efectiva no solo se enfoca en minimizar costos sino en maximizar el valor total que genera para todas las partes interesadas en estos casos la empresa de insumos médicos incluye la garantía de que los productos lleguen en óptimas condiciones dentro de los tiempos establecidos y que cumplan con las regulaciones específicas.

La teoría del justo a tiempo implementada por Toyota se refiere a la eliminación de desperdicios en los procesos productivos y logísticos al entregar y recibir materiales justo cuando sea necesario, y en empresas de insumos médicos este enfoque busca reducir la demanda de costos y el almacenamiento para minimizar todos los inventarios esto también requiere de una comunicación precisa con los proveedores y los clientes para evitar cualquier tipo de desabastecimiento.

Según Ohno en 1988 la implementación del justo a tiempo aumentó la flexibilidad y cambios en la demanda expresando una ventaja crucial dentro del sector médico también se plantearon desafíos como la dependencia de un sistema de transporte confiable y la comunicación efectiva entre los actores de la cadena de suministro esto implica coordinar entregas frecuentes y asegurar la calidad de los productos cumpliendo con las estrictas normativas del sector.

La logística integral abarca ejecución control y planificación de todas las actividades que se relacionan con el movimiento y almacenamiento de mercaderías, información dentro de la cadena de suministro y servicios, Christopher en 2016 destacó que este concepto incluye desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del cliente final integrando las áreas como producción distribución y compras.

En el caso de Mediprofesional S.A.S la logística es esencial para garantizar que los insumos médicos lleguen a tiempo, para poder crear a los establecimientos el deseo de implementar estas filosofías de la logística se requiere que las tecnologías se mantengan avanzadas y sistematizadas en información que permitan monitorear en tiempo real los niveles de inventario y las respectivas rutas de distribución para optimizar los recursos disponibles.

La teoría del costo total de propiedad evalúa no solo el costo inicial de los productos sino que también los costos que se asocian a lo largo de su ciclo de vida incluidos el transporte almacenamiento y su eliminación, Ellram en 1993 argumentó que este enfoque permite a las empresas tomar las decisiones más informadas al momento de seleccionar los proveedores y

diseñar estrategias logísticas lo cual al aplicar la teoría total del costo de propiedad implica analizar cómo los costos logísticos, transporte y almacenamiento afectan la rentabilidad general.

La eficiencia logística se refiere a la capacidad de optimización de recursos para cumplir con los objetivos de entrega y satisfacción del cliente en un menor costo posible. Ballou en 2004 define este concepto como la combinación adecuada de tiempo calidad y costos en los procesos de la logística por lo cual las empresas de insumos médicos alcanzan esta eficiencia entregando los productos de alta calidad dentro de los plazos estrictos sin incurrir a sobrecostos que puedan impactar la competitividad.

Para que Mediprofesional S.A.S pueda lograr la eficiencia logística requiere la implementación de estrategias tales como, sistemas de gestión de inventarios automatizados y el uso del software para planificación de rutas que optimicen la distribución estos conceptos enfatizan la necesidad de medir el desempeño logístico a través de indicadores claves como costos de transporte tiempos de entrega y precisión de inventarios.

El uso del JIT dentro de Mediprofesional SAS

El uso del JIT, en una empresa como Mediprofesional S.A.S dedicada a la distribución de insumos médicos mantiene una estrategia para mejorar la gestión de inventarios, reducir costes y optimizar la cadena de suministro, la reducción de inventarios implica mantener solo los niveles mínimos de inventarios necesarios para satisfacer la demanda inmediata dentro de Mediprofesional S.A.S esto podría traducirse en una reducción significativa de la cantidad de productos almacenados que minimicen el costo de almacenamiento y el riesgo de obsolescencia especialmente en el caso de los insumos médicos con fechas de vencimiento que son sensibles a cambios geográficos.

La relación con los proveedores para que el JIT funcione correctamente es encontrar proveedores confiables que puedan entregar los productos de manera puntual y garanticen la calidad de Mediprofesional S.A.S establece relaciones con proveedores acordando tiempos de entrega rápidos y confiables para mantener el flujo de insumos sin retraso.

El control de la demanda se implementa de manera eficaz para pronosticar la demanda de productos médicos lo cual es crucial para el éxito del JIT, en estos casos Mediprofesional S.A.S utiliza herramientas de análisis de datos que integran el software de gestión que permite prever las necesidades de los clientes con base en historiales de pedidos y patrones de consumo.

La optimización de la logística es requerida y eficiente para la distribución de los insumos médicos la empresa trabaja con sistemas de transportes rápidos y eficientes para asegurar que los productos lleguen a tiempo a los clientes evitando problemas como la falta de stock.

La gestión de la calidad para el sistema JIT, es fundamental debido a que cada producto llega a la empresa en perfectas condiciones y cualquier defecto puede interrumpir el flujo de distribución lo cual minimiza los rigurosos controles de calidad en cada etapa del proceso desde la distribución y recepción de insumos hasta la entrega final.

La capacitación del personal implementada por el JIT, implica cambios infraestructurales y relacionados con los proveedores al igual que una adecuada capacitación del personal de Mediprofesional S.A.S que incluye entender a los trabajadores en la gestión de inventarios y control de calidad manteniendo respuestas rápidas ante demandas imprevistas.

En resumen, el uso del JIT dentro de la empresa Mediprofesional S.A.S puede reducir los costos operativos y mejorar la eficiencia en la gestión de inventarios que garantice la satisfacción del cliente al asegurar que siempre haya suficiente stock para satisfacer la demanda sin caer en excesos el éxito depende de una planificación cuidadosa y colaboración con proveedores e implementación de tecnologías adecuadas.

Fundamentos legales

Fundamentos Legales para la Implementación del JIT en Mediprofesional S.A.S

Ley Orgánica de Empresas Públicas

La Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), en su artículo 5, establece los principios de eficiencia y rentabilidad que deben guiar la gestión de las empresas, tanto

públicas como privadas. La implementación del JIT contribuiría a cumplir con estos principios al optimizar los recursos de inventario, mejorar la eficiencia operativa y reducir costos asociados al almacenamiento de productos. Asamblea Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Empresas Públicas, (2010)

Código de Comercio

El Código de Comercio en el artículo 72 establece las obligaciones de las empresas para mantener una gestión eficiente y responsable de sus recursos. El JIT, al reducir los inventarios y asegurar el flujo adecuado de productos, puede considerarse una estrategia alineada con la responsabilidad de las empresas en optimizar su gestión de recursos, lo cual es fundamental para el cumplimiento de sus fines comerciales. Asamblea Nacional del Ecuador. Código de Comercio, (2005)

Ley de Defensa del Consumidor

Según la Ley de Defensa del Consumidor (Ley No. 2000-05), las empresas deben garantizar productos de calidad y disponibilidad en tiempo y forma. Implementar el sistema JIT en Mediprofesional SAS podría permitir un mejor control de la calidad de los productos, ya que la empresa se vería obligada a recibir insumos de manera puntual, lo que asegura que estos sean entregados a los consumidores en condiciones óptimas, evitando la obsolescencia o el vencimiento de productos. Asamblea Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (2000)

Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno

El Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno establece las condiciones bajo las cuales las empresas pueden deducir ciertos costos en su declaración tributaria. La implementación de JIT en la gestión de inventarios puede reducir los costos de almacenamiento y mejorar la rentabilidad de Mediprofesional SAS, lo que podría tener implicaciones en sus beneficios fiscales, especialmente en términos de optimización de inventarios y reducción de costos de almacenamiento. Servicio de Rentas Internas (SRI). Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno, (2012)

Ley Orgánica del Trabajo

En el contexto de la Ley Orgánica del Trabajo, la implementación de JIT también puede tener implicaciones en la organización del trabajo dentro de la empresa. El JIT requiere que los empleados sean altamente capacitados y estén en capacidad de reaccionar rápidamente a la demanda del mercado. Esto se alinea con el principio de mejorar las condiciones laborales al optimizar los procesos y fomentar la capacitación continua de los trabajadores. Asamblea Nacional del Ecuador. Código del Trabajo, (2015)

Normativa de Buenas Prácticas de Almacenaje y Distribución de Insumos Médicos

En el sector específico de insumos médicos, la normativa relacionada con las buenas prácticas de manufactura, almacenaje y distribución es clave. Las regulaciones, como las emitidas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), requieren que los productos médicos sean gestionados bajo estrictos controles de calidad. Implementar JIT en Mediprofesional SAS puede mejorar la gestión de inventarios y asegurar que los insumos estén disponibles cuando se necesiten, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por la ARCSA

Reglamento a la Ley de Cadena de suministros, controles de insumos médicos

1. Ley Orgánica de Salud

- **Artículo 26:** Establece la obligación de garantizar la disponibilidad de insumos médicos y su adecuada gestión logística.
- **Artículo 29:** Dispone sobre la regulación de la producción y distribución de medicamentos y otros insumos médicos.

2. Ley de Compañías

- **Artículo 4:** Define las obligaciones de las compañías en cuanto a la gestión de sus operaciones comerciales, incluyendo la cadena de suministro.

- **Artículo 33:** Regula la responsabilidad social empresarial y la importancia de mantener prácticas de logística y distribución éticas.

3. Ley de Comercio Exterior

- **Artículo 10:** Establece las normas para la importación y exportación de productos, impactando la logística de insumos médicos.
- **Artículo 24:** Regula los procedimientos aduaneros que afectan el flujo logístico en la cadena de suministro.

4. Ley de Defensa del Consumidor

- **Artículo 2:** Define los derechos de los consumidores, enfatizando la importancia de la calidad y seguridad de los productos, incluidos los insumos médicos.
- **Artículo 18:** Establece las responsabilidades de las empresas en la gestión de productos y servicios, asegurando el cumplimiento de estándares de calidad.

4. Supervisión de destrucción y eliminación de medicamentos y productos de investigación (ARCSA)

- **Artículo 40:** La agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA) autorizará y supervisará la donación, transferencia y destrucción de los medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización.

5. Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control del uso de sustancias catalogadas sujetas a fiscalización

- **Artículo 35:** Destrucción de medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización. - La autoridad sanitaria nacional supervisará la destrucción de los medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización cometidos por efectos de regulación y control.

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

La presente investigación es descriptiva y de enfoque mixto por que combina elementos cualitativos y cuantitativos para ordenar análisis integrales de la gestión en la cadena de suministro y la logística de la empresa Mediprofesional S.A.S. Al ser un estudio descriptivo univariable este diseño nos permite comprender cómo la gestión actualizada de los procesos logísticos y la cadena de suministro se identifican en las posibles áreas de mejora sin alterar el entorno.

El componente descriptivo del diseño detalla las características actuales de los procesos logísticos y su impacto dentro de la eficiencia de la empresa, para ello se describen las prácticas relacionadas dentro de la gestión de inventarios, el transporte y la distribución, así como la interacción con proveedores y clientes, este enfoque nos facilita identificar las brechas y deficiencias en los procesos existentes proporcionando una base sólida para la propuesta de mejoras estratégicas.

El enfoque mixto es fundamental dentro del estudio porque combina los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas a empleados y clientes con datos cualitativos que se recopilan mediante las entrevistas al gerente y administrador estos enfoques nos permiten analizar la percepción numérica de los procesos logísticos, las experiencias y opiniones de los involucrados logrando así una visión completa del fenómeno investigado y la triangulación de estos datos mejoran la validez y confiabilidad de los hallazgos.

Finalmente, el diseño incluye el componente aplicado ya que los resultados de la investigación son utilizados para proponer estrategias prácticas que optimicen la gestión de la cadena de suministro y la logística de la empresa, estas estrategias no solo buscan mejorar la eficiencia operativa sino también incrementar la satisfacción del cliente y la competitividad de profesional en el mercado de insumos médicos de la provincia de Santa Elena.

Métodos de la investigación

El método inductivo se utilizó para generar conclusiones generales a partir de los datos específicos que se recopilaban en las encuestas y entrevistas. Estos enfoques nos permiten interpretar los hallazgos desde una perspectiva analítica estableciendo conexiones entre los problemas identificados y posibles soluciones estratégicas. Al combinar los métodos de investigación se logra un equilibrio entre la recopilación de datos y la construcción de conclusiones aplicadas a la realidad de la empresa.

Para poder avanzar con esta investigación se emplearon los métodos inductivos, lo que permitió recopilar y analizar los datos sobre la situación actual de la cadena de suministros y la logística de la empresa identificando los patrones y relaciones entre las variables estudiadas. Estos métodos son claves para detallar cómo los procesos logísticos afectan las operaciones y el servicio al cliente proporcionando información valiosa para tomar decisiones.

Población y muestra

La población de este estudio está compuesta por diferentes actores que intervienen en los procesos de la cadena de suministro y la logística de la empresa Mediprofesional S.A.S, así como los clientes que interactúan en su servicio. La muestra seleccionada para este estudio incluye un total de 76 participantes distribuidos de la siguiente manera: personal de la empresa 10 empleados directamente involucrados en las operaciones de la logística en la cadena de suministro quienes aportan información detallada sobre los procesos internos y retos operativos, administración, el gerente y el administrador de la empresa cuya inversión estratégica y experiencias son fundamentales para comprender las decisiones que afectan la logística de la cadena de suministro, los 64 clientes quienes ofrecen la perspectiva sobre la calidad del servicio, la disponibilidad de los insumos médicos y su experiencia general con la empresa. Esta muestra ha sido seleccionada de manera intencional para garantizar que todos los grupos claves estén representados y pronuncien una visión integral de la problemática. La combinación de opiniones internas y externas nos permite analizar el desempeño logístico desde una perspectiva global identificando tanto fortalezas como áreas de mejora.

Tabla 1***Población de Mediprofesional S.A.S***

Población Mediprofesional S.A.S	Cantidad
EMPLEADOS	10
GERENTE	1
ADMINISTRADOR	1
CLIENTES	64
Total, de población	76

NOTA: Datos proporcionados por el gerente general de Mediprofesional S.A.S.

Muestra

Esta investigación incluye un total de 76 participantes conformados por diferentes actores claves que intervienen en la gestión de la cadena de suministros y la logística de Mediprofesional S.A.S, en primer lugar se consideran a 10 empleados que desempeñan roles directamente relacionados con las operaciones del manejo de inventarios y la logística este grupo proporciona una visión detallada sobre la importancia de los procesos internos identificando los puntos críticos retos y posibles ineficiencias en la gestión operativa, además, incluyen al gerente y administrador de la empresa cuyas decisiones estratégicas y liderazgo son esenciales para entender cómo se estructura y se ejecutan las políticas relacionadas con la logística y los suministros.

Por otro lado la muestra incluye a 64 clientes habituales de la empresa quienes nos representan un punto de contacto final de la cadena de valor su inclusión es crucial para evaluar la percepción externa de los servicios ofrecidos considerando factores como la calidad y disponibilidad de los productos y la eficiencia en la entrega, este enfoque nos permite obtener una visión integral combinando datos internos y externos que proporcionan una perspectiva completa sobre la gestión logística de la empresa, la selección de esta muestra busca garantizar que todos los actores relevantes estén representados generando un análisis equilibrado y una base sólida para la propuesta de mejoras estratégicas.

Recolección y Procesamiento de los datos

Censo

Para la recolección de datos se emplearon instrumentos adaptados a cada segmento de la población, objetivo que garantiza una adecuada recopilación de la información. A los empleados se les aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas y escala de Likert diseñado para evaluar sus percepciones sobre las estrategias de la cadena de suministro y logística implementadas en la empresa.

Entrevista

El personal administrativo compuesto por el gerente y el administrador participó en entrevistas semi estructuradas permitiendo profundizar en aspectos cualitativos relacionados con la planificación y ejecución de dichas estrategias, por último, los clientes fueron acentuados o encuestados mediante un cuestionario enfocado en medir su experiencia y el grado de satisfacción con los servicios de la empresa asegurando que la información obtenida sea relevante para el análisis.

Tabla 2 Instrumentos para aplicar

Muestra	Instrumento
Colaboradores	Encuesta
Personal Administrativo	Entrevista
Clientes (encargado de compra y bodega)	Censo

Nota: Realizado por Daniel Gómez

Tabla 3 Validación de instrumentos

Criterio	N	%
Validos	74	100,0
Excluidos	0	,0
Total	74	100.0

Nota: Realizado por Daniel Gómez

El análisis de la tabla dos validación de instrumentos nos indica que los instrumentos utilizados en la investigación han sido completamente validados con un 100% de casos válidos y ningún caso excluido esto demuestra que los datos recolectados son consistentes y representativos lo que asegura la fiabilidad de los resultados la ausencia de exclusiones refleja un adecuado diseño y aplicación de los instrumentos garantizando que todos los participantes aportaron información válida este nivel de validación contribuye a la robustez del análisis y a la credibilidad de las conclusiones obtenidas en el estudio.

Tabla 4 Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,993	13

De acuerdo al análisis de la tabla tres correspondiente a las estadísticas de fiabilidad el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.993 lo que indica una fiabilidad extremadamente alta en los tres elementos evaluados este valor supera el umbral del 0.9 considerado excelente y confirma la coherencia interna de los instrumentos utilizados la consistencia en las respuestas asegura que las mediciones reflejan de manera precisa los constructos analizados este resultado respalda la validez de diseño metodológico proporcionando confianza en los datos y en las interpretaciones derivadas del estudio.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas

Preguntas para el Gerente y Administrador

Pregunta 1: ¿La empresa gestiona eficazmente los costos asociados a la logística, reduciendo gastos innecesarios?

Concuerdan con que se ha visto un cambio significativo en la optimización de costos, pero aún continúan habiendo problemas en el área de mejora.

El gerente contempla que ellos buscan disminuir esos gastos innecesarios que realiza la empresa mes a mes, y para poder realizar esto ha buscado tener un mayor control en la logística de la empresa y reajustando varias falencias que tienen en estas áreas.

Por otro lado, el administrador nos argumenta que carecen de un buen proceso de automatización lo cual les permitiría tener un mayor control sobre estos gastos innecesarios que tiene la empresa, enfatiza que deben identificar el problema de raíz y poder enfrentarlos.

En mi percepción ambas respuestas están relacionadas entre sí y ambos buscan tener un menor gasto innecesario por el bien de la empresa y que los costos de logística vayan bien dirigidos a este fin.

Pregunta 2: ¿La empresa puede adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o en el entorno del mercado de insumos médicos?

El gerente de la empresa que se han visto sujetos al cambio por que el mercado así lo demanda, y aunque han encontrado ciertas limitaciones, han podido salir adelante, pudiendo así estar a la vanguardia del mercado de insumos médicos.

El administrador detallo que, aunque los procesos son difíciles en un inicio, siempre buscan un bien para la empresa, por lo cual han sabido adaptarse rápidamente.

Si bien sabemos que los cambios son un tanto riesgosos, siempre es por un bien, en este caso el mejoramiento de la empresa, y las respuestas que nos dan los entrevistados son acertadas.

Pregunta 3: ¿La empresa mantiene relaciones estrechas y colaborativas con sus proveedores de insumos médicos?

Gerente: Al pasar el tiempo siempre he buscado la forma en que las alianzas con mis proveedores sean muy buenas, pero hemos tenido ligeros problemas por lo que debemos gestionar de mejor manera la compra de los insumos médicos, pero no me cierro a la posibilidad de que la relación podría ser mejor.

Administrador: La falta de un sistema automatizado nos genera un poco de tardanza y hace que nuestra comunicación sea un poco inestable.

Están de acuerdo con que la relación podría mejorar y no se cierran a que esto sea así para que la empresa se gestione de mejor manera.

Pregunta 4: ¿La empresa tiene un sistema adecuado de seguimiento y control de inventarios para asegurar la disponibilidad de productos?

El gerente reconoce que hay una falencia en el control de inventario y menciona que no se han digitalizado los procesos lo cual genera errores en los registros de la mercancía.

Por otro lado, el administrados menciona que la falta de un lugar para el resguardo de los insumos médicos hace que no tengan un control directo para conocer si tienen disponibilidad los insumos requeridos, y sugiere la implementación de un sistema digitalizado para que esto mejore.

Teniendo en cuenta ambas respuestas, se debería enfatizar en la implementación de un sistema digitalizado que pueda mejorar el control y seguimiento para los insumos en el inventario.

Pregunta 5: ¿La empresa enfrenta dificultades logísticas para garantizar la entrega puntual a sus clientes?

Gerente: Ante la demanda y la falta de gestión en la cadena de suministro y logística tenemos varios problemas como retrasos, ya sea en el transporte o la disponibilidad del producto, esto hace que ante los clientes no podamos cumplir a cabalidad con sus requerimientos.

Administrador: En tiempos donde la demanda es alta no podemos abastecernos de manera indicada o cómo de verdad deberíamos hacerlo, debido a que la infraestructura no es la adecuada y creo que es el punto crucial a mejorar en la empresa.

Aunque las exigencias sean fuertes, no se dan por vencidos en querer mejorar los aspectos cruciales por los cuales la empresa está pasando, dejando un lado los problemas y buscando soluciones para implementar y mejorar en la empresa.

Pregunta 6: ¿La empresa ha implementado tecnologías avanzadas para mejorar la gestión de su cadena de suministros?

El gerente cree que la mejor opción la implementación de nuevas tecnologías para el tema logístico, aunque está consciente que no lo han hecho aún.

El administrador por su parte sabe que es un tema en el que han quedado estancados, sin embargo, han revisado varias propuestas y aún no se decantan por implementar una que sea realmente importante y que cumpla con todas las funciones requeridas

Sin embargo, hay muchas propuestas y hay que ser detallados al implementar una, de esto depende si la empresa mejora en el ámbito logístico.

Pregunta 7: ¿La empresa cuenta con un personal capacitado para gestionar eficientemente la logística y la cadena de suministros?

Gerente: Afirma que el personal actual, tiene una experiencia básica, pero cuenta con constantes capacitaciones para poder salir adelante en la empresa:

Administrador: Los trabajadores están comprometidos con la ardua labor de poder llevar a la empresa a ser reconocidos, y aunque no cuentan con una experiencia amplia, dan lo mejor de sí día a día.

Se observa la motivación entre los altos y medios mandos, con sus colaboradores se observa que hay una gestión muy buena para poder motivarlos a seguir dando lo mejor.

Pregunta 8: ¿Existen estrategias definidas para mitigar riesgos en la cadena de suministros?

Gerente: Si existen, sin embargo, hay que ponerlas en marcha una a una para poder ir mitigando de raíz los riesgos que enfrenta la empresa.

Administrador: Carecemos de un plan bien elaborado y estructurado aún, pero estamos trabajando en ello para poder cumplir el objetivo y es poder arrancar de raíz esos riesgos que están visibles.

Buscan la implementación de estrategias para mejorar y poder salir adelante con la empresa y aunque no tienen un plan definido, están trabajando en ello para lograrlo.

Pregunta 9: ¿La empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus procesos logísticos?

Gerente: El afirma que se realizan evaluaciones para medir el desempeño en la logística de la empresa, así pueden saber en qué están fallando y poder implementar una estrategia de mejora, pero que no tan frecuentes.

Administrador: Aunque se realizan evaluaciones, nos falta claridad al momento de observar los problemas a profundidad, por tanto, recomendaría hacer un análisis de desempeño más exhaustivo en la empresa.

Pregunta 10: ¿La empresa fomenta la sostenibilidad en sus procesos logísticos?

El gerente nos habla sobre la sostenibilidad, pero dice que no ponen en práctica estrategias suficientes para poder mitigar el impacto a nivel ambiental.

El administrador por su parte conoce la importancia del poder fomentar la sostenibilidad entre sus colaboradores, y aunque tienen impuestas unas series de reglamentos, y se enfocan en cumplir con todas las normas de seguridad, les hace falta un plan de sostenibilidad.

Conclusión General del Análisis:

Estas respuestas se enfocan en varios aspectos de la empresa, nos habla acerca de lo positivo y negativo, de la relación entre sus colaboradores y la línea de mando, y sobre todo la importancia de conocer las falencias por las que pasa la empresa para poder mitigar riesgos, e incluso poder hacer un plan de mejora, que los ayude a salir de donde se encuentran estancados, habla sobre la relación con los proveedores y las observaciones que se hacen al momento de las compras y entregas de insumos médicos.

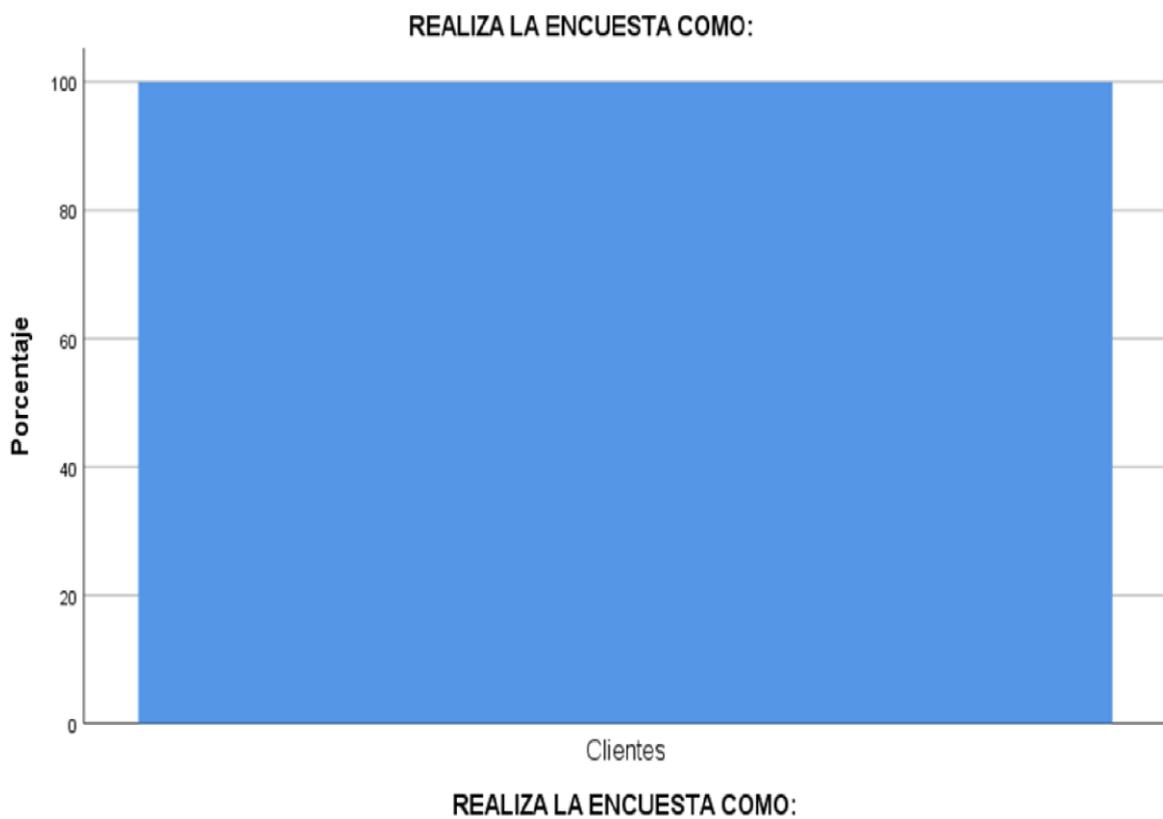
Buscan implementar estrategias que les ayude con el tema logístico, y a su vez implementar nuevas tecnologías que los ayuden con la mejora de la empresa, buscando también capacitar al personal y mejorando la imagen de la empresa.

Pregunta 1: Usted realiza la encuesta como:

Tabla 5 Clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Clientes	63	100,0	100,0	100,0

Figura 1 Clientes

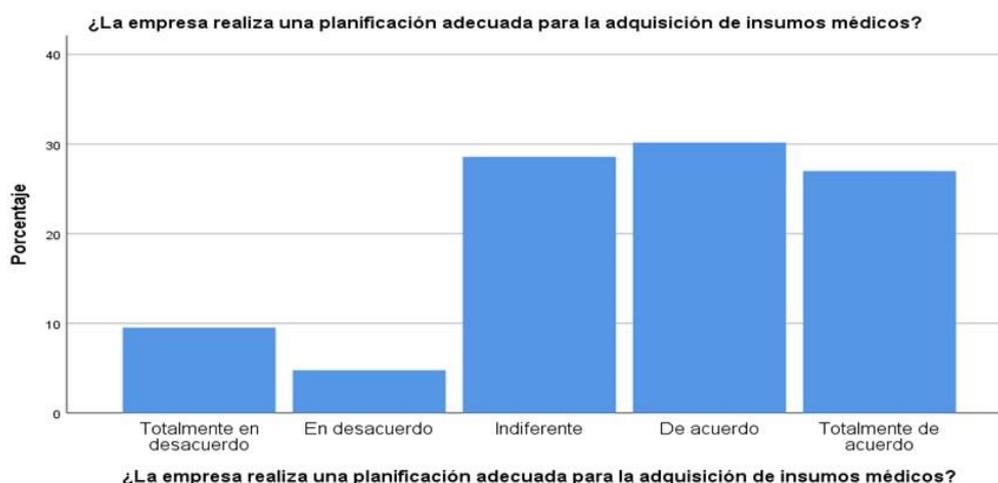


Pregunta 2: ¿La empresa realiza una planificación adecuada para la adquisición de insumos médicos?

Tabla 6 Planificación adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	3	4,8	4,8	14,3
	Indiferente	18	28,6	28,6	42,9
	De acuerdo	19	30,2	30,2	73,0
	Totalmente de acuerdo	17	27,0	27,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Figura 2 Planificación adecuada



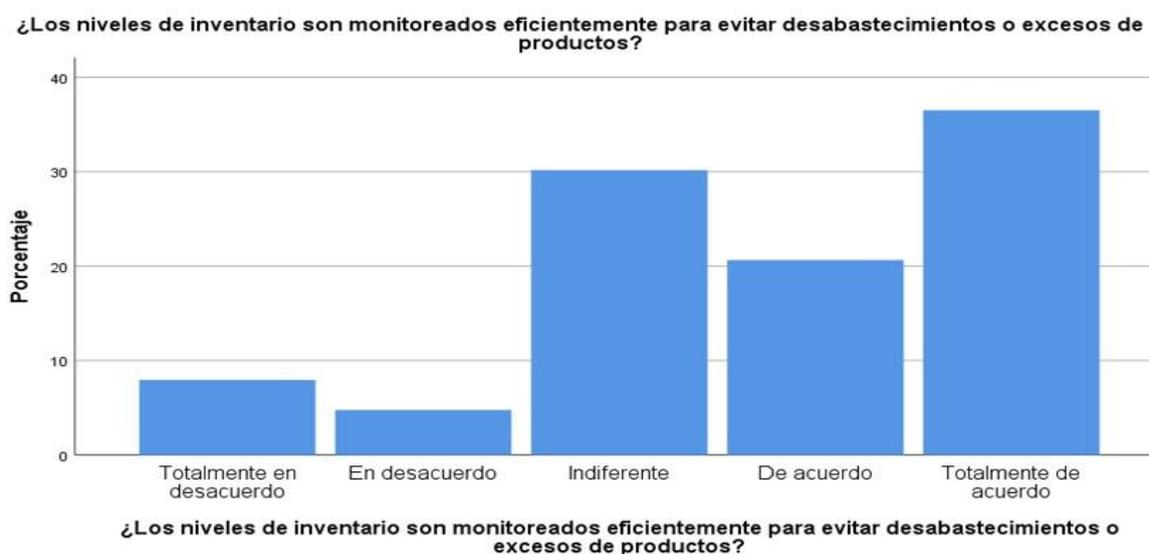
En esta pregunta, la mayoría de los clientes (57,2%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la empresa realiza una planificación adecuada para la adquisición de insumos médicos, reflejando una percepción positiva. Un 14,3% se evidenció que estaba en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que refleja las dudas de los clientes sobre la planificación de la empresa. Y el otro 28,6% se evidenció indiferente, lo que nos dice que hay clientes que no le prestan atención a la planificación de la empresa y solo quiere que los procesos se cumplan.

Pregunta 3: ¿Los niveles de inventario son monitoreados eficientemente para evitar desabastecimientos o excesos de productos?

Tabla 7 Inventario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	3	4,8	4,8	12,7
	Indiferente	19	30,2	30,2	42,9
	De acuerdo	13	20,6	20,6	63,5
	Totalmente de acuerdo	23	36,5	36,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Figura 3 Inventario



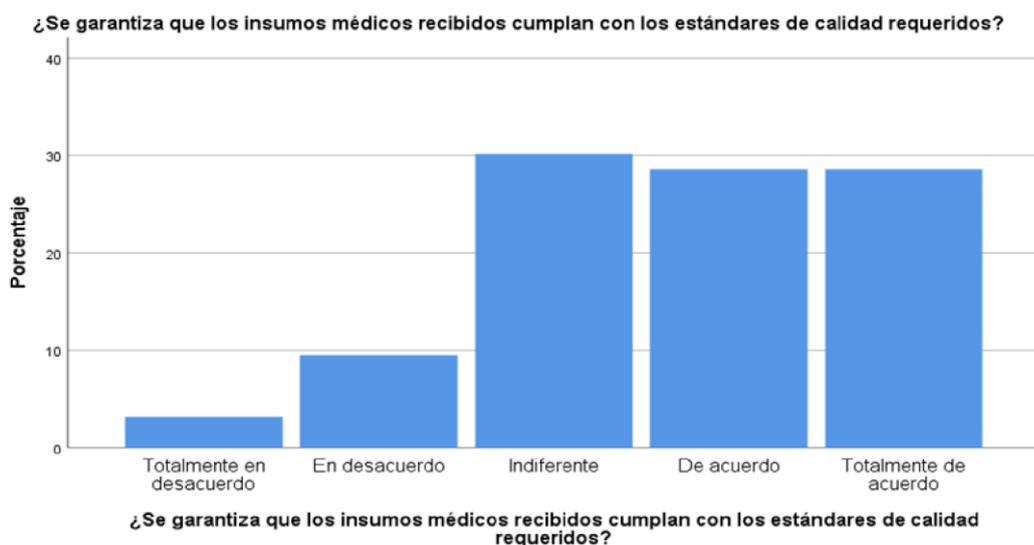
En esta pregunta, los resultados son mayormente positivos, ya que un 57,1% de los clientes está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los niveles de inventario son monitoreados de manera eficiente. Sin embargo, un porcentaje significativo (42,9%) se muestra indiferente, lo que puede indicar que no tienen una visión clara sobre cómo se gestionan los inventarios. Un 12,7% está en desacuerdo, lo que podría reflejar preocupaciones en una pequeña parte de los clientes sobre la gestión del inventario.

Pregunta 4: ¿Se garantiza que los insumos médicos recibidos cumplan con los estándares de calidad requeridos?

Tabla 8 Estándares de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
En desacuerdo	6	9,5	9,5	12,7
Indiferente	19	30,2	30,2	42,9
De acuerdo	18	28,6	28,6	71,4
Totalmente de acuerdo	18	28,6	28,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Figura 4 Estándares de calidad



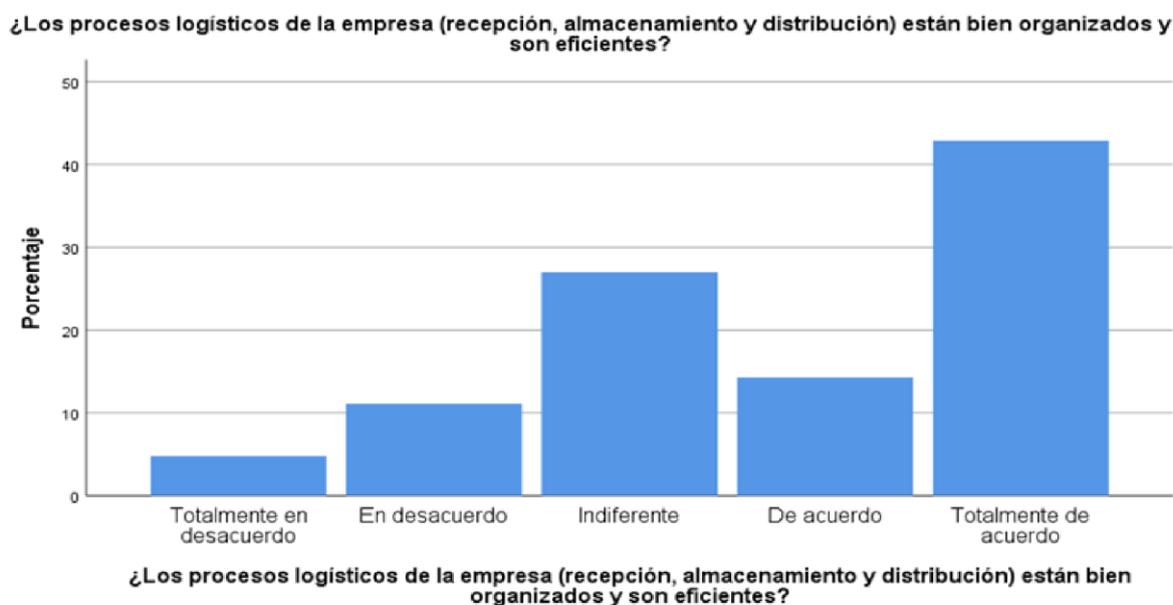
Aquí, el 57,2% de los clientes está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los insumos médicos cumplan con los estándares de calidad requeridos, lo cual es una buena señal de confianza en los productos de la empresa. El 21,4% a los que se le realizó la encuesta mostraron que estaban en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, y nos dice que hay clientes que tienen problemas con la calidad del producto. Pero un 30,2% se reflejó indiferente, y esto sugiere que no hay una buena información o no les es relevante la calidad de los productos.

Pregunta 5: ¿Los procesos logísticos de la empresa (recepción, almacenamiento y distribución) están bien organizados y son eficientes?

Tabla 9 Procesos logísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	7	11,1	11,1	15,9
	Indiferente	17	27,0	27,0	42,9
	De acuerdo	9	14,3	14,3	57,1
	Totalmente de acuerdo	27	42,9	42,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Figura 5 Procesos logísticos



El 57,1% de los clientes considera que los procesos logísticos de la empresa están bien organizados y son eficientes. Un 46,1% se refleja de forma indiferente o en desacuerdo, y esto se podría interpretar como la falta de importancia o conocimiento de los procesos logísticos. Una parte muy grande de los clientes no se encuentran satisfechos por tanto la empresa debería poner énfasis en mejorar estos aspectos.

Pregunta 6: ¿La empresa mantiene buenas relaciones con sus proveedores, lo que facilita la adquisición de insumos en tiempo y forma?

Tabla 10 Relaciones con sus proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
En desacuerdo	3	4,8	4,8	6,3
Indiferente	59	93,7	93,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Figura 6 Relaciones con sus proveedores



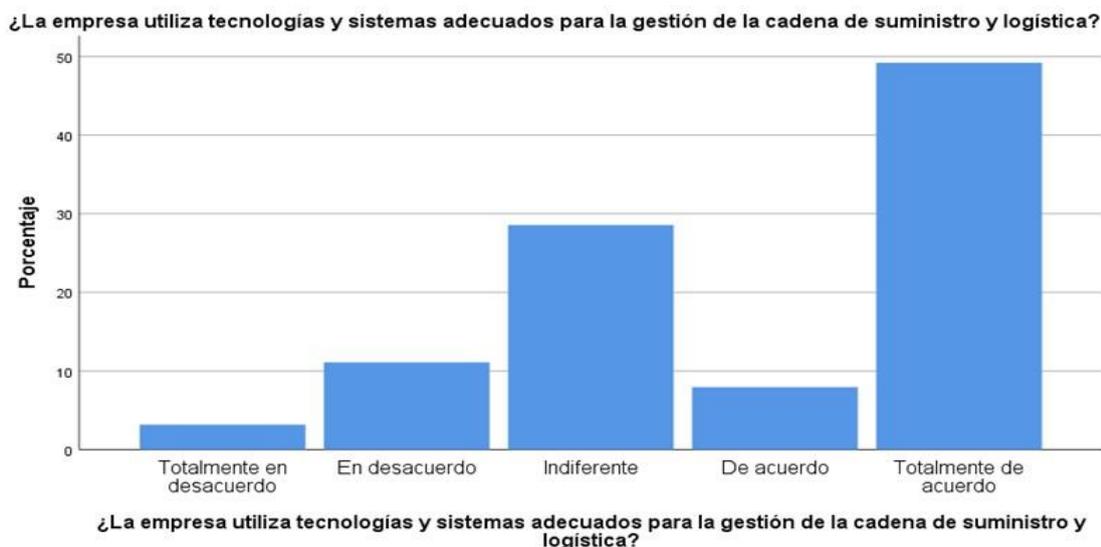
La mayoría de los clientes (93,7%) son indiferentes sobre las relaciones con los proveedores, lo que podría indicar que este aspecto no es una prioridad para ellos, o bien que no perciben problemas significativos al respecto. Un pequeño porcentaje (6,4%) está en desacuerdo, lo que podría señalar que algunos clientes han experimentado retrasos o problemas con la disponibilidad de insumos.

Pregunta 7: ¿La empresa utiliza tecnologías y sistemas adecuados para la gestión de la cadena de suministro y logística?

Tabla 11 Tecnologías

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
En desacuerdo	7	11,1	11,1	14,3
Indiferente	18	28,6	28,6	42,9
De acuerdo	5	7,9	7,9	50,8
Totalmente de acuerdo	31	49,2	49,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Figura 7 Tecnologías



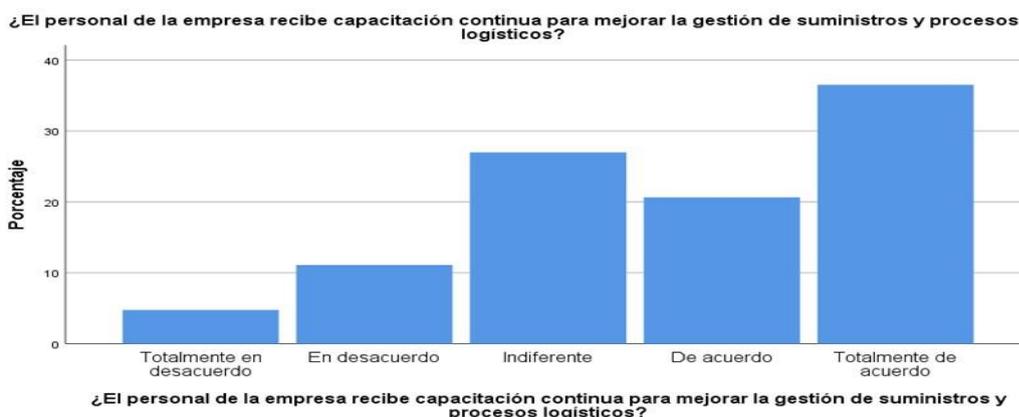
Refleja un gran margen de respuestas positivas, y observamos que el 57,1% de los clientes aseveran que hay un muy buen uso de tecnologías en el ámbito de la logística y distribución. Pero un porcentaje (50,1%) bastante considerable mostró indiferencia o estar en desacuerdo. Lo cual nos indica que hay una gran parte de los clientes que no están al tanto de las implementaciones de tecnología que se ha propuesto la empresa para la mejora de la distribución y la facilidad de poder tener un mejor margen de aceptación hacia ellos.

Tabla

Pregunta 8: ¿El personal de la empresa recibe capacitación continua para mejorar la gestión de suministros y procesos logísticos?

Tabla 12**Capacitación continua**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	7	11,1	11,1	15,9
	Indiferente	17	27,0	27,0	42,9
	De acuerdo	13	20,6	20,6	63,5
	Totalmente de acuerdo	23	36,5	36,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Figura 8 Capacitación continua

Los resultados muestran que un porcentaje significativo de clientes (57,1%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el personal recibe capacitación continua. Sin embargo, el 42,9% restante está indiferente o en desacuerdo, lo que indica que no todos los clientes perciben que la empresa invierte adecuadamente en la capacitación de su personal. Esto sugiere que podría ser necesario reforzar la capacitación o aumentar la percepción de la misma entre los clientes.

Pregunta 9: ¿Los clientes están satisfechos con la disponibilidad y entrega oportuna de los insumos médicos?

13

Disponibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
En desacuerdo	6	9,5	9,5	14,3
Indiferente	18	28,6	28,6	42,9
De acuerdo	7	11,1	11,1	54,0
Totalmente de acuerdo	29	46,0	46,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Figura 9 Disponibilidad



El porcentaje de clientes (57,1%) se encuentra totalmente de acuerdo con que la empresa realiza una entrega eficaz y oportuna de los insumos médicos y tienen mucha disponibilidad para poder atender sus requerimientos. Por otro lado, el 28,6% se refleja como indiferente, y esto pone a pensar en que los clientes no han tenido una experiencia buena o de calidad para poder asegurar que están satisfechos. Por último, el 14,3% arrojó que los clientes están en desacuerdo y esto se puede deber a alguna demora o falencia al momento de la entrega de los insumos médicos, lo cual debe mejorar a futuro para que ese margen de porcentaje cambie.

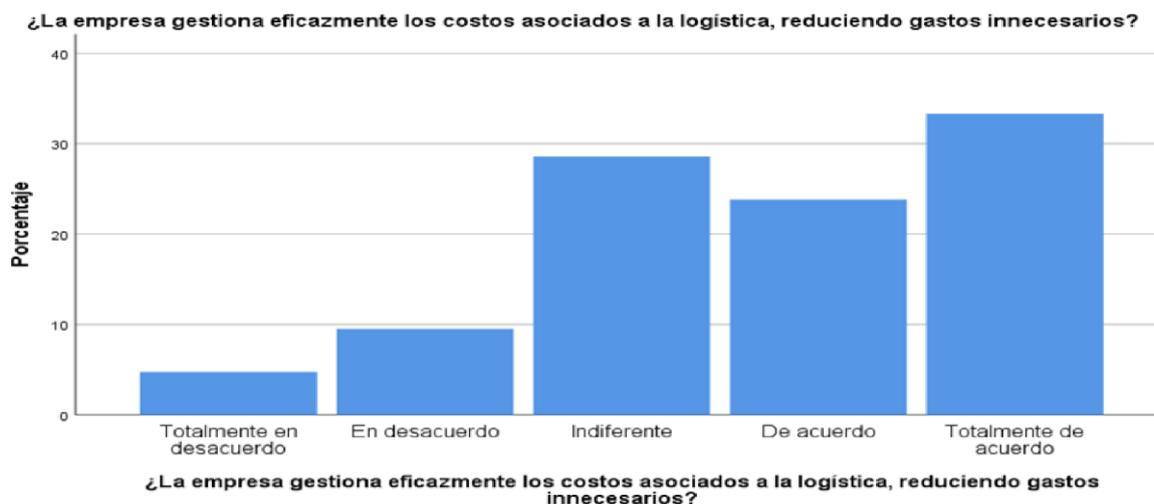
Tabla

Pregunta 10: ¿La empresa gestiona eficazmente los costos asociados a la logística, reduciendo gastos innecesarios?

14

Costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	6	9,5	9,5	14,3
	Indiferente	18	28,6	28,6	42,9
	De acuerdo	15	23,8	23,8	66,7
	Totalmente de acuerdo	21	33,3	33,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Figura 10 Costos

Gran parte de los clientes (57,1%) de acuerdo o totalmente de acuerdo con los costos de logística. A pesar de eso un 33,3% le es indiferente, lo que reflejaría que los clientes no están AM tanto de los costos que tiene la empresa con respecto a este problema. Pero el 14,3% se encuentra en desacuerdo por los costos de logística y esto implica que deberíamos mejorar, para reducir los costos y mejorar calidad de servicio.

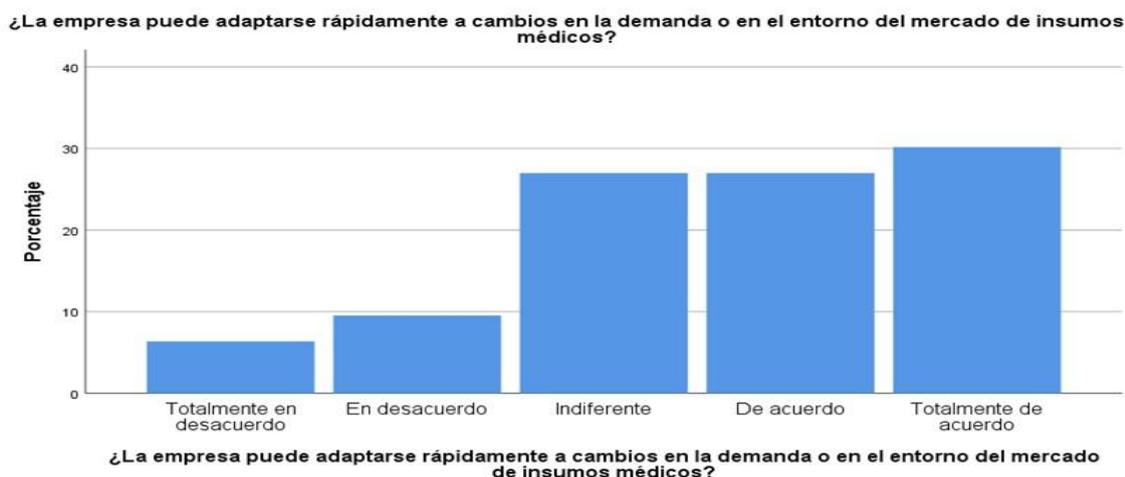
Pregunta 11: ¿La empresa puede adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o en el entorno del mercado de insumos médicos?

15

Adaptarse rápidamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	6	9,5	9,5	15,9
Indiferente	17	27,0	27,0	42,9
De acuerdo	17	27,0	27,0	69,8
Totalmente de acuerdo	19	30,2	30,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Figura 11 *Adaptarse rápidamente*



El 57,2% de los clientes cree que la empresa es muy capaz de enfrentarse y acoplarse a los cambios del mercado, pero por otro lado el 42,9% se encuentra indiferente o en desacuerdo. Y esto refleja que los clientes pueden estar escépticos ante los cambios del Mercado y que la empresa pueda adaptarse a ellos.

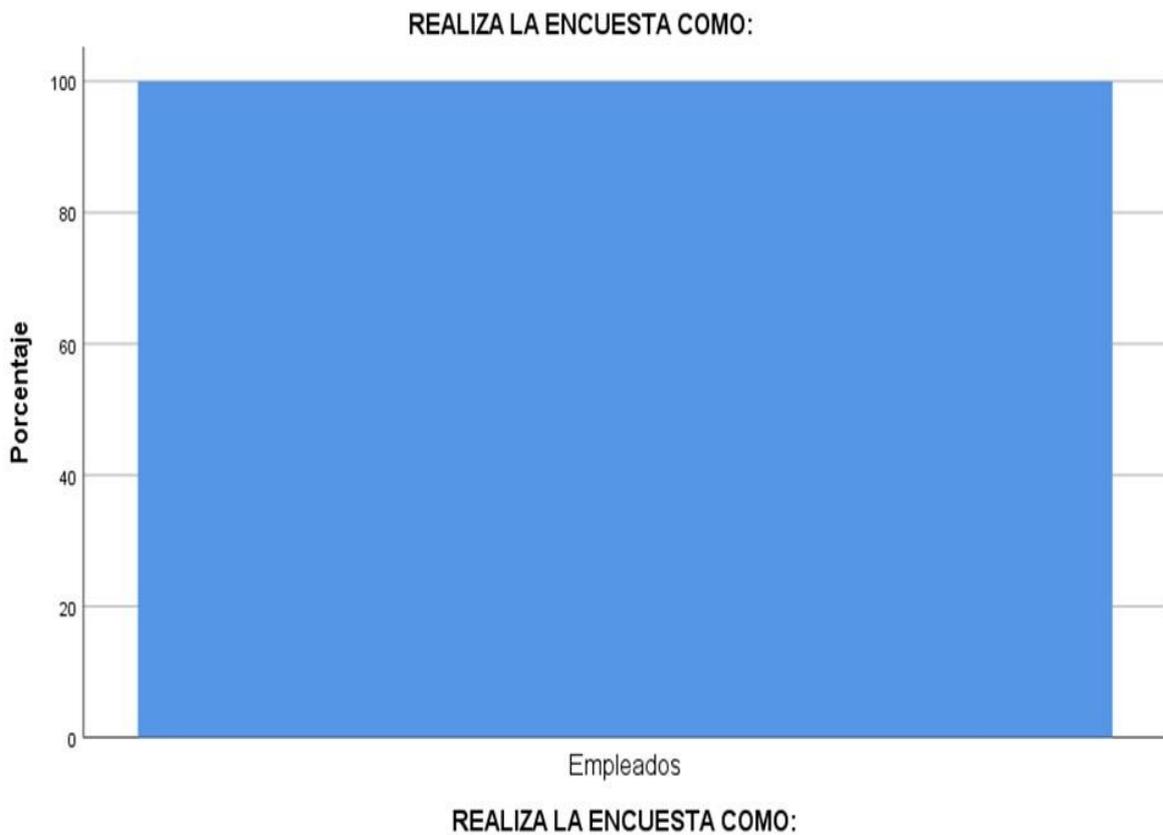
Análisis de encuestas realizadas a empleados

Pregunta 1: Usted realiza la encuesta como:

Tabla 16 Empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Empleados	11	100,0	100,0	Válido

Figura 12 Empleados



Tabla

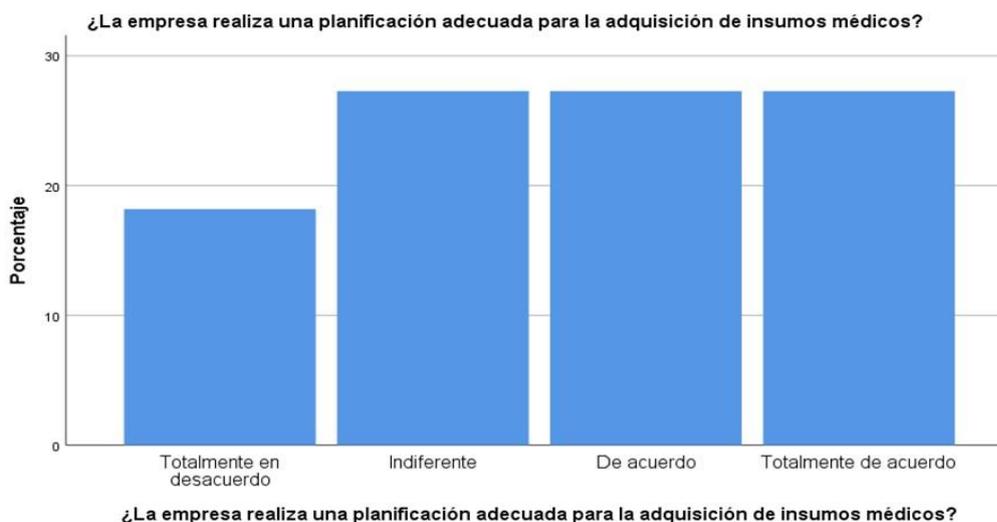
Pregunta 2: ¿La empresa realiza una planificación adecuada para la adquisición de insumos médicos?

17

Planificación adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	Indiferente	3	27,3	27,3	45,5
	De acuerdo	3	27,3	27,3	72,7
	Totalmente de acuerdo	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 13 *Planificación adecuada*



En esta pregunta, un 54,5% de los empleados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la empresa realiza una planificación adecuada. Sin embargo, un 45,5% se muestra indiferente o en desacuerdo. Esto podría reflejar una falta de percepción o involucramiento en los procesos de planificación de insumos, lo que sugiere que podría haber áreas de mejora en la comunicación interna.

Tabla

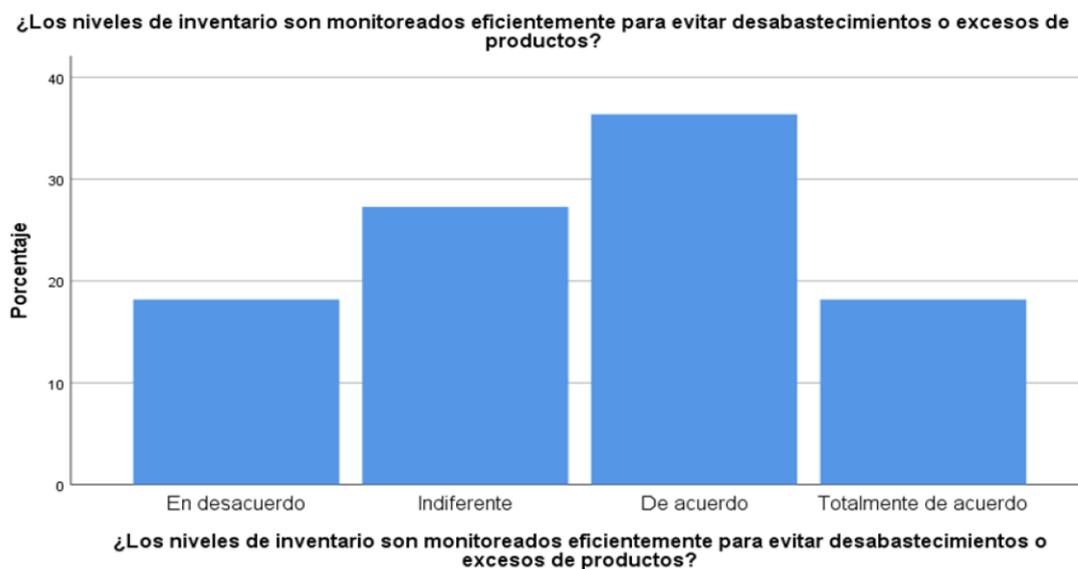
Pregunta 3: ¿Los niveles de inventario son monitoreados eficientemente para evitar desabastecimientos o excesos de productos?

18

Niveles de inventario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	Indiferente	3	27,3	27,3	45,5
	De acuerdo	4	36,4	36,4	81,8
	Totalmente de acuerdo	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 14 Niveles de inventario



En esta respuesta, la mayoría de los empleados (54,5%) se muestra de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los niveles de inventario son monitoreados de manera eficiente. Un 36,4% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que podría reflejar la percepción de que el monitoreo de inventarios podría mejorarse en la empresa.

Tabla

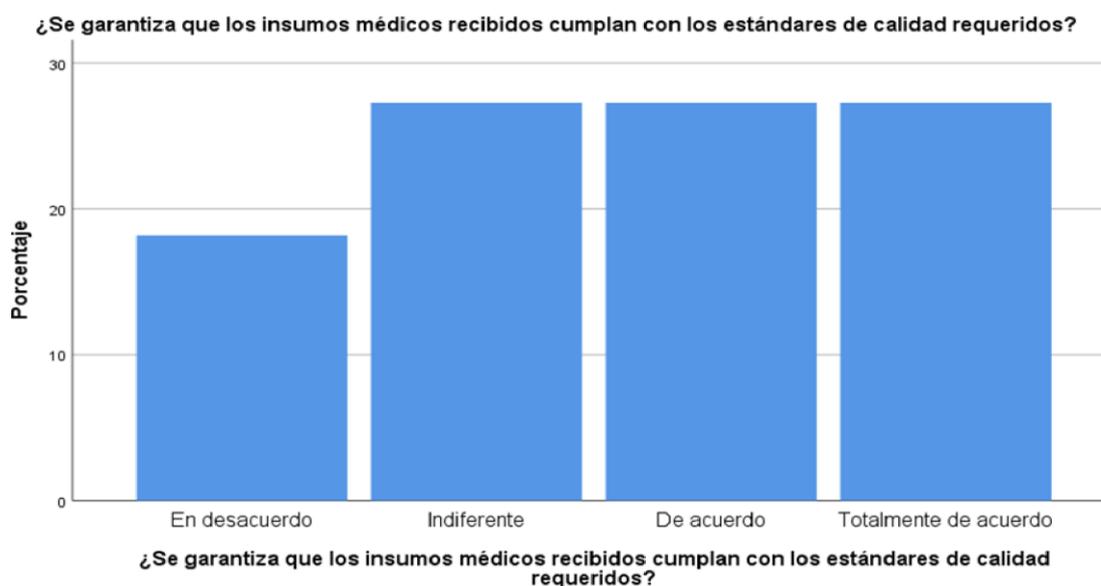
Pregunta 4: ¿Se garantiza que los insumos médicos recibidos cumplan con los estándares de calidad requeridos?

19

Insumos médicos recibidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	Indiferente	3	27,3	27,3	45,5
	De acuerdo	3	27,3	27,3	72,7
	Totalmente de acuerdo	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 15 *Insumos médicos recibidos*



La respuesta de los empleados está dividida. Un 54,6% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la garantía de calidad de los insumos, pero un 45,4% está en desacuerdo o indiferente, lo que indica que algunos empleados perciben que podrían existir problemas de calidad en los insumos médicos recibidos.

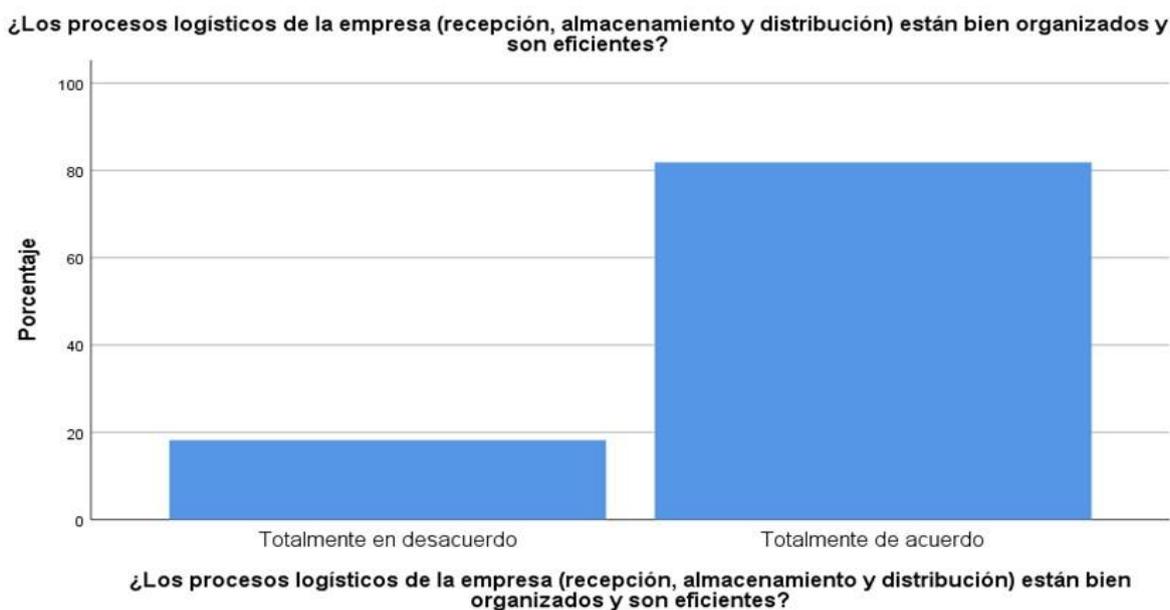
Tabla

Pregunta 5: ¿Los procesos logísticos de la empresa (recepción, almacenamiento y distribución) están bien organizados y son eficientes?

20

Procesos logísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	Totalmente de acuerdo	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 16 Procesos logísticos

La mayor parte de los empleados (81,8%) dicen que los procesos son detallados y muy organizados, los cuales los vuelven eficientes, y esto ayuda a que la empresa tenga una estructura base bien consolidada en el tema de logística. Pero un 18,2% está en desacuerdo, y esto nos dice que debemos hacer mejoras para que todos nuestros empleados se sientan conforme con la estructura logística impuesta en la empresa.

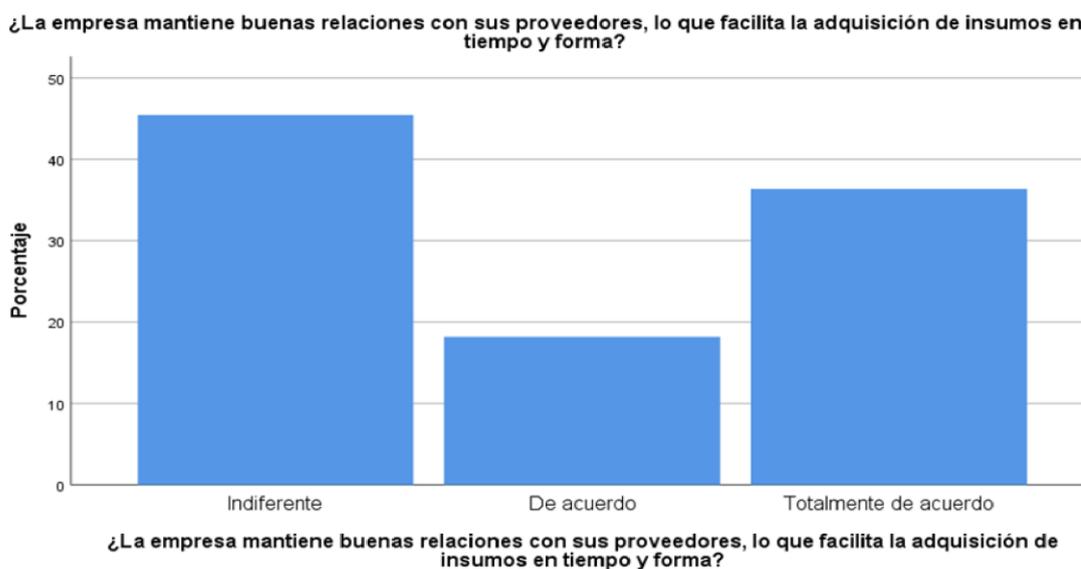
Tabla

Pregunta 6: ¿La empresa mantiene buenas relaciones con sus proveedores, lo que facilita la adquisición de insumos en tiempo y forma?

21

Proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	5	45,5	45,5	45,5
De acuerdo	2	18,2	18,2	63,6
Totalmente de acuerdo	4	36,4	36,4	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Figura 17 Proveedores

La respuesta está dividida entre indiferencia y acuerdo. Un 81,8% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las relaciones con los proveedores son buenas, lo que facilita la adquisición de insumos. No obstante, un 45,5% es indiferente, lo que podría indicar falta de comunicación sobre este aspecto dentro de la empresa.

Tabla

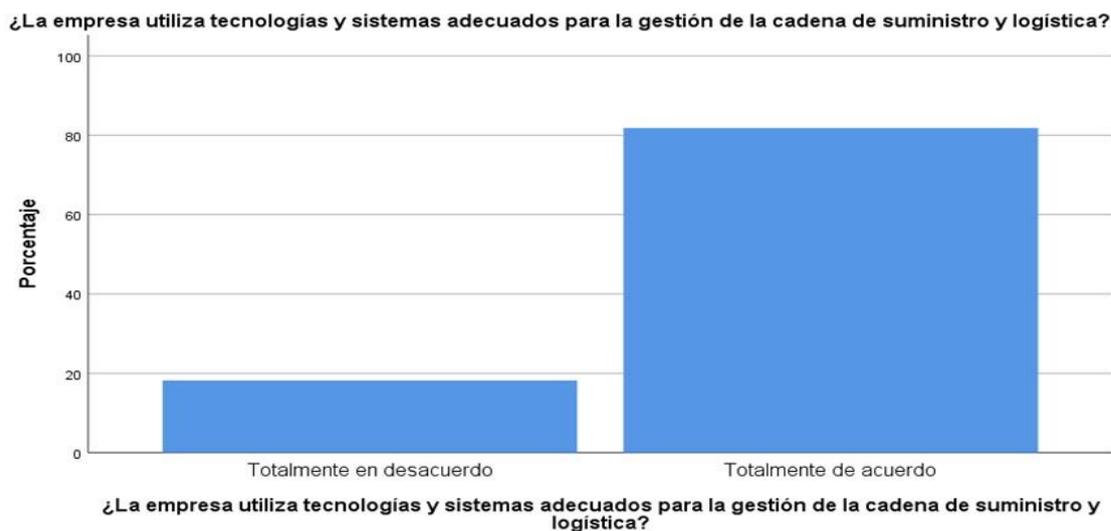
Pregunta 7: ¿La empresa utiliza tecnologías y sistemas adecuados para la gestión de la cadena de suministro y logística?

22

Tecnologías

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
Totalmente de acuerdo	9	81,8	81,8	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Figura 18 Tecnologías



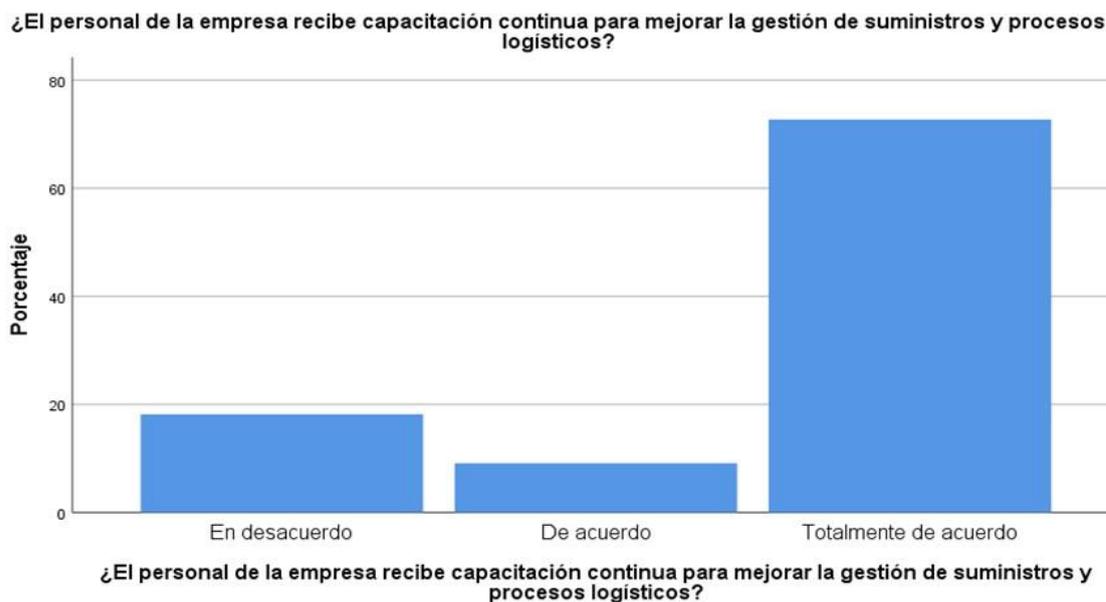
El (81,8%) afirma que la empresa usa las tecnologías necesarias para la logística en la empresa y están de acuerdo con el sistema utilizado. Pero el otro (29,2%) me indican que hay falencias en las tecnologías o sistemas implementados para la gestión dentro de los procesos que se realizan en la empresa.

Pregunta 8:

¿El personal de la empresa recibe capacitación continua para mejorar la gestión de suministros y procesos logísticos?

Tabla 23 Capacitación continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	De acuerdo	1	9,1	9,1	27,3
	Totalmente de acuerdo	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 19 Capacitación continua

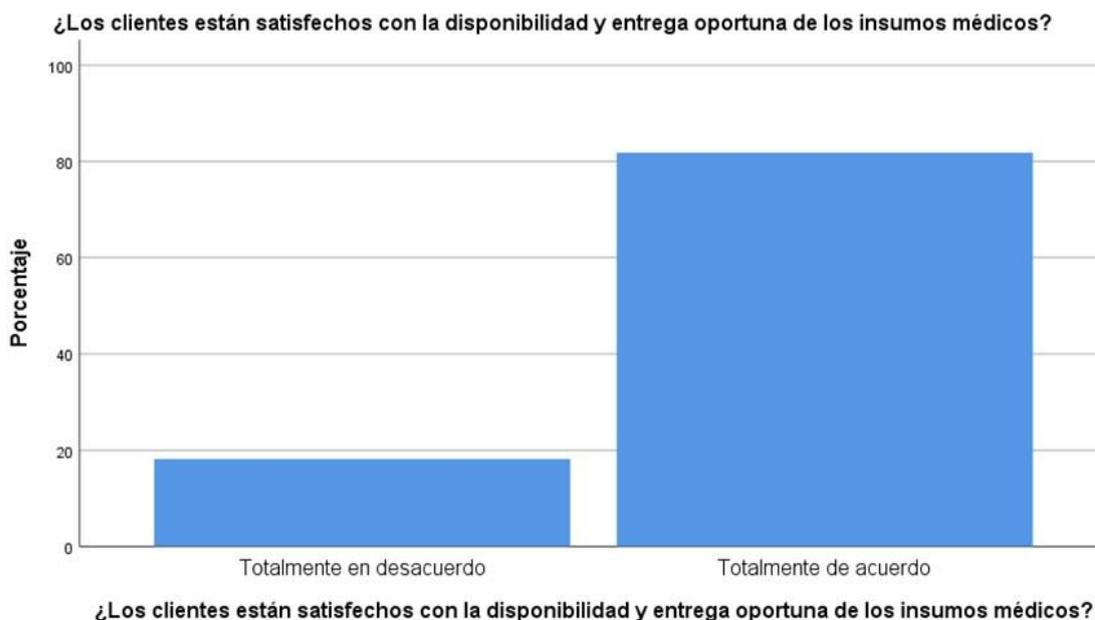
El 72,7% están de acuerdo con que reciben la capacitación pertinente para la mejora en sus áreas de trabajo y que esto los ayuda a ser más productivos en los procesos logísticos. Pero el otro 18,2% menciona que no reciben la capacitación necesaria o requerida para poder seguir aumentando su capacidad en sus distintas áreas de trabajo, para mejorar la calidad de la empresa.

Pregunta 9: ¿Los clientes están satisfechos con la disponibilidad y entrega oportuna de los insumos médicos?

Tabla 24 Disponibilidad de insumos médicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	Totalmente de acuerdo	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 20 Disponibilidad de insumos médicos



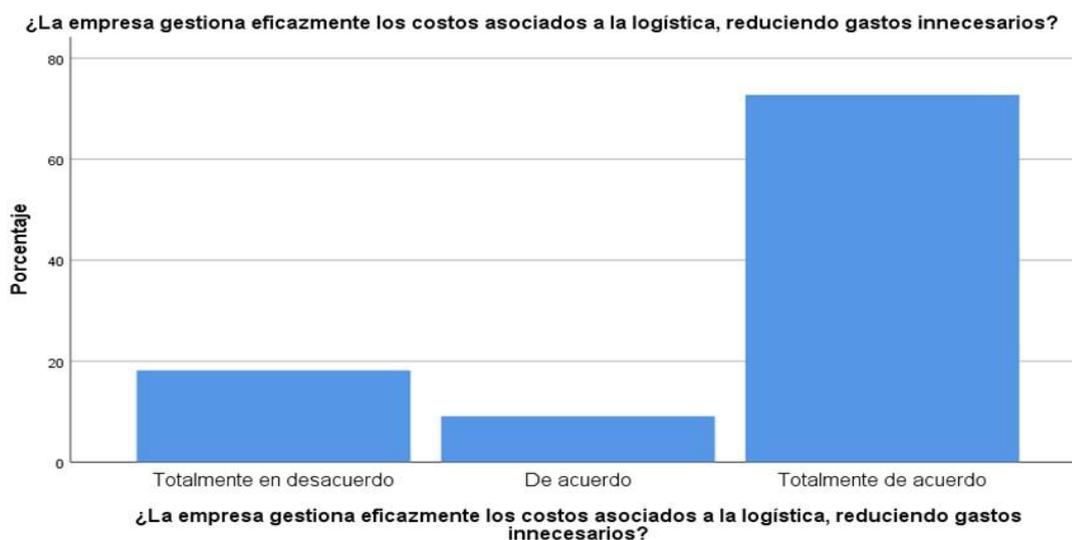
El 81,8% de los empleados está totalmente de acuerdo con que los clientes están satisfechos con la disponibilidad y entrega oportuna de los insumos médicos. Esto refleja una fuerte percepción positiva.

Pregunta 10: ¿La empresa gestiona eficazmente los costos asociados a la logística, reduciendo gastos innecesarios?

Tabla 25 Costos asociados a la logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	De acuerdo	1	9,1	9,1	27,3
	Totalmente de acuerdo	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 21 Costos asociados a la logística



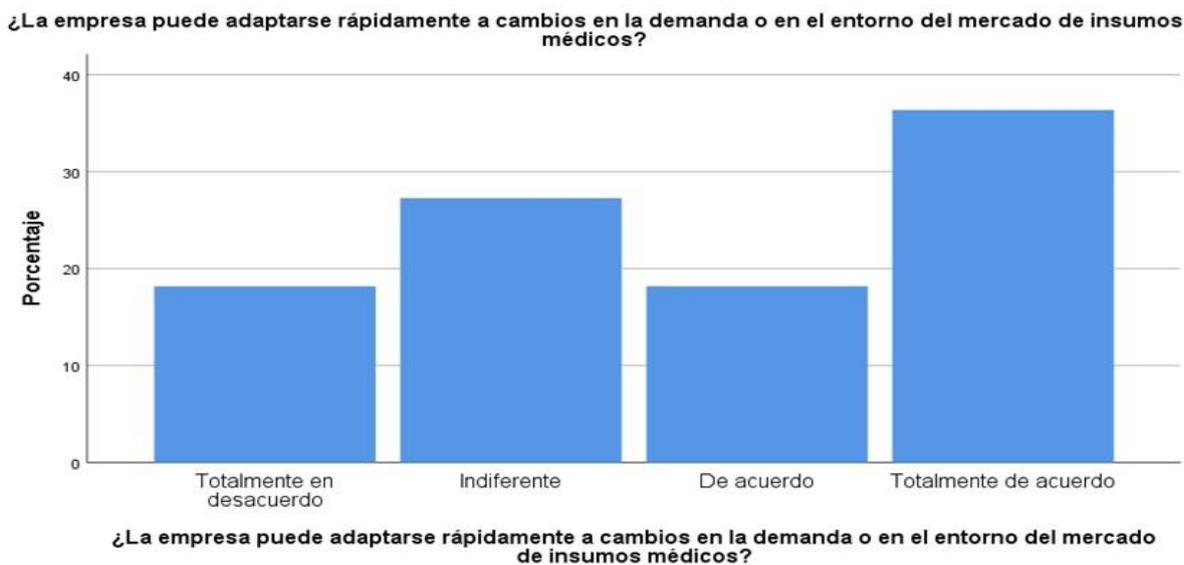
De acuerdo con los resultados obtenidos (Tabla 21 y Figura 21), el 72,7% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la empresa gestiona exitosamente los costos asociados a la logística, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva sobre la optimización de recursos y la reducción de gastos innecesarios. Un 9,1% de los participantes está de acuerdo, lo que refuerza la percepción favorable de la mayoría. Sin embargo, un 18,2% está totalmente en desacuerdo, evidenciando la existencia de opiniones críticas en un segmento menor de los empleados.

Pregunta 11: ¿La empresa puede adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o en el entorno del mercado de insumos médicos?

Tabla 26 Adaptarse rápidamente a cambios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	18,2	18,2	18,2
	Indiferente	3	27,3	27,3	45,5
	De acuerdo	2	18,2	18,2	63,6
	Totalmente de acuerdo	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Figura 22 Adaptarse rápidamente a cambios



Los resultados (Tabla 22 y Figura 22) reflejan una percepción más diversa entre los encuestados. Un 36,4% está totalmente de acuerdo y un 18,2% de acuerdo en que la empresa tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o el entorno del mercado, lo que en conjunto representa una opinión favorable del 54,6%. Sin embargo, un 27,3% de los encuestados se muestra indiferente, mientras que un 18,2% está totalmente en desacuerdo.

Discusión

La gestión de la cadena de suministros y la logística dentro de Mediprofesional S.A.S refleja una mezcla de fortalezas y desafíos que requieren atención estratégica los análisis realizados muestran que si bien la empresa ha logrado avances significativos en algunos aspectos como la relación con proveedores y la adaptabilidad de cambios persisten los problemas relacionados a la optimización de costos gestión de inventarios y la implementación de nuevas tecnologías estos resultados coinciden con estudios previos que destacan la importancia de adoptar sistemas tecnológicos avanzados que mejoren la eficiencia operativa en empresas similares esto sugiere que al digitalizar los procesos se podrá obtener una solución clave para enfrentar los desafíos.

Otro aspecto relevante es la evaluación limitada del desempeño de la logística y la falta de estrategias que mitigan los riesgos, hoy el gerente y el administrador nos indican que las decisiones en estos aspectos suelen ser relativas en los lugares proactivos lo que puede derivar a mayores costos y menor competitividad estas observaciones se alinean con investigaciones internacionales que subrayan la importancia de la implementación de indicadores claves de desempeño para garantizar los controles adecuados de la logística la adopción de las prácticas permitirán que la empresa anticipe a los problemas y optimicen la asignación de recursos.

Allí mismo la capacitación del personal se nota como tema crítico aunque el compromiso del equipo es evidente debido a la falta de formación específica en la logística avanzada y las limitaciones del rendimiento operativo esto es consistente con investigaciones nacionales que están destacando como el inversión en el desarrollo de competencias profesionales que fortalece la gestión logística y la mejora eficiencia global de la empresa Por otro lado se recomienda establecer programas de capacitación continua que se enfoquen en habilidades técnicas y estratégicas especialmente en áreas relacionadas con el uso de tecnologías emergentes.

Aunque se considere importante la sostenibilidad no ha sido integrada de manera significativa en las operaciones esto refleja las oportunidades de mejora para la empresa dado que las prácticas sostenibles no solo ayudan a cumplir los estándares ambientales sino que también fortalecen la percepción de los clientes la adopción de medidas como la optimización de rutas de transporte y la reducción de desperdicios que podrían ser un punto de partida para avanzar En este sentido los hallazgos subrayan la necesidad de un enfoque integral que aborde las áreas de oportunidades idénticas y potenciar las fortalezas existentes.

Propuesta

Sistema integrado de gestión de logística basado en tecnologías ERP (Enterprise Resource Planning)

Analizar e implementar un sistema integrado de la gestión logística basado en tecnologías ERP, que aborden de manera integral los problemas detectados en el diagnóstico y se adapten a las características del mercado de los insumos médicos.

¿Qué es el ERP?

El ERP o sistema de planificación de recursos empresariales es un software que integra diseños para gestionar y automatizar los procesos claves de la organización como los Recursos Humanos finanzas inventarios logística ventas y producción, estos sistemas nos permiten el flujo de información centralizado para optimizar la toma de decisiones y ofrecer datos en tiempo real.

¿Para qué sirve el ERP?

El ERP nos ayuda para centralizar la información integrar los datos de todas las áreas funcionales de la empresa en una sola plataforma, automatizar los procesos eliminar las tareas repetitivas y optimizar el tiempo reduciendo errores humanos mejorar la toma de decisiones y proporcionar análisis en tiempo real de la situación operativa y financiera de la empresa, optimizar recursos que nos asegura se utilicen de manera eficiente y nos facilita el cumplimiento normativo para proporcionar herramientas de gestión de impuestos dentro de las auditorías y regulaciones.

¿Cómo se implementa el ERP?

La implementación del ERP requiere una planificación y compromiso Los pasos para implementar el ERP son:

- Analiza las necesidades
- Seleccionar el sistema ERP
- Establecer planificación dentro de la implementación
- Migración de datos
- Capacitación del personal
- Pruebas y ajustes
- Despliegue y seguimiento

¿Cuál es el motivo de éxito al aplicar el ERP en las empresas?

El éxito depende del compromiso de la alta dirección la selección adecuada del RP debe ser compatible con las necesidades específicas de la empresa su gestión de cambio y preparar a los empleados para la adaptación nueva de tecnologías y procesos planificar detalladamente la implementación de un cronograma realista con metas claras mantener soporte técnico y actualizaciones que nos garantice la disponibilidad de soporte conjunto y adaptar el sistema de nuevas demandas evaluación de los resultados que nos ayuden a medir los beneficios obtenidos en el término de eficiencia costos y satisfacción del cliente.

¿Qué impacto tienen el ERP en las empresas de la provincia de santa elena?

Las empresas locales ha logrado optimizar la gestión de inventarios reducir tiempos de entrega y mejorar el servicio al cliente eso nos facilita el cumplimiento normativo que nos ayuda a cumplir con las regulaciones tributarias y laborales un desafío clave para la empresa es el acceso al análisis de datos lo cual puede dentro de la provincia tomar decisiones informadas basadas en sus datos actualizados mejorando su competitividad aumentar la productividad con una mayor integración regional y sus desafíos tecnológicos el ERP tiene el potencial de transformar la competitividad empresarial en la provincia de Santa Elena sí simplemente adecuadamente con el apoyo necesario.

Introducción

La gestión de la cadena de suministros y la logística es estratégica para el éxito de las empresas especialmente en los sectores sensibles como el de los insumos médicos Mediprofesional S.A.S ubicado en la provincia de Santa Elena mantiene desafíos en su optimización de inventarios, Coordinación con proveedores y satisfacción de clientes que exige una solución integral que nos permita mejorar la eficiencia operativa y mantener competitividad dentro de un mercado dinámico la implementación de este sistema ERP surge como una propuesta clave estratégica para elaborar nuestras necesidades.

La digitalización de los procesos a través de un sistema ERP nos permite integrar las operaciones de inventario el almacenamiento y distribución y las compras en una sola plataforma esto facilita el monitoreo en tiempo real de los flujos logísticos y también nos reducen los costos asociados a la gestión de la cadena de suministro la automatización y el

análisis proporcionarán a la empresa una base sólida para tomar las decisiones más informadas y rápidas que se adapten a los cambios del entorno y las demandas del mercado.

La propuesta enfatiza importante mente la capacitación del personal administrativo y operativo para el manejo eficiente de las herramientas tecnológicas la formación continua garantiza la correcta implementación del sistema y también fomenta la cultura organizacional orientada a la innovación y la excelencia, este enfoque integral nos permite medir profesional SAS optimizar los procesos internos y mejorar significativamente la experiencia del cliente lo cual nos genera garantías de entregas rápidas precisas y confiables.

Para finalizar esta propuesta considera la incorporación de las prácticas sostenibles en la logística optimización de rutas de transporte y el uso de materiales ecológicos que se alinean con las tendencias globales de la responsabilidad ambiental este planteamiento estratégico mi profesional SAS estará capacitado para consolidar su posición como líder en una provisión de insumos médicos ofreciendo servicios de calidad y contribuyendo al sector en la región

A continuación, presentamos el cronograma de implementación del “ERP” para la empresa de logística y distribución de insumos médicos Mediprofesional S.A.S. Este cronograma está dividido en fases clave, con una duración estimada de **seis meses** para su ejecución. **Presupuesto**

ITEM	PRESUPUESTO
Licencia de Software	\$ 2.500,00
implementacion y configuracion	\$ 2.000,00
Capacitacion y Soporte	\$ 850,00
Infraestructura y Hardware	\$ 2.500,00
Costos de mantenimiento y Actualizacion	\$ 1.500,00

Este presupuesto refleja el gasto anual de la implementación del ERP en la empresa dejando en claro que el único valor que se pagará cada 6 meses, será el valor de costo de mantenimiento y actualización del software con un valor de 1.500,00\$, manteniendo así un valor neto anual de 8.350,00\$ que se pagara a la empresa proveedora del software por todos los servicios que nos ofrece la misma.

Figura 23 Cronograma de Implementación del ERP.

Fase	Clave de actividades	Duración estimada	Responsable
Fase 1: Análisis de Necesidades	- Reunión con las principales áreas (finanzas, ventas, logística, recursos humanos) para entender sus necesidades.	2 semanas	Gerente de TI, Gerente General
	- Revisión de procesos actuales de gestión de inventarios, compras y distribución.		Coordinadores de cada área
Fase 2: Selección del ERP	- Investigación y evaluación de diferentes proveedores de ERP.	3 semanas	Comité de Selección del ERP
	- Demostraciones y pruebas de sistemas.		Gerente de TI, Comité de Selección
	- Selección de un ERP que se adapte a las necesidades de la empresa.		Gerente General, Gerente de TI
Fase 3: Planificación de la Implementación	- Creación de un plan detallado de implementación.	1 semana	Gerente de Proyecto, Gerente de TI
	- Asignación de recursos y equipos responsables para cada fase.		Gerente de Proyecto
Fase 4: Migración de datos	- Preparación de datos de inventarios, clientes, proveedores y empleados para la migración.	2 semanas	Equipo de TI, Coordinadores de Área
	- Migración de datos a la nueva plataforma ERP.		Equipo de TI
Fase 5: Capacitación del Personal	- Capacitación en el uso del ERP para el personal de las diferentes áreas.	3 semanas	Consultores externos, Gerente de TI
	- Simulaciones y entrenamientos prácticos.		Coordinadores de Área, Consultores
Fase 6: Configuración del Sistema	- Personalización de módulos del ERP según las necesidades específicas (ventas, inventarios, finanzas).	2 semanas	Consultores del ERP, Equipo TI
	- Pruebas de funcionamiento y ajustes de parámetros.		Consultores del ERP, Equipo TI
Fase 7: Pruebas y Validación	- Realización de pruebas del sistema con datos reales para verificar su funcionamiento.	2 semanas	Gerente de Proyecto, Gerente de TI
	- Validación de la precisión de los resultados en procesos clave (ventas, distribución, finanzas).		Gerente General, Coordinadores de Área
Fase 8: Despliegue y Seguimiento	- Despliegue del ERP para su uso completo.	1 semana	Gerente de TI, Coordinadores de Área
	- Monitoreo y soporte técnico para resolver problemas o dudas.	4 semanas	Soporte Técnico, Gerente de TI
Fase 9: Evaluación Post-Implementación	- Evaluación de la efectividad del sistema después de su implementación (eficiencia, reducción de errores, etc.).	2 semanas	Gerente General, Gerente de TI
	- Ajustes finales en los procesos y mejoras del sistema.		Gerente de TI, Consultores del ERP

Conclusiones

La investigación dirigida a la gestión de la cadena de suministro y logística Mediprofesional S.A.S Se presenta como el factor principal para garantizar la competitividad en el sector de los insumos médicos de la provincia de Santa Elena esta investigación nos ha permitido identificar las fortalezas y debilidades existentes en los procesos logísticos de la empresa evidenciando las necesidades de aportar herramientas tecnológicas y estrategias innovadoras que optimicen la gestión de inventarios, transporte y distribución.

A través de la aplicación de encuestas y entrevistas se recopiló la información que permitió analizar las percepciones de los sectores involucrados sobre la eficiencia actual de la cadena de suministro los resultados indicaron que si bien la empresa ha logrado mantener un nivel aceptable de desempeño existen áreas críticas que requieren atención inmediata.

Desde una perspectiva amplia la investigación resalta la relevancia de la gestión logística eficiente como un Pilar estratégico en el sector de los insumos médicos dentro de un entorno dinámico y competitivo las empresas deben integrar la tecnología y prácticas sostenibles para mantenerse relevantes y poder satisfacer las crecientes demandas del mercado por ello la optimización de la cadena de suministros se considera una inversión estratégica y sin costos adicionales

La implementación de las tecnologías como sistemas el ERP junto con el enfoque de la sostenibilidad y la capacitación continua nos perfilan como una solución eficiente para superar los desafíos identificados esos elementos no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la fidelización de clientes y la reducción de los costos y elementos fundamentales para el crecimiento sostenible de la empresa a largo plazo.

En conclusión la propuesta planteada en este trabajo investigativo nos ofrece una hoja de ruta clara y práctica para que Mediprofesional S.A.S mejore significativamente los procesos logísticos y de suministro esto no solo fortalece la posición dentro del mercado sino que también contribuye al desarrollo sostenible y capacidad para adaptarnos a los desafíos futuros la implementación de estas recomendaciones enmarcan un antes y después de la gestión operativa de la empresa y nos aseguran la competitividad y el crecimiento que exige el sector de insumos médicos para la empresa.

Recomendaciones

De acuerdo con la investigación se recomienda implementar sistemas tecnológicos de gestión en la cadena de suministro como un software ERP adaptado a las necesidades de Mediprofesional S.A.S estos sistemas nos permiten integrar automáticamente los procesos claves como el control de inventarios la gestión de órdenes de compra y la logística de distribución nos ayuda a centralizar los datos que facilitan la toma de decisiones y se basan en la información actualizada y precisa reduciendo errores operativos de optimización y flujo de recursos.

En segundo lugar es fundamental diseñar un programa de capacitación continua para el personal enfocándonos en las mejores prácticas logísticas y el uso eficiente de nuevas tecnologías que se apliquen a la gestión de la cadena de suministro para fortalecer las competencias del equipo y aumentar las capacidades para responder a los desafíos del mercado además sugiere incluir módulos sobre sostenibilidad dado al impacto que descende de las prácticas responsables en la perfección del cliente y en la reducción de los costos operativos.

Hoy además se propone establecer indicadores claves de desempeño que permitan evaluar periódicamente las eficiencias de proceso logístico como el tiempo el ciclo de pedido el índice de rotación de inventarios y el costo logístico por unidad esto ofrecerá una visión clara del desempeño y facilitará la identificación de áreas de mejora el monitoreo constante y el análisis de estos datos promoverán una gestión más productiva y estratégica.

Por último es recomendable incorporar prácticas sostenibles de la cadena de suministro como la optimización de rutas de transporte la reducción de residuos y el uso de materiales reciclables estas acciones no solo contribuyen a minimizar los impactos ambientales sino que también nos generan ahorros significativos y mejoran la imagen de la empresa frente a los clientes estas recomendaciones nos permiten que Mediprofesional S.A.S se posiciona como una de las empresas con más eficiencia e innovadora dentro del mercado compitiendo con la sostenibilidad y el competir sector de los insumos médicos.

Sistema integrado de gestión de logística basado en tecnologías ERP

Propuesta

Analizar e implementar un sistema integrado de la gestión logística basado en tecnologías ERP, que aborden de manera integral los problemas detectados en el diagnóstico y se adapten a las características del mercado de los insumos médicos.

Introducción

La gestión de la cadena de suministros y la logística es estratégica para el éxito de las empresas especialmente en los sectores sensibles como el de los insumos médicos. Medi profesional SAS ubicado en la provincia de Santa Elena mantiene desafíos en su optimización de inventarios, Coordinación con proveedores y satisfacción de clientes que exige una solución integral que nos permita mejorar la eficiencia operativa y mantener competitividad dentro de un mercado dinámico la implementación de este sistema ERP surge como una propuesta clave estratégica para elaborar nuestras necesidades.

La digitalización de los procesos a través de un sistema ERP nos permite integrar las operaciones de inventario el almacenamiento y distribución y las compras en una sola plataforma esto facilita el monitoreo en tiempo real de los flujos logísticos y también nos reducen los costos asociados a la gestión de la cadena de suministro la automatización y el análisis proporcionarán a la empresa una base sólida para tomar las decisiones más informadas y rápidas que se adapten a los cambios del entorno y las demandas del mercado.

La propuesta enfatiza importante mente la capacitación del personal administrativo y operativo para el manejo eficiente de las herramientas tecnológicas la formación continua garantiza la correcta implementación del sistema y también fomenta la cultura organizacional orientada a la innovación y la excelencia, este enfoque integral nos permite medir profesional SAS optimizar los procesos internos y mejorar significativamente la experiencia del cliente lo cual nos genera garantías de entregas rápidas precisas y confiables.

Para finalizar esta propuesta considera la incorporación de las prácticas sostenibles en la logística optimización de rutas de transporte y el uso de materiales ecológicos que se alinean con las tendencias globales de la responsabilidad ambiental este planteamiento estratégico Medi profesional SAS estará capacitado para consolidar su posición como líder en una provisión de insumos médicos ofreciendo servicios de calidad y contribuyendo al sector en la región.

Referencias

Libros:

1. Chopra, S., y Meindl, P. (2022). *Gestión de la cadena de suministro: estrategia, planificación y operación*. Pearson Educación.
2. Ballou, RH (2020). *Logística empresarial/Gestión de la cadena de suministro*. Pearson.
3. Simchi-Levi, D., Kaminsky, P. y Simchi-Levi, E. (2021). *Diseño y gestión de la cadena de suministro: conceptos, estrategias y estudios de casos*. McGraw-Hill.
4. Christopher, M. (2016). *Logística y gestión de la cadena de suministro*. Financial Times/Prentice Hall.
5. Mentzer, JT (2004). *Fundamentos de la gestión de la cadena de suministro*. Publicaciones SAGE.

Artículos académicos:

6. Dobrzykowski, DD, McFadden, KL y Vonderembse, MA (2016). *Análisis de los caminos hacia la seguridad y el desempeño financiero en hospitales: un estudio de Lean en operaciones de servicios profesionales*. *Journal of Operations Management*, 42–43, 39–53.
7. Narayana, S., Rangaswamy, T. y Narayan, M. (2014). *Impacto de las prácticas de gestión de la cadena de suministro en el desempeño organizacional*. *Journal of Business Research*, 67(5), 866–875.
8. De Vries, J., y Huijsman, R. (2011). *Gestión de la cadena de suministro en los servicios de salud: una visión general*. *Supply Chain Management: An International Journal*, 16(3), 159–165.
9. Rudi, N., y Pyke, DF (2001). *Fuentes únicas frente a fuentes duales en situaciones de riesgo de interrupción*. *Management Science*, 47(2), 250–262.
10. Cousins, PD, Lawson, B., y Squire, B. (2008). *Medición del desempeño en relaciones estratégicas entre compradores y proveedores*. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(3), 238–258.

Informes y Publicaciones Especializadas:

11. Organización Mundial de la Salud. (2021). *Gestión de la cadena de suministro de productos sanitarios: una guía para profesionales de la logística sanitaria*.
12. PwC. (2019). *El futuro de la cadena de suministro médica: tendencias e innovaciones en la industria*.
13. Deloitte. (2020). *Cadenas de suministro resilientes: lecciones aprendidas de la COVID-19 para la industria de la salud*.
14. McKinsey & Company. (2021). *Creación de cadenas de suministro resilientes en dispositivos médicos y productos farmacéuticos*.
15. Gartner. (2020). *Las 25 principales cadenas de suministro de atención médica*.

Tesis y estudios de caso:

16. Chopra, S., & Meindl, P. (2016). **Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation**. Pearson.
17. Christopher, M. (2016). **Logistics & Supply Chain Management**. Pearson UK.
18. Ballou, R. H. (2007). **Business Logistics/Supply Chain Management**. Pearson Education.
19. Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (2008). **Designing and Managing the Supply Chain: Concepts, Strategies and Case Studies**. McGraw-Hill.
20. Mentzer, J. T., et al. (2001). **Defining Supply Chain Management**. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.
21. Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). **Issues in Supply Chain Management**. *Industrial Marketing Management*, 29(1), 65-83.
22. Stadtler, H. (2005). **Supply Chain Management and Advanced Planning—Basics, Overview and Challenges**. *European Journal of Operational Research*, 163(3), 575-588.
23. Hugos, M. (2018). **Essentials of Supply Chain Management**. John Wiley & Sons.
24. Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). **Ley Orgánica de Salud**
25. Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). **Ley de Compañías**.
26. Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). **Ley de Defensa del Consumidor**
27. 1. Chopra, S., & Meindl, P. (2016). **Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation**. Pearson.

28. 2. Ballou, R. H. (2004). **Business Logistics/Supply Chain Management: Planning, Organizing, and Controlling the Supply Chain**. Pearson Prentice Hall.
29. 3. Christopher, M. (2016). **Logistics & Supply Chain Management**. Pearson UK.
30. 4. Stadtler, H., Kilger, C., & Meyr, H. (Eds.). (2015). **Supply Chain Management and Advanced Planning: Concepts, Models, Software, and Case Studies**. Springer.
31. 5. Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (2008). **Designing and Managing the Supply Chain: Concepts, Strategies, and Case Studies**. McGraw-Hill.
32. 6. Oliveira, C., Rodrigues, M., Silva, R., & Franco, M. (2023). Organisational culture and balanced scorecard: An empirical study in Portugal. **Management: Journal of Contemporary Management Issues**, 28(2), 133-149.
33. 7. Mentzer, J. T., DeWitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D., & Zacharia, Z. G. (2001). **Defining Supply Chain Management**. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.
34. 8. Van Hoek, R. I., Ellinger, A. E., & Johnson, M. J. (2008). Great divides: Internal alignment between logistics and peer functions. **International Journal of Logistics Management*, 19*(2), 110-129.
35. 9. Richey, R. G., Daugherty, P. J., & Roath, A. S. (2007). Firm technological readiness and complementarity: Capabilities impacting logistics service competency and performance. **Journal of Business Logistics*, 28*(1), 195-228.
36. 10. Lambert, D. M., Cooper, M. C., & Pagh, J. D. (1998). Supply Chain Management: Implementation issues and research opportunities. **The International Journal of Logistics Management*, 9*(2), 1-20.
37. 11. Holweg, M., Disney, S., Holmström, J., & Småros, J. (2005). Supply chain collaboration: Making sense of the strategy continuum. **European Management Journal*, 23*(2), 170-181.
38. 12. Ketchen Jr, D. J., & Hult, G. T. M. (2007). Bridging organization theory and supply chain management: The case of best value supply chains. **Journal of Operations Management*, 25*(2), 573-580.
39. 13. Gunasekaran, A., & Ngai, E. W. (2004). Information systems in supply chain integration and management. **European Journal of Operational Research*, 159*(2), 269-295.

40. 14. Ivanov, D., Tsipoulanidis, A., & Schönberger, J. (2017). **Global Supply Chain and Operations Management: A Decision-Oriented Introduction to the Creation of Value**. Springer.
41. 15. Blanchard, D. (2010). **Supply Chain Management Best Practices**. John Wiley & Sons.
42. 16. Seuring, S., & Müller, M. (2008). From a literature review to a conceptual framework for sustainable supply chain management. **Journal of Cleaner Production, 16*(15), 1699-1710.*
43. 17. Lee, H. L. (2004). The triple-A supply chain. **Harvard Business Review, 82*(10), 102-113.*
44. 18. Boyer, K. K., & Verma, R. (2010). **Operations and Supply Chain Management for the 21st Century**. South-Western Cengage Learning.
45. 19. Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2012). **Operations Management: Processes and Supply Chains**. Pearson.
46. García, MA (2021). *Estrategias de optimización en la logística de insumos médicos en hospitales públicos*. Universidad de Valencia.
47. Pérez, CF (2019). *Impacto de la tecnología en la gestión logística de insumos médicos*. Universidad Politécnica de Madrid.
48. López, R. (2020). *Modelos de distribución para insumos médicos en zonas rurales*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Fundamento legal

Asamblea Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2010.

Disponible en: <https://www.asambleanacional.gob.ec>

Asamblea Nacional del Ecuador. Código de Comercio, 2005.

Disponible en: <https://www.asambleanacional.gob.ec>

Asamblea Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000.

Disponible en: <https://www.regulacion.gob.ec>

Servicio de Rentas Internas (SRI). Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno, 2012.

Disponible en: <https://www.sri.gob.ec>

Asamblea Nacional del Ecuador. Código del Trabajo, 2015.

Disponible en: <https://www.asambleanacional.gob.ec>

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). Reglamento Técnico sobre Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos e Insumos Médicos, 2013.

Disponible en: <https://www.arcsa.gob.ec>

Revistas especializadas:

19. *Revista de gestión de la cadena de suministro.*
20. *Revista Internacional de Gestión Logística.*
21. *Investigación sobre sistemas y políticas de salud.*
22. *Revista Global de Gestión de Sistemas Flexibles.*
23. *Ciencia de la Gestión Sanitaria.*

Apéndice

Apéndice 1

Encuesta dirigida a área administrativa

INDICADORES	CRITERIOS
1. CLARIDAD	¿Cuál es la visión y misión de Mediprofesional S.A.S en cuanto a la gestión de la cadena de suministro y logística, y cómo se alinea con los objetivos empresariales?
2. OBJETIVIDAD	¿Cómo evalúa la eficiencia y eficacia de la cadena de suministro actual de la empresa, y qué áreas considera prioritarias para mejorar?
3. ACTUALIDAD	¿Qué estrategias ha implementado para reducir costos y mejorar la calidad de servicio en la cadena de suministro?
4. ORGANIZACIÓN	¿Cuál es el proceso de planificación y gestión de inventarios en Mediprofesional S.A.S, y cómo se asegura de mantener niveles óptimos de stock?
5. SUFICIENCIA	¿Qué tecnologías y herramientas utiliza la empresa para gestionar la logística y seguimiento de pedidos, y cómo han impactado en la eficiencia operativa?
6. INTENCIONALIDAD	¿Cómo se gestiona la relación con proveedores y transportistas en Mediprofesional S.A.S, y qué criterios se utilizan para seleccionarlos?
7. CONSISTENCIA	¿Qué desafíos ha enfrentado Mediprofesional S.A.S en la gestión de la cadena de suministro y logística en la provincia de Santa Elena, y cómo los ha superado?
8. METODOLOGÍA	¿Qué planes y proyectos tiene la empresa para mejorar la sostenibilidad y responsabilidad social en la cadena de suministro y logística en el futuro?

INDICADORES	CRITERIOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Planificación de Suministros	¿La empresa realiza una planificación adecuada para la adquisición de insumos médicos?					
Gestión de Inventarios	¿Los niveles de inventario son monitoreados eficientemente para evitar desabastecimientos o excesos de productos?					
CALIDAD	¿Se garantiza que los insumos médicos recibidos cumplan con los estándares de calidad requeridos?					
Optimización de Procesos Logísticos	¿Los procesos logísticos de la empresa (recepción, almacenamiento y distribución) están bien organizados y son eficientes?					
Relaciones con Proveedores	¿La empresa mantiene buenas relaciones con sus proveedores, lo que facilita la adquisición de insumos en tiempo y forma?					
Tecnología en la Gestión de Suministros	¿La empresa utiliza tecnologías y sistemas adecuados para la gestión de la cadena de suministro y logística?					

Capacitación del Personal	¿El personal de la empresa recibe capacitación continua para mejorar la gestión de suministros y procesos logísticos?					
Satisfacción del cliente	¿Los clientes están satisfechos con la disponibilidad y entrega oportuna de los insumos médicos?					
Costos logísticos	¿La empresa gestiona eficazmente los costos asociados a la logística, reduciendo gastos innecesarios?					
Adaptabilidad al cambio	¿La empresa puede adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o en el entorno del mercado de insumos médicos?					

Validación de instrumentos



**Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas**

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título Autor del instrumento: Daniel Alejandro Gómez Panimboza

Nombre del instrumento: Guía de entrevista

Título de la investigación: Gestión De La Cadena De Suministro Y Logística En La Empresa De Insumos Médicos "Mediprofesional Sas" Provincia De Santa Elena, Año 2024.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (GERENTE, ADMINISTRADOR/JEFE DE BODEGA)

INDICADORES	CRITERIOS
1. CLARIDAD	¿Cuál es la visión y misión de Mediprofesional S.A.S en cuanto a la gestión de la cadena de suministro y logística, y cómo se alinea con los objetivos empresariales?
2. OBJETIVIDAD	¿Cómo evalúa la eficiencia y eficacia de la cadena de suministro actual de la empresa, y qué áreas considera prioritarias para mejorar?
3. ACTUALIDAD	¿Qué estrategias ha implementado para reducir costos y mejorar la calidad de servicio en la cadena de suministro?
4. ORGANIZACIÓN	¿Cuál es el proceso de planificación y gestión de inventarios en Mediprofesional S.A.S, y cómo se asegura de mantener niveles óptimos de stock?
5. SUFICIENCIA	¿Qué tecnologías y herramientas utiliza la empresa para gestionar la logística y seguimiento de pedidos, y cómo han impactado en la eficiencia operativa?
6. INTENCIONALIDAD	¿Cómo se gestiona la relación con proveedores y transportistas en Mediprofesional S.A.S, y qué criterios se utilizan para seleccionarlos?
7. CONSISTENCIA	¿Qué desafíos ha enfrentado Mediprofesional S.A.S en la gestión de la cadena de suministro y logística en la provincia de Santa Elena, y cómo los ha superado?
8. METODOLOGÍA	¿Qué planes y proyectos tiene la empresa para mejorar la sostenibilidad y responsabilidad social en la cadena de suministro y logística en el futuro?

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La libertad 22 de noviembre del 2024

Firma del Experto Informante
Ing. José Palacios Meléndez, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec





**Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas**

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título Autor del instrumento: Daniel Alejandro Gómez Panimboza

Nombre del instrumento: Cuestionario (Encuesta)

Título de la investigación: Gestión De La Cadena De Suministro Y Logística En La Empresa De Insumos Médicos "Mediprofesional Sas" Provincia De Santa Elena, Año 2024.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Planificación de Suministros	¿La empresa realiza una planificación adecuada para la adquisición de insumos médicos?					
Gestión de Inventarios	¿Los niveles de inventario son monitoreados eficientemente para evitar desabastecimientos o excesos de productos?					
CALIDAD	¿Se garantiza que los insumos médicos recibidos cumplan con los estándares de calidad requeridos?					
Optimización de Procesos Logísticos	¿Los procesos logísticos de la empresa (recepción, almacenamiento y distribución) están bien organizados y son eficientes?					



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

UPSE

Relaciones con Proveedores	¿La empresa mantiene buenas relaciones con sus proveedores, lo que facilita la adquisición de insumos en tiempo y forma?						
Tecnología en la Gestión de Suministros	¿La empresa utiliza tecnologías y sistemas adecuados para la gestión de la cadena de suministro y logística?						
Capacitación del Personal	¿El personal de la empresa recibe capacitación continua para mejorar la gestión de suministros y procesos logísticos?						
Satisfacción del cliente	¿Los clientes están satisfechos con la disponibilidad y entrega oportuna de los insumos médicos?						
Costos logísticos	¿La empresa gestiona eficazmente los costos asociados a la logística, reduciendo gastos innecesarios?						
Adaptabilidad al cambio	¿La empresa puede adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o en el entorno del mercado de insumos médicos?						

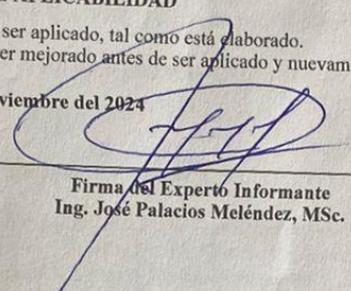


Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La libertad 22 de noviembre del 2024


Firma del Experto Informante
Ing. José Palacios Meléndez, MSc.



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

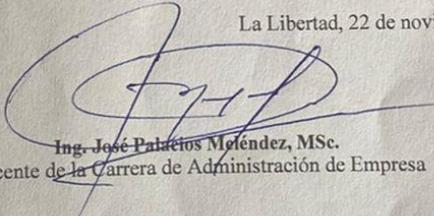
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Gestión De La Cadena De Suministro Y Logística En La Empresa De Insumos Médicos "Mediprofesional Sas" Provincia De Santa Elena, Año 2024.", planteado por el estudiante Daniel Alejandro Gómez Panimboza doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 22 de noviembre de 2024


Ing. José Palacios Meléndez, MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Carta aval

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Oficio N° 397- JXTU-ADE-2024
La Libertad, 23 de octubre del 2024

Ldo.

Enrique Daniel Álava Soriano

GERENTE GENERAL DE MEDIPROFESIONAL S.A.S

En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado Licenciado reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud del señor Gómez Panimboza Daniel Alejandro, con Cédula de Ciudadanía N° 0928019686, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Titulación con el tema "**GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DE INSUMOS MÉDICOS "MEDIPROFESIONAL S.A.S" PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**" en la empresa que acertadamente usted dirige, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Sin otro particular esperando su oportuna respuesta ante el pedido que realizamos, me suscribo de usted.

Atentamente,



JOSÉ XAVIER TOMALÁ URIBE
DIRECTOR

Ldo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.

DIRECTOR DE CARRERA

C.c. archivo
JXTU/JG.



La Libertad, 25 de octubre de 2024

Lcdo.

José Xavier Tomalá Uribe, Msc

DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho. -

De mi consideración:

Reciba cordiales Saludos de parte de la **EMPRESA PROVEEDORA DE INSUMOS MEDICOS "MEDIPROFESIONAL SAS"**, deseándole éxitos en sus labores diarias en favor del desarrollo de la comunidad universitaria.

Lcdo. Alava Soriano Enrique Daniel, Gerente General de la **EMPRESA PROVEEDORA DE INSUMOS MEDICOS "MEDIPROFESIONAL SAS"**, extiende su **AUTORIZACIÓN** ante la solicitud del estudiante GOMEZ PANIMBOZA DANIEL ALEJANDRO, con cédula de identidad N°0028019886, para desarrollar el trabajo de Integración Curricular con el tema: **"GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DE INSUMOS MÉDICOS "MEDIPROFESIONAL SAS" PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024.**

Atentamente



Lcdo. Alava Soriano Enrique Daniel

Gerente General Mediprofesional SAS