



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE GRUPO BARTHE EIRL UBICADA EN  
EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, LIMA 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración y Negocios internacionales**

**Autoras:**

Cinthya Nicole Salicio Colan  
Eilyn Mieko Sueyoshi Chuquimajo

**Asesor:**

Mg. Gustavo Isaac Barrantes Morales  
<https://orcid.org/0000-0002-3180-0604>

Lima - Perú

**2024**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>RANDOLF FERNANDO ÑIQUEN LEVY</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>GUSTAVO ISAAC BARRANTES MORALES</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

### Proceso logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**17%**

INDICE DE SIMILITUD

**16%**

FUENTES DE INTERNET

**3%**

PUBLICACIONES

**8%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

**1**

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

**4%**

**2**

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

**1%**

**3**

[repositorio.usmp.edu.pe](http://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

**1%**

**4**

[repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

**1%**

**5**

[renati.sunedu.gob.pe](http://renati.sunedu.gob.pe)

Fuente de Internet

**1%**

**6**

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

**1%**

**7**

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

**<1%**

**8**

Submitted to Universidad EAN

Trabajo del estudiante

**<1%**

**9**

[dspace.esPOCH.edu.ec](http://dspace.esPOCH.edu.ec)

Fuente de Internet

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, hermanos y amigos por apoyarnos y haber estado ahí dándonos fuerza para seguir adelante en nuestro desarrollo profesional y personal. A nuestras mascotas Tamarindo y Mishu por cada travesura que nos sacaba una sonrisa en los momentos de estrés. De corazón les dedicamos el resultado de nuestro esfuerzo y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, Agradecemos a Dios por guiar nuestro camino, por darnos la oportunidad de hacernos amigas y compañeras de clase. En segundo lugar, a nuestros padres por inculcarnos valores y enseñanzas. Y en tercer lugar a nuestros profesores, por acompañarnos en este camino de aprendizaje.

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS	63
ANEXOS	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos de los expertos para la validación de instrumento .....	34
Tabla 2 Pregunta enfocada al proceso de estiba hacia los entrevistados.....	44
Tabla 3 Pregunta enfocada a la manipulación de la carga hacia los entrevistados.....	45
Tabla 4 Pregunta enfocada al sistema de crossdocking hacia los entrevistados .....	46
Tabla 5 Pregunta enfocada al almacén de tránsito hacia los entrevistados.....	47
Tabla 6 Pregunta enfocada a la asignación de unidades hacia los entrevistados .....	48
Tabla 7 Pregunta enfocada al proceso de despacho hacia los entrevistados.....	49
Tabla 8 Pregunta enfocada al proceso de ruteo hacia los entrevistados .....	50
Tabla 9 Pregunta enfocada al proceso de transporte hacia los entrevistados .....	51
Tabla 10 Pregunta enfocada a la logística inversa hacia los entrevistados .....	52
Tabla 11 Pregunta enfocada a la satisfacción del cliente hacia los entrevistados .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación de los 3 entrevistados.....	36
Figura 2 Recepción de Mercancía en la empresa Grupo Barthe EIRL .....	38
Figura 3 Almacenaje en la empresa Grupo Barthe EIRL.....	40
Figura 4 Distribución en la empresa Grupo Barthe EIRL.....	43

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal describir el proceso logístico de la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021, en la cual se describieron los procesos de recepción de mercancía, almacenaje y distribución en dicha institución. La investigación se realizó aplicando un tipo de investigación básica, con enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño fenomenológico. Asimismo, se tuvo una población de más de 30 colaboradores, una muestra de 03, siguiendo criterios de inclusión y exclusión. A su vez, se realizó la técnica de la entrevista semiestructurada donde el instrumento utilizado fue la guía de entrevista que constó de 10 preguntas divididas, fueron validadas a través de un juicio de expertos pertenecientes a la plana docente de la Universidad Privada del Norte. Los resultados evidenciaron que el proceso logístico pasa por distintas etapas, en la que cada una de ella depende de la otra con el fin de poder satisfacer al cliente final. Concluyendo así que se pudo determinar que la empresa Grupo Barthe EIRL cuenta con un proceso logístico identificable, sin embargo, se debe tomar en consideración los diferentes quiebres detectados aplicando planes de acción necesarios para garantizar la satisfacción hacia el cliente final.

**PALABRAS CLAVES:** Proceso logístico, Recepción de mercancía, Almacenaje, Distribución

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### Realidad problemática

El proceso logístico a nivel mundial es de vital importancia para mejorar los procesos de entrega ya sean de materias prima, de productos terminados o en el transporte de personas, teniendo en cuenta una estrategia logística y así reducir pasos innecesarios, procesos, eliminando riesgos y reduciendo costos. Sin embargo, siendo un sector estratégico, la logística ha tenido que aprender a adaptarse a las nuevas circunstancias del entorno mundial con lo aconteció por la pandemia de la COVID-19.

De acuerdo con el Informe especial de La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) la irrupción del COVID-19 se originó debido al agotamiento del comercio, obligando a las empresas a nivel mundial a reinventarse y crear nuevos medios de conexión que salvaguarden sus procesos y personas involucradas en su cadena logística con el fin de no propagar más la enfermedad.

La coyuntura actual, donde domina la distancia social y la mayor necesidad es utilizar tecnología, favorece a la evolución de promover el comercio sin papeles y un mercado común digitalizado. Asimismo, la logística a nivel mundial es relacionada y va de la mano con la eficiencia de todos los países para así poder lograr transportar bienes entre las fronteras.

Es por ello que a nivel Internacional gracias a la logística es que se dan los intercambios comerciales, haciendo realidad los diversos tratados entre fronteras, el transporte de mercancía y

el turismo entre países, siendo útil no solo para las grandes empresas, sino también para las pequeñas ya que permite y da acceso a una conexión de larga distancia.

No obstante, todos esos beneficios se vuelven nulos si no se cuenta con una estrategia o un proceso logístico correctamente determinado, esto impediría que las operaciones de exportaciones e importaciones puedan concretarse de manera correcta.

De acuerdo con lo mencionado por Lafaurie (2022) en su ensayo sobre "La importancia de la logística internacional y su proceso en una organización de distribución mayorista"; para lograr un proceso práctico en temas de logística internacional es sustancial considerar los siguientes aspectos: el transporte, la ubicación geográfica, la gestión y manejo de la documentación aduanera, las formas de almacenamiento del producto y la distribución del producto final.

Según lo expuesto, las opciones que se brindan en la logística internacional son mucho más elevadas que en la logística nacional, es por ello que una idea más aterrizada es la logística en nuestro país.

En el Perú todavía se presentan grandes dificultades en los procesos logísticos esto debido a que no hay una flexibilidad de adaptación a la demanda, los tiempos de entrega que se requieren, las vías de transporte no ayudan a la fluidez del recorrido, la infraestructura de almacenamiento y formación de personal. Si bien es un sector que apunta al crecimiento, sigue presentando problemas a la hora de alcanzar su máximo desarrollo y sobre todo al querer lograr una mayor eficiencia en su cadena logística.

Sin embargo, en el Informe Sectorial sobre "Logística de última milla" realizado por la Universas ESAN (2022) mencionan que, aunque nuestro país afronta dificultades y amenazas, en limitaciones de infraestructura, la industria posee altos puntos de fortaleza y oportunidades de mejora que pueden ser muy bien aprovechados, tal como la composición de nuevas alianzas y la creación de nuevos competidores.

El incremento del comercio seguirá siendo de vital importancia en los próximos años, un ejemplo claro es el aumento del nivel de porcentaje de compras on-line, las personas confían cada día más en este tipo de proceso de compra, lo que lleva a las empresas a rediseñar las operaciones de las cadenas de suministros y a ejecutar variaciones operativas en los procesos logísticos de almacenaje y transporte. En la revista Universitaria de la USIL sobre "Desafíos de la logística para el comercio exterior" (2020) mencionan que el mundo seguirá cambiando, solo que ahora el cambio será aún más veloz de lo que hemos visto en los últimos años. Es por ello que se debe aprovechar la crisis y trabajar intensamente generar un cambio en la logística Nacional de nuestro país, para así mejorar los canales de distribución que podrían, inclusive, ayudar a la formalización de los miles empresas informales que hay en nuestro territorio.

Es por ello que en esta oportunidad se tomó como empresa de estudio a Grupo Barthe EIRL, empresa de transporte especializada en el rubro logístico que presta servicios de carga y distribución a nivel nacional. Cuenta con 2 sedes: Sede principal ubicada en San Miguel - Lima. y Sede Provincia ubicada en Barrio Huayco - Tarapoto. La empresa, actualmente cuenta con una flota de más de 15 carros de carga pesada y un equipo de más de 40 trabajadores entre sus sedes de Lima y Provincia. Grupo Barthe E.I.R.L brinda servicios de transporte y distribución a

empresas top del país como D'Onofrio, Farmacias Peruanas (Inkafarma y Mifarma) y Química Suiza. Al presente, la empresa realiza el Proceso logístico de Aprovisionamiento, Almacenamiento y Distribución. Es por ello que el principal objetivo del presente trabajo fue describir su proceso logístico recomendando mejoras favorables para la empresa de transportes Grupo Barthe E.I.R.L.

## **Justificación del Problema**

### *Teórica*

Los resultados obtenidos en la presente investigación servirán como una fuente de consulta para otros investigadores, para que ellos puedan verificar y utilizar como base teórica sobre el proceso logístico de un operador logístico.

### *Práctica*

La presente investigación será de gran aporte a las empresas del rubro logístico para que puedan utilizar la presente investigación y los datos recolectados como base para una toma de decisiones correcta.

### *Metodológica*

En el presente trabajo se emplea metodología que servirá para futuros investigadores como fuente de consulta o modelo de investigación.

## **Antecedentes**

### *Antecedentes Nacionales*

Según Córdova (2022) en su tesis titulada: "Proceso logístico para incrementar la Productividad en la Cooperativa Agraria Cafetalera La Prosperidad De Chirinos" cuyo objetivo fue plantear un plan del proceso logístico para incrementar la productividad en la Cooperativa Agraria Cafetalera La Prosperidad de Chirinos. La metodología utilizada fue una investigación del tipo cuantitativo con nivel descriptivo, no experimental, la población y muestra fue realizada en base a 20 colaboradores, la técnica para recoger los datos fue la encuesta. El principal resultado obtenido indicó que los procesos logísticos presentaron un nivel regular/ bajo y la productividad mostró un nivel medio bajo. Finalmente, el autor concluyó proponer un plan del proceso logístico para que genere aumento en la productividad de la Cooperativa Agraria Cafetalera La Prosperidad de Chirinos.

Según Bonifacio (2020) en su tesis titulada: "Mejora en el proceso logístico de la Empresa de servicio Electromecánico Esem" tuvo como objetivo de mejorar los tiempos de entrega del servicio al cliente. La metodología utilizada fue cualitativa, con análisis de tiempo definiendo que las actividades que componían la ruta crítica correspondían al subproceso de almacén y se realizó un análisis beneficio/costo. El principal resultado fue la brindar una solución de gestión por procesos que pueda facilitar el constituir una serie ordenada e interrelacionada de acciones para crear mayor valor en la organización. Finalmente, el autor concluyó que se debe desarrollar mejoras en el proceso logístico de la empresa de servicio electromecánico ESEM que brinden la reducción de tiempos de entrega y así impactar en el servicio al cliente en (04) cuatro días.

Según, Butron (2022) en su tesis titulada: "Procesos logísticos y su relación con la gestión logística interna de la empresa Aljamal S.A.C Arequipa" el objetivo principal fue establecer la relación entre los procesos y la gestión logística interna de la empresa Aljamal. En el aspecto metodológico se empleó el método descriptivo correlacional y se tuvo un enfoque cuantitativo. Como instrumento se utilizó un cuestionario que fue dirigido hacia los 66 trabajadores de la empresa. El resultado que existió fue una relación de manera positiva de la variable de procesos logísticos y la variable gestión logística interna, demostrándose así la hipótesis general de la investigación, detallando que las hipótesis específicas consideraban factores como recepción, almacenaje y organización de existencias. Por lo que se asumió que, al tener un mejor nivel de gestión los procesos logísticos pueden ser realizados de manera más eficiente. Finalmente, el autor concluyó que se recomienda integrar una guía de funciones y tareas en cuanto a los procesos logísticos, recomendó utilizar un sistema digital para contabilizar la mercancía en cuanto a los inventarios y también que cada punto de distribución realice la adaptación de los procesos de acuerdo con sus condiciones y recursos, por último, considerar de espacios con los almacenes, para que el producto no se deteriore guardando condiciones mínimas.

Según, Solano (2022) en su tesis titulada: "Análisis del proceso logístico de importación de componentes eléctricos de la empresa Resead SAC" el objetivo fue poder analizar las distintas actividades que llegan a formar parte del proceso logístico de importación hacia la empresa Research Engineering and Development S.A.C. La metodología implementada se definió como un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental- transversal donde la población constó de las

importaciones registradas por la empresa empleando una técnica de entrevista utilizando como instrumento una guía de entrevista no estructurada. El principal resultado que se destacó fue que el proceso logístico de importación que se llevó fue ejecutado de manera deficiente haciendo que no se tenga un buen cumplimiento de las herramientas y procesos a utilizar. Finalmente, el autor concluyó que el incumplimiento de ello entorpece e influye sobre los demás procesos y entornos.

Según Quispe y Torre (2022) en su tesis titulada: "Gestión de la calidad y los procesos logístico de la empresa KUCEDA S.A.C, Lima 2021" planteó como objetivo el determinar cómo la gestión de calidad se encuentra relacionado dentro de los procesos logísticos dirigidos a la empresa KUCEDA SAC en Lima. La metodología fue de enfoque cuantitativo con un tipo de investigación correlacional y un muestreo probabilístico de manera censal, se usó una muestra de 31 colaboradores con un instrumento de dos cuestionarios. El principal resultado arrojó que existe un alto nivel correlacional entre las variables mencionadas. Añadiendo que, parte de los factores se dio en la asignación de unidades donde un 45.20% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo con que los tiempos vayan de acuerdo a la zonificación de pedidos a entregar. Finalmente, se concluyó que si existe una conexión entre la gestión de calidad y los procesos logísticos dentro de la empresa KUCEDA S.A.C.

Según Pintado y Salazar (2022) en la tesis titulada: "Procesos Logísticos y su impacto en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019." tuvieron como objetivo el poder analizar los distintos proceso logístico e impacto dentro de la gestión de suministro de la empresa de transporte de carga terrestre e la ciudad de Chiclayo donde emplearon el uso de una metodología de carácter descriptivo,

cuantitativo con diseño no experimental empleando como instrumento una encuesta dirigida hacia una muestra de 59 colaboradores. Los autores tuvieron como resultado que nunca se ha dado una correcta ni adecuada administración hacia los materiales para que se pueda contar con un buen cumplimiento de los pedidos impactando sobre el proceso logístico negativamente. Añadieron que, la implementación de las distintas actividades se relaciona con el movimiento y manipulación de los materiales que tengan controles adecuados para entregar un producto en buenas condiciones. Finalmente, los autores concluyeron que un adecuado aprovisionamiento de los suministros permite un buen funcionamiento y crea confianza ante los procesos operativos.

### *Antecedentes Internacionales*

Según Erazo et al. (2022) en la tesis titulada: "Diagnostico del proceso logístico de alistamiento; despacho y entrega de materiales quirúrgicos en industrias médicas IM Sede Bogotá" designó como objetivo el poder analizar el proceso logístico de alistamiento; despacho y entrega de materiales quirúrgicos en industrias médicas IM e identificar las causas que puedan impactar la prestación del servicio al cliente. La metodología que los autores tuvieron fue un método cualitativo con un tipo de investigación exploratoria basándose en el instrumento de recolección de datos y entrevistas a profundidad. El autor tuvo como resultado cuales fueron las causas que generan dificultad sobre el proceso logístico y los distintos factores claves de las quejas por parte de los clientes. Finalmente, se concluyó la importancia de la planeación estratégica y comunicación asertiva para evitar novedades dentro del proceso logístico y relacionamiento con la satisfacción del cliente.

Según Carmona, et al. (2022) en la investigación titulada: "Propuesta de mejora al proceso logístico de la empresa FCT Ingeniería S.A.S" desplegó como principal objetivo el poder diseñar una correcta propuesta de mejora del proceso logístico que pueda existir entre las áreas de compas y obra de la empresa FCR Ingeniería S.A.S a través de la propia organización de los procesos que tengan. La metodología fue bajo un enfoque cualitativo a través del modelo ABC que permite clasificar inventario de acuerdo a sus necesidades como también empleando instrumentos como PESTEL y encuestas de percepción de los empleados. Es así que el resultado fue que la empresa requiere de un proceso de mejora para contar con un proceso logístico organizado y eficiente que reduzca tiempos, traslados y costos. Finalmente, se concluyó que FCT Ingeniería SAS podría mejorar sus procesos a través de una correcta organización logística.

Según Colmenares et al. (2023) en el trabajo de investigación titulado: "Optimización del proceso logístico de distribución de medicamentos en la ciudad de Bogotá" tuvo como objetivo determinar las distintas variables que puedan llegar a afectar el proceso de distribución de los medicamentos como también plantear un proceso de optimización de mejora continua destacando el factor de innovación. Se usó como metodología de carácter cuantitativo y cualitativo que permitirán se pueda generar las comparativas requeridas para lograr el objetivo trazado empleando instrumentos como la recolección de datos como lo son las entrevistas y encuestas. Como resultado los autores obtuvieron las principales falencias que afecta directamente dentro del proceso logístico de medicamentos en la ciudad de Bogotá. Finalmente, la conclusión fue que el mismo proceso mencionado puede mejorar haciendo uso e

implementando indicadores de calidad volviendo mucho más eficiente el proceso desde el proveedor hasta el cliente final.

Según Amador y Moreno (2023) en su tesis titulada: "Aprovechamiento del proceso logístico para la gestión de la flota de estibas en la empresa Sodimac Colombia S.A, mediante un enfoque de economía circular" plasmaron como objetivo mejorar el proceso logístico para la correcta gestión de la flota de estibas hacia la empresa Sodimac Colombia S.A. La metodología tuvo un enfoque sostenible que permite el poder resolver las distintas problemáticas sea para el manejo, manipulación, disposición o adecuación de las sobrantes que pueda existir o estibas haciendo uso de un instrumento de medición modelo Likert. Es así que como resultado tuvieron el bajo rendimiento debido a la contratación de terceros hacia el uso de diferentes estibas para la gestión de flota como también la falta de retroalimentación e información. Finalmente, se concluyó que se requiere de una correcta validación con expertos para la eficiencia y el aprovechar el proceso logístico de manera adecuada.

## **Bases Teóricas**

### ***Proceso Logístico***

Fontalvo et al. (2019) mencionaron que el proceso logístico ha experimentado muchos cambios, antes eran vistos de manera interna, y se le tomaba una mayor atención en realizar los procesos y costos. En los años posteriores, el proceso logístico ha pasado a primer dando mayor enfoque en generar valor y en satisfacer la necesidad del cliente.

Sin embargo, Según Monterroso (2000) indicó que el proceso logístico abarca todo aquel conjunto de actividades donde se pueda llegar a involucrar y/o asociar lo que conlleva al

movimiento de distintas mercancías, materia prima, entre otros; mismo que contiene desde la correcta adquisición de los diferentes bienes mencionados, compras, almacenamiento, mantenimiento de instalaciones y/o maquinarias como también distribución. La Universidad Nacional de Mar del Plata (2015) se refirió al proceso logístico como el proceso de mover y almacenar los productos o mercancía desde el proveedor hasta el cliente final.

De la misma manera Servera Francés (2010) mencionó que se debe considerar el proceso logístico como un todo, que abarca desde las materias primas de los proveedores hasta los bienes terminados, con tanta celeridad como sea posible, con la calidad y en el tiempo adecuados y al menor coste total.

Finalmente, García y Bermeo (2018) señalaron un punto muy importante, para ellos; forjar un correcto proceso logístico dentro de una organización está conformado por el trabajo en conjunto de 3 áreas principales como aprovisionamiento, producción y la distribución.

### ***Logística***

El término Logística, para el autor Breval (2016) se refiere al servicio hacia el consumidor, tráfico y los medios de transporte a utilizar, almacenaje, selección del local y de todo lo que una empresa debe brindar a los consumidores de acuerdo a las necesidades y demandas que presenten. Un artículo publicado por la Universidad Nacional de Mar del Plata, (2015) mencionó que Logística es planificar, operar, controlar y detectar aquellas oportunidades a mejorar durante todo el proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios e información. Sirve generalmente como nexo entre cada punto de la cadena de suministros.

De la misma manera, García (2020) señaló que la logística consiente en entregar el producto correcto, de calidad, con las condiciones correctas, en el lugar correcto, en el momento adecuado, al cliente correcto y sobre todo generando el mínimo costo. En el mismo sentido, García (2007) mencionó que la logística es de vital importancia ya que permite la optimización de los procesos de un producto, de información y de dinero para así poder llegar a cumplir con la satisfacción al cliente.

Finalmente, Lozano (2002) determinó a la logística como el arte que permite gerenciar los distintos procesos de manera estratégica tales como la adquisición, movimiento como también almacenamiento y control de los inventarios y/o flujos de distintas fuentes de información a través de los canales de distribución. Todo ello conlleva a precisar que la logística permite óptimamente coordinar el producto, cliente potencial y oportuno, lugar justo y tiempo correcto.

### ***Recepción de Mercancía***

Según Gómez y Correa (2011) la recepción de mercancías se basa en el proceso de recepcionar mercancías o productos para luego emplear o hacer uso de los diversos procesos logísticos intervinientes. La editorial McGraw Hill España (2013) indicó que la recepción de mercancías es el grupo de tareas que se emplean antes del arribo de los productos en el almacén. De la misma manera la Editorial Ecoe (2008) mencionó que en la recepción de mercancías puede identificarse por distintos elementos que son partes totalmente vitales durante la operación como, cantidades, registro de información y detalle del producto.

Finalmente, Castro y Sánchez (2020) mencionó que el papel principal de la recepción es dar brindar garantías hacia el núcleo de distribución del correcto y altamente eficiente ingreso de los materiales o mercancías que son necesarios para los clientes externos e internos.

### *Almacenaje*

El almacenaje para Silva Sánchez (2006) es el proceso de guardar alguna existencia, pueden ser materias primas o productos terminados. De la misma manera, Correa (2010) mencionan que es el espacio empleado usando métodos para guardar y mantener tanto las existencias como la información, manteniéndola disponible para ser usada cuando se requiera.

Por otro lado, para Mheducation (2018) se refiere a la principal actividad principal que se desempeña dentro de un almacén, consiste en conservar con procedimientos especializados los productos y materiales que este contenga. Bajo el mismo concepto la editorial McGraw Hill España (2013) señaló que el almacenaje consiste en la manutención especializada de los productos, incorporando equipos automatizados que hagan del proceso más fácil y beneficioso.

Finalmente, según Iglesias (2012) el almacenaje permitió el poder mantener cercano los distintos productos a los mercados con el fin de poder sincerar la producción relacionada a la demanda real y que se puedan mantener y facilitar el servicio y satisfacción del cliente.

### *Distribución*

El término distribución agrupa un conjunto de actividades que permiten la transferencia, almacenamiento y transporte de los productos terminados según Velázquez (2012). De la misma manera, Acosta (2017) señaló que es la forma de movilizar un producto desde su punto origen

hasta el usuario final, dando como resultado satisfacer las necesidades de los clientes. Dado lo anterior, en la actualidad la distribución abarca las actividades que tienen como objetivos garantizar la disposición de las entregas requeridas por el cliente en forma eficiente y eficaz según Toro Diaz (2017). Igualmente, para Diaz y Sánchez (2013) la distribución es un conjunto de acciones que aseguran las entregas solicitadas por el consumidor final de los productos ofertados por la empresa y con el menos precio posible.

### ***Estiba***

Es la correcta colocación y distribución de la carga en una determinada unidad de transporte. Evitando así la exposición de la mercancía a daños o volcaduras del vehículo debido a la mala colocación de los productos, según De Pretto (2014). De la misma manera, Sánchez (2019) señalaron que es el conjunto de acciones requeridas para una correcta carga de los productos dentro de la unidad de transporte. Con el mismo punto de vista Dorta (2013) mencionó que la estiba de la mercancía radica en la distribución del interior de los vehículos de reparto, erradicando daños en los productos como en la unidad móvil.

### ***Manipulación de la Carga/Mercancía***

Castilla y León (2018) se refirió a la manipulación de la carga como el manejo de la mercancía o productos en los almacenes o unidades de carga.

Sin embargo, para El Ministerio de Fomento - España (2019) la manipulación de la carga está comprendida por el movimiento de la mercancía o productos entre el proceso de descarga y la carga hacia el área que se designe trasladar que puede ser: la unidad de transporte o el almacén designado. Martínez et al. (2011) señalaron también, que la Manipulación de la Carga o

Manipuleo de la carga es mover la carga en distintos lugares, así como también es parte de la carga y descarga de los vehículos de transporte de carga.

### ***Crossdocking***

Palma (2012) se refirió al crossdocking como un sistema de distribución donde la mercancía recibida no es almacenada, sino preparada inmediatamente para ser enviada próximamente. Así mismo, Echevarría y Bacca (2014) consideró que el Crossdocking es un proceso logístico que sirve para agilizar la preparación de la mercancía, pasando por un proceso de consolidación y llegando directamente al área de despacho para ser distribuidas en el menor tiempo posible.

Finalmente, Reyes et al. (2021) describieron que el Crossdocking se basa en la disminución del tiempo operativo y de almacenamiento temporal, generando mayor un flujo mayor, orden en la distribución acorde a los pedidos y con entregas a tiempo.

### ***Almacén de Tránsito***

Para Mheducation (2018) el almacén de tránsito es un espacio acondicionado para la expedición rápida de productos. Asimismo, para Universitat Politècnica de València (2018) estos almacenes son conocidos en inglés como Cross-dock, ya que son depósitos que no almacenan, solo se mueven los productos dentro de esta.

Por otro lado, Civera y Pérez, (2018) señaló que para este tipo de almacén se ubican en puntos estratégicos y están equipados para que la carga y descarga de mercancías se dé de forma rápida.

### ***Asignación de Unidades***

De acuerdo con el artículo publicado sobre logística de la Universidad Militar Nueva Granada (2016), se refieren a la asignación de unidades como la distribución y administración de transporte a las rutas correspondientes a cada reparto. De la misma manera, Saucedo (2001), indicó que la asignación de unidades como el proceso de asignación y distribución de las actividades de reparto a las diversas unidades de transportes que posee la empresa.

Finalmente, según Aguirre y Pezza (2016) definieron a la asignación de unidades como el proceso mediante el cual se llega a poner en disposición algún vehículo que vaya de acuerdo a las necesidades por parte de la demanda y mercancía que se vaya a transportar hacia el destino o última parada en óptimas condiciones.

### ***Despacho***

De acuerdo con Gómez et al. (2011), se consideró dentro de los procesos logísticos la recepción y el despacho, ya que estos se encargan de las operaciones de ingreso y egreso de las existencias de los almacenes o sistemas de la empresa.

Por otro lado, para Villalba (2011), el despacho es donde se prepara la mercancía y se asigna el tipo de vehículo que será usado. Asimismo, es el área o lugar, donde se consolida la carga y se analizan las formas del despacho.

### ***Ruteo***

De acuerdo con Velásquez (2015), el ruteo de vehículos es cuando se realiza la organización y distribución de vehículos de mercancías a sus diferentes puntos de reparto.

Moreno (2012), indicó que el ruteo es una de las funciones más críticas del transporte, ya que conlleva a la decisión operativa de que ruta y como se realizará el reparto.

Por otro lado, Bernal (2013), añadió que, en el ruteo de vehículos, es donde se analizan las rutas y la factibilidad de hasta qué punto se puede llegar a llevar la mercancía y así poder cubrir de manera óptima los trayectos de reparto.

### ***Transporte***

El transporte esta encargado de las actividades referentes con la necesidad de llevar de un punto a otro los productos en determinadas condiciones de seguridad, servicio y costo.

Universidad Militar Nueva Granada, (2016). Asimismo, para Quintero (2015) el transporte consiste en el desplazamiento de bienes, facilita la movilidad y brinda accesibilidad a los territorios. Además, está integrado por la infraestructura, el vehículo y la empresa que brinda el servicio.

Finalmente, según Sanfandila (2007) el transporte como el proceso que tiene como objetivo el poder cambiar de posición con respecto al espacio sea dirigido hacia personas o cosas, donde llega a ser más útil en el punto de destino. Al encontrarse ligado como concepto a gestiones sociales o económicas hace de importancia el considerar siempre las distintas características, calidad u formas que se lleguen a otorgar sobre las acciones que ejecuten el traslado.

### ***Logística Inversa***

Para Feal (2011) la logística inversa está compuesta por todas las operaciones que están conexas con la reutilización de los productos o materiales. De la misma manera, Oltra (2015) señaló que la logística inversa o más conocida como L.I. es también llamada la cadena de suministro inversa, donde el objetivo principal es reusar los productos.

Finalmente, según el libro "La logística inversa, costos visibles, ocultos y su gestión" escrito por la editorial The logistics world (2023) definió a la logística inversa como como parte de una de las fases de la cadena de suministro que permite reunir las suficientes acciones para poder manejar los productos cuando llegan a ser devueltos por parte del cliente sea al proveedor o fabricante que pueden llegar a impactar negativamente en las operaciones diarias de una empresa.

### ***Satisfacción del Cliente***

La satisfacción del cliente, para Dos Santos (2016) consistió en la evaluación cognitiva que da valor a los aspectos como atributos de los productos o la atención del personal de reparto.

Asimismo, Dalongaro (2014), señaló que la satisfacción del cliente se genera en respuesta positiva como resultado de un consumidor que se da por bien servido con un bien o servicio.

Finalmente, según Ramírez et al. (2020) atribuyeron que la satisfacción al cliente va orientada hacia los sentimientos de felicidad por parte del cliente cuando el proveedor o tercero del servicio logra sus expectativas bajo una respuesta positiva siendo un componente muy valioso para una organización pueda llegar a ser considerada competitiva.

## **Formulación del problema**

### ***Problema General***

¿Cuál es el Proceso logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?

### ***Problemas Específicos***

#### **Problema específico 01**

¿Cómo se desarrolla el proceso de recepción de mercancía en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?

#### **Problema específico 02**

¿Cómo funciona el proceso de almacenaje en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?

#### **Problema específico 03**

¿Cómo se desarrolla el proceso de distribución en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Describir el Proceso logístico de la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.

### ***Objetivos específicos***

#### **Objetivo específico 01**

Describir el proceso de recepción de mercancía en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.

### **Objetivo específico 02**

Describir el proceso de almacenaje en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021, Lima 2021.

### **Objetivo específico 03**

Describir el proceso de distribución en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.

### **Hipótesis**

Según Amaiquema (2019) indica que todo trabajo de investigación que mantenga un estudio cualitativo se puede optar por prescindir del planteamiento de cualquier hipótesis. Es por ello y de acuerdo con lo previamente validado no aplica, ni se realizarán suposiciones previas.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **Tipo de la investigación**

La investigación es de tipo básica ya que se fundamenta en la teoría y se basa en el conocimiento sin que pueda tener un fin práctico, tal y como el autor Gonzales (2021) indicó que este tipo de investigación es conocida como “investigación pura” y sirve de base teórica para poder generar otro tipo de investigaciones. A su vez, el autor Huairé (2019) precisó que el objetivo de este tipo de investigación permite generar conocimiento sobre un nuevo hecho que pueda presentarse.

### **Enfoque de la Investigación**

La presente investigación presenta un enfoque cualitativo, el cual según Sampieri et al., (2018) indicó que “emplea la recolección de datos sin una medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” es así que podemos determinar que éste tipo de enfoque se encarga de hallar preguntas de investigación sin la necesidad probable de existencia y/o contraste de una hipótesis ya que esta puede que se vaya realizando durante el proceso de investigación o no.

### **Nivel De La Investigación**

El nivel de la presente investigación fue descriptivo ya que nos encargamos de generar la descripción de la variable presentada, el cual según Tamayo (2008) indicó que este nivel de investigación permite comprender la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los distintos fenómenos. Asimismo, el autor Arias (2021) señaló que la principal función es especificar distintas propiedades y/o

características sobre cualquier fenómeno donde carece de búsqueda de razón causa-efecto como también la manipulación que pueda existir de variables.

## **Diseño de la Investigación**

La investigación tiene un diseño fenomenológico ya que se tomará como interpretación la percepción que se mantiene por los entrevistados. Según Fuster (2019) precisó que se fundamenta en el estudio de las distintas experiencias respecto a cualquier suceso que se pueda llegar a dar considerando la perspectiva que tenga el sujeto y permitiendo comprender la naturaleza de la dinámica del contexto que se pueda tener o incluso poder llegar a transformarla.

## **Población y Muestra**

### ***Población***

Según Lepkowski (2018) definió a la población como el grupo de todos los casos que coinciden con una serie de detalles. Ante lo expuesto, la población para la presente investigación se enfoca en la organización Grupo Barthe EIRL Lima 2021, que corresponde a un total de 30 trabajadores que participan del proceso y área logística, considerando jefes de área y trabajadores de campo.

### ***Muestra***

Según Gallardo (2017) indicó que la muestra representa el subconjunto que sea de carácter finito y representativo que se obtenga de algunas variables o fenómenos de la población. Por lo que, para la presente investigación la muestra es de tipo no probabilística intencional y se constituyó por 03 colaboradores de la organización Grupo Barthe específicamente por:

- Sr. Marco Antonio Barthe Vásquez - Gerente General
- Sra. Melissa Orellano – jefe de operaciones hacia el cliente.
- Sr. Oliver Gonzales - jefe de flota y Mantenimiento de Unidades de Carga.

### ***Criterios de Inclusión***

- Trabajadores que pertenezcan al área logística de la empresa.
- Trabajadores que tenga conocimiento sobre la categoría de la presente investigación.
- Trabajadores que tengan experiencia mínima mayor a 1 año dentro del área logística de la empresa.
- Trabajadores que cumplan con el perfil profesional.

### ***Criterios de Exclusión***

- Trabajadores que no pertenezcan al área logística de la empresa.
- Trabajadores que tengan poco o nada de conocimiento sobre la categoría de la presente investigación.
- Trabajadores que tengan experiencia mínima menor a 1 año dentro del área logística de la empresa.
- Trabajadores que no cumplan con el perfil profesional.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de análisis de datos**

### ***Técnica***

La técnica de la investigación fue la entrevista semiestructurada, misma que según el autor Martínez (2010) la define como aquella técnica que tiene gran sintonía epistemológica con el enfoque cualitativo y también su teoría metodológica que permite que se puedan establecer preguntas por parte del entrevistador hacia el entrevistado según el estudio y la variable.

### ***Instrumento***

El instrumento de la investigación fue la guía de entrevista, misma que el autor León (2018) la define como el instrumento que admite la realización de un trabajo reflexivo abordando los temas precisos que incluye preguntas formuladas de forma ordenada. Es así que se generó la utilización de dicho instrumento de acuerdo a la información recaudada y necesaria para los análisis correspondientes.

### ***Validez del instrumento***

Según el autor Corral (2008) indicó que la validez del instrumento consiste en poder medir la autenticidad refiriendo al grado que un instrumento llegue a ser representativo o no sobre la característica o rasgo que se quiera medir. El instrumento a utilizar que fue la guía de entrevista mismo que pasó por un juicio de expertos conformado por docentes de la universidad Privada del Norte que se encargaron de recepcionar, revisar, brindar la conformidad generando con ello la validación del instrumento con la puntuación correspondiente.

**Tabla 1***Datos de los expertos para la validación de instrumento*

<b>Nombre de expertos</b>	<b>Puesto Laboral</b>
<b>Mg. Álvaro Pecho</b>	Docente de la universidad Privada del Norte
<b>Mg. Adrián Colomer</b>	Docente de la universidad Privada del Norte
<b>Mg. Mónica Regalado</b>	Docente de la universidad Privada del Norte

*Fuente: Elaboración propia***Procedimiento de recolección de datos**

Medina et al. (2023) indicaron que la recolección de datos como el proceso de carácter crucial ante cualquier investigación ya que la información obtenida cuenta con gran valor e importancia, misma que tiene que ser precisa y guardar relación con el objetivo. Para el procedimiento de recolección de datos se generó utilizando la técnica de la entrevista semiestructura en la que se pactó con el área de gerencia la fecha determinada para poder coordinar con los jefes de área y gerente general de la empresa Grupo Barthe EIRL en la sede ubicada en el distrito de San Miguel, misma en la que se realizaron las preguntas y se recibieron los documentos digitales como físico para la recolección adecuada de información. Asimismo, el instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista que correspondió a un total de 10 preguntas segmentadas por cada indicador.

## **Procedimiento de análisis de datos**

Para el análisis de datos de la presente investigación, se ordenó toda la información proporcionada por los 03 entrevistados, en la que se generó la transcripción y clasificación de todas las respuestas obtenidas por cada pregunta relacionada a los indicadores a utilizar, donde se generó el cruce de información y se enlazaron las ideas. Al ser el personal entrevistado las personas con las bases sólidas que intervienen directamente durante el proceso logístico de la institución permitieron que el análisis de la información recopilada sea clara y eficiente como también para la elaboración de esquemas y figuras pertenecientes a los resultados de la investigación.

## **Aspectos Éticos**

Durante el proceso de investigación las consideraciones éticas fueron dadas con mucho respeto y totalmente transparentes, todos los participantes brindaron la información solicitada de manera voluntaria y dentro de sus consentimientos. La información recopilada y tratada dentro de la investigación de fuentes externas contiene las referencias citadas correspondientemente dando la utilización de estilo APA 7. A su vez, fueron de acuerdo a los lineamientos de la universidad Privada del Norte.

Finalmente, toda la información y contenido de la presente investigación es utilizada única y objetiva para fines académicos como estudios posteriores.

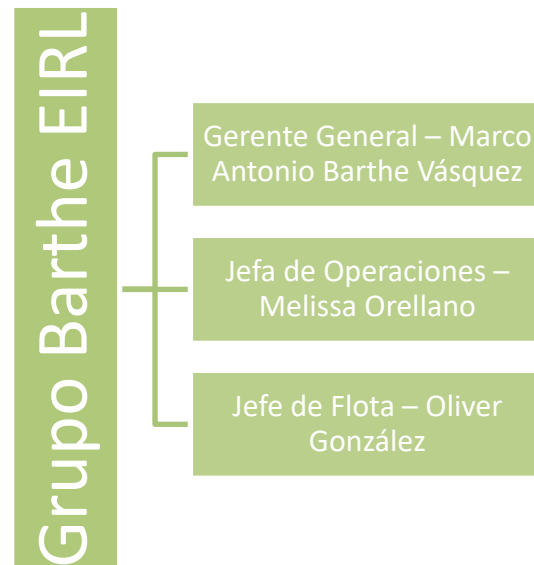
## CAPÍTULO III: RESULTADOS

De acuerdo con Espinoza (2010) el análisis de resultado consiste en el análisis y explicación de los resultados obtenidos mediante el instrumento determinado previamente. Además, se basan en una evaluación crítica desde la perspectiva del autor y de los datos recolectados mediante el instrumento empleado. Es por ello que mediante el presente capítulo serán descritos los resultados obtenidos, luego de ser aplicado el instrumento establecido para la presente investigación, manteniendo como objetivo principal describir el Proceso Logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021

La intención de este capítulo es describir el punto de vista de los 3 trabajadores entrevistados.

### **Figura 1**

*Representación de los 3 entrevistados*



*Fuente: Elaboración Propia*

Los resultados se obtuvieron mediante una entrevista de 10 preguntas segmentada en 3 subcategorías que son: Recepción de mercancía, Almacenaje y Distribución. Dentro de las cuales se encuentran los indicadores de estiba, manipulación de carga, Crossdocking, almacén de tránsito, asignación de unidades, despacho, ruteo, transporte, logística inversa y satisfacción al cliente.

### **Descripción de Resultados**

Por temas de simplicidad y abreviación en los datos completos de cada entrevistado se está otorgando una codificando a cada participante de la siguiente manera:

- Entrevistado 1: Gerente General – Marco Antonio Barthe Vásquez (E1)
- Entrevistado 2: Jefe de Operaciones – Melissa Orellano (E2)
- Entrevistado 3: Jefe de Flota – Oliver González (E3)

De acuerdo con lo investigado en los anteriores capítulos y reflejado en la matriz de categorización las subcategorías se basan en el proceso logístico en la empresa de transportes Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.

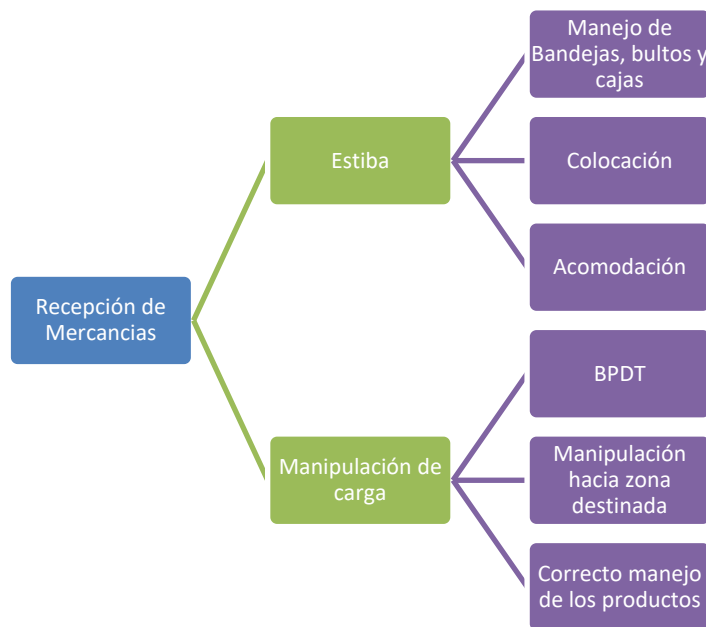
### ***Recepción De Mercancías***

El E1, E2 y E3 coinciden en que la estiba es el proceso de acomodación de la mercancía dentro de la unidad de reparto, colocarla de manera ordenada para evitar daños en los productos y que estos lleguen en buen estado hasta su destino final. Asimismo, para el E1, indica que para el proceso de estiba se da cada vez que exista carga en las diferentes sedes de los clientes mediante cajas, bultos y bandejas.

Por otra parte, los entrevistados E1, E2 y E3 coinciden en que la correcta manipulación de carga consiste en el correcto manejo de los productos sin ocasionar daños o pérdidas hacia la zona que este dirigida; sea un almacén, unidad de transporte o cliente final. Para el E1, la manipulación de carga también es de vital importancia ejecutar este proceso teniendo conocimiento de las “Buenas Prácticas de Distribución y Transportes” (BPDT) para así poder mitigar daños en los productos.

**Figura 2**

*Recepción de Mercancía en la empresa Grupo Barthe EIRL*



*Fuente: Elaboración Propia*

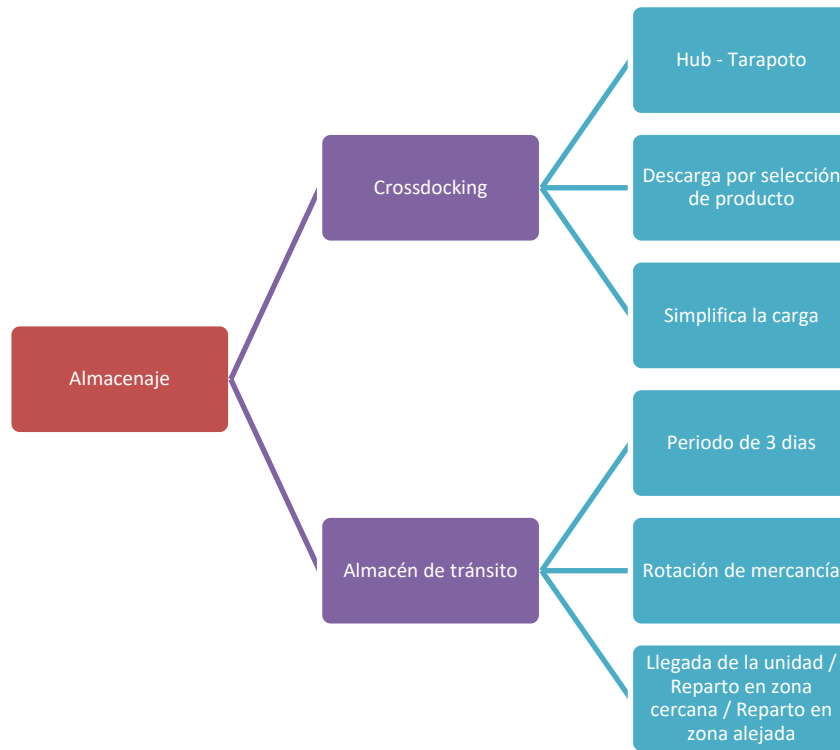
### *Almacenaje*

Por otro lado, los entrevistados E1 y E3 coinciden en que el proceso de crossdocking se realiza en el almacén (HUB) ubicado en Tarapoto. Sin embargo, los entrevistados E2 y E3 coinciden en que es el proceso de descarga de los productos asignados según la botica, seleccionándolos y agrupándolos por grupos. Desde otro punto de vista, el entrevistado E1 añade que el sistema de crossdocking simplifica el proceso de carga de las unidades de reparto.

También los entrevistados E1, E2, y E3 concuerdan en que el proceso de almacén de tránsito solo aloja por un periodo de tránsito de 3 días la mercancía, esto para garantizar la rápida rotación de los productos debido a que pertenecen al rubro farmacéutico. Añadiendo a lo expuesto la entrevistada E2, nos brindó mayor detalle de los 3 días de almacenaje que están compuestos por: 1. Llegada de la unidad (Lima a Tarapoto), 2. Reparto en zonas cercanas y 3. Reparto en zonas alejadas.

**Figura 3**

*Almacenaje en la empresa Grupo Barthe EIRL*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Distribución**

Para el entrevistado E1, las consideraciones que deben tomar en cuenta para la asignación de unidades son distancia a la que se dirigirá, cantidad de productos y operatividad de la unidad. Sin embargo, para el entrevistado E2, las consideraciones varían, siendo las más importantes para la operación las siguientes: disponibilidad de la unidad (que se encuentre habilitada), peso a cargar, cantidad de bultos y zona a la que se dirigirá. Finalmente, para el entrevistado E3, la asignación de unidades se da considerando principalmente que la unidad se encuentre mecánicamente activa y tomando en consideración la zona a la que se dirigirá.

A su vez los entrevistados E1 y E2 coinciden en que el proceso de despacho es cuando los productos se encuentran listos y salen del almacén para ser trasladados a su destino final. Sin embargo, para el E3, el proceso de despacho consiste en la carga de la unidad teniendo en cuenta la cantidad de bultos, crossdocking y el ruteo.

Por otro lado, los entrevistado E2 y E3 concuerdan que el proceso de ruteo es la evaluación de las posibles rutas que serán atendidas de acuerdo a la disponibilidad de unidades y cercanía de los clientes. Mientras que para el entrevistado E1 para un correcto proceso de ruteo se deben considerar validar las farmacias atendidas, la operatividad de la unidad, la conexión entre rutas para que este proceso pueda funcionar.

Para los entrevistados E1 y E2 las medidas de transporte deben estar enfocadas en la correcta manipulación y colocación de los productos en las unidades y almacén. Adicionalmente el entrevistado E3 añade que las medidas que se toman en referencia al transporte son: No colocar la mercancía en el piso, las unidades deben estar limpias, está prohibido comer y beber cerca de los productos y solo el personal correctamente capacitado puede realizar las maniobras de carga y descarga.

Así también con respecto al proceso de Logística inversa, los tres entrevistados E1, E2 y E3 coinciden en que este proceso es el retorno de todos los productos dañados, piden ser auditados o no pueden ser vendidos por la farmacia. Para el entrevistado E1, considera que los daños se pueden deber al deteriorado transporte, daño falla de origen, merma, canje y solicitud por Digemid. Asu vez, el entrevistado E2 detalla que el retorno de estos productos se da en presencia del químico farmacéutico quien se encarga de revisar cada producto y verificar que se

encuentren en buenas condiciones, caso contrario serán retornados a Lima con su respectiva guía. También el entrevistado E3, agrega que unas de las situaciones que ocasiona un producto dañado es el factor climático.

Por otra parte, los entrevistados E1 y E2 coinciden en que la satisfacción del cliente se basa en la correcta entrega y el buen estado del producto. Asimismo, el entrevistado E1 aclara dos cosas: la primera es; que el cliente final desde el punto de vista del proceso logístico no es el consumidor final si no es la farmacia en la que se entregan los productos. Y la segunda consta de las consideraciones para lograr la satisfacción del cliente son: llegar a tiempo (dentro de la ventana horaria), que los productos no tengan daños, golpes o desperfectos y el personal de reparto debe estar correctamente capacitado.

**Figura 4**

*Distribución en la empresa Grupo Barthe EIRL*



*Fuente: Elaboración Propia*

## Sub-Categoría 1 – Recepción De Mercancías

**Tabla 2**

*Pregunta enfocada al proceso de estiba hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿Cómo funciona el proceso de estiba de mercancías?</b>	<i>“El proceso de estiba se da cada que hay carga en las sedes asignadas por nuestro cliente. Es el proceso de colocar todos los productos que pueden ser cajas, bultos o bandejas que contienen pañales, lácteos, perfumería y medicamentos dentro de la unidad de transporte que asignamos para ese día.”</i>	<i>“El funcionamiento del proceso de estiba se da cuando los estibadores embarcan todos los productos en la unidad de transporte asignada.”</i>	<i>“El proceso de estiba de la mercancía, se da cuando los estibadores colocan todos los productos o bultos preparados para el día de carga en la unidad de transporte asignada.”</i>

*Interpretación:* De acuerdo a lo señalado por los entrevistados se entiende que el proceso de carga es el simple desarrollo basado en la colocación de los productos como lácteos, pañales, medicamentos que ya se encuentran debidamente listos y empacados en cajas o bandejas en la unidad de transporte asignada para ser cargada en la sede asignada por el cliente.

**Tabla 3**

*Pregunta enfocada a la manipulación de la carga hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?</b>	<i>“La manipulación de la carga se da en el proceso de carga, descarga o entrega de los productos. Y es la correcta forma de cargar o manipular los productos, hacia la zona que estas van a ser dirigidas. En este proceso utilizamos de acuerdo a las instrucciones de nuestro cliente las BPDT que básicamente nos indica la correcta colocación de los productos, la forma de cargar o sujetar los productos y como apilarlos sin ocasionar daños.”</i>	<i>“El proceso de manipulación de la carga es la fase donde existe manipulación de la mercancía, es la forma correcta de la ejecución de carga o descarga de los productos.”</i>	<i>La manipulación de la carga es el proceso donde se maneja la mercancía hacia el almacén, unidad de transporte o el cliente final.  Es la correcta manipulación de los productos sin ocasionar daños o pérdidas.  Los elementos manipulados pueden ser: Cajas, Bolsas y Bandejas”</i>

*Interpretación:* Se puede determinar que el proceso de Manipulación de carga en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL se da durante el proceso de carga, descarga o entrega hacia el cliente final. Y esta es la correcta forma de manipulación de los productos que se encuentran empaquetados en cajas, bandejas o bolsas sin ocasionar daños como rasguños, roturas, etc. Este proceso está basado en las BPDT que son las Buenas prácticas de Distribución y Transporte que es un sistema que asegura la calidad de los productos, se enfoca en los cuidados que se debe tener con los productos a lo largo de la cadena de distribución y transporte.

## Sub Categoría 2 – Almacenaje

**Tabla 4**

*Pregunta enfocada al sistema de crossdocking hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?</b>	<i>“El sistema de crossdocking lo realizan los estibadores en el momento de la descarga en nuestro HUB de Tarapoto. Es el proceso de selección de mercancía de acuerdo con la segmentación de boticas. Esto simplifica el proceso de carga de las unidades de reparto y el reparto al cliente final, ahorra mucho tiempo en la entrega final evitando confusión de productos o cruce de bultos entre farmacias.”</i>	<i>“El desarrollo del sistema de crossdocking que se maneja en la empresa se basa en llevar los productos descargados a la zona asignada según las boticas, esto ayuda a llevar un orden, ya que los productos que llegan en la unidad de transporte troncal no vienen segmentados por boticas.”</i>	<i>“El crossdocking se desarrolla en la descarga de la unidad de transporte en Tarapoto, se desarrolla exactamente al descargar y es el proceso de selección y agrupación de los productos en base a los códigos o nombres de las farmacias, que son el punto final.”</i>

*Interpretación:* El desarrollo del sistema de Crossdocking que maneja la empresa de acuerdo con las respuestas de los entrevistados, está basada en la selección, agrupación y orden de la mercancía o productos de manera rápida. Por selección y orden se refiere a que se agrupan los productos de acuerdo con la farmacia a la que pertenecen, este proceso se lleva a cabo debido a que los productos son cargados en lima de manera aleatoria colocándose en la unidad de transporte troncal en desorden y no segmentado por cada farmacia.

**Tabla 5**

*Pregunta enfocada al almacén de tránsito hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?</b>	<i>“El modelo de almacén que manejamos de acuerdo con el requerimiento logístico de Nuestro cliente es un almacén de tránsito que está acondicionado para que la mercancía se aloje solo por un periodo de 3 días. Se maneja este modelo de almacén debido a que se tiene productos farmacéuticos que no deben de permanecer por largos periodos.”</i>	<i>“El almacén de tránsito en nuestra empresa es el modelo requerido por nuestro cliente y funciona de tal manera que los productos solo están por periodos de 3 días en el almacén contando de la siguiente manera: -Dia 1: Llegada de unidad troncal al Hub (Lima a Tarapoto), Descarga y Cross Docking. -Dia 2: Reparto de productos a zonas cercanas al centro de la ciudad (Tarapoto centro, lamas, San José de Sisa, Moyobamba, Rioja y Soritor) Dia 3: Reparto de productos a zonas lejanas (Tocache, Uchiza, Juanjui, Bellavista y Yurimaguas)”</i>	<i>“El almacén de tránsito en nuestra empresa funciona alojando por un tiempo de 3 días los productos, contando desde el día en que llega el transporte troncal que es la unidad que llega desde Lima.”</i>

*Interpretación:* El almacén de tránsito en la empresa Grupo Barthe E.I.R.L funciona en el HUB de Tarapoto, alojando de manera temporal por 3 días los productos que llegan desde Lima. Se le conoce como almacén de tránsito por el rápido despacho y corto Lead Time que posee, esto debido a que se trata de productos de alta rotación y mucho cuidado deben llegar lo más pronto posible a su destino final que son las farmacias.

### Sub-Categoría 3 – Distribución

**Tabla 6**

*Pregunta enfocada a la asignación de unidades hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?</b>	<p><i>“Al momento de asignar las unidades consideramos varios temas, como, por ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>-Distancia a la que se dirigirá</i></li> <li><i>-Cantidad de productos</i></li> <li><i>-Operatividad de la unidad”</i></li> </ul>	<p><i>“Con respecto a la asignación de unidades consideramos importante los siguientes puntos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>-Disponibilidad de la unidad (que se encuentre habilitada)</i></li> <li><i>-Peso a cargar</i></li> <li><i>-Cantidad de bultos</i></li> <li><i>-Zona a la que se dirigirá”</i></li> </ul>	<p><i>“Cuando se realiza el proceso de asignar las unidades, se considera principalmente que la unidad se encuentre mecánicamente operativa, para que no cause algún desperfecto en la ruta y ocasione retrasos en las entregas.</i></p> <p><i>Adicional a ello, se considera la zona a la que la unidad irá ya que hay unidades preparadas para el tipo de terreno.”</i></p>

*Interpretación:* Por asignación de unidades se refieren a la elección de la unidad de transporte que será la encargada de dirigir los productos asignados al cliente final. Las consideraciones a tomar en cuenta, según lo descrito por los colaboradores de la empresa para llevar a cabo este proceso de asignación de unidades son: Operatividad de la unidad, Peso, Bultos o cantidad de productos, Distancia a recorrer y la Zona a la que esta se dirigirá. Todas estas consideraciones son tomadas para no ocasionar retrasos en las entregas a causa de la unidad de transporte.

**Tabla 7**

*Pregunta enfocada al proceso de despacho hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?</b>	<p><i>“El proceso de despacho consiste en que los productos salgan del almacén, en nuestra empresa se da en 2 etapas dentro del proceso.</i></p> <p><i>La primera, en Lima cuando se carga la unidad troncal y se despachan los productos hacia el HUB de Tarapoto.</i></p> <p><i>Y la segunda, cuando ya los productos se encuentran organizados en el almacén y están listos para salir hacia su destino final.”</i></p>	<p><i>“El proceso de despacho consiste en la etapa cuando los productos se encuentran listos para salir del almacén y ser enviados a su destino final.</i></p> <p><i>Consiste también en cargar los productos después de ser ordenados o llevado a cabo el proceso de crossdocking y de acuerdo a la asignación de unidad y ruteo.”</i></p>	<p><i>“El proceso de despacho consiste en la carga de la unidad basada en la asignación de unidad y la cantidad de bultos según el Crossdocking y ruteo.</i></p> <p><i>Cuando la mercancía se encuentra completa (todos los productos de acuerdo a guía de cada botica) está lista para ser despachada y dirigirla al punto final.”</i></p>

*Interpretación:* Para la empresa Grupo Barthe E.I.R.L el proceso de despacho consiste en la ejecución de carga hacia las unidades que serán posteriormente dirigidas al cliente final. Para llevar a cabo el proceso de despacho se debe haber llevado un correcto proceso de Crossdocking y asignación de unidad. Así no se habrán productos faltantes o cruzados (ubicados en otro lugar) al momento del despacho, ocasionando así un retraso en la salida de la unidad hacia la entrega de los productos.

**Tabla 8**

*Pregunta enfocada al proceso de ruteo hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿Cómo funciona el proceso de ruteo?</b>	<p><i>“El proceso de Ruteo en nuestra empresa se da de la siguiente manera.</i></p> <p><i>1° se valida las farmacias que serán atendidas de acuerdo con los productos cargados en Lima. 2°Se valida la operatividad de la unidad.3°Se evalúa la conexión entre rutas, es decir por lógica se enviarán en una misma unidad todos los puntos más cercanos.</i></p> <p><i>De esta manera se funciona el ruteo en cada carga o envío de productos.”</i></p>	<p><i>“El proceso de Ruteo se da cuando la persona encargada evalúa las posibles rutas que serán atendidas de acuerdo con la unidad asignada. Este proceso se lleva a cabo luego de conocer las unidades disponibles y la lista de farmacias a ser atendidas.”</i></p>	<p><i>“El proceso de ruteo se realiza cuando se evalúa valga la redundancia las posibles rutas que serán atendidas. La evaluación de las rutas está sujeta a la cercanía entre clientes y la disponibilidad de unidades.”</i></p>

Interpretación: El proceso de ruteo, de acuerdo con los datos recolectados en la entrevista de los colaboradores de la empresa Grupo Barthe E.I.R.L. Se basa en el conocimiento y la evaluación de las posibles rutas a las que se le asignan las entregas y una unidad. Este proceso inicia cuando se validan las farmacias que serán atendidas de acuerdo con el despacho y carga de la unidad troncal que llega desde Lima. El siguiente paso es validar que las unidades se encuentren operativas al 100%. Y finalmente verificar la ubicación de las farmacias. De esta manera se realiza el ruteo, uniendo los puntos o farmacias a atender más cercanas, tomando en cuenta no sólo la cercanía, si no que la cantidad de productos de estas farmacias alcancen espacio en la unidad y que la unidad no cuente con un desperfecto mecánico.

**Tabla 9**

*Pregunta enfocada al proceso de transporte hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?</b>	<i>“Las medidas de transporte que se toman en todo el proceso logístico con nuestro cliente están enfocadas en la calidad y las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento de los productos.”</i>	<i>“Las medidas de transporte en referencia la mercancía que se toman dentro de la empresa está enfocadas a la manipulación y los cuidados en la colocación de los productos en las unidades y almacén, estos deben estar salubres para evitar que los productos que son de consumo humano y de salubridad sean contaminado y puedan causar daños a los clientes.”</i>	<i>“Las medidas de transporte que se toman para el cuidado de la mercancía y para que esta llegue en óptimas condiciones al cliente son: -La mercancía no puede ir en el piso (siempre en pallets) -Toda mercancía debe ser cargada en unidades limpias que han pasado previo check list de salubridad. -Está prohibido comer y beber cerca de los productos en el almacén. -Solo personal correctamente capacitado en manipulación de los productos puede realizar carga y descarga de estos.”</i>

Interpretación: Las medidas de transporte en referencia a la mercancía frente al cliente están enfocadas a la calidad y las

BPDTs, todos los cuidados giran alrededor del producto ya que son productos de consumo directo y que de no se tener los cuidados necesarios pueden causar daños en la salud de los consumidores. Algunas de las medidas más importantes que toma la empresa de transporte son: la manipulación al momento de la carga y descarga, la colocación de los productos en el almacén obedecer las señaléticas, ubicar los productos siempre sobre pallets o estanterías (nuca debe estar en contacto con el piso), no debe existir cerca comidas o bebidas y sobre todo estas buenas prácticas deben ser ejecutadas por personal debidamente capacitado.

**Tabla 10**

*Pregunta enfocada a la logística inversa hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?</b>	<p>“La logística inversa es el retorno de todos los productos que han llegado dañados a la farmacia o son solicitados por alguna autoridad para ser auditados. Y son clasificados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Deteriorado Transporte</li> <li>-Daño Falla de Origen</li> <li>-Merma</li> <li>-Canje</li> <li>-Solicitud por Digemid”</li> </ul>	<p>“El proceso de logística inversa se aplica cuando hay algún producto deteriorado que ya no puede ser vendido por la farmacia. Estos productos de acuerdo al tipo de daño son retornados a Lima para ser clasificados y posteriormente pasar por un reproceso, facturación al transportista o incineración del producto. Este proceso se da en presencia del químico farmacéutico encargado de la recepción de la mercancía y en presencia del repartidor asignado, se procede a abrir cada bolsa de pañales, caja y bandeja para revisar si existe productos con daño.”</p>	<p>“Para que se dé la logística inversa influyen muchos factores, debido al exceso de manipulación de los productos existe un margen de error, que se considera y se conoce que será mermado. Hay productos que desde que los producen vienen dañados y hay otros que por el cambio climático de la costa de lima al entrar al calor de la selva sufren cambios. Todos estos son retornados por las farmacias a los almacenes de nuestro cliente. “</p>

*Interpretación:* La logística Inversa en el Proceso Logístico de la empresa Grupo Barthe E.I.R.L. se da como parte del proceso de entrega es la revisión de los productos entregados, de esta inspección está a cargo el químico farmacéutico del local y en presencia del repartidor. Se revisa cada caja, bandeja y bolsa de pañales para identificar si existen productos dañados. De existir algún caso de producto añado se genera un acta de incidencia y se envían los productos a lima para ser revisados. Estos deteriorados son clasificados en: Deteriorado transporte, Daño falla de origen, Merma, Canje, Solicitud por Digemid y Merma. Cabe resaltar que los deteriorados son ocasionados por diversos factores como el exceso de manipulación, los cambios de clima y defectos desde origen.

**Tabla 11**

*Pregunta enfocada a la satisfacción del cliente hacia los entrevistados*

	<b>Marco Barthe</b> <b>Gerente General</b>	<b>Melissa Orellano</b> <b>Jefa de Operaciones</b>	<b>Oliver Gonzales</b> <b>Jefe de Flota</b>
<b>¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?</b>	<p><i>“Para nuestra empresa, el cliente final no se refiere al consumidor. Nos referimos como cliente final, al punto final en nuestro proceso de distribución que en este caso son las boticas a las que les dejamos los productos que viajan desde Lima.</i></p> <p><i>Consideramos que para lograr la satisfacción del cliente se debe cumplir con 3 principales puntos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>-Llegar a tiempo (dentro de la ventana horaria)</i></li> <li><i>-Que los productos no tengan daños, golpes o desperfectos.</i></li> <li><i>-El personal de reparto debe estar correctamente capacitado.”</i></li> </ul>	<p><i>“Para lograr la satisfacción al cliente, en este caso es muy importante que los productos lleguen en óptimas condiciones. Ya que la capacidad de respuesta en reponer algún producto dañado demora aproximadamente 4 días (Debido a que los productos son trasladados vía terrestre desde lima) y esta escasez de productos claramente afecta en las ventas de la cadena de boticas.”</i></p>	<p><i>Sin Conocimiento</i></p>

*Interpretación:* Las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente, son el cumplimiento de las

ventanas horarias de llegada a las farmacias, la entrega en óptimo estado de los productos (cero mermas) y personal de reparto 100% preparado en temas de reparto y con un correcto desenvolvimiento. Cabe resaltar que el cliente para la empresa de transporte Grupo Barthe E.I.R.L. no es el cliente final que sería el consumidor. Sino más bien es donde termina su proceso de distribución que es las farmacias o boticas donde dejan los productos que son trasladados desde Lima.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### *Limitaciones*

Según los autores Avello et al. (2019) expresaron que las limitaciones suman valor a la investigación que se lleva a cabo con esfuerzo, proporcionando así mayor validez como rigurosidad hacia el proceso que se venga utilizando al proceso de investigación.

Algunas limitaciones surgieron para la búsqueda de antecedentes tanto nacionales e internacionales que presenten relación con la categoría de Proceso Logístico, por lo que se dificultó al hacer la interpretación comparativa para los resultados sin embargo se pudieron encontrar con mucho esfuerzo fuentes que vayan acorde y que se encuentren actualizadas a la investigación.

Adicionalmente, debido a la pandemia y agenda laboral, existieron barreras relacionadas con la coordinación de tiempos con los entrevistados de la empresa Grupo Barthe E.I.R.L, debido que se encontraban ocupados realizando sus labores y al ser un rubro logístico realizaban actividades de campo, por lo que no contaban con un horario fijo de oficina dificultando el contacto. Para la aplicación del instrumento, existió incertidumbre por las respuestas que podría proporcionar los entrevistados y el tiempo limitado que se tuvo, sin embargo, se pudo obtener información necesaria para la realización de la investigación.

### **Interpretación comparativa**

Según Fideli (1998) indicó que la discusión o interpretación comparativa permite confrontar dos o más propiedades que puedan ser enunciadas en dos o más objetos, en un arco de

tiempo con el objetivo de poder buscar similitudes y disimilitudes. Es así que, con los resultados obtenidos, se puede destacar que el proceso logístico es completamente esencial en la empresa de transporte Grupo Barthe donde según los resultados pasan por distintas etapas, en la que cada una de ella depende de la otra con el fin de poder satisfacer al cliente final.

Según Amador y Moreno (2023) en su investigación cuyo objetivo fue mejorar el proceso logístico para la correcta gestión de la flota de estibas hacia la empresa Sodimac Colombia S.A. Sus resultados arrojaron el bajo rendimiento debido a la contratación de terceros hacia el uso de diferentes estibas para la gestión de flota como también la falta de retroalimentación e información. A diferencia de la presente investigación, donde el proceso de estiba no se encuentra tercerizado por lo que se tiene un mayor control acerca de la acomodación de los productos sobre la unidad de reparto mediante el uso de cajas, bultos o bandejas.

Según Pintado y Salazar (2022) realizó su trabajo cuyo objetivo fue el poder analizar los distintos proceso logístico e impacto dentro de la gestión de suministro de la empresa de transporte de carga terrestre e la ciudad de Chiclayo. Su resultado indicó que nunca se ha dado una correcta ni adecuada administración hacia los materiales para que se pueda contar con un buen cumplimiento de los pedidos impactando sobre el proceso logístico negativamente. Añadieron que, la implementación de las distintas actividades se relaciona con el movimiento y manipulación de los materiales que tengan controles adecuados para entregar un producto en buenas condiciones. De la misma forma, la presente investigación coincide en que la correcta manipulación de la carga es fundamental durante el proceso logístico ya que se busca el no

ocasionar daños o pérdidas en los productos hacia la zona dirigida destacando el uso de las BPDT para mitigar desperfectos.

Según Butron (2022) realizó su trabajo donde su objetivo principal fue establecer la relación entre los procesos y la gestión logística interna de la empresa Aljamal. Sus resultados mostraron una relación de manera positiva de la variable de procesos logísticos y la variable gestión logística interna, demostrándose así la hipótesis general de la investigación, detallando que las hipótesis específicas consideraban factores como recepción, almacenaje y organización de existencias. Adicionalmente, mencionó que en el factor de almacenaje no se tomaba en consideración el espacio y las condiciones mínimas para evitar el deterioro del producto. A diferencia de la presente investigación, donde el proceso de almacén en tránsito dentro del proceso logístico a considerar tiene un periodo de 3 días por lo que el espacio no llega a ser un problema significativo, enfocándose en garantizar el rápido despacho y rotación de los productos con los mayores cuidados posibles hacia el destino final que son las farmacias.

Según Quispe y Torre (2022) indicó en su trabajo que el objetivo fue el determinar cómo la gestión de calidad se encuentra relacionado dentro de los procesos logísticos dirigidos a la empresa KUCEDA SAC en Lima. El principal resultado arrojó que existe un alto nivel correlacional entre las variables mencionadas. Añadiendo que, parte de los factores se dio en la asignación de unidades donde un 45.20% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo con que los tiempos vayan de acuerdo con la zonificación de pedidos a entregar. A diferencia de la presente investigación cuyo proceso de ruteo se basa en la evaluación de las posibles rutas que se vayan a atender, si bien es cierto se considera tiempos, la cercanía y conexión entre rutas para

que el proceso pueda funcionar se destaca también la cantidad de productos asignados y que la unidad, principalmente no cuente con ningún desperfecto mecánico

Erazo et al. (2022) presentó en su trabajo que su objetivo fue analizar el proceso logístico de alistamiento, despacho y entrega de materiales quirúrgicos e identificar las causas que impactan en la prestación del servicio al cliente. Sus resultados indicaron que la falta de planeación y comunicación son parte de las causas que generan dificultad y quejas por clientes sobre el proceso logístico. Del mismo modo, para la presente investigación es fundamental que cada etapa se encuentre planificada, para llevarse a cabo el desarrollo del despacho dentro del proceso logístico los productos ya se encuentran listos para ser trasladados al destino final, por lo que se debe tener ya planteada la cantidad de bultos, crossdocking y ruteo previo, evitando así un retraso en la salida de unidades hacia la entrega de productos dirigidas al cliente final. Al no existir productos faltantes al momento del despacho se evitan las quejas.

Bonifacio (2020) presentó su trabajo donde el objetivo fue de mejorar los tiempos de entrega del servicio al cliente. Su principal resultado fue brindar una solución de gestión por procesos que pueda facilitar el constituir una serie ordenada e interrelacionada de acciones para crear mayor valor en la organización. Lo cual coincide con la presente investigación donde los resultados muestran que un correcto proceso logístico ayuda a lograr la satisfacción del cliente, mismo que se basa en la correcta entrega y buen estado del producto considerando que se den a tiempo dentro de la ventana horaria sin golpes o desperfectos con un correcto orden para que se concrete hacia consumidor final (farmacia).

## **Implicancias**

El presente trabajo va a servir de ayuda a la empresa Grupo Barthe E.I.R.L. a poder percibir de manera clara y transparente como es que llevan a su proceso logístico y así poder realizar correcciones o mejoras para poder brindar un mejor servicio al cliente y poder crecer como empresa.

El método utilizado se podrá replicar en otra empresa o industria que lleve a cabo operaciones sobre proceso logístico. Así mismo la intención de la presente investigación es contribuir con futuros estudios y así poder ampliar el conocimiento sobre los procesos logísticos y en paralelo servir como antecedentes para lograr resultados compartidos con otros trabajos del mismo rubro.

## **Conclusiones**

Luego de la realización de las entrevistas y la obtención de las distintas respuestas donde se ordenaron por subcategorías e indicadores; se generó el análisis comparativo de los resultados que van relacionados con el tema de estudios, el proceso logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL, ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021. Es así que como respuestas hacia la presente investigación se determinan las siguientes conclusiones.

En primer lugar, se describió el proceso logístico de la empresa Grupo Barthe EIRL, donde se logró especificar que pasa por diferentes etapas, en las que cada una de ellas cumplen un rol importante y dependen completamente de la otra con el fin de poder satisfacer al cliente final.

Segundo, se describió que la recepción de mercancías en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL, sigue el procedimiento desde el proceso de estiba que se enfocó en ser el proceso de carga se dé correctamente ante la acomodación dentro de la unidad de reparto para poder evitar daños en los productos. De igual forma, la manipulación de carga que consistió en el correcto manejo de los productos mitigando daños y haciendo uso de las "Buenas Prácticas de Distribución y Transportes" (BPDT).

Tercero, se describió el proceso de almacenaje en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL, donde se mencionó que el proceso de crossdocking que se basa en la selección, agrupación y orden de la mercancía de manera rápida, mismo que ayuda a simplificar el reparto de estas. Adicionalmente, el proceso de almacén el transito se da solo por un periodo de 3 días que se enfocó en la llegada de la unidad y el reparto hacia zonas cercanas y alejadas.

Cuarto, se describió el proceso de distribución en la empresa Grupo Barthe EIRL, donde se indicó que el proceso de la asignación de unidades se da de acuerdo a las consideraciones y necesidades, tales como la cantidad de bultos y las zonas de destinos. El proceso de despacho se dio cuando los productos ya están listos y salen del almacén para lograr ser trasladados. También, el proceso de ruteo depende de la correcta evaluación de posibles rutas para que pueda ser atendidas de acuerdo con la operatividad de la unidad y cercanía de los clientes. Con respecto al proceso de transporte, se enfocó en la correcta manipulación y colocación, donde solo el personal capacitado puede realizar las maniobras. Para el proceso de logística inversa se centró en el retorno de todos los productos dañados y/o no se encuentren en las correctas condiciones previamente evaluadas y verificadas. Adicionalmente el proceso de satisfacción del cliente

depende de que todas las etapas mencionadas se desarrollen correctamente y permitan la entrega de los productos sin ningún tipo de daño durante la ventana horaria.

## **Recomendaciones**

En primer lugar, se recomienda a la empresa Grupo Barthe EIRL, tome en consideración y valore que cada una de las etapas es tan importante como la otra, definiendo con claridad el proceso logístico a utilizar.

Segundo, para el proceso de estiba de mercancías la empresa se recomienda contar con un proceso definido, no sólo mantener un conocimiento por definición como el acto de colocar todos los productos o bultos preparados para el día de carga en la unidad de transporte asignada para así poder evitar errores o fallas durante la carga de la mercancía y poder tener mapeado cada procedimiento; para así actuar frente a este proceso. De la misma manera, sobre el proceso de manipulación de la carga en la en la empresa, no se conoce, ni cuentan con un proceso establecido para llevar a cabo la manipulación de la carga, se recomienda que la empresa pueda usar de referencia un manual de BPDT, ya que al tratarse de mercancía delicada y de consumo humano se debe considerar las pautas brindadas por la DIGEMID y así mitigar errores en la manipulación de los productos farmacéuticos al momento de realizar la carga.

Tercero, para el proceso de crossdocking se recomienda que el proceso de selección de mercancía vaya de acuerdo con el nombre de cada farmacia, evitando que la carga en Lima sea desordenada, evitando confusión de productos o cruce de bultos al momento de la carga.

Asimismo, sobre el proceso del almacén de tránsito se recomienda poder implementar en el almacén una cadena de frío adecuada para conservar medicamentos, así como cortinas de PVC

para que sirvan como barrera de residuos que trae el ambiente y así la mercancía pueda permanecer en mejores condiciones, en cuanto se presente retrasos en las salidas del almacén.

Cuarto, para el proceso de asignación de sus unidades se recomienda poder contar con una unidad de Back up y así mitigar el riesgo de que falte una unidad de transporte y haya retrasos en las entregas de la mercancía. Así mismo, el proceso de despacho se recomienda que todo el personal, en especial estibadores, puedan contar con una buena capacitación, y ya preparados ejerzan dicha acción de tal manera que no existan retrasos hacia la salida de las unidades por falta de organización. Adicional a ello, para el proceso de ruteo es ideal contar con rutas alternas ante cualquier eventualidad de factores externos. Así como también que las unidades cuenten con un buen mantenimiento constante para la operación además de contar con las herramientas necesarias que permitan contrarrestar incidentes, para que de esta manera se puedan evitar un mal servicio al cliente. Además, de acuerdo con el proceso de transporte se recomienda que se aplique un buen manejo de seguimiento y control de las unidades de transporte mediante herramientas facilitadoras como GPS que apoya y contribuye al monitoreo. Seguido de ello, para el proceso de logística inversa es recomendable para poder disminuir la cantidad de retorno de mercancía se pueda detectar los puntos de quiebre dentro del proceso y así poder tomar acciones correctivas previamente recomendadas de tal manera que contribuiría a generar un mejor nivel de servicio. Por último, para la satisfacción del se recomienda que siempre se tome en consideración las entregas completamente exitosas sin ningún nivel de rechazo, tardanza (dentro de la ventana horaria estipulada por el cliente) o devolución contando con un

buen desenvolvimiento de tal manera que el resultado definirá la buena gestión y proceso logístico aplicado.

## REFERENCIAS

- Acosta, A. L. (2017). Canales de Distribución. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1270/Canales%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre, F., & Pezza, A. (2016). *Asignación y seguimiento de carga de transporte carretero*. Obtenido de <https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/759/1/Proyecto%20de%20grado%20LL%20Aguirre%20Oviedo%2C%20Florenia-Pezza%2C%20Andres.pdf>
- Aldana Echevarria, R. G., & Bacca, A. P. (2014). EL CROSS DOCKING COMO HERRAMIENTA IMPORTANTE EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13461/EL%20CROSS%20-%20DOCKING%20COMO%20HERRAMIENTA%20IMPORTANTE%20EN%20LA%20CADENA%20DE%20ABASTECIMIENTO...pdf;jsessionid=31E1AAE942026DEA7AED8330F0DFE299?sequence=1>
- Alexander, B. S. (2013). MODELO DE RUTEO PARA ENTREGAS DE MERCANCÍAS A CLIENTES POR TERCEROS EN SECTOR EN RETAIL. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11605/3%20ENTREGA%20PROYECTO%20DE%20GRADO%20NOV%202013%20final%20-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Amador, C., & Moreno, D. (2023). *Aprovechamiento del proceso logístico para la gestión de la flota de estibas en la empresa Sodimac Colombia S.A, mediante un enfoque de economía circular*. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/13460/MorenoDidier2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaiquema Marquez, F. A. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *SCIELO*.
- Avello, R., Rodriguez, M., Rodriguez, P., Companioni, B., & Rodriguez, R. (2019). *¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio?* Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v17n1/1727-897X-ms-17-01-10.pdf>
- Bejarano, D. M. (2022). *La importancia de la logística internacional y su proceso en una organización de Distribución Mayorista*. Colombia: Facultad de Estudios a Distancia, Universidad Militar Nueva Granada.

- Breval Santiago, S. (2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *A new definition of internal logistics and how to evaluate it*, 13. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Caribe, L. C. (2020). *Los efectos del COVID-19 en el Comercio Internacional y Logística*. Chile: CEPAL.
- Carmona , J., Garcia, R., Martinez, I., Mercado, M., & Valencia , Y. (2022). *Propuesta de mejora al proceso logístico de la empresa FCT Ingeniería S.A.S.* Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11512/CarmonaJulian2021.pdf?sequence=1>
- Castilla y León. (2018). Manipulación de Cargas. Obtenido de <http://istas.net/descargas/asesora/manipulacion%20de%20cargas.pdf>
- Castro Torres, P. A., & Sanchez Veloza, I. M. (2020). Proceso Logístico de Recibo de Mercancías Empresa Grupo al Grano. *Proceso Logístico de Recibo de Mercancías Empresa Grupo al Grano*. Colombia. Obtenido de <https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/9323/PROCESO%20LOG%20%20%20DSTICO%20DE%20RECIBO%20DE%20MERCANC%20%20%20DAS%20EMPRESA%20GRUPO%20ALGRANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Civera Bendicho, J. J., & Perez Oreja, N. (2018). Organización, operaciones y control de almacén en la industria alimentaria. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773376.pdf>
- Colmenares, J., Hinestroza, S., & Mahecha, N. (2023). *Optimización del proceso logístico de distribución de medicamentos en la ciudad de*. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/13310/MahechaNicolas2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corral, Y. (2008). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Corral, Y. (2008). Validez y Confiabilidad de los instrumentos de Investigación para la recolección de datos.
- Dalongaro, R. (2014). LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SUPERMERCADISMO EN ÁREAS DE FRONTERA. <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>.
- De Pretto, U. (2014). *Código de buenas prácticas para la estiba segura de la carga en el transporte por carretera*. Recuperado el 2014, de INTERNATIONAL ROAD TRANSPORT UNION: <https://www.iru.org/sites/default/files/2016-01/es-safe-load-securing-8th.pdf>

- Diaz Quiroz, A. R., & Sanchez Camacho, A. F. (2013). *Plan de Logística de Distribución para la Empresa las 3 SSS LTDA*. Bogotá: UNIVERSIDAD LIBRE. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9398/Tesis%20Ver.%20Final%20Plan%20Log%C3%ADstico%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Dorta Gonzales, P. (2013). *Transporte y Logística Internacional*. España: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Obtenido de [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte\\_y\\_logistica\\_internacional\\_2013.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internacional_2013.pdf)
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>.
- Echenique, E. G. (2017). Obtenido de Metodología de la Investigación : <[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Editorial ECOE. (2008). Logística. págs. 1-573. Obtenido de [https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/gestion\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf)
- Erazo Duarte, C., Sanchez Sacristan, M., & Villamil Amaranto, R. (Noviembre de 2022). Diagnóstico Del Proceso Logístico De Alistamiento; Despacho Y Entrega De Materiales Quirúrgicos En Industrias Medicas I.M. Sede Bogotá. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12536/ErazoClarita2023.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- ESAN BUSINESS. (2022). *Logística de la Última Milla*. Lima: Esan.
- Fideli. (1998). *La utilización del método comparativo en estudios cualitativos*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3702607.pdf>
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Mendoza Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministros. Obtenido de <file:///C:/Users/eilyn.sueyoshi/Downloads/Dialnet-LosProcesosLogisticosYLaAdministracionDeLaCadenaDe-7445798.pdf>
- Fuster, D. (2019). *Investigación Cualitativa: Método Fenomenológico Hermenéutico* . Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

- García Regalado, J. O., & Bermeo Pacheco, J. A. (2018). *Logística Empresarial*. Machala: Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14279/1/Cap.5-Dise%C3%B1o%20del%20proceso%20log%C3%ADstico.pdf>
- García Sabater, J. (2020). Introducción a la Logística. *Rogle*, 1 - 13. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/137038/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Log%C3%ADstica.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- García, A. (Marzo de 2007). *Desarrollo de un modelo para la implementación del Código EAN en el centro de Distribución Guatire del Laboratorio Schering Plough 11*. Obtenido de Universidad Católica Andrés Bello: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9469.pdf>
- Gómez, M., Rodrigo, A., & Correa, E. (2011). Tecnologías de la información y comunicación (TICs) en los procesos de recepción y despacho. *REDALYC*, <https://www.redalyc.org/pdf/1331/133119867012.pdf>.
- González, J. A. (2021). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Güere, K. J. (Noviembre de 2020). MEJORA EN EL PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE SERVICIO ELECTROMECÁNICO ESEM. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Huairé, E. (2019). *Metodo de investigación*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/78.pdf>
- Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de almacén*. Obtenido de <https://logispyme.com/wp-content/uploads/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>
- KATERINE, M. V. (2012). DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO DE RUTEO DE TRANSPORTE PARA LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS EN UN CANAL DE DISTRIBUCIÓN TRADICIONAL (TIENDA A TIENDA)". *DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO DE RUTEO DE TRANSPORTE PARA LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS EN UN CANAL DE DISTRIBUCIÓN TRADICIONAL (TIENDA A TIENDA)*"; [http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1106/1/Dise%C3%B1o\\_Tienda\\_Tienda\\_Moreno\\_2012.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1106/1/Dise%C3%B1o_Tienda_Tienda_Moreno_2012.pdf).
- Lepkowski. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Lorenzo, C. S. (2022). PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA LA PROSPERIDAD DE CHIRINOS, 2022. Pimentel, Perú.
- Lozano, E. (2002 de 2002). La logistica en su marco referencial y conceptual. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaLogisticaEnSuMarcoReferencialYConceptual-5682881.pdf
- Marilyn, S. (2022). "Análisis del proceso logístico de importación de componentes eléctricos de la empresa Resead SAC, Lima 2021". Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32607/Solano%20Rodas%2c%20Marlyn%20Rosaly%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez. (2010). Entrevista herramienta cualitativa. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento\\_completo\\_\\_\\_-%20Cortazzo%20CATEDRA%20.pdf-PDFA.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo___-%20Cortazzo%20CATEDRA%20.pdf-PDFA.pdf?sequence=1).
- Martinez Mejia, K., Melendez Alvarado, A. d., Vasquez Lopez, D., & Zelaya Chacon, K. J. (2011). INVESTIGACIÓN: MANEJO DE MERCANCÍAS. Obtenido de <https://katiadianaanakeren.files.wordpress.com/2011/05/rep-manejo-de-mercanc3adas-martc3adnez-melc3a9ndez-vc3a1squez-zelaya.pdf>
- McGraw Hill España. (2013). El almacén en la cadena Logística. *McGraw Hill España*, 1-16. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199278.pdf>
- Medina, M., Romulo, R., Wilder, B., Raquel, L., Roxana, C., & Christian, M. (2023). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
- Mheducation. (2018). *El almacén en la cadena Logística*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199278.pdf>
- Ministerio de Fomento - España. (2019). GESTIÓN DE MERCANCÍAS. Obtenido de [https://www.pasaiaport.eus/images/NIVEL2\\_GESTION\\_MERCANCIAS.pdf](https://www.pasaiaport.eus/images/NIVEL2_GESTION_MERCANCIAS.pdf)
- Monterroso, E. (2000). *El proceso logístico y Argentina*. Obtenido de file:///C:/Users/eilyn.sueyoshi/Downloads/Logistica.pdf
- NUÑEZ, D. E. (2022). Procesos logísticos y su relación con la gestión logística interna de la empresa Aljamal S.A.C Arequipa, 2021". Arequipa, Perú.

- Oltra, B. (2015). La Logística Inversa: Concepto y Definición. [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46172/Art\\_Docente\\_LI\\_Cast.pdf](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46172/Art_Docente_LI_Cast.pdf).
- Palma Estrada, R. A. (2012). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CROSS-DOCKING PARA UN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO. Obtenido de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/527/1/Tesis%20completa.pdf>
- Pintado Bravo, C., & Salazar Cruzado, L. T. (2022). Los Procesos Logísticos y su Impacto en la Gestión de Suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, Periodo 2019. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9912/Pintado\\_bc-salazar\\_clt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9912/Pintado_bc-salazar_clt.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quintero Gonzalez, J. R. (2015). El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbano. Obtenido de <file:///Users/juandiego/Downloads/Dialnet-EITransporteSostenibleYSuPapelEnEIDesarrolloDelMed-5432139.pdf>
- Quispe Villa, D. B., & Torre Pineda, L. G. (2022). Gestión de la Calidad y los Procesos logísticos de la empresa Kuceda SAC, Lima 2021. Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31336/Quispe%20Villa%2c%20Danna%20Beatriz-Torre%20Pineda%2c%20Luis%20Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, E., Maguiña, M., & Huerta, R. (2020). *Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las cajas municipales del Peru*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/4006-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(anonimizado\)%20\(obligatorio\)-28634-1-10-20200923.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/4006-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(anonimizado)%20(obligatorio)-28634-1-10-20200923.pdf)
- Reyes, A., Galofre, M., Acuña, N., & Fontalvo, W. (2021). Implementación del sistema Crossdocking para el Proceso de Distribución de una empresa de confección de prendas de Vetsir. *Revista Via Innova*, págs. 1 - 16. Obtenido de <file:///C:/Users/eilyn.sueyoshi/Downloads/Dialnet-ImplementacionDelSistemaCrossDockingParaElProcesoD-8742398.pdf>
- Sampieri. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sanchez Garcia, D. (2019). MANUAL DE PREVENCIÓN CARGA Y ESTIBA EN EL TRANSPORTE. Obtenido de <https://academia-formacion.com/wp-content/uploads/2019/09/MANUAL-CARGAS-Y-ESTIBAS-EN-EL-TRANSPORTE..pdf>
- Sanfandila. (2007). *Análisis de los sistemas de transporte*. Obtenido de <https://www.imt.mx/archivos/publicaciones/publicaciontecnica/pt307.pdf>

- Saucedo Lopez, R. (Julio de 2001). Cadena de Suministro. *Universidad Autonoma de Nuevo Leon*.  
Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/4883/1/1020145686.PDF>
- Servera Francés, D. (2010). Concepto y Evolución de la función Logística. *Revista Innovar*, 1 - 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>
- Silva Sanchez, A. N. (2006). *LOGÍSTICA DE ALMACENAMIENTO*. Obtenido de [https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/inf\\_2\\_alvaro\\_silva\\_0.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/inf_2_alvaro_silva_0.pdf)
- Tamayo, T. M. (2008). Tipos de Investigación.
- Terry, R. D. (01 de Noviembre de 2020). DESAFÍOS DE LA LOGÍSTICA PARA EL COMERCIO EXTERIOR. *USIL*.
- Toro Diaz, H. (2017). Distribución y Logística. *Universitaria del Área Andina*, págs. 1-93.
- Universidad Militar Nueva Granada. (2016). Logística de Distribución. [http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion\\_1563828733.pdf](http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion_1563828733.pdf).
- Universidad Nacional de Mar de Plata. (2015). Proceso Logístico.
- Universitat Politècnica de València. (2018). Almacenes. Obtenido de <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/7%20Almacenes.pdf>
- Vasquez, J. F. (2011). Logística Inversa. <file:///Users/juandiego/Downloads/Dialnet-LogisticalInversa-3346655.pdf>.
- Velazquez Velazquez, E. (2012). CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Canales\\_de\\_distribucion\\_y\\_logistica.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Canales_de_distribucion_y_logistica.pdf)
- Villalba, M. (2011). DEFINICIÓN DE LA FUNCIÓN LOGÍSTICA DE PROENMETAL LTDA. ORIENTADA A MEJORAR LOS PROCESOS DE COMPRAS, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN. *PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA*, <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7413/tesis569.pdf;sequence=1>.
- world, T. I. (2023). *Logística Inversa, costos visibles, ocultos y su gestión*. Obtenido de <https://thelogisticworld.com/wp-content/uploads/2023/10/15-E-Book-Logistica-Inversa-1.pdf>
- Yessica, V. (2015). ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS Y APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE RUTEO DE VEHÍCULOS. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13308/An%C3%A1lisis%20de%20las>

%20caracter%C3%ADsticas%20y%20aplicaciones%20de%20los%20sistemas%20de%20ruteo  
%20de%20veh%C3%ADculos.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de Categorización

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	SUB-CATEGORÍA	INDICADORES	METODO
“Proceso logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021”	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>		Estiba	Tipo: Básica
	¿Cuál es el Proceso logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?	Describir el Proceso logístico de la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.	Recepción de Mercancía	Manipulación de la carga/Mercancía	Enfoque de estudio: Cualitativo Tipo de Investigación: Descriptivo
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		Crossdocking	Diseño de investigación: Fenomenológico
	Problema específico 01 ¿Cómo se desarrolla el proceso de recepción de mercancía en la empresa de transporte Grupo Barthes EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?	Objetivo específico 01 Describir el proceso de recepción de mercancía en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.	Almacenaje	Almacén de Transito	Técnica: Entrevista semiestructurada
	Problema específico 02 ¿Cómo funciona el proceso de almacenaje en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL	Objetivo específico 02 Describir el proceso de almacenaje en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL	Distribución	Asignación de Unidades Despacho	Instrumento: Guía de entrevista

ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?

ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.

Ruteo

Transporte

Logística Inversa

Satisfacción del cliente

Problema específico 03

¿Cómo se desarrolla el proceso de distribución en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021?

Objetivo específico 03

Describir el proceso de distribución en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021.

## Anexo 2

### Categorización de la variable

CATEGORIA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB-CATEGORÍA	INDICADORES
<b>“Proceso logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL ubicada en el distrito de San Miguel, Lima 2021”</b>	Según Monterroso (2002) indica que el proceso logístico abarca todo aquel conjunto de actividades donde se involucra y/o asocia lo que conlleva al movimiento de mercancías, materia prima, entre otros; mismo que contiene desde la adquisición de los bienes mencionados, compras, almacenamiento, mantenimiento de instalaciones y/o maquinarias como también distribución.	La categoría “proceso logístico” se encuentra asociada a la recepción de mercancía, almacenaje y distribución empleada dentro de la organización.	<b>Recepción de mercancía</b>	Estiba Manipulación de la carga
			<b>Almacenaje</b>	Crossdocking Almacén de Tránsito
			<b>Distribución</b>	Asignación de Unidades Despacho Ruteo Transporte Logística Inversa Satisfacción del cliente

### Anexo 3

#### Matriz de Validación de Juicio de Expertos

N°	ITEMS	Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
N° Categoría 1 - Recepción de mercancía														
1	¿Como funciona el proceso de estiba de mercancías?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
N° Categoría 2 - Almacenaje														
3	¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
N° Categoría 3 - Distribución														
5	¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	¿Cómo funciona el proceso de ruteo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

1      2      3

Muy en desacuerdo   Desacuerdo   De acuerdo

\_\_\_\_\_  
Firma del estudiante  
Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma del estudiante  
Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma del validador  
Nombre:  
DNI:

Activar  
Ve a Cont

## Anexo 4

### Primer sustento de Validación de Juicio de Expertos

N°	ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias		
		0	1	2	3	0	1	2	3	0		1	2
AQUÍ COLOCAN LA VARIABLE													
N° Categoría 1 - Recepción de mercancía													
1	¿Como funciona el proceso de estiba de mercancías?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
N° Categoría 2 - Almacenaje													
3	¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4	¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
N° Categoría 3 - Distribución													
5	¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
7	¿Cómo funciona el proceso de ruteo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8	¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10	¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 1 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

1                      2                      3  
Muy en desacuerdo    Desacuerdo    De acuerdo



DNI: 75381990

Firma del estudiante  
Nombre:  
DNI:



DNI: 72548497

Firma del estudiante  
Nombre:  
DNI:



Firma del validador  
Nombre: Álvaro Pecho  
DNI: 40715110

Anexo 5

Segundo Sustento Validación de Juicio de Expertos

ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias					
	1	2	3	1	2	3	1	2	3						
AQUÍ COLOCAN LA VARIABLE															
Nº Categoría 1 - Recepción de mercancía															
1	¿Como funciona el proceso de estiba de mercancías?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Nº Categoría 2 - Almacenaje															
3	¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4	¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Nº Categoría 3 - Distribución															
5	¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
7	¿Cómo funciona el proceso de ruteo?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8	¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10	¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?			0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 1 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

1                      2                      3  
Muy en desacuerdo    Desacuerdo    De acuerdo

 DNI: 75381990 <hr style="width: 100%;"/> Firma del estudiante Nombre: DNI:	<input type="checkbox"/>  DNI: 72548497 <hr style="width: 100%;"/> Firma del estudiante Nombre: DNI:	 Firma del validador Nombre: Adrián Colomer Winter DNI: CE 000969101
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A  
V

## Anexo 6

### Tercer sustento de Validación de Juicio de Expertos

ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias		
	0	1	2	3	0	1	2	3	0		1	2
<i>AQUÍ COLOCAN LA VARIABLE</i>												
<b>N°</b> Categoría 1 - Recepción de mercancía												
1 ¿Cómo funciona el proceso de estiba de mercancías?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2 ¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
<b>N°</b> Categoría 2 - Almacenaje												
3 ¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4 ¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
<b>N°</b> Categoría 3 - Distribución												
5 ¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6 ¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
7 ¿Cómo funciona el proceso de ruteo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8 ¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9 ¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10 ¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 1 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

1                      2                      3  
Muy en desacuerdo    Desacuerdo    De acuerdo




DNI: 75381990



DNI: 72548497



Firma del validador  
Nombre: Mónica Regalado  
DNI: 41448703

Firma del estudiante  
Nombre:  
DNI:

Firma del estudiante  
Nombre:  
DNI:

A  
V

## Anexo 7

### Guía de entrevista semiestructurada

#### ANEXO N° 1 Guía de entrevistas semiestructurada

Buenas tardes, mi nombre es Cinthya Salicio Colan - Eilyn Sueyoshi Chuquimajo, estudiantes de la Universidad Privada del Norte y nos encontramos en el último ciclo de la carrera de Administración y Negocios Internacionales realizando un trabajo de investigación sobre “Proceso logístico en la empresa de transporte Grupo Barthe EIRL en la zona nororiente del Perú 2020-2021”.

El día de hoy se le realizará una entrevista con relación al proceso logístico que manejen dentro de la organización direccionado al cliente de rubro farmacéutico; ya forman parte de nuestra unidad de estudio; asimismo, usted fue seleccionado para esta actividad; debido a que su participación dentro de la empresa es de suma importancia y tiene un vínculo directo con el tema principal de nuestra investigación.

Cabe mencionar que esta entrevista tiene el propósito de obtener información relevante sobre el proceso logístico dentro de la organización.

Por otro lado, es necesario precisar que la información brindada es totalmente confidencial y sólo será utilizada exclusivamente para fines académicos. La duración de la entrevista es de aproximadamente 35 minutos.

#### Preguntas

- ¿Cómo funciona el proceso de estiba de mercancías?
- ¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?
- ¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?
- ¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?
- ¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?
- ¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?
- ¿Cómo funciona el proceso de ruteo?
- ¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?
- ¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?
- ¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?

## *Anexo 8*

### **ENTREVISTA N°1 - Sr. Marco Antonio Barthe Vásquez - Gerente General**

#### **¿Cómo funciona el proceso de estiba de mercancías?**

“El proceso de estiba se da cada que hay carga en las sedes asignadas por nuestro cliente. Es el proceso de colocar todos los productos que pueden ser cajas, bultos o bandejas que contienen pañales, lácteos, perfumería y medicamentos dentro de la unidad de transporte que asignamos para ese día.”

#### **¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?**

“La manipulación de la carga se da en el proceso de carga, descarga o entrega de los productos. Y es la correcta forma de cargar o manipular los productos, hacia la zona que estas van a ser dirigidas. En este proceso utilizamos de acuerdo con las instrucciones de nuestro cliente las BPDT que básicamente nos indica la correcta colocación de los productos, la forma de cargar o sujetar los productos y como apilarlos sin ocasionar daños.”

#### **¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?**

“El sistema de crossdocking lo realizan los estibadores en el momento de la descarga en nuestro HUB de Tarapoto. Es el proceso de selección de mercancía de acuerdo a la segmentación de boticas. Esto simplifica el proceso de carga de las unidades de reparto y el reparto al cliente final, ahorra mucho tiempo en la entrega final evitando confusión de productos o cruce de bultos entre farmacias.”

#### **¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?**

“El modelo de almacén que manejamos de acuerdo al requerimiento logístico de Nuestro cliente es un almacén de tránsito que está acondicionado para que la mercancía se aloje solo por un periodo de 3 días. Se maneja este modelo de almacén debido a que se tiene productos farmacéuticos que no deben de permanecer por largos periodos.”

### **¿Cuáles son las consideraciones para tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?**

“Al momento de asignar las unidades consideramos varios temas, como, por ejemplo:

- Distancia a la que se dirigirá
- Cantidad de productos
- Operatividad de la unidad”

### **¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?**

“El proceso de despacho consiste en que los productos salgan del almacén, en nuestra empresa se da en 2 etapas dentro del proceso.

La primera, en Lima cuando se carga la unidad troncal y se despachan los productos hacia el HUB de Tarapoto.

Y la segunda, cuando ya los productos se encuentran organizados en el almacén y están listos para salir hacia su destino final.”

### **¿Cómo funciona el proceso de ruteo?**

“El proceso de Ruteo en nuestra empresa se da de la siguiente manera.

-Primero se valida las farmacias que serán atendidas de acuerdo a los productos cargados en Lima.

-Se valida la operatividad de la unidad.

-Se evalúa la conexión entre rutas, es decir por lógica se enviarán en una misma unidad todos los puntos más cercanos.

De esta manera se funciona el ruteo en cada carga o envío de productos."

### **¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?**

"Las medidas de transporte que se toman en todo el proceso logístico con nuestro cliente están enfocadas en la calidad y las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento de los productos."

### **¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?**

"Para el tipo de operación que manejamos, la logística inversa es el retorno de todos los productos que han llegado dañados a la farmacia o son solicitados por alguna autoridad para ser auditados. Estos daños pueden ser clasificados de la siguiente manera:

-Deteriorado Transporte

-Daño Falla de Origen

-Merma

-Canje

-Solicitud por Digemid"

### **¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?**

- “Para nuestra empresa, el cliente final no se refiere al consumidor. Nos referimos como cliente final, al punto final en nuestro proceso de distribución que en este caso son las boticas a las que les dejamos los productos que viajan desde Lima. Consideramos que para lograr la satisfacción del cliente se debe cumplir con 3 principales puntos:

- Llegar a tiempo (dentro de la ventana horaria)
- Que los productos no tengan daños, golpes o desperfectos.
- El personal de reparto debe estar correctamente capacitado.”

## *Anexo 9*

### **ENTREVISTA N°2 - Sra. Melissa Orellano - jefa de Operaciones hacia el cliente**

#### **¿Cómo funciona el proceso de estiba de mercancías?**

“El funcionamiento del proceso de estiba se da cuando los estibadores embarcan todos los productos en la unidad de transporte asignada.”

#### **¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?**

“El proceso de manipulación de la carga es la fase donde existe manipulación de la mercancía, es la forma correcta de la ejecución de carga o descarga de los productos.”

#### **¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?**

“El desarrollo del sistema de crossdocking que se maneja en la empresa se basa en llevar los productos descargados a la zona asignada según las boticas, esto ayuda a llevar un orden, ya que los productos que llegan en la unidad de transporte troncal no vienen segmentados por boticas.”

#### **¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?**

“El almacén de tránsito en nuestra empresa es el modelo requerido por nuestro cliente y funciona de tal manera que los productos solo están por periodos de 3 días en el almacén contando de la siguiente manera:

-Dia 1: Llegada de unidad troncal al Hub (Lima a Tarapoto), Descarga y Cross Docking.

-Dia 2: Reparto de productos a zonas cercanas al centro de la ciudad (Tarapoto centro, lamas, San Jose de Sisa, Moyobamba, Rioja y Soritor)

Día 3: Reparto de productos a zonas lejanas (Tocache, Uchiza, Juanjui, Bellavista y Yurimaguas)”

### **¿Cuáles son las consideraciones para tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?**

- “Con respecto a la asignación de unidades consideramos importante los siguientes puntos:

-Disponibilidad de la unidad (que se encuentre habilitada)

-Peso a cargar

-Cantidad de bultos

-Zona a la que se dirigirá”

### **¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?**

“El proceso de despacho consiste en la etapa cuando los productos se encuentran listos para salir del almacén y ser enviados a su destino final.

Consiste también en cargar los productos después de ser ordenados o llevado a cabo el proceso de crossdocking y de acuerdo a la asignación de unidad y ruteo.”

### **¿Cómo funciona el proceso de ruteo?**

“El proceso de Ruteo se da cuando la persona encargada evalúa las posibles rutas que serán atendidas de acuerdo a la unidad asignada. Este proceso se lleva a cabo luego de conocer las unidades disponibles y la lista de farmacias a ser atendidas.”

### **¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?**

“Las medidas de transporte en referencia la mercancía que se toman dentro de la empresa está enfocadas a la manipulación y los cuidados en la colocación de los productos en las unidades y almacén, estos deben estar salubres para evitar que los productos que son de consumo humano y de salubridad sean contaminado y puedan causar daños a los clientes.”

### **¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?**

“El proceso de logística inversa se aplica cuando hay algún producto deteriorado que ya no puede ser vendido por la farmacia. Estos productos de acuerdo al daño son retornados a Lima para ser clasificados y posteriormente pasar por un reproceso, facturación al transportista o incineración del producto. Este proceso se da en presencia del químico farmacéutico encargado de la recepción de la mercancía y en presencia del repartidor asignado, se procede a abrir cada bolsa de pañales, cada caja con productos y cada bandeja para revisar si existe productos con daño, si existiera estos son retornados a lima con su respectiva guía.”

### **¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?**

“Para lograr la satisfacción al cliente, en este caso es muy importante que los productos lleguen en óptimas condiciones. Ya que la capacidad de respuesta en reponer algún producto dañado demora aproximadamente 4 días (Debido a que los productos son trasladados vía terrestre desde lima) y esta escasez de productos claramente afecta en las ventas de la cadena de boticas.”

## *Anexo 10*

### **ENTREVISTA N°3 - Sr. Oliver Gonzales -jefe de flota y Mantenimiento de Unidades de Carga**

#### **¿Cómo funciona el proceso de estiba de mercancías?**

“El proceso de estiba de la mercancía, se da cuando los estibadores colocan todos los productos o bultos preparados para el día de carga en la unidad de transporte asignada.”

#### **¿Cómo determinaría el proceso de manipulación de la carga en la empresa?**

La manipulación de la carga es el proceso donde se maneja la mercancía hacia el almacén, unidad de transporte o el cliente final.

Es la correcta manipulación de los productos sin ocasionar daños o pérdidas.

Los elementos manipulados pueden ser: Cajas, Bolsas y Bandejas”

#### **¿Cómo se desarrolla el sistema de crossdocking que maneja la organización?**

“El crossdocking se desarrolla en la descarga de la unidad de transporte en Tarapoto, se desarrolla exactamente al descargar y es el proceso de selección y agrupación de los productos en base a los códigos o nombres de las farmacias, que son el punto final.”

#### **¿De qué manera funciona el almacén de tránsito dentro del proceso logístico?**

“El almacén de tránsito en nuestra empresa funciona alojando por un tiempo de 3 días los productos, contando desde el día en que llega el transporte troncal que es la unidad que llega desde Lima.”

#### **¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para la asignación de sus unidades?**

“Cuando se realiza el proceso de asignar las unidades, se considera principalmente que la unidad se encuentre mecánicamente operativa, para que no cause algún desperfecto en la ruta y ocasione retrasos en las entregas.

Adicional a ello, se considera la zona a la que la unidad irá ya que hay unidades preparadas para el tipo de terreno.”

### **¿En qué consiste el proceso de despacho para la empresa?**

“El proceso de despacho consiste en la carga de la unidad basada en la asignación de unidad y la cantidad de bultos según el Crossdocking y ruteo.

Cuando la mercancía se encuentra completa (todos los productos de acuerdo a guía de cada botica) está lista para ser despachada y dirigirla al punto final.”

### **¿Cómo funciona el proceso de ruteo?**

“El proceso de ruteo se realiza cuando se evalúa valga la redundancia las posibles rutas que serán atendidas. La evaluación de las rutas está sujeta a la cercanía entre clientes y la disponibilidad de unidades.”

### **¿Cuáles son las medidas de transporte en referencia con la mercancía frente al cliente?**

- “Las medidas de transporte que se toman para el cuidado de la mercancía y para que esta llegue en óptimas condiciones al cliente son:

-La mercancía no puede ir en el piso (siempre en pallets)

-Toda mercancía debe ser cargada en unidades limpias que han pasado previo check list de salubridad.

-Está prohibido comer y beber cerca de los productos en el almacén.

-Solo personal correctamente capacitado en manipulación de los productos puede realizar carga y descarga de estos.”

### **¿En qué situaciones se aplica el proceso de logística inversa?**

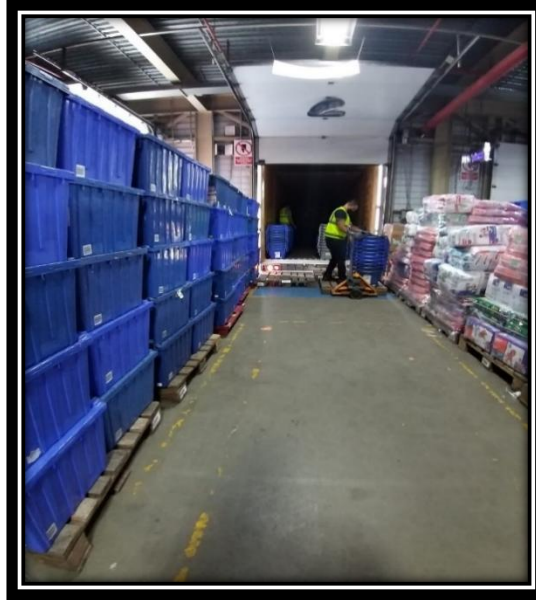
“Para que se dé la logística inversa influyen muchos factores, debido al exceso de manipulación de los productos existe un margen de error, que se considera y se conoce que será mermado. Hay productos que desde que los producen vienen dañados y hay otros que por el cambio climático de la costa de lima al entrar al calor de la selva sufren cambios. Todos estos son retornados por las farmacias a los almacenes de nuestro cliente. “

### **¿Cuáles son las consideraciones a tomar en cuenta para lograr la satisfacción del cliente?**

“Sin conocimiento”

*Anexo 11*

*Almacén de tránsito*



*Anexo 12*

*Unidad de carga de Grupo Barthe EIRL*



*Anexo 13*

*Muestra de etiquetado de producto*



*Anexo 14*

*Zona de carga referencial*



*Anexo 15*

*Personal de Grupo Barthe*

