



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS
UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN VICTORIA



DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION

TEMA:

**“INFLUENCIA DE LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DENTRO
DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA INDUSTRIA FARMACEUTICA.
CASO DE ESTUDIO”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN DIRECCION EMPRESARIAL**

PRESENTA:

ITZEL ARLETTE TAMEZ GONZALEZ

ASESOR:

DR. JOSÉ MELCHOR MEDINA QUINTERO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Objetivo de la investigación	5
1.2. Pregunta de Investigación	5
1.3. Hipótesis.....	5
1.4 Justificación.....	5
2. MARCO TEÓRICO	
2.1. La globalización y la estrategia competitiva en las organizaciones.....	7
2.2. La Calidad Total como ventaja competitiva y sus costos.....	12
2.3. La teoría logística de la cadena de suministro en el proceso general de comercialización	27
2.4. Definición de Logística.....	29
2.5. Definición de Cadena de Suministro.	35
2.6. Funciones de la Cadena de Suministro (O Abasto) Interna	35
2.7. Etapas de la Cadena de Suministro	36
2.8. Logística de distribución.....	37
3. ESTUDIO EMPÍRICO	
3.1. Descripción de la unidad de análisis.....	43
3.2. Sistema de gestión de calidad de la unidad de análisis.....	46
3.3. Cadena de Suministro de la unidad de análisis	50

3.4. Aplicación de encuestas	52
3.5. Análisis de los resultados	53
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5. REFERENCIAS.....	61
6. ANEXOS	
6.1. Encuesta de la Medición de la Calidad del Servicio.....	65
6.2. Procedimientos de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro de la empresa	68