



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC)**

**DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS EN LA GESTIÓN DE LOS
INVENTARIOS DE LA FARMACIA SEDALANA**

Autora:

Toral Solis Katherine Elizabeth

Tutor:

Ing. Karen Ruiz Navarrete

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo principalmente se los dedico a Dios, por darme las fuerzas al haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Francisca Solis Medina y Alfredo Toral Mena quienes son mi mayor inspiración que a través de su amor, buenos valores, me enseñaron que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo.

A mi esposo Leonardo Trasmonte por ser el apoyo incondicional en mi vida que, con su amor, paciencia y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mis hijas Dayanna y Leslie quienes son mi motor para seguir adelante en esta etapa de mi vida.

A mi hermana Rita Macías Solis por siempre brindarme su apoyo y su cariño.

Toral Solis Katherine Elizabeth



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y la de mi familia por estar siempre presente.

Mi más profundo agradecimiento a la Administradora de la Farmacia Sedalana Patricia Napa Delgado y a su Líder de Negocio Leonardo Trasmonte Castro, por confiar en mí, y abrirme las puertas de su establecimiento y permitir realizar todo el proceso investigativo.

De igual manera mis agradecimientos al Instituto Tecnológico Bolivariano, a mis profesores quienes con la enseñanzas y conocimientos hicieron que pueda crecer como profesional, gracias por su dedicación, paciencia.

A mis Amigos que desde un inicio supimos que la lucha no era fácil, pero sin embargo estuvimos ahí apoyándonos moralmente para ninguno decaer y lograr culminar con éxito la meta propuesta.

Finalmente quiero agradecer a la Ing. Karen Ruiz, principal colaboradora en todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza permitió el desarrollo de esta investigación.

Toral Solis Katherine Elizabeth



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejoras en la gestión de los inventarios de la Farmacia Sedalana**, presentado por Toral Solis Katherine Elizabeth como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar la gestión de los inventarios para el incremento de los ingresos de la Farmacia Sedalana, ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el periodo fiscal 2019?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Egresada:

Toral Solis Katherine Elizabeth

Tutor:

Ing. Karen Ruiz Navarrete

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Toral Solis Katherine Elizabeth**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “**Propuesta de mejoras en la gestión de los inventarios de la Farmacia Sedalana**”, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de empresas**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Toral Solis Katherine Elizabeth

Toral Solis Katherine Elizabeth

[Firma]

Firma

No. de cedula: 0923585038





Factura: 001-003-000108306



20190901016D04781

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901016D04781

Ante mí, NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME de la NOTARÍA DÉCIMA SEXTA , comparece(n) KATHERINE ELIZABETH TORAL SOLIS portador(a) de CÉDULA 0923585038 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 14 DE JUNIO DEL 2019, (16:37).



KATHERINE ELIZABETH TORAL SOLIS
CÉDULA: 0923585038



NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME
NOTARÍA DÉCIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0923585038

Nombres del ciudadano: TORAL SOLIS KATHERINE ELIZABETH

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 3 DE AGOSTO DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: TORAL MENA ALFREDO ISIDRO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SOLIS MEDINA DOLORES FRANCISCA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 25 DE JUNIO DE 2018

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 14 DE JUNIO DE 2019

Emisor: NAILYN ARIAN VALLADARES SIERRA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 16 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 191-233-81892



191-233-81892

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente




REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE
CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES
**TORAL SOLIS
 KATHERINE ELIZABETH**
 LUGAR DE NACIMIENTO
**GUAYAS
 GUAYAQUIL**
BOLIVAR /SAGRARIO/
 FECHA DE NACIMIENTO **1984-08-03**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **MUJER**
 ESTADO CIVIL **DIVORCIADO**

No. **092358503-8**




INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **TORAL MENA ALFREDO ISIDRO**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **SOLIS MEDINA DOLORES FRANCISCA**
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL
 2018-06-25**
 FECHA DE EXPIRACIÓN **2028-06-25**

E13331222
 D01437676

 DIRECTOR GENERAL
 FIRMA DEL CEDULADO


CERTIFICADO DE VOTACION
 24 - MARZO - 2019

0245 F JUNTA No.
0245 - 240 CERTIFICADO No.
0923585038 CEDULA No.

TORAL SOLIS KATHERINE ELIZABETH
 APELLIDOS Y NOMBRES


 PROVINCIA: GUAYAS
 CANTÓN: GUAYAQUIL
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
 PARROQUIA: FEBRES CORDERO
 ZONA: 1

ELECCIONES
 SECCIONALES Y CPCCS
2019

CIUDADANA/O:
 ESTE DOCUMENTO
 ACREDITA QUE
 USTED SUFRAGÓ
 EN EL PROCESO
 ELECTORAL 2019


 F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

DOY FE QUE ESTE DOCUMENTO ES
 FIEL COPIA DE SU ORIGINAL
 Y CONSTA DE FOJA

Guayaquil **14 JUN 2019**

Ab. Cecilia Calderón Jácome
 NOTARIA XVI GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma
CEGESCYT

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE

TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de mejoras en la gestión de los inventarios de la Farmacia Sedalana

Autora: Katherine Elizabeth Toral Solis

Tutora: Ing. Karen Ruiz Navarrete

RESUMEN

Farmacia Sedalana posee 10 años en el retail farmacéutico, con posicionamiento en un mercado hospitalario, está ubicado en Guayaquil sector Suburbio, formato autoservicio con amplio portafolio con variedad de productos y servicios. Entre ellos servicios adicionales como: transacciones bancarias, convenios empresariales. Con el pasar de los tiempos presenta un descuido en actualización de las políticas y procesos internos de la farmacia donde la administración del inventario está ocasionando pérdidas en la compañía por el bajo rendimiento y altos costos presentados.

En el marco teórico revisamos cada uno de los procesos, métodos, mecanismos de aplicación, entre ellos fundamentación del poder adquisitivo y evolución del inventario, procesos, gestión de incrementos de ingresos. En la metodología de la investigación seleccionamos tipos de investigación descriptiva y explicativa quienes permitirán recolectar información, armar bases de datos con las cuales se determinarán las soluciones en el local, con la muestra efectuado a la población y análisis FODA permite tener un detalla claro de la administración que se da al inventario. En el capítulo de resultados ponemos en práctica la información que nos fue suministrada del valorado del inventario, costo de venta y rendimiento de la venta. Los resultados están empleando el indicador de índice de rotación en las categorías que posee la farmacia, se determina el aporte que posee cada sección a la venta mediante el diagrama de Pareto y de esta forma clasificar al inventario con los tipos ABC permitiendo diseñar un portafolio que sea productivo en el incremento de los ingresos y optimización de costos disminuyendo el inventario.

Presentamos un plan de trabajo que cubra las necesidades que requiere Farmacia Sedalana abarcando política, procesos, capacitaciones, check list de supervisión con mejora continua. Los beneficiarios del presente estudio serán Empresa, Colaboradores y Clientes.

Gestión

Inventario

Incremento

Ingresos

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejoras en la gestión de los inventarios de la Farmacia Sedalana

Autora: Katherine Elizabeth Toral Solis

Tutora: Ing. Karen Ruiz Navarrete

Abstract

Farmacia Sedalana has 10 years in the pharmaceutical retail, with positioning in a hospital market, is located in Guayaquil Suburbio sector, self-service format with a broad portfolio with a variety of products and services. Among them additional services such as: banking transactions, business agreements. With the passing of time, it has been neglecting to update the policies and internal processes of the pharmacy where inventory management is causing losses in the company due to the low performance and high costs presented.

In the theoretical framework we review each one of the processes, methods, application mechanisms, among them the foundation of the purchasing power and evolution of the inventory, processes, management of income increases. In the methodology of the research we select types of descriptive and explanatory research who will allow gathering information, assembling databases with which the solutions will be determined in the local, with the sample made to the population and SWOT analysis allows to have a clear detail of the administration that is given to the inventory. In the results chapter we put into practice the information that was provided to us of the value of the inventory, cost of sale and yield of the sale. The results are using the index of rotation index in the categories that the pharmacy owns, the contribution that each section has to the sale is determined by means of the Pareto diagram and in this way to classify the inventory with the ABC types allowing to design a portfolio that be productive in increasing revenues and optimizing costs by decreasing inventory.

We present a work plan that covers the needs that Sedalana Pharmacy requires, including policy, processes, training, checklist of supervision with continuous improvement. The beneficiaries of the present study will be Company, Collaborators and Clients.

Management

Inventory

Increase

Income

INDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
Abstract.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	14
Ubicación del problema en un contexto.....	14
Formulación del problema	15
Variables de investigación	15
Delimitación del problema.....	16
Objetivos de la investigación	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Justificación e importancia.....	16

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica	18
Antecedentes Históricos	18
Antecedentes Referenciales	21
Definiciones Conceptuales	26
Definiciones y concepto	40
Fundamentación Legal	43

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa	50
Diseño de Investigación	66
Tipos de Investigación.	68
Investigación descriptiva:	68
Investigación Explicativa:	68
Población y Muestra.	69
Métodos y Técnicas.	70
Técnicas de investigación	70

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos	80
PLAN DE MEJORA 5W2H.....	105
DESARROLLO DE LA PROPUESTA:.....	108
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES.....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	119

ANEXOS.....	121
Anexo I: Carta de aceptación de la empresa	122
Anexo II: Organigrama.....	123
Anexo III: Misión y Visión de la empresa	123
Anexo IV: Logotipo de la empresa	124
Anexo V: LayOut.....	125
Anexo VI: Clasificación del inventario método ABC.....	127
Anexo VII: Fotos	138

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Plantilla de trabajadores	52
Tabla 2 Tipos de mercado	53
Tabla 3 Nivel Socio Económico	54
Tabla 4 Población.....	55
Tabla 5 Rango de Edades	56
Tabla 6 Proveedores	58
Tabla 7 Principales Productos y Servicios	60
Tabla 8 Análisis Económico	61
Tabla 9 Índice de perdida Dado de baja.....	64
Tabla 10 Ventas	66
Tabla 11 Utilidad Bruta.....	66
Tabla 12 Tipología	68
Tabla 13 Habitantes.....	69
Tabla 14 Proceso	71
Tabla 15 Pregunta No. 1	80
Tabla 16 Pregunta No.2	81
Tabla 17 Pregunta No. 3.....	82
Tabla 18 Pregunta No.4.....	84
Tabla 19 Pregunta No. 5.....	85
Tabla 20 Pregunta No. 6.....	86
Tabla 21 Pregunta No. 7.....	87
Tabla 22 Pregunta No. 8.....	88
Tabla 23 Pregunta No. 9.....	89
Tabla 24 Pregunta No. 10.....	90
Tabla 25 Pregunta No.11	92
Tabla 26 Pregunta No. 12.....	93
Tabla 27 Presupuesto	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
<i>Gráfico 1 Población</i>	55
Gráfico 2 Rango de Edades	56
Gráfico 3 Análisis Económico.....	61
Gráfico 4 Índice de Rotación	63
Gráfico 5 Ajustes Dado de Baja.....	64
Gráfico 6 Índice de perdida Dado de Baja	65
Gráfico 7 Pregunta No. 1	80
Gráfico 8 Pregunta No. 2	81
Gráfico 9 Pregunta No.3	82
Gráfico 10 Pregunta No. 4	84
Gráfico 11 Pregunta No. 5	85
Gráfico 12 Pregunta No. 6	86
Gráfico 13 Pregunta No. 7	87
Gráfico 14 Pregunta No. 8	88
Gráfico 15 Pregunta No. 9	89
Gráfico 16 Pregunta No. 10.....	91
Gráfico 17 Pregunta No. 11	92
Gráfico 18 Pregunta No. 12.....	93

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la actualidad los índices elevados de mermas que presenta la Farmacia Sedalana. Generan pérdidas que son identificable de forma cualitativa y cuantitativa en el negocio, provocando disminución de clientes que afectan a las ventas y ganancias del local.

La falta de controles y poca gestión en el seguimiento del inventario no permite llevar un monitoreo de las causas de dichas pérdidas o mermas en el establecimiento, teniendo baja recepción en la reposición de la mercadería por medio de los pedidos, y generando devoluciones de factura al no poder brindar a los clientes los productos que requiere.

Ubicación del problema en un contexto

La Farmacia Sedalana, es un autoservicio que se especializa en la venta de productos farmacéuticos, productos de consumo masivo, servicios adicionales entre estos; recargas y transacciones bancarias. Es un Punto de Venta referencial en el ámbito de salud para sus clientes y consumidores debido a su posicionamiento en experiencia en temas hospitalarios.

El establecimiento fue fundado en octubre del año 2008, está ubicada en la Ciudad de Guayaquil, en las Calles Assad Bucaram entre Oriente y Sedalana. La empresa que lleva 10 años en el mercado, durante este tiempo se ha podido observar en su evolución un crecimiento importante en ventas y fidelización de cliente, aunque por la falta control en el

inventario su crecimiento se ha visto detenido y su Ebit ha disminuido debido al aumento de la merma durante el año 2018.

Situación conflicto

En la Farmacia Sedalana, posee un portafolio amplio en productos con gran diversidad de servicios para sus clientes, pero carece de un correcto manejo del sistema informático y procesos que permitan tener un control en la mercadería que poseen; diferencias en sus inventarios, productos fuera de fecha y mercadería en mal estado teniendo pérdidas cuantificables que se reflejan en la disminución de ventas, falta de abastecimiento y reducción de las ganancias en su estado financiero.

Como consecuencia de la falta de control y lineamientos en los procesos, se ve reflejado en desabastecimiento en sus productos que genera gran cantidad de devoluciones por facturar ítems que no están en el inventario, incremento en la logística ocasionando altos costos por no llevar un inventario real generando pedidos sin una estadística correcta, estos factores llevan a la Farmacia Sedalana a no poder justificar sus gastos y reportes para valorar el costo de su inventario, teniendo afectación en sus estados de pérdida y ganancia por no controlar la merma de su local.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar la gestión de los inventarios para el incremento de los ingresos de la Farmacia Sedalana, ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el periodo fiscal 2019?

Variables de investigación

Variable independiente: Gestión de inventario

Variable dependiente: Incremento de ingresos

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Gestión

Aspectos: Gestión, inventario, incremento, ingresos

Tema: Propuesta de mejoras en la gestión de los inventarios de la Farmacia Sedalana.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer mejoras para la gestión de inventario que contribuya a los incrementos de ingresos en la Farmacia Sedalana.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos en la gestión de inventario para la contribución al incremento de ingresos.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión de los inventarios en la Farmacia Sedalana.
- Proponer mejoras para la gestión de los inventarios en la Farmacia Sedalana.

Justificación e importancia

El presente proyecto tiene como efecto el identificar y reducir la merma que se mantiene en el punto de venta Sedalana, provocando un decrecimiento en ventas y baja en utilidades por los elevados gastos en costo de mercadería al no contar con inventario real que permita satisfacer las necesidades del consumidor.

En la actualidad analizando las necesidades del mercado farmacéutico, tiene mucha importancia utilizar una técnica o herramienta para el control de inventarios y reducir egresos que ocasionan las pérdidas por hurto en el auto servicio de la Farmacia Sedalana.

Por estas razones, se propone el presente proyecto que va a portar a la empresa y sobre todo como beneficiarios directos empresa, personal y clientes, donde se busca mejorar los ingresos en ventas lo que generaría mejores utilidades para el personal y disminución pérdidas que afectan a los egresos del colaborador y en la satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

La gestión de inventario es un punto determinante para toda compañía sean estas Pymes o Macro - Empresas, ambas buscan con el pasar del tiempo lograr ser efectivos en sus procesos y recursos logrando de esta manera ser más productivos, en un mercado cada vez más competitivo.

Antecedentes Históricos

El inventario desde épocas antiguas ha sido empleado por pueblos, comunas y con mayor control de parte de los Egipto; donde se acostumbraba a acumular cantidades masivas de alimentos para ser empleados en momentos de escases, se llevaba un control de los productos para contrarrestar la hambruna que se presentaba y de esta manera sobrevivir a años sin cosecha, con el pasar de los tiempos varias culturas necesitaban una forma de controlar y medir la mercancía que se comercializaba, en la actualidad con grandes empresas, distribución de productos, sistema de logísticas, concepto de demanda, producción, compra venta. Varios conceptos empleados en un mundo globalizado con avances tecnológicos en sistemas y procesos inciden en actualizar y cambiar conceptos del manejo de los inventarios. Entre estos conceptos se citan los siguientes:

(Ramírez Valenti, 2007) Desde tiempos antiguos, los egipcios y otros pueblos de la antigüedad acostumbraban a acopiar grandes porciones de alimentos para utilizarlos cuando escaseaban. Debido a lo anterior aparece el problema de los inventarios, como estrategias para contrarrestar los periodos de escasez, que le aseguran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales.

(Garrido Bayas & Magda, 2017)“Su enfoque se encuentra dado en aplicar modelos matemáticos y estadísticos de los costos elevados de los inventarios que afectan a las compañías. Con la propuesta se lograría administrar la cantidad de inventario en las pymes logrando aumentar sus ingresos y garantizar las ganancias.”

(López Montes, 2014)“Plantea diversos factores que influyen en los inventarios que son observados por las compañías como un factor negativo en donde la solución viable es reducir; en cambio el enfoque, que se plantea es nivelar y generar productividad en el inventario final”.

Según (Huergo, pág. 3). “La Palabra **Gestión** se ha vuelto un concepto muy hegemónico a nivel mundial en empresas y áreas administrativas. Su origen proviene de “gestus” palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento. Haciendo referencia a las acciones, consecución de metas u objetivos, para administrar o gestionar una determinada situación”.

La palabra **Gestión** nace como una necesidad en lograr administrar adecuadamente los recursos de una nación. Este término lo encontramos en varios libros de Administración de Empresas, y en grandes filósofos por el pasar del tiempo, donde se enfoca en el conocimiento de la actividad para poder desarrollarla de forma eficiente y efectiva.

Confucio (28 de septiembre de 551 a.C.-479 A.C) filósofo chino. Las personas que ocupan posiciones de mando deben conocer bien su entorno

para así estar en condiciones de gestionar los problemas. Entonces, podemos mencionar que la gestión permite establecer un rumbo a seguir, midiendo las oportunidades que pueden presentarse durante el camino para alcanzar la meta propuesta. Permitiendo diseñar alternativas viables para los procesos que se requieren en la empresa o instituciones.

Según (RAE, Real Academia Española, 2019)“La palabra gestión posee dos significados: 1) acción y efecto de gestionar, 2) acción y efecto de administrar. Básicamente la gestión coordina y motiva a personas o grupos de personas a la consecución de los resultados. Entonces, la gestión establece la forma en la cual se ejecutarán las decisiones tomadas por la empresa alcanzando un fin propuesto”.

Según (López Montes, 2014, pág. 13)“Consiste en administrar los inventarios que se requiere dentro de una organización para que tales elementos funcionen con la mayor efectividad y en el menor costo en la operación”.

El constante deseo de tener una gestión de los inventarios, sean vuelto cada vez con mayor peso en las organizaciones, lo competitivo que se encuentran: precios, ofertas, nuevos productos, procesos en controlar y el conocer su inventario para que este en función a las ventas. Hace que tengamos que revisar varias aristas para la sostenibilidad de la Empresa, ya no solo el enfoque es tener demasiado o poco inventario, se requiere saber administrar y gestionar para obtener mayor provecho en lo que se tiene físicamente en las tiendas.

Ingreso: su posicionamiento se lo encuentra en términos de la economía moderna, aunque sus orígenes remotos en épocas antiguas con el origen del trueque, la primera intención del intercambio está en función al excedente en su producción o en lo que sobraba y podía dar a cambio de otro bien. El desarrollo de este término se da por varios siglos, pero no era

lo más práctico, debido que para comercializar el producto tenía que buscar que la contraparte tenga la necesidad de adquirir el bien a ofrecer para de esta manera exista un trueque.

Con el pasar de los tiempos, al buscar nuevas formas de cómo generar ingresos en la civilización nace la moneda, una forma intermedia que se utiliza para facilitar el intercambio dando un valor a los productos y al costo de la moneda.

Por el siglo VIII A.C. debido que el Rey Lidio buscaba un medio de simplificar la recaudación de los impuestos y su almacenamiento se crea la moneda metálica fabricadas con una mezcla de oro y plata. El desarrollo de las actividades comerciales, sobre todo por el imperio romano, extendió la utilización de la moneda metálica, así hasta la actualidad: Cheques, Tarjetas de Crédito, efectivo y/o monedas. Medios que generan la comercialización de un bien y que son fuente de ingresos en las compañías.

En la actualidad, una economía competitiva. Las empresas tienen la gran necesidad de ser más eficientes para sostenerse en el mercado, siendo eficaz en sus recursos, optimizar sus costos y gastos para **incrementar sus ingresos** significativamente y de esta forma dar utilidad en la compañía con una correcta administración de empresas.

Antecedentes Referenciales

Inventario es uno de los activos más importante que poseen las empresas, en él se encuentran, mercancía o artículos que serán comercializados sea como venta o compra. Un inventario es un activo tangible que puede comprender; materia prima, productos en proceso, productos terminados o productos para la venta. Entre otros conceptos se citan las siguientes:

Según(Moya Navarro, pág. 19)“Define inventario como la acumulación de materiales existentes que posteriormente serán comercializados para su venta”.

Según (Eppen, pág. 364) “también se les da el concepto de bienes ociosos almacenados a espera de ser utilizados”.

Dependiendo de lo que busquemos contabilizar en el inventario, que forman parte de una Empresa. Presentamos varios **tipos de inventario**:

Según el modelo que se realice, observando el punto en que se produce el inventario.

- **Inventario Inicial.** Es el valorado del inventario por el cual se inicia la operación o funcionamiento de la empresa.
- **Inventario Final.** Se efectúa al final de todo cierre contable, en el caso del problema presentado de manera mensual y anual. Determinando el nuevo patrimonio de la empresa

Según la periodicidad con la que se hace. Se refiere a la cantidad de ocasiones que se contabiliza el inventario determinando la realidad existente.

- **Inventario Intermitente.** Inventario efectuado en diversas estacionalidades del año, generado por causas que ameritan el seguimiento del inventario.
- **Inventario Perpetuo.** Se genera inventario de manera constante, esto puede estar efectuado mediante un cronograma y de forma aleatoria para controlar el inventario en el proyecto de forma mensual.

Según su forma. Se enfoca al producto desde su previa elaboración hasta la creación.

- **Inventario de materias primas.** Materia prima que aún no han sido procesadas.

- **Inventario de productos en proceso de fabricación.** Productos no procesados y están en proceso de fabricación.
- **Inventario de productos terminados.** Productos producidos para la venta a los clientes.
- **Inventario de suministro de fábrica.** Son materiales que posee la empresa para producir sus productos mas no pueden ser contabilizados.
- **Inventario de mercancías.** Se contabilizan todos los bienes que posee la empresa y que se destinarán para la venta.

Según su función. Se determina de esta forma, debido que depende a que está destinado el inventario dentro de la empresa.

- **Inventario en tránsito.** Se define a la mercadería que está pendiente de ser recibida al establecimiento, producto de compras efectuadas a los proveedores y estén cargadas al sistema.
- **Inventario de ciclo.** Es el resultado de elaborar más productos de lo necesario, debido que se adquiere mayor cantidad para disminuir el coste de producción.
- **Inventario de seguridad o de reserva.** Se considera bienes de emergencias ante posibles fallas, también se le da el nombre a productos que se deja en reserva ante un cambio inesperado en el comportamiento de la demanda.

Según el punto de vista logístico. Se toma en referencia a la logística que posee la empresa para cubrir su estadística de compra.

- **Inventario de existencia para especulación.** Productos o materia prima adquiridos para aumentar la producción debido a la demanda que se pueda presentar.
- **Inventario de existencias obsoletas, muertas o pérdidas.** Productos mermados, que por diferentes circunstancias no pueden venderse y ocasionan pérdida a la empresa.

- **Inventario en ductos.** Niveles de suministros necesarios para el proceso de producción.
- **Inventario de existencias de seguridad.** Se le define como inventario colchón, para posibles aumentos que se presenten en la demanda.
- **Inventario de existencias de naturaleza regular o cíclica.** Inventario que satisfacen la demanda, también conocido como momento de reaprovisionamiento.

En los diversos tipos que se presentaron, cada uno posee su enfoque y se destinan para la necesidad que posee la Empresa. El empleo de cada uno de ellos varía en función a lo que el negocio demande. También, incluimos clases de inventarios que se toman en consideración para una correcta administración y gestión:

- **Inventario completo o estático.** Es el más recomendable para obtener un resultado de precisión exacto. Para esto el almacén no recibe ni envía mercadería, tendremos la noción del inventario en su ubicación sin ser movido dentro del proceso.
- **Inventario cíclico.** Es un inventario periódico que se efectúa incluso con el local en funcionamiento, el inventario cíclico busca revisar una parte del inventario generando muestras de la realidad existente.

Dentro de la revisión de los inventarios con muestra física podemos mencionar formas de como ejecutarlo:

- **Inventario con lector de Código de barras (C/B):** Equipo lector del código de barra que posee el producto, para esto se carga la información tipo archivo en el equipo quien al pistolear los códigos va enlazando el código y sumando las veces que se tome la muestra.
- **Inventario con listas manuales:** Sistema manual de impresión de documentos donde consta el inventario para el conteo físico del

inventario, nos muestra el producto, su ubicación en el almacén y cantidad cargada en el sistema.

- **Inventario ciego:** Se entregan unas hojas en donde consta la ubicación del producto, menos la cantidad existente en el sistema. Su objetivo es evaluar el grado de exactitud del inventario y de quien lo efectúa.

“Los inventarios tienen su clasificación según su función”(Castillo Gómez, pág. 5)

- **Inventario de seguridad o de reserva,** es empleado para compensar los riesgos de paros no planeados de la producción o incrementos inesperados que se presenten por la demanda de los clientes.
- **Inventario de desacoplamiento,** Son dos procesos u operaciones contiguos, cuyas tasas de producción no pueden sincronizarse; esto permite que cada proceso funcione como se planea.
- **Inventario en tránsito,** Son productos que se encuentran en circulación en la cadena de valor. Son artículos que se han pedido, pero no se han recibido todavía.
- **Inventario de ciclo,** Se da, cuando la cantidad de unidades compradas, con el fin de reducir los costos por unidad de compra o incrementar la eficiencia de la producción, es mayor que las necesidades de la empresa.
- **Inventario de previsión o estacional** Es un inventario que se mantiene almacenado cuando una empresa produce más de los requerimientos inmediatos, se lo emplea para satisfacer la demanda alta. Con frecuencia, este se acumula cuando la demanda es estacional.

Costo de Inventario En el manejo de los inventarios se pueden presentar diversos costos, que la empresa debe optimizar para sacar el mejor

rendimiento de su mercadería. Se presentan los siguientes modelos que pueden afectar el inventario.

- **Costo de Mantenimiento.** Involucra el costo que posee todo el proceso del inventario, desde la inversión, almacenamiento, salarios, pagos del transporte, entre otros.
- **Costo de Penalización.** Es el costo que afecta al negocio por no contar con el producto para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Costo por ordenar o fijo.** Se refiere al costo que se emite por las órdenes efectuadas. Es decir, en la gestión de un pedido donde el costo influye siempre que se despache.
- **Costo variable.** El costo se efectúa de acuerdo con la cantidad pedida por producto. Al solicitar dos el costo será el doble.

En el costo del presente proyecto, la medición de la inversión se efectuará el costo del inventario menos costo vendido. Lo representaremos como utilidad bruta en el ejercicio para marginar la productividad del inventario, cuya fórmula es: **Utilidad Bruta = Venta Neta – Costo de Venta**. En donde la utilidad bruta es considerada el beneficio que obtiene la empresa ante una inversión.

Definiciones Conceptuales

TÉCNICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

Sistema de clasificación de inventario ABC. El modelo de clasificación es una técnica que se emplea para segmentar los productos dentro de un almacén. Es un modelo que permite analizar, describir y optimizar el rendimiento del inventario, consiste en aplicar el principio de Pareto 80/20 determinando el grado de importancia de cada producto dentro del portafolio que posee el almacén, las siglas representan un porcentaje por su grado de influencia que ejerce sobre la venta y/o costo de este.

- **Categoría A.** 20% de la referencia, representa en 80% del valor del inventario. Se define alto nivel de inversión, ingreso o utilidad.
- **Categoría B.** 30% de la referencia, representa el 15% del valor del inventario. Se define como productos de mediana importancia en costo y valor.
- **Categoría C.** 50% de la referencia, representa el 5% del valor del inventario. Se define como productos de muy bajo costo en valor e importancia para el proceso productivo.

El modelo de la cantidad económica de pedido (CEP).

Según (Lawrence J & Chad J) Es una técnica de administración de inventario que determina el volumen óptimo del pedido de un artículo, se considera los costos de los inventarios y después se determina que el volumen del pedido disminuye al mínimo costo del inventario total.

El medir la cantidad óptima del pedido permite tener mejores rendimientos económicos al instante de generar pedidos, disminuyendo la cantidad solicitada en un mínimo costo de inversión. La CEP, cantidad económica del pedido se ve reflejada en la siguiente formulación.

$$CEP = \frac{\sqrt{2 \times S \times O}}{C}$$

Sistema justo a tiempo (JIT).

Es muy usado para disminuir al mínimo la inversión en inventario y con esto reducir costos innecesarios. Se basa en que todos los materiales deben llegar justo en el momento que se solicite. Como su objetivo es disminuir al mínimo la inversión en inventario, un sistema JIT no utiliza ningún inventario de seguridad, ni alerta. Debe existir una gran coordinación entre los empleados de la empresa, sus proveedores y las compañías transportadoras para garantizar que los insumos lleguen a tiempo. Al no llegar a tiempo esto afecta a la línea de producción.

Políticas de inventario. De acuerdo con(Welsch, 2005),manifiesta que las políticas de inventario deben ser claras y con un enfoque determinante para el manejo de los inventarios. Entre aquellos los objetivos deben ser:

- Planificar un nivel óptimo de inversión en inventarios.
- Mediante el control y herramientas en la toma de decisión, deben mantener niveles razonables. Un nivel preventivo para satisfacer la demanda y un nivel prudente para no elevar los costos.

Diseño de procesos mediante reportes que permitan al personal una mejor toma de decisión al generar la compra de productos. Términos muy empleados en diversas empresas como:

- **Reporte de Inexistencias.** Donde el sistema nos permitirá conocer aquellos productos que por la demanda no abastece a la compra. Es decir, casos cuando la cantidad existente no satisface a la cantidad que el cliente requiere.
- **Reporte quiebres de stock.** En estos casos cuando el producto no lo posee el almacén, debido a no existir compras, o por la alta solicitud de cliente se pierde de vender al no satisfacer la demanda. Encontramos tres grupos:

- Pérdida de Ingresos por Ventas
- Gastos generados por incumplimiento de contratos
- Re - pedido y Sustitución

- **Reporte ABC.** Permite tener el listado de productos según su prioridad en la venta, conociendo aquel inventario desde el mayor al menor aporte en el almacén.

Control de inventario ABC. Una vez efectuado la clasificación de los productos según su importancia en el inventario, se debe elaborar un medio de control que permita sostener con el tiempo el diseño de clasificación para controlar los costos y reposiciones que debe tener la mercadería para cubrir con la demanda que se espera. El análisis de la clasificación ABC, empleado a cada producto del inventario permitirá controlar de manera selectiva y por grado de importancia a lo que no debe faltar en el almacén.

Gestión de Inventario consiste en administrar adecuadamente los inventarios que posee la compañía, logrando que sean eficientes, aporten a la empresa, y disminuya sus costos. Siempre pensando en el consumidor final y el retorno que tendrá a la compañía al poder emplear los recursos para nuevos proyectos.

La gestión del inventario es un punto determinante para el manejo de la organización. La gestión se relaciona con métodos de registro, niveles de rotación, formas de clasificación y reorganización de los inventarios, teniendo sistemas de control que permitan.

- Reducir al mínimo los niveles de existencias y Asegurar la disponibilidad del producto en el almacén, en el momento justo del requerimiento por el cliente.

En el estudio de los modelos de gestión, podemos encontrar ciertas variables que pueden afectar a la correcta gestión de los inventarios. Y la intención del presente proyecto está en limitar estas causales logrando obtener un resultado favorable al final. Los clasificaremos por:

- **Costo.** Conocido como costo de almacenaje, a todo aquel proceso y actividad que se efectúa para tener el producto en el almacén, orden, calidad del producto, vencimiento, espacio físico.

- **Demanda.** Determinado por la demanda que posee el producto en el almacén, determinando niveles de aprovisionamiento para los puntos de ventas para no perder ventas.
- **Periodo de Aprovisionamiento.** Es el tiempo que pasa entre las órdenes de compra, es el tiempo, que existe entre la adquisición y la venta del producto. El costo del almacenaje lo asume la empresa.
- **Periodo de reposición.** Es el tiempo que existe entre la reposición del inventario una vez efectuada la compra.
- **Periodo de revisión.** Es la revisión del inventario existente, para esto en muchos casos el proceso es manual contando los productos en el almacén.
- **Restricciones.** Limitaciones que presentan los sistemas de control, espacio del almacén, ubicación geográfica, impuestos entre otros.

Técnicas de gestión del punto de venta. En contabilidad, son muy empleados en el manejo del inventario como tal. Son técnicas que permiten tener controlado al inventario: FIFO (**First In, First Out**) y LIFO (**Last In, First Out**). Son empleados para medir el valorado del costo de la mercadería vendida y el inventario final.

- **FIFO (primero en entrar, primero en salir).** Este mecanismo es fundamental en productos perecederos, consiste en ubicar los productos de forma que el primero en salir sea los próximos a vencer.
- **LIFO (último en entrar, primero en salir).** Método para registrar el valor de un inventario, se suele utilizar cuando una empresa cuenta con varios lotes del mismo producto, teniendo en cuenta que los precios, generalmente aumentan con el paso del tiempo, lo que se hace es vender primero los productos más caros.

Gestión de la mercancía. Por medio de los métodos presentados podremos analizar y gestionar acciones en el inventario. Por tal razón, revisaremos indicadores de gestión para evaluar nuestro inventario.

Indicadores de gestión del inventario. En esta parte vamos a evaluar el detalle de inventario, que será comprendido como Stock, señalaremos los indicadores que intervienen.

- **Índice de rotación:** Es uno de los indicadores más utilizados para el control de la gestión en inventarios, permite reflejar el número de veces que el stock se mueve en el almacén durante un tiempo determinado, normalmente sería un periodo de un año, aunque para llevar un nivel de precisión y mejora continua se puede efectuar mensualmente. (Cruz Fernández, Gestión de Inventario , 2017)

$$\text{Índice de rotación} = \frac{\text{Salida}}{\text{Stock}}$$

- **Índice de cobertura:** La función del indicador es muy diferente al de rotación, con el podemos medir la cantidad de días en que tenemos para cubrir la venta con nuestro inventario existente, esto mediante el promedio de veces que se mueve el producto. Según (Pérez Montón, 2016)“Es un indicador inverso al de rotación, por que mide generalmente el número de días que permiten cubrir las existencias disponibles en cada momento o las existencias medidas de cierto periodo”

$$\text{Índice de cobertura} = \frac{\text{Existencias medias} \times 365}{\text{Salidas anuales}}$$

- **Índice de obsolescencia:** Se refiere a los despachos recibidos, su tiempo en varias empresas es un año, aunque en el ejercicio puede efectuarse de forma mensual. La medición del indicador es despachos recibidos sobre la rotación del inventario.

Índice de Obsolescencia = Entregas año / Rotación

- **Índice de rotura.** El indicador nos permite medir las referencias no servidas en el almacén. Su indicador permite medir al proveedor en el despacho e incluso productos no despachados.

$$\text{Índice de rotura} = \frac{\text{Referencias no servidas} * 100}{\text{referencias almacenadas}}$$

Entre los indicadores del inventario, podemos mencionar índices que son críticos para el correcto manejo del producto enfocados a satisfacer las necesidades del almacén como es el stock, encontramos:

Parámetros del Stock. Un inventario bien administrado, es posible llegando al detalle. Por esta razón debemos tomar en consideración ciertos parámetros que van enfocado al stock.

- **Stock máximo.** Es el punto que no debe ser sobrepasado, ya que un exceso de mercancía afecta a la rentabilidad y encarece el coste de inversión, está en base a la estadística.
- **Stock mínimo.** Es aquella cantidad de existencia de un artículo que debe cubrir la necesidad de consumo, es la mínima cantidad que debe tener el almacén.
- **Stock de seguridad.** También conocido como stock de protección, frente a imprevisto como; exceso de la demanda, retrasos de la entrega de los pedidos, si los aprovisionamientos no son instantáneos es necesario disponer de stock existente en el almacén.
- **Stock óptimo.** Busca un nivel apropiado de inventario en el almacén, que este en función a las necesidades que se pueden presentar, se

debe tener presente que un excedente puede provocar costos en el almacén.

- **Stock medio.** Es la cantidad de stock concreta, equivalente a las distintas cantidades de stock que hemos tenido en el almacén durante un periodo de tiempo determinado. El stock medio nos permite determinar en promedio cuanto se mueve el producto para la compra o venta.
- **Stock de consignación.** Consiste en tener stock en el propio almacén del cliente a disposición de este para ser consumido cuando él prefiera. El cliente cancela lo consumido y el proveedor no almacena en su empresa sigue siendo el propietario de la mercadería. Este tipo de stock debe de estar auditado entre el proveedor y el cliente a través de un contrato de consigna de mercancías.

Portafolio de Productos. BCG, Boston Consulting Group, desarrolló hace algunos años una matriz destinada a analizar la rentabilidad del grupo de productos (portafolio) de la empresa.

El objetivo de contar con un portafolio de productos es lograr acentuarlo a la realidad del mercado, permitiendo tener un inventario de productos que este muy relacionado a las situaciones del mercado, en casos de proyectos nuevos (New) se requiere de estudios de mercado, encuestas, entre otros. Al ser un punto de venta (Same), podemos analizar el comportamiento de la venta de los productos en un determinado tiempo, evaluando las prioridades que se buscan en dicho mercado o plaza.

El portafolio debe contar con un sistema de categorización, o secciones de agrupación tomando referencia:

- **Amplitud.** Cantidad de líneas de producto que hay en la empresa y que se comercializan.
- **Profundidad.** Variedad de cada producto que aparece en cada línea de las que dispone el almacén.
- **Extensión.** Total, de productos que pertenecen a una marca determinada.

- **Consistencia.** Relación entre cada línea de producto y su utilización final. Se debe tener en cuenta el sistema de distribución, los requisitos para producirla y otros factores.

LayOut (Plano, Diseño de salida). Optimiza la venta de productos por metro cuadrado, midiendo la venta, rentabilidad y posicionamiento del mercado. Nos brinda una guía para una correcta exhibición de productos que permita vender. El principal objetivo general de la distribución comercial es maximizar el beneficio neto que cabe alcanzar por unidad de superficie ocupada por los productos expuestos.

ROI (Return On Investment.) Retorno de la Inversión, es un indicador reflejado en porcentaje, muy empleado en empresas. Permite llevar un control de las inversiones que se realizan y es utilizable en todo lo que se refiera a medir un retorno o posibles impactos en inversión. Es muy práctico y fácil de emplear para comparar la eficacia de diversas inversiones, ya que sirve para conocer la viabilidad del proyecto y que tan rentable puede ser. Su cálculo se basa en la siguiente fórmula:

$$\text{ROI} = (\text{Beneficio esperado} - \text{Inversión} / \text{Inversión}) * 100$$

A la hora de interpretar:

- Al reflejar el ROI negativo; nos indica que no es viable el invertir.
- Si refleja el ROI igual a cero; nos indica que la inversión es igual al beneficio.
- A la hora de comparar entre dos ROI; nos permite determinar en donde se obtiene mayor beneficio.

Parámetros de periodo promedio de inventario. Este indicador nos presenta el número de veces que tendremos la reposición de nuestro inventario. Durante un determinado ciclo de la empresa y/o sector. El

inventario se renovará y agotará en un determinado número de veces. Podemos identificar con la siguiente fórmula

Periodo medio de rotación del inventario = 365 / rotación del inventario

Ingresos Son los incrementos de los capitales financieros que presenta una organización, persona o sistema contable, constituye un aumento en los patrimonios netos de una empresa. Puede referirse al aumento del valor de los activos o la disminución en los pasivos.

Según (Ministerio de Economía y Finanzas , 2018) son los recursos que obtiene el Estado por la recaudación de tributos como el Impuesto a la Renta, el IVA; por la venta de bienes, como del petróleo y sus derivados; transferencias y donaciones que se reciben; el resultado operacional de las Empresas Públicas entre otros. Todos estos ingresos se destinarán para cubrir las obligaciones contraídas para la prestación de bienes y servicios públicos.

Según (Enciclopedia de Conceptos , 2018) el ingreso puede clasificarse en distintas categorías, como son:

- **Ingreso público:** la cantidad de dinero que recibe el Estado y demás entidades, cuyo objetivo es financiar los gastos públicos.
- **Ingresos privados:** lo que las compañías privadas tengan o no fines de lucro.
- **Ingresos ordinarios:** se obtienen de manera habitual, como los honorarios y cancelaciones regulares.
- **Ingresos extraordinarios:** provienen de sucesos inesperados, como la emisión de bonos de un gobierno.
- **Ingresos totales:** la suma de los ingresos obtenidos por la venta de las unidades producidas.

- **Ingreso marginal:** el aumento del ingreso total para determinar la cantidad de producción de una empresa.
- **Ingreso medio:** el promedio de los ingresos totales divididos productos vendidos.
- **Ingresos en contabilidad:** “la contabilidad empresarial contempla el ingreso como el aumento del patrimonio neto de una empresa, debido al aumento del valor de sus activos (aumentos de las ganancias) o por disminución de sus pasivos (vencimiento de la deuda)”.(Enciclopedia de Conceptos , 2018)
- **Ingreso de la economía:** son todas las ganancias que ingresan a una entidad, sea pública, privada, individual o grupal.
- **Ingresos permanentes:** se mantiene durante un periodo determinado, y son predecibles. En esta área están los impuestos como el IVA, ICE, Impuesto a la renta, salida de divisas, tasas aduaneras, etc.
- **Ingresos no permanentes:** son los ingresos no predecibles en el tiempo. Como los ingresos petroleros, venta de activos, desembolsos de créditos, etc.

Incrementos: Proviene del vocablo latino incrementum, alude a un aumento. Cuando algo registra un incremento, por lo tanto, crece.

En los libros de Matemática, en cálculo se lo define, cuando una cantidad variable pasa de un valor inicial a otro valor, se dice que ha tenido un incremento. Para calcular este incremento basta con hallar la diferencia entre el valor final y el inicial. Para denotar esta diferencia se utiliza el símbolo Δx , que se lee "delta x". El incremento puede ser positivo o negativo, dependiendo de si la variable aumenta o disminuye al pasar de un valor a otro.

Incremento de los Ingresos En término conceptual es la evolución que posee la compañía por el ingreso que percibe de bienes, activos, prestaciones de servicios entre otros, que se ven reflejado en las utilidades.

Este esquema siempre al final del ejercicio toma referencia de cuanto capital o patrimonio inicial tiene y cuanto finaliza. De esta forma evalúa que tan productivo fue en la administración del inventario, procesos, costos, gastos, inversiones para dar un incremento en sus ingresos y poder seguir siendo funcional dentro de su ejercicio contable.

De acuerdo con el libro Gestión del Inventario es crucial para la correcta administración de la mercadería entre proveedores, compras, ventas y clientes. Un modelo adecuado garantiza una eficiencia en los niveles de adquisición de productos dentro del inventario, aprovisionamiento de un stock adecuado a justificar un incremento en el ingreso, cuyo objetivo es maximizar los beneficios sea esto: Una disminución del costo del inventario en líneas que no posee rotación, como el incremento en las ventas por satisfacer la demanda del cliente. La buena gestión del inventario considerado como uno de los activos más importantes de la empresa permite incrementar sus ingresos teniendo rentabilidad al final del ejercicio contable.

Como referencia se registra investigaciones que fueron realizadas, donde se analiza modelos de administración de inventarios. Presentando un enfoque o modelo que soporta la presente investigación.

Trabajo de investigación de (Arrieta & Guerrero, 2013) Título “Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S.” La similitud con la presente tesis va enfocado a los niveles de inventario que debe contar la empresa, siendo cauteloso en la demanda, prevención y costo operativo que conlleva el tener un inventario para brindar un servicio de calidad a los clientes y finanzas del negocio.

Trabajo de investigación de (Alvarado Reyes, 2015) Tema: “Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa

Acruxza C.A.” Menciona lo fundamental de contar con un sistema tanto tecnológico como manual para el control y mejor rendimiento del inventario, aunque dentro de su escrito se refiere a materia prima para la elaboración de un producto, no se aparta, la investigación en administrar adecuadamente el inventario desde su inicio al fin. Cumpliendo con todos los procesos que certificará el mejor rendimiento en la operación.

Trabajo de investigación de (Mindiolaza Alvarado & Campoverde Brito, 2018) Tema: “Implementación de un sistema de control de inventario para el Almacén Credicomercio Naranjito”. Hace referencia al producto, su estadística, el comportamiento y medición de las necesidades del cliente. El enfoque que nos plantea es identificar en que categoría se encuentra el producto según su valorado de venta, logrando tener un inventario preventivo para incrementar los ingresos del almacén. Mejorando las ventas y optimizando con mayor eficiencia el inventario.

Las tesis que fueron citadas miden la productividad de los inventarios, dando solides a la investigación que se propone, desarrollando los conceptos que permitirán un mejor rendimiento en la gestión de los inventarios generando ingresos a la compañía.

La gestión de los inventarios. Su importancia consiste en administrar los inventarios que se encuentran dentro de la empresa. Logrando mayores ganancias y menor costo de compras. Un inventario es un bien existente que se posee, para su uso o venta futura, la gestión de inventario consiste en mantener y aprovechar al máximo el inventario teniendo disponible el producto al momento que se requiera, está basado en políticas y lineamientos que se dan para la toma de decisión y así poder determinar la cantidad que se requiere.

Es importante definir, las diferencias que pueden presentarse dentro del desarrollo de la investigación y que serán empleadas a lo largo de la tesis con el respaldo del libro Gestión de Inventarios de Javier López Montes en el año 2014.

Inventario: registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho en orden y precisión. Pero en el mundo empresarial es la relación ordenada de bienes y existencias, a una fecha determinada.

Stock: conjunto de productos o materiales que almacena la empresa, un comercio o tienda, a la espera de la utilización para la venta o para hacer frente a futuras demandas por la oferta.

Existencias: son los bienes de una empresa susceptibles a ser almacenados para su venta en el curso ordinario de la explotación o incorporación al proceso productivo.

Entre los factores, que permitan **mejorar la gestión del inventario con el incremento en los ingresos**, se debe tomar en consideración que uno de los factores es generar una inversión productiva que no se termine convirtiendo en gasto:

- Debemos evitar el deterioro de los productos, previniendo los daños de baja por un mal manejo del inventario. La calidad del producto debe mantenerse, tener negociaciones y rotación cumpliendo el estándar FIFO.
- Debemos evitar pérdidas injustificadas, que lesionen la venta y generen un mal cálculo es las reposiciones de los pedidos. Mediante un análisis con herramientas que permitan controlar los niveles de rotación, cobertura, realidad del inventario con cronogramas mensuales.
- Debemos generar ahorro de almacenamiento, manteniendo un análisis de importancia del inventario con la clasificación ABC, permitiendo

contar con un portafolio adecuado para el almacén y a la vez un modelo de ubicación de los productos que faciliten su rotación, cuidado y agilidad al empleado para satisfacer las necesidades del cliente final.

- Debemos contar con un modelo de supervisión que garantice el mantenimiento del diseño y seguimiento de los procesos del inventario, que facilite contar con KPI de metas propuestas y alcanzables.

El mejorar la gestión del inventario generando incremento en los ingresos, debemos contar con un sistema de medición para evaluar la situación actual, propuesta a donde queremos llegar y los logros alcanzados. Siempre con una mejora constante. La importancia de una óptima gestión de inventario es crucial para un correcto flujo de la mercancía. En donde, por una parte, se busca disminuir el inventario para economizar costos y aprovechar ese recurso o presupuesto en nuevos proyectos, y por otra parte el brindar calidad en el servicio a los clientes con mercadería que cumpla las necesidades para tener solides en la empresa mejorando sus ingresos.

Relación de la presente investigación con otras investigaciones:

Definiciones y concepto

Gestión: Según (Vilcarrromero Ruiz, 2018, pág. 14) “Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.”

Inventario: “Registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión, pero en el mundo empresarial es la relación ordenada de bienes y existencias, a una fecha determinada” (López Montes, 2014, pág. 14).

En este ámbito lo que se consigue con el inventario es registrar el conjunto de los bienes propios y disponibles de una empresa para la venta a sus clientes y que por tanto son definidos como activo corriente. Los bienes que son susceptibles de ser sometidos a inventario se encuentran destinados a la venta directa o a aquellas actividades destinadas de manera interna al proceso productivo, como es el caso de las materias primas, los productos inacabados, las piezas de recambio destinadas a mantenimiento, materiales de embalajes, bienes de la empresa, bienes terminados, bienes parcialmente terminados, bienes en tránsito y materiales de envasado, entre otros.

Por otro lado, y en mayor profundidad, contablemente, el inventario es la relación detallada de las existencias comprendidas en el activo de la empresa, la cual debe mostrar el número de unidades en existencia, la descripción de los artículos, los precios unitarios, el importe de cada renglón, las sumas parciales por grupos y clasificaciones y el total del inventario, para servir como datos relevantes a la hora de tomar decisiones en su gestión.

Incremento: Incremento en el nivel de precios que da lugar a una disminución del poder adquisitivo del dinero (J.M.Rosenberg, 1989)

Ingreso: Los ingresos, componentes positivos del resultado, pueden definirse como los incrementos del patrimonio neto durante el ejercicio, ya sean en forma de entradas o aumento en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones de los socios propietarios. (García Sánchez, 2009, pág. 74)

Autor: Arrieta González Jonathan, Guerrero Portillo Fabio, De la Hoz Granadillo Efraín Tema: "Propuesta de mejora de proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la Empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S"

Institución: Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas

Según (Arrieta & Guerrero, 2013)“la calidad y eficiencia del inventario, depende del control y procesos que una compañía cuente para cumplir con los niveles de exigencia en sus bodegas o almacenes. El presente índices de pérdida en sus inventarios generan varios reprocesos, costos y mal servicio en sus clientes. Por tal razón, las compañías deben determinar un nivel apropiado de inventario, poniendo en una misma balanza; costos de inventario, pedido y nivel de satisfacción de servicio”. (pág. 11).

La tesis citada se mide la productividad del inventario con un enfoque de crecimiento en los ingresos.

Autor: Barca Rafael Demetrio Francisco, Gutiérrez Sánchez Anthony Joel
Tema: “Propuesta de mejora de la gestión de inventarios para reducir costos operativos del almacén Komatsu en el proyecto especial Chavimochic”

Institución: Universidad Privada del Norte. Facultad de Ingeniería

Según(Francisco & Joel, 2017)“Busca diseñar un sistema de gestión de inventarios que permita disminuir los costos operativos almacenados. El estudio, se centra en la propuesta de revisión periódica de inventario, calculando la cantidad óptima de pedido, nivel máximo a pedir y un stock de seguridad.

También se realiza una clasificación en relación con el índice de rotación de los repuestos durante un periodo determinado, herramienta importante para la logística de entrada y salida” (Pág. 9)

La diferencia que mi tema mide la gestión de los inventarios permitiendo conocer el target de producto que el consumidor solicita, mientras que la tesis del autor Barca y Gutiérrez miden el índice de rotación.

Fundamentación Legal

Ley orgánica de salud

Libro tercero

Vigilancia y control sanitario

Disposiciones comunes

Art.129.- El cumplimiento de las normas de vigilancia y control sanitario es obligatorio para todas las instituciones, organismos y establecimientos públicos y privados que realicen actividades de producción, importación, exportación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización y expendio de productos de uso y consumo humano.

Art. 131.- El cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia, será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 132.- Las actividades de vigilancia y control sanitario incluyen las de control de calidad, inocuidad y seguridad de los productos procesados de uso y consumo humano, así como la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos y sanitarios en los establecimientos dedicados a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, importación y exportación de los productos señalados.

CAPITULO V

De los establecimientos farmacéuticos

Art. 170.- Los medicamentos, para su venta deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a)** Estar debidamente identificados y etiquetados, sin alteraciones ni enmiendas;
- b)** Contener en sus etiquetas el número de registro sanitario nacional, el precio de venta al público y la fecha de expiración;
- c)** No estar caducados;

- d) No provenir de instituciones de servicio social, de programas sociales estatales, de donaciones o ser muestras médicas;
- e) No haber sido introducidos clandestinamente al país;
- f) No ser falsificados o adulterados; y,
- g) No tener colocados elementos sobre las etiquetas que impidan la visibilidad de la información del producto, incluidas las que contienen los precios.

Art. 171.- Es prohibida la venta de medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas y estupefacientes que no cuenten con receta emitida por profesionales autorizados para prescribirlas. Cuando se requiera la prescripción y venta de medicamentos que contengan estas sustancias, se realizará conforme a las normas emitidas por la autoridad sanitaria nacional y la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas

Art. 173.- Todo establecimiento farmacéutico debe contar con la responsabilidad técnica de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien puede tener bajo su responsabilidad técnica uno o más establecimientos farmacéuticos, de conformidad con lo que establezca el reglamento.

Art. 175.- Sesenta días antes de la fecha de caducidad de los medicamentos, las farmacias y botiquines notificarán a sus proveedores, quienes tienen la obligación de retirar dichos productos y canjearlos de acuerdo con lo que establezca la reglamentación correspondiente.

Art. 176.- Los medicamentos caducados referidos en el artículo anterior deben ser destruidos y eliminados por los fabricantes o importadores, conforme a los procedimientos establecidos por la autoridad sanitaria nacional y bajo su supervisión.

Ley de régimen tributario interno

Capítulo VII

DETERMINACION DEL IMPUESTO

Art. 23.- Determinación por la administración. - La administración efectuará las determinaciones directa o presuntiva referidas en el Código Tributario, en los casos en que fuere procedente.

La determinación directa se hará en base a la contabilidad del sujeto pasivo, así como sobre la base de los documentos, datos, informes que se obtengan de los responsables o de terceros, siempre que con tales fuentes de información sea posible llegar a conclusiones más o menos exactas de la renta percibida por el sujeto pasivo.

La administración tributaria podrá determinar los ingresos, los costos y gastos deducibles de los contribuyentes, estableciendo el precio o valor de la contraprestación en operaciones celebradas entre partes relacionadas, considerando para esas operaciones los precios y valores de contraprestaciones que hubieran utilizado partes independientes en operaciones comparables, ya sea que éstas se hayan realizado con sociedades residentes en el país o en el extranjero, personas naturales y establecimientos permanentes en el país de residentes en el exterior, así como en el caso de las actividades realizadas a través de fideicomisos.

El sujeto activo podrá, dentro de la determinación directa, establecer las normas necesarias para regular los precios de transferencia en transacciones sobre bienes, derechos o servicios para efectos tributarios. El ejercicio de esta facultad procederá, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Si las ventas se efectúan al costo o a un valor inferior al costo, salvo que el contribuyente demuestre documentadamente que los bienes vendidos sufrieron demérito o existieron circunstancias que determinaron la necesidad de efectuar transferencias en tales condiciones;

- b)** También procederá la regulación si las ventas al exterior se efectúan a precios inferiores de los corrientes que rigen en los mercados externos al momento de la venta;

Dirección Nacional Jurídica

Departamento de Normativa Jurídica

Salvo que el contribuyente demuestre documentadamente que no fue posible vender a precios de mercado, sea porque la producción exportable fue marginal o porque los bienes sufrieron deterioro; y,

- c)** Se regularán los costos si las importaciones se efectúan a precios superiores de los que rigen en los mercados internacionales.

Las disposiciones de este artículo, contenidas en los literales a), b) y c) no son aplicables a las ventas al detal.

Para efectos de las anteriores regulaciones el Servicio de Rentas Internas mantendrá información actualizada de las operaciones de comercio exterior para lo cual podrá requerirla de los organismos que la posean. En cualquier caso, la administración tributaria deberá respetar los principios tributarios de igualdad y generalidad.

La administración realizará la determinación presuntiva cuando el sujeto pasivo no hubiese presentado su declaración y no mantenga contabilidad o, cuando habiendo presentado la misma no estuviese respaldada en la contabilidad o cuando por causas debidamente demostradas que afecten sustancialmente los resultados, especialmente las que se detallan a continuación, no sea posible efectuar la determinación directa:

- 1.** Mercaderías en existencia sin el respaldo de documentos de adquisición;
- 2.** No haberse registrado en la contabilidad facturas de compras o de ventas;

3. Diferencias físicas en los inventarios de mercaderías que no sean satisfactoriamente justificadas;
4. Cuentas bancarias no registradas; y,
5. Incremento injustificado de patrimonio.

En los casos en que la determinación presuntiva sea aplicable, según lo antes dispuesto, los funcionarios competentes que la apliquen están obligados a motivar su procedencia expresando, con claridad y precisión, los fundamentos de hecho y de derecho que la sustenten, debidamente explicados en la correspondiente acta que, para el efecto, deberá ser formulada. En todo caso, estas presunciones constituyen simples presunciones de hecho que admiten prueba en contrario, mediante los procedimientos legalmente establecidos.

Cuando el contribuyente se negare a proporcionar los documentos y registros contables solicitados por el Servicio de Rentas Internas, siempre que sean aquellos que está obligado a llevar contabilidad, de acuerdo con los principios contables de general aceptación, previo tres requerimientos escritos, emitidos por la autoridad competente y notificados legalmente, luego de transcurridos treinta días laborables, contados a partir de la notificación, la administración tributaria procederá a determinar presuntivamente los resultados según las disposiciones del artículo 24 de esta Ley.

Nota: Artículo reformado por Art. 82 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de diciembre del 2007.

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Capítulo I

OBJETO DEL IMPUESTO

Art. 52.- Objeto del impuesto. - Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de

comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 94 de 23 de diciembre del 2009.

Art. 58.- Base imponible general. - La base imponible del IVA es el valor total de los bienes muebles de naturaleza corporal que se transfieren o de los servicios que se presten, calculado a base de sus precios de venta o de prestación del servicio, que incluyen impuestos, tasas por servicios y demás gastos legalmente imputables al precio.

Del precio así establecido sólo podrán deducirse los valores correspondientes a:

1. Los descuentos y bonificaciones normales concedidos a los compradores según los usos o costumbres mercantiles y que consten en la correspondiente factura;
2. El valor de los bienes y envases devueltos por el comprador; y,
3. Los intereses y las primas de seguros en las ventas a plazos.

LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 21.- FACTURAS. - El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que, al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional

firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar, además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

Concordancias: LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI, Arts. 103 CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1764, 1766

Reglamento Interno Farmacia Sedalana (2012 - 2019)

Capítulo IV De los trabajadores, Selección y contratación de personal.

Art.- 10 De los trabajadores. – Para efectos de la aplicación del presente reglamento interno se entenderá como trabajadores de la empresa a las siguientes personas y bajo la clasificación detallada a continuación:

- Cumplir a cabalidad los cronogramas de inventarios
- Mantener un correcto y constante abastecimiento del Punto de Venta
- Controlar y verificar los movimientos de mercadería mediante los reportes internos que maneje el Punto de venta
- Revisar y entregar oportunamente los productos próximos a vencer para su respectiva devolución
- Evitar fuga de mercadería en los Puntos de Ventas a través de un control adecuado.
- Despachar y almacenar los medicamentos psicotrópicos y estupefacientes de acuerdo con las leyes vigentes, y ser responsables de los archivos, inventario de productos y recetas en el PDV.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Rama: Farmacéutica

Razón Social: Farmacia Sedalana S.A.

Presentación de la empresa

Farmacia Sedalana fue fundada el 19 de enero del 2000 por el Ing. Enrique Villa del Mar, ante el notario vigésimo en Guayaquil, Doctor Guillermo Buendía Endara, legalmente inscrita en el registro mercantil el 20 de junio del 2001, quien con óptimos conocimientos en la rama farmacéutica monto su propia Botica ubicada en el sur oeste de la ciudad de Guayaquil.

Iniciando sus actividades como una farmacia tradicional donde el 100% de su inventario era productos de la línea medicina, revisando sus competencias y analizando el mercado años posteriores toma la iniciativa de ampliar el local convirtiendo en una farmacia comisariato mejor conocida por ciertas empresas como autoservicio: en donde su inventario ya constituía línea de medicina, consumos masivos, y servicios complementarios, al encontrarse cercano a un hospital tomo la decisión de ampliar su horario de atención manteniendo su principal objetivo del bienestar de la comunidad.

Sus objetivos a futuro es competir con las grandes cadenas, expandiendo su negocio en diversas partes de Guayaquil.

Objeto social:

- El trabajo conjunto de Farmacias Sedalana y Cruz Roja Ecuatoriana representa la alianza de dos entidades de prestigio relacionadas con la salud.
- Juntos hemos podido beneficiar a un mayor número de personas en condiciones vulnerables. Hemos contribuido a mejorar la condición de vida de los más necesitados mediante programas de donación voluntaria de sangre, salud preventiva, atenciones médicas en diversas comunidades del país y brindado tratamiento oportuno a niños que sufren enfermedades catastróficas de la sangre, entre otros.

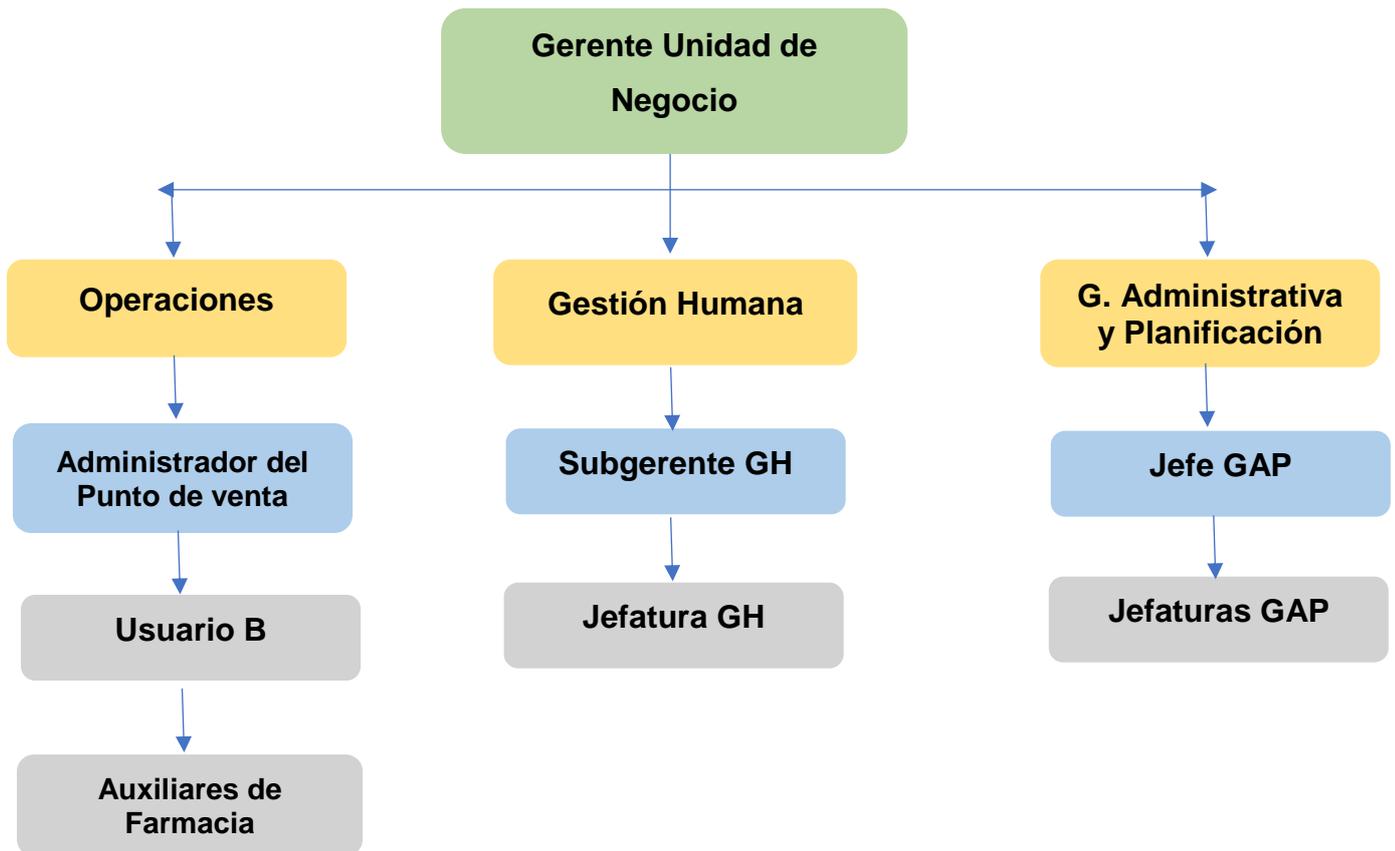
Misión

Contribuir al bienestar de la comunidad, brindando alivio a sus clientes con servicio de calidad.

Visión

Ser marca líder a nivel País con presencia en diversas partes del Ecuador, brindando soluciones al bienestar de la comunidad diversificando en el negocio farmacéutico con servicios que aporten a la comunidad.

Estructura Organizativa



Fuente: Farmacia Sedalana

Tabla 1 Plantilla de trabajadores

Población	Cantidad
Gestión Humana	2
Operaciones	1
Gestión Administrativa	3
Representante Farmacéutico	1
Seguridad	1
Administradores	1
Asesor PDV	6
Total	15

Nota Autora: Toral,K. 2019

Principales agentes que conforman el comercio en Farmacia Sedalana.

La tabla que se presenta a continuación muestra un detalle del tipo de mercado en donde Farmacia Sedalana genera sus actividades comerciales, dirigido a varios diversos clientes, proveedores y competencias.

Tabla 2 Tipos de mercado

Clientes	Proveedores	Competencias
Minoritarios del sector	Laboratorios farmacéuticos	Cadenas farmacéuticas
Mayoristas quienes aprovechan ofertas al volumen	Telecomunicaciones	Comisariatos del sector
Hospitales, Convenios Empresariales	Distribuidoras de Consumo masivo	

Nota Autora: Toral,K. 2019

Clientes. Es considerado la parte fundamental de la empresa, puesto que el vínculo que debe existir marca la estabilidad de una compañía. Como concepto general es una persona física que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de dinero. Dentro del proyecto estableceremos la segmentación demográfica de nuestro mercado con los distintos clientes que compran en Farmacia Sedalana. Hemos considerado ciertas variables en el estudio:

- **Por Nivel Economico.** Se clasifica a los distintos clientes que efectuan compras en el almacén. De acuerdo al volumen que realizan mensualmente y según información registrada en la base de datos de la Farmacia Sedalana (CRM).

Tabla 3 Nivel Socio Económico

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES
A	<ul style="list-style-type: none"> • Estrato Alto. • Tiene vivienda y mas de un auto de gama alta. • Viven en lugares exclusivos. • Viajan cada año fuera del país.
B	<ul style="list-style-type: none"> • Estrato Medio Alto. • Tienen vivienda y auto. • Salen de vacaciones todos los años, no necesariamente fuera del país, aunque en ocasiones sí. • Tienen todos los servicios básicos y la tecnología existente en el mercado.
C +	<ul style="list-style-type: none"> • Estrato Medio Ascendente. • Pueden tener vivienda propia, pero no necesariamente, al igual que el auto. • Sus hijos estudian en instituciones particulares. • Tienen estudios universitarios. • Viven en barrios populares. • El jefe de hogar tiene un empleo fijo.
C -	<ul style="list-style-type: none"> • Estrato Medio Descendente. • Viven arrendando, no tienen auto. • Sus hijos estudia en escuela del estado. • Viven en barrios populares. • El jefe del hogar tienen un empleo fijo.
D	<ul style="list-style-type: none"> • Estrato Bajo • Viven en sectores periféricos. • No tienen todos los servicios básicos. • El jefe del hogar tiene untrabajo informal.

Fuente: Farmacia Sedalana

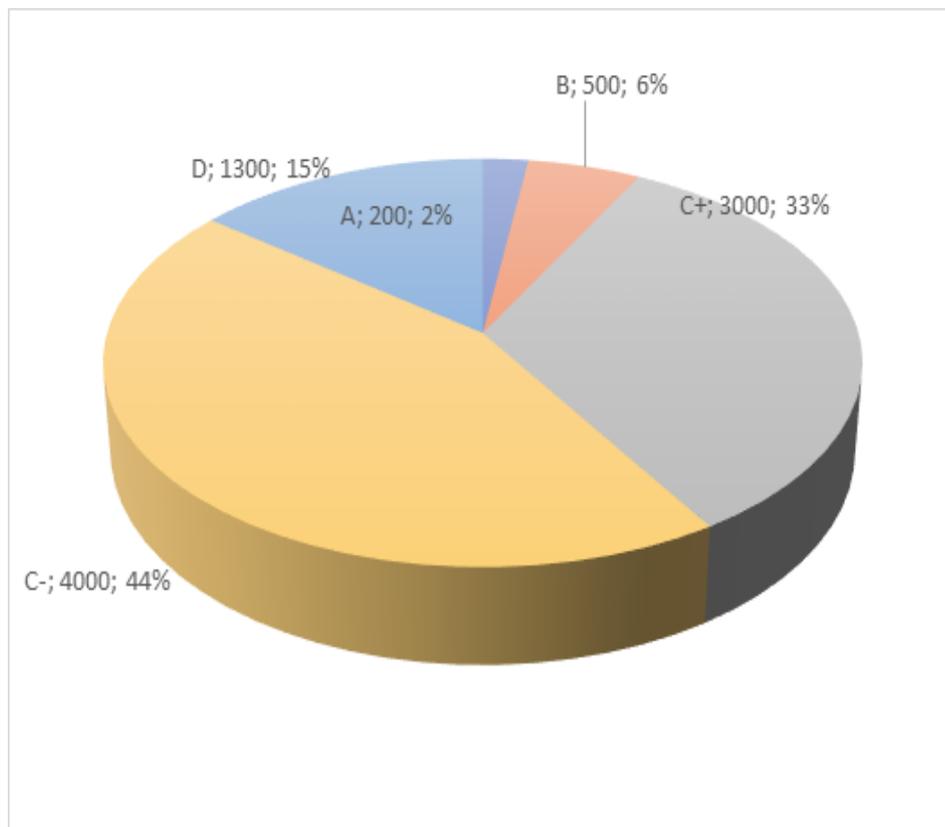
Los clientes que visitan y adquieren sus productos en Farmacia Sedalana quedan registrados en el sistema da facturación por medio del número de cédula, de esta forma se logra identificar que productos compran nuestros clientes y gracias a la base de datos podemos conocer y generar perfiles en el comportamiento del consumidor. En el local transaccionan un

promedio de 9000 clientes mensualmente identificados a continuación por nivel económico.

Tabla 4 Población

Factor Económico	Clientes	Compras/Mes
A	200	\$2.000,00
B	500	\$ 500,00
C+	3000	\$ 50,00
C-	4000	\$ 8,00
D	1300	\$ 2,50
Total	9000	

Gráfico 1 Población



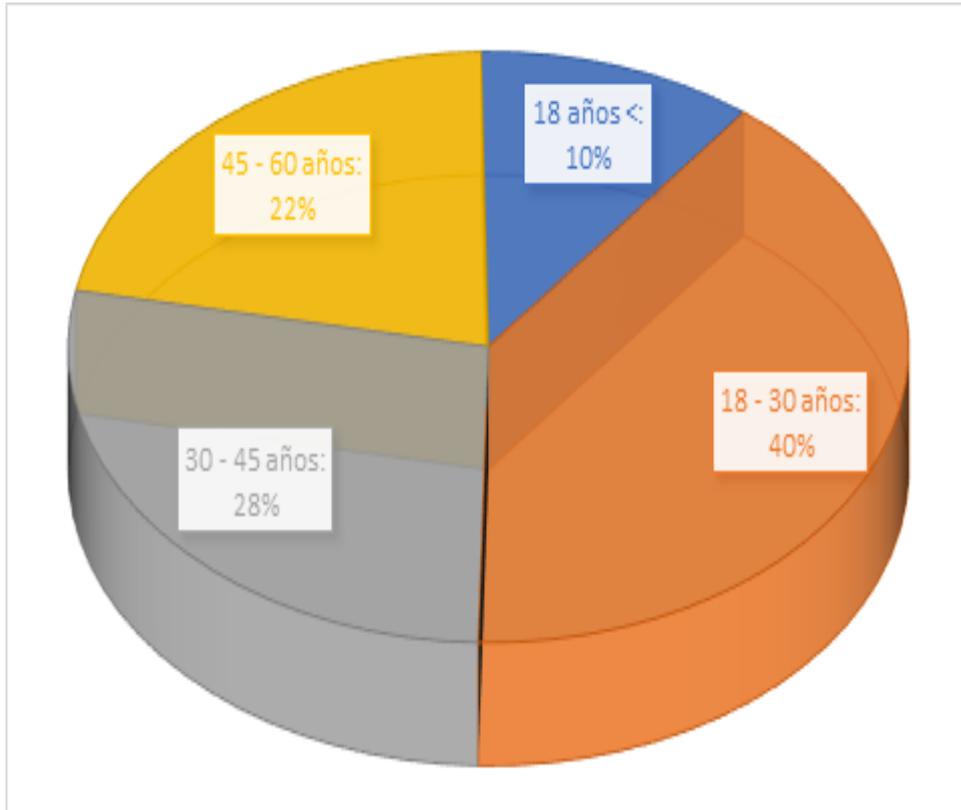
Nota Autora: Toral,K. 2019

- **Por Edad.** Aunque la medición se logra obtener de la base de datos no identifica aquellos clientes que no dan la cédula. Por tal razón, hemos tomado muestra durante una semana completa; comprendida de lunes a domingo, observando los clientes que ingresan al almacén estableciendo rangos de edades.

Tabla 5 Rango de Edades

Rango de Edades	Clientes
18 años <:	32
18 - 30 años:	120
30 - 45 años:	83
45 - 60 años:	65
Total	300

Gráfico 2 Rango de Edades



Nota Autora: Toral,K. 2019

Proveedores. Dentro del mercado que posee Farmacia Sedalana cuenta con varios laboratorios farmacéuticos, Telecomunicaciones, Distribuidores de consumo masivo.

- Los laboratorios poseen su propia logística de despacho y están centralizados con un proveedor Provefar S.A. quien canaliza todo el tema de pedidos a nivel País, la adquisición de los medicamentos se solicita con el concepto de órdenes de compra y los despachos se generan mediante un cronograma previamente establecidos.
 - Laboratorio Roemmers
 - Laboratorio Siegfried
 - Laboratorio MK
 - Laboratorio LaSante
 - Laboratorio Nifa
 - Laboratorio Bayer
 - Laboratorio Glaxo

- Laboratorio Bago
 - Entre otros...
- Cuenta la empresa con contratos directos con los distintos proveedores de redes, encontramos: Claro, Movistar, Tuenti, DIRECTV, TV cable, CNT TV.
 - Se tiene convenios con proveedores de consumo masivo tipo comisariato, aprovechando el factor de autoservicio, se maneja un Lay-Out en el local que parte desde cinco años atrás, los proveedores que cuentan son identificados a continuación:

Tabla 6 Proveedores

Distribuidor de Consumo Masivo		
Confitería y Bebidas	Inalecsa Pepsico	Snack
	Nestlé	Golosinas Chocolates Cereales
	Arca	Gaseosas Agua
	Dipor	Yogurt Leche
	Tesalia	Hidratante Agua
	Bimbo	Supan Grille
	Pingüino	Heladería
Corporación La Favorita	Higiene Personal	Shampoo Acondicionador Desodorante Protección Femenina Jabones y Afeitado Cuidado Oral Tintes Permanentes

	Democosmética	Cremas Corporales Cremas Faciales Protección Solar
	Aseo del Hogar	Papel Higiénico Desinfectantes Útiles de Oficina Bazar
Proveedor Otelo	Huggies Pequeñín Babysec Pompis Panolini	Pañales y Pañitos
	Línea Bebe	Biberones, chupones Nebulizadores Entretenedores Shampoo, Acondicionador Colonias

Nota Autora: Toral, K. 2019

Competencias: Dentro del mercado que posee Farmacia Sedalana tomando una muestra de 300 metros alrededor del Local, existen varias cadenas farmacéuticas que serían principal competencia en la sección medicina. Cadenas como; farmacia Keyla, Farmacia 911, Farmacia Cruz Azul (Franquicia), Comisariato. Con el estudio efectuado en competitividad por flujo de clientes (Transacciones) identificamos a:

- Farmacia Keyla como principal competencia directa para Farmacia Sedalana en el ámbito medicina.
- Mini-Comisariato principal competencia en la parte de consumo, bebidas alimentos, pañales.

Farmacia Sedalana, se muestra innovador en sus ideas ante la competencia. Mediante ofertas y promociones mensuales, material publicitario, negociaciones con empresas por medio de la tarjeta empresarial que ofrece, al estar considerado punto de venta autoservicio facilita la compra del consumidor en líneas de consumo, bebidas y alimento ante la competencia del comisariato por no generar altas colas en las cajas, horarios de atención 24 horas por ser especialista en hospitalarios.

Tabla 7 Principales Productos y Servicios

Medicina	Consumo	Bebidas Alimento	Servicios Complementarios
Productos OTC	Pañales	Snack y Bebidas	Recargas Electrónicas
Productos éticos	Higiene Personal	Abastos	Transacciones Bancarias
Hospitalarios	Demo cosmética		

Nota Autora: Toral,K. 2019

El cuadro presentado, permite identificar como está conformado el portafolio de productos de Farmacia Sedalana clasificado por secciones o especialidades. Detallamos conceptos de ciertas líneas.

- **Productos OTC.** Son aquellos productos que no necesitan autorización o prescripción médica para ser consumido. Ejemplo; Vitaminas, Analgésicos, Lociones, Ciertos Colirios, Antigripales, Descongestionantes entre otros
- **Productos Éticos.** Son aquellos productos que su dispensación solo debe ser por recomendaciones médicas, profesional de la salud que identifica la patología del paciente recomendando un tratamiento. Ejemplo; Cardiacos, Presión arterial, Glucosa, Cardiovasculares entre otros.
- **Productos Hospitalarios.** Se identifica como hospitalario al conjunto de medicamentos que son empleado para mezclar sustancias o administración directa al organismo. Ejemplo; Sueros, Catéter, Jeringas, Ampollas, Sondas de alimentación, Sonda Foley, Sonda respiratoria, mascarillas, guantes, y demás utensilios para los hospitales.
- **Transacciones Bancarias.** Farmacia Sedalana ofrece a sus clientes servicios complementarios en depósito bancario, retiros en efectivo, recaudaciones. Con alianza a una agencia Bancaria sólida en el mercado como es Banco Pichincha. La negociación permite ser un agente no bancario que ofrece el servicio para generar venta cruzada con los productos que existen en el inventario del almacén, además,

que la agencia Bancaria facilita la base de datos de sus clientes, con el objetivo de expandir el mercado en aquel consumidor, que no llega a la Farmacia Sedalana. Y pueden ser efecto de futuros clientes empleando las herramientas tecnológicas. WhatsApp, email que para el almacén no han sido potenciadas.

Análisis económico financiero

La información que se presenta de Farmacia Sedalana corresponde al inventario valorado que registra en los asientos contables del 2018. Podemos observar la situación actual del inventario según se registra de manera mensual en el sistema, se empleará en conjunto el indicador de índice de rotación en los mismos meses para análisis del comportamiento del flujo que existe en la Empresa.

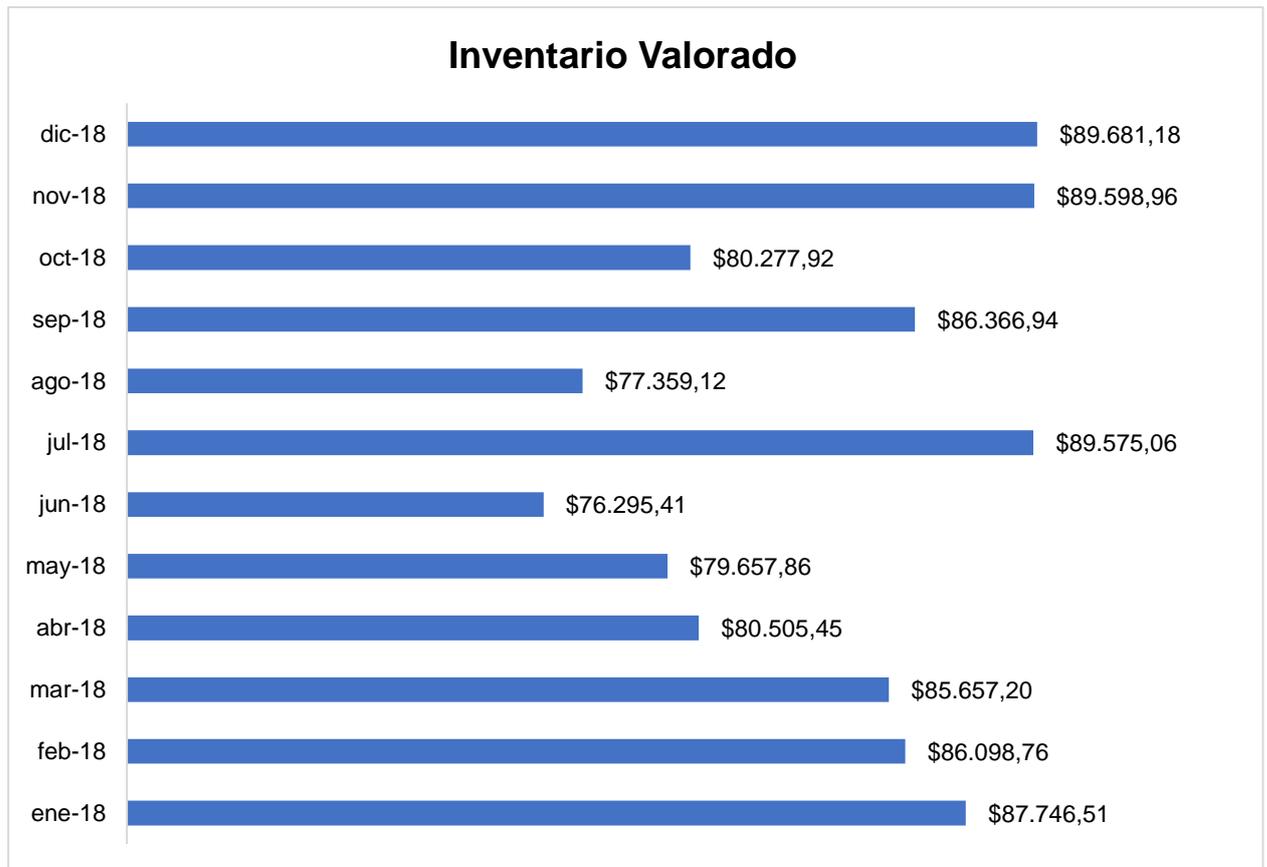
Tabla 8 Análisis Económico

MES	Primer Trimestre			Segundo Trimestre		
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18
Inventario Valorado	\$87.746,51	\$86.098,76	\$85.657,20	\$80.505,45	\$79.657,86	\$76.295,41
	Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre		
	Jul-18	Ago-18	Sept-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	\$89.575,06	\$77.359,12	\$86.366,94	\$80.277,92	\$89.598,96	\$89.681,18

Nota Autora: Toral,K. 2019

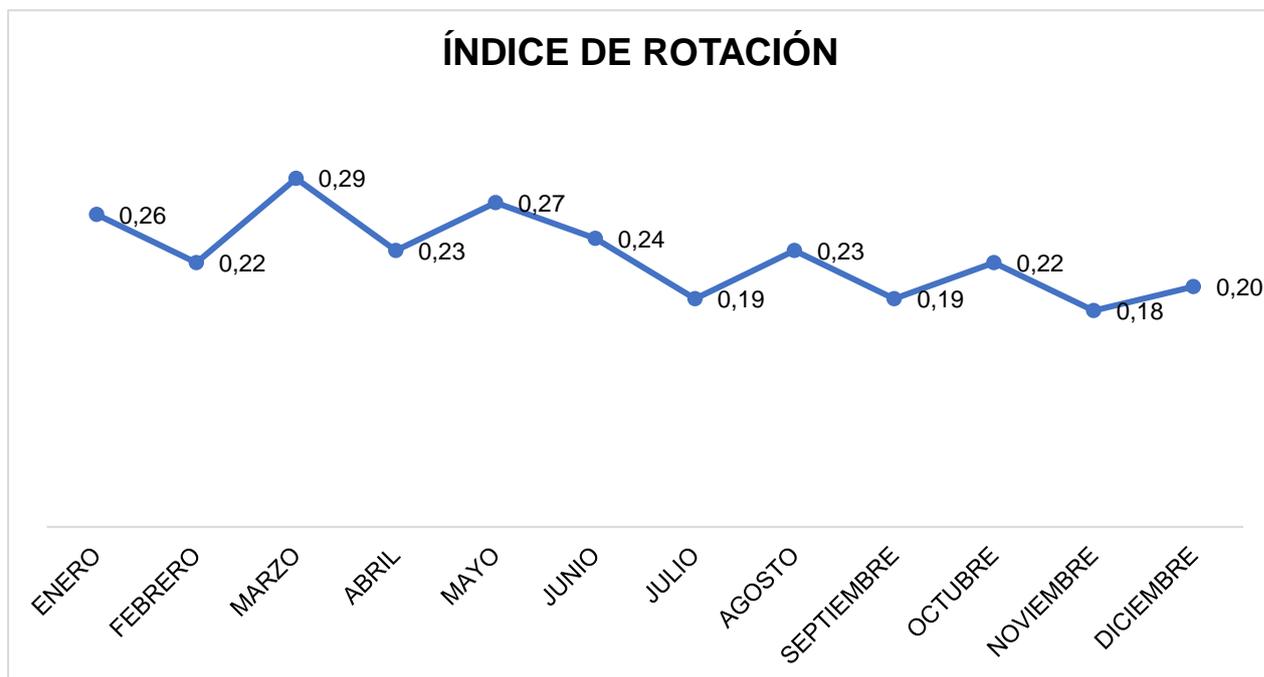
Gráfico 3 Análisis Económico

Nota Autora: Toral,K. 2019



Índice de rotación que el almacén alcanzo durante el 2018 según su costo de inventario sobre el valorado del inventario.

Gráfico 4 Índice de Rotación



Nota Autora: Toral,K. 2019

AJUSTES POR DADOS DE BAJA.

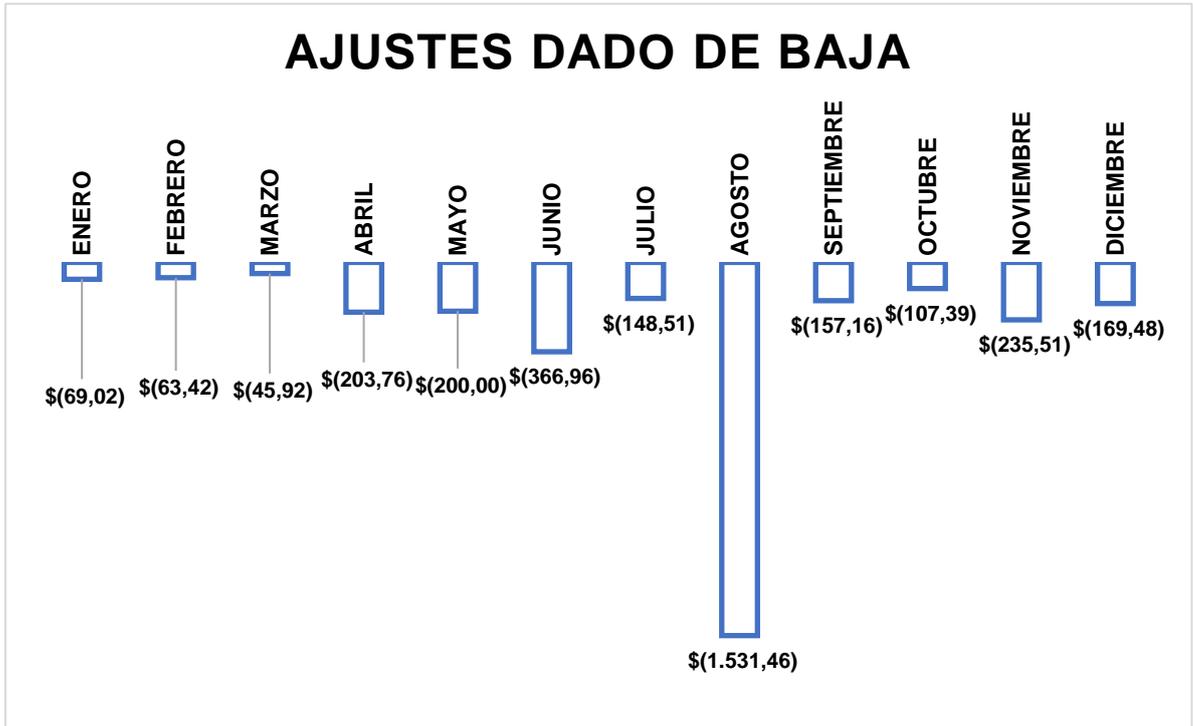
Contablemente las empresas presentan una cuenta donde se asigna a los ajustes efectuados por deterioros, daño, afectación que presente el producto en la calidad, que pueda estar comprometido su producto interno y de esta manera no deba ser comercializado. Los factores que pueden influir están:

- Mala manipulación del producto, tema de forma de limpieza, parcheo, ubicación en el almacén.
- Daños de equipos que generen una reacción negativa al inventario. Ejemplo; falla de voltaje en productos de nevera, falla del panel eléctrico donde el humo afecte la temperatura del producto e incluso la climatización permitida.
- Falla en la dispensación del producto, en comprometer el empaque, afectar la fecha de expiración. Entre otros factores.

Gráfico 5 Ajustes Dado de Baja

Nota Autora: Toral,K. 2019

Farmacia Sedalana, nos facilitó con la información del Dado de Baja que



presento durante el año 2018.

En el cierre del año 2018 contabiliza un ajuste por dado de baja de:

\$ -3.298,59 al costo en el inventario; diversas causales que generan gastos dentro del estado financiero de Farmacia Sedalana. Uno de los indicadores que emplean, es cuanto afecta estos ajustes al costo de la venta.

Tabla 9 Índice de perdida Dado de baja

Mes	Dado de Baja	Costo de Venta	Índice de Perdida Dado de baja
Enero	\$ -69,02	\$ 22.826,07	-0,30%

Febrero	\$ -63,42	\$ 18.520,82	-0,34%
Marzo	\$ -45,92	\$ 24.632,05	-0,19%
Abril	\$ -203,76	\$ 18.347,46	-1,11%
Mayo	\$ -200,00	\$ 21.781,69	-0,92%
Junio	\$-366,96	\$ 18.601,42	-1,97%
Julio	\$-148,51	\$ 16.690,90	-0,89%
Agosto	\$-1.531,46	\$ 17.263,53	-8,79%
Septiembre	\$-157,16	\$ 16.690,90	-0,94%
Octubre	\$-107,39	\$ 17.263,53	-0,62%
Noviembre	\$-235,51	\$ 16.450,93	-1,43%
Diciembre	\$-169,48	\$ 18.017,99	-0,94%

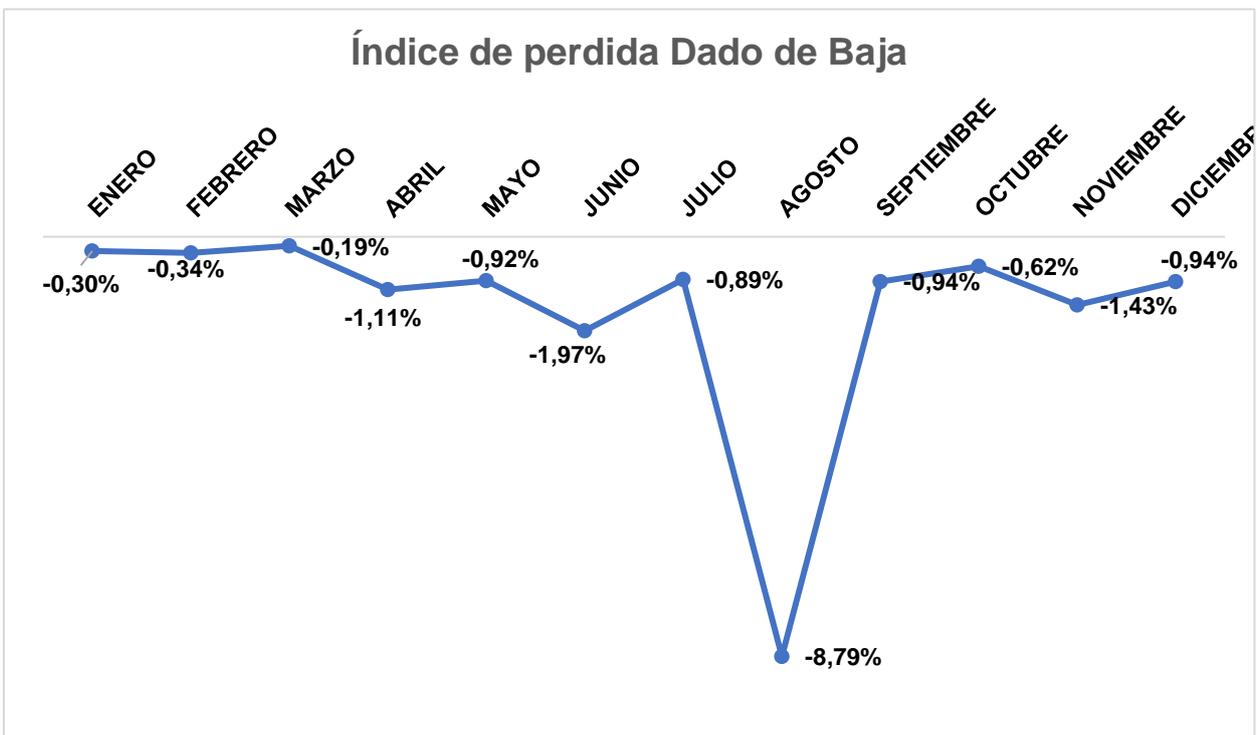
Nota Autora: Toral,K. 2019

Gráfico 6 Índice de pérdida Dado de Baja

Nota

Autora: Toral,K. 2019

A continuación, se presenta las ventas efectuadas por Farmacia Sedalana durante el año fiscal 2018 con un comparativo del 2017. Nos presenta información de la variación que presenta en sus secciones contables en un



– 19.54% en decrecimiento en sus ingresos.

Tabla 10 Ventas

CUENTAS	REAL 2017	REAL 2018	%	VALOR
Ventas Netas Local Medicinas	\$ 244.831,69	\$ 205.080,36	-16,24%	- \$39.751,33
Ventas Netas Local Consumo	\$ 121.311,51	\$ 87.393,67	-27,96%	- \$33.917,84
Ventas Netas Local Bazar	\$ 713,16	\$ 428,49	-39,92%	- \$284,67
Ventas Netas Local Alimentos & Bebidas	\$ 15.582,51	\$ 13.710,17	-12,02%	-\$1.872,34
Recargas Electrónicas	\$ 59.362,96	\$ 48.852,62	-17,71%	-\$10.510,34
Total, Ingreso Venta	\$ 441.801,83	\$355.465,31	-19,54%	-\$86.336,52

Nota Autora: Toral,K. 2019

La Empresa Farmacia Sedalana de acuerdo con sus ingresos por las ventas presentadas anteriormente, y efectuando el pago de la mercadería vendida a los proveedores presenta los siguientes resultados en la utilidad bruta del negocio comparando el 2017 y 2018.

Estos resultados han provocado una disminución considerable en los ingresos para justificar sus gastos, detallando por cada sección contable que se comercializa en el establecimiento.

Tabla 11 Utilidad Bruta

CUENTAS	REAL 2017	REAL 2018	%	VALOR
Utilidad Bruta Vtas. Clientes Medicinas	\$ 62.311,15	\$ 50.385,86	-19,14%	\$ -11.925,29
Utilidad Bruta Vtas. Clientes Consumo	\$ 30.863,30	\$ 23.159,07	-24,96%	\$ -7.704,23
Utilidad Bruta Vtas. Clientes Bazar	\$ 199,47	\$ 154,63	-22,48%	\$ -44,84
Utilidad Bruta Vta. Clientes Alimentos & Bebidas	\$ 4.460,72	\$ 3.948,05	-11,49%	\$ -512,67
Utilidad Bruta Recargas Electrónicas	\$ 4.803,37	\$ 3.465,81	-27,85%	\$ -1.337,56
Contribución	\$ 102.638,01	\$ 81.113,42	-20,97%	\$ -21.524,59

Nota Autora: Toral,K. 2019

Diseño de Investigación

En el presente proyecto se busca obtener información con los datos más importantes de la empresa, quienes facilitarán los informes financieros permitiendo conceptualizar para una mejor comprensión de la situación

actual de Farmacia Sedalana. Emplearemos los siguientes tipos de investigación.

- **Investigación de Campo.** La investigación se efectúa directamente en el almacén, podremos plasmarla situación del inventario, comportamiento del personal, procesos y modelos de desempeño para el cuidado y gestión del inventario.
- **Investigación Bibliográfica.** Proceso investigativo que es documentado, son datos ya existentes proporcionados por Farmacia Sedalana donde estarán: Kardex valorado, reporte de inventario, estados financieros.

A continuación, presentamos argumentos que profundizan en los tipos de diseño en investigación seleccionado para el presente proyecto.

La investigación de campo se basa en recolectar datos de la realidad de los sucesos, con la utilización de técnicas, empleando también datos secundarios. (Arias F. , 2012). Con esta investigación se va a obtener información sobre la realidad de los inventarios, mediante encuestas y entrevistas se va a dialogar con los implicados.

Según (Martins, 2010, pág. 87)“El diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes”. Mediante el estudio facilitara encontrar las causas que generan la falta de gestión en los inventarios, provocando perdida en la empresa.

Tipos de Investigación.

Para el efecto del proyecto analizaremos la información al detalle permitiendo recolectar los datos y describir los sucesos, fenómenos, problemática que afecta a la gestión del inventario. A continuación, haremos referencia a los tipos de investigación que existen.

Tabla 12 Tipología

Tipos	Conceptos
Explorativo	“Se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (Lucio, 2014, pág. 91).
Explicativo	“Están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”.(Hernández y Otros, 1991, pág. 67)
Descriptivo	“Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido el análisis”.(Hernández y Otros, 1991, pág. 60)
Correlacional	“Permite medir e interrelacionar múltiples variables simultáneamente en situaciones de observaciones naturales”. (Álvarez, 2011, pág. 101)

Nota Autora: Toral,K. 2019

Por los diversos tipos de investigación, para el efecto del proyecto se han seleccionado los siguientes:

Investigación descriptiva:

Permita medir y recolectar campos de todo el entorno que conforma la Farmacia Sedalana. Personal, Área administrativa, procesos, prácticas entre otras. No se busca una correlación entre la información, el objetivo será analizar los sucesos que están afectando a la gestión de los inventarios.

Investigación Explicativa:

Se busca dar soluciones a la problemática que posee el inventario dentro de Farmacia Sedalana, el objetivo es ir más allá de una recolección de datos que bien cierto permitirá obtener data valiosa de las causas que se

presentan en el almacén para ser transformada en respuestas del porque se dan dichas situaciones que afectan a la gestión del inventario.

Población y Muestra.

La población que se ha seleccionado para la presente investigación corresponde a la parte operativa del almacén, llamando parte operativa al personal que interactúa en el punto de venta comprendida en el administrador, asesores, supervisor del área.

Población.

Una población es comprendida en finita o infinita. Para el modelo investigativo, el presente proyecto la población es finita, se determina al grupo de colaboradores que en la investigación formarán parte de la muestra a obtener.

Tabla 13 Habitantes

Población	Cantidad
Operaciones	1
Administradores	1
Asesor PDV	6
Total	8

Nota Autora: Toral,K. 2019

Muestra.

Se recolecta la muestra de un subgrupo de la población presentada, para el efecto del proyecto, aquel personal que cumple con ciertas características para la investigación. Se ha determinado personal asesor del punto de venta y administrador del almacén comprendido con siete personas.

Según (Fidias, 2006) "Define muestra" es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible(pág.83).

Tipos de Muestra.

Presentamos fragmentos de libros que nos brindan conceptos de cada uno de los tipos de muestras como tema referencial.

- **Muestreo Aleatorio Simple:** Según (Lopez, 2010) Muestreo aleatorio simple es la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos. Se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables.
- **Muestreo Estratificado:** Según(Fidia, 2006). La muestra estratificada “Consiste en dividir la población en subconjunto cuyos elementos posean características comunes” (pág.84).
- **Muestra tómbola:** (Sampieri, 2006)“Consiste en numerar todos los elementos muestrales de la población”. (pág.253).

En el proceso investigativo se escoge la **muestra estratificada**, nos permitirá dividir en grupos a la población, determinando ciertas características que poseen en común en las actividades diarias en el almacén que tengan interacción directa con el inventario. Comprendiendo el grado de responsabilidad, ejecución y toma de decisión para la gestión de los inventarios.

Métodos y Técnicas.

- **Método de investigación – acción:** El presente método permitirá ingresar al detalle de la problemática del negocio permitiendo tomar decisiones que garanticen la estabilidad del negocio.
- **Método estadístico:** Permitirá graficar los resultados que se obtengan en la investigación, permitiendo generar comparativos del antes y el después del proyecto.

Técnicas de investigación

Tabla 14 Proceso

Técnicas	Instrumento
Observación	Guía, Ficha
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario
Foda	Matriz

Nota Autora: Toral,K. 2019

OBSERVACIÓN.

Según (Huamán Valencia, 2005) es una técnica que se utiliza en todas las ramas de la ciencia, este guiado por algunas teorías que comprueban los aspectos que se va a observar, además consiste en observar atentamente fenómeno, casos, que registra la información para su próximo análisis.

La observación es muy importante mediante el proceso investigativo, porque el investigador se ayuda para conseguir el mayor número de datos. Gran parte del conocimiento es logrado mediante la observación. Porque forma un proceso que tiene un principio y un fin propio.

Para el proyecto, el modelo de observación será empleada y de gran importancia para la correcta comprensión en el almacén de toda la ejecución, tiempos y modelo en cómo se maneja el inventario del punto de venta. De esta forma, poder levantar información de las situaciones relevantes que se generan en el día, lo documentado permitirá establecer las preguntas adecuadas, proponer procesos o actualizaciones, incluso establecer normativas de seguimiento dentro del local.

FICHA DE OBSERVACIÓN			
N°	Aspectos Observados en el área de trabajo	Si	No

1	El horario de atención se encuentra exhibido a la vista del cliente en la parte exterior del punto de venta.		
2	El personal del punto de venta registra el ingreso a la jornada laboral en un medio tecnológico.		
3	El punto de venta cuenta con suministros de limpieza que permita el correcto mantenimiento del lugar de trabajo.		
4	El punto de venta posee la climatización adecuada para mantener la calidad de los productos.		
5	Los productos se encuentran en lugares que no afecten a la buena práctica de control sanitario		
6	El punto de venta cuenta con la nevera de medicina en buen estado para los medicamentos que pertenecen a esta área.		
8	El punto de venta cuenta con un cronograma de inventario mensual.		
9	El punto de venta posee un área designada para reserva o bodega.		

FICHA DE OBSERVACIÓN					
N°	Mantenimiento del Inventario	Excelente	Bueno	Regular	Malo
10	La limpieza del establecimiento se encuentra				
11	La limpieza que efectúa el personal del punto de venta a los medicamentos es:				
12	Los medicamentos se encuentran organizados adecuadamente en el punto de venta				
13	La temperatura en la cual están los productos es la recomendable para la calidad de este				
14	La manipulación que se da al inventario cumple con un estándar adecuado para evitar deterioro, daño o afectación en la calidad del producto				
15	El área asignada para los productos cumple con las recomendaciones pertinente en la calidad de este				

FICHA DE OBSERVACIÓN					
N°	Controles de Inventario	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
16	El seguimiento del inventario se efectúa respetando el cronograma de inventario asignado en el día				
17	Las diferencias de inventario encontradas pasan por un proceso de verificación y ajuste en el mismo instante que se reportan				
18	Los inventarios efectuados se encuentran organizados en carpetas por fecha, y correctamente clasificados según la sección correspondiente				
19	El personal del punto de venta genera revisión de sus perchas identificando con señaléticas los productos próximos a vencer				
20	El personal aplica los procedimientos de toma física del inventario, respetando los procesos establecidos en farmacia				

ENTREVISTA.

En el proceso de entrevistas se ha seleccionado al Administrador de la Farmacia Sedalana, debido al grado de influencia, manejo y adquisición de mercadería, dentro de las funciones en el perfil administrativo se encuentra:

- Control del inventario del almacén.
- Pedido para el abastecimiento del local.
- Ajustes de inventarios y dados de baja.
- Seguimiento de productos para impulsación.
- Auditoria de los procedimientos del personal.

Modelo de entrevista

1. ¿Qué tiempo tiene usted desempeñando la función de Administrador?
2. ¿Farmacia Sedalana cuenta con políticas para la adquisición de mercadería?
3. ¿Farmacia Sedalana cuenta con indicadores de control?
4. ¿Los procesos para el control de inventario permiten evitar los riesgos de daños en los productos de esta área?
5. ¿Farmacia Sedalana cuenta con área de contingencia para evitar riesgos operativos?
6. ¿Quiénes son los responsables de la recepción de la mercadería diariamente?
7. ¿Los responsables de la recepción de la mercadería cuentan con un sistema o proceso establecido para realizar dicha actividad?
8. ¿La mercadería que se recibe de los proveedores es ingresada y ordenada oportunamente?

9. ¿La Farmacia Sedalana cuenta con un documento de respaldo, de la recepción e ingreso de mercadería?
10. ¿Realiza análisis de rotación de inventarios para evitar la mercadería en obsolescencia?
11. ¿Cómo considera usted el volumen de productos caducados, deteriorados y obsoletos de la Farmacia Sedalana en el último año?
12. ¿La forma de controlar el proceso de inventarios, ha sido positiva o negativa para la farmacia, y por qué?

ENCUESTA.

Se ha seleccionado para la muestra al equipo de asesores de Farmacia Sedalana, ellos son fundamentales en el levantamiento de información de los lineamientos en el negocio y principales objetivos para la consecución de los resultados. Dentro de todo el proceso en la jornada laboral está en contacto directo con el inventario; desde la recepción, mantenimiento, organización, dispensación de este, nos facilitara la comprensión de las actividades que ellos efectúan dentro de su jornada.

Encuesta a los colaboradores de la Farmacia Sedalana

1. ¿Cuándo ingreso a laborar en Farmacia Sedalana le dieron la inducción del correcto manejo y control del inventario?
 SI
 NO
2. ¿Existe en Farmacia un proceso establecido para la toma física de inventario para efecto de control?
 SI
 NO
3. ¿Las actividades de manejo de inventarios que se realizan se rigen de acuerdo con las políticas y procedimientos de la farmacia?
 SI
 NO
4. ¿Las diferencias de inventario que fueran reportadas, se solucionan en un tiempo menor a 24 horas?
 Siempre
 Algunas Veces
 Nunca
5. ¿Cuenta la farmacia con los plazos de vencimiento de la mercadería, y estos están al alcance del personal del punto de venta?
 Si
 No
6. ¿Los reportes generados por el sistema de inventario de la empresa permiten presentar información confiable?
 Si
 No

7. ¿Existe un modelo de supervisión y auditoría que permita dar seguimiento al cumplimiento de los procesos del inventario?

- Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

8. ¿Cuenta con conocimiento de los ajustes contables que se efectúan en Farmacia Sedalana referente a la situación del inventario?

- Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

9. ¿En el proceso de dispensación, kardex del inventario, los productos se encuentran en el lugar asignado en la farmacia?

- SI
- NO

10. ¿Cuándo existe un faltante de inventario, que acciones toma la empresa?

- Se realiza descuento vía rol de pago
- Se hace un llamado la atención verbal y la empresa asume la pérdida

11. ¿Considera usted que se debería rediseñar los procedimientos inventario?

- Si
- No

12. ¿Estaría usted dispuesto aplicar los procesos adecuados de inventarios, si la empresa invierte en la inducción de estos?

- Si
- No

FODA. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Herramienta que permite conformar un análisis de la empresa determinando los factores positivos o negativos que serán detectados en la revisión; lo que se busca mejorar o mantener. Para el proyecto será de gran utilidad, debido que permitirá conocer la situación de forma detallada de la Farmacia Sedalana, obteniendo un diagnóstico preciso para la toma de decisión acorde con los objetivos y políticas del formulario estableciendo las principales causas que afectan de manera positiva o negativa en el inventario.



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Recolectada la información de procedimientos anteriores procedemos a comprender e interpretar los datos que muestra el gráfico:

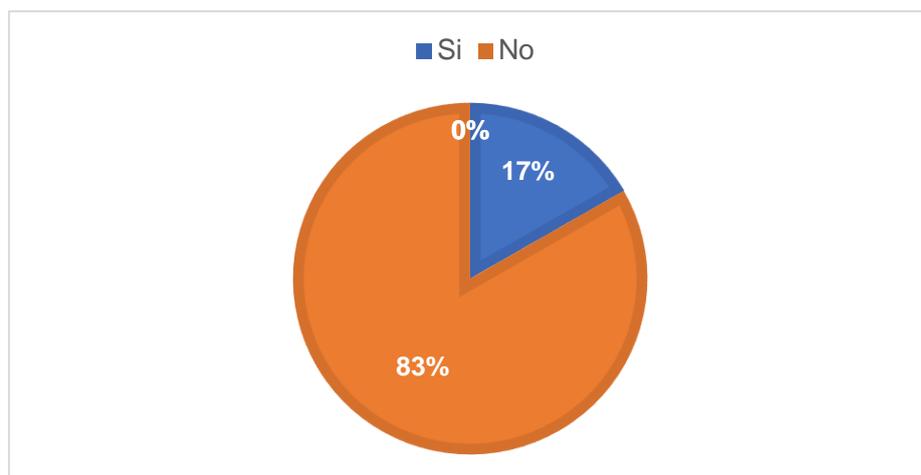
Aplicación a las técnicas de instrumentos

1. ¿Cuándo ingreso a laborar en Farmacia Sedalana le dieron la inducción del correcto manejo y control del inventario?

Tabla 15 Pregunta No. 1

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	16,7%
No	5	83,3%

Gráfico 7 Pregunta No. 1



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

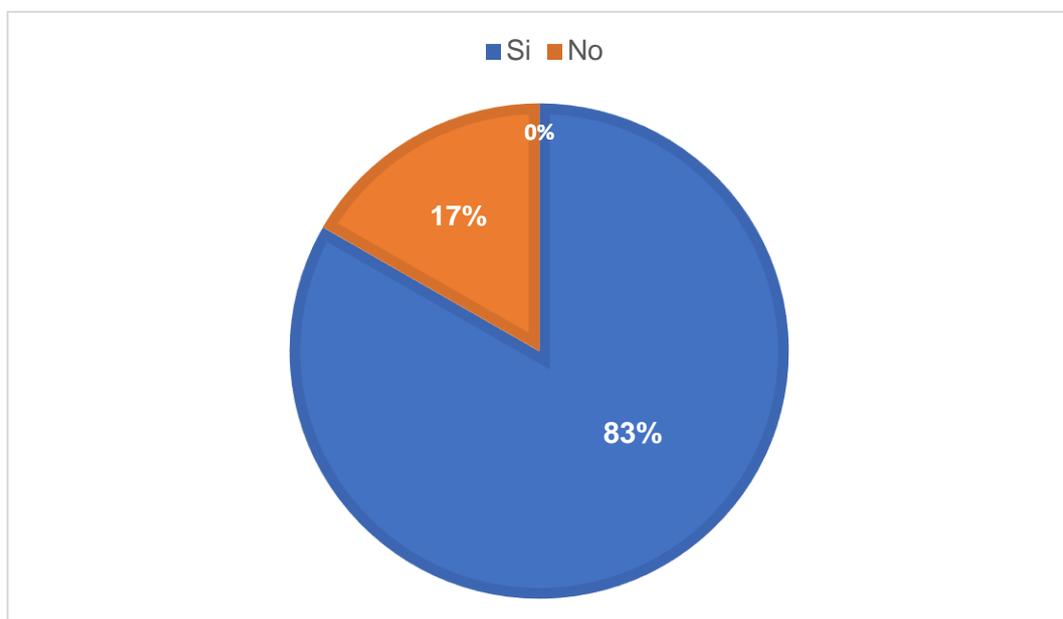
Análisis e interpretación: Por medio de la encuesta podemos interpretar que el 83% de los colaboradores de la Farmacia Sedalana, en su ingreso a la compañía no fue dada la inducción a los procesos que posee la empresa, generando un desconocimiento en los procesos y procedimientos del manejo y control del inventario.

2. ¿Existe en Farmacia un proceso establecido para la toma física de inventario para efecto de control?

Tabla 16 Pregunta No.2

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83,3%
No	1	16,7%

Gráfico 8 Pregunta No. 2



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

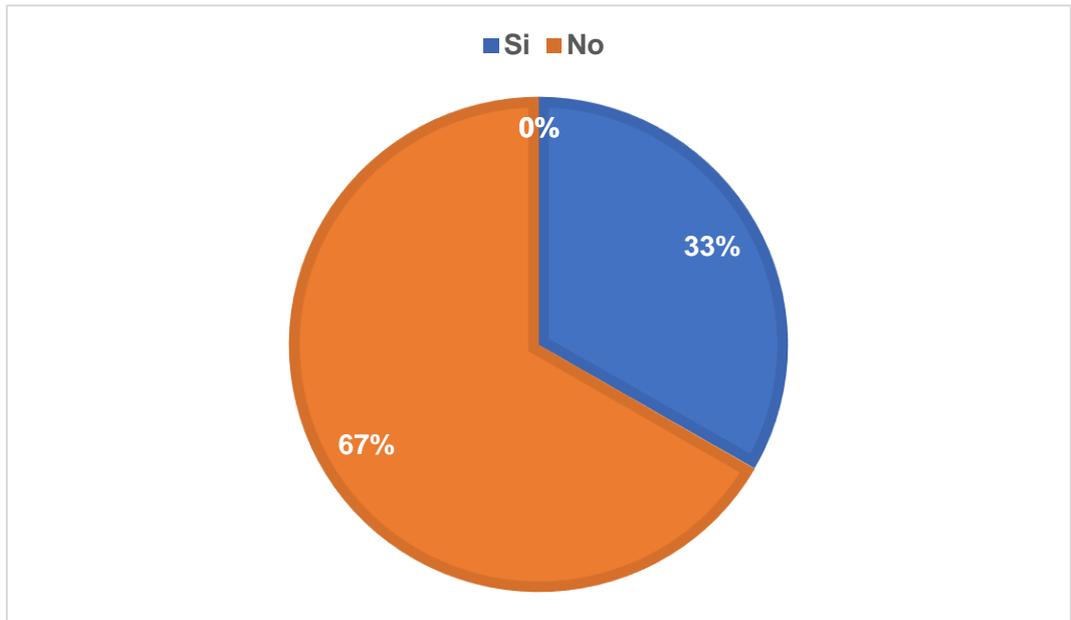
Análisis e interpretación: La presente grafica permite conocer el modelo de organización que posee la empresa con una estructura en sus procesos, el 83% del personal conoce su existencia y el 17% de colaboradores desconoce que existe un proceso a seguir, en este caso logramos determinar que posee poco tiempo en la organización.

3. ¿Las actividades de manejo de inventarios que se realizan se rigen de acuerdo con las políticas y procedimientos de la farmacia?

Tabla 17 Pregunta No. 3

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33,3%
No	4	66,7%

Gráfico 9 Pregunta No.3



Fuente: Farmacia Sedalana

Elaborado: Katherine Toral

Análisis e interpretación: En esta parte de la encuesta identificamos la ejecución del proceso para el manejo del inventario. Se determina que el 67% de los colaboradores reconocen que no se ejecuta las actividades siguiendo un proceso, realizando el trabajo de manera desordenada,

mientras un 33% de los colaboradores mencionan que se rigen en sus actividades a las normas establecidas.

4. ¿Las diferencias de inventario que fueran reportadas, se solucionan en un tiempo menor a 24 horas?

Tabla 18 Pregunta No.4

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	16,70%
A veces	4	66,70%
Nunca	1	16,70%

Gráfico 10 Pregunta No. 4



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

Análisis e interpretación: Dentro del proceso de inventario, existe una actividad administrativa que el local debe realizar cumpliendo el proceso establecido en la actualidad como son los ajustes por las diferencias encontradas y reportadas por el personal. Punto crítico para mantener un inventario real en la Farmacia Sedalana. El 67% de los colaboradores expone que este proceso demora en realizarse incluso más de 24 horas de a ver sido ejecutado el kardex

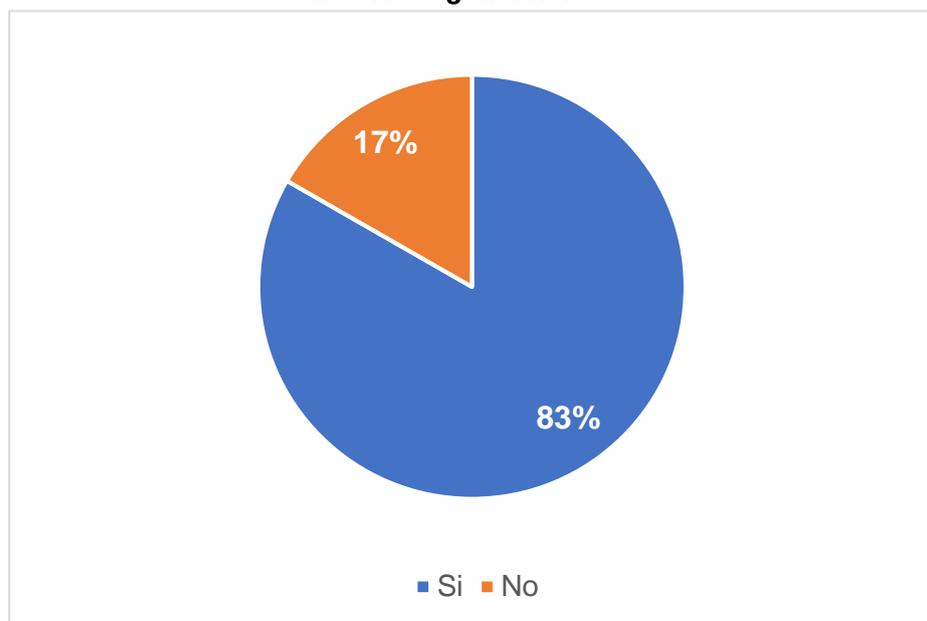
de inventario, por tal razón, las diferencias duran más días de lo normal, un 16% indica que no son ajustados y solo el 17% de colaboradores expone que el inventario se cumple en los plazos establecidos que sería menor a 24 horas.

5. ¿Cuenta la farmacia con los plazos de vencimiento de la mercadería, y estos están al alcance del personal del punto de venta?

Tabla 19 Pregunta No. 5

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83,33%
No	1	16,70%

Gráfico 11 Pregunta No. 5



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

Análisis e interpretación: Farmacia Sedalana cuenta con plazos de vencimiento para la mercadería que posee en el local, los plazos de vencimiento son de gran importancia para evitar productos fuera de fecha o vencidos que perjudiquen el inventario, por esa razón el personal debe conocer la existencia y en donde pueden encontrarlo para la debida revisión. El 83% nos indica que si cuentan y conocen la ubicación de los

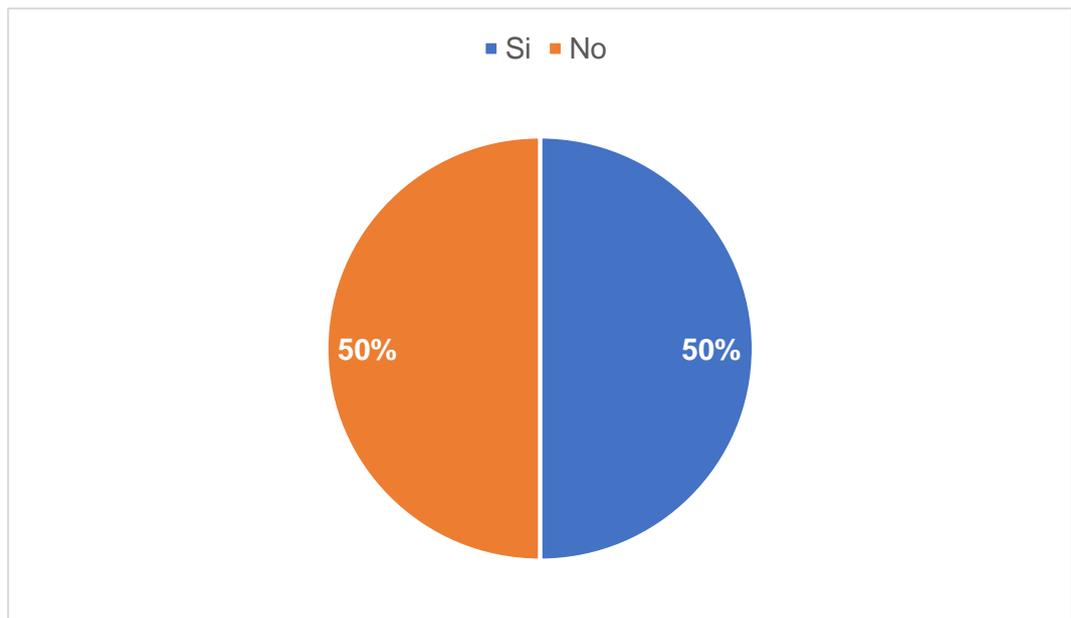
plazos de vencimiento en cambio el 17% expone desconocimiento de la existencia de este en la farmacia, lo que deja un margen de probabilidad en encontrar productos vencidos que ocasionen un gastos y perjuicios legales.

6. ¿Los reportes generados por el sistema de inventario de la empresa permiten presentar información confiable?

Tabla 20 Pregunta No. 6

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	50,00%
No	3	50,00%

Gráfico 12 Pregunta No. 6



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

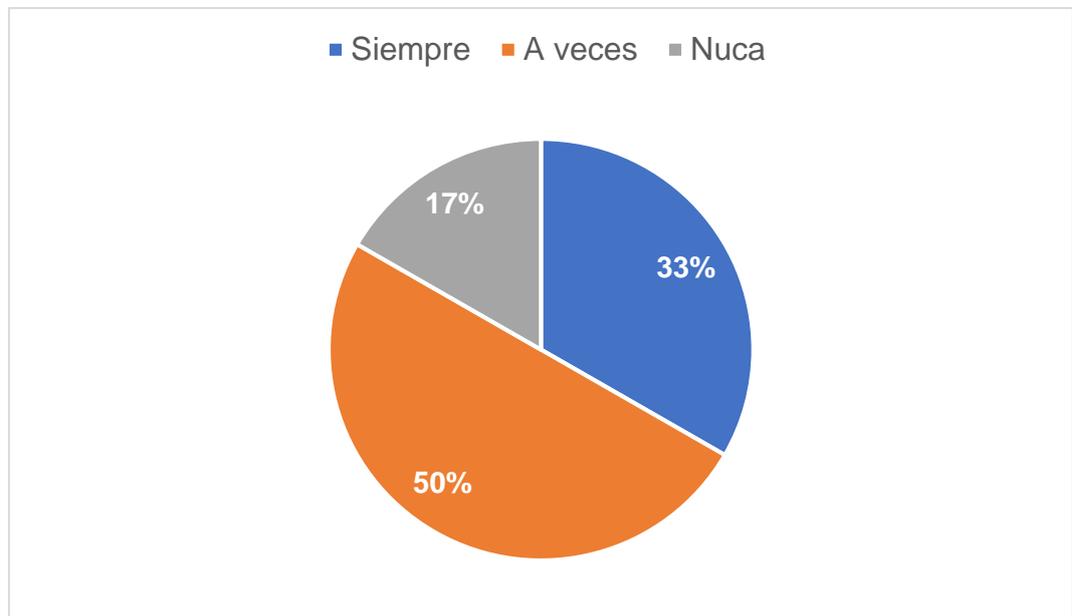
Análisis e interpretación: En la pregunta generada al personal se tiene un 50% que sí, y un 50% que no considera confiable la información de los reportes que son emitidos por el sistema referente a los inventarios. Esta postura dividida por los colaboradores esta correlacionada por lo irreal que observan el inventario físico comparando con el sistema.

7. ¿Existe un modelo de supervisión y auditoría que permita dar seguimiento al cumplimiento de los procesos del inventario?

Tabla 21 Pregunta No. 7

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33,30%
A veces	3	50,00%
Nunca	1	16,70%

Gráfico 13 Pregunta No. 7



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

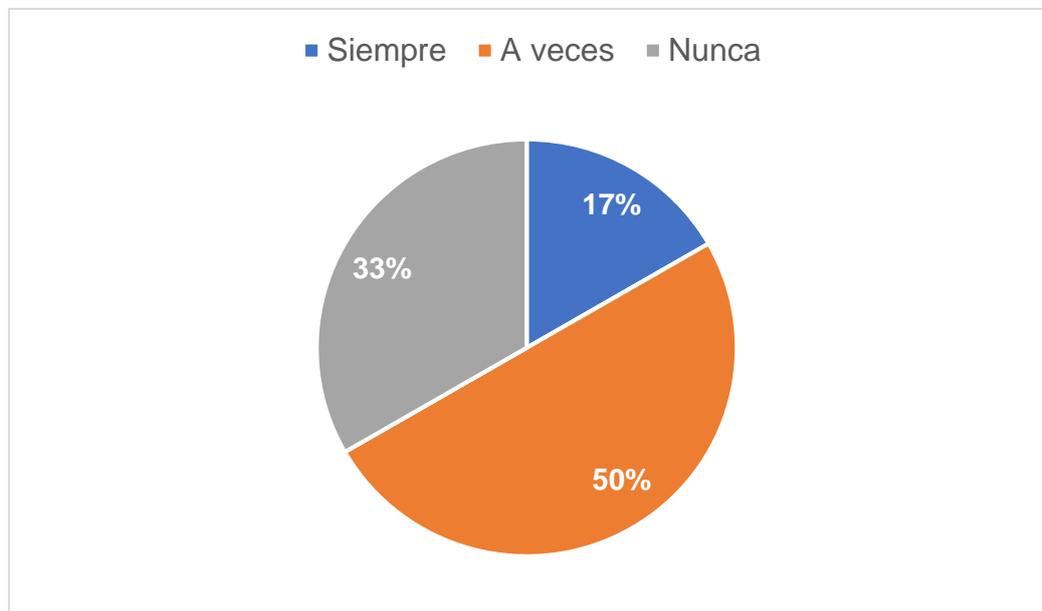
Análisis e interpretación: Un mecanismo de control, seguimiento de los inventarios esta dado en la persona que supervisa esta ejecución y cumplimiento. Se genera la consulta al personal, donde nos presentan el 33.30% que existe un modelo de supervisión o auditoria constante, un 50% que a veces lo generan y un 16.70% que expone que nunca se efectúa el modelo de supervisión de los inventarios en farmacia Sedalana.

8. ¿Cuenta con conocimiento de los ajustes contables que se efectúan en Farmacia Sedalana referente a la situación del inventario?

Tabla 22 Pregunta No. 8

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	16,70%
A veces	3	50,00%
Nunca	2	33,30%

Gráfico 14 Pregunta No. 8



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

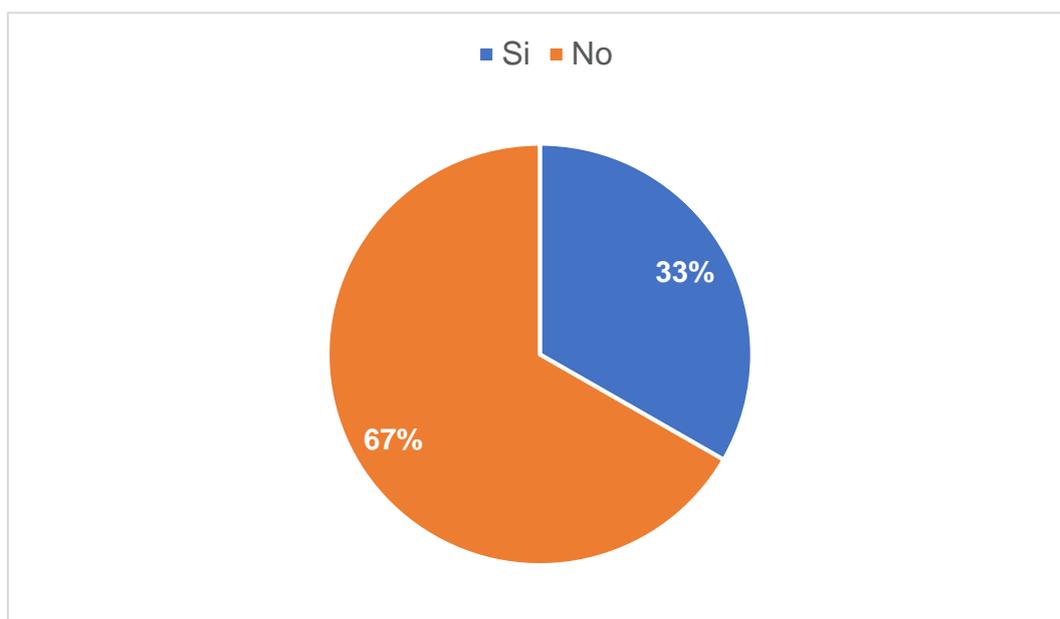
Análisis e interpretación: El conocimiento de los ajustes contables, situación de la farmacia, rendimiento. Son importantes para la toma de decisiones, para llegar a este paso el conocimiento es fundamental. En la siguiente encuesta consultamos que tanto el personal cuenta con información de este tipo. Encontramos el 16.70% del personal siempre cuenta con esta información, un 50% a veces se le eh impartida y un 33.30% que nunca le han dado información de los rendimientos del inventario.

9. ¿En el proceso de dispensación, kardex del inventario, los productos se encuentran en el lugar asignado en la farmacia?

Tabla 23 Pregunta No. 9

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33,30%
No	4	66,70%

Gráfico 15 Pregunta No. 9



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

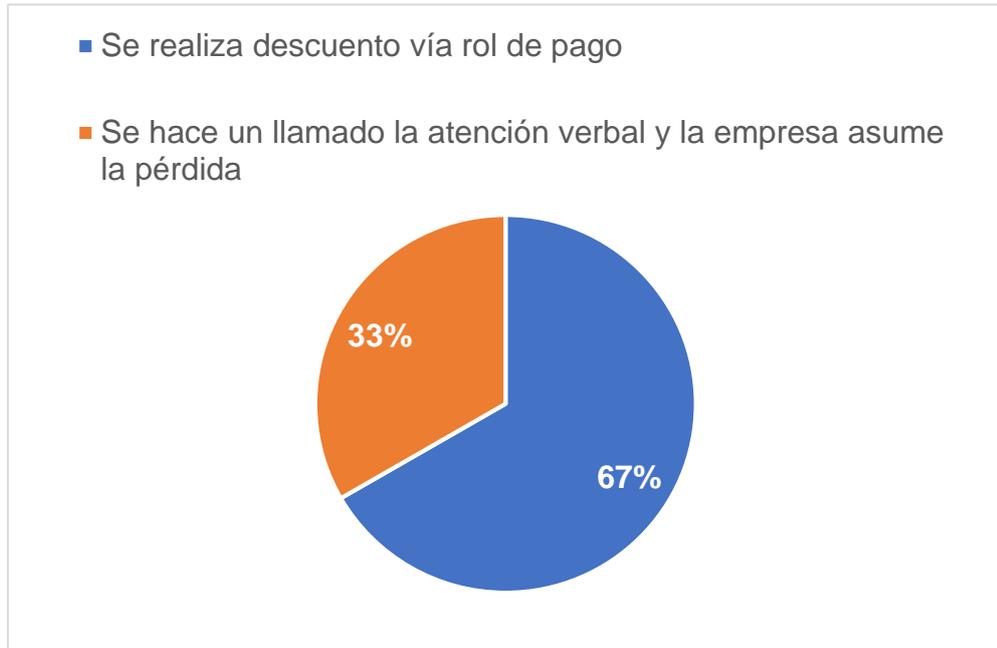
Análisis e interpretación: Un inventario organizado permite ser productivo en las actividades; generar kardex, ajustes, revisiones, percheo, despacho, entre otros. En la consulta efectuada se cuenta con la siguiente información; un 66.70% nos responde que el inventario no se encuentra siempre en el lugar asignado teniendo reprocesos en sus actividades, un 33.30% expone que Si encuentra los productos en el lugar asignado.

10. ¿Cuándo existe un faltante de inventario, que acciones toma la empresa?

Tabla 24 Pregunta No. 10

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Se realiza descuento vía rol de pago	4	66,70%
Se hace un llamado la atención verbal y la empresa asume la pérdida	2	33,30%

Gráfico 16 Pregunta No. 10



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

Análisis e interpretación: En los estados financieros se refleja las diferencias encontradas en los inventarios, sean por diferencias en el inventario, deterioro o daño de productos. Estos costos afectan a farmacia Sedalana, buscamos conocer por medio del personal que acciones se generan cuando se presentan estas afectaciones al inventario. Un 66.70%

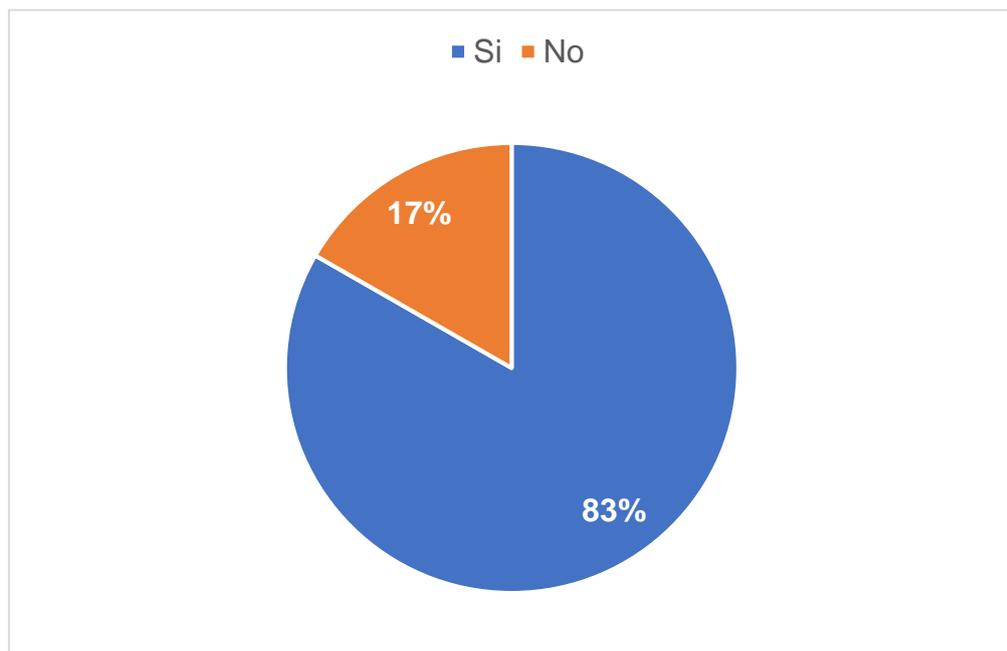
expone que son descontados vía rol de pago, un 33.30% se genera un llamado de atención verbal y la empresa asume la perdida. En ambos casos existe perdida que influye en los estados de ganancia, ambiente de trabajo, reposiciones del inventario, satisfacción al cliente, ingresos de la compañía.

11. ¿Considera usted que se debería rediseñar los procedimientos inventario?

Tabla 25 Pregunta No.11

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83,30%
No	1	16,70%

Gráfico 17 Pregunta No. 11



Fuente: Farmacia Sedalana

Elaborado: Katherine Toral

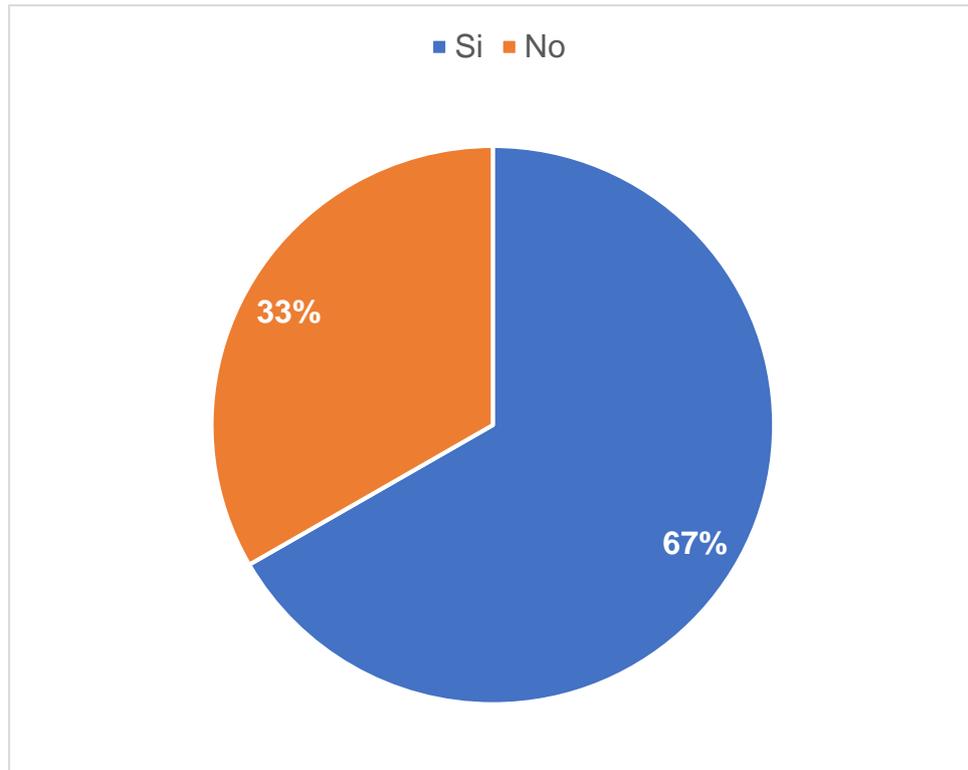
Análisis e interpretación: Con las consultas efectuadas, se busca rediseñar los procedimientos y modelos del inventario. Las respuestas del personal son importante debido que forman parte directamente de los inventarios, el 83.70% menciona un Si en el rediseño de los procedimientos del inventario, en cambio un 16.70% da a conocer que no sería necesario.

12. ¿Estaría usted dispuesto aplicar los procesos adecuados de inventarios, si la empresa invierte en la inducción de estos?

Tabla 26 Pregunta No. 12

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	66,70%
No	2	33,30%

Gráfico 18 Pregunta No. 12



Fuente: Farmacia Sedalana
Elaborado: Katherine Toral

Análisis e interpretación: En todo proceso es crucial el aporte que genera el personal del punto de venta, el compromiso y la mejora continua. El primer paso es conocer nuestro entorno de trabajo con el equipo. Quienes consideran que se acoplan en aplicar los procedimientos y procesos, un 33.30% expone que no en cambio un 66.70% se comprometen en el proceso de cambio.

Entrevista realizada a la Administradora de la Farmacia Sedalana

Entrevista: Administradora

Nombre: Patricia Alexandra Napa Delgado

Tiempo Laboral: 7 años

1. ¿Qué tiempo tiene usted desempeñando la función de Administrador?

Ejercí funciones desde hace dos años, aproximadamente el 15 de mayo del 2017. Aunque en la compañía cuento con más tiempo, inicié como cajero en la Farmacia Sedalana

Análisis e interpretación: Se logra observar años de experiencia en el manejo administrativos del local, por la antigüedad que posee ejerciendo funciones en farmacia y diversos cambios que sean venido dando en el negocio

2. ¿Farmacia Sedalana cuenta con políticas para la adquisición de mercadería?

Tenemos procesos, si a eso nos referimos. Aunque los procesos que tenemos poseen varios años, incluso mucho antes de mi ingreso. Las políticas que manejamos están en documentación archivada, por lo general no se han revisado debido que al personal que ingresa le mostramos como se generan las actividades en el día a día.

Análisis e interpretación: Existen procesos en la empresa, aunque políticas el administrador del punto de ventas las desconoce. Podemos interpretar, que los procesos efectuados poseen varios años sin actualizar y en su gran mayoría no han sido revisados nuevamente, incluso como guía para enseñanza del personal que ingresa.

3. ¿Farmacia Sedalana cuenta con indicadores de control?

El indicador que tenemos está enfocado en el cumplimiento del presupuesto de ventas. Buscamos llegar a la meta asignada, mas no medimos tenemos de inventario u otra forma de indicador.

Análisis e interpretación: El enfoque que posee Farmacia Sedalana en cuanto a indicadores de gestión es el cumplimiento del presupuesto de ventas. Por lo expuesto, modelos de medición de los inventarios no se

encuentran siendo parte de los indicadores, el principal objetivo es alcanzar la meta de ventas mensual que se asigna al punto de venta.

4. ¿Los procesos para el control de inventario permiten evitar los riesgos de daños en los productos de esta área?

Considero que siempre hay como mejorar, tenemos todos los meses productos deteriorados sean por el sol, el calor, en algunos casos por estar ubicado productos como, por ejemplo. Sueros cerca de productos con puntas involuntariamente se dañan, o Tarros de leche golpeada la lata por un mal movimiento de la percha, entre otros ejemplos que podría dar a conocer.

Análisis e interpretación: Podemos determinar que hay que evaluar la ubicación del producto dentro del inventario, clasificar la mercadería y determinar las condiciones adecuadas del área de trabajo, reserva, espacios de los productos. Con los ejemplos que fueron expuestos los valores en promedio son considerables lo que da un alto riesgo que impacta a la gestión de inventario e ingresos de la compañía.

5. ¿Farmacia Sedalana cuenta con área de contingencia para evitar riesgos operativos?

Dentro del local tenemos varios espacios para bodega, no las tenemos clasificadas, ubicamos la mercadería en exceso, ciertos pedidos adicionales o varios como suministro.

Análisis e interpretación: El punto de venta cuenta con espacio para un orden del inventario, en la actualidad y con la participación del Administrador tenemos referencia para que se han sido empleadas. Con una organización y clasificación en el inventario se podría evitar los riesgos operativos.

6. ¿Quiénes son los responsables de la recepción de la mercadería diariamente?

Podría mencionar que el 80% de las veces es el personal del punto de venta, ellos revisan la mercadería y reportan toda diferencia encontrada. Una vez entregada las novedades procedo a ajustar lo que ellos me indican como diferencia.

Análisis e interpretación: El 80% del personal tiene un acceso directo en el inventario de la farmacia, el administrador el 20% de las veces les ayuda revisando mas no es un tema frecuente en ejecutar. Dejando al colaborador un 80% de la manipulación del inventario, el mismo que no se es revisado por la persona quien recibe las diferencias.

7. ¿Los responsables de la recepción de la mercadería cuentan con un sistema o proceso establecido para realizar dicha actividad?

Así es, contamos en el mismo sistema con la opción de la revisión de mercadería por documento, una vez revisada en el sistema procedemos a actualizar el inventario. Proceso en realidad buscamos el percheo más ágil para poder continuar con la facturación

Análisis e interpretación: En el sistema del punto de venta poseen con un sistema para revisión de mercadería. El proceso debe ingresar a una instancia de revisión buscando las buenas prácticas con el personal dando una guía de forma lineal.

8. ¿La mercadería que se recibe de los proveedores es ingresada y ordenada oportunamente?

Casi siempre la mercadería nos llega tarde, por tal razón la terminamos de perchar al día siguientes, una vez revisada procedemos a actualizar y estas cantidades se reflejan en el inventario

Análisis e interpretación: Contamos con un despacho tardío por lo general en la tarde noche que son instantes de mayor movimiento para el punto de venta. El tiempo de respuesta genera tener mercadería real para

la venta al día siguiente. En gran parte afecta a la correcta gestión del inventario y el incremento en ingresos que buscamos.

9. ¿La Farmacia Sedalana cuenta con un documento de respaldo, de la recepción e ingreso de mercadería?

Por su puesto, todo queda grabado en el sistema. Aunque por seguridad se imprime los documentos para las firmas correspondientes de responsabilidad.

Análisis e interpretación: Dentro de los reportes que se emplean, contamos con un manejo de firmas de respaldo ante la recepción de la mercadería. Documentación que debería estar archivada y organizada para agilizar los procesos de revisión

10. ¿Realiza análisis de rotación de inventarios para evitar la mercadería en obsolescencia?

No, contamos con herramientas del sistema que brinda información del stock y costos que tenemos en la farmacia. Mas el enfoque que tenemos es vender.

Análisis e interpretación: Se evidencia una oportunidad de mejora tanto en actividad para el punto de venta como capacitación para el área administrativa. Aunque el enfoque está determinado en vender se aprecia que no existe una medición del inventario valorado que posee el local. Mismo que afecta al no tener un rendimiento apropiado para el negocio.

11. ¿Cómo considera usted el volumen de productos caducados, deteriorados y obsoletos de la Farmacia Sedalana en el último año?

El sistema me permite emitir reportes de varios meses incluso del año. Al revisar los ajustes o datos de baja como le llamamos a la mercadería

deteriorada o que está afectada en su calidad como producto los valores en promedio mes son de \$500.00 dólares considero que son elevados.

Análisis e interpretación: En promedio por los ajustes efectuados en condiciones donde está comprometido el producto sea por deterioro, daño, caducados en el año pueden llegar a \$6000.00 dólares de forma anual. Este valor permite al proyecto clarificar un proceso determinado para reducir el valor que está afectando a la compañía y por ende a los ingresos que se busca.

12. ¿La forma de controlar el proceso de inventarios, ha sido positiva o negativa para la farmacia, y por qué?

Generamos inventario casi todos los días, nos regimos en función a un orden de las perchas y orden en las góndolas donde está el consumo. Hemos trabajado con este proceso por tiempos incluso antes de mi ingreso. Ah dado resultado de cierta forma, aunque a pesar de eso cuando requerimos un stock de un producto que vendemos constantemente al no llegar a esa percha no se nos reponen.

Análisis e interpretación: El punto de venta Sedalana cuenta con un esquema de inventario de revisión ordenada por percha, emitiendo reportes. Más de acuerdo, a lo mencionado por el administrador no satisface el inventario a la venta del local por no existir un enfoque a la rotación del producto, solo un tema de control del inventario. Punto fundamental para establecer una propuesta diferente y que cuente con mercadería específica para su venta teniendo el administrador y su personal conocimiento de cómo gestionar su inventario para mejorar los ingresos que el negocio requiere.

CONCLUSIÓN GENERAL DE LA ENTREVISTA

En el proceso de la entrevista, se logró obtener un aprendizaje vivido por quien administra el negocio. Mostrando las fortalezas que posee el sistema en cuanto almacenamiento de datos y reportería que va a ser bien utilizada

en el proyecto, al mismo tiempo la claridad y sinceridad del caso por procesos que pueden ser renovados y que están siendo obsoletos al no ser revisados y tener años sin actualizarse. La apertura que se ha dado en la entrevista a permitido conocer ciertas directrices en las actividades diarias que son efectuados de manera empírica mas no existe un plan de trabajo específico.

El enfoque será renovar y diseñar procesos sólidos. Hemos encontrado por las oportunidades de mejora. Que es factible diseñar procesos para gestionar cronogramas de inventario orientados a la categorización del producto por su demanda, emplear herramientas del sistema con un enfoque de mejorar el índice de rotación de la farmacia con despachos justificables a incrementar ingresos y optimizar gastos, aplicar lineamientos de cuidado y control en la calidad de los productos evitando los ajustes contables por deterioro o daño innecesarios, con políticas claras con responsabilidad en las funciones de cada perfil que se involucre con el inventario y finalmente con indicadores que estén orientados a generar ingresos a la Empresa.

Matriz Análisis FODA

Fortaleza

- El punto de venta cuenta con cronogramas de inventario mensual.
- En el sistema posee diversas herramientas, reportes que facilitan el tener un inventario real.
- El local posee un mecanismo de fidelización de clientes a través de una base de datos en donde su principal registro es por medio de la cedula.

- Cuenta con parqueadero para los clientes y existe el paradero de bus popular justo al pie de la farmacia.
- El punto de venta posicionado en el mercado Farmacéutico con 10 años de experiencia ofreciendo bienestar a sus clientes.

Debilidades

- El local presenta consecutivamente blíster mal cortadas (sin fecha de expiración)
- El cronograma de inventario que posee el punto de venta no se ejecuta al cien por ciento.
- El inventario del punto de venta no se encuentra a la realidad que posee el sistema, presentando gran cantidad de notas de créditos.

Oportunidades

- Farmacia Sedalana se encuentra en un lugar estratégicamente comercial donde existen: hospitales públicos, clínicas particulares, diverso factor socio económico de los clientes.
- Proveedores alquilan un espacio para ubicar sus productos (pantalla Led en la metrovía), en la Farmacia Sedalana.
- El mercado farmacéutico se encuentra altos índices de crecimiento, debido que se han incorporados gran variedad de moléculas de parte de los distintos laboratorios.

Amenazas

- Sector propenso a hurtos, en el caso de Farmacia Sedalana al ser autoservicio y no poseer guardia es un blanco fácil para perdidas de inventario.
- Los proveedores generar los despachos de mercadería presentando retraso y no llega la mercadería solicitada en el pedido.

- Los proveedores de compras directas de acuerdo con lo expuesto por el administrador y el proceso de observación que despachan productos no solicitados y cantidades no requeridas.

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

Hemos podido identificar que Farmacia Sedalana cuenta con un sistema robusto, estable y que permite generar reportes que facilitan en la gestión de los inventarios, por su trayectoria y experiencia en el RETAIL farmacéutico se sitúa en un lugar estratégico y que a pesar del tiempo ha ido creciendo, retándolo hacer eficiente en sus procesos y más productivo en su inventario, debido que han sido descuidado y muy deteriorados a la misión por cual fue creada este negocio.

Donde encontramos una Farmacia Sedalana con bajos índices de rotación en sus inventarios generando pérdidas en la compañía por los altos costos de mantenimiento de la mercadería, espacio físico del lugar, pérdidas considerables en productos por diversos causales y en donde el capital humano no tiene claro los lineamientos. Por otra parte el establecimiento cuenta con varios proveedores estratégicos que se sienten muy apegados a la marca teniendo facilidad de cobertura en hospitales, clínicas, e incluso en clientes potenciales en compras por volumen, como todo negocio tiene factores externos que influyen negativamente en su propuesta de valor, lesionando sus inventarios por causales, tales como; retraso de la mercadería, pedidos y despachos inadecuados a la realidad de demanda y propenso a hurtos por personas externas, debido a la distribución que tiene la mercadería. A pesar de esto es posible clarificar de mejor forma sus procesos aprovechando al máximo los recursos que poseen para gestionar de mejor forma los inventarios y así incremento sus ingresos.

	What? ¿Qué?	How? ¿Cómo?	Why? ¿Por qué?	Where? ¿Dónde?	Who? ¿Quién?	When? ¿Cuándo?	How much? ¿Cuánto?
Propuesta de mejoras en la gestión de inventarios de la Farmacia Sedalana	Diseño del portafolio con optimización del inventario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clasificando el inventario y segmentando los productos de acuerdo con su categorización (A-B-C). ✓ Midiendo el inventario de acuerdo con el índice de rotación que posee las secciones contables, se emplea el modelo FIFO. 	<p>Porque es necesario disminuir los costos de inventario por productos sin rotación y con categorización de bajo desempeño</p>	Suroeste	Marketing y Logística	Septiembre 2019	\$ 100.00
	Creación de un modelo de política y procesos de inventario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñando procesos para la manipulación del inventario siendo considerado; compras, recepciones, mantenimiento y fichas de control con firmas de responsabilidad. ✓ Creando políticas de inventario y lineamientos 	<p>Porque no se cuenta con una política actualizada y que el enfoque sea de gestión.</p> <p>Porque los procesos internos no se ejecutan adecuadamente debido a que no existe</p>	Farmacia Sedalana	Gerente y Supervisor	Enero 2020	\$ 50.00

		de controles para el buen funcionamiento del mismo.	manuales de procesos.				
--	--	---	-----------------------	--	--	--	--

PLAN DE MEJORA 5W2H

	What? ¿Qué?	How? ¿Cómo?	Why? ¿Por qué?	Where? ¿Dónde?	Who? ¿Quién?	When? ¿Cuándo?	How much? ¿Cuánto?
Propuesta de mejoras en la gestión de inventarios de la Farmacia Sedalana	Capacitación para el Recurso Humano en procesos de inventario	<p>✓ Brindando la inducción respectiva a los empleados del área de inventario, sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de inventario y procesos del punto de venta. - Realización de pedido a proveedores 	Parte fundamental de la gestión del inventario es contar con un recurso con conocimiento y capacitado para efectuar una adecuada administración, entre estos una guía de supervisión con enfoque claros, puesto que no fue encontrado	Farmacia Sedalana	Supervisor	Febrero 2020	\$50.00

<p>Propuesta de mejoras en la gestión de inventarios de la Farmacia Sedalana</p>	<p>Diseño de un formulario de control cualitativo</p>	<p>Identificando las políticas que se deben cumplir en cada proceso.</p>	<p>Porque es importante evaluar que las políticas se estén cumpliendo, y que como resultado se obtenga una buena gestión del inventario.</p>	<p>Farmacia Sedalana</p>	<p>Dpto. Inventario.</p>	<p>Marzo/2020</p>	<p>\$0.00</p>
---	---	--	--	--------------------------	--------------------------	-------------------	---------------

DESARROLLO DE LA PROPUESTA:

Diseño del portafolio con optimización del inventario	
Acción Uno	Clasificando el inventario y segmentando los productos de acuerdo con su categorización (A-B-C).
Descripción	Se emite reporte del sistema de farmacia con información del inventario existente, cantidad en stock, movimiento de venta de los productos y el respectivo valorado. Con la información se genera la categorización de los productos dentro del inventario según la participación que posee en la venta y aporte de ganancia.
Plan de Trabajo	Analizar el portafolio actual, medir la productividad por secciones y armar un nuevo portafolio base para el Punto de Venta
Directrices	<ol style="list-style-type: none">1. Con la información recaudada armar una tabla dinámica con información del promedio de venta en unidades, margen de contribución que posee cada producto dentro del local.2. Establecer porcentualmente el peso que posee cada producto dentro del total del inventario según las condicionantes venta y margen.3. Medir el Pareto 80/20 de aporte que existe en el punto de venta, nos permitirá diseñar el portafolio estableciendo el mínimo y máximo que debe tener el producto dentro del inventario.4. Depurar productos que no poseen ventas y sus presentaciones en el mercado están discontinuadas, Disminuir stock de producto con notas de crédito a laboratorio para adquirir mercadería nueva, incrementar stock en productos que aportan al crecimiento de los ingresos del punto de venta.5. Con el portafolio diseñado, se carga al sistema de pedidos.

Gráfica



**Portafolio
Previo al
Análisis**

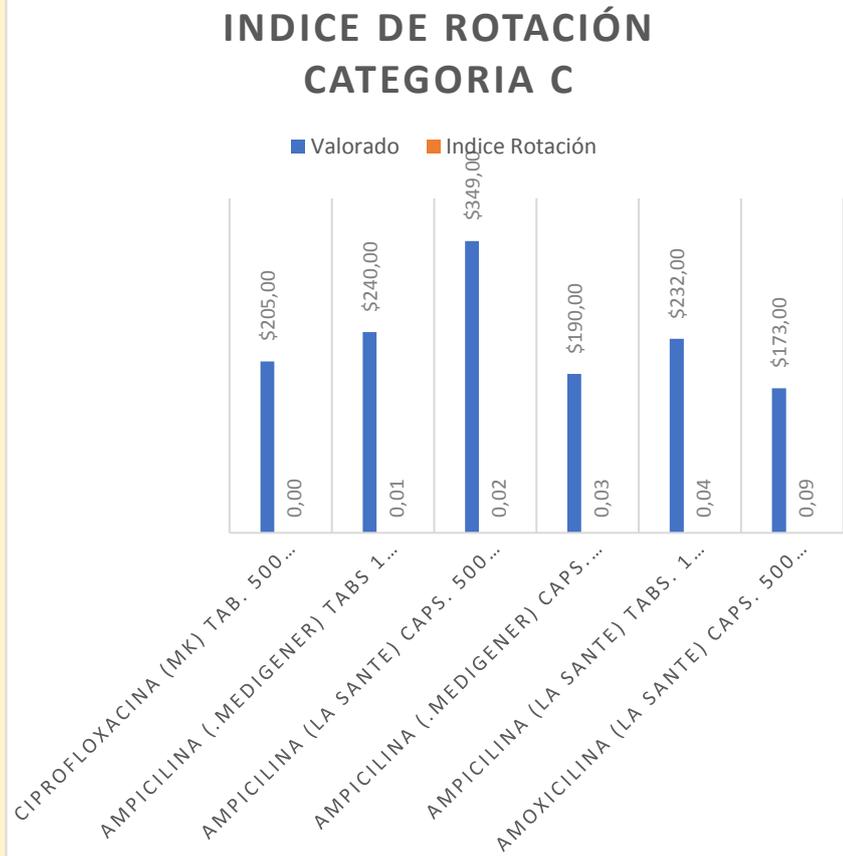
CATEGORIA	ANTIINFECCIOSOS VIA GENE			
TIPO ABC	A			
SECCIONES DE MEDICINA	Mínimo Stock	Máximo Stock	Stock Real	Aporte para la Venta
ACICLOVIR TABS. 800 MG. C/10 SUELTAS	1	1	10	19,13%
AKIM AMP. X 2CC. 500 MG	0	2	2	6,09%
AKIM AMP. X 4 CC. 1 GR.	1	2	2	2,61%
AZITROMICINA TABS. 500 MG C/3 SUELTAS	1	2	6	4,35%
BACTRIM TABS. FORTE C/10 SUELTAS	2	2	20	12,17%
CEFUR TABS. 500 MG. C/12	1	1	24	11,30%
CIPROFLOXACINA TABS. 500 MG. C/10 SUELTAS	1	1	10	13,04%
CURAM TABS 625MG C/14 SUELTAS	1	2	28	8,70%
CURAM TABS. 1000MG C/14	1	1	14	10,43%
TRIFAMOX CAPS. IBL 500	1	1	8	12,17%

Ejemplo Portafolio posterior al Análisis	CATEGORIA	ANTIINFECCIOSOS VIA		
		GENE		
	TIPO ABC	A		
	SECCIONES DE MEDICINA	Mínimo Stock	Máximo Stock	Stock Real
	ACICLOVIR TABS. 800 MG. C/10 SUELTAS	2	3	30
	AKIM AMP. X 2CC. 500 MG	2	6	6
	AKIM AMP. X 4 CC. 1 GR.	2	6	6
	AZITROMICINA TABS. 500 MG C/3 SUELTAS	3	6	18
	BACTRIM TABS. FORTE C/10 SUELTAS	3	4	40
	CEFUR TABS. 500 MG. C/12	3	4	48
	CIPROFLOXACINA TABS. 500 MG. C/10 SUELTAS	2	3	30
	CURAM TABS 625MG C/14 SUELTAS	3	4	56
	CURAM TABS. 1000MG C/14	5	6	84
TRIFAMOX CAPS. IBL 500 C/8	2	3	24	

<i>Diseño del portafolio con optimización del inventario</i>	
<i>Acción Dos</i>	Midiendo el inventario de acuerdo con el índice de rotación que posee las secciones contables, se emplea el modelo FIFO.
<i>Descripción</i>	Con la información del valorado de inventario y conociendo el costo del producto determinaremos los índices de rotación existentes. Evaluaremos los productos por lotes de ingreso y salida en el inventario y la ubicación en percha.
<i>Plan de Trabajo</i>	Identificar los índices de rotación, y el grado de perecibilidad de los productos por medio de un formato de seguimiento para evitar costos innecesarios en el inventario por la caducidad.
<i>Direcciones</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con la información del valorado y costos de inventario se genera la formulación de los índices de rotación por cada línea de productos. 2. Se ubica la participación de los productos de acuerdo con el índice de rotación que posee, y se los asigna en un tablero de control de fecha de vigencia.

3. Con el tablero permitirá llevar un seguimiento en los productos evitando deterioro, fallo de calidad por el tiempo, caducidades.

Gráfica



Formato Método FIFO

KARDEX VALORADO METODO FIFO

KARDEX VALORADO METODO FIFO																
Artículo:			CIPROFLOXACINA (MK) TAB. 500 MG C/10 SUELTA			Existencia Mínima			20			FECHA DE EXPIRACIÓN				
Método:			Promedio Ponderado			Existencia Máxima			30							
FECHA			DETALLE	ENTRADA			SALIDA			EXISTENCIA			LOTE	FECHA DE EXPIRACIÓN		
D	M	A		Cantidad	V/Unitaria	V/Total	Cantidad	V/Unitaria	V/Total	Cantidad	V/Unitaria	V/Total		D	M	A
14	5	19	Saldo anterior							10	12	120		12	12	19
15	5	19	Compra según factura N° 1	10	12	120				20	12	240	LMT1458	10	2	21
17	5	19	Venta según factura N° 2				5	12	100	15	9	140				
			Inventario Final							15	9	140				

Creación de un modelo de política y procesos de inventario	
Acción Uno	Diseñando procesos para la manipulación del inventario siendo considerado; compras, recepciones, mantenimiento y fichas de control con firmas de responsabilidad
Directrices	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se genera levantamiento de información de principales procesos que conlleva el inventario. Tiempos, Pasos a seguir 2. Se toma en consideración buenas prácticas efectuadas en el manejo del inventario, recepción de pedido, percheo de mercadería y clasificación de productos. 3. Se crean manuales de proceso que consten de: teoría, imágenes de ejemplo, ejercicios prácticos. 4. Se establece un área visible al personal que conste con tarjetas de procesos con los pasos a seguir. 5. Se imprime un acta de formalidad que conste con los asuntos de cada proceso y firmas de responsabilidad de los colaboradores que estén involucrados en el inventario.
Imagen	
Acción Dos	Creando políticas de inventario y lineamientos de controles para el buen funcionamiento de este.
Directrices	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y análisis del reglamento interno que posee la compañía y certificar con las políticas vigentes y actualizadas. 2. Actualización y Diseño de políticas por temas sensibles de ajustes de inventario, devoluciones por bodega, ajustes por dado de baja, cobros por responsabilidad sujetos al reglamento interno. 3. Certificación y legalización de las políticas que posee la compañía en los regímenes pertinentes.

Imagen



Capacitación para el Recurso Humano en procesos de inventario

Acción Uno

Brindando la inducción respectiva a los empleados del área de inventario, sobre los siguientes temas:

- Política de inventario y procesos del punto de venta.
- Realización de pedido a proveedores

Directrices

1. Diseño de un taller práctico de los principales procesos de inventarios.
2. Diseño de un taller teórico práctico con procesos y lineamientos en pedidos a proveedores.
3. Inducción a políticas de inventario con acta de compromiso en el correcto cumplimiento.
4. Calendario de capacitaciones trimestrales con refuerzo a los temas antes mencionado.
5. Check list de supervisión con calificación por los procesos que deben efectuarse en el pdv.
6. Espacio de retroalimentación en función a lo encontrado en check list.

Imagen



Diseño de un formulario de control cualitativo	
Acción Uno	Identificando las políticas que se deben cumplir en cada proceso.
Directrices	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compartir políticas al personal, receptando firmas de responsabilidad. 2. Crear un formulario en el Drive con el reglamento interno y políticas de inventario actualizadas. 3. Evaluación con una calificación y posterior certificación del rendimiento en la prueba por colaborador.
Imagen	

Tabla 27 Presupuesto

Egresos	Cantidad
Diseño de portafolio inventario	\$ 100.00
Creación de nuevas políticas para el proceso de inventario	\$ 50.00
Capacitación para el Recurso Humano en procesos de inventario	\$ 50.00
Diseño de un formulario de control cualitativo	\$ 0.00
TOTAL	\$ 200.00

CONCLUSIONES

- Se fundamenta los aspectos teóricos en la gestión de inventario para la contribución al incremento de ingresos, por medio de los análisis financieros y valorado que el punto de venta cuenta en inventario.
- Se diagnostica la situación actual de la gestión de los inventarios en la Farmacia Sedalana, donde se logró generar revisiones en los procesos que se efectúan con el inventario
- Se propone mejoras para la gestión de los inventarios en la Farmacia Sedalana, reforzando la productividad del inventario reduciendo los costos y mejorando los índices de rotación.

RECOMENDACIONES

- Que se genere negociación con los laboratorios sobre aceptación de productos con falla en la calidad de producción, así evitando pérdida que sean asumidas por la Farmacia.
- Que se efectuó una actualización en el LayOut que posee la farmacia mejorando la ubicación del inventario.
- Que Farmacia Sedalana se encuentra ubicada en la provincia de Guayaquil sector Suburbio, considere la aplicación de la propuesta.

BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Economía y Finanzas . (2018). *Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/ingresos-principios/> (2007). En Anaya.
- Alvarado Reyes, R. A. (2015). *Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa Acruzza C.A.* Guayaquil.
- Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad SURCOLOMBIANA. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Arias. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Caracas Venezuela: Proyecto de Investigación .
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica 5 edición*. Caracas - Venezuela.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial EPISTEME.
- Arrieta, J., & Guerrero, F. (2013). Tesis Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas .
- Castillo Gómez, K. A. (13 de diciembre de 2005). *Propuesta de política de inventarios para productos "A" de la empresa REFA Mexicana S.A. de C.V.* Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/castillo_g_ka/
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de Inventario* . IC Editorial.
- Enciclopedia de Conceptos . (2018). *Concepto de Ingresos* . Obtenido de <https://concepto.de/ingreso-2/>
- Eppen, G. D. (2000). *Investigación de Operaciones en la Ciencia Administrativa* (Quinta Edición ed.). Mexico: English language title by. Obtenido de <https://jrvargas.files.wordpress.com/2009/01/investigacion-de-operaciones-en-la-ciencia-administrativa-5ta-edicion.pdf>
- Fidias, A. (2006). *Introducción a la metodología* . Caracas V: 1ra edición.
- Francisco, a. R., & Joel, G. S. (2017). *Tesis de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería*.
- García Colín, J. (2001). *Contabilidad de Costo 2 Ed.* . Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A, de C.V.
- García Sánchez, I. M. (2009). *Introducción a la Contabilidad* . Universidad de Salamanca .
- Garrido Bayas, I. Y., & Magda, C. M. (2017). La gestión del inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Científica*

Electrónica de Ciencias Gerenciales, 13(37), 109-129. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78252811007>

- Hernández. (2004). *Metodología de investigación*. Berlin: 4 Edición.
- Hernández y Otros, O. (1991). Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a5n9/5-9-11.pdf>
- Huamán Valencia, H. G. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación Concepto y aplicaciones*. Perú : IPLADEES S.A.C .
- Huergo, J. (s.f.). *Procesos de Gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- J.M.Rosenberg. (1989). *Diccionario de administración y Finanzas*. Biblioteca Master Centrum.
- Lawrence J, G., & Chad J, Z. (2012). *Princio de la administración financiera*. México: Printed in Mexico.
- López Montes, J. (2014). *Gestión de Inventario* (5.1 ed.). España: ELEARNING S.L.
- Lucio, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. C.P. 01376, México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Martins, S. P. (2010). *Diseño de Investigación*.
- Mindiolaza Alvarado, L. M., & Campoverde Brito, V. J. (2018). *Implementación de un sistema de control de inventario para el Almacén Credicomercio*. Naranjito.
- Moya Navarro, M. J. (1999). *Control de inventarios y teoría de colas*. EUNED.
- Parra Guerrero, F. (2005). *Gestión de Stock* (Vol. 3). Madrid: Editorial ESIC.
- Párraga Garcia, P., & Francisco, C. S. (s.f.). *Administración de Empresas* (Vol. IV). Editorail MAD.
- Pérez Montón, F. J. (2016). *Gestión de compras en el pequeño comercio*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- RAE. (2018). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Lb03XBB>
- Ramírez Valenti, P. (2007). *Inventario Hemerográfico de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia*. Editorial Bnah.10p.
- Sampieri, H. (2006). *Metodología de la investigaion*. Mexico: 6ta Edición .
- Tamayo, M. T. (1999). *metodologia de la investigacion*.
- Vilcarromero Ruiz, r. (2018). *La gestión en la producción*. Perú: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net.
- Welsch, G. &. (2005). *Presupuesto planificación y control*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

ANEXOS

Anexo I: Carta de aceptación de la empresa



Guayaquil, 16 de enero del 2019

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
Carrera de Tecnología en Administración de Empresas
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Yo Leonardo Trasmonte Castro, identificado con C.I 092399982-5, en mi calidad de Líder de negocio de la empresa Farmacia Sedalana, autorizo a la Sra. Katherine Toral Solis, estudiante de la Carrera de Tecnología en Administración de Empresas, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado **PROPUESTA DE MEJORAS EN LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS DE LA FARMACIA SEDALANA**. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada.

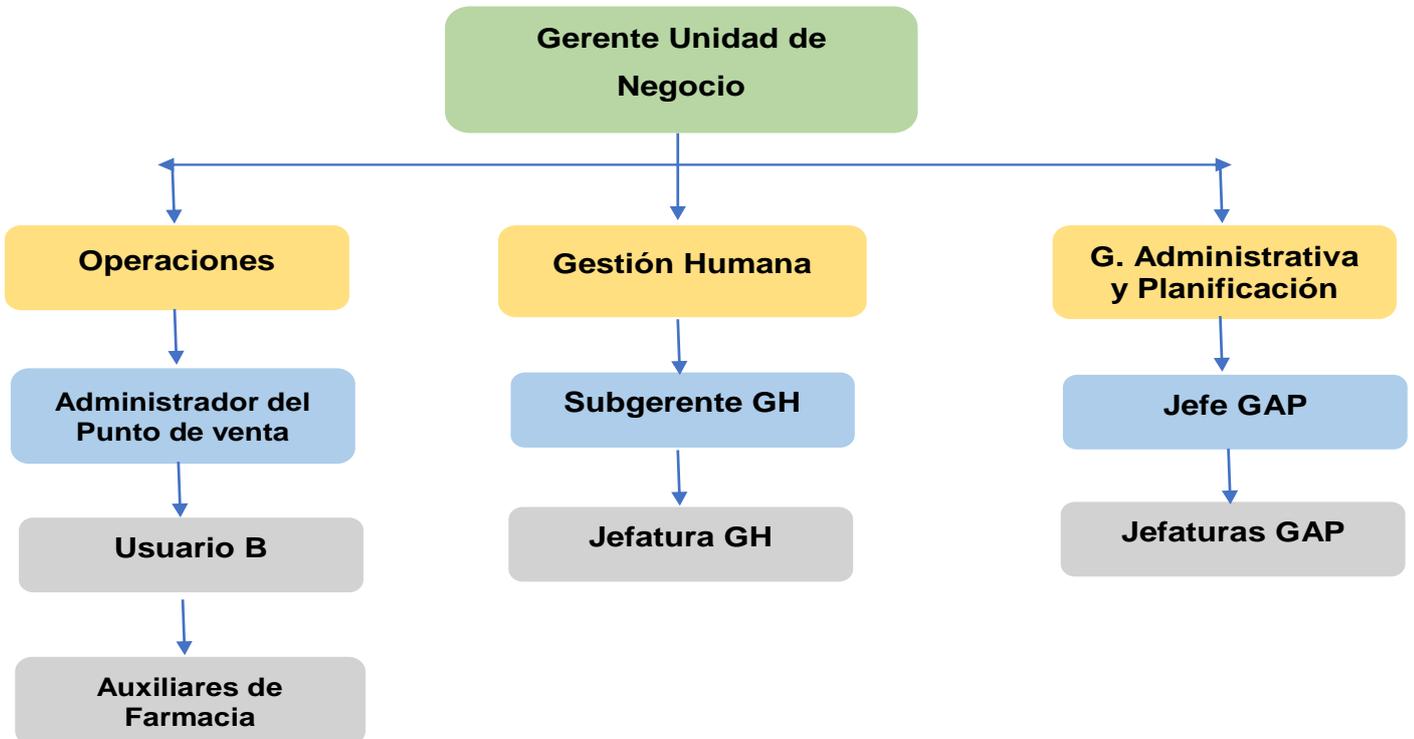
El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Carrera de Tecnología en Administración de Empresas.

Atentamente,

Leonardo Trasmonte Castro
CI. 092399982-5

Anexo II: Organigrama

Estructura Organizativa



Fuente: Farmacia Sedalana

Anexo III: Misión y Visión de la empresa

Misión

Contribuir al bienestar de la comunidad, brindando alivio a sus clientes con servicio de calidad.

Visión

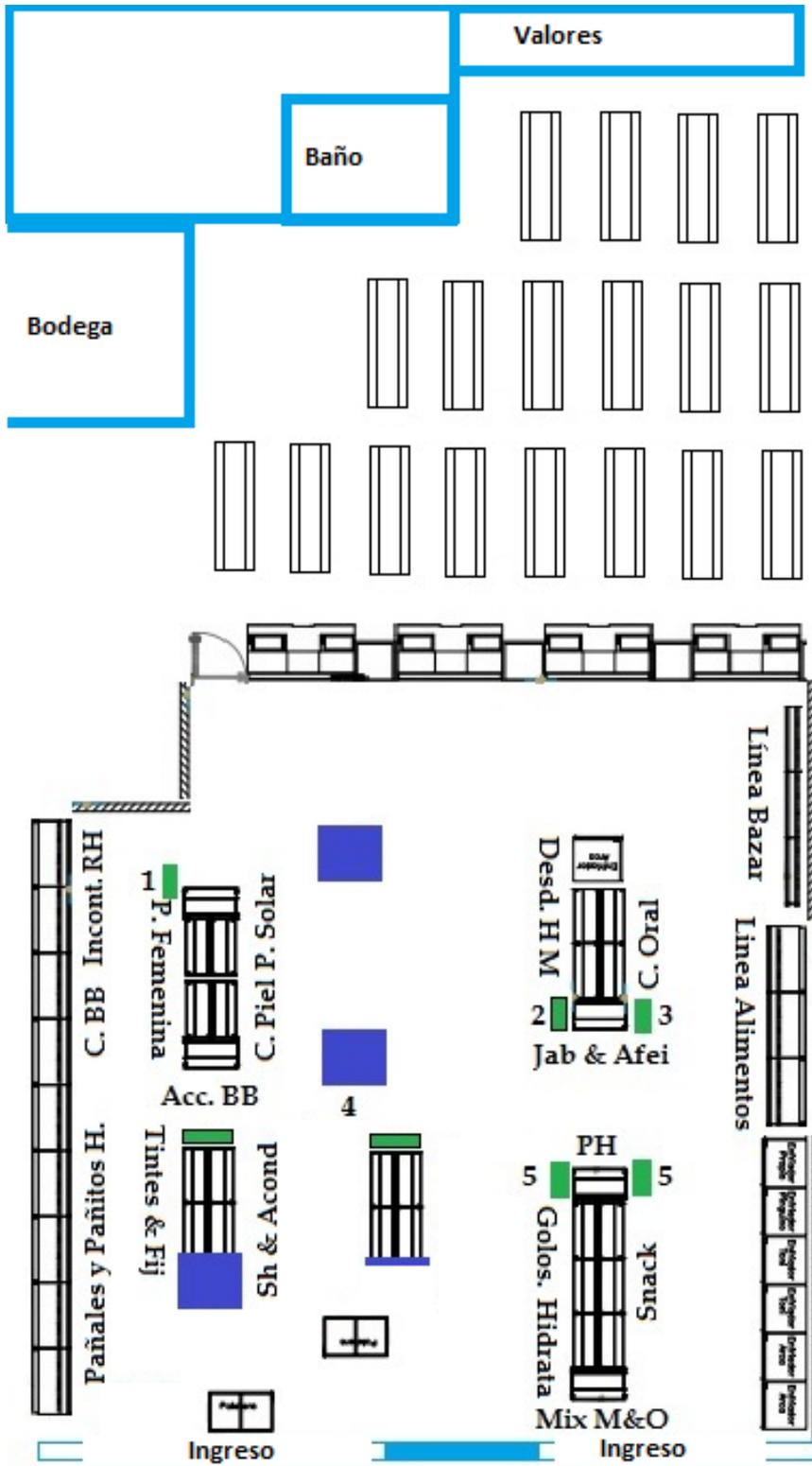
Ser marca líder a nivel País con presencia en diversas partes del Ecuador, brindando soluciones al bienestar de la comunidad diversificando en el negocio farmacéutico con servicios que aporten a la comunidad.

Anexo IV: Logotipo de la empresa

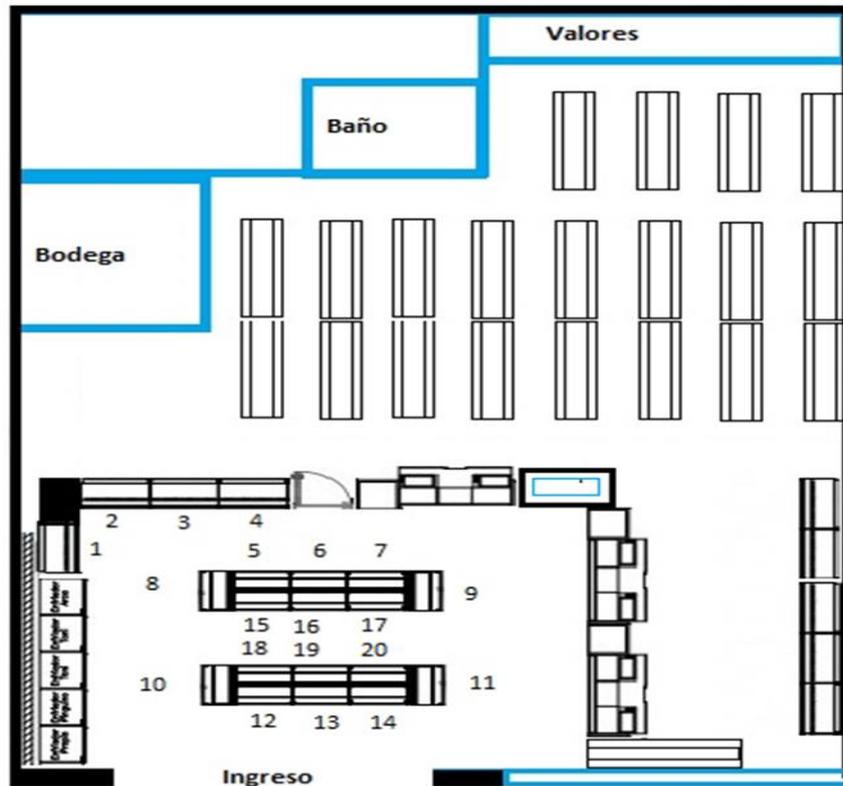


Anexo V: LayOut

Antes



Propuesta



Numerales	Categorías
1	Pañitos Húmedos
2, 3, 4	Pañales
5	Cuidado de Bebe
6	Accesorio de Bebe
7	Incontinencia
8	Snack
9	Ofertas y Promociones
10	Golosinas
11	Ofertas y Promociones
12, 13, 14	Línea Confitería
15, 16	Cuidado Oral
17	Desodorante
18, 19	Shampoo y Acondicionador
20	Jabones

Anexo VI: Clasificación del inventario método ABC

Clasificación del inventario empleando el método ABC, de acuerdo con la información suministrada por Farmacia Sedalana por las secciones de la mercadería.

Sección de Productos CATEGORIA	TIPO ABC			Total, general
	AA	AB	AC	
ALIVIO DEL DOLOR OTC	3	1		4
ANTIINFECCIOSOS VIA GENE	10	5		15
APARATO CARDIOVASCULAR	5	8	2	15
APARATO DIGEST.Y METABOL	7	9	2	18
APARATO LOCOMOTOR	6	4	2	12
APARATO RESPIRATORIO	9	4	1	14
COMPLEMENTOS Y SUPLEMENTOS	3	7	2	12
CUIDADO FAMILIAR OTC	5			5
DERMATOLOGICOS	3			3
DIGESTIVOS OTC	12			12
FORMULAS INFANTILES	8	12	4	24
GRIPE OTC	4	2		6
HORMONAS	3			3
ORGANOS DE LOS SENTIDOS		1		1
PROD.GENITO URINARIOS	5		2	7
PRODUCTOS NATURALES	1	5	3	9
REHABILITACION Y CUIDADO DE LA SALUD	1		1	2
SANGRE Y ORGANOS HEMATOP	2	1		3
SISTEMA NERVIOSO	7		2	9
SOLUCIONES HOSPITALARIAS	1			1
VITAMINAS OTC	11	2		13
Total, general	106	61	21	188

Sección de Productos CATEGORIA	TIPO ABC			Total, general
	BA	BB	BC	
ALIVIO DEL DOLOR OTC	5	3	1	9
ANTIINFECCIOSOS VIA GENE	6	14	13	33
ANTIPARASITARIOS	1			1
APARATO CARDIOVASCULAR	1	13	9	23
APARATO DIGEST.Y METABOL	4	20	13	37
APARATO LOCOMOTOR	6	7	8	21
APARATO RESPIRATORIO	6	9	5	20
COMPLEMENTOS Y SUPLEMENTOS	2	4	3	9
CUIDADO FAMILIAR OTC	2	4	5	11
DERMATOLOGICOS	4	3	3	10
DIGESTIVOS OTC	9	7	2	18
FORMULAS INFANTILES		10	11	21
GRIPE OTC	2	9	2	13
HORMONAS	2			2
INSUMOS MEDICOS	2		1	3
ORGANOS DE LOS SENTIDOS		1	4	5
PRIMEROS AUXILIOS	6	1		7
PROD.GENITO URINARIOS	5	10	8	23
PRODUCTOS NATURALES		6	3	9
REHABILITACION Y CUIDADO DE LA SALUD	1	2	1	4
SANGRE Y ORGANOS HEMATOP		7	2	9
SISTEMA NERVIOSO	1	5	14	20
VITAMINAS OTC	4	9	8	21
Total general	69	144	116	329

Sección de Productos CATEGORIA	TIPO ABC				Total, general
	CA	CB	CC	DD	
ALIVIO DEL DOLOR OTC	1	12	13	75	101
ANTIINFECCIOSOS VIA GENE	7	40	42	426	515
ANTINEOPLAS Y AGENT INMUN				6	6
ANTIPARASITARIOS	2	2	9	51	64
APARATO CARDIOVASCULAR	1	41	47	487	576
APARATO DIGEST.Y METABOL	3	23	33	454	513
APARATO LOCOMOTOR	2	31	26	264	323
APARATO RESPIRATORIO	5	22	25	203	255
COMPLEMENTOS Y SUPLEMENTOS			3	23	26
CUIDADO FAMILIAR OTC	3	10	23	60	96
DERMATOLOGICOS	5	12	13	98	128
DIGESTIVOS OTC	4	20	25	119	168
FORMULAS INFANTILES		1	3	76	80
GRIPE OTC	3	20	23	83	129
HORMONAS	1	7	7	52	67
INSUMOS MEDICOS	10	21	12	84	127
JABONES PRODS. BAÑO				2	2
ORGANOS DE LOS SENTIDOS		6	4	47	57
PRIMEROS AUXILIOS	8	26	13	34	81
PROD.GENITO URINARIOS	1	19	18	220	258
PRODUCTOS NATURALES			4	40	44
RECETARIO MEDICINAS	1	3	3	18	25
REHABILITACION Y CUIDADO DE LA SALUD		6	6	58	70
SANGRE Y ORGANOS HEMATOP	1	3	8	74	86
SISTEMA NERVIOSO	2	22	30	297	351
SOLUCIONES HOSPITALARIAS	4	3	2	10	19
VITAMINAS OTC		18	21	166	205
Total general	64	368	413	3527	4372

Secciones de Productos	Cantidad de productos			
	AA	AB	AC	Total, general
Etiquetas de fila				
ABASTOS1		1		1
ACCESORIOS DE LACTANCIA GA			1	1
ACCESORIOS DE TINTURACION	3			3
ACONDICIONADOR CREMA Y TRATAMIENTOS COSMETICOS		1	1	2
ADHESIVOS Y ANTINFLAMATORIOS		3		3
AFEITADO DESECHABLES	1			1
AFEITADO SISTEMAS MAQUINAS HOMBRE		1		1
AGUAS	2			2
AGUAS FUNCIONALES1	1			1
ANTIACNE GM			1	1
ANTICONSEPTIVO MASCULINO			2	2
AVENA LECHE Y YOGURT	1			1
BIBERONES Y CHUPONES GA		1	1	2
CEPILLOS ADULTOS	1	2		3
CHOCOLATES GRANDES Y OBSEQUIO		1		1
CHOCOLATES IMPULSO		3	1	4
COLECCIÓN BAÑO Y CUERPO Y COLONIAS CORPORALES		1		1
CORPORALES GM		1		1
CREMA ANTIPANALITIS	1	4	1	6
DEPILACION CREMAS GEL Y CERA		1		1
DEPILACION DESECHABLES		1		1
DESODORANTE BARRA HOMBRE		2		2
DESODORANTE BARRA MUJER		2	1	3
DESODORANTE GEL HOMBRE		2		2
DESODORANTE ROLL ON HOMBRE	1			1
DESODORANTE SPRAY HOMBRE		4		4
DESODORANTE SPRAY MUJER		2		2
ENERGIZANTES Y BEBIDAS DE MALTA	1			1
ENJUAGUES		2		2
FACIALES GB		1	1	2
GASEOSAS1	1			1
GEL CABELLO	1			1
GEL LUBRICANTE		1		1
HIDRATANTES1	4			4
INCONTINENCIA FUERTE	1	4	1	6
INCONTINENCIA MODERADA	1	2	1	4
JABON BARRA		1		1
JABON INTIMO	2	4		6
JABON LIQUIDO BEBE	1	1	1	3
LIMPIEZA Y SALUD INFANTIL GA	1			1
PANALES TIER 2	11	3		14
PANALES TIER 3	4	9	2	15
PANALES TIER 4		1	2	3
PANITOS HUMEDOS.	12	3		15

PASTAS ADULTOS	3			3
PASTAS MEDICADAS		1	1	2
PIEL SECA, ATOPICA O DESHIDRATADA			1	1
PILAS ALCALINAS	2	2	1	5
PREMIOS INSTANTANEOS SANASANA MKT	1			1
PRODUCTOS DE BEBE	1			1
PROGRAMA DE CONTINUIDAD SANASANA			1	1
PROTECCION SOLAR			4	4
PROTECTORES DIARIOS	1	1		2
SEDA Y CERA		1		1
SHAMPOO ACONDICIONADOR Y TRATAMIENTO		3	2	5
SHAMPOO COSMETICOS	2	10	2	14
SHAMPOO Y ACONDICIONADOR DE BEBE		1		1
SPRAY CABELLO		1		1
TAMPONES	1	1		2
TELEFONIA CHIP		1		1
TEST		2		2
TINTES	2	1		3
TOALLAS FEMENINAS	6	2		8
Total, general	70	93	29	192

Secciones de Productos	Cantidad de productos			Total, general
	BA	BB	BC	
Etiquetas de fila				
ABASTOS1		1		1
ACCESORIOS DE ALIMENTACION GB			1	1
ACONDICIONADOR CREMA Y TRATAMIENTOS COSMETICOS		3	4	7
ADHESIVOS Y ANTINFLAMATORIOS		1	2	3
AFEITADO DESECHABLES		1	1	2
AFEITADO SISTEMAS MAQUINAS HOMBRE			2	2
AGUAS	3			3
ALIMENTO INFANTIL1	4		3	7
AMBIENTALES		1		1
ANTIACNE GB			1	1
ANTIACNE GM			3	3
ANTICONSEPTIVO MASCULINO		4	1	5
AVENA LECHE Y YOGURT	4	1		5
BIBERONES Y CHUPONES GA		1	6	7
BIBERONES Y CHUPONES GB	1	2	1	4
BOCADITOS CAKES Y TOSTADAS	1			1
CARAMELOS, CHUPETES, TURRONES Y GOMAS		1		1
CEPILLOS ADULTOS		4	1	5
CEPILLOS MEDICADOS		2	1	3
CEPILLOS Y PEINILLAS		1		1
CHOCOLATES GRANDES Y OBSEQUIO		2	2	4
CHOCOLATES IMPULSO	2		1	3
COLECCIÓN BAÑO Y CUERPO Y COLONIAS		1		1
CORPORALES GB		1	2	3
CORPORALES GM			4	4
CREMA ANTIPANALITIS		1	1	2
CREMA FIJADORA CABELLO		1		1
CUIDADO PIEL HOMBRE		1	1	2
CUIDADO PIES	2	4	1	7
DEPILACION CREMAS GEL Y CERA			1	1
DEPILACION DESECHABLES		1		1
DESODORANTE BARRA MUJER		1		1
DESODORANTE GEL HOMBRE		2		2
DESODORANTE ROLL ON MUJER	1	3	1	5
DESODORANTE SPRAY HOMBRE		1	2	3
DESODORANTE SPRAY MUJER		1	1	2
EDULCORANTES ENDULZANTES DIETETICOS Y MIEL			1	1
ENERGIZANTES Y BEBIDAS DE MALTA	1			1
ENJUAGUES	1	3	3	7
ENTRETENIMIENTO RECIEN NACIDO GA		1		1
FACIALES GB			3	3
FACIALES GM			2	2
FOTOPROTECCIÓN			1	1

GALLETAS IMPULSO		1		1
GASEOSAS1	1			1
GEL CABELLO	1	3		4
GEL LUBRICANTE			1	1
HELADOS1	5			5
HIDRATANTES1	3			3
INCONTINENCIA FUERTE	1	2	4	7
INCONTINENCIA MODERADA	1		2	3
INSECTICIDAS NO MEDICINAS		1		1
JABON BARRA		7		7
JABON BARRA BEBE		1		1
JABON INTIMO		2	1	3
LIMPIEZA Y SALUD INFANTIL GB	1	1		2
PANALES TIER 2		3	2	5
PANALES TIER 3	3	3	5	11
PANALES TIER 4			1	1
PANITOS HUMEDOS.	6	3	1	10
PAPEL HIGIENICO	2	1		3
PASTAS ADULTOS	2	6	1	9
PASTAS MEDICADAS			2	2
PASTAS NINOS		2	1	3
PILAS ALCALINAS		1	1	2
POSTRES GELATINAS Y MERMELADAS	2			2
PREMIOS INSTANTENEOS SANASANA MKT	1			1
PRODUCTOS DE BEBE	1	1	3	5
PROGRAMA DE CONTINUIDAD SANASANA		1		1
PROTECTORES DIARIOS	1	1	1	3
REPELENTES		2		2
SHAMPOO ACONDICIONADOR Y TRATAMIENTO			1	1
SHAMPOO COSMETICOS		3	11	14
SHAMPOO Y ACONDICIONADOR DE BEBE		3	5	8
SNACKS RICO	1	2		3
SPRAY CABELLO			1	1
SUSTITUTO DE JABON		2	2	4
TAMPONES		1		1
TINTES		2	2	4
TOALLAS FEMENINAS	5	4		9
Total, general	57	106	102	265

Secciones de Productos	Cantidad de productos				Total, general
	CA	CB	CC	DD	
ABASTOS1			1		1
ACCESORIOS DE ALIMENTACION GB				1	1
ACCESORIOS DE CABELLO				3	3
ACCESORIOS DE LACTANCIA GB		1		2	3
ACCESORIOS MANOS Y PIES			1	1	2
ACONDICIONADOR CREMA Y TRATAMIENTOS COSMETICOS			3	11	14
ADHESIVOS Y ANTINFLAMATORIOS				2	2
AFEITADO DESECHABLES			6	3	9
AFEITADO SISTEMAS MAQUINAS HOMBRE				5	5
AGUAS	2	1		2	5
AGUAS FUNCIONALES SABORIZADAS Y TE	2	6		4	12
ALIMENTO INFANTIL1	1	2	4	11	18
AMBIENTALES				4	4
ANTIACNE GA				1	1
ANTIACNE GB			2	3	5
ANTIACNE GM				8	8
ANTICONSEPTIVO MASCULINO	1	1	10	24	36
ANTIEDAD				3	3
ARTICULOS DE FIESTAS				4	4
ARTICULOS DE LIMPIEZA		2	3	6	11
ARTICULOS DE TEMPORADA				1	1
ARTICULOS PARA EL HOGAR			1		1
AVENA LECHE Y YOGURT	4	6	5	2	17
AVENA1	1				1
BEBIDAS INSTANTANEAS			1		1
BIBERONES Y CHUPONES GA				8	8
BIBERONES Y CHUPONES GB		6	4	4	14
BOCADITOS CAKES Y TOSTADAS	3	3	2	2	10
CARAMELOS, CHUPETES, TURRONES Y GOMAS		5	13	14	32
CEPILLOS ADULTOS		1	6	5	12
CEPILLOS MEDICADOS				3	3
CEPILLOS NINOS			1	7	8
CEPILLOS Y PEINILLAS			1	2	3

CEREALES GRANOLAS Y SIN GLUTEN				1	1
CHICLES1			6	5	11
CHOCOLATES GRANDES Y OBSEQUIO			1	2	3
CHOCOLATES IMPULSO	3	3	10	29	45
COLECCION BANO Y CUERPO			1	3	4
COLECCIÓN BAÑO Y CUERPO Y COLONIAS				2	2
CORPORALES				4	4
CORPORALES GB			4	7	11
CORPORALES GM				2	2
COSMETICOS ACCES. MAQUILLAJES			3	1	4
COSMETICOS BRILLO LABIAL			1	2	3
COSMETICOS PARA OJOS			1	1	2
CREMA ANTIPANALITIS			1	11	12
CREMA FIJADORA CABELLO		1		1	2
CREMA HIDRATANTE BEBE				1	1
CUIDADO MATERNO LACTANCIA		1	2		3
CUIDADO PIEL HOMBRE				6	6
CUIDADO PIES			1		1
DEPILACION CREMAS GEL Y CERA			1	1	2
DEPILACION DESECHABLES			3	4	7
DESMAQUILLANTES GA				1	1
DESMAQUILLANTES GB		1	1	3	5
DESODORANTE BARRA HOMBRE			2	2	4
DESODORANTE BARRA MUJER			2	3	5
DESODORANTE GEL HOMBRE			1	1	2
DESODORANTE ROLL ON HOMBRE		2	2	5	9
DESODORANTE ROLL ON MUJER			1	1	2
DESODORANTE SPRAY HOMBRE			4	2	6
DESODORANTE SPRAY MUJER			6	3	9
EDULCORANTES ENDULZANTES DIETETICOS Y MIEL			1	6	7
EMPAQUE REGALOS		1		1	2
ENERGIZANTES Y BEBIDAS DE MALTA			1	2	3
ENJUAGUES		2	7	19	28
ENTRETENIMIENTO RECIEN NACIDO GB			1	3	4
EQUIPAMIENTO BEBES				1	1
ESCRITURA				5	5
FACIALES GB		3	8	13	24
FACIALES GM				6	6

FOTOPROTECCIÓN				8	8
FUNDACIONES				1	1
GALLETAS IMPULSO	4	12	13	24	53
GASEOSAS1	2	3	1	4	10
GEL CABELLO	1		3	3	7
GEL DESINFECTANTE			3	9	12
GEL LUBRICANTE			1	1	2
HELADOS1	3	4	1		8
HIDRATANTES1				6	6
INCONTINENCIA FUERTE				3	3
INCONTINENCIA MODERADA		1	1	3	5
INSECTICIDAS NO MEDICINAS			2	1	3
JABON BARRA		3	8	9	20
JABON BARRA BEBE		1	2	2	5
JABON INTIMO		1	1	5	7
JABON LIQUIDO BEBE			1	4	5
JUGOS1	3	8		2	13
JUGUETES NINO				5	5
LENCERIA				33	33
LIMPIEZA				2	2
LIMPIEZA Y SALUD INFANTIL GA			1		1
LIMPIEZA Y SALUD INFANTIL GB		1	2	1	4
LLAVEROS.				1	1
MANUALIDADES				1	1
MEDIAS			5	57	62
OBSEQUIOS TEMPORALES				2	2
PANALES TIER 2		2	3	5	10
PANALES TIER 3	1	3	4	12	20
PANALES TIER 4			1	11	12
PANITOS HUMEDOS ADULTOS				1	1
PANITOS HUMEDOS.		4	12	10	26
PANUELOS FACIALES				5	5
PAPEL HIGIENICO			4	2	6
PAPEL HIGIENICO HUMEDO			1	2	3
PARAGUAS.				3	3
PASTAS ADULTOS	1	4	6	8	19
PASTAS MEDICADAS			2	9	11
PASTAS NINOS		4	3	4	11
PIEL CON CICATRICES				1	1
PIEL GRASA				2	2

PIEL SECA, ATOPICA O DESHIDRATADA				10	10
PIEL SENSIBLE, ROSACEA, INTOLERANTE O IRRITADA				1	1
PILAS ALCALINAS			6	11	17
POSTRES GELATINAS Y MERMELADAS	2			1	3
PREMIOS INSTANTANEOS SANASANA MKT	1			1	2
PRODUCTOS DE BEBE	1	2	17	11	31
PROGRAMA DE CONTINUIDAD SANASANA			3	21	24
PROTECCION SOLAR				27	27
PROTECTORES DIARIOS	2	2	6	3	13
QUITA ESMALTE			4		4
REPELENTES			2	8	10
SEDA Y CERA			3		3
SHAMPOO ACONDICIONADOR Y TRATAMIENTO			1	8	9
SHAMPOO COSMETICOS		1	10	24	35
SHAMPOO INFANTIL			1		1
SHAMPOO Y ACONDICIONADOR DE BEBE		2	4	17	23
SNACKS RICO	7	11	6	3	27
SNACKS SALUDABLE	1		2	1	4
SPRAY CABELLO			1		1
SUSTITUTO DE JABON				7	7
TAMPONES		1	2	1	4
TELEFONIA CHIP				1	1
TEST				8	8
TINTES			3	6	9
TOALLAS FEMENINAS	1	2	6	1	10
Total, general	47	120	294	739	1200

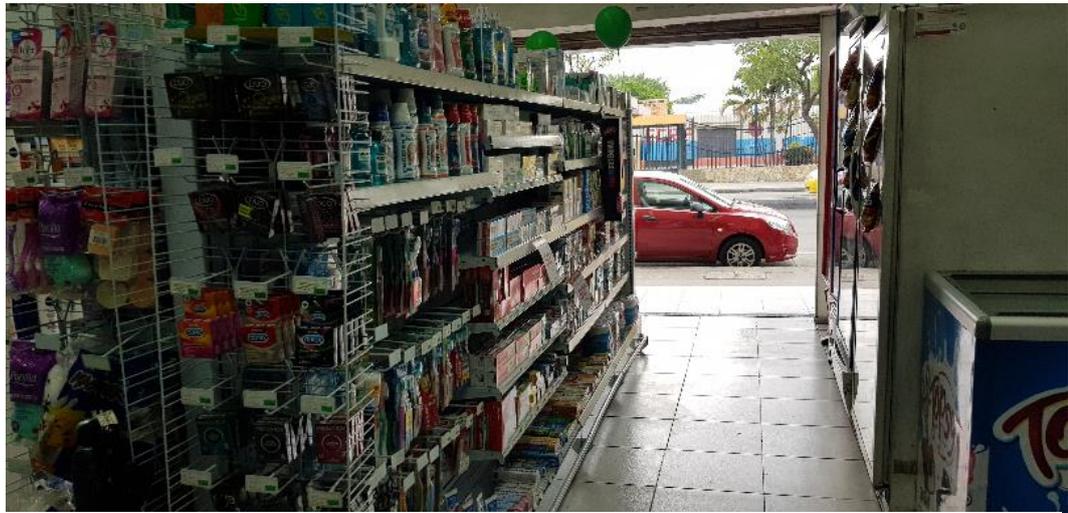
Anexo VII: Fotos



Personal con ofertas a los clientes por aniversario de la Farmacia Sedalana



Proceso de facturación en Farmacia Sedalana



Parte externa de la Farmacia Sedalana



Líder de Negocio Leonardo Trasmonte haciendo entrega de presente por cumplimiento en ventas



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejoras en la gestión de los inventarios de la Farmacia Sedalana**, presentado por Toral Solis Katherine Elizabeth como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar la gestión de los inventarios para el incremento de los ingresos de la Farmacia Sedalana, ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el periodo fiscal 2019?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Egresada:

Toral Solis Katherine Elizabeth

Tutor:

Ing. Karen Ruiz Navarrete

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Aholer  Luis Alberto Aholer
Nombre y Apellidos del Colaborador Firma

CEGESCIT