



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**

**DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA PARA EL MANEJO DE INVENTARIO EN LA  
FARMACIA DR DURANTE EL 2017**

**Autor(a): Zuñiga Alvarado Martha Selena**

**Tutor: PhD Carlos Luis Rivera F.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico primeramente a Dios porqué él me da la vida, sabiduría, habilidad y virtud para realizar este trabajo, luego a mis padres por el apoyo y ayuda incondicional en todo momento a lo largo de mis estudios y a mis hermanos por su compañía y ayuda emocional.

Zuñiga Alvarado Martha Selena

## **AGRADECIMIENTO**

Mi pleno agradecimiento a Dios por mostrar una vez más su amor en mi vida, permitiendo cumplir una de mis metas trazadas y darme las fuerzas necesarias para superar cualquier obstáculo que se me presente en la vida pero estando agarrado de su mano todo fue más fácil, gracias señor por una meta más cumplida en mi vida.

Mis padres como no agradecerles a ellos por todo el esfuerzo y trabajo arduo que hacen por cada uno de sus hijos y por el amor incondicional que nos brindan, por ser ejemplo de lucha y perseverancia, gracias Por sembrar esa semilla de la educación en mi vida que el día de hoy está dando su frutos al hacer realidad este sueño.

A mis hermanos y a mis amigos, quienes fueron de gran apoyo en mis estudios en momentos de necesidad y problemas ellos estuvieron ahí para aconsejarme y darme esa palabra de aliento para continuar y lograr mi objetivo que es llegar a ser una profesional.

Al profesor Marlon López y demás docentes por sus enseñanzas.

Zuñiga Alvarado Martha Selena



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el manejo de inventario en la Farmacia DR durante el 2017”** Y problema de investigación **¿Cómo incide el manejo de inventario de la farmacia DR en la satisfacción del cliente en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2017?** Presentado por Zuñiga Alvarado Martha Selena como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

---

Egresada:

**Zúñiga Alvarado Martha Selena**

---

Tutor:

**PhD Rivera Fuentes Carlos Luis**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Zuñiga Alvarado Martha Selena en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora para el manejo de inventario en la Farmacia DR durante el 2017 de la modalidad de presencial 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 Empresa, 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*.

Zuñiga Alvarado Martha Selena

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: 0951997477



## 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  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA:**

“PROPUESTA DE MEJORA PARA EL MANEJO DE INVENTARIO EN LA FARMACIA DR, DURANTE DEL 2017”

Autor: **Zuñiga Alvarado Martha Selena**

Tutor: **PhD Rivera Fuentes Carlos Luis**

**RESUMEN**

Este trabajo de investigación tiene como fin proponer una mejora en el manejo de inventario en la Farmacia DR, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Hoy en día la mayoría de empresas o negocios se ven en la necesidad de llevar un buen manejo de inventario ya que es fundamental para el crecimiento en todos los aspectos de cada empresa. La Farmacia DR no ha estado llevando un buen manejo, esto se debe a que no tiene un sistema electrónico que de constancia de lo que hay y esto ocasiona que no concuerden con el inventario físico, por esto se vio la necesidad de proponer mejoras para llevar un mejor inventario y poder satisfacer las necesidades de los clientes.

En esta investigación se utilizó la entrevista ya que nos permitirá recoger una mejor información ya que la entrevista es de manera personalizada, también la muestra probabilística ya que el número de colaboradores es limitado.

Manejo

Inventario

Satisfacción



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE MEJORA PARA EL MANEJO DE INVENTARIO EN LA  
FARMACIA DR, DURANTE DEL 2017”**

**Autor: Zuñiga Alvarado Martha Selena**

**Tutor: PhD Rivera Fuentes Carlos Luis**

**Abstract**

This research work aims to propose an improvement in inventory management at the DR Pharmacy, which is located in the city of Guayaquil.

Today most companies or businesses are in need of good inventory management as it is essential for growth in all aspects of each company. The DR Pharmacy has not been managing well, this is because it does not have an electronic system that shows what is there and this causes that they do not agree with the physical inventory, for this it was necessary to propose improvements to carry a better inventory and to be able to satisfy the needs of the clients.

In this research the interview was used since it will allow us to collect better information since the interview is personalized, also the probabilistic sample since the number of collaborators is limited.

Management

Inventory

Satisfaction

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iv
<b>CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN</b> ..	v
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>Capítulo I</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
Ubicación del problema en el contexto.....	1
<b>Situación conflicto</b> .....	2
<b>Delimitación del problema</b> .....	3
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	3
<b>VARIABLES DE INVESTIGACIÓN</b> .....	3
<b>Evaluación del problema</b> .....	3
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos.....	4
<b>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b> .....	7
Manejo de inventario .....	7
<b>Fundamentación Teórica</b> .....	8
Administración Logística.....	8
Movimientos de la labor logística en la empresa comercial.....	9
Bodegas.....	10
Objetivos de la bodega:.....	10
Exigencia del almacenaje .....	10
Tareas de la gestion de acumulación .....	11
<b>Proceso logístico de inventario</b> .....	11
Control de inventarios.....	11

Elementos por lo que los inventarios adquieren gran valor para el funcionamiento de las empresas: .....	11
Finalidad del inventario .....	12
Gestión de inventarios.....	12
Clases de inventario: .....	12
Satisfacción del Cliente.....	14
<b>Antecedentes referenciales.</b> .....	15
<b>Fundamentación legal</b> .....	20
<b>Variables de la investigación</b> .....	28
Variable dependiente = satisfacción del cliente .....	28
Variable independiente = manejo de inventario .....	29
<b>Marco Conceptual</b> .....	29
<b>Capítulo III</b> .....	32
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	32
<b>Breve presentación de la empresa.</b> .....	32
Visión.....	33
Organigrama .....	33
<b>Diseño metodológico.</b> .....	33
Que es Investigación Científica. ....	34
Investigación Cualitativa. ....	35
Investigación Cuantitativa.....	36
<b>Tipos de Investigación</b> .....	37
Investigación Descriptiva .....	37
Investigación Explicativa .....	38
Investigación de Campo.....	38
Investigación Correlacional.....	38
<b>Población</b> .....	39
Ejemplos de población .....	40
Cuadro de la población de la empresa. ....	41
<b>Muestra.</b> .....	41
Tipos de muestra.....	42
Fórmula para el cálculo del tamaño muestral.....	42
<b>Técnicas e Instrumentos de investigación</b> .....	43

Observación.....	43
Observación Científica .....	44
Entrevista.....	45
Encuesta.....	47
<b>Modelo de cuestionario de entrevista.....</b>	<b>48</b>
Cuestionario de preguntas para la entrevista .....	49
Procesamiento de la información .....	49
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>51</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
<b>Plan de mejoras.....</b>	<b>57</b>
Propuesta de mejora #1:.....	57
Propuesta de mejora #2:.....	58
Propuesta de mejora #3:.....	58
Propuesta de mejora #4:.....	58
<b>Conclusiones .....</b>	<b>59</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>61</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>62</b>

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en el contexto**

Las empresas actualmente no le dan la debida importancia al manejo de inventario, sin darse cuenta que esto los perjudicará al momento de satisfacer la necesidad de sus clientes ya que son los bienes tangibles que posee la empresa al momento de la venta, un incorrecto manejo de inventario puede contribuir al quiebre de un negocio debido a que el inventario es crucial en la rentabilidad de los negocios.

Mantener un inventario frecuente permite tener una información precisa , Ofrecer variedad y hacer frente a la competencia, aumentar confianza en el cliente, enfrentar el incremento de precios, tener claridad de los productos disponibles como también conocer la situación económica de la empresa, demostrando la ganancia o pérdida y saber cuánto dinero hay en mercadería. (Escudero Loli , 2016)

Los inventarios nacen a partir de la necesidad que tuvo el hombre en almacenar alimentos y así llevar un control de sus bienes para enfrentar la escasez. Antes los inventarios se realizaban por medio físico (se escribían en un papel) hoy en día se ejecutan diferentes métodos y mecanismos que facilitan la realización del mismo.

En la actualidad las empresas cometen errores al excederse en tener productos que no se venden y que tienen tardo movimiento como también no mantienen un registro de lo que se tiene disponible, por lo que se agotan con frecuencia los productos que se venden constantemente.

La FARMACIA DR se dedica a la venta de productos medicinales. Se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, sus actividades comerciales inician en el 2017.

### **Situación conflicto**

Farmacia DR actualmente no tiene un crecimiento óptimo debido a que el registro de inventario no está disponible al momento de las ventas, hay faltantes así como productos caducados debido a que los fármacos se compran con fechas de expiración a corto plazo también existen productos deteriorados que ocasiona el cambio climático, la compra de productos genéricos no es factible ya que no generan mayores ganancias pero si son necesarios porque los clientes lo piden no por lo bueno o efectivo que puedan ser sino por lo económico, lo cual no permite el crecimiento de su rentabilidad.

La farmacia DR al no llevar un buen manejo de inventario se ve afectado ya que existen constantemente insatisfacciones en los clientes porque no encuentran los productos que buscan y en ocasiones no se puede satisfacer la necesidad que requieren. La acumulación de inventarios puede resultar costoso ya que no existe la rotación debida, lo cual ocasiona que el tiempo de consumo se prolongue provocando pérdidas por expiración de productos, lo que implica limitaciones de ingresos para la compra de productos que más se venden ocasionando una baja en las ventas y el incumplimiento con los pagos a terceros.

El buen manejo de inventario debe ser considerado en las microempresas como esencial, la siguiente problemática busca mejorar la gestión de inventario, para que no se llegue a la ineficiencia en el manejo de productos, ni a la compra innecesaria de los mismos, que ocasionan pérdidas en las ventas y de tiempo e inclusive con la carencia de servicio a los clientes.

**Tema:** “Propuesta de mejora para el manejo de inventario en la farmacia DR de la ciudad de Guayaquil, durante el 2017”

### **Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Lugar:** Bastión popular bloque 1A

**Campo:** Administración logística

**Área:** Bodega

**Aspectos:** Proceso logístico de inventario

**Periodo:** 2017

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide el manejo de inventario de la farmacia DR en la satisfacción del cliente en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2017?

### **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.**

**Variable independiente** = manejo de inventario

**Variable dependiente** = satisfacción del cliente

### **Evaluación del problema**

#### **Delimitado**

El presente trabajo es delimitado puesto que el actual manejo de inventario en la farmacia DR afecta las diferentes funciones y como consecuencia perjudica el crecimiento de la misma.

**Factible**

Es factible porque se puede indagar en el problema y proponer una solución para responder adecuadamente a las necesidades.

**Claro**

Es claro ya que revela que contribuye al mejoramiento del actual manejo de inventario.

**Evidente**

Es evidente que en la Farmacia DR no hay un buen manejo de inventario, esto ocasiona que llegue a la inexistencia de productos, por lo que afecta a las ventas y a la satisfacción del cliente.

**Original**

Presenta originalidad, su fin es solucionar el problema actual que presenta la Farmacia DR, ya que jamás se ha realizado un trabajo de este tipo en la empresa.

**Relevante**

Es relevante porque no solo demuestra que el buen manejo de inventario es necesario para toda empresa, si no que propondrá una mejora del mismo.

**OBJETIVOS****Objetivo general**

Proponer una mejora para el manejo de inventario en la farmacia DR ubicada en Guayaquil durante el 2017.

**Objetivos específicos**

1. Fundamentar los aspectos teóricos sobre el manejo de inventario.
2. Determinar la técnica actual de inventario en la farmacia DR.

3. Proponer acciones de mejoras para el manejo de inventario de la farmacia DR en el periodo 2017.

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### JUSTIFICACIÓN

Aunque el inventario es clave para toda empresa, muchas no planifican su demanda esto hace que la rotación de sus productos sea lenta haciendo que la distribución de los mismos se detenga, no permitiendo su rentabilidad ni que se llegue al éxito.

El fundamento de toda empresa es su mercadería por eso es de importancia que el manejo de inventario sea optimo, debido a que ayudara al crecimiento económico y físico de la misma. El manejo de inventario es una de las actividades logísticas en donde se hayan más posibilidades de reducir costos.

Este trabajo es **conveniente** porque buscará mejorar el manejo de inventario por lo cual se desea ver un progreso en la situación económica actual de la empresa, debido a la mala práctica en los inventarios. Tiene como finalidad ofrecer un mejor servicio a sus clientes adicional de eso tendrá un buen inventario y manejo del mismo conociendo los productos disponibles.

La **relevancia social** de este trabajo es que podrá satisfacer principalmente las necesidades de los clientes que viven alrededor de la farmacia y a su vez permitirá que la empresa tenga una mejora en el manejo y control de los inventarios contribuyendo a un mejor clima laboral, que proporciona un impacto positivo en la organización.

Este trabajo tiene **alcance social** porque será más competitiva dentro de su mercado, eliminando la pérdida de tiempo y garantizando la entrega eficaz de los productos, con trabajadores eficientes y clientes satisfechos.

Tiene **aplicación práctica** porque ayudará a resolver problemas que se ocasionan con frecuencia por el mal manejo de los inventarios, ya que se realiza con datos reales del actual manejo de inventario en los productos de la farmacia DR ubicada en la ciudad de Guayaquil, donde se puede aplicar la mejora que se proponga en esta investigación.

El mismo que beneficiará a los clientes y a la empresa así como también construir nuevos caminos para otras empresas que se encuentran en la misma situación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

##### **Manejo de inventario**

El manejo de inventario comienza desde la antigüedad cuando en el hombre nace la necesidad de almacenar gran cantidad de alimentos para ser consumidos en tiempos de crisis y enfrentar la escasez, así es como nace la necesidad de llevar un control para el reparto del mismo y así poder subsistir y llevar a cabo sus actividades cotidianas.

En los años 70 requerían de un inventario apto con el fin de no detener ningún proceso ni agotar productos terminados. Se obtenían buenos beneficios de la inversión que se realizaba ya que se restringía las importaciones y había una alta inflación.

En los años 80 las exigencias de los clientes habían aumentado por lo que en bodega ya no existían mercaderías porque se agotaban frecuentemente y ahí fue cuando surgió “cero inventarios”.

En los años 90 se obtienen productos con más facilidad y los índices de inflación eran bajos, varios negocios incrementaron su inventario y se creó el problema que hasta la actualidad algunas empresas lo tienen y es el exceso de inventario.

Hoy en día se realizan varios procesos que facilitan la ejecución de los inventarios. Ya que al llevar a cabo un inventario adecuado se tiene un mejor control de la mercadería.

### **Fundamentación Teórica.**

#### **Administración Logística.**

Los administradores son un recurso social sumamente importante, los administradores establecen la correlación entre los medios y los fines. Poseen la potestad (otorgada por la sociedad) y la responsabilidad (aprobada por ellos) de edificar o devastar comunidades, hacer la paz o la guerra, purificar el ambiente o contaminarlo. Especifican las condiciones de los puestos, los bienes, los servicios, los consumidores, las disposiciones, el conocimiento, las estrategias, entre otros. Los administradores, así como las organizaciones, también tienen presencia en toda la sociedad. (CHIAVENATO, 2009, pág. 60)

“La administración es la herramienta específica que permite que las organizaciones sean capaces de generar resultados y de satisfacer necesidades”. (CHIAVENATO, 2009)

“La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia”. (Chiavenato, 2001, pág. 3)

“La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, liderazgo, dirección y control”. (Amaru, 2009, pág. 6)

“La logística es el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar una actividad principal en: Tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad.” (FIAEP, 2014, pág. 8)

## **Movimientos de la labor logística en la empresa comercial**

Según (López Fernández, 2006) estas empresas ponen a la venta productos o artículos que anteriormente han adquirido de sus proveedores, sin que estos hayan sido sometidos a ningún cambio, obtienen la ganancia al momento de vender la mercadería a un precio que pueda cubrir lo que se tuvo que pagar a los proveedores por dicho producto, así como también los gastos que pueda tener una empresa por su actividad, por ejemplo los sueldos de los trabajadores, alquiler entre otros.

Movimientos que se resumen así:

- Aprovechamiento de mercadería, la adquisición de mercadería, envuelve preparar o elaborar las encomiendas, el traslado de la mercadería y el depósito de la mercadería que la empresa va a ofrecer. El objetivo principal del aprovechamiento es obtener beneficios en las compras a los proveedores, así como también el de conservar un almacenamiento que permita satisfacer las necesidades de los clientes sin que haya sobrantes ni faltantes.
- En las organizaciones comerciales la distribución implica tratar, acondicionar y trasladar lo que los clientes encargan.

En el desarrollo explicado se producen dos géneros de salidas:

- ✓ Salida de artículos:

Del proveedor a la organización y de la organización a los compradores se transportan las mercancías, en muchos casos cuando una organización tiene sucursales así mismo necesita transportar las mercancías entre ellos.

A las organizaciones comerciales les conviene almacenar o depositar la mercancía adquirida hasta que sean vendidas.

- ✓ La salida de información, en las organizaciones comerciales también se predice la demanda igualmente las ventas que se realizan y así determinar el total de mercadería que se va a pedir al proveedor.

## **Bodegas.**

Área o espacio donde se guardan mercancías que están destinadas para las ventas.

### **Objetivos de la bodega:**

- Tener un control de cantidad
- Procedimientos de entradas y salidas
- Seguridad industrial

### **Exigencia del almacenaje**

Según (López Fernández, 2006) muchas de estas compañías empresarias, tienen adheridas un balance de productos almacenados, donde se dice que la propensión en esta actualidad se tiene como objetivo poder disminuir el nivel de inventarios lo más posible que sea. En estos locales comerciales se tiene variedades de mercadería para poder enfrentar la demora de los suministradores y por lo cual también poder esquivar las roturas de las empresas.

Esta es una de las causas principales por lo cual el depósito sea una fusión necesaria en la empresa, otros de los ejemplos son los siguientes:

1.- Cuando vayamos hacer un pedido entre más grande sea este cargo, más económico nos irá a resultar en cuanto son a los precios, ya que se tiene que hacer su respectivo descuento de los productos así mismo en lo que es el transporte también suele resultar a un precio cómodo.

2.- otro de los motivos por la cual se debe comprar variedades y abundantes productos cuando se encuentra en ofertas es porque no todo el tiempo este producto se va a adquirir a muy bajo precio y más que todo hay que pensar en futuro ya que pueden existir desastres naturales la cual estos productos pueden estar escasos, muchas de las empresas aprovechan los precios económicos en las cosas mencionadas anteriormente.

## **Tareas de la gestión de acumulación**

- Integrar únicamente los materiales a los almacenes, que cumplan con los patrones de calidad y con los estatutos, políticas e instrucciones de la compañía.
- Colocar cada producto en lugares fijados, para favorecer a su localización y llegada cuando se soliciten, así también para mejorar la utilización del área de depósitos y de los bienes humanos y materiales.
- Conservar en certificación los stocks físicos frente a los registros de fichas de control.
- Guardar siempre en estado de empleo todos los productos que se hallen dentro del depósito. (Jorge S. Maria V. & Francisco G., 2015, pág. 70)

## **Proceso logístico de inventario**

### **Control de inventarios**

El inventario es un grupo de mercaderías tangibles y en existencias que gozan las empresas para ser vendidas en un tiempo fijado y poder satisfacer una demanda futura. La finalidad del inventario es aprovisionar a la empresa de productos, en fin el manejo de inventario es una parte clave para el éxito de la gestión empresarial de toda empresa.

“Desde el punto de vista del almacenaje un inventario es el recuento físico que permite la descripción y valoración pormenorizada de las mercancías de la empresa en un momento dado”. (Lobato, 2000)

### **Elementos por lo que los inventarios adquieren gran valor para el funcionamiento de las empresas:**

El segundo de los procedimientos más significativos, después del transporte, de varias empresas son los inventarios, casi la totalidad de los activos circulante o líquido se constituyen en inventarios, la conservación

y control de inventario demanda de mucho costo, pero podría ahorrar mucho dinero en diferentes costos o gastos, incidiendo en la disminución del valor de la mercadería. (Vidal Holguín, 2010, pág. 19)

### **Finalidad del inventario**

Según (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009) todas estas compañías empresarias conservan el almacenamiento de registro por los motivos siguientes:

- 1.- para que este sea independiente en cuanto a los procedimientos.
- 2.- para poder tapar el cambio del juicio.
- 3.- para autorizar elasticidad en la planificación de la fabricación.
- 4.- defenderse frente a la alteración en el lapso de suministrar la materia prima.
- 5.- beneficiarse en la rebaja de precios de los productos mostrados en la dimensión del encargo.

### **Gestión de inventarios**

Según (FIAEP, 2014, pág. 10) se conoce por administración de inventario, todo lo referente al registro y manejo de las provisiones de establecidos bienes, en los cuales se emplean técnicas y estrategias que consiguen hacer rentable y beneficioso, poseer tales bienes y al mismo tiempo se usa para valorar los procedimientos de ingresos y egresos de dichos bienes.

### **Clases de inventario:**

Según (soyconta, 2013) las clases de inventario posibilitan su afiliación a los métodos institucionales. Estudiaremos los más importantes:

El inventario preliminar se efectúa al comienzo de las operaciones.

El inventario concluyente se efectúa al finalizar la actividad económica, habitualmente al concluir el periodo y se usa para definir un nuevo contexto patrimonial.

El Inventario perenne es el que se encamina en constante acuerdo con las mercaderías en el depósito, mediante un examen minucioso que podría valer como sub mayor, en el cual se llevan los costos en unidad monetaria y las cuantías físicas.

El inventario discontinuo se puede hacer en muchas ocasiones al año y se requiere de él por algunas razones.

El inventario real, es el inventario tangible, es describir, determinar, o evaluar y apuntar por completo todas y cada uno de los distintos recursos que se encuentren en stocks en la día del inventario, y estimar cada uno de los registros. Es plasmada a manera de una lista escrupulosa y tasada de todos los requerimientos.

El inventario de mercadería terminada, absolutamente todas las mercaderías que una empresa fabricante ha creado para la venta a sus compradores.

El Inventario en circulación es manejado con el propósito de sustentar las operaciones que sirven para proveer a los conductos que se sujetan a la corporación con sus distribuidores y sus compradores, correspondientemente.

El inventario en curso, estos son stocks que se poseen a escala en que se aumenta trabajadores, otras tareas, utilitario y restantes coste indirectamente al material prima, esta alcanzará a ser parte ya sea de un acoplador o constituyente de un bien acabado, durante termine su desarrollo de elaboración, será un inventario en curso.

El inventario máximo, se debe establecer un nivel de inventario máximo para cada producto, se debe medir en base a la demanda pronosticada.

El inventario mínimo, lo mínimo de inventario que se mantiene en un depósito.

El inventario utilizable, es el que está a disposición para ser producido o vendido.

Inventario en trayecto, es el que necesita ser procesado y permanece en la línea de producción.

El inventario agregado, se efectúa cuando un único producto presenta un alto precio al momento de ser administrado.

El inventario en aislamiento: estos inventarios deben cumplir, con un lapso de tiempo, de permanecer en bodega antes de estar disponibles.

El inventario de bienes, componen todos los productos pertenecientes a la empresa, estos son adquiridos para luego distribuirlos sin necesidad de ser modificados.

### **Satisfacción del Cliente.**

Según (Thompson, La satisfacción del cliente, 2005) tres beneficios que existen al alcanzar la satisfacción del cliente:

Beneficio #1: un cliente satisfecho, por lo común, regresa a comprar. Por tanto, la empresa adquiere como beneficio su lealtad y por consiguiente, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos en el futuro.

Beneficio #2: un cliente satisfecho informa a otros sus experiencias positivas con un bien o servicio. Por tanto, la empresa adquiere como beneficio una transmisión gratuita que el cliente satisfecho ejecuta a sus familiares, amistades y compañeros.

Beneficio #3: un cliente satisfecho renuncia a la competencia. Por tanto, la empresa consigue como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Como afirma (García Asca, 2010) el vendedor tiene que tratar a sus clientes de una forma muy cálida y ser muy atentos con lo que deseen ya que es una de las formas de poder atraerlos nuevamente y así también tener clientes fijos, otras de las opciones de como poder tratar a los clientes son:

- 1.- ser muy sociable con el consumidor esto ayudará a entrar en confianza.
- 2.- su actitud deberá ser de una forma original, concisa y honesta.
- 3.- su personalidad deberá ser positiva y sensata.
- 4.- en caso de que el consumidor tenga algún reclamo este deberá ser resuelto en un corto tiempo, dándole a conocer que este reclamo tendrá una solución lo más rápido posible.
- 5.- mientras el cliente dialoga se tiene que prestar mucha atención y asimismo al momento que le toque hablar al vendedor éste tendrá que ser preciso sin muchos rodeos para que el cliente no se sienta fatigado y concluir con una buena solución para todo lo que el cliente desee.

#### **Antecedentes referenciales.**

**Carrión, Jenny Alexandra (2014) “Mejora en el manejo de inventarios en la empresa Comatico S.A., periodo 2014”.**

Este trabajo investigativo tiene como título “mejora en el manejo de inventarios en la empresa Comatico S.A., periodo 2014” es un proyecto de grado previo a la obtención del título de tecnología en contabilidad y auditoría.

Su finalidad es indagar en el manejo actual de inventario y mejorar el control del mismo, ya que el inventario físico no coincide con el registro es

decir no se encuentra actualizado y existen quejas de los clientes. La necesidad de la empresa es la de incrementar sus ingresos así como también la rentabilidad.

Para cumplir con el objetivo de esta investigación se utilizaron los métodos: descriptivo, correlacionar y explicativa, se tomó en cuenta que tipo de inventario se utiliza de acuerdo a la empresa.

Los planes de mejora que se propusieron son: pronosticar la demanda, clasificar los inventarios con el método ABC, trazar estrategias para cada método principalmente en el grupo A ya que estos garantizan la máxima utilidad. (Carrion Pinillo, 2014)

**Análisis:** en este trabajo halle información sobre la gestión de inventarios el cual me ayuda a elaborar varios temas entre ellos la justificación e importancia de la investigación y marco teórico. También me es de importancia las estrategias sobre el control de inventarios, cuando hacer pedidos, análisis ABC, que nivel de inventario es ventajoso tener, para poder cumplir con los requerimientos de los clientes.

**Tomala, Rubén (2017) “Propuesta de mejora en el manejo de suministros de oficina en el GAD del Cantón General Villamil” ITB.**

Esta tesis tiene como tema “Propuesta de mejora en el manejo de suministros de oficina en el Gad del cantón General Villamil” Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología en Administración de Empresas.

Está basada en los suministros de oficina y el mal manejo de los mismos por lo que es necesario que dar una propuesta de mejora en el manejo de inventario en los suministros. En esta investigación el objetivo es detallar por qué no se encuentran en bodega los suministros de oficina que se tienen para la venta y posible satisfacción de los clientes.

Los tipos de investigación que se utilizaran son investigación Descriptiva, investigación de campo, investigación exploratoria, investigación correlacional, también se utilizó la población y la muestra. Las técnicas e instrumentos de investigación fueron; la observación, la observación científica, la encuesta, la entrevista y el cuestionario.

Entre las propuestas de mejora está, disminuir el tiempo de entrega, rediseñando el flujo de entrada y salida en forma de U ya que esta empresa cuenta con una sola puerta donde se encuentran los suministros de oficina; actualizar el inventario, al adquirir más perchas y un software agilizar la toma de inventario; notificar falta de inventario, notificar por correos la falta de suministros de oficina; facilidades de comunicación, creando enlaces entre el personal de bodega y el cliente interno. (Tomala Torres, 2016)

**Análisis:** esta tesis me servirá como refuerzo y guía porque tiene relación con lo que se está tratando en este trabajo, sobre el buen manejo de inventario por lo que desea determinar la cantidad de inventario que se tiene y que cantidad es necesaria tener en stock así como también pronosticar la demanda.

### **Rojas Calle Maxima María (2017) “Diseño de un modelo de gestión de inventarios para el Comercial Mi Llanta del Cantón La Troncal” ITB**

Tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de inventarios para el Comercial Mi Llanta del Cantón La Troncal” en el año 2017 es un proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría. Su objetivo principal es diseñar un modelo de gestión de inventarios para el Comercial Mi Llanta del Cantón La Troncal. Su finalidad es indagar en los problemas actuales que tiene la empresa debido a que desde el inicio de su actividad no tiene un sistema de control de inventario. La investigación que se llevó a cabo es cualitativa los tipos son descriptiva, explicativa, Correlativa las técnicas e instrumentos de investigación que

se utilizaron fueron las entrevistas al gerente y personal de la empresa. El plan de mejora que propuso esta investigación fue: fijar políticas en la gestión de inventario, dar un manual a cada trabajador de funciones y procedimientos, capacitar al personal de bodega, dar seguimiento a la documentación de ingreso y salida de los productos y controlar cantidad de pedidos este plan permitirá posibles soluciones al problema principal que es la deficiencia en la gestión de inventarios lo cual ayudara a mitigar las pérdidas económicas. (Rojas Calle, 2017)

**Análisis:** esta tesis me ayudará a fijarme en como mitigar las pérdidas económicas, también en rotación y reposición de la mercancía de acuerdo a la demanda que se presente y como utilizar estrategias que no se practican comúnmente por ejemplo: capacitar al personal de bodega para que obtengan nuevos conocimientos y así llevar una mejor gestión de inventario en pequeñas y medianas empresas para alcanzar los objetivos planteados.

**Marqués Rodríguez Angélica & Ponguillo Quinde Asaías (año)  
“Aplicación de un sistema de inventarios para el control de productos de la empresa KAST S.A. ITB, Guayaquil.**

Proyecto de graduación del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología sobre la “Aplicación de un sistema de inventario para el control de productos de la empresa Kast S.A.”. Compañía que se dedica a la venta y distribución de pinturas para consumo industrial, automotriz, maderero y arquitectónico. Es de mucha importancia para la empresa aplicar un sistema que permita controlar y administrar el inventario de forma correcta y poder enmendar los errores que se han venido cometiendo desde su creación.

Su problema principal es el no tener conocimiento de los productos que tiene la compañía ni saber cuántos productos están por caducar o deteriorarse. La empresa no cuenta con políticas por lo que el trabajador

no sabe cómo manipular los productos. Implementando un adecuado manejo de inventario la compañía podría alcanzar un crecimiento óptimo dentro del mercado ecuatoriano. Esta aplicación de un sistema de inventario implica a cada uno de los miembros de esta compañía ya que esta propuesta da factibilidad a todos los departamentos que tiene la compañía.

El plan de mejoramiento que propuso esta investigación es de clasificar productos por su tamaño, marca y línea, verificación y control de los productos que se encuentran en bodega, innovar los procesos de control, implementar tecnología entre otras prioridades. (Marqués Rodríguez & Ponguillo Quinde, 2012)

**Análisis:** esta tesis me será muy útil porque genera diferentes estrategias y recomendaciones que sirven para llevar de una manera más eficiente y eficaz los inventarios, cumplir con la demanda y satisfacción del cliente tomando mejores decisiones teniendo procesos bien claros y así maximizar beneficios en la empresa a través de sus actividades.

**González Rivas Paola Marisol “Estudio sobre la incidencia en los resultados financieros del manejo de los inventarios en la empresa importexport escolar”. ITB, Guayaquil.**

Proyecto de graduación del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología con el tema “Estudio sobre la incidencia en los resultados financieros del manejo de los inventarios en la empresa importexport escolar” su autor es González Rivas Paola Marisol. Esta investigación tuvo como fin examinar la relación actual del manejo de inventario y de los estados de resultados de la empresa importexport escolar, ya que el manejo de inventario incide directamente con la rentabilidad de la empresa así como también en la satisfacción del cliente, está ubicada en Guayaquil se dedica a la distribución de suministros escolares y de oficina, a minorista y a mayorista.

Empresa tiene como misión satisfacer y llenar las expectativas de los clientes, en este trabajo se utilizaron los tres tipos de investigación que son: descriptiva, correlacionar y explicativa. Se compararon los indicadores financieros del año 2012 y 2013, el examen realizado reflejo que la liquidez del año 2013 se ha incrementado, pero también reflejo no hubo una buena rotación.

Las propuestas de mejoras que ofrece esta investigación son: pronosticar demandas, clasificar los productos, crear estrategias para cada grupo clasificado. Las recomendaciones que dio este trabajo, tener una comunicación inquebrantable con el personal interno, también que la revisión de inventario sea diario o una vez por semana, estas mejoras junto con las recomendaciones asentarán el progreso de la empresa. (Gonzales Rivas, 2014)

**Análisis:** esta tesis me es de mucha ayuda ya que pude ampliar y continuar con la investigación, habla sobre la incidencia del manejo de inventario en los estados financieros y se relaciona con el tema de investigación de esta tesis, también habla de que si la mercadería no es rotada con tiempo los productos o suministros en la caso de la tesis referenciada se podrían dañar con el sol, el agua, la humedad, etc. y se producen pérdidas.

## **Fundamentación legal**

Instrucción general para la administración, uso, manejo y control de los bienes y stocks del sector publico

Acuerdo de la Contraloría General del Estado 17

No. 017-CG-2016

Considerando

El artículo 211 de la constitución de la República del Ecuador establece que la contraloría general del estado es el cuerpo técnico responsable del control de la utilización de los capitales estatales y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

El artículo 212, numero 3 de la norma suprema permiten al contralor general expedir la normativa para la realización de sus funciones.

Mediante acuerdo del 11 de septiembre del 2015, se expidió la ordenanza general para la administración, uso y control de los bienes y existencias del sector público.

El 12 de octubre del 2015 el Ministerio de Finanzas renovó el instructivo para la aplicación de la disposición transitoria única del estatuto general para la administración, uso y manejo de los bienes y stocks del sector público.

El 8 de enero del 2016 se expidió la reforma a la normativa general para la administración, uso y manejo de los bienes y stocks del sector público.

Es inevitable actualizar este reglamento, sobre las necesidades o proposiciones sobre su aplicación.

Pacta:

Expedir la normativa general para la administración, uso y control de los bienes y stocks del sector público.

Capítulo I

Ámbito general

En el artículo 3 del procedimiento y cuidado.- la máxima potestad, a través de la administración de bienes o quien desempeñare con este fin a nivel institucional, ubicará y dirigirá el debido mantenimiento y cuidado de los bienes públicos que han sido obtenidos o asignados para su uso en la empresa u organismo y que se hallen en su dominio a cualquier

denomino: depósito, préstamo u otros que se asemejen de acuerdo con este estatuto y las restantes disposiciones que imponga la contraloría general del estado y la propia empresa o entidad. Con este propósito se escogerá un guardalmacén o quien desempeñe ese papel, de acuerdo al orden organizativo y presupuestario de cada entidad. Toda empresa o entidad del sector público o privativo que disponga de capitales públicos, cuando el asunto lo amerite, constituirá una unidad encargada de la administración de los bienes y stocks. El mantenimiento y el buen uso de los bienes, será de responsabilidad de los consumidores finales que los han tomado para el trabajo de sus oficios y funciones. La tipificación, el registro, el acaparamiento, el uso y el consumo responsable de los bienes y stocks institucionales comenzarán la aplicación de buenas prácticas ambientales con el fin de oprimir el desperdicio y la contaminación. Las bodegas se hallaran adecuadamente situadas con infraestructuras seguras y gozarán del espacio físico necesario y solo tendrán acceso las personas que laboren en esté lugar.

Para el debido uso de este artículo, cada empresa u organismo deberá emitir las disposiciones internas, sin trastornar la normativa de este reglamento.

- El proveedor deberá dejar constancia en un acta de entrega en recepción al momento que se realice la entrega de los bienes para examinar, registrar y asegurar los bienes cedidos.
- Los bienes que se entregan al usuario final, tendrán constancias de las características y circunstancias de los mismos, también se dejará un escrito de entrega en recepción.
- El consumidor final deberá cuidar y administrar de la mejor manera de los bienes entregados; acorde a lo dispuesto por las leyes y reglamentos correspondientes.
- La persona que está encargada del almacenamiento, otorgará los inventarios a quien este delegado para la administración y custodia.

- Cuando se origine una renuncia o separación, el guardalmacén encargado entregara los bienes en recepción en frente del administrador de la entidad.
- El que está encargado del almacenamiento de los bienes y su grupo de trabajo si existiere deberán mantener los inventarios actualizados y también abrirá una historia en donde refleje las particularidades, destino y utilización de cada bien.

Si el consumidor final daña, pierde o destruye un bien por negligencia o mal uso justificados por la autoridad competente, será de su responsabilidad.

El encargado de almacenamiento, debe poseer una información histórica actualizada de los bienes.

## Capitulo II

### De los bienes y stocks

En el artículo 10 se refiere a la constancia física y obligatoria de inventarios; en cada entidad se debe verificar la constatación física del patrimonio ya sea una vez cada año con el objetivo de controlar los inventarios en las empresas y facilitar los ajustes contables, el encargado del almacenamiento y el administrador podrán estar presentes. De la toma de inventarios se presentará a la máxima autoridad de cada organismo, en la primera quincena del año, detallando todo lo que se obtuvo durante el proceso así como también las sugerencias y una copia del mismo. El resultado de los informes se presentara con los anexos y firmas de los participantes debidamente legalizados. De acuerdo a los reglamentos legales vigentes, la comprobación física proporcionará validez a los procesos de salida o baja de los bienes, la comprobación física permitirá actualizar los inventarios, la infracción de los procedimientos de la comprobación física será condenada conforme a las normas pertinentes.

### Enunciado segundo

## Recursos de manejo administrativo

En el artículo 12 se refiere a la clasificación, manejo, reconocimiento, comprobación física y la exigencia de los inventarios. Los bienes serán los siguientes; útiles de oficina, vajilla, instrumental médico y de laboratorio, libros, discos y videos entre otros. El consumidor tendrá la responsabilidad en el uso de los bienes que han sido entregados para el ejercicio de sus funciones. No se usaran para beneficio personal. La identidad de los recursos de manejo administrativo encerrará la peligrosidad, expiración y aviso de manejo exclusivo en su utilización.

## **Enunciado tercero**

### **Existencias**

En el artículo 13 se relatan los requerimientos; los stocks serán reconocidos como tal, en el momento en que practiquen las siguientes exigencias:

- Pertenecer a la entidad.
- Ser palpables.
- Tener vida corta alrededor de un año de existencia ya que se utilizan para el consumo, evolución o comercio.
- Su destino debe estar dirigido al cumplimiento y uso corporativo.

El artículo 14 se refiere a los registros; se apuntarán las adquisiciones de stocks y sus depreciaciones acorde a las necesidades institucionales considerando lo siguiente;

- Los registros serán vigilados mediante el método de control de inventarios permanente o perpetuo, con documentación de entradas y salidas de bodega y solo en cláusulas de cantidades.
- Los documentos respectivos al movimiento de entradas y salidas se enviará periódicamente para la evaluación, reajuste y concordancia pertinente no podrá ser mayor de un mes.

- El administrador de cada unidad administrativa llevará una hoja de control de stocks en la que figurará todas las características de los bienes, nombre del beneficiario y firma.

En el artículo 15 se describe sobre el control, de la exigencia de inventarios y la comprobación física; el encargado del almacén otorgará los stocks a la unidad administrativa demandante. El titular del equipo administrativo encomendará al protector administrativo determinado, para desarrollar las funciones siguientes; admisión, administración, manejo, protección, y distribución de stocks. El manejo de las existencias se controlará por medio de un registro de entradas y salidas, sobre lo indicado en el anterior artículo. El protector administrativo notificará sobre los requerimientos del área a la que corresponde no sin antes ser autorizado por el titular del equipo administrativo. La comprobación física deberá realizarse al menos una vez al año, que como resultado de las cifras contables y medir las diferencias existentes. Si se llegare a encontrar novedades, se aprobará este informe se presentaran en la primera quincena de cada año a la máxima autoridad de cada organización.

## Sección II

### Generalizaciones

En el artículo 17 se menciona la reclasificación; si los bienes hubieran sido asentados en una categoría equivocada sin que se cumplan con las condiciones se hará la respectiva reclasificación en el grupo de bienes a los cuales pertenezcan, siempre y cuando se realice los ajustes contables y de inventario vitales, con amparo la documentación adecuada y justa.

## Capitulo IV

### De la salida y baja de bienes

En el artículo 22 trata del examen técnico; sobre la base de las deducciones de la comprobación física realizada, en dichas conclusiones

se establezca la existencia de bienes deteriorados, antiguos o bienes que ya no se estén utilizando, se informará al titular de la organización para que faculte el adecuado proceso de egreso o baja. Si se tratare de aparatos informáticos, eléctricos, maquinaria o vehículos, electrónicos, se anexará el concerniente informe técnico, hecho por la unidad perteneciente considerando la naturaleza del bien. Si en caso que el informe técnico determinare que dichos bienes aún son necesarios en la organización, se acabará el trámite y se guardará el expediente. Si se da lo contrario, se procederá dependiendo los reglamentos señalados para el procedimiento de remate, venta, traspaso gratuito, reciclamiento, chatarrización y destrucción, según incumba.

## Conjunto VIII

### De la baja

En el artículo 76 relata sobre la procedencia; los bienes que no constan físicamente por robo, sustracción, entre otros por caso imprevisto o fuerza mayor, se podrán suprimir del inventario de la institución, además se podrán suprimir los bienes impalpables como por ejemplo las licencias de uso de los sistemas informáticos.

En el artículo 77 habla sobre la renovación de bienes, reposición de su valor o sustitución del bien; los bienes que pertenezcan a la organización, percibidos en el artículo 1, que hubieran desaparecido por sustracción o semejantes o que hayan sufrido daños de cualquier magnitud deberán ser restituidos o sustituidos de acuerdo a la necesidad de la organización. La restitución del bien se realizará, en dinero, al precio real de mercado, o con un bien que tenga igual características al bien extraviado no sin antes con la autorización de una máxima autoridad. En caso que los bienes que hayan sido robados de la organización poseyeren un contrato de seguros, el costo del deducible que se cederá a la entidad aseguradora y lo que demandare para cumplir el valor de renovación respectivo, será atribuido al consumidor final del bien, cuyo

monto le será restablecido, si el dictamen emitiera el suceso como robo público. No existirán casos en que la entidad adquirirá doble renovación por parte de la entidad aseguradora y del custodio, pero se escogerá la compensación de la aseguradora.

En el artículo 94 habla sobre el origen; tendrá lugar a la entrega admisión y su persistencia en actas, en todos los asuntos de compra-venta, intercambio, transferencia gratuita, chatarrización, decadencia, transferencia de bienes, con cuando el que está a cargo de la protección sea sustituido por otro. Para que se efectuó la entrega admisión del custodio del almacenamiento o quienes tengan ese cargo, será preciso que la garantía del nuevo encargado se encuentre en vigencia.

El artículo 95 se refiere a él examen y entrega admisión; una vez que haya terminado la diligencia de adquisición de los bienes, el provisor procederá a su entrega a la organización, los que serán examinados, comprobados y tomados por el encargado del almacenamiento. Esta actividad será realizada en base a los métodos comprendidos en las descripciones técnicas, las documentaciones que aboguen la adquisición, y las disposiciones que pertenezcan del código orgánico del sistema nacional de contrato público y su estatuto, dejando firmeza en un acta con la rúbrica de quienes actúan. Si en la admisión se hallaren novedades, no se tomarán los bienes y se hará un comunicado rápidamente a la máxima autoridad. No se podrá recibir bienes mientras no se cumpla con lo estipulado. Los bienes adquiridos, aun los que por sus peculiaridades deban ser colocados solamente en lugares específicos ingresaran a la bodega para el almacenamiento temporal para el cuidado y seguridad antes de su utilización. El encargado del almacenamiento o quien tenga el cargo, realizará el registro que corresponde en el sistema para el manejo de bienes, con las explicaciones habidas y la información sobre su ubicación y el nombre del consumidor final del bien. El encargado del almacenamiento o quien esté a cargo, otorgará los bienes al consumidor final, cuyo compromiso es de vigilar por su adecuada conservación,

acorde las disposiciones de este estatuto y otras reglas vigentes. De las operaciones explicadas se dejará firmeza en el informe de entrega admisión correspondiente. En caso de los stocks, el custodio de almacenamiento o quien este encargado, los entregará al guardián administrativo del equipo administrativa correspondiente, quien al mismo tiempo procederá a la entrega admisión al consumidor final, dejando firmeza del mismo a través de registros. Si se tratare de la entrega admisión entre dos organizaciones diferentes intercederá los titulares de los equipos administrativos y financieros pertinentes y los encargados del almacenamiento o quien esté a cargo de cada organización, como comisionados del mantenimiento y custodia de los bienes que se presente.

El artículo 96 se refiere a la denominación; en los procesos en que intercede en la entrega-recepción un representante de la máxima autoridad, el nombramiento se realizará por mensaje con indicación de los objetivos, importancia, y restricción, en el escrito de entrega admisión se dejará firmeza del dígito y fecha de dicho oficio.

El artículo 97 trata del consumidor final fallecido o retirado; si el consumidor final que tendría que entregar bienes hubiera fallecido o retirado sin saber su paradero, se contará para la actividad de entrega admisión con sus herederos como las órdenes de sucesión. Si no se hallan herederos se contará con la intervención de un notario pertinente de jurisdicción, quien dará fe de lo acontecido, injerencia que se ejecutará por petición de la respectiva organización. Estas personas, en su disposición, harán las veces del consumidor final fallecido o retirado y suscribirán en su nombre los escritos concernientes. (Faggioni Pólit & Miño Morales, 2017)

## **Variables de la investigación**

**Variable dependiente = satisfacción del cliente**

La variable satisfacción del cliente se basa en llenar las expectativas y requisitos, con la calidad del servicio y producto que se ofrece y así ganarse un lugar en la mente de los clientes, uno de los principales objetivos en toda empresa es lograr la satisfacción de las personas que adquieren un producto para obtener su lealtad y que él pueda ser de ayuda al momento de recomendar a su entorno, tener clientes satisfechos es esencial para llegar al éxito y poder diferenciarse de la competencia. La identidad de los recursos de manejo administrativo encerrará la peligrosidad, expiración y aviso de manejo exclusivo en su utilización.

### **Variable independiente = manejo de inventario**

La variable manejo de inventario se refiere a que toda empresa debe tener un adecuado control de la mercadería que posee ya que si no se tiene podría provocar la acumulación de productos cayendo en la incertidumbre de saber qué cantidad exacta se tiene de inventario y que es lo que se requiere.

Un buen manejo y seguimiento de inventario puede dar como resultado la satisfacción de clientes y que las empresas funcionen sin problemas.

### **Marco Conceptual**

**Manejo:** dirección o uso de algo.

**Satisfacción:** suplir o cumplir una necesidad o deseo.

**Cliente:** persona que se beneficia con la compra de un producto o servicio de un establecimiento.

**Existencias:** son mercaderías existentes que aún no han sido vendidas o adquiridas.

**Bienes:** propiedades de una empresa que el cliente puede adquirir.

**Inventario:** nómina de bienes o posesiones que pertenecen a una empresa

**Mejora:** avance, progreso e innovación realizada en algo para perfeccionarla.

**Proveedor:** una persona o compañía que abastece de productos necesarios o solicitados a otra persona o compañía.

**Proponer:** presentar o manifestar ideas o proyectos a otra persona, para que las mismas sean aceptadas y así poder ejecutarlas.

**Incide:** llamar la atención insistiendo en una particularidad, suceso o hecho. Cuando una cosa con otra causa un efecto.

**Stocks:** mercancías en grupo reservadas e instaladas en una bodega o depósito.

**Diagnosticar:** efectuar un estudio o remediar un problema, de algo o una acción, que se examinó con anterioridad.

**Administración:** tarea de administrar, mandar, dirigir, disponer, guiar y conducir bienes o negocios.

**Producto:** disponible para la demanda así como también la de satisfacer o suplir una necesidad o deseo mediante su utilización o consumo.

**Empresa:** es un negocio, un conjunto de actividades cuya finalidad es múltiple, que tiene espacio físico y una estructura organizacional.

**Necesidad:** carencia de algo que se necesita para subsistir.

**Ventas:** comercializar bienes o servicios a cambio de un beneficio.

**Presupuesto:** el hecho generador, la capacidad económica que tenemos para adquirir un bien.

**Estrategias:** conjunto de acciones que me llevan a cumplir un objetivo.

**Objetivo:** es la sumatoria de todas las metas. Es el resultado final de una cadena de metas y procesos.

**Costos:** el término “costos” como expresión de valor, se emplea para designar lo que cuesta un bien.

**Eficiencia:** cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y de tiempo posible.

**Eficacia:** es la capacidad.

**Servicios:** provisión de servicios adicionales al producto tales como la instalación, reparación, y mantenimiento del mismo.

**Aprovisionamiento:** relacionadas con el proceso de compras.

## **Capítulo III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Breve presentación de la empresa.**

Su actividad empieza un 23 de julio del 2017 viendo la necesidad que había en el sector de establecer una farmacia ya que no existía alguna y para comprar los fármacos debían caminar varias cuadras con la incertidumbre de encontrar lo que necesitaban, esto fue lo que incentivo a la creación de la misma.

La Farmacia DR se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil en el Km 10.5 vía Daule - Bastión Popular Bloque 1A Mz.471 Solar 22. Empresa familiar que está iniciando con la venta de fármacos y productos de consumo para la higiene personal.

Inició con un monto de \$500 de inversión, en la actualidad cuenta con una cartera de clientes que frecuentan a diario, la falta de competencia ha permitido que la Farmacia DR tenga un crecimiento y una estabilidad considerable a pesar del poco tiempo de ejercer su actividad por la confianza que hay entre el vendedor y el cliente

La Farmacia ya cuenta con varios proveedores y no solo se ha centrado en la venta de fármacos si no que ofrece otros artículos de primera necesidad como por ejemplo: hisopos de algodón, jabón, pasta y cepillo de dientes, shampoo, agua, bebidas energizantes, entre otros.

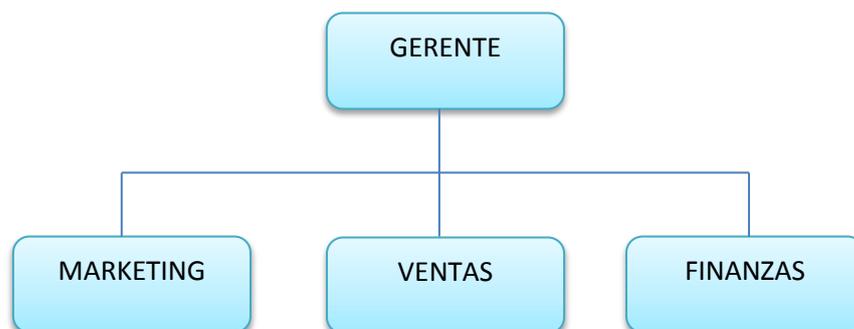
## Misión

Farmacia DR dedicada a la compra y venta de fármacos como también productos para el cuidado personal, buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes con el propósito de ser una empresa preferida por los mismos, ubicada en la ciudad de Guayaquil nos preocupamos por la salud y bienestar de tu familia trabajamos para el público en general.

## Visión

Buscamos ser la farmacia reconocida como líder en nuestro sector, trabajando con respeto y responsabilidad para con nuestra comunidad, cumpliendo con las exigencias de nuestros clientes, realizando planes de contingencia para enfrentar al cambio, a fin de superar las debilidades de la competencia.

## Organigrama



## Diseño metodológico.

Según (García Peña, 2009) el diseño metodológico es un vínculo claro y breve de cada una de los ciclos de la intervención, es el diseño de cómo se va a efectuar la petición de intervención y son los ítems a seguir para

crear un informe que demanda mi proyecto. Un diseño metodológico es el método particular como cada mediador establece su propuesta de intervención.

El diseño metodológico, es el escenario estratégico que está compuesto por las técnicas, los procesos y las herramientas, estas se realizaran en la elaboración del proyecto de investigación para poder comprobar la suposición, lograr los objetivos, dar solución al problema de la investigación. (Pinillo, 2012)

El diseño metodológico, es la elaboración del plan metodológico de la investigación, manera en que la formación y determinación de estrategias y procesos, accederán a la recaudación de datos, el examen y la definición con el fin de solucionar los problemas trazados. (Runa, 2011)

“Los enfoques metodológicos determinan el diseño del trabajo de una tesis y, además, representan el posicionamiento del investigador frente a la realidad a investigar”. (Palazzolo & Vidarte Asorey, 2013)

### **Que es Investigación Científica.**

“La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes.” (Arias, 2006, pág. 22)

Según (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010) la investigación científica, es como los demás tipos de investigación, la diferencia es que es más implacable, distribuida y es ejecutada escrupulosamente. Es metódica, práctica y crítica se emplea a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos. Por el simple hecho de ser metódica involucra que existe una técnica para efectuar la investigación científica y que los acontecimientos no son solo casualidad. Por el hecho de ser practica señala que se coleccionan e inspeccionan antecedentes. Por el simple hecho de ser crítica se evalúa y perfecciona continuamente. La

investigación científica es entendida como un grupo de métodos sistemáticos y efectivos que son empleados, al dar seguimiento a un fenómeno, es eficaz, tornadiza y progresiva. Se podría manifestar de tres maneras: mixta, cuantitativa y cualitativa, todas son importantes por igual.

“La investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo”. (Williamjhoelmh, 2004)

### **Investigación Cualitativa.**

La investigación cualitativa; concede crear diversas definiciones de lo real y de los antecedentes. Se obtiene el logro debido a que el observador va al lugar de la operación con flexibilidad de ideas, llevando consigo una base teórica y no como la mayoría especula. Al tener una mente abierta el observador puede captar datos que no estaban pensados detectar y la investigación podría tomar otra dirección. Dicho de otra manera la investigación cualitativa admite que al ir progresando en la investigación del problema, podría adaptar nuevas metodologías, definiciones y así comprenderlo de una mejor manera. (Sarduy Domínguez, 2007)

Según ([sites.google.com](http://sites.google.com)) La metodología cualitativa tiene como fin detallar las cualidades de un fenómeno, averigua un concepto que logre ceñir una porción del entorno, no solo se basa en intentar o evaluar la magnitud de cierta cualidad que se haya en dicho suceso dado, más bien se basa en manifestar muchas cualidades.

La investigación cualitativa es un procedimiento ejecutado en la investigación en el tiempo que se requiere estudiar el nivel de conducta de una población definida, en mencionar a específicos temas o conflictos, de igual manera sus apreciaciones y estimulaciones. Se orientan a ser estudios difíciles de conjuntos pequeños de personas con los que se forma la hipótesis, para puntualizar e irse a fondo de un fenómeno,

situación general, cultura, conducta o costumbre. El informe recogido no es numeral ni tampoco debe definirse con niveles. Está disponible al uso de pinturas, pláticas, narraciones, textos y expectativas en argumento. La investigación cualitativa toma tiempo y demanda más labor que los demás tipos de investigación. (Ramirez)

La investigación cualitativa es cimentada en un enfoque explicativo ajustado al intelecto del alcance de las gestiones de los seres vivientes, principalmente de las personas y sus establecimientos. Pretende que la realidad se conceptualice a través de las percepciones de los observadores, en la investigación. De esta manera concurren algunas realidades, al menos la de los colaboradores, la del investigador y la que es originada a través del intercambio de todos los litigantes, asimismo son circunstancias que van transformándose acorde pasa el estudio. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010, pág. 9)

### **Investigación Cuantitativa.**

La investigación cuantitativa está destinada a coleccionar, procesar y examinar datos cuantitativos o matemáticos referentes a variables anteriormente determinadas, entonces se entiende que es más que una lista de informes que se deducen como resultados, dichos datos se emiten en el documento concluyente estos concuerdan con las variables expresadas al principio, los resultados que se consiguieron harán mostrar un escenario real al que estas están sometidas. (Sarduy Domínguez, 2007)

La investigación cuantitativa es una técnica practicada en la investigación que utiliza como escenario datos medibles y así crear divulgaciones en base a un fenómeno, los números se producen de grados medibles para los equipos de estudio a examinar denominadas variables, habitualmente se aplican niveles de cálculos estadísticos para separar la conducta de

una variable y poder exponer el fenómeno que se está examinando, lo que posibilita ser imaginable por el investigador. (Ramirez)

La investigación cuantitativa tiene la obligación de ser neutra, el investigador no puede afectar los fenómenos que se estudian o analizan, en esta investigación se procura sistematizar las deducciones halladas en segmento o sea como una muestra a algo mayor o sea como una población, asimismo busca que estas deducciones puedan ser juzgadas. Con la investigación cuantitativa se pretende expresar y pronosticar los fenómenos indagados, explorando observancias y vínculos imprevistos de por medio entre las variables. El fin principal de esta investigación es la cimentación y exposición de hipótesis, que revelan y pronostican. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010, pág. 6)

### **Tipos de Investigación**

Esta investigación tiene como fin proponer una mejora en el manejo de inventario por medio de métodos investigativos ya que estos pueden describir que incide entre las ventas y la satisfacción del cliente, por lo cual se aplicara los métodos investigativos: descriptivo, explicativo, de campo y correlacional.

### **Investigación Descriptiva**

“Consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos o sea detallar como son y se presentan. Tiene como propósito medir o coleccionar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se describen”. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010, pág. 80)

Describirá las actividades, características, productos y personas, para cumplir con el objetivo de conocer la situación actual de inventario examinando las características del problema, formulando hipótesis,

recolectando e interpretando datos, también predecirá la relación entre variables.

### **Investigación Explicativa**

“Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porqué se relacionan dos o más variables.” (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010, pág. 84)

Establecer qué efectos tiene el desarrollar un adecuado manejo de inventario con satisfacer las necesidades de los clientes. ¿A qué corresponden o se deben estos efectos? ¿Por qué y cómo se satisface al cliente? ¿Por qué es necesario hacer revisión al inventario? ¿Por qué el manejo de inventario va de la mano con la satisfacción del cliente?

### **Investigación de Campo**

La investigación de campo es la que se fundamenta en la recaudación de apuntes solamente de las variables investigadas, o de la situación real en el lugar que suceden los actos estos se denominan datos primeros, no maniobrar o someter alguna variable, esto quiere decir que el investigador consigue la información pero no trastorna las circunstancias reales, por eso es que es una investigación no experimental, también se utilizan datos segundos. (Arias, 2006, pág. 31)

En la investigación de campo si se utilizan datos secundarios principalmente los que proceden de fuentes bibliográficas sin embargo los datos e información primaria son básicos para la recolección de datos reales con el fin de alcanzar los objetivos y solucionar el problema trazado.

### **Investigación Correlacional**

“El método correlacionar mide el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir miden cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010, pág. 81)

Asociar variables por medio de un patrón imaginable para un grupo o población. Se relacionará el manejo de inventario con la satisfacción entonces se medirá el manejo de los encargados del inventario y la satisfacción de los clientes y después analizaremos si la satisfacción del cliente depende del manejo y control que se haga con el inventario.

### **Población**

“Población o universo: conjunto completo de individuos, objetos, o medidas los cuales poseen una característica común observable y que serán considerados en un estudio”. (x congreso .edu.uy, 2012, pág. 4)

Se llama población a todo tipo de grupo de elementos que tienen particularidades comunes, cada integrante de este grupo se llama individuo, debido a que limitada la posibilidad de estudiar cada uno de estos elementos de una población debido a esto es vital dividir en subconjuntos tal subconjunto se nombra muestra, ejemplo de población sería el conjunto de pacientes internados en una clínica en un determinado año. (Juez Martel & Diez Vegas, 1997, pág. 5)

“La población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. (Arias, 2006, pág. 81)

“En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes,

sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado”. (Gonzales, 2015)

Una población es un conjunto total de elementos que se desean estudiar, localizados en un tiempo y en un espacio determinado, frecuente, notorio o medible, es un conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas especificaciones, y sobre el que una investigación está interesada en obtener resultados relevantes.

### **Ejemplos de población**

Según (universoformulas, 2017) la cantidad de individuos define el tamaño de la población, la magnitud logra ser limitado o ilimitado, los grupos ilimitados son adulterados o indefinido debido a que toda población de organismo tangible es infinito, ejemplo:

La población limitada es el conjunto de habitantes de una ciudad, los bolígrafos producidos en una fábrica en un día, etc.

La población ilimitada es el conjunto de los números positivos.

Según (Arias, 2006) población finita es un grupo que da a mostrar la cantidad de individuos que la componen, por otra parte consta un documento de tales individuos, por ejemplo; escuela de niños; personas hospedadas en un hotel; los estudiantes de una materia. Población infinita es un grupo que no da a mostrar la cantidad de individuos que la componen, por tal motivo no consta un documento de tales individuos, entonces la elaboración de ese documento sería metódicamente improbable, por ejemplo; granos de arena en el mar, una población de hormigas.

### **Cuadro de la población de la empresa.**

<b>LISTA DE DEPARTAMENTOS</b>	<b>N. DE PERSONAS</b>
GERENCIA	1
MARKETING	1
VENTAS	1
FINANZAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

### **Muestra.**

“Muestra: es un subconjunto o una porción de la población”. (x congreso .edu.uy, 2012)

“la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (Arias, 2006, pág. 83)

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010, pág. 173)

La muestra es un subconjunto de sujetos que integran una población hay algunas formas de conseguir la muestra dependiendo del análisis que se desea realizar ya sea al azar o mezclados entre otros, ejemplo de muestra serían los 50 primeros pacientes de una clínica. (Juez Martel & Diez Vegas, 1997, pág. 5)

La muestra siempre se obtendrá de una población determinada y es útil para representarla, los juicios que se adquieran de las muestras solo podrán mencionar a la población referenciada. La muestra es una parte de un total, esta debe tener toda la información necesitada, es separada

para ser estudiada y sacar conclusiones de las particularidades de ese total.

### **Tipos de muestra**

**Muestra probabilística.-** en esta muestra todos los elementos de la población corren el riesgo de ser elegidos y se adquieren especificando las particularidades de cuya población y medida de la muestra, en base a una elección al azar de las unidades examinadas, suponga el desarrollo para lograr el número galardonado en un sorteo, aquel número se va formando en el tiempo de dicho sorteo, en los sorteos habituales se escogen bolas con un dígito, después de ser sacudidas esto se hace hasta que el número este integrado, de manera que el total de los números corren el riesgo de ser elegidos. **Muestras no probabilísticas** la selección de los individuos no se basa en la hipótesis, más bien de fundamentos relacionados con las particularidades de la investigación o de quien se encargue de hacer la muestra, aquí la forma de elección no es espontánea ni probabilística, sino que se somete a las disposiciones de los investigadores y después estas muestras escogidas acatan los juicios de otra investigación, preferir una de las dos muestras ya sea muestra probabilística o no probabilística depende de la finalidad del estudio y del esquema de investigación y también de lo que se hará con la misma. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010, pág. 176)

### **Fórmula para el cálculo del tamaño muestral**

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

En esta investigación utilizaremos la muestra probabilística ya que la población de esta investigación es finita debido a que su número es limitado.

En el caso particular de la Farmacia DR la muestra se tomará a las 4 personas que integran la misma, lo que la convierte en una muestra intencionada.

## **Técnicas e Instrumentos de investigación**

### **Observación.**

En otros casos el investigador no podría captar la información que se obtiene con la técnica de observar y esta información podría intervenir en las deducciones, por medio de esta técnica, en la mayor parte de los procesos se efectúa junto a la entrevista, se absorben mensajes u opiniones que a veces se excluyen, prudencial o inconscientemente de parte del indagado, casi siempre los humanos expresan señas, muecas o muestran cualidades diferentes a lo que dicen. (Sarduy Domínguez, 2007)

“La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada”. (ITSON, pág. 32)

La observación se debe plasmar usando todos los sentidos, de tal manera que el investigador pueda concordar el real escenario de un modo práctico y teórico y así pueda discernirlo, tomando en cuenta que las dudas y la percepción son presiones que no pueden ser definitivos para el investigador. (Campos y Covarrubias & Lule Martinez , 2012, pág. 50)

Observación es la gestión de observar exhaustivamente algo planteado anticipadamente donde manejamos nuestros sentidos como herramientas primordiales en los que almacenamos y asimilamos información, simplemente con observar la conducta, la acción, el comportamiento y los

hechos que ejecuten las personas para escribir y manifestar los datos que se obtuvieron.

### **Observación Científica**

La observación científica se basa en inspeccionar concisamente algún hecho como concurra ya sea naturalmente o evidentemente, la observación científica debe poseer una intención acorde a un objetivo establecido y los datos que se han obtenido deben estar ordenados, se fundamenta en considerar, distinguir, estudiar un escenario definido, con la directriz de un interrogatorio, para guiar la observación. (EcuRed)

La observación científica es el mecanismo medio del plan o desarrollo científico, la destreza primordial del investigador es ejecutar una observación. La observación radica en absorber ilustraciones del mundo externo por medio de todos nuestros sentidos o información registrada por medio de equipos y materiales científicos, la información asentada mientras se realice el experimento toma como nombre observación, lo que hay que tomar en cuenta es que los sentidos están sometidos a equivocación de apreciación, un ejemplo, las alucinaciones visuales pueden conseguir una expectación científica errada por eso es que se han dado avances en las herramientas científicas y así poder mejorar y extender los atributos humanitarios de observación, como son los anteojos o microscopios, las cámaras, los reflectores o telescopios, el computador y los receptores de señal de frecuencia entre otros. (explorable.com, 2009)

“La observación científica “tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y/o situaciones perfectamente identificadas e insertas en contexto teórico”. (www.ugr.es , 2009)

## Entrevista

La entrevista es más que interrogar a alguien, es un método fundado en una plática o diálogo frente a frente entre el entrevistador y el entrevistado respecto a un tema anticipadamente expresado, de modo que el entrevistador adquiera la información pretendida. (Arias, 2006, pág. 73)

La entrevista es un método encaminado a formar relaciones espontáneas con las personas que se imaginen que son una fuente de información, lo contrario de la encuesta ya que esta se basa en un cuestionario, la entrevista también puede basarse en un cuestionario pero este es más manejable, tiene como fin obtener información más franca y abierta, la información podría profundizarse de acuerdo al beneficio para la investigación. (ITSON, pág. 6)

“Es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa”. (Peláez, Rodríguez, Ramírez, Pérez, Vásquez , & Gonzáles)

“Es un dialogo que se establece entre dos personas en el que una de ellas propone una serie de preguntas a la otra a partir de un guion previo”. (sites.google.com)

La entrevista es una interacción de opiniones por medio de una plática entre dos o más individuos donde el entrevistador dirige, realiza las preguntas y cierra la misma. Datos que son complejos de obtener desde afuera fundados en un orden de preguntas, donde la persona entrevistada nos habla o da su opinión de lo que siente y piensa de lo que ha vivido o planea realizar y de sus impresiones.

En esta investigación se tomó como instrumento primordial la entrevista, debido a que nos permitirá recolectar una mejor información ya que la entrevista es de modo personalizada.

## **Clases de entrevista.**

Existen varias clases de entrevista pero vale recalcar las entrevistas en: organizada, semiorganizada y no organizada.

- A la entrevista organizada también se la llama directiva, es efectuada en base a un cuestionario antes creado, y estas preguntas se proyectan tal y como se encuentran ordenadas y escritas a todas las personas que serán interrogadas.
- La entrevista semiorganizada es más tolerante tanto en su cuestionario, como en el orden y en la forma de preguntar para distintas personas interrogadas.
- La entrevista no organizada se caracteriza por ser más comprensiva debido a que simplemente se establecen anticipadamente los asuntos a tratar con las personas interrogadas, mientras se la entrevista, la persona que entrevista puede cambiar el orden de las preguntas o ver que preguntas se realizan o cuáles no. (ITSON, pág. 30)

## **Guía de entrevista**

Pasos para ejecutar una entrevista

Según (ITSON, pág. 31) existen varias guías para realizar una entrevista, demostraremos una guía general de cómo formar una entrevista:

1. En la etapa preparativa de la entrevista, se inicia desde el problema de investigación, los objetivos y la hipótesis dependiendo de cada investigación, después se elabora la guía del dialogo, habiendo ya definido el tema, la forma en que se va a dar la entrevista y las personas a las que se le va a realizar las preguntas, si la entrevista demanda de algunos entrevistadores, es imprescindible la preparación antes que se dé la misma.
2. La etapa de ejecución de la entrevista, con el cuestionario hecho y ya se dio una amistad con las personas que van a ser entrevistadas, se

arranca con dichas preguntas, previamente realizadas y que ya se tengan en mano, se presenta el objetivo de la entrevista a la persona interrogada.

3. Etapa final de la entrevista, en esta etapa se da una gratitud al entrevistado por su cooperación luego se ordena la información para luego ser examinada

### **Encuesta.**

La encuesta es uno de los métodos de recopilación de información más empleado, aunque ha perdido veracidad por parte de los encuestados, la encuesta se basa en varias preguntas que se realizan anticipadamente estas tienen como fin ganar novedades de los encuestados. (ITSON)

“La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”. (Thompson, promonegocios.net, 2010)

“La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionada en una muestra sobre un asunto dado”. (Ferrer, 2010)

La encuesta permite obtener y recopilar información del criterio público de un número formidable de personas, sobre datos que se desea obtener, concede examinar el criterio público, se hacen preguntas en una igualdad de condiciones para evitar respuestas ambiguas consecutivamente reunir los datos obtenidos y sacar una conclusión. En las encuestas se colecciona gran cantidad de datos a un bajo precio y en un plazo corto de tiempo.

### **Clasificación de encuesta**

Según (estadística.mat), se clasifican acatando el objetivo y de cómo desean obtener información:

- Encuestas totales, se las llama totales cuando engloba a varias variables de toma de datos puede ser la muestra, población o grupos que se hayan examinado.
- Encuestas francas o las que son ambiguas, una encuesta es franca cuando se realizan las preguntas que están en el cuestionario, son ambiguas cuando la información que se adquiere no concuerda con el objetivo principal de la encuesta.
- Encuestas sobre acciones y encuestas de criterios, existe una encuesta que tiene como fin consultar lo que las personas se imaginan o especulan de algo definido, son ejecutadas como una muestra y solo se aplican a un subconjunto de la población ya que posee ventajas debido a que obtiene conclusiones en muy corto tiempo.

### **Modelo de cuestionario de entrevista.**

**Empresa:** Farmacia DR

**Lugar:** Km 10/2 Vía Daule, Bastión Popular Bloque 1.A Manzana 471 Solar 22

**Objetivo:** La entrevista permitirá adquirir información verdadera respecto a la situación actual en la que se encuentra la FARMACIA DR de la misma manera permitirá establecer las conclusiones y así plantear la propuesta de mejora para el manejo de inventario, debido a que es vital para la satisfacción de los clientes.

## **Cuestionario de preguntas para la entrevista**

- 1. ¿Cuál es su responsabilidad en la farmacia?**
- 2. ¿Según su conocimiento la mayoría de los clientes pertenecen al sector y sus alrededores?**
- 3. ¿Considera que los procedimientos seguidos para inventariar las medicinas en la farmacia, son los adecuados?**
- 4. ¿Qué acciones deberían seguirse según su opinión para el buen manejo de la farmacia?**
- 5. ¿Cuál de estas tres acciones piensas que es más relevante al momento de administrar un inventario?**
  - a) Examen de inventarios**
  - b) Determinación de existencias**
  - c) Control de abastecimiento**
- 6. ¿Qué método de inventario se utilizan para el control de mercaderías en la farmacia y por qué?**
- 7. ¿Cada cuánto tiempo se realizan las compras de medicamentos y en función de que criterio?**

## **Procesamiento de la información**

Para esta investigación se puso en práctica el método analítico para observar las causas y los efectos, también empleamos la muestra probabilística ya que la población es finita y su número de personal es limitado y para la recolección de información se utilizó la entrevista la cual

se la hizo a las cuatro personas que integran la Farmacia DR lo que la convierte en una muestra intencionada.

La entrevista tiene como fin adquirir u obtener información de los colaboradores de la farmacia, sobre lo que opinan del manejo actual de inventario, a ellos se les hizo preguntas abiertas para así obtener respuestas que faciliten poder medir los objetivos definidos en este trabajo de investigación, después se efectuó la tabulación de los resultados.

## Capítulo IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a los funcionarios de la farmacia:

#### Entrevista

##### Entrevista #1 Dennis Zúñiga Alvarado

- 1. ¿Cuál es su responsabilidad en la farmacia?**  
La gerencia
- 2. ¿Según su conocimiento la mayoría de los clientes pertenecen al sector y sus alrededores?**  
Sí, una gran mayoría de clientes pertenecen al área donde se encuentra ubicada la Farmacia DR
- 3. ¿Considera que los procedimientos seguidos para inventariar las medicinas en la farmacia, son los adecuados?**  
No, debido a que se lleva un control físico pero no se sabe la cantidad que se tiene al momento de la venta y lo que se requiere para satisfacer al cliente ya que no existe un sistema.

**4. ¿Qué acciones deberían seguirse según su opinión para el buen manejo de la farmacia?**

Una mejor atención al cliente, tener todo inventariado para que no sobre ni falte o sea no deben existir faltantes ni sobrantes. Tener ordenada y limpia la farmacia, todos los medicamentos deben estar perchados en su respectivo laboratorio o en orden alfabético. Mantener un registro de inventario y contar con información suficiente y útil.

**5. ¿Cuál de estas tres acciones piensas que es más relevante al momento de administrar un inventario?**

- a) Examen de inventarios**
- b) Determinación de existencias**
- c) Control de abastecimiento**

Determinación de existencias porque se debe tener un inventario en equilibrio.

**6. ¿Qué método de inventario se utilizan para el control de mercaderías en la farmacia y por qué?**

Conteo físico, para comprobar las existencias y decidir la cantidad de medicamentos que se necesita para poder satisfacer al cliente.

**7. ¿Cada cuánto tiempo se realizan las compras de medicamentos y en función de que criterio?**

Dos veces por semana con la finalidad de abastecer lo que se ha vendido y no solo eso sino incluir medicamentos que pide el cliente y no hay en la farmacia.

## **Entrevista #2 Erika Alvarado Medina**

### **1. ¿Cuál es su responsabilidad en la farmacia?**

Marketing

### **2. ¿Según su conocimiento la mayoría de los clientes pertenecen al sector y sus alrededores?**

Todos los clientes pertenecen alrededor del sector aparte por ser una calle transitada suele que los clientes pasan y adquieren medicamentos porque es una vía principal.

### **3. ¿Considera que los procedimientos seguidos para inventariar las medicinas en la farmacia, son los adecuados?**

Si, ya que se lleva un control físico de los medicamentos y a la vez no por lo que no posee un sistema para el control y no se sabe que es lo que se tiene al momento de la venta.

### **4. ¿Qué acciones deberían seguirse según su opinión para el buen manejo de la farmacia?**

Primero una buena administración, llevar un orden y manejo de los productos, tener a disposición los productos con más demanda.

### **5. ¿Cuál de estas tres acciones piensas que es más relevante al momento de administrar un inventario?**

- a) Examen de inventarios**
- b) Determinación de existencias**
- c) Control de abastecimiento**

Examen de inventarios porque se necesita demostrar la cantidad de productos en existencias y los productos requeridos para el abastecimiento de la farmacia.

### **6. ¿Qué método de inventario se utilizan para el control de mercaderías en la farmacia y por qué?**

Muestreos diarios y conteo físico, para determinar los faltantes y determinar el aprovisionamiento de medicamentos para la farmacia.

**7. ¿Cada cuánto tiempo se realizan las compras de medicamentos y en función de que criterio?**

Se compra medicina a veces diario o semanal en criterio de que este abastecida la farmacia y que el cliente quede satisfecho y regrese.

**Entrevista #3 Marcos Zúñiga Alvarado**

**1. ¿Cuál es su responsabilidad en la farmacia?**

Ventas-atención al cliente

**2. ¿Según su conocimiento la mayoría de los clientes pertenecen al sector y sus alrededores?**

Sí, la mayoría de los clientes pertenecen al sector ya que es la farmacia que más cerca les queda para alguna urgencia y además porque en el sector no hay más farmacia y la más cercana queda como a 1 km y algo.

**3. ¿Considera que los procedimientos seguidos para inventariar las medicinas en la farmacia, son los adecuados?**

Sí, porque los inventarios se hacen con personas que ya han trabajado anteriormente en farmacia, suponemos que ese conocimiento puede ayudar bastante en los inventarios que se realizan.

**4. ¿Qué acciones deberían seguirse según su opinión para el buen manejo de la farmacia?**

Tener una carpeta de hojas donde se detalle un control diario del dinero que se hace por día y también de las pastillas que las personas solicitan y no hay.

**5. ¿Cuál de estas tres acciones piensas que es más relevante al momento de administrar un inventario?**

**a) Examen de inventarios**

**b) Determinación de existencias**

**c) Control de abastecimiento**

Determinación de existencias para llevar un control de que es lo que hay en las perchas y cual son los faltantes

**6. ¿Qué método de inventario se utilizan para el control de mercaderías en la farmacia y por qué?**

Muestreo diario de productos y conteo físico para poder concordar su inventario en valores monetarios y en unidades físicas.

**7. ¿Cada cuánto tiempo se realizan las compras de medicamentos y en función de que criterio?**

Las compras se realizan cada semana dependiendo a la acogida que tiene cada medicamento.

#### **Entrevista #4 Kerly Reátegui Martínez**

**1. ¿Cuál es su responsabilidad en la farmacia?**

Finanzas

**2. ¿Según su conocimiento la mayoría de los clientes pertenecen al sector y sus alrededores?**

Sí, la mayoría de los clientes que posee la empresa pertenecen al sector ya que la farmacia está ubicada en una vía muy transitada.

**3. ¿Considera que los procedimientos seguidos para inventariar las medicinas en la farmacia, son los adecuados?**

Si, son los adecuados el problema que existe en la actualidad es el mal manejo de inventarios ya que no se cuenta con un registro sistemático tanto físico como tecnológico y toma mucho tiempo llevar un registro de lo que se vende a diario.

**4. ¿Qué acciones deberían seguirse según su opinión para el buen manejo de la farmacia?**

Una buena administración, compromiso de los colaboradores, tener ordenados los medicamentos según su laboratorio o por orden alfabética esta última es la más sencilla y evita la pérdida de tiempo al momento de la venta.

**5. ¿Cuál de estas tres acciones piensas que es más relevante al momento de administrar un inventario?**

- a) Examen de inventarios
- b) Determinación de existencias
- c) Control de abastecimiento

Determinación de existencias para tener un equilibrio en el inventario y controlar los medicamentos faltantes.

**6. ¿Qué método de inventario se utilizan para el control de mercaderías en la farmacia y por qué?**

Conteo físico ya que es necesario saber que se tiene en existencias y que es lo que se necesita para la satisfacción del cliente.

**7. ¿Cada cuánto tiempo se realizan las compras de medicamentos y en función de que criterio?**

Dos veces a la semana dependiendo de la demanda de los productos.

### **Plan de mejoras**

Luego de analizar la realidad actual de la Farmacia DR de la ciudad de Guayaquil, se contribuyen las siguientes propuestas de mejora, que servirán para el buen manejo de inventario, ofrecer un mejor servicio optimizando el tiempo de venta y así satisfacer la necesidad del cliente y llevar un mejor control para el abastecimiento de la misma.

Las siguientes propuestas de mejora y que serán ejecutados son:

#### **Propuesta de mejora #1:**

##### **Llevar un control del inventario tanto físico como en sistema.**

Ya que la empresa tiene poco tiempo de haber iniciado sus actividades no puede adquirir un software para el control de inventario ya que es de mucho costo.

- ✓ Entonces la propuesta sería sustituir un software de inventario por la hoja de cálculo (Excel).

Con esta propuesta se tendrá un mutuo acuerdo tanto físico como en el sistema y se optimizará el tiempo de venta.

#### **Precio estimado para adquirir un software de hojas de cálculos (Excel)**

Computadora cori 3	\$ 600
Software	\$ 100
<b>Total</b>	<b>\$ 700</b>

## **Propuesta de mejora #2:**

### **Llevar un buen manejo de la Farmacia DR.**

- ✓ Adecuada administración y colaboración de los que integran la farmacia.
- ✓ Tener las perchas ordenadas y limpias.
- ✓ Los medicamentos deben estar perchados adecuadamente.
- ✓ Tener todo inventariado.
- ✓ Tener a disposición los productos con más demanda.

Con esta propuesta no habrá faltantes ni sobrantes y así no ocasionara la caducidad de los productos, ni perdidas por el cambio climático también se podrá obtener información útil y necesaria.

## **Propuesta de mejora #3:**

### **Llevar una administración adecuada de los inventarios**

- ✓ Determinar las existencias.
- ✓ Conteo físico y muestreos diarios.
- ✓ Abastecer la farmacia con productos necesarios.
- ✓ Realizar compras dos veces a la semana.

Con esta propuesta se llevará un mejor control de que es lo que hay en las perchas y cuáles son los faltantes, así como también ayudará a decidir la cantidad de productos que se necesita para satisfacer la necesidad del cliente.

## **Propuesta de mejora #4:**

### **Mejorar el servicio y atención al cliente**

- ✓ Tener un inventario real.
- ✓ Comunicación eficaz entre los colaboradores.
- ✓ Optimizar el tiempo al momento de la venta.
- ✓ Ofrecer productos derivados si es que no hay los que ellos requieren.

Con esta propuesta se obtendrá la satisfacción del cliente porque no solo se le ofrecerá productos que necesitan sino que también se ofrecerá medicamentos, genéricos esto quiere decir que contienen lo mismo solo que por ser genéricos su costo es inferior.

### **Capacitación una vez por semana por un mes**

Capacitador profesional	\$40 por hora
<b>Total</b>	<b>\$160</b>

### **Conclusiones**

Después de haber entrevistado a cada uno del personal de la farmacia y comprender las primordiales causas que influyen en el mal manejo de inventario, tenemos como conclusión los siguientes ítems:

1. La gran mayoría de clientes que posee la farmacia, pertenecen alrededor del sector donde se encuentra ubicada la farmacia, debido a que es una calle principal donde las personas se ven en la necesidad de transitar por ahí y eso es beneficioso para la farmacia ya que es una vía principal, sucede que al pasar van adquiriendo los medicamentos que necesitan.
2. Sí, los procedimientos seguidos para inventariar la farmacia son los adecuados ya que se lleva un control físico de los medicamentos, el defecto que posee la farmacia es que no existe un sistema que este en concordancia con el inventario físico, esto toma mucho tiempo y hace que no se sepa la cantidad que se tiene y la que se requiere de productos para satisfacer la necesidad del cliente
3. Una buena administración, compromiso de los colaboradores, mejor atención al cliente, tener todo inventariado para que no falten, ni

sobren productos, tener a disposición los productos con más demanda, mantener ordenada y limpia la farmacia, los medicamentos deben estar perchados en su respectivo laboratorio o en orden alfabética, contar con información suficiente y útil donde se detalle un control del dinero que se hace a diario y también de los medicamentos que las personas soliciten y no hay, estas son las acciones que deberían seguirse para el buen manejo de la farmacia.

4. La acción más relevante al momento de administrar un inventario es la determinación de existencias, para llevar un control de que es lo que hay en las perchas y cual son los faltantes, ya que se debe tener un inventario en equilibrio.
5. Conteo físico y muestreos diarios son los métodos que se utilizan en la farmacia para el control de mercaderías, esto ayuda a comprobar las existencias, determinar faltantes, concordar el inventario físico y en valores monetarios y decidir la cantidad de medicamentos que se necesita para satisfacer la necesidad de los clientes.
6. Una o dos veces por semana se realizan las comprar de medicamentos, dependiendo de la demanda de los productos, también en criterio de que la farmacia este abastecida y no solo eso sino incluir medicamentos que pide el cliente y no hay en la farmacia.

## Recomendaciones

- Los colaboradores deberán poseer un conocimiento amplio de las existencias y no solo de eso sino que también del tipo de fármacos con el fin de poder recetar en caso de que las circunstancias lo ameriten.
- Implementar continuamente mejoras para el desarrollo de la farmacia alcanzando un buen servicio en la atención al cliente.
- Mantener precios que estén al alcance del bolsillo del cliente, si estos suben no tendrían que perjudicar, ni estar relacionados con la calidad del producto.
- La apertura al público deberá concordar a las necesidades que hayan de suplir a los compradores, es mejor que esta sea permanente.
- Perfeccionar la actividad de adquisición ya que esto reforzara el incremento de las ventas.
- Utilizando la hoja de cálculo se llevara un mejor control, se incrementaran las ventas y se oprimirán las pérdidas.

## Bibliografía

- explorable.com*. (9 de Septiembre de 2009). Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de *explorable.com*: <https://explorable.com/es/observacion-cientifica>
- www.ugr.es* . (2009). Obtenido de El método de observación como instrumento de análisis:  
[http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el\\_m\\_todo\\_de\\_observaci\\_n.htm](http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm)
- x congreso .edu.uy*. (2012). Recuperado el 30 de Octubre de 2017, de Estadística y Probabilidades: <http://www.x.edu.uy/inet/EstadisticayProbabilidad.pdf>
- soyconta*. (30 de octubre de 2013). Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de Definición y Tipos de Inventarios: <http://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>
- universoformulas*. (2017). Recuperado el 20 de Octubre de 2017, de <http://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica/>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración-teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson .
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme.
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martinez , N. (2012). La Observacion Un Método Para El Estudio De La Realidad. *Xihmai*, 50-60.
- Carrion Pinillo, J. A. (2014). *MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA COMATICO S.,A, PERIODO 2014*. Recuperado el 9 de Agosto de 2017, de *sga.itb.edu.ec*: <https://sga.itb.edu.ec/#>
- Chase, R., Jacobs, F., & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones* . Mexico.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion - teoría, proceso y practica*. Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- EcuRed. (s.f.). *ecured.cu*. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de Observación Científica: [https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica](https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica)
- Escudero Loli , B. (18 de marzo de 2016). *youtube*. Recuperado el 07 de Julio de 2018, de *youtube*: <https://www.youtube.com/watch?v=xM5CLZiHLXk>

- estadistica.mat.* (s.f.). Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de Qué es una encuesta:  
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- Faggioni Pólit, C., & Miño Morales, L. (30 de Octubre de 2017). *turismo.gob.ec*.  
 Recuperado el 4 de Noviembre de 2017, de turismo.gob.ec:  
<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-GENERAL-PARA-LA-ADMINISTRACION-UTILIZACION-MANEJO-Y-CONTROL-DE-LOS-BIENES-Y-EXISTENCIAS-DEL-SECTOR-PUBLICO.pdf>
- Ferrer, J. (2010). *metodologia02.blogspot.com*. Recuperado el 30 de Octubre de 2017, de Conceptos básicos de metodología de la investigación:  
<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- FIAEP. (2014). *Control y Manejo de Inventario y Almacén*. Recuperado el 18 de Octubre de 2017, de Control y Manejo de Inventario y Almacén:  
<http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>
- García Asca, F. (2010). *Gestión comercial de la pyme*. Bogotá: Ideas propias Editorial (España).
- García Peña, J. (2009). *virtual.funlam.edu.co*. Obtenido de virtual.funlam.edu.co:  
<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>
- Gonzales Rivas, P. M. (2014). *sga.itb.edu.ec*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de sga.itb.edu.ec: <https://sga.itb.edu.ec/#>
- Gonzales, C. (13 de Abril de 2015). *cgonzalez.cl*. Obtenido de Conceptos: Universo, Población y Muestra: <http://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- ITSON. (s.f.). *Técnicas e instrumentos*. Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de brd.unid.edu.mx:  
[http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05\\_lectura\\_Tecnicas\\_e\\_Instrumentos.pdf](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf)
- Jorge S. Maria V. & Francisco G. (2015). *Eumed Libros*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de Administración de Almacenes y Control de Inventarios:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>
- Juez Martel, P., & Díez Vegas, F. (1997). *Probabilidad y estadística en Medicina*. madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Lobato, F. (2000). *Administración, gestión y comercialización de la pequeña empresa*. MACMILLAN.
- López Fernández, R. (2006). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid.España: Paranifo S.A.
- Marqués Rodríguez, A., & Ponguillo Quinde, A. (2012). *sga.itb.edu.ec*. Recuperado el 10 de Agosto de 2017, de sga.itb.edu.ec: <https://sga.itb.edu.ec/#>
- Palazzolo, F., & Vidarte Asorey, V. (2013). *maestriadicom.org*. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de maestriadicom.org:  
<http://maestriadicom.org/articulos/claves-para-abordar-el-diseno-metodologico/>
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vásquez, A., & Gonzáles, L. (s.f.). *uam.es*. Obtenido de Entrevista:  
[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/Entrevista\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf)
- Pinillo, A. (29 de Junio de 2012). *es.slideshare.net*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de Diseño Metodológico: <https://es.slideshare.net/apinillos03/diseo-metodolgico-13495208>
- Ramirez, J. (s.f.). *lifeder.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de lifeder.com:  
<https://www.lifeder.com/investigacion-cualitativa-cuantitativa/>
- Rojas Calle, M. M. (2017). *sga.itb.edu.ec*. Recuperado el 10 de Agosto de 2017, de sga.itb.edu.ec: <https://sga.itb.edu.ec/#>
- Runa, J. (21 de Septiembre de 2011). *es.slideshare.net*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de es.slideshare.net: <https://es.slideshare.net/jorgeruna/diseo-metodolgico-de-la-investigacin>
- Sarduy Domínguez, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Rev Cubana Salud Pública*.
- sites.google.com*. (s.f.). Obtenido de Entrevista con un experto en el Quijote:  
<https://sites.google.com/site/entrevistaconelexperto/-que-es-una-entrevista>
- sites.google.com*. (s.f.). Obtenido de Metodología de la investigación :  
<https://sites.google.com/site/51300008metodologia/caracteristicas-cualitativa-cuantitativa>
- Thompson, I. (4 de Julio de 2005). *La satisfacción del cliente*. Recuperado el 07 de 08 de 2017, de Satisfaccion\_del\_Cliente.pdf:

[http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)

Thompson, I. (Septiembre de 2010). *promonegocios.net*. Obtenido de Definición de Encuesta: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Tomala Torres, R. O. (2016). *sga.itb.edu.ec*. Recuperado el 10 de Agosto de 2017, de [sga.itb.edu.ec](https://sga.itb.edu.ec): <https://sga.itb.edu.ec/#>

Vidal Holguín, C. J. (2010). *Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios*. Cali-Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle, 2010.

Willianjhoelmh. (9 de Marzo de 2004). *www.monografias.com*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de La investigación científica: <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el manejo de inventario en la Farmacia DR durante el 2017”** Y problema de investigación **¿Cómo incide el manejo de inventario de la farmacia DR en la satisfacción del cliente en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2017?** Presentado por **Zuñiga Alvarado Martha Selena** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

*Selina Zuñiga A.*

Egresada:

**Zuñiga Alvarado Martha Selena**

Tutor:

**PhD Rivera Fuentes Carlos Luis**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Zuñiga Alvarado Martha Selena en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora para el manejo de inventario en la Farmacia DR durante el 2017 de la modalidad de presencial 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 Empresa, 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*.

Zuñiga Alvarado Martha Selena

Nombre y Apellidos del Autor

Selena Zuñiga A.

Firma

No. de cedula: 0951997477



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

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
N. 095199747-7

APellidos y Nombres:  
**ZUÑIGA ALVARADO MARTHA SELENA**

Lugar de Nacimiento:  
**QUAYAS GUAYAQUIL**

Fecha de Nacimiento:  
**1996-09-10**

Nacionalidad:  
**ECUATORIANA**

Sexo:  
**F**

Estado Civil:  
**SOLTERO**





INSTRUCCIÓN: **SUPERIOR**

PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE**

V3333V3222

APellidos y Nombres del Padre:  
**ZUÑIGA ALVARADO CRUZ**

APellidos y Nombres de la Madre:  
**ALVARADO CORREA CELIA**

Lugar y Fecha de Expedición:  
**GUAYAQUIL 2015-12-18**

Fecha de Expiración:  
**2025-12-18**

*Signature*  
DIRECTOR GENERAL

*Signature*  
MARTHA SELENA ZUÑIGA A.  
PRIMA DEL CEDULADO






CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017

497 JUNTA No.

497 - 167 NUMERO

0951997477 CÉDULA

ZUÑIGA ALVARADO MARTHA SELENA  
APELIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

QUAYAQUIL CANTÓN

TARQUI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2

ZONA: 1




ECUADOR  
ELIGE CON  
TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017  
GARANTIZAMOS  
TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED  
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS  
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Signature*  
Roxanna Ferrer  
F) PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. IGM. MJ

FIEL COPIA DEL ORIGINAL  
NOTARIA CUADRAGESIMA TERCERA  
Ab, Andrea Ugalde Yáñez





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Selena Zuñiga A.*

**Número único de identificación:** 0951997477

**Nombres del ciudadano:** ZUÑIGA ALVARADO MARTHA SELENA

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
/CONCEPCION/

**Fecha de nacimiento:** 18 DE SEPTIEMBRE DE 1996

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** ZUÑIGA ALVARADO CRUZ

**Nombres de la madre:** ALVARADO CORREA CELIA

**Fecha de expedición:** 18 DE DICIEMBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 23 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS - GUAYAQUIL - NT 42 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Certificado: 173-072-01288



173-072-01288

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

0951997477

bre: ZUÑIGA ALVARADO MARTHA SELENA

### formación referencial de discapacidad:

saje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

Información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de dudas o aclaraciones acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 23 DE NOVIEMBRE DE 2017

Identificación: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL



certificado: 173-072-01293



173-072-01293





Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## 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 Alzate*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

*Luis Alzate*

Firma

