



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de
un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020**

**Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y
Dirección de Empresas**

AUTORA

Br. Arista Ocampo, Mirtha de Jesús

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios

Secretario

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Jorge Vargas Merino

Asesor temático

Dra. Victoria Gardi Melgarejo

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mis padres Celinda Ocampo y Andrés Arista, por brindarme siempre su amor y apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria, llenándome siempre de valiosos consejos.

A mis hermanos Joel y Eduard por creer en mí y brindarme fuerzas para seguir adelante a lo largo de este proceso.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza y ser mi guía en cada paso que doy. A Miguel Ríos por su apoyo incondicional.

A la Universidad Privada Norbert Wiener y a la facultad de Ingeniería y Negocios, Al Dr. Alexis Nolazco por su orientación y paciencia y a mi asesor temático la Dra. Vitoria Gardi por ser guía en el desarrollo de este estudio.

También Agradezco por el apoyo y facilidades brindadas para la realización del presente trabajo a Mery Ponce.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Arista Ocampo Mirtha de Jesús** estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: **“Optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020”** para la obtención del Título Profesional de **Administración y Dirección de Empresas** es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.


.....
Firma
Arista Ocampo Mirtha de Jesús
DNI: 47404388

Lima, 15 de Julio de 2020.



Huella

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	24
2.1 Enfoque y tipo	24
2.2 Población, muestra y unidades informantes	25
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5 Proceso de recolección de datos	26
2.6 Método de análisis de datos	27
III. RESULTADOS	28
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	28
3.2 Descripción de resultados cualitativos	35
3.3 Diagnóstico de la gestión de stock	40
3.4 Factores de mayor relevancia	43
3.5 Propuesta	45
3.5.1 Priorización de los problemas	45
3.5.2 Consolidación del problema	45
3.5.3 Fundamentos de la propuesta	46
3.5.4 Categoría solución	47
3.5.5 Direccionalidad de la propuesta	47
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
4.1 Discusión	68
4.2 Conclusiones	72

4.3 Recomendaciones	73
REFERENCIAS	74
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de la investigación	80
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	81
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	82
Anexo 4: Instrumento cualitativo	84
Anexo 5: Base de datos	85
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas	86
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	92
Anexo 8: Ficha de validación de la propuesta	93
Anexo 9: Matrices de trabajo	95

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías y sub categorías	25
Tabla 2. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría almacén	28
Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría producto	29
Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría software	31
Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría inventario	32
Tabla 6. Frecuencia y porcentajes la sub categoría demanda	34
Tabla 7. Pareto de la gestión de stock.	43
Tabla 9. Plan de actividades para la implementación un sistema	51
Tabla 1. Presupuesto general de la implementación un sistema informático.	52
Tabla 11. Presupuesto de implementación.	55
Tabla 12 . Plan de actividades de la distribución del almacén y productos	58
Tabla 13. Presupuesto del diseño de la distribución del almacén y ubicación de producto	59
Tabla 14. Clasificación ABC de productos del establecimiento farmacéutico	61
Tabla 15. Plan de actividades para establecer procedimientos de control de inventarios	64
Tabla 16. Presupuesto general para establecer procedimientos de control de inventarios	65

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría almacén	28
Figura 2. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría producto	30
Figura 3. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría software	31
Figura 4. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría inventario	33
Figura 5. Frecuencia y porcentajes de la sub categoría demanda	34
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría almacén	36
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría producto	37
Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría software	38
Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría inventario	39
Figura 10. Análisis cualitativo de la sub categoría demanda.	40
Figura 11. Análisis mixto de la categoría gestión de stock.	42
Figura 12. Pareto de la categoría gestión de stock	44
Figura 13. Cronograma de actividades de la propuesta	50
Figura 14. Cronograma del plan la implementación un sistema informático	53
Figura 16. Diagrama de requerimientos del sistema	54
Figura 17. Flujograma actual de procesos	56
Figura 18. Propuesta de flujograma con el uso del sistema	57
Figura 19. Cronograma del plan de actividades del diseño del almacén y ubicación	60
Figura 20. Categorización ABC	60
Figura 21. Diagrama de las fases del LPS	62
Figura 22. Distribución propuesta del almacén	63
Figura 23. Cronograma del plan de actividades de procedimientos inventarios	65
Figura 24. Técnica shadowing.	66
Figura 25. Estructura de los procedimientos.	66
Figura 26. Formato de registro inventarios	67
Figura 27. Flujograma de procedimientos establecidos para el control de inventarios	67

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta	48
Cuadro 2. Actividades de la propuesta	49
Cuadro 3. Plan de actividades para la implementación un sistema	51
Cuadro 4. Presupuesto general de la implementación un sistema informático	52
Cuadro 5. Presupuesto de implementación.	55
Cuadro 6. Plan de actividades del diseño la distribución del almacén y ubicación de productos	58
Cuadro 7. Presupuesto de la distribución del almacén y ubicación de productos	59
Cuadro 8. Clasificación ABC de productos del establecimiento farmacéutico	61
Cuadro 9. Plan de actividades para establecer procedimientos de control de inventarios	64
Cuadro 10. Presupuesto general para establecer procedimientos de control de inventarios	65

Resumen

La presente investigación titulada “Optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020”, tuvo como objetivo proponer la optimización de procesos para mejorar la gestión de stock.

Se desarrollo la investigación utilizado el sintagma holístico bajo un enfoque mixto, de tipo proyectivo y nivel comprensivo, permitiendo el desarrollo del método deductivo e inductivo; el tamaño de la muestra para la recolección de información estuvo conformada por 10 técnicos en farmacia y 3 miembros de la organización que participan activamente en los procesos de gestión de stock, ellos son el químico farmacéutico, administrador y el gerente general, los instrumentos empleados para el recojo de información fueron la encuesta y entrevista, dicha información fue procesada empleando los programas Excel y Atlas Ti 8.

Tras la triangulación y análisis de los resultados muestran que la organización no cuenta con un sistema informático que les permita agilizar procesos, centralizar y almacenar la información, no tienen una distribución del almacén y ubicación de los productos y existe deficiencia en el control de inventarios, por ello se propone la implementación de un sistema informático que responda a las necesidades de la empresa, el diseño de la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC, así como también establecer procedimientos de control de inventarios que permitan alinear y orientar a los participantes del proceso, se concluyó que la optimización de procesos maximizará el rendimiento de las actividades, mejorando los flujos permitiendo disminuir costos para la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: gestión de stock, inventarios, almacén, producto, procesos y sistema

Abstract

The current research in study entitled “Process optimization to improve stock management of a pharmaceutical establishment, Chorrillos, 2020”, Its objective was to propose the optimization of processes to improve stock management.

The research was developed using the holistic phrase under a mixed approach, of a projective type and a comprehensive level, allowing the development of the deductive and inductive method. The sample size for the collection of information was made up of 10 pharmacy technicians and 3 members of the organization who actively participate in the stock management processes, they are the pharmaceutical chemist, administrator and general manager, the instruments used to the information was collected through the survey and the interview, this information was processed using the SPSS and Atlas Ti 8 programs.

After triangulation and analysis the results show the results show that the organization does not have a computer system that allows them to streamline processes, centralize and store information, they do not have a warehouse distribution and product location, and there is a deficiency in inventory control. For this reason, we propose the implementation of a computer system that responds to the needs of the company, the design of the distribution of the warehouse and the location of products using the ABC method, as well as establishing inventory control procedures that allow aligning and guiding process participants. It was concluded that process optimization maximized the performance of activities, improving flows that allow lower costs for the profitability of the company.

Key words: stock management, inventories, warehouse, product, processes and systems.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el mundo de cadenas de suministro integrales, proteger el equilibrio óptimo de stock disponible para satisfacer las necesidades del cliente es una labor compleja y en algunas situaciones difícil, a su vez lograr un máximo de eficiencia a través del control de existencias es considerada vital para el correcto desarrollo de empresas comerciales, ya sean privadas o instituciones estatales, por ello cada vez son más las organizaciones que se esfuerzan por alcanzar una adecuada gestión de stock la cual se conoce tiene una relación directa con el control de inventarios que de no ser tratado correctamente pueden afectar la rentabilidad ya que los Costes de inventario y almacenaje de productos que no se sabe que se tiene o no el poder de controlar un stock mínimo impide a que la organización logre un nivel óptimo del manejo de sus existencias lo que resulta definitivo en cuanto a rentabilidad y eficiencia para las empresas (Sanchez , Vargaz, Reyes & Vidal 2011; Montero,2016).

Mejorar los procesos en la gestión de existencias es un aporte muy importante para las organizaciones, este se puede llevar a cabo siguiendo estándares, aplicando metodologías y estudiando casos de éxito logrando así identificar estrategias que se puedan aplicar a la organización, el desafío de este radica en mantener cantidades convenientes para que la empresa alcance sus prioridades de competencia eficientemente por ello se necesita desplegar un conjunto de medios y técnicas oportunas para llevar a cabo la mejora de cada proceso garantizando progresos significativos para lo que será indispensable establecer indicadores con la finalidad de distinguir el flujo inicial del flujo mejorado manteniendo controlado a este último (Pinzo, Perez, & Arango, 2010).

Cabe mencionar que para numerosos sectores económicos en Colombia la gestión de stock es indispensable como mecanismo de protección en situaciones en que los precios se incrementen y se origine escases de productos, es decir se “debe prever el aumento considerable de precios en los productos, por lo que se debe almacenar la cantidad de productos suficiente para satisfacer la demanda, cuando el precio aún se mantiene en un nivel rentable”. También se tiene que ver la manera de que se realice la gestión de stock puesto que se consigue impedir requerimientos innecesarios y en consecuencia pérdidas

económicas, cuando las organizaciones realizan una deficiente gestión de stock o absolutamente no la efectúan, ello finaliza en situaciones de robo de productos almacenados que la organización desconoce su existencia, por ello es preciso garantizar la adecuada y organizada gestión de stock (Gomez & Guzman, 2016).

En Perú viene utilizando estrategias que brinden el acceso de medicamentos a su población durante más de medio siglo. A pesar de los progresos que se han dado con respecto a la materia prima y a la disposición de presupuesto, la brecha sigue siendo amplia, las estadísticas aplicadas en cuanto a atención de medicamentos en los establecimientos públicos de salud, reflejan un alarmante deterioro lo contrario a las afirmaciones del MINSA, las dificultades para lograr mejores resultados vienen por errados procesos para gerenciar convenientemente el abastecimiento de medicamentos, los almacenes están saturados de medicamentos e insumos generando sobre stock y en otros casos quiebre de stock en ítems que son de alta rotación, la causa que se establece es que no se cumple con los procesos y análisis para la gestión de stock en los establecimientos de salud, la solución que practican frente a este problema es el intercambio de medicamentos con otras regiones evitando así la merma y pérdida del valor de estos medicamentos, lo cual conlleva al uso de recursos y gastos adicionales siendo que esta situación se puede prever (Espinoza, Llamaza, & Lopez, 2014).

Por otro lado las empresas familiares extienden su intervención en diversos mercados y no sienten la necesidad de realizar una evaluación de las áreas que requieren para su crecimiento futuro, se identificó patrones comunes de gestión al realizar un análisis, que parte desde la falta de un plan de abastecimiento hasta el incorrecto almacenamiento, esto no permite comprobar los resultados aplicando métodos y técnicas como son los indicadores logísticos, es necesario entender y considerar que existe una dependencia directa entre el aumento de la rentabilidad y la eficiente gestión de stock, es en este punto donde las Mypes carecen de equipos, materiales y conocimientos necesarios que les asegure el correcto abastecimiento considerando demanda, costos, entre otros, logrando así la cobertura conveniente por el tiempo de necesidad de stock, consiguiendo impedir en quiebre de stock o sobre stock ya que ello genera pérdidas. (Espejo, 2011).

No obstante, es válido mencionar que la administración de inventarios es fundamental en la gestión de stock en una organización, en ello se halla gran parte de la inversión. Los inventarios pueden abarcar materia prima, productos terminados o en proceso de producción entre otros, se puede decir que los inventarios son capital en forma de material, estos tienen un costo para las organizaciones sobre todo para las que venden productos, por ello el control de inventarios tiene un gran valor, ya que la organización puede satisfacer a la demanda y competir (Torres & Garcia, 2017).

La gestión de stock, es un tema al cual no se le brinda la atención necesaria, pues no se tiene en cuenta que es vital y definitivo su correcta gestión para la rentabilidad de la empresa ya que no se piensa en el stock como un coste empresarial, asimismo esto también afecta el aseguramiento de la cantidad de productos adecuados para satisfacer la demanda. Todo ello se ve afectado por diversos factores tales como el desconocimiento del personal en cuanto a los procedimientos correctos del control de inventarios, la falta de un software por lo que muchas actividades se realizan manualmente, incrementando así el margen de error al entregar los resultados de las existencias y valorización de inventarios, información necesaria para la correcta gestión de stocks, muchos de los procedimientos no se encuentran estandarizados, por otra parte, no se aplican criterios y/o métodos de almacenamiento perjudicando el orden del almacén, obteniendo como resultado el desconocimiento de las existencias físicas de los productos lo que conlleva en muchas oportunidades a pérdidas económicas.

Para el presente trabajo de investigación se tomaron como antecedentes las siguientes investigaciones:

García & Montenegro (2016) en su investigación tuvieron como propósito analizar la gestión de stock del almacén de la empresa Lanca, la cual se desarrolló bajo el enfoque mixto de tipo explicativa, la población consto de 15 colaboradores de la cual se tomó como muestra al 100% de la población, las técnicas empleadas fueron la observación y la entrevista utilizando como instrumento la lista de cotejo y la guía de entrevista, obtuvieron como resultados que la empresa realiza una gestión de stock empírica y que a pesar de aplicar algunos métodos como el FIFO se observan deficiencias, debido a que no cuentan con procesos establecidos, finalmente se concluyó que se presentan errores en la gestión a causa

de que estos son realizados en base a la experiencia y observación, sin hacer uso de herramientas y o métodos adecuados para el análisis y toma de decisiones, además de ello los procesos no se encuentran estandarizados.

El estudio de Burgos & Vera (2017) tuvo como objetivo la valuación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad de la empresa , la cual se desarrolló bajo el enfoque mixto de tipo proyectiva, la población estuvo conformada por de 10 colaboradores de la cual se tomó como muestra al 100% de la población, las técnicas empleadas fueron la observación, la entrevista y la revisión de documentos ,utilizando como instrumento cuadros de trabajo, la guía de entrevista y medios electrónicos, obtuvieron como resultados que los ratios de la gestión del año 2013 en comparación con el 2015 presentan una baja en las ventas sin embargo el stock en los almacenes ha incrementado, debido a ello concluyeron que existen deficiencias en la gestión de existencias por lo que se tienen motos de baja rotación en los almacenes las cuales representan un promedio del 20% al 25% de mercadería, siendo perjudicial para la rentabilidad ya que ocasiona costos adicionales.

La investigación de Rios (2018) buscó desarrollar de un sistema web que logre la eficiencia en los inventarios en la empresa, Centrada en un enfoque mixto de tipo proyectiva, la población estuvo conformada por 30 Colaboradores y la muestra fue representada por el 100 % de la población a las cuales se aplicó la técnicas de entrevista y la encuesta, empleando como instrumentos la entrevista y guía de entrevista, llegando a la conclusión que todos los procesos que son parte de control de inventarios dan como resultado numerosos problemas en cuanto a la recepción, almacenamiento y despacho de los productos, los cuales se emplearon para plantear una propuesta que se realizó en base a la necesidad que muestran los actores que harán uso del sistema , así como también diseñaron un diagrama de clases el cual les permitió armar un diagrama relacional de la base de datos y por último se diseñaron un prototipo de las interfaces del sistema propuesto.

Así mismo Linian (2018) en su investigación tuvo como objetivo principal conocer de qué manera tienen relación el ordenamiento de los stocks y el proceso de pedidos, la metodología aplicada fue de un enfoque descriptivo- Correlacional de tipo no experimental, tomando como muestra a 50 personas de una población de 50 personas , la técnica que se empleo fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, llego a la conclusión

que la logística de inventario en la farmacia nos llevara a mejorar el comercio de los productos y su disposición en los anaqueles y almacén, logrando una localización conveniente de medicamentos y productos para la comercialización así como también permitirá tener una proyección clara de lo que se adquiere en medicamentos y el gerente se verá obligado a cumplir con los requerimientos que serán el resultado de la logística aplicada, ya que el uso correcto de una logística de gestión de inventario conllevara a una mejora progresiva de la empresa.

La investigación realizada por Montemayor (2017) tuvo como objetivo principal proponer un software para el control interno de la empresa mejorando la administración de la empresa Textiles Of Perú S.A.C. el estudio se centró en el enfoque mixto de tipo proyectiva, La población estuvo conformada por 20 empleados de la empresa entre damas y caballeros , la muestra estuvo conformada por 15 personas a los cuales se aplicó la técnica de encuesta empleando como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que el proyecto de un sistema de verificación interno en la gestión de inventarios, lograría una exploración asertiva, usando un sistema de verificación en la administración de los inventarios, lo cual permitiría estimar los diversos riesgos que se enfrentarían en el logro de los objetivos trazados de igual manera la mejora en la gestión y funciones que se realizan.

Gutierrez (2016) enfoco su investigación en el estudio de la incidencia que presenta el retorno de mercadería, con el fin proponer un sistema de almacenamiento que permita identificar los productos de alta rotación en la bodega, centrada en el enfoque mixto de tipo proyectivo, La población estuvo conformada por 15 colaboradores del área de ventas , debido al bajo número de personas, se necesitó tomar la muestra del 100% de la población , en las cuales se aplicó la técnica de encuesta y entrevista, los resultados obtenidos señalan la existencia de errores en el almacenamiento que pueden ser corregidos mediante la implementación de procesos administrativos que sean desarrollados a corto plazo, finalmente concluyo que la clasificación ABC identifico a que producto se le debe dar mayor importancia al ser almacenado, considerándose así que de acuerdo a la demanda del producto de determinar el espacio adecuado para su almacenamiento.

Arrieta & Guerrero (2013) desarrollaron una investigación planteando una propuesta para mejorar el proceso de gestión de inventario y almacén de la empresa. centrada

en el enfoque Mixto de tipo exploratorio, La población estuvo conformada por 10 empleados de la empresa entre damas y caballeros, debido al bajo número de personas, se necesitó tomar la muestra del 100% de la población , en las cuales se aplicó la técnica de la observación y seguimiento, obtuvieron como resultados que el control de inventarios depende del personal operativo y administrativo, ya que ambas partes deben seguir los procedimientos y métodos establecidos, estos deben estar en constante evaluación y control, finalmente se concluyó que llevar a cabo la clasificación ABC en el inventario y realizar un seguimiento mejorarían la predicción en cuanto a la demanda de artículos, lo que permitiría a la empresa no sufrir de desabastecimiento. Apoyar también la gestión con un sistema informático con características específicas que minimicen el trabajo del personal operativo y administrativo.

También se revisó la investigación de Garcia, Serrano, & Medina (2015) quienes propusieron un software de verificación de los inventarios empleando un conjunto de métodos que se reconocen internacionalmente, centrado en el enfoque mixto de tipo proyectiva. La población estuvo conformada por una población de 30 personas y una muestra de 15, a los cuales se le aplicó la técnica de encuesta empleando como instrumento la guía de entrevista, llegando a la conclusión que el uso de un sistema que se emplee como soporte de verificación y control para los inventarios aportarían una significativa mejora en el manejo, eficiencia, de las operaciones que se realizan.

Quinoñes (2017) buscó determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación sobre el manejo de los inventarios al personal de la empresa, su estudio se centró en el enfoque mixto de tipo proyectiva. La población estuvo conformada por una población de 20 personas y una muestra de 15, a los cuales se le aplicó la técnica de entrevista empleando como instrumento la guía de entrevista, llegando a la conclusión que el empleo de indicadores no ayudara a proyectarnos en el tiempo que no es necesario y productivo de esta manera se sabrá numéricamente la información que nos muestra el Kardex y los inventarios, esto nos permitirá lograr una mejora continua dentro de los procesos que ya se realizan en el área.

Finalmente Nail (2016) desarrolló una propuesta de optimización de la gestión de inventarios de la empresa “Repuestos España”, para la optimización de los recursos y reducir los costes de inventario, centrada en el enfoque Mixto de tipo proyectiva, La población está

conformada por 50 empleados entre damas y caballeros , la muestra estuvo conformada por 20 personas a los cuales se aplicó la técnica de encuesta empleando como instrumento la entrevista, concluyendo que en las propuestas de gestión de inventario, se obtienen dos resultados: No realizar cambios sobre el proceso actual de la empresa, y variar sólo las políticas de inventario de los productos. Gracias a esta metodología se pueden llegar a reducir los costos en un total de aproximadamente 3.245 dólares anuales, es decir, un 0.53%.

Las teorías que sustentan el presente trabajo ayudaron al desarrollo de la investigación, en ese sentido la teoría general de sistemas nos señaló que un grupo está conformado por elementos que se vinculan entre ellas con la finalidad de alcanzar un objetivo en común. (Bertalanffy, 1989). Cabe mencionar también que la teoría de sistemas apporto al entendimiento de las definiciones generales de los sistemas y sus procesos, revelando que esta una nueva forma de ver mundo y sus cambios, a partir de ella se puede decir que está compuesta de sub - sistemas y a su vez esta es parte de un sistema, es decir hay una relación entre ambos. Equivale a un instrumento que tiene una utilidad y uso importante, tiene la capacidad de aplicar la técnica que permite reconocer cualquier tipo de problema a tiempo para hacer la corrección a través de un análisis integral (Iopez & Dominguez, 2017).

Por otro lado, la teoría de inventarios es importante para el estudio ya que nos ayudó a comprender que el control adecuado de inventarios previene los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén por ello los inventarios deben ser eficientes y eficaces (Moya, 1999). La correcta gestión de inventarios permitirá el aseguramiento de las existencias físicas en el almacén, esto asegurara el desarrollo de las actividades y abastecimientos de diversos se realicen con normalidad, no viéndose afectada otras áreas o atenciones Los inventarios con parte de la buena gestión de stock, por lo que es necesario conocer la importancia que tiene dentro de los procesos, así como también el impacto que tiene en el desarrollo de las actividades que son parte de la cadena de abastecimiento (Rodriguez & Delgado, 2011).

En la gestión de stock, nos podemos encontrar con una enorme posibilidad de gestionar de manera óptima los recursos demandados por un cliente. Como parte importante de la logística en general, la gestión de stock cumple el rol de hacer seguimiento del

comportamiento que pueda tener la demanda y preverlo, generar un mínimo de stock por producto y evitar el desabastecimiento, dentro de las funciones importantes de la gestión de stock se encuentra el evitar generar costos de espacio, prevenir una mala inversión de productos que no tienen demanda y/o que este produzca un costo de espacio físico o pierda su valor en el transcurso del tiempo, realizar compras masivas no genera ingresos adicionales, si no se realiza una buena gestión los productos siempre quedarán varados en el almacén (Cespedes & Paz, 2010).

El almacén como espacio físico, sirve para el almacenaje de bienes y productos como parte de la logística cumple el rol de recepción y almacenamiento, preparación de pedidos. (Gomez J. , 2013). La buena gestión de almacén facilita también control de stock, optimiza la búsqueda del producto mediante la categorización ABC (Correa, Gomez, & Cano, 2010) . Ayuda a reducir el trabajo de la realización de los inventarios y mejora el proceso de entrega de productos. El almacén funciona también como puente entre el almacenero y el punto de venta, el cual, mediante una buena gestión de almacén podría también optimizar el proceso de venta. (Garcia A. , 2012).

El software es un conjunto de procesos programados para un sistema informático, permite ejecutar las tareas del usuario de manera óptima, dependiendo de la interfaz del usuario. Los softwares son diseñados en base a las necesidades humanas, agiliza los procesos y almacena información de los usuarios (Real academia española, 2018).

Para nuestra investigación, el software juega un papel de facilitador u optimizador de procesos. El software, al almacenar información, permite también hacer uso de ella, en el control de stock nos permite conocer los productos que se almacenaron en el sistema anteriormente, también su existencia y stock, esto permitiéndole una mejor gestión. (Significados, 2018) Dependiendo del requerimiento del negocio, los softwares pueden cumplir sus funciones, controlar un stock mínimo, notificar qué productos están por vencer, gestionar los productos con más demanda o generar reportes de venta. (Culebro & Gomez, 2016).

El producto es la parte contable en el control de stock, se presente de manera tangible o intangible. Es un conjunto de necesidades de los clientes, los cuales viendo el

valor que aportan los obtendrán, En nuestra investigación, el producto forma parte de la logística, siendo contabilizada, gestionada y administrada por el control de stock y esperando en el almacén a que sea distribuido (Significados, 2018).

En cuanto a la demanda, en cualquier negocio es fuente principal de alimento económico, los que se adaptan correctamente a la demanda de los productos, son por general los que mayores ventas logran tener. Un correcto estudio de mercado es el que juega un papel importante y una correcta gestión de stock ayuda a fortalecerla. La demanda va amarrada a los productos, este es inversamente proporcionalmente a su precio y a su vez a la oferta. En el negocio de las farmacias, la demanda debe corresponder directamente a las necesidades de los clientes dependiendo del lugar, la zona o si eventualmente existe un problema epidemiológico (Significados, 2018).

El inventario consiste en el conteo general total de cantidades físicas y stock de cada producto y bienes guardando coincidencias con las cantidades registradas en nuestro sistema informático, en nuestra investigación, del almacén de una farmacia, el inventario es nuestro principal objeto de estudio en el cual nos enfocaremos principalmente en el mejoramiento del proceso (Vidal, 2018).

En la investigación se identificaron las categorías emergentes, rentabilidad y procesos, la primera se establece como la diferencia de los ingresos y egresos dicho resultado es el retorno de la inversión, siendo esta una evaluación para la administración de la organización, la cual es calculada por medio de las ventas, activos y el capital. (Contreras & Diaz, 2015). Se comprende también por rentabilidad en una organización como la cantidad que se retribuye a la inversión y recursos empleados, por otro lado, desde un aspecto económico la finalidad fundamental de la empresa radica en forjar la mayor rentabilidad del capital invertido (Perez & Vela, 1981).

Así mismo desde una perspectiva organizacional, procesos es la una lista de actividades encaminadas a alcanzar un objetivo, logrando conseguir un resultado que sea satisfactorio a las exigencias del interesado como efecto de las acciones realizadas. Los procesos deben trabajar en base a una finalidad concreta de forma clara (por que se ejecuta

y en que consiste). La responsabilidad se debe asignar a una persona o a un equipo teniendo en cuenta sus capacidades y habilidades de trabajo (Pinto, Uris, & Mena, 2003).

El presente estudio cuenta con una justificación teórica que respalda la investigación, a través de la teoría general de sistemas, que se encuentra sujeta a la eficiencia y eficacia, logrando así crear una buena correlación en los participantes de las áreas que intervienen en los procesos de la organización siendo estas reconocidas significativamente si son estudiadas involucrando a todos sus elementos, así mismo la teoría de administración por objetivos (APO) nos permite conocer la importancia de la participación en la identificación de los objetivos, conocimiento y desempeño de los subordinados estableciendo una relación con los gerentes, por otro lado la teoría de inventarios nos da a conocer el equilibrio que se debe mantener con respecto a las existencias en el almacén para obtener excelentes resultados.

La investigación se desarrolló bajo una metodología holística con un enfoque mixto de tipo proyectivo, el cual nos permitió realizar la triangulación de la información, logrando un mejor diagnóstico del problema a través de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas, logrando una solución y propuesta viable.

Del mismo modo se justifica de manera práctica ya que se conoció más a fondo la problemática del establecimiento farmacéutico en cuanto a su gestión de stock, se realizaron propuestas de mejoras del proceso analizando las ventajas que la mejora puede proporcionar pues el deficiente proceso de la gestión de stock golpea la economía del negocio en varios aspectos, generando pérdidas al no ser controlados adecuadamente, también podría afectar en la satisfacción al cliente, debido al desconocimiento de la cantidad de productos en los almacenes se pueden realizar malas inversiones adquiriendo productos que ya se tienen en exceso y/o dejando de lado lo que de verdad escasea.

Por consiguiente, en el presente trabajo de investigación presentó el siguiente problema. ¿De qué manera mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico?, y los problemas específicos son: a) ¿Cuál es el problema en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020?; b) ¿Cuáles son los factores de mayor

relevancia que inciden en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, chorrillos, 2020?

De ahí que se planteó como objetivo general proponer la optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020; los objetivos específicos fueron: a) Diagnosticar el problema en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020; b) Determinar los factores de mayor relevancia que inciden en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y tipo

El estudio se desarrolló utilizando la investigación holística ya que este es un principio y racionalidad aplicable a conceptos tales como conocimiento, justificación y opinión fundada, los cuales resaltaron los aspectos que tratan solo una parte del proceso de investigación, pero todos los aspectos son necesarios para lograr comprender lo global (Hurtado, 2000). La investigación holística fue la manera en la que se observó el proceso de investigación permitiendo una comprensión de información integrada.

En consecuencia, se trabajó bajo un enfoque mixto que permite analizar datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio, consiguiendo un análisis más exhaustivo, no solo en la forma conjunta de lo cualitativo con lo cuantitativo si no en la manera de interpretar lo que es existente (Hamui, 2013). Ello permitió conocer las causas de la mala gestión de stock, desarrollando una acción conjunta para obtener la información requerida, que ayudo a tener un panorama real de la situación.

Así mismo el método deductivo que consiste en tomar la lógica y la investigación de los acontecimientos partiendo desde lo universal a lo peculiar y así determinar las explicaciones peculiares dentro de las situaciones universales (Mendez, 2012). estableció el inicio del desarrollo de la investigación desde la observación de un problema particular en la organización.

Por otro lado, el método inductivo que precisa la investigación a partir del estudio de lo particular a lo general (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010), permitió obtener información de lo peculiar a lo universal.

Hay que mencionar también que el estudio de tipo proyectivo tiene como objetivo proponer soluciones para resolver determinadas situaciones y actuar apropiadamente. (Hurtado J. , 2010) por lo que en la investigación se elaboró una propuesta para dar soluciones al problema que se ha encontrado en la gestión de stock de la botica.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La población es el grupo de individuos que se relacionan por similares características, es la principal fuente de estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) . La población en estudio para esta investigación estuvo compuesta por 13 personas entre personal técnico y miembros de la organización que participan activamente en los procesos de gestión de stock.

La muestra representa a un grupo de individuos tomada para estudiar, del cual se obtendrán datos. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010). Para esta investigación tomamos una muestra del 100% de la población, que es representada por 13 personas, ya que es una muestra trabajable.

Son aquellos individuos que por sus experiencias y suficiencia para comprender los vínculos que tienen en el campo, pudiéndose convertir en una notable fuente de información (Robledo, 2009). Las unidades informantes para la investigación estuvieron compuestas por los técnicos en farmacia, gerente general, administrador y químico farmacéutico.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

La categoría es gestión de stock y las sub categorías apriorísticas y emergentes se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Categorías y sub categorías

Sub categorías apriorísticas	
Almacén	Demanda
Producto	Inventarios
Software	
Sub categorías emergentes	
Rentabilidad	Procesos

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizaron dos técnicas para la recolección de información, la encuesta y la entrevista.

La encuesta es un listado de preguntas referente a las variables de la investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010), esta se empleó como técnica ya que nos permitió recoger información real de los colaboradores que son parte de los procesos en la gestión de stock del establecimiento farmacéutico, ello se realizó haciendo uso del cuestionario que es instrumento empleado por el investigador con el fin de reconocer y registrar la información sobre las variables en estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010), se elaboró un cuestionario que consto de 20 preguntas cerradas, evaluadas según la escala de Likert la cual permitió medir la conformidad y opinión de los encuestados información necesaria para la investigación

Por otro lado, la entrevista es la acción reciproca verbal del entrevistado con el investigador, cuyo fin es obtener información de la investigación en estudio. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010), esta fue aplicada para obtener información cualitativa para el trabajo de investigación en desarrollo, La guía de entrevista incluye los datos del entrevistado, además de preguntas centradas en la investigación, la cual espera respuestas coherentes (Hurtado J. , 2010),la guía de entrevista se empleó como instrumento de recolección de información, en la cual se enlisto siete preguntas de mayor importancia, de esta manera se obtuvo información relevante para la investigación en estudio.

2.5 Proceso de recolección de datos

Luego de la elaboración y revisión de los instrumentos (cuestionario y guía de entrevista) por parte del Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos, se coordinó con el administrador del establecimiento farmacéutico las fechas y horarios para realizar las entrevistas vía Zoom y el envío de los cuestionarios virtuales para ser respondidos por sus colaboradores (técnicos en farmacia).

2.6 Método de análisis de datos

Debido a que la investigación corresponde a una investigación mixta, para el análisis de los datos obtenidos del instrumento cuantitativo se empleó el programa SPSS, del cual se obtuvo resultados representados en frecuencias, tablas y figuras, así como también el diagrama de Pareto el cual nos permitió identificar los puntos críticos de la entidad en estudio.

Por otro lado, para el análisis cualitativo se usó el atlas. Ti 8 el cual nos permitió organizar y reagrupar la información obtenida de las encuestas, representándolas en redes conceptuales según las categorías en estudio, ayudándonos a realizar un análisis profundo, finalmente se realizó la triangulación de la información cuantitativa y cualitativa obteniendo así el diagnóstico final.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Categoría Gestión de stock.

Tabla 2

Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría almacén

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Es clara la ubicación de los productos en el almacén?	0	0,00	6	60,00	4	40,00	0	0,00	0	0,00
2. ¿Considera usted que se utiliza de manera adecuada el espacio para almacenar los productos?	3	30,00	7	70,00	0	00,00	0	0,00	0	0,00
3. ¿Se almacenan los productos aplicando los métodos FIFO y FEFO?	0	0,00	0	0,00	4	40,00	4	40,00	2	20,00
4. ¿Se recepciona las mercancías en forma eficiente?	0	0,00	0	0,00	7	70,00	3	30,00	0	0,00

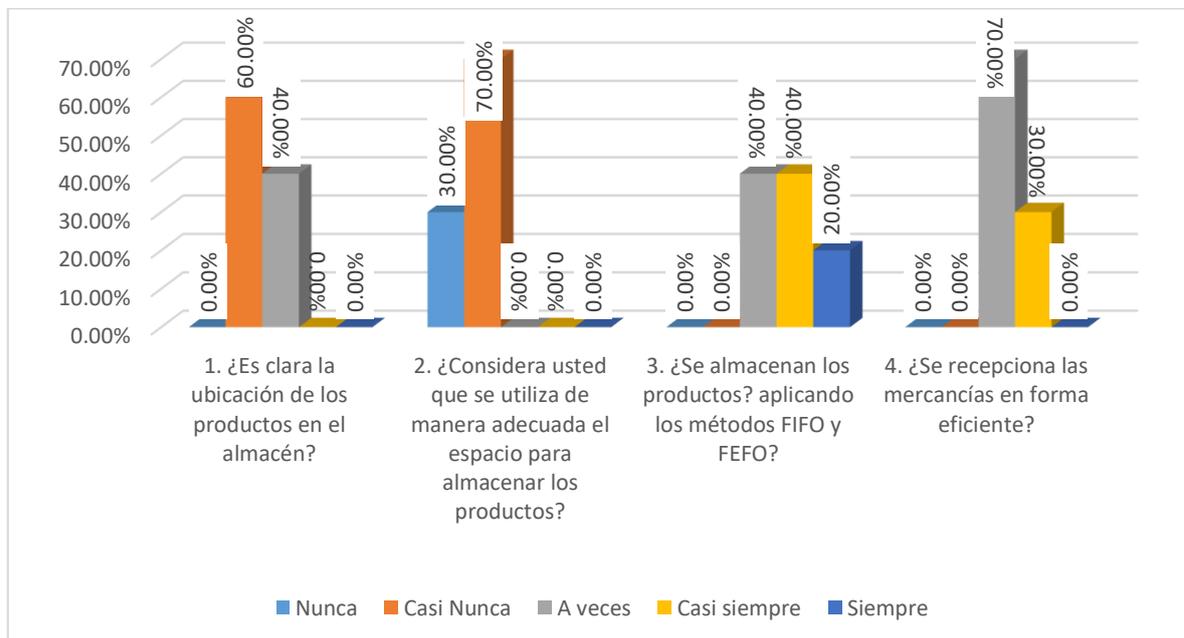


Figura 1. Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría almacén

En la tabla y 2 figura 1 se muestran las frecuencias y porcentajes en relación a las preguntas y respuestas de la sub categoría almacén, con respecto a la pregunta 1: ¿Es clara la ubicación

de los productos en el almacén?, tenemos como resultado: un 60% casi nunca y 40 % a veces. Lo que nos dice que existe una moderada dificultad en cuanto a la ubicación de los productos en el almacén. A continuación, en la pregunta 2: ¿Considera usted que se utiliza de manera adecuada el espacio para almacenar los productos? un 30% de los colaboradores expreso que nunca y un 70% casi nunca con lo que se identificó que los espacios del almacén no son utilizados adecuadamente. En relación a la pregunta 3: ¿Se almacenan los productos aplicando los métodos FIFO y FEFO?; se obtuvo como resultado que un 40% a veces, un 40% casi siempre y solo un 20 % señaló que siempre almacenan los productos aplicando los métodos FIFO y FEFO, por lo que se sostiene que existe un problema en el almacenaje de los productos aplicando los métodos mencionados. Por último, con respecto a la pregunta 4: ¿Se recepciona las mercancías en forma eficiente?, un 70% indicó que a veces y un 30 % casi siempre lo que nos afirma que se presenta una mediana eficiencia en la recepción de la mercadería.

Un almacén concierne esencialmente a las exigencias de un espacio apropiadamente dimensionado, para la organización, ubicación y manejo eficiente de productos y/o mercadería de modo que se logre un máximo aprovechamiento y uso de la cantidad disponible teniendo costes mínimos en las operaciones (Anaya, 2008).

Tabla 3

Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría producto

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Se reconocen el stock minino de un producto?	0	0,00	3	30,00	7	70,00	0	0,00	0	0,00
6. ¿Se toman medidas cuando hay sobre stock de productos?	0	0,00	1	10,00	5	50,00	4	40,00	0	0,00
7. ¿Se realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación?	0	0,00	2	20,00	3	30,00	5	50,00	0	0,00
8. ¿Los clientes están satisfechos con el stock de productos?	0	0,00	0	0,00	6	60,00	4	40,00	0	0,00

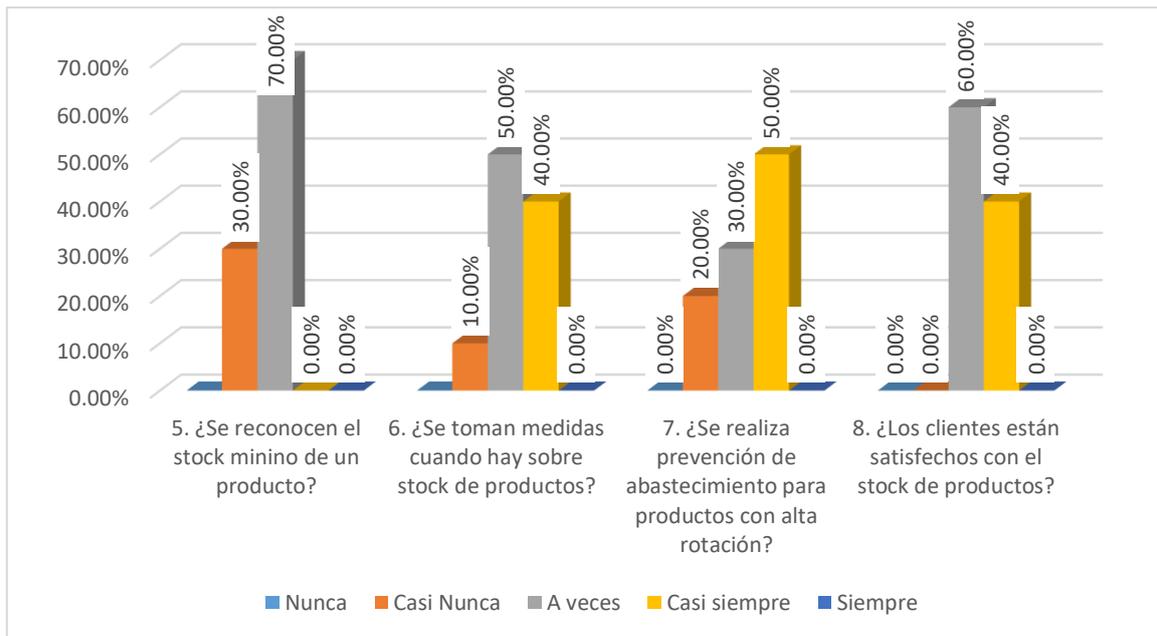


Figura 2. Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría producto

En la tabla 3 y figura 2 se muestran las frecuencias y porcentajes en relación a las preguntas y respuestas de la sub categoría producto, con respecto a la pregunta 5: ¿Se reconocen el stock mínimo de un producto? tenemos como resultado: un 30% casi nunca y 70% a veces. Lo que nos dice que existe una considerable dificultad en cuanto al conocimiento del stock mínimo de un producto. A continuación, en la pregunta 6: ¿Se toman medidas cuando hay sobre stock de productos? un 10% de los encuestados expresó casi nunca, un 50% a veces y un 40% casi siempre, por lo que se considera que se toman medidas regularmente cuando hay un sobre stock de un producto. En relación a la pregunta 7: ¿Se realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación?; en donde se obtuvo como resultado un 20% casi nunca, un 30% a veces un 50% señaló que siempre por lo que se puede manifestar que se realiza la prevención de desabastecimiento de productos de alta rotación de manera moderada. Por último, con respecto a la pregunta 8: ¿Los clientes están satisfechos con el stock de productos?, un 60% de los colaboradores indicó que a veces y un 40% casi siempre, lo que nos muestra que los clientes se encuentran satisfechos medianamente.

Un producto es un grupo de cualidades tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea (Satanton, Etzell, & Walker, 2007)

Tabla 4

Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría software

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9. ¿Se siente satisfecho con el aporte de las herramientas informáticas empleadas para la gestión de stock?	7	70,00	3	30,00	0	00,00	0	0,00	0	0,00
10. ¿Las herramientas informáticas empleadas facilitan la gestión de stock?	0	0,00	0	0,00	6	60,00	4	40,00	0	00,00
11. ¿Considera confiable la información que obtiene de las herramientas informáticas que utiliza?	4	40,00	2	20,00	6	60,00	0	00,00	0	00,00
12. ¿Un sistema informático orientado a la gestión de stock reduciría los errores en su gestión?	0	0,00%	0	0,00	0	0,00	1	10,00	9	90,00

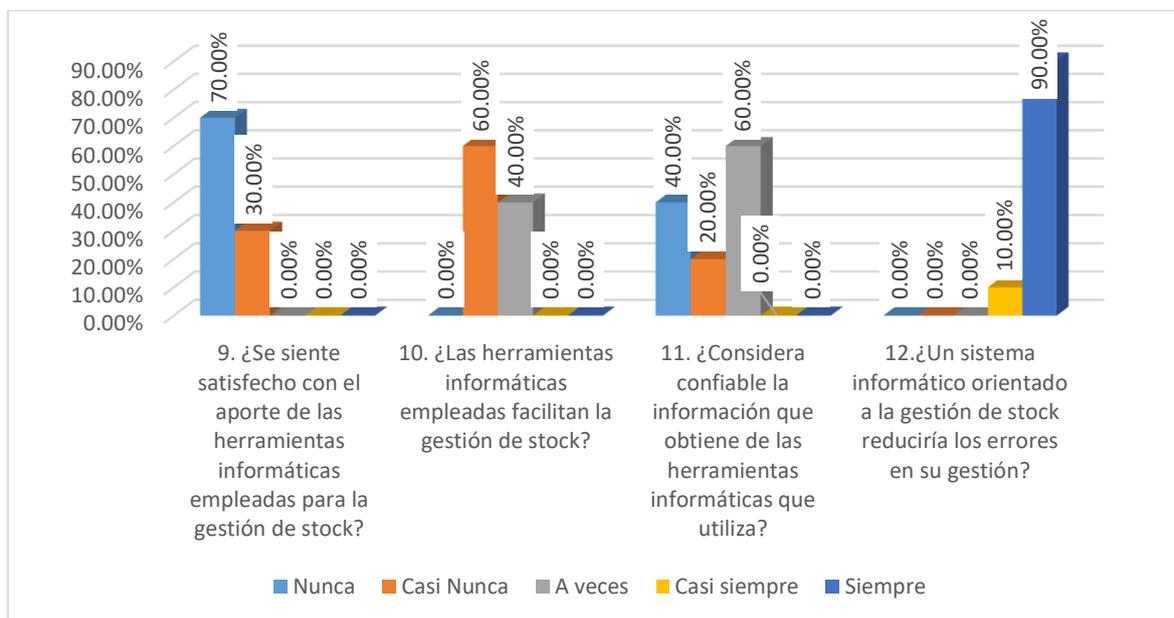


Figura 3. Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría software

En la tabla 4 y figura 3 se muestran las frecuencias y porcentajes en relación a las preguntas y respuestas de la sub categoría software, con respecto a la pregunta 9: ¿Se siente satisfecho con el aporte de las herramientas informáticas empleadas para la gestión de stock?, tenemos

como resultado: un 70% nunca y 30 % casi nunca. Lo que nos dice que existe insatisfacción en cuanto a la herramienta informáticas que se emplea para la gestión de stock, A continuación, en la pregunta 10: ¿Las herramientas informáticas empleadas facilitan la gestión de stock?, Se expreso un 60% que a veces, un 40% casi siempre por lo que se considera que los sistemas informáticos empleados facilitan medianamente la gestión de stock. En relación a la pregunta 11: ¿Considera confiable la información que obtiene de las herramientas informáticas que utiliza? En donde un 40% respondió nunca y un 20% siempre y un 60 % a veces por lo que se afirma que existe un importante nivel de desconfianza en la información brindada por las herramientas informáticas empleadas. Por último, con respecto a la pregunta 12: ¿Un sistema informático orientado a la gestión de stock reduciría los errores en su gestión?, un 10% de los colaboradores indicó casi siempre y un 90 % siempre, obteniéndose una respuesta positiva alta, afirmando que un Sistema informático orientado a la gestión de stock reduciría los errores en su gestión.

Según Alcalde, Garcia, & pañuelas , 1988, “el software es la parte lógica que da al equipo físico la capacidad para realizar cualquier tipo de trabajos”.

Tabla 5

Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría inventario

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Existe formatos de inventarios establecidos?	0	0,00	3	30,00	7	70,00	0	00,00	0	00,00
14. ¿Antes de realizar un inventario cíclico, es capacitado?	0	0,00	3	30,00	7	70,00	0	0,00	0	0,00
15. ¿Se respeta la preparación del inventario cíclico?	0	0,00	7	70,00	3	30,00	0	0,00	0	0,00
16. ¿Al finalizar el inventario general, el stock cuadra con el stock en físico??	0	00,00	6	60,00	4	40,00	0	0,00	0	0,00

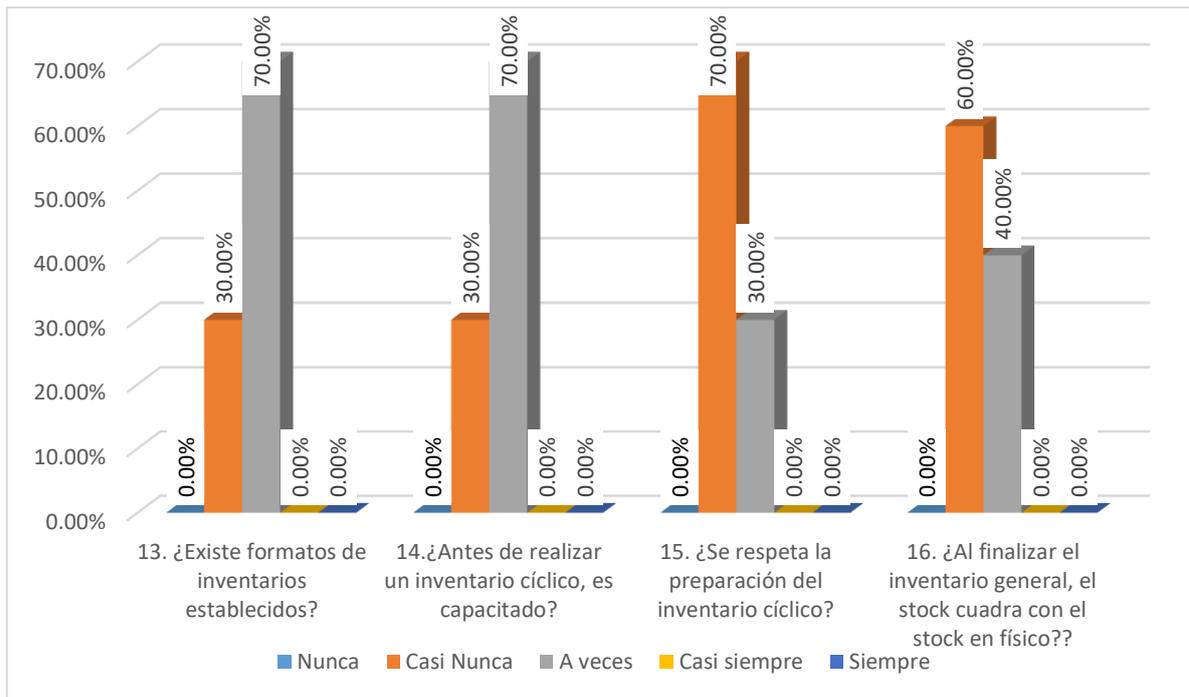


Figura 4. Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría inventario

En la tabla 5 y figura 4 se muestran las frecuencias y porcentajes en relación a las preguntas y respuestas de la sub categoría inventario, con respecto a la pregunta 13: ¿Existe formatos de inventarios establecidos?, tenemos como resultado: un 30% casi nunca y 70% A veces, con dicha información podría decirse que no se han establecido los formatos de inventario, A continuación, en la pregunta 14: ¿Antes de realizar un inventario cíclico, es capacitado?, se expresó un 30% casi nunca y un 70% a veces, lo que refleja una baja importancia en la capacitación de personal para realizar los inventarios programados. En relación a la pregunta 15: ¿Se respeta la preparación del inventario cíclico? en donde un 70% respondió casi nunca y un 30% a veces por lo que se afirma que no se da el valor adecuado a la realización de los inventarios cíclicos. Por último, con respecto a la pregunta 16: ¿Al finalizar el inventario general, el stock cuadra con el stock en físico?, un 60% de los colaboradores señalo que casi nunca y un 30% a veces, lo que indica que no se lleva una buena gestión y control de inventarios.

El inventario es un conjunto de productos, artículos y mercadería con la que cuenta la empresa para comercializar, logrando así la compra y venta durante una fase económica determinada. La finalidad principal es abastecer a la empresa de productos necesarios para

la continuidad y su regular desarrollo. Tiene como fundamental papel mantener el stock necesario y prudente, sin generar sobre stock para afrontar la demanda del negocio. (Duran, 2012)

Tabla 6

Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría demanda

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. ¿Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda?	0	0,00	0	0,00	8	80,00	2	20,00	0	0,00
18. ¿Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento?	0	0,00	5	50,00	5	50,00	0	00,00	0	0,00
19. ¿Se toma referencia de datos históricos para prevenir la demanda?	0	00,00	6	60,00	4	4,00	0	0,00	0	0,00
20. ¿Se da seguimiento a los insumos de mayor demanda?	0	0,00	7	70,00	3	30,00	0	0,00	0	0,00

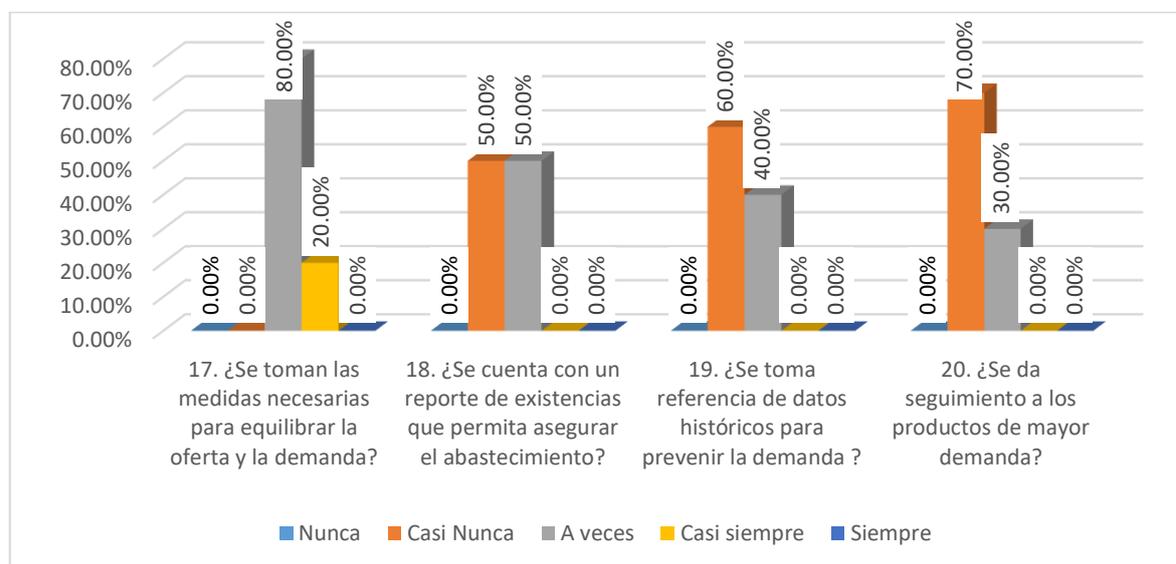


Figura 5. Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría demanda

En la tabla 6 y figura 5 se muestran las frecuencias y porcentajes en relación a las preguntas y respuestas de la sub categoría demanda, con respecto a la pregunta 17: ¿Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda?, tenemos como resultado: un 80% a veces y 20 % casi siempre, con dicha información podría decirse que existe una mínima toma de medidas en cuanto al equilibrio de la oferta y demanda, A continuación, en la pregunta 18: ¿Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento?, se expresó un 50% casi nunca y un 50% a veces , lo que refleja que regularmente se cuenta con los reportes de existencias, lo que es desfavorable ya que este ayudaría a asegurar el abastecimiento. En relación a la pregunta 19. ¿Se toma referencia de datos históricos para prevenir la demanda? en donde un 60% respondió casi nunca y un 40% a veces por lo que se afirma que muy pocas veces se toma la referencia de los datos históricos para prevenir la demanda. Por último, con respecto a la pregunta 20: ¿Se da seguimiento a los insumos de mayor demanda?, un 70% de los colaboradores señalo casi nunca y un 30 % a veces, lo que manifiesta que no se considera una prioridad dentro de la gestión el realizar un seguimiento a los productos de mayor demanda.

la demanda se refiere a "las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado" (Fischer & Espejo, 2011).

3.2 Descripción de resultados cualitativos

En la figura 6 se muestran los resultados obtenidos de la entrevista con respecto a la sub categoría almacén el cual está conformado por los indicadores; métodos de almacenamiento y utilización del espacio, teniendo en cuenta esto de acuerdo al análisis de las entrevistas realizadas se identificó que los productos no se encuentran ubicados adecuadamente en el almacén ya que se hace uso de los espacios al azar pues el almacén no tiene una distribución diseñada, los pasajes no se respetan, hay zonas o esquinas que son utilizadas para apilar cajas de productos contribuyendo de esta manera a la perdida de productos ya que estos muchas veces no son considerados en los inventarios y con el tiempo se deterioran o vencen, por otro lado los colaboradores no aplican el método FIFO y FEFO de manera constante para el correcto control y almacenamiento de los productos. La utilización del espacio pasa por una gestión desfavorable debido a la excesiva adquisición de medicamentos que no

generan las suficientes ventas para justificar la compra, por lo cual se generan mermas por fecha de vencimiento y/o deterioro

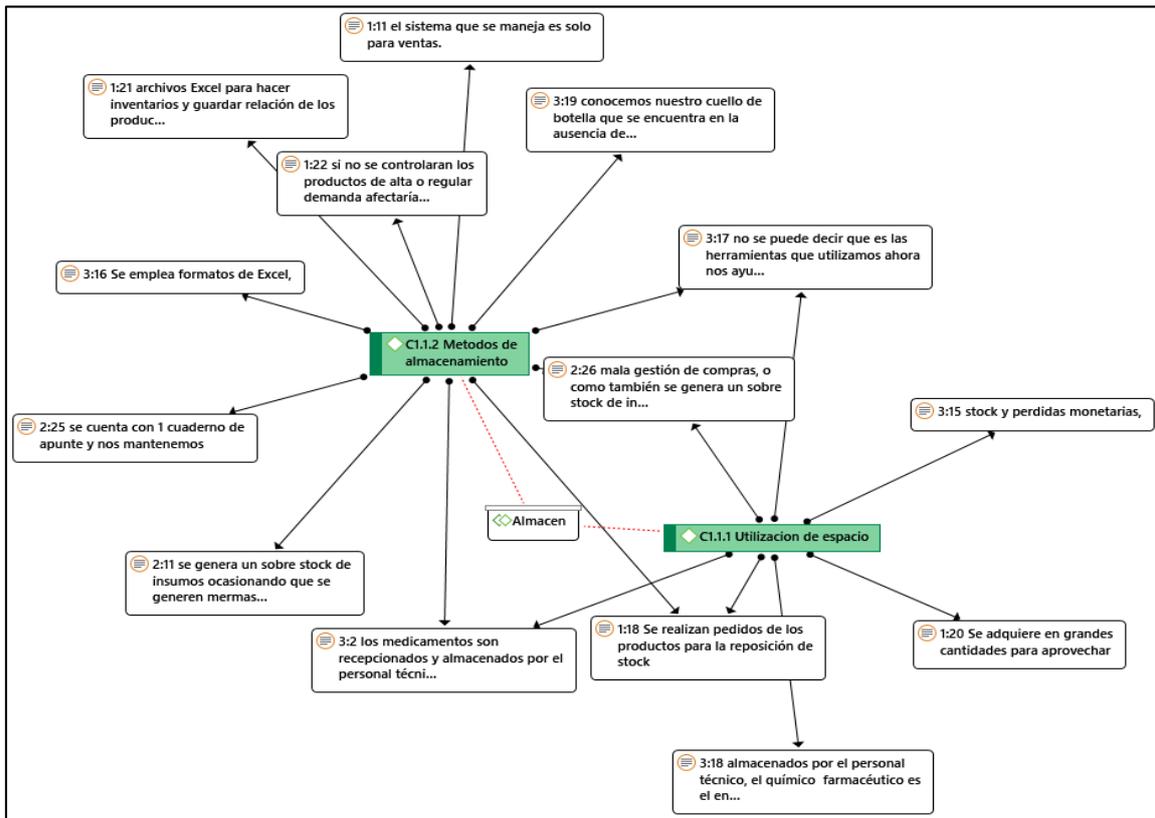


Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría almacén

En la figura 7 se muestran los resultados obtenidos de la entrevista con respecto a la sub categoría producto el cual tiene como indicadores el análisis de abastecimiento y stock mínimos. En relación al análisis de abastecimiento, el proceso es realizado de manera moderada pues se trabaja con la información registrada en Excel permitiendo identificar los productos que han tenido un efecto de valor en diversos aspectos como son las ventas, costos e inventarios, por otro lado cabe mencionar que los stocks mínimos no se han establecido, lo cual hace referencia a la cantidad disponible que se debería manejar en determinados productos, por ello constantemente se presentan quiebre de stock, en cuanto a la sub categoría emergente procesos, se conoció que los procesos no se encuentran estandarizados y delimitados por lo que ellas son realizadas por experiencia sin tener en cuenta lo poco óptimos que son los resultados. por último, en cuanto a la sub categoría emergente rentabilidad la empresa continuamente busca generar beneficios idóneos en concordancia con las ventas, pero esto se ve afectado por las mermas, lo cual genera una pérdida en el valor de las existencias afectando de manera directa la rentabilidad de la organización.

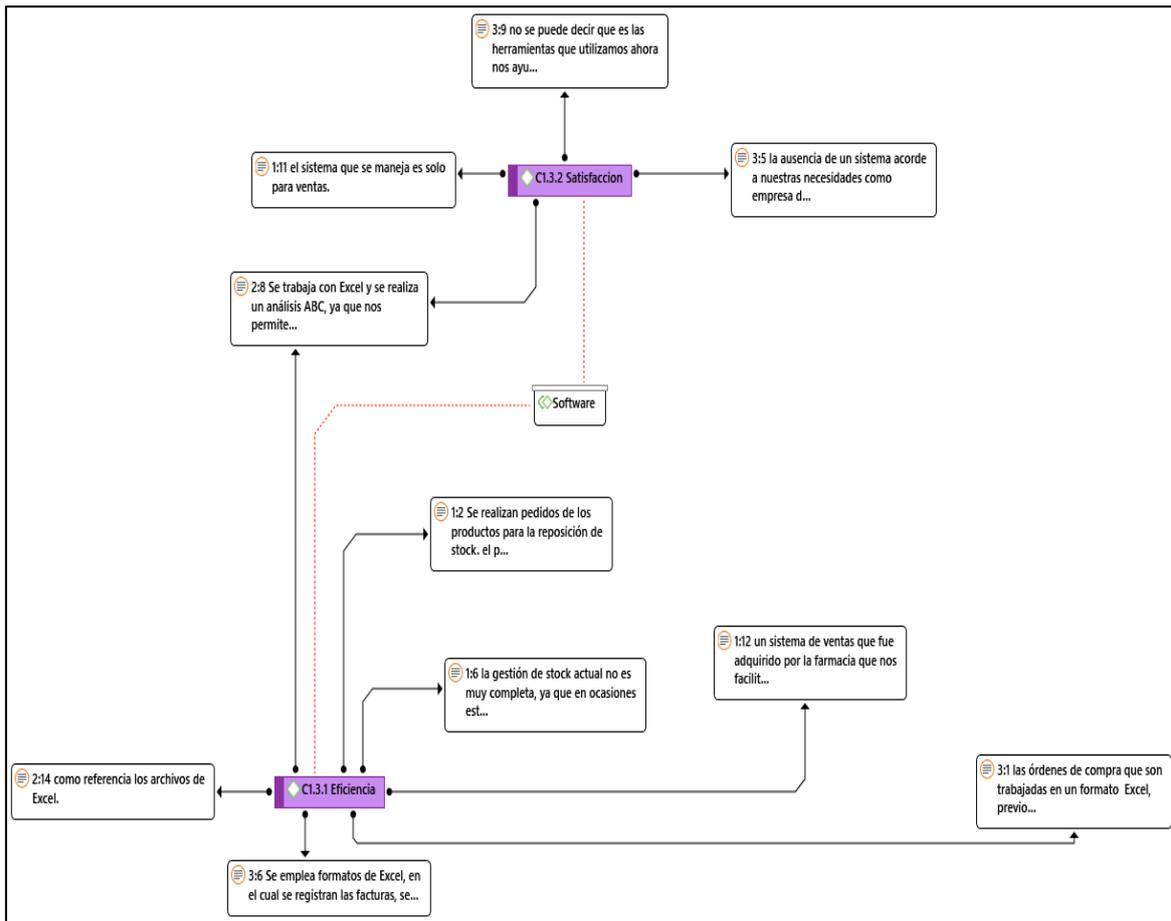


Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría software

En la figura 9 se muestran los resultados obtenidos de la entrevista con respecto a la sub categoría inventario la cual cuenta con los indicadores rotación, stock disponible y precio de inventario. En relación a la rotación, este es un punto clave y necesario para el correcto funcionamiento de la organización su apropiada evaluación permite la satisfacción de la demanda en consecuencia resulta un inventario razonable, sin embargo no se realiza un análisis constante, generando con frecuencia un notable desabastecimiento y sobre stock en el almacén, en cuanto al indicador de stock disponible, este es identificado previa realización de inventario que es registrado en un archivo Excel, el cual no se cree sea la herramienta más apropiada, pues se crean numerosas dificultades y un notable margen de error. así mismo el precio de inventario está asociado al almacenamiento y aprovisionamiento de los productos, los cuales debido a las deficientes herramientas se ha generado sobre stock de determinados productos, así como también mermas de numerosos productos.

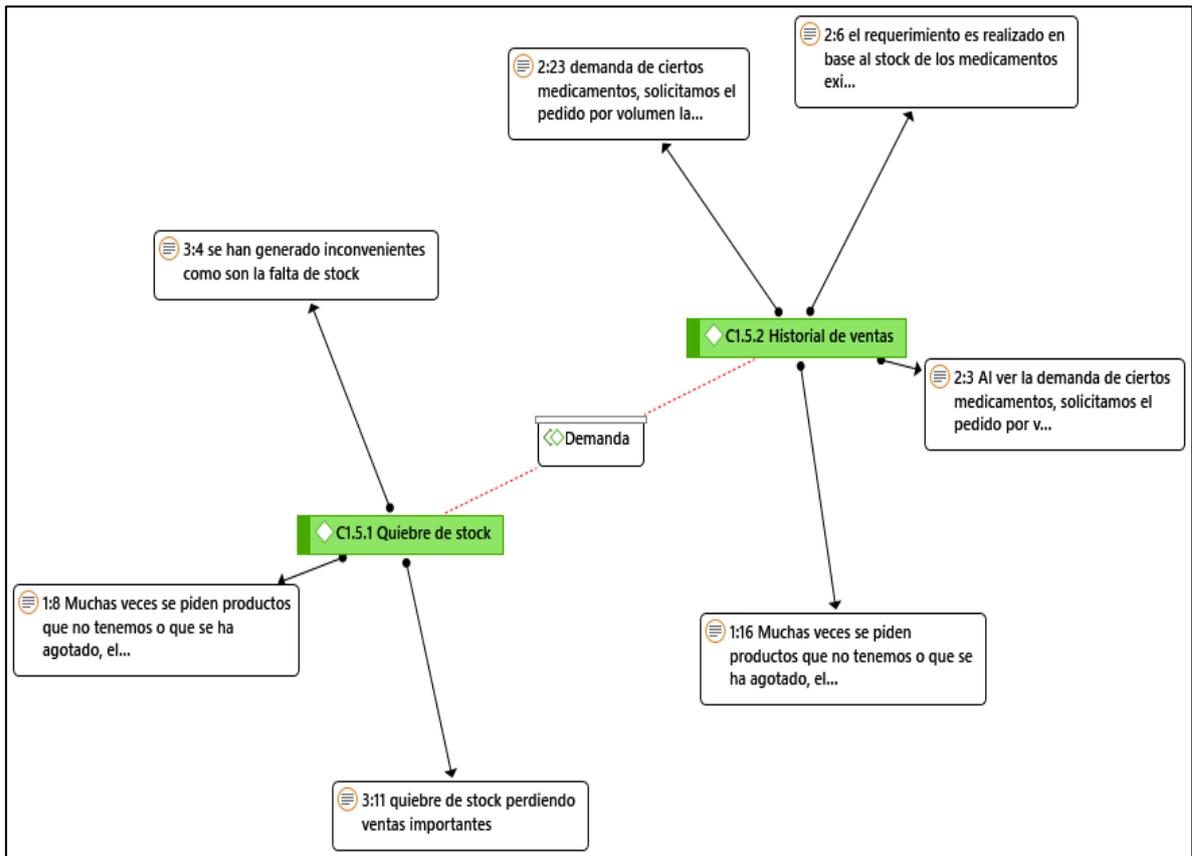


Figura 10. Análisis cualitativo de la sub categoría demanda.

3.3 Diagnóstico de la gestión de stock.

la organización en la actualidad evidencia deficiencias en los procesos de la gestión de stock la cual se dividió para su estudio en 5 sub categorías, Almacén, producto, Software, demanda e inventario. En la triangulación de los resultados cuantitativos y cualitativos de los datos es conveniente resaltar con respecto a la categoría almacén que un 30% de los encuestados respondió nunca y 70% casi nunca en relación a la utilización correcta del espacio en el almacén, lo que nos dice que existe un inadecuado uso de las dimensiones ocasionado la incorrecta ubicación de los productos ya que estos se almacenan dispersos sin un orden lógico, En cuanto a la aplicación de los métodos FIFO y FEFO solo un 20 % señaló que siempre almacenan los productos aplicando estos métodos. Por lo que se considera que esta también es un una de las causas que conllevan a no alcanzar los resultados esperados.

En relación a la sub categoría producto se identificó que la prevención del abastecimiento de productos con alta rotación se realiza de manera moderada se afirma lo mencionado tras obtener como resultado de las encuestas a un 50 % de colaboradores que

señalaron que casi siempre se realiza la prevención de abastecimiento con información que es extraída de los datos registrados en el Excel, permitiendo identificar los productos que han tenido un efecto de valor en diversos aspectos como son las ventas, costos e inventario, cabe señalar que muchas veces la información es poco sólida y confiable pues se requiere del soporte de los demás procesos, los cuales son medianamente eficientes. por otro lado, cabe mencionar que los stocks mínimos no se han establecido, lo cual hace reseña a la cantidad disponible que convendría manejar en determinados productos, por ello constantemente se presentan quiebre de stock.

Con respecto a sub categoría software, se manifestó algunas deficiencias debido al uso de herramientas informáticas que no cumplen con las necesidades y/o requerimientos de la empresa, en la actualidad la empresa solo emplea un sistema de ventas el cual tiene funciones limitadas generando la necesidad del uso de herramientas office como es el Excel, en cual se emplea para registro de facturas, elaboración de órdenes de compra, inventarios y otros reportes. Así mismo en las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 90 % de los colaboradores cree que un sistema informático orientado a la gestión de stock reduciría los errores, así como también disminuiría la carga laboral e incrementaría la productividad.

Con respecto a la categoría inventario se cuestionó el cumplimiento del inventario cíclico en donde un 70% de colaboradores respondió casi nunca y un 30% a veces por lo que se afirma que no se da el valor adecuado a la realización de los inventarios cíclicos , siendo este un conteo que se realiza regularmente con el fin de confirmar que los productos están correctamente almacenados, así como también se verifica las cantidades en físico y digital , El tener esta certeza es de suma importancia , ya que ello asegura el valor de existencias y el correcto análisis para el abastecimiento y reposición de stock, el incumplimiento de dichos inventarios cíclicos se ha visto reflejado en las mermas y sobre stock generados , lo cual ha generado perdidas.

Por último, la categoría demanda ha obtenido resultados notables en el indicador quiebre de stock de acuerdo a los resultados tras aplicarse el instrumento cuantitativo los colaboradores respondieron a la pregunta: ¿Se da seguimiento a los productos de mayor demanda? Del cual obtuvo un 70% casi nunca y un 30% a veces, lo que refleja que medianamente regular el seguimiento que se realiza a los productos de mayor demanda, la

misma que ayudaría a asegurar el abastecimiento y aprovisionamiento de determinados productos principalmente de los que son más solicitados ya que la consecuencia de ello conlleva a la insatisfacción en los clientes, el cual muchas veces no puede encontrar todas las medicinas prescritas en su receta médica. Por otro lado, el negocio no cuenta con un eficiente historial de ventas debido a las limitadas funciones de las herramientas informáticas, los colaboradores no cuentan con un reporte de ventas que los ayuden a saber con exactitud cuál es el producto con más demanda o alertas que indiquen compras excesivas de un mismo producto que no está generando ventas, así poder reducir gastos innecesarios, tanto económicos como de almacén.

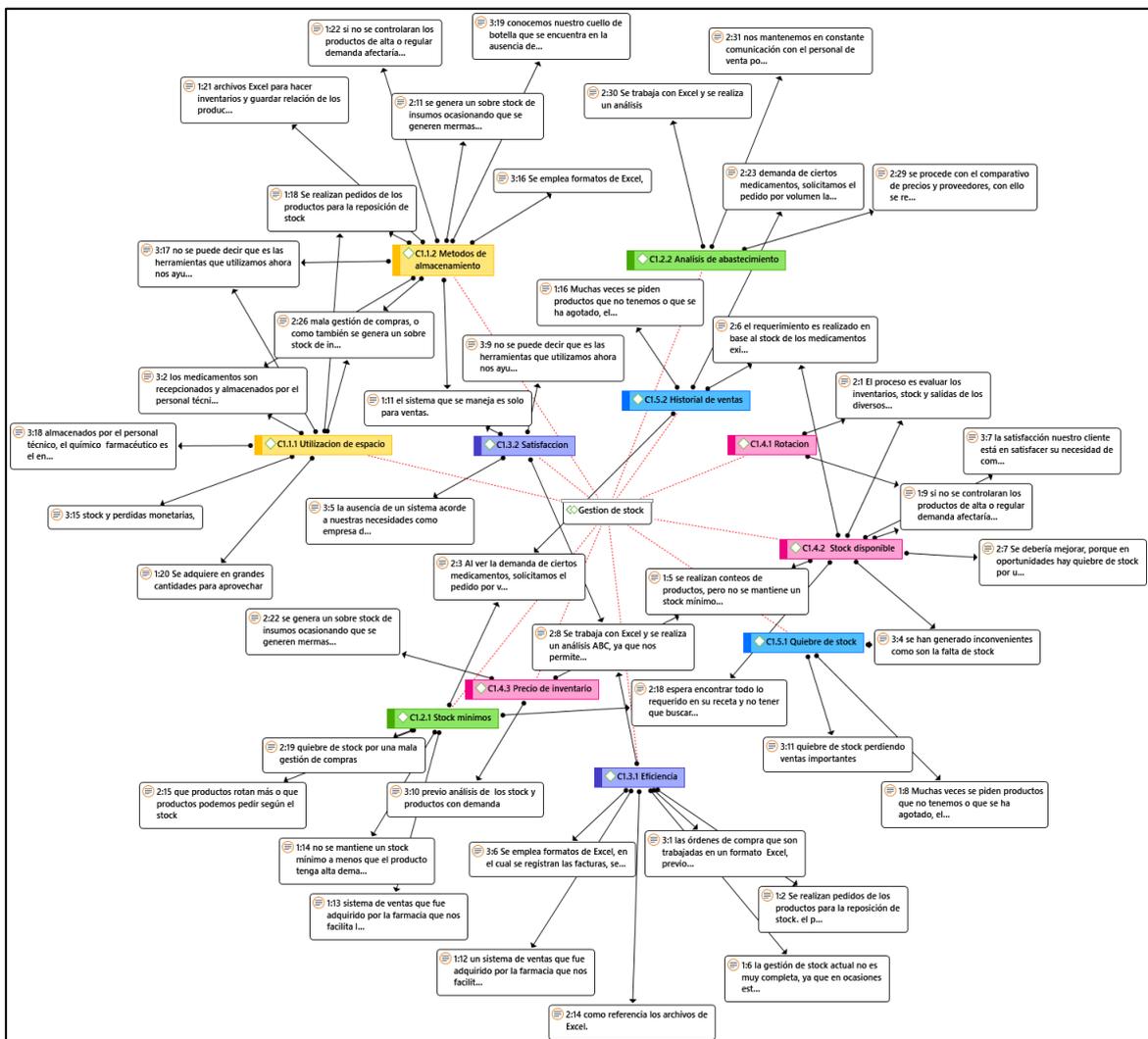


Figura 11. Análisis mixto de la categoría gestión de stock.

3.4 Factores de mayor relevancia

En relación a los factores críticos hallados en la encuesta, aplicando la ley de Pareto 80-20 como desarrollo para alcanzar los principales problemas de la investigación se considera la pregunta 9: ¿Se siente satisfecho con el aporte de las herramientas informáticas empleadas para la gestión de stock?, Determinándose según el análisis de Pareto un 11.76% de punto crítico en base al 20%; la cual refiere que existe un alto nivel de insatisfacción en los colaboradores en cuanto a los resultados que se obtienen de las herramientas informáticas empleadas actualmente para la gestión de stock, ya que la información no es confiable y demanda mucho tiempo para numerosas actividades impidiendo que sea más productivo su trabajo. La otra pregunta crítica con 11,76% es la pregunta 2: ¿Considera usted que se utiliza de manera adecuada el espacio para almacenar los productos?, definiéndose como uno de los pilares de gran valor dentro de la organización ya que la distribución de los espacios del almacén para el correcto almacenaje cumple un rol importante para el cumplimiento y desarrollo de otros procesos que dependen de ello como es el control de existencias.

Tabla 7

Pareto de la gestión de stock.

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20%
9. ¿Se siente satisfecho con el aporte de las herramientas informáticas empleadas para la gestión de stock?	10	11,76	11,76%	20
2. ¿Considera usted que se utiliza de manera adecuada el espacio para almacenar los productos?	10	11,76	23,53%	20
15. ¿Se respeta la preparación del inventario cíclico?	7	8,24	31,76%	20
14. ¿Antes de realizar un inventario cíclico, es capacitado?	7	8,24	40,00%	20
20. ¿Se da seguimiento a los insumos de mayor demanda?	7	8,24	48,24%	20
16. ¿Al finalizar el inventario general, el stock cuadra con el stock en físico??	6	7,06	55,29%	20
19. ¿Se toma referencia de datos históricos para prevenir la demanda?	6	7,06	62,35%	20
1. ¿Es clara la ubicación de los productos en el almacén?	6	7,06	69,41%	20
10. ¿Las herramientas informáticas empleadas facilitan la gestión de stock?	6	7,06	76,47%	20
11. ¿Considera confiable la información que obtiene de las herramientas informáticas que utiliza?	6	7,06	83,53%	20
18. ¿Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento?	5	5,88	89,41%	20
5. ¿Se reconocen el stock mínimo de un producto?	3	3,53	92,94%	20
13. ¿Existen formatos de inventarios establecidos?	3	3,53	96,47%	20
7. ¿Se realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación?	2	2,35	98,82%	20
6. ¿Se toman medidas cuando hay sobre stock de productos?	1	1,18	100,00%	20
3. ¿Se almacenan los productos? aplicando los métodos FIFO y FEFO?	0	0,00	100,00%	20
4. ¿Se recepciona las mercancías en forma eficiente?	0	0,00	100,00%	20
8. ¿Los clientes están satisfechos con el stock de productos?	0	0,00	100,00%	20
12. ¿Un sistema informático orientado a la gestión de stock reduciría los errores en su gestión?	0	0,00	100,00%	20
17. ¿Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda?	0	0,00	100,00%	20

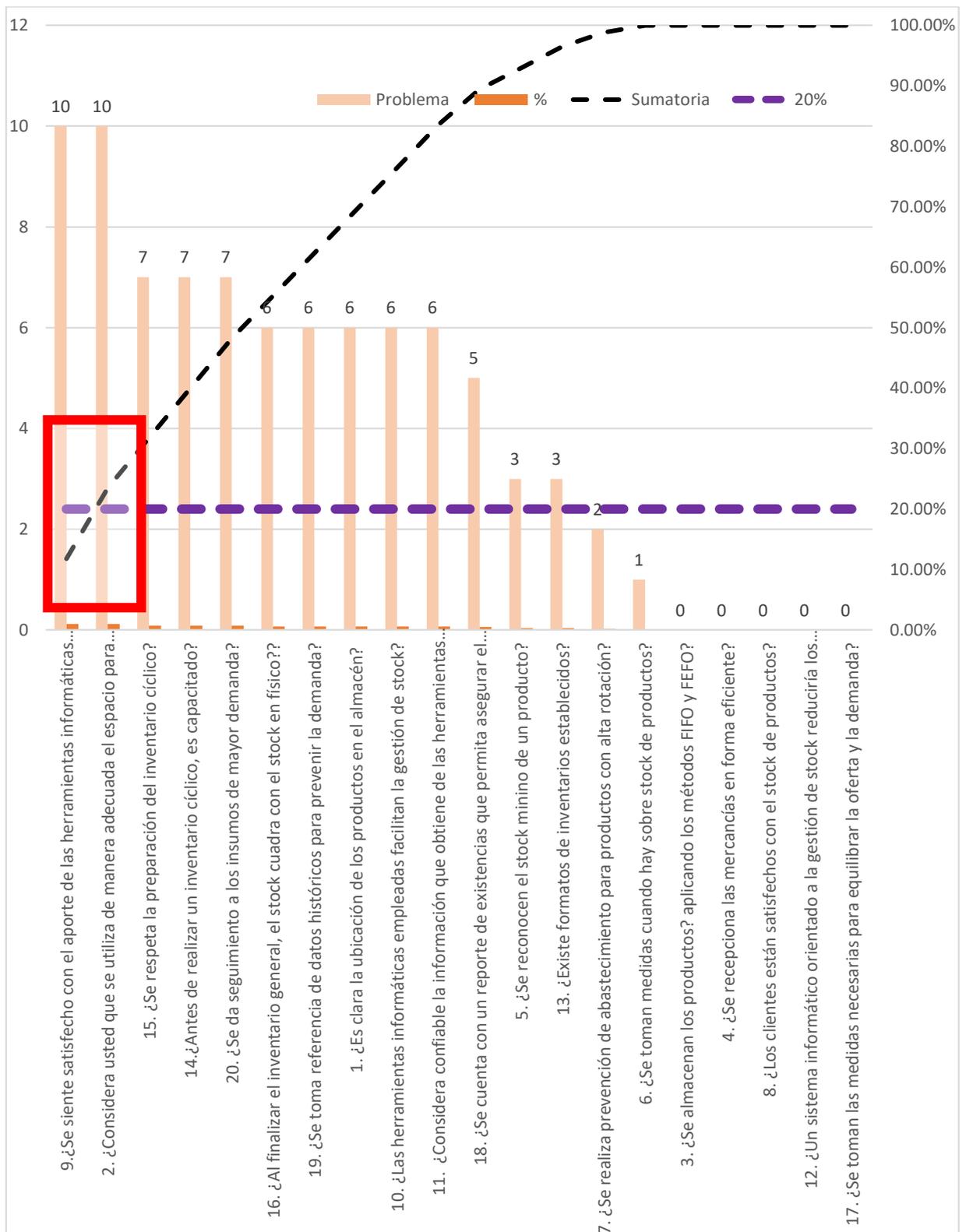


Figura 12. Pareto de la categoría gestión de stock

3.5 Propuesta

3.5.1 Priorización de los problemas

Tras el análisis realizado a las encuestas aplicadas a los colaboradores y entrevistas realizadas a la gerencia quienes participan en las gestiones administrativas, se estableció los siguientes problemas: Falta de un sistema informático para la gestión de stock que responda a las necesidades de la entidad, lo cual genera que la información registrada no se encuentre conectada entre sí, creando dificultades en la planificación, comunicación, interacción y administración en consecuencia diversos procesos no se encuentran estandarizados por esa razón no se logra tener una visión definitiva del negocio para la toma de decisiones.

Así como también, se señaló como segundo problema la incorrecta distribución del almacén y ubicación de los productos, siendo este un factor que conlleva el sobretiempos del colaborador en la búsqueda de un producto así mismo el almacén no dispone de espacios organizados cabe resaltar que a medida que crece el negocio también lo hace el volumen de productos que finalmente son almacenados en rincones y/o espacios inadecuados que muchas veces son olvidados y terminan siendo una pérdida económica para la organización.

Finalmente, se presentó como tercer problema la falta de control de inventarios, esto ocurre debido a que no se realiza de manera cíclica los inventarios, el personal a cargo no recibe capacitaciones de manera permanente, incurriendo en errores frecuentes como es el cruce de información, además que no cuentan con las herramientas necesarias para reducir el proceso y llevar un mejor control de la información, en consecuencia se presentan desfavorables resultados de los inventarios, ya que los registros no coinciden con las existencias físicas.

3.5.2 Consolidación del problema

La gestión de stock dentro de la organización abarca una serie de procesos, los cuales en la actualidad presentan numerosas deficiencias, ya que no se cuenta con un sistema informático, el cual almacene y procese información permitiéndonos agilizar las actividades administrativas y operativas, optimizando el tiempo de los usuarios, ayudándolos de esta manera a generar registros y datos para todos los involucrados en los procesos, cabe mencionar que la incorrecta distribución del almacén y ubicación de los productos genera la difícil recolección de información lo que conlleva a la realización de errados inventarios,

así mismo el control de inventarios es parte fundamental de la gestión de stock ya que a través de este se puede administrar de manera eficiente el movimiento y almacenamiento de los productos.

Mantener una correcta gestión de stock es una actividad de prioridad para la organización ya que de ello dependerá la satisfacción de la demanda, así como el rendimiento y crecimiento económico, la buena gestión de stock requiere del personal con el perfil adecuado y de un sistema informático que permita llevar de manera eficiente y correcta todos los flujos de información.

3.5.3 Fundamentos de la propuesta

La entidad en estudio requiere la optimización de sus procesos que permitan mejorar la gestión de stock, ya que la información será confiable utilizándose como un recurso estratégico para la toma de decisiones, también ayudara a tener un manejo efectivo de los procesos y análisis, obteniéndose beneficios económicos y competitivos.

Se considera que una de las teorías esenciales para este trabajo de investigación es la teoría de sistemas la cual nos permite entender las definiciones generales de los sistemas y sus subsistemas como parte de un todo, es decir nos permite conocer los procesos de la organización con finalidades independientes y la relación entre ellas, lográndose realizar un análisis integral.

Por otra parte, la teoría de administración por objetivos (APO), nos ayuda a comprender el trabajo bajo un esquema de retroalimentación(feedback), afianzando lazos y creando un buen desarrollo de las actividades que se trabajará con resultados por objetivos, lo cual nos permitió recoger opiniones de los colaboradores referente a las deficiencias que se presentan actualmente en los procesos de la gestión de stock dentro de la organización, haciéndolos parte de las mejoras en las propuestas.

Así mismo, la teoría de inventarios nos ayuda a sostener un adecuado control de inventarios, que prevenga los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén, logrando eficiencia y eficacia en los inventarios.

3.5.4 Categoría solución

Para el desarrollo de este estudio se determinó la optimización de procesos como la categoría solución, ya que un proceso incorrecto crea gastos innecesarios, afectando las competencias de la organización, ello genera pérdidas a través del tiempo, la optimización de procesos ayuda a aminorar costos, mejorar la productividad, incrementar la calidad, redefiniendo los procesos de las áreas logrando así mejoras en los resultados empleado las herramientas apropiadas siendo significativas para alcanzar los objetivos codiciados. (Alva, 2016)

La optimización de procesos incrementará la calidad de información registrada; al contar con información clara y confiable de los registros será posible utilizarla como fuente principal para generar informes y estadísticas en tiempo real ya que la información será actualizada de manera permanente, evitando así la pérdida de tiempo.

3.5.5 Direccionalidad de la propuesta

La propuesta es planteada con el fin de mejorar los procesos de la gestión de stock alcanzando los objetivos establecidos.

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementación de un sistema informático que responda a las necesidades de la empresa.	Estrategia 1. Realizar un análisis de las necesidades del establecimiento farmacéutico del actual proceso de gestión de stock.	Táctica 1. Recolección de información de los requerimientos para el sistema.	KPI 1. Tiempo de demora en el cumplimiento del proceso actual de la gestión de stock.
		Táctica 2. Enlistar los requerimientos y evaluar propuestas de costos para la implementación del sistema.	KPI 2. Numero de requerimientos para el sistema.
Objetivo 2. Diseñar La distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC.	Estrategia 2. Analizar y diseñar la distribución del almacén (Clasificación ABC)	Táctica 3. Levantamiento de la información.	KPI 3. Rotación de Mercadería
		Táctica 4. Elaborar el diseño de la nueva distribución del almacén.	KPI 4. Utilización del almacén
Objetivo 3. Establecer procedimientos de control de inventarios que permitan alinear y	Estrategia 3. Recolección de información de los participantes de los	Táctica 5. Aplicar retroalimentación con el área administrativa.	KPI 5. Nivel de cumplimiento de las tareas asignadas

orientar a los participantes del proceso.	flujos de procesos y tareas.	Táctica 6. Elaborar cuestionarios al área operativa.	KPI 6. Nivel de conocimiento de las funciones
---	------------------------------	--	---

Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta

3.5.6 Actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto
Autorización y coordinación con la parte administrativa.	03/02/2020	7	10/02/2020	a. Gerente general b. Administrador	S/ 225,00
Aplicar entrevistas a los actores en la gestión de stock.	10/02/2020	2	12/02/2020	a. Técnicos de farmacia b. Químico Farmacéutico c. Administrador	S/ 220,00
documentación de información	12/02/2020	7	19/02/2020	a. Administrador b. Químico farmacéutico.	S/ 255,00
Elaborar el diagrama de requerimientos del sistema.	19/02/2020	7	26/02/2020	a. Administrador b. Químico farmacéutico C. Gerente general	S/ 235,00
Evaluar propuestas de costo de implementación	26/02/2020	10	07/03/2020	a. Administrador b. Ingeniero en sistemas C. Gerente general	S/ 105,00
Implementar y capacitar a los usuarios del sistema.	07/03/2020	45	21/04/2020	a. Ingeniero en sistemas	S/ 3.286,00
Identificar todas las zonas del almacén.	21/04/2020	3	24/04/2020	a. Administrador	S/ 4,00
Documentar información	24/04/2020	7	01/05/2020	a. Administrador	S/ 37,00
Elaboración de los planos	01/05/2020	10	11/05/2020	a. Administrador b. Arquitecto	S/ 1.516,00
Remodelar la distribución del almacén.	11/05/2020	30	10/06/2020	a. Arquitecto b. Apoyo	S/ 26.370,00
Difusión de los planos de la distribución del almacén	10/06/2020	5	15/06/2020	a. Administrador	S/ 150,00
Capacitar a los colaboradores con respecto a la clasificación y distribución del almacén.	15/06/2020	2	17/06/2020	a. capacitador b. administrador	S/ 300,00
Validar las funciones y cargos de los puestos identificados.	17/06/2020	2	19/06/2020	a. Administrador	S/ 44,00
Documentar información recolectada.	19/06/2020	2	21/06/2020	a. Administrador	S/ 37,00
Mapeo de los procesos identificados.	21/06/2020	2	23/06/2020	a. Administrador	S/ 16,00
Análisis y consolidación de información.	23/06/2020	3	26/06/2020	a. Administrador	S/ 37,00
Elaboración del diagrama del nuevo flujo de procesos	26/06/2020	2	28/06/2020	a. Administrador	S/ 76,00
Aprobación del nuevo proceso establecido.	28/06/2020	3	01/07/2020	a. Administrador b. Gerente general	S/ 28,00

Cuadro 2. Actividades de la propuesta

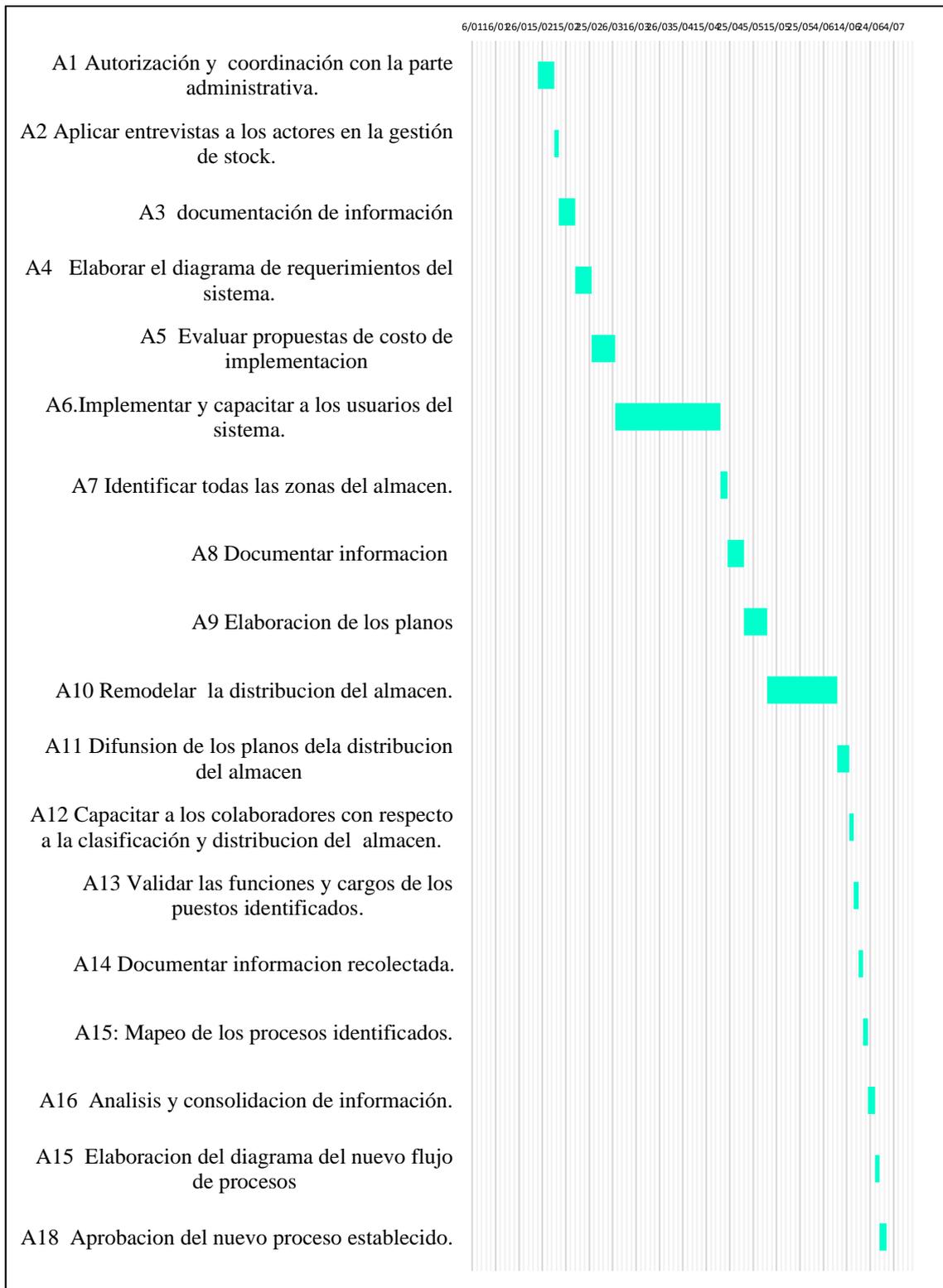


Figura 13. Cronograma de actividades de la propuesta

Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Implementación un sistema informático que responda a las necesidades de la empresa.

Para el desarrollo del objetivo planteado se elaboró un plan con 6 actividades, el cual permitirá implementar un sistema informático identificando los requerimientos que deben ser considerados en el desarrollo del sistema, logrando la mejora en la productividad de los colaboradores y para la toma de decisiones con respecto a la gestión de stock, la propuesta se desarrollará según el siguiente cuadro:

N°.	Tareas	Inicio	días	Fin	Logro parcial	Responsables
1	Inicio.	03/02/2020	7	10/02/2020	Autorización y coordinación de la investigación a realizar	Gerente general/Administrador
2	Aplicar entrevistas a los actores en la gestión de stock.	10/02/2020	2	12/02/2020	Obtiene información de los procesos y requerimientos necesarios para el sistema.	Químico farmacéutico /administrador y gerente general.
3	documentación de información.	12/02/2020	7	19/02/2020	Análisis de la información	Administrador y químico farmacéutico
4	Elaborar el diagrama de requerimientos del sistema.	19/02/2020	7	26/02/2020	Requerimientos Que se integran al sistema	Administrador/Químico farmacéutico Gerente general
5	Evaluar propuestas de costo de implementación	26/02/2020	10	27/03/2020	Selección de la mejor oferta	Administrador/ Ingeniero en sistemas y Gerente general
6	Implementar y capacitar a los usuarios del sistema.	27/03/2020	45	21/04/2020	Desarrollo y ejecución del sistema	Ingeniero en sistemas

Cuadro 3. Plan de actividades para la implementación un sistema

Para lograr el desarrollo del plan expuesto, El establecimiento farmacéutico necesitara invertir S/. 4,326.00, ello comprende todos los gastos que se realizaran en las actividades detalladas en el siguiente cuadro.

N°.	Tareas	Ingresos	Egresos	Utilidad/Perdida.
1	Autorización y coordinación con la parte administrativa	0.00	225.00	-225.00
2	Aplicar entrevistas a los actores en la gestión de stock.	0.00	220.00	-220.00
3	documentación de información.	0.00	255.00	-255.00
4	Elaborar el diagrama de requerimientos del sistema.	0.00	235.00	-235.00
5	Evaluar propuestas de costo de implementación	0.00	105.00	-105.00
6	Implementar y capacitar a los usuarios que utilizaran el sistema.	0.00	3286.00	-3286.00
TOTAL		0.00	4,326.00	-4,326.00

Cuadro 4. Presupuesto general de la implementación un sistema informático

Diagrama de Gantt.

Cronograma de Actividades

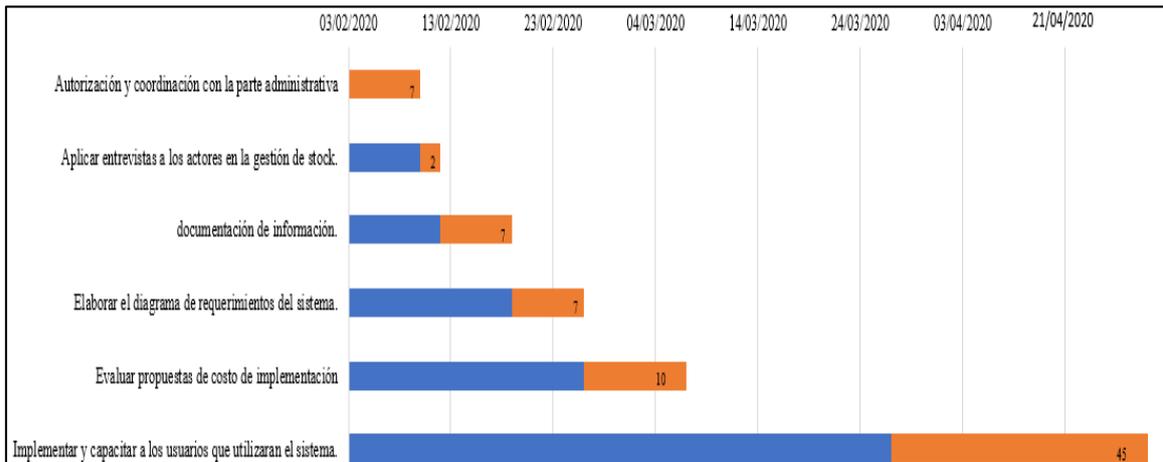


Figura 14. Cronograma del plan la implementación un sistema informático

Solución técnica

Para implementación de un sistema informático y la elaboración de los requerimientos, se realizó un diagrama de requerimientos con los que debe contar el sistema con la finalidad que este responda a las necesidades de la empresa, facilitando la gestión de stock, incrementando la productividad y control efectivo de las actividades en la organización.

La recolección de la información se realizó empleando entrevistas al gerente general, administrador y químico farmacéutico, ya que ellos son los actores en la gestión de stock, la finalidad fue conocer e identificar los requerimientos necesarios para el sistema a implementar.

Se debe conocer las necesidades del negocio ya que un sistema de información empresarial está formado por el grupo de recursos de la empresa que se utilizan como soporte para el proceso básico de atracción, innovación y comunicación de la información, que será el soporte para la toma de decisiones ya que se obtendrá datos confiables, por lo que un sistema debe ser eficiente y eficaz, facilitando lo información requerida.

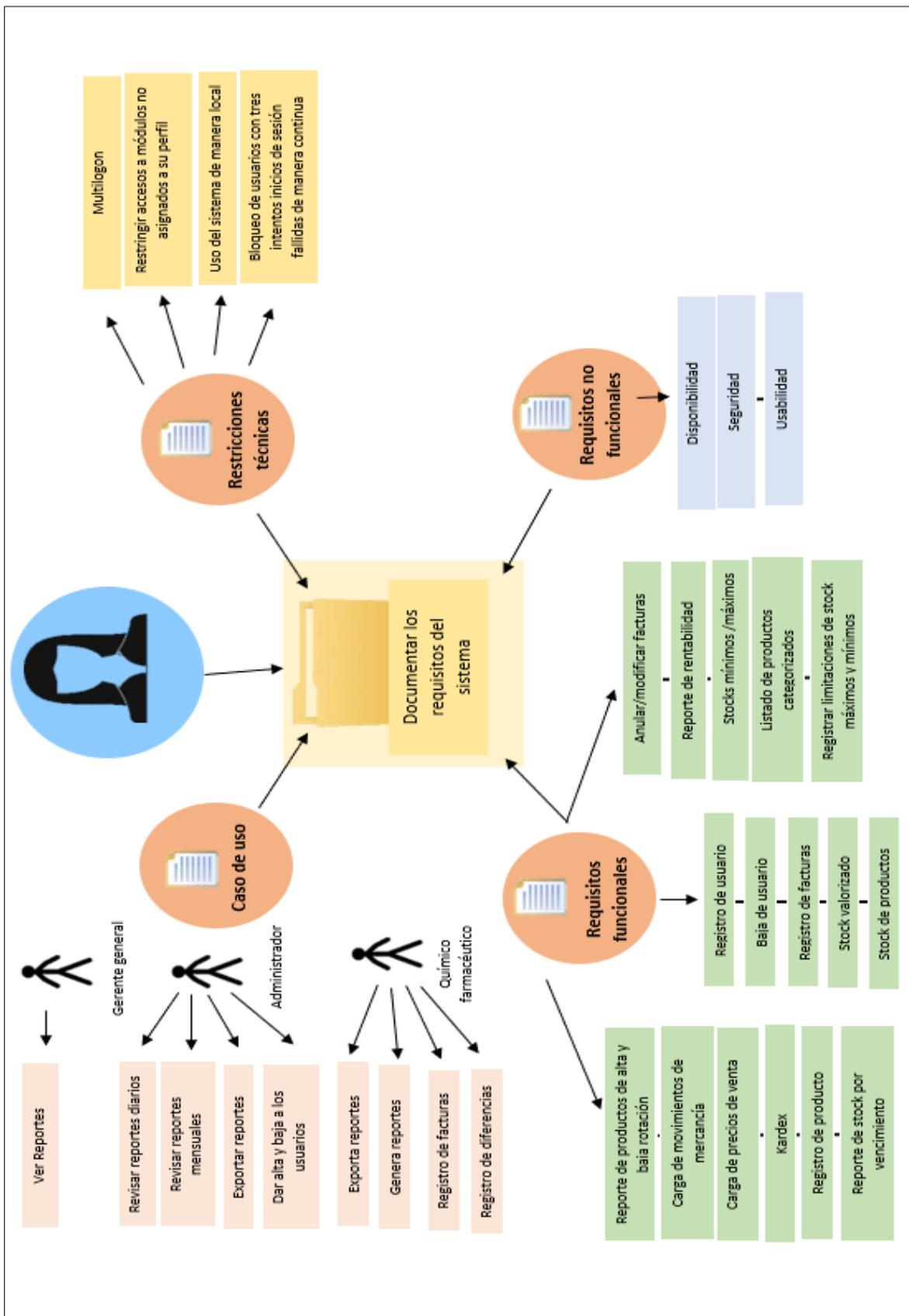
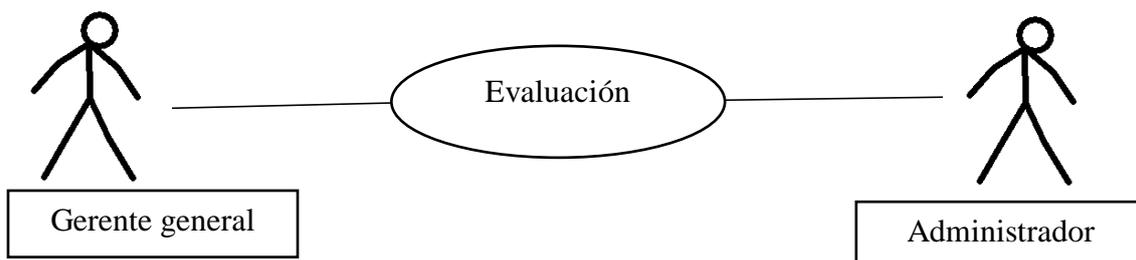


Figura 15. Diagrama de requerimientos del sistema

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de costos de implementación.



Presupuesto		
Ítem	Descripción	Total
1	Recursos humanos (ingeniero en sistemas)	S/.2300
2	Recursos materiales	S/.150
3	Internet+teléfono	S/.50
4	Energía eléctrica	S/.20
9	Capacitación	S/.766
TOTAL		S/.3286

Cuadro 5. Presupuesto de implementación.

Fuente: Elaboración propia

En el presupuesto se han considerado aspectos de importancia para el desarrollo, implementación y capacitación del personal que hará uso del sistema, teniendo en cuenta su capacidad económica.

Para la estimación del presupuesto se requerirá la gestión del capital de la entidad, debido a que el objetivo al realizar el presupuesto es de tener parte en los procesos de decisión de la entidad, dado que se estimara la capacidad de inversión, las posibilidades y el tiempo de recuperación de lo invertido, esto se lleva a cabo a través de la estimación de la rentabilidad.

Flujograma actual de procesos (Excel).

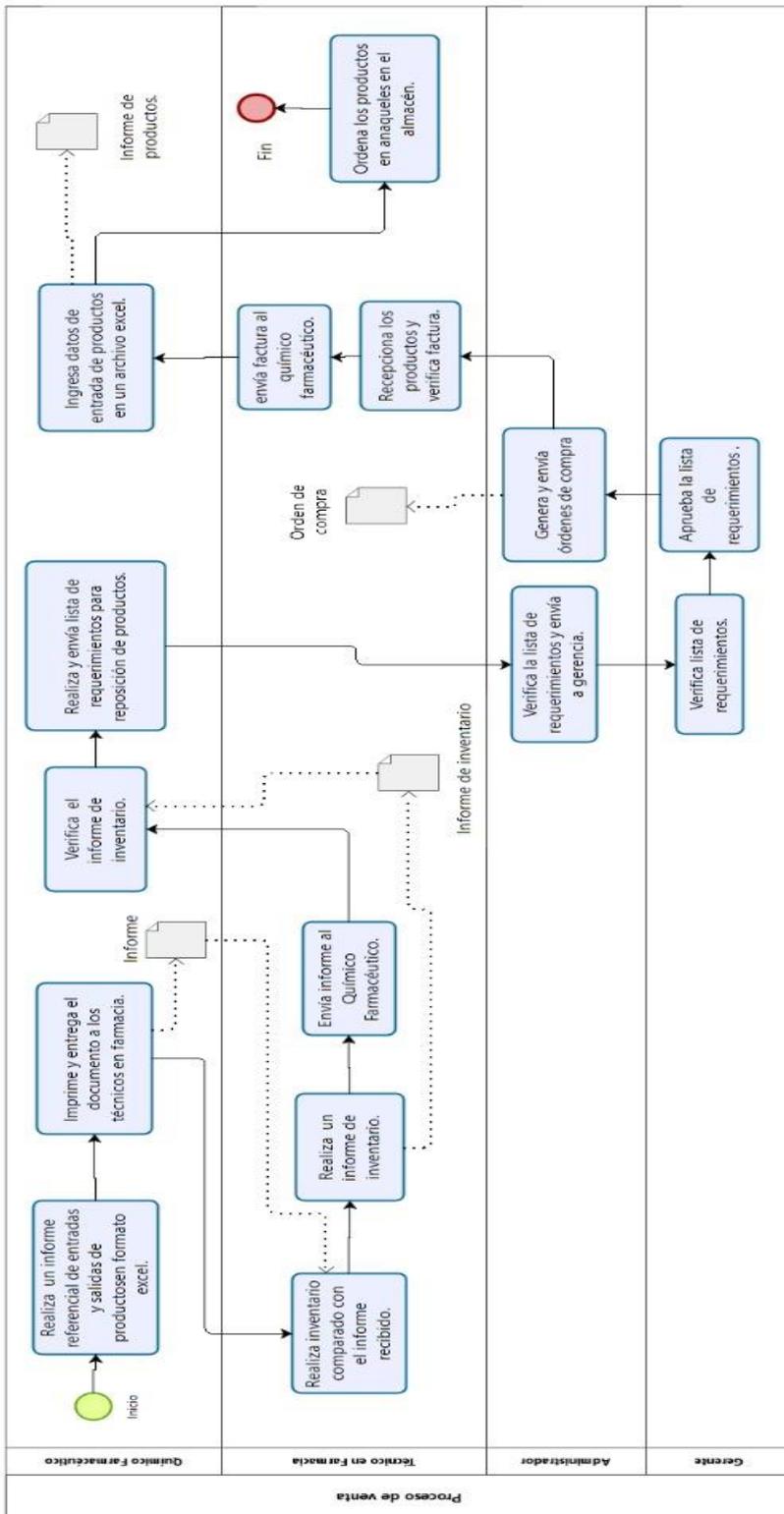


Figura 16 .Flujograma actual de procesos

Fuente: Elaboración propia

Propuesta de flujograma de procesos con el uso del sistema

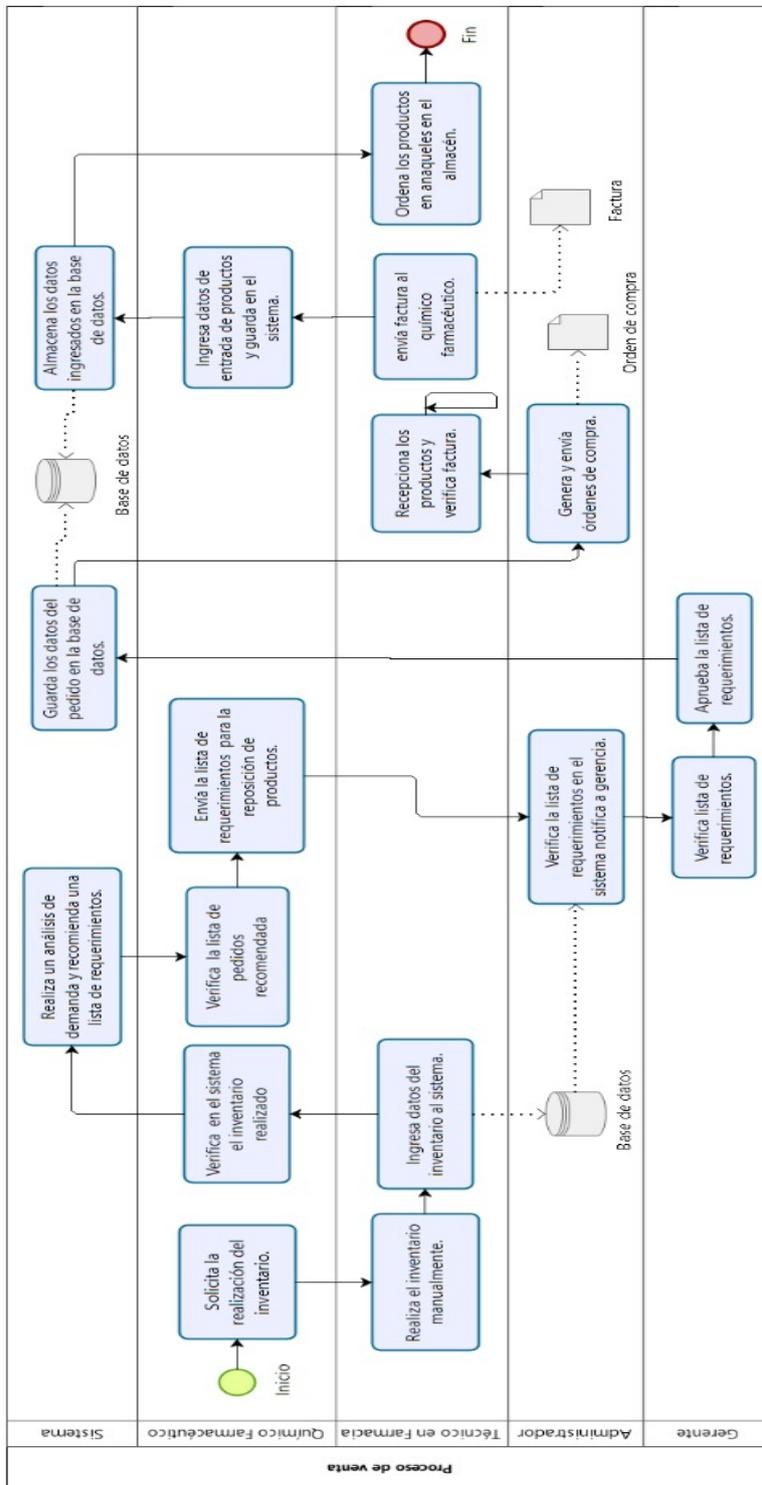


Figura 17. Propuesta de flujograma con el uso del sistema

Fuente: Elaboración propia

Objetivo 2: Diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC.

Para el desarrollo del objetivo en mención se estableció un plan que consta de 6 actividades el cual permitirá el aprovechamiento y organización de los espacios, así como también el control adecuado de los productos, ya que la clasificación ABC nos permitirá realizar el análisis del movimiento de los productos identificando así los de mayor rotación.

Plan de actividades

N°	Tareas	Inicio	días	Fin	Logro parcial	Responsables
1	Inicio	21/04/2020	3	24/04/2020	Aprobación del proyecto	Administrador
2	Documentar información	24/04/2020	7	01/05/2020	Obtener información las condiciones del almacén	Administrador
3	Elaboración de los planos	01/05/2020	10	11/05/2020	Redefinir la estructura	Administrador y arquitecto
4	Remodelar la distribución del almacén.	11/05/2020	30	10/06/2020	Mejora de la organización.	Arquitecto y apoyo.
5	Difusión de los planos de la distribución del almacén.	10/06/2020	5	15/06/2020	Informar la estructura del almacén	Administrador
6	Capacitar a los colaboradores con respecto a la clasificación y distribución del almacén.	15/06/2020	2	17/06/2020	Brindar conocimientos sobre la metodología a usar para el almacenamiento de los productos.	Administrador/ Capacitador

Cuadro 6. Plan de actividades del diseño la distribución del almacén y ubicación de productos

Fuente: Elaboración propia

Para lograr el desarrollo del plan de actividades presentado, el establecimiento farmacéutico debe invertir S/.28,377.00, el presupuesto incluye los gastos Logísticos, recursos humanos y de servicios.

N°	Tareas	Ingresos	Egresos	Utilidad/Perdida.
1	Identificar todas las zonas del almacén.	0.00	4.00	-4.00
2	Documentar información	0.00	37.00	-37.00
3	Elaboración de los planos	0.00	1516.00	-1516.00
4	Remodelar la distribución del almacén.	0.00	26,370.00	-26,370.00
5	Difusión de los planos de la distribución del almacén.	0.00	150.00	-150.00
6	Capacitar a los colaboradores con respecto a la clasificación y distribución del almacén.	0.00	300.00	-300.00
TOTAL		0.00	28,377.00	28,377.00

Cuadro 7. Presupuesto de la distribución del almacén y ubicación de productos

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt

Cronograma de actividades

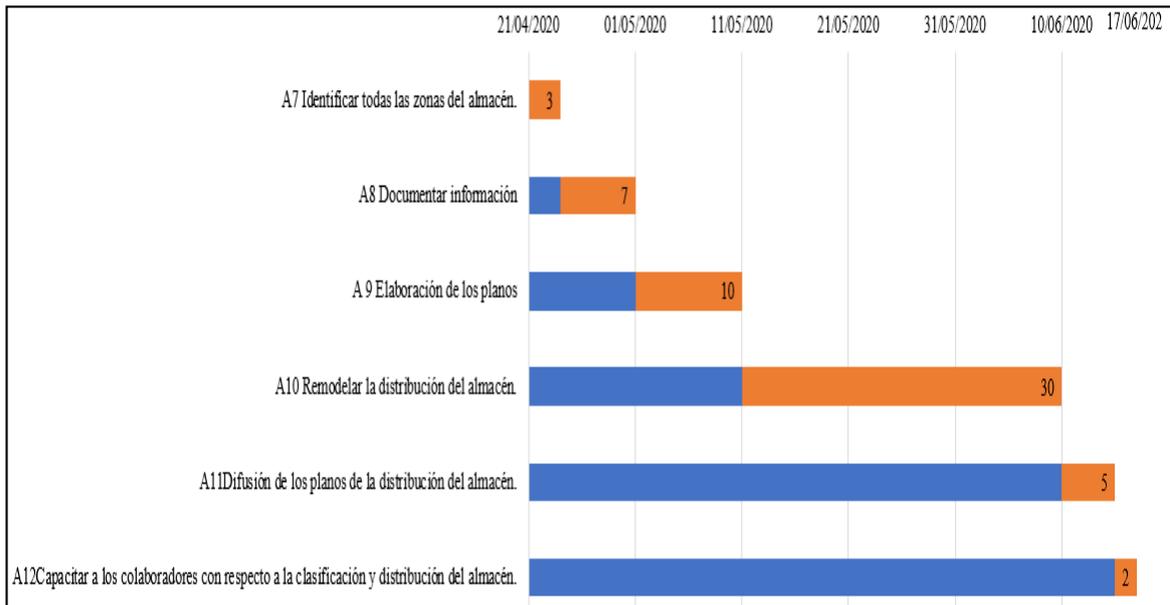


Figura 18. Cronograma del plan de actividades del diseño del almacén y ubicación

Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

Se planteó una serie de actividades en base a los resultados de la investigación la cual indica que se debe diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC, con la finalidad de hacer un mejor uso del espacio y evitar mermas, así mismo el método ABC permitirá Identificar y ubicar los productos de menor, mediano y mayor movimiento.

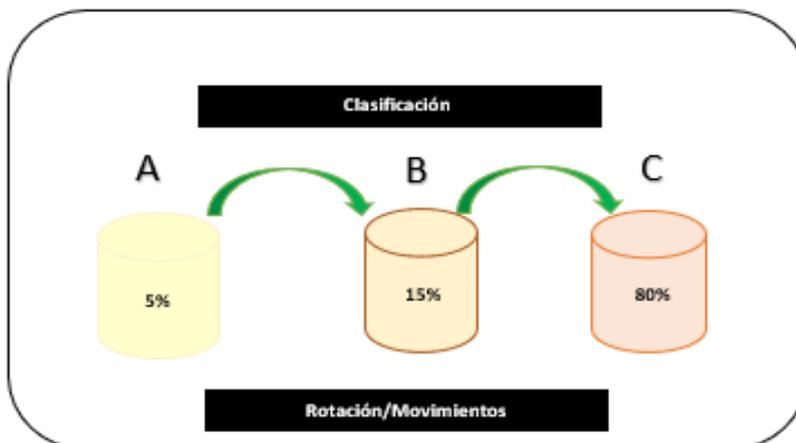


Figura 19. Categorización ABC

Fuente: Elaboración propi

Clasificación ABC

La clasificación ABC nos permite categorizar los productos según su valor y utilización de tal manera que identificamos los productos que tienen mayor rotación y /o movimientos, cabe destacar que estos no necesariamente son los que generan mayor rentabilidad,

En el siguiente cuadro se empleó el método ABC para la clasificación de los productos, donde se identifica que los 3 productos en color rosado son los que tienen mayor rotación, los 4 productos de color anaranjado son de mediana rotación y por ultimo los productos en color amarillo son de baja rotación, es decir su venta es mínima.

A

B

C

Producto	Precio Costo	Precio Venta	Consumo	Valor De Utilización
Bicarbonato De Sodio 8.4%x20ml x25amp	S/. 33,90	S/. 37,29	2415	S/90.055
Sulfato De Magnesio 20%x10ml.Im/Iv x25amp	S/. 32,21	S/. 35,43	2400	S/85.034
Gluconato De Calcio 10%x10ml./Iv x25amp	S/. 38,56	S/. 42,42	2220	S/94.164
Ketorolaco Trometamina 60mgx2ml/Iv x25amp	S/. 20,34	S/. 22,37	2078	S/46.493
Bencilpenicilina Benzatinica 1'200,000ui/Im x10vial	S/. 9,50	S/. 10,45	2070	S/21.632
Bencilpenicilina Procainica 1'000,000ui/Im x25vial	S/. 18,44	S/. 20,28	2068	S/41.947
Ketorolaco Trometamina 30mgx1ml/Iv x25amp	S/. 17,80	S/. 19,58	2055	S/40.237
Clindamicina 600mg x25amp	S/. 38,56	S/. 42,42	1965	S/83.347
Cloruro De Sodio 0.9%x10ml x25amp	S/. 31,15	S/. 34,27	1955	S/66.988
Medicaine 2% x50crd	S/. 46,61	S/. 51,27	1881	S/96.441
Cloruro De Sodio 0.9%x5ml x25amp	S/. 20,98	S/. 23,08	1775	S/40.963
Ceftriaxona 1griv/Im x10vial	S/. 13,56	S/. 14,92	1652	S/24.641
Lincomax 600mgx2ml (Lincomicina) x25amp	S/. 21,19	S/. 23,31	1639	S/38.203
Ondanserton 8mg x4ml./Iv x25amp	S/. 25,43	S/. 27,97	1573	S/44.002
Agua Estéril Para Inyección x5ml x25amp	S/. 4,24	S/. 4,66	1561	S/7.281
Fenitoína Sádica 100mgx2ml./Iv x25amp	S/. 29,67	S/. 32,64	1522	S/49.674
N-Butil Bromuro De Hioscina 20mgx1ml.Im/Iv x25amp	S/. 27,97	S/. 30,77	1389	S/42.735

Cuadro 8. Clasificación ABC de productos del establecimiento farmacéutico

Diseño del Almacén

Para la elaboración del diseño del almacén se aplicará el modelo systematic Layout planning (SLP) este supone de 4fases.

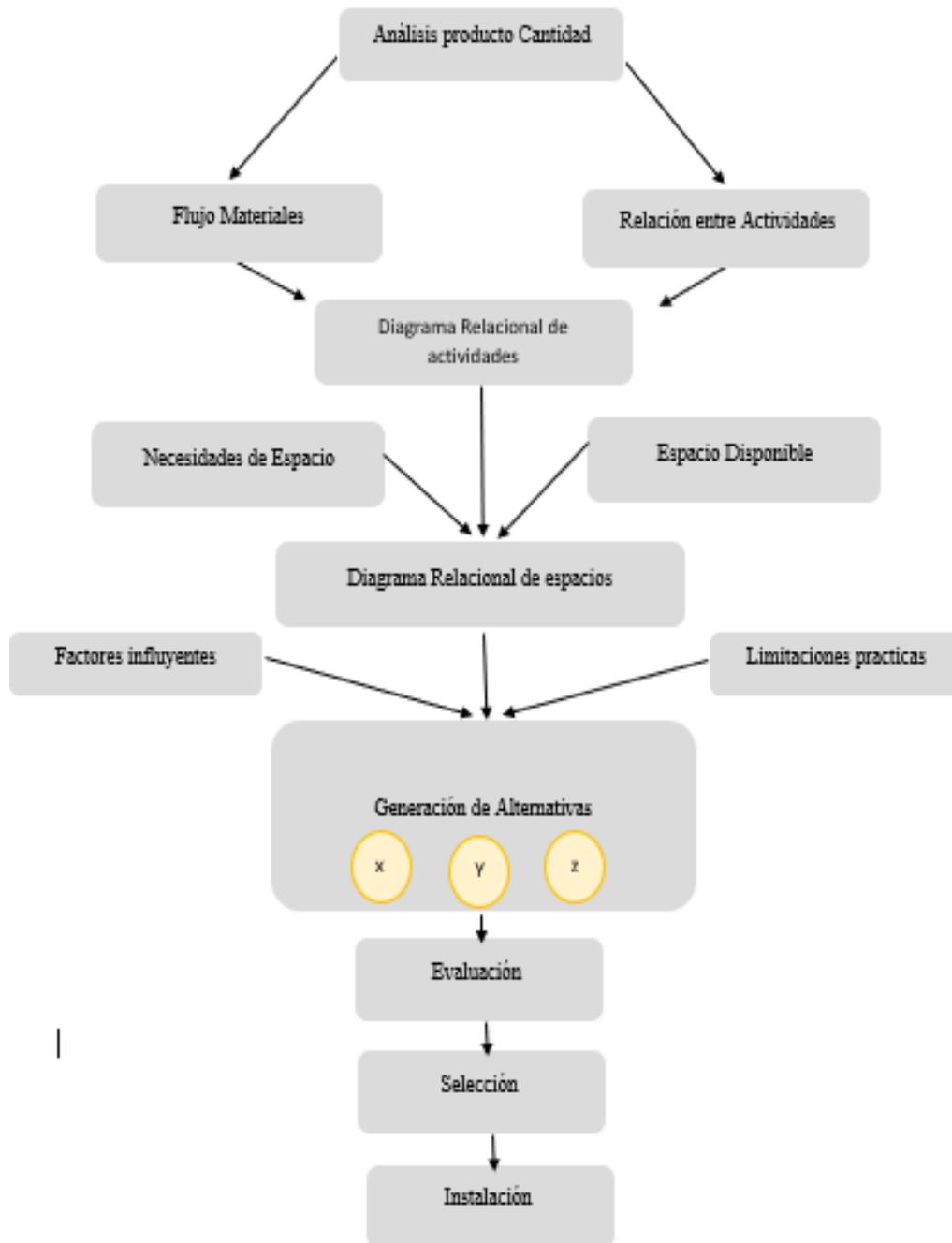


Figura 20. Diagrama de las fases del LPS

Fuente: Fernandez Antonio

Propuesta de la distribución del almacén

<i>Área</i>	<i>Total, M2</i>	<i>Utilizado M2</i>	<i>%</i>
<i>Almacén De Productos</i>	70	65	92.85%

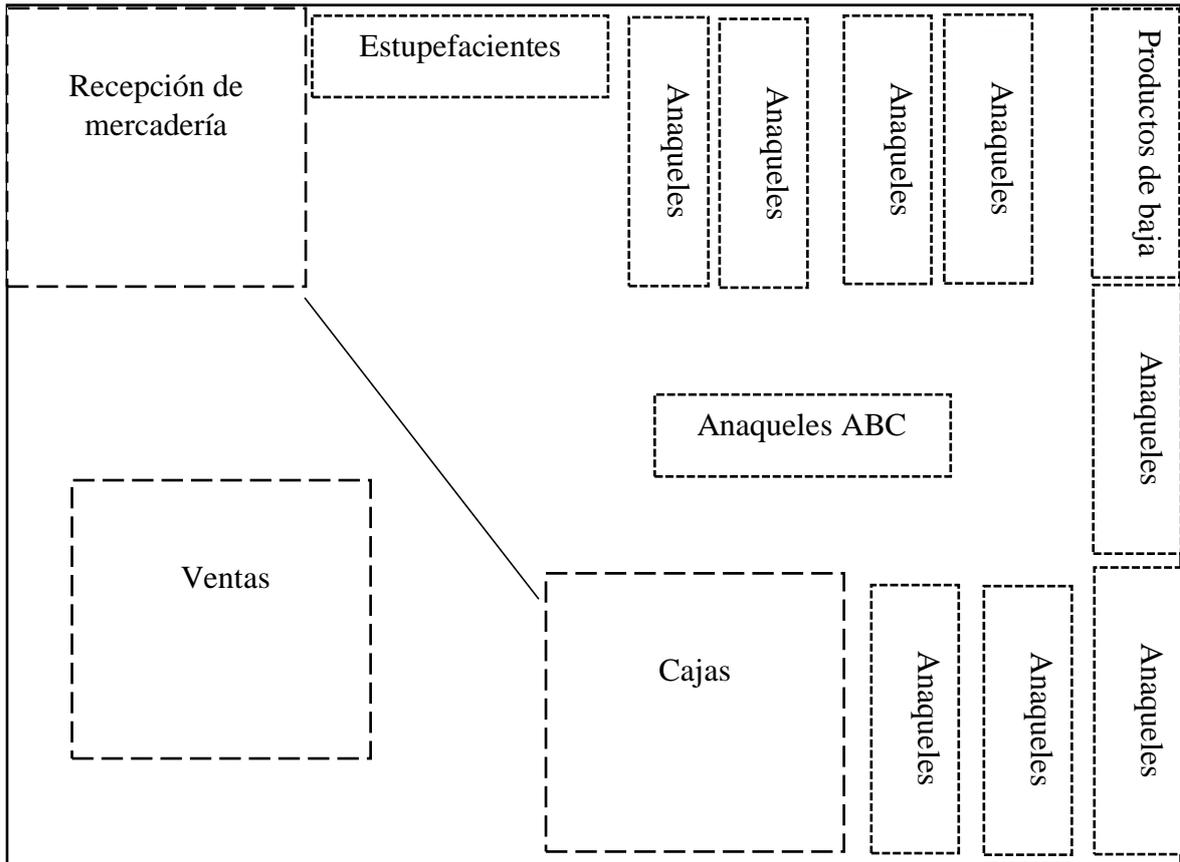


Figura 21. Distribución propuesta del almacén

Fuente: Elaboración propia

La distribución del almacén propuesta para el establecimiento farmacéutico, permite el aprovechamiento máximo de los espacios, así como también la organización de los anaqueles de acuerdo a la necesidad.

Objetivo 3: Establecer procedimientos de control de inventarios que permitan alinear y orientar a los participantes del proceso.

Permitirá alinear y establecer procesos en la organización, permitiendo de esta manera precisar y delimitar actividades, mejorando los procesos del control de inventario, para ello se establecido el desarrollo de 6 actividades,

N°	Tareas	Inicio	días	Fin	Logro parcial	Responsables
1	Inicio	17/06/2020	2	19/06/2020	Obtener permiso para el desarrollo de la investigación.	Administrador
2	Documentar información recolectada.	19/06/2020	2	21/06/2020	Recolectar información.	Administrador
3	Mapeo de los procesos identificados.	21/06/2020	2	23/06/2020	Identifican procesos deficientes.	Administrador
4	Análisis y consolidación de información.	23/06/2020	3	26/06/2020	Se plantea la mejora de procesos deficientes.	Administrador
5	Elaboración del diagrama del nuevo flujo de procesos	26/06/2020	2	28/06/2020	Reconocer los procesos actuales y deficiencias	Administrador
6	Aprobación del nuevo proceso establecido.	28/06/2020	3	01/07/2020	Optimización de los procedimientos establecidos.	Administrador y gerente genera

Cuadro 9. Plan de actividades para establecer procedimientos de control de inventarios

Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo del plan de actividades, el establecimiento farmacéutico debe invertir S/238.00, este gasto incluye lo gastos del uso de Software en la elaboración del flujograma

N°	Tareas	Ingresos	Egresos	Utilidad/Perdida.
1	Identificar todas las zonas del almacén.	0.00	44.00	-44.00
2	Documentar información recolectada.	0.00	37.00	-37.00
3	Mapeo de los procesos identificados.	0.00	16.00	-16.00
4	Análisis y consolidación de información.	0.00	37.00	-37.00
5	Elaboración del diagrama del nuevo flujo de procesos	0.00	76.00	-76.00
6	Aprobación del nuevo proceso establecido.	0.00	28.00	-28.00
TOTAL		0.00	238.00	-238.00

Cuadro 10. Presupuesto general para establecer procedimientos de control de inventarios.
Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt

Cronograma de actividades

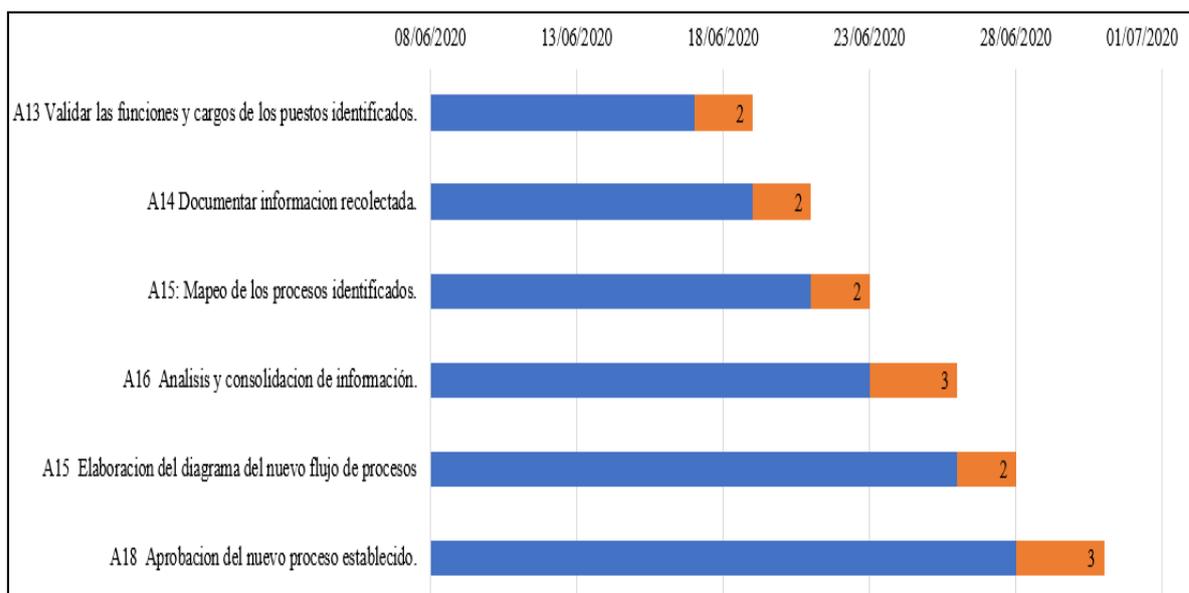


Figura 22. Cronograma del plan de actividades de procedimientos inventarios

Fuente: Elaboración propia

Solución Técnica

Se planteó una serie de actividades en base a los resultados de la investigación la cual indica que se debe establecer procedimientos de control de inventarios que permitan alinear y orientar a los participantes, permitiendo el incremento de la productividad, así como también la agilidad del proceso obteniendo mejores resultados.

Recolección de información (Técnica Shadowing)

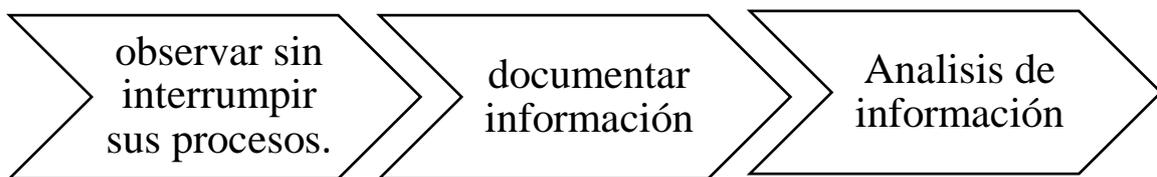


Figura 23. Técnica shadowing.

Fuente: Elaboración propia

Los procedimientos establecidos se basarán en lo siguiente:

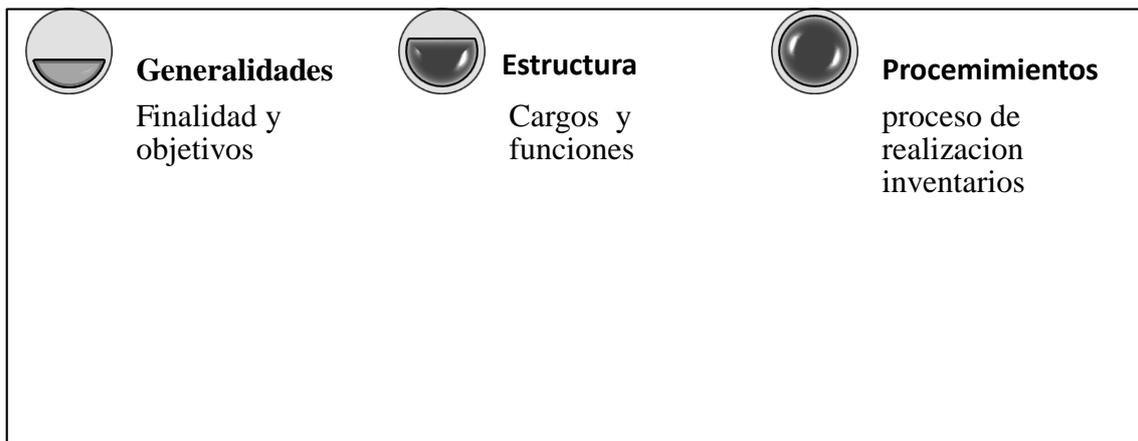


Figura 24. Estructura de los procedimientos.

Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo correcto de los procedimientos establecidos se elaborarán formato del control de inventario de trabajo.

CONTROL DE INVENTARIO		
Responsable	Fecha de inventario	Observaciones

Figura 25. Formato de registro inventarios

Fuente: Elaboración propia

propuesta de flujograma de procedimientos

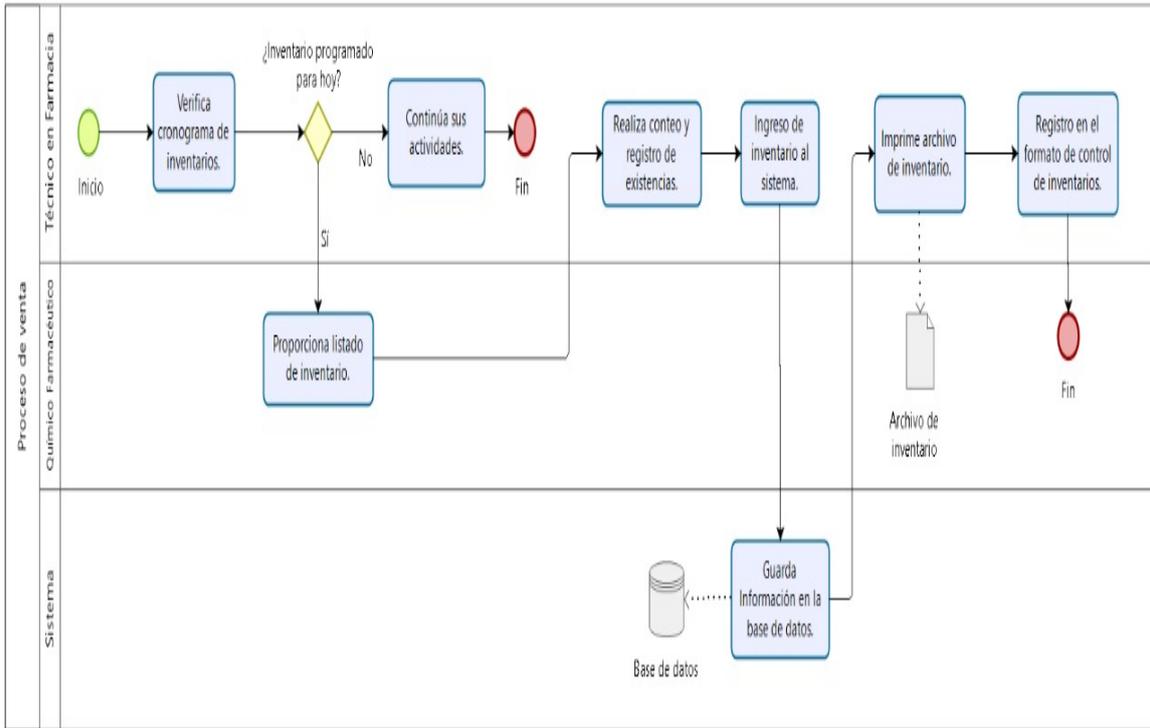


Figura 26. Flujograma de procedimientos establecidos para el control de inventarios

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación titulado “Optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020”, se realizó el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos obtenidos a través del cual se identificó la existencia de diversos factores que no están siendo ejecutados adecuadamente que afectan e influyen en la gestión de stock, sin embargo la optimización de los procesos contribuye a la maximización del rendimiento de las actividades y procesos así como también permitirá mejorar la productividad y tiempo en la realización de actividades por parte de los colaboradores.

Con respecto a la sub categoría software los encuestados indican en un 70 % que nunca se sienten satisfechos con lo que las herramientas informáticas aportan en su gestión de stock, lo que muestra que existe un alto nivel de insatisfacción en cuanto a las herramientas informáticas que se emplean, debido a que actualmente usan la herramienta Excel la cual no tiene garantías en lo que refiere a seguridad de datos y margen de error además de ello la información registrada no siempre es confiable, creando dificultades en la toma de decisiones. Ello coincide con lo señalado por Rios (2018) quien indica que evidentemente existen problemas que afectan el desarrollo de los procesos al no hacer uso de una herramienta adecuada para centralizar la información como es un software, lo que por efecto perjudica claramente los beneficios económicos de la organización, debido a que en numerosas ocasiones la información registrada no es confiable. Por ello se propuso la implementación de un sistema informático y la elaboración de los requerimientos con los que debe contar el sistema con la finalidad que este responda a las necesidades de la empresa, facilitando la gestión de stock e incrementando la productividad y control efectivo de las actividades en la organización.

Del mismo modo se concuerda con Montemayor (2017) dado que indica que un sistema software para la gestión de stock, lograría una exploración asertiva proporcionando información que permita analizar y estimar los diversos riesgos a los que se enfrentarían en el logro de los objetivos trazados, mejorando la gestión y las funciones que se realizan.

Por otro lado, el software según los resultados cualitativos no cumple con las características adecuadas para el modelo de negocio por lo que la información no se registrada debidamente, lo que dificulta y entorpece obtener información confiable, además de generar sobretiempos en determinadas tareas. Lo que es corroborado por Garcia, Serrano & Medina (2015) quienes concluyen que el uso de un software inapropiado como soporte de verificación y control de la información disminuyen la eficiencia de las operaciones que se realizan.

Con respecto a la sub categoría almacén, según los resultados un 60% de los encuestados indico que a veces se conoce la ubicación de los productos por lo que se identificó que existe una moderada dificultad en cuanto a la ubicación de los productos en el almacén puesto que se hace uso de los espacios al azar. Por otro lado, un 70% de los colaboradores respondió que casi nunca los espacios son utilizados de manera adecuada ya que el almacén no tiene una distribución diseñada adecuadamente por lo que los pasajes no se respetan y hay zonas o esquinas que son utilizadas para apilar cajas de productos contribuyendo de esta manera a la pérdida de productos ya que estos muchas veces no son considerados en los inventarios. Dicho resultado concuerda con los encontrados por Gutierrez (2016) quien señala que la ubicación de los productos en sus respectivos espacios es evidentemente por la falta de capacidad en el adecuado almacenamiento e infraestructura lo cual se ve reflejado en diversas situaciones, ante esto se propuso diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC, con la finalidad de hacer un mejor uso del espacio y evitar mermas, así mismo el método ABC permitirá Identificar y ubicar los productos de menor, mediano y mayor movimiento.

Según uno de los entrevistados indico que numerosas actividades relacionadas con la gestión de stock en los almacenes son realizadas por el personal operativo de la organización quienes desconocen los procedimientos, incurriendo en errores que se reflejan en los inventarios realizados, ante esto es indispensable que todos los colaboradores tengan claro los procedimientos y flujos de sus actividades, por ello a través de la optimización de los procesos se definirán y estandarizarán los procesos que afectan la gestión de stock, lo que permitirá agilizar procesos e incrementar la productividad de los colaboradores logrando así los resultados esperados. Esto se complementa con el estudio de Garcia & Montenegro (2016) quienes indican que la gestión de stock empírica y la no aplicación de métodos y

herramientas adecuadas prospera deficiencias y errores en la gestión logística impulsando a la toma de decisiones poco asertivas para el negocio, por ello la importancia de establecer procesos y actividades.

En relación a la sub categoría inventario de acuerdo a los resultados un 70% indica que casi nunca se respetan los inventarios cíclicos por lo que se afirma que no se da el valor adecuado a la realización de los inventarios programados. Por otro lado, un 70 % indica que nunca coinciden las existencias con los registros, lo que indica que no se lleva una buena gestión y control de inventarios. Lo cual coincide con lo señalado por Arrieta & Guerrero (2013) quienes mencionan que el control de inventarios depende del personal operativo y administrativo, en razón de que ambas partes deben seguir los procedimientos y métodos establecidos, estos deben estar en constante evaluación y control, por lo que finalmente concluyeron que se debe establecer los procedimientos para el inventario y realizar un seguimiento de ellos mejoraría la predicción en cuanto a la demanda de artículos, lo que permitiría a la empresa no sufrir de desabastecimiento, en razón a ello se propuso establecer procesos en la organización, permitiendo de esta manera precisar y delimitar actividades, mejorando los procesos del control de inventario logrando así que este lleve de manera adecuada respetando actividades y cronogramas establecidos

Con respecto a los inventarios, de acuerdo a los resultados de la entrevista aplicada estos no se realizan de manera pertinente y de manera correcta lo que genera pérdidas al establecimiento farmacéutico, debido a que se presenta información errónea que no permite realizar de manera oportuna los canjes de los productos con los laboratorios lo que conlleva a la merma de estos productos, afectando de manera directa la rentabilidad de la organización, por ello es conveniente asignar , delimitar actividades, así como también hacer de conocimiento a todo el personal sobre los flujos establecidos. Esta afirmación coincide con lo mencionado por Burgos & Vera (2017) quienes identificaron que el excedente de productos que no tienen rotación es debido a las deficiencias en la gestión de stock en los inventarios lo que finalmente representa costos adicionales y una baja en la rentabilidad de la organización.

Por otro lado, Quiñones (2017) también concuerda con lo mencionado anteriormente dado que sostiene que los procesos correctamente definidos en la realización

de los inventarios nos ayudaran a proyectarnos en el tiempo que no es necesario y productivo de esta manera, se lograra una mejora continua dentro de los procesos que se realizan en el área.

Con respecto a la sub categoría demanda según los resultados cuantitativos un 60% de los encuestados indico que casi nunca se toma como referencia datos históricos para prevenir la demanda, lo que perjudica las ventas del establecimiento farmacéutico, el desconocimiento de los productos con mayor movimiento genera el quiebre de stock, generado por la falta de una data confiable, inadecuada distribución del almacén e incorrecta ubicación de los productos en los anaqueles lo que se puede prever al contar con una data confiable y una correcta distribución y ubicación de los productos que permitirá el análisis y la proyección de los productos que se requieren en stock. Lo mencionado coincide con Linian (2018) quien indica que para mejorar el comercio de los productos y su disposición se debe tener un almacén con espacios distribuidos adecuadamente y con una correcta ubicación de los productos, permitiendo extraer una información precisa que tras el análisis arrojará una proyección útil para la adquisición de productos.

Tras la triangulación de los resultados, se diagnosticó el problema y se propuso la optimización de los procesos para mejorar la gestión de stock con el fin de mejorar los niveles de eficiencia y efectividad al menor costo posible, logrando la competitividad e incrementando la rentabilidad. Lo mencionado coincide con Nail (2016) quien propone la optimización de la gestión de inventarios para la reducción de costos, puesto que ello permite minimizar la duplicidad de los procesos, identificar los puntos críticos, disminuir o eliminar los errores, por ello.

Finalmente, la presente investigación profundizo en su estudio abordando la problemática desde el enfoque mixto y dichos resultados aportan a la mejora de la gestión de stock permitiendo así diseñar una propuesta viable que permita mejorar los procesos de gestión de stock.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Luego de realizar la presente investigación se propuso la optimización de los procesos para mejorar la gestión de stock permitiendo así un control seguro de las actividades, disminuyendo errores, costos y recursos innecesarios, así como también se logrará el incremento de la productividad de los colaboradores ya que se reduciría el tiempo en determinados procesos y actividades.
- Segundo:** Se identificó el problema en la gestión de stock, el cual permitió conocer los flujos de los procesos actuales, identificando las deficiencias en la gestión de la información, aprovisionamiento y almacenaje. dando como resultados el desabastecimiento de algunos productos y sobre stock de otros lo que finalmente conlleva a pérdidas ya que los productos vencen y pasan a merma.
- Tercero:** Se determinaron los factores de mayor relevancia que inciden en la gestión de stock, siendo estos la descentralización de la información, la incorrecta distribución del almacén y ubicación de los productos y la falta de control de inventarios.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** A partir de los resultados obtenidos se recomienda adoptar la propuesta ya que la implementación de un sistema informático con los requerimientos propuestos para mejorar la gestión de stock y la automatización contribuirá a la mejora de numerosos procesos de la organización a través del control de todas las operaciones en conjunto así como también optimizando el abastecimiento ya que se podrá realizar un correcto análisis de acuerdo a la información proveída de la base de datos, la cual también ayudara a tener una visión global de la organización para la correcta toma de decisiones y elaboración de estrategias, el sistema será capaz de crecer al ritmo de la organización y adaptarse a sus nuevas necesidades.
- Segunda:** Se sugiere a la organización tomar acciones para resolver el problema identificado con el fin de abordarlo de manera puntual, logrando mejorar los flujos de los procesos que se ven afectados, ya que ello afecta directamente al desarrollo y economía de la empresa y por ende a los consumidores.
- Tercera:** Se recomienda ejecutar evaluaciones a los factores de mayor relevancia que inciden en la gestión de stock con el propósito de identificar alteraciones o cambios en los procesos mejorados, todo ello con la finalidad de que la organización se adapte a los cambios, logrando un nuevo modelo de negocio que resulte innovador, eficiente y rentable, brindándole una calidad de servicio y permitiendo disminuir costes para la rentabilidad de la empresa.

REFERENCIAS

- Alcalde, E., Garcia, I., & pañuelas, S. (1988). *Informatica Basica*. Madrid, España: Mcgraw-Hill.
- Alva, G. (21 de mayo de 2016). *¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>
- Anaya, J. (2008). *Almacenes. Analisis, Diseño y organizacion*. Madrid: ESIC.
- Arrieta, J., & Guerrero, F. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario gestión de almacén para la empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S*. (Tesis pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoria general de sistemas, fundamentos desarrollo y aplicaciones*. Mexico. Obtenido de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- Burgos, F., & Vera, K. (2017). *Evaluacion de la gestion de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad y propuesta de estrategia de mejora en la empresa norcentro S.A.C Jaen 2013-2015*. (Tesis pregrado). Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1006/1/tl_burgossanchezsusanfiorella_VeraCruzKarinadelPilar.pdf.pdf
- Cespedes, N., & Paz, J. (2010). *La administracion de los inventarios en el marco de la administración financiera aa corto plaza*. Cuba.
- Contreras, N. P., & Diaz, E. D. (2015). *Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones*. Valor Contable, 2, 35. Obtenido de [file:///C:/Users/Downloads/824-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1067-1-10-20180524%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/824-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1067-1-10-20180524%20(1).pdf)
- Correa, A., Gomez, R., & Cano, j. (2010). *Gestion almacenes y tecnologia de la informacion y comunicación*. Medellin, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>

- Culebro, M., & Gomez, G. (2016). *Software libre vs software propietario*. Mexico. Obtenido de Software libre vs software propietario
- Duran, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las*. Merida, Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Espejo, M. (2011). *Gestión Logística en las Mypes peruanas*. Obtenido de Logistec: <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/794-gestion-logistica-en-las-mypes-peruanas>
- Espinoza, C. R., Llamaza, J. J., & Lopez, R. (2014). *Reforma de Salud con medicamentos para todos*. Lima: Neva Estudio.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0b4wz4s-jrcyrqme5vtvxshkyc1k/view>
- Garcia, A. (2012). *Almacenes, planeacion, organizacion y control*. Mexico.
- Garcia, F., Serrano, A., & Medina, J. (2015). *Propuesta de control de inventario para insumos en la compañía Agicola Diaz S.A.C.* (Tesis Pregrado). Universidad de las Sabanas, Colombia. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/177>
- Garcia, M., & Montenegro, M. (2016). *Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa inversiones Lanca S.A, de la ciudad de trujillo 2016.* (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9792/Garc%c3%ada%20Garc%c3%ada%20Margarita%20Elizabeth%20-%20Montenegro%20Quiroz%20Marycruz%20Alith%c3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomez, J. (2013). *Gestión Logística y comercial*. Madrid, España.
- Gomez, R., & Guzman, J. (2016). *Sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de empresas*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutierrez, C. (2016). *Modelo de gestión logística para optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis Postgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/t-ucsg-pos-mae-108.pdf>
- Hamui, A. (2013). *Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica*. Scielo, 2. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000400006&script=sci_arttext&tlng=pt
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*. 94. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión Holística* (cuarta ed.). Mexico. Obtenido de <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>
- Linian, C. (2018). *Gestión de stock y administración de pedidos en la empresa Lubcom S.A.C Lima 2017*. (Tesis pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/569/1/caroline%20lalesska%20linian%20corsio.pdf>
- lopez, M., & Dominguez, V. (2017). *Teoría General de sistemas un enfoque práctico*. Mexico. Obtenido de http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf
- Mendez, C. (2012). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/document/324262554/metodologia-de-lainvestigacioncarlos-Mendez-1-pdf>

- Montemayor, B. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestion de Textiles Perú S.A.C,2017*. (Tesis pregrado). Universidad privada Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/760/titulo%20-%20Montemayor%20Sierra%20Blenda%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moya, M. (1999). *Investigacion de operaciones control de inventarios y teoria de colas. Costa Rica*.
- Nail, A. A. (2016). *Propuesta de mejora para la gestion de inventarios de sociedad respuestos,2016*. (Tesis pregrado). Universidad Austral de Chile, Puerto - Mont, Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>
- Perez , J., & Vela, j. (1981). *La gestion financiera de las empresas*. Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Perez, D., & Perez, I. (2006). *El producto: Concepto y desarrollo*. Obtenido de <https://www.eoi.es/es/savia/publicaciones/20224/el-producto-concepto-y-desarrollo>
- Pinto, C., Uris, J., & Mena, L. (2003). *El diagrama de flujo, herramienta para la gestión de procesos*. 119. Obtenido de <http://sedom.es/wp-content/themes/sedom/pdf/4cbc747cda70apm-12-3-005.pdf>
- Pinzo, I., Perez, G., & Arango, M. (2010). *Mejoramiento en la gestion de inventarios*. Obtenido de [file:///C:/Users/Mirtha/Downloads/751-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2157-1-10-20120530%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Mirtha/Downloads/751-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2157-1-10-20120530%20(3).pdf)
- Quinoñes, A. (2017). *Sistema de control interno para el area de Inventario en la empresa Multipuestos Jativa de la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis pregrado). Universidad Catolica de Ecuador, Esmeralda, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/qui%c3%91%c3%93nez%20angulo%20damaris%20madelayne%20.pdf>

- Real academia española. (2018). *Software*. En diccionario de la lengua española (tricentenario). Obtenido de <https://www.rae.es/dpd/software>
- Rios, F. (2018). *Una web para la mejora de inventario en la empresa comercial Lucerito 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2075/titulo%20-%20Francisco%20Luis%20Rios%20Vega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robledo, J. (2009). *Observación participante: informantes claves y rol del investigador*. Obtenido de <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461>
- Rodriguez, B., & Delgado, F. (2011). *Munual de investigaciones II Santa Clara. Santa Clara*. Obtenido de <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/5097/Barbara%20Rodriguez%20Morera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez , M., Vargaz, M., & Reyes, B. (2011). *Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS*. Mexico.
- Satanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Significados. (2018). *Demanda*. Obtenido de <https://www.significados.com/demanda/>
- Significados. (2018). *Producto*. Obtenido de <https://www.significados.com/producto/>
- Significados. (2018). *Software*. Obtenido de <https://www.significados.com/software/>
- Torres, M., & Garcia, P. (2017). *Administracion de inventarios, un desafio para las Pymes*. Obtenido de <http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/262/815>
- Vidal, C. (2018). *Fundamentos de control y gestion de inventarios*. Colombia. Obtenido de https://www.academia.edu/39266025/fundamentos_de_control_y_gesti%3%93n_de_inventarios

ANEXOS

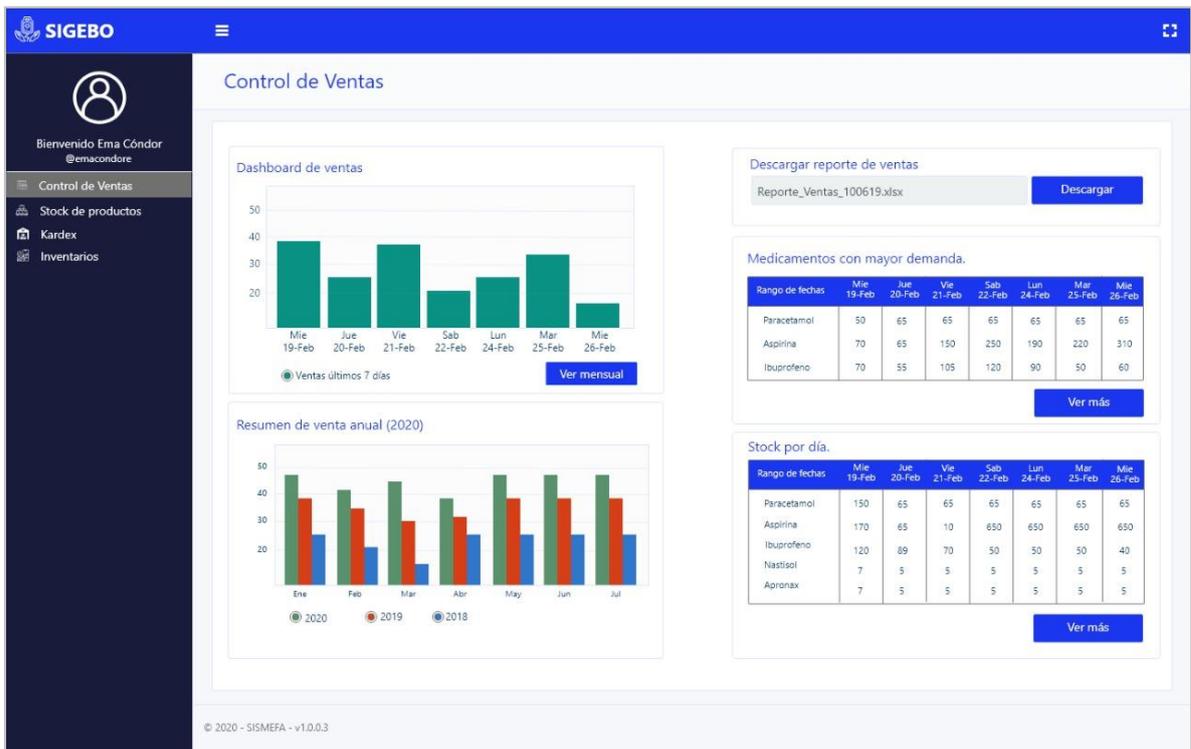
Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020

Problema general	Objetivo general	Categoría 1 problema: Gestión de stock	
		Sub categorías	Indicadores
¿De qué manera mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico Chorrillos, 2020?	Proponer la optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020	Almacén	1. Utilización de espacio. 2. Métodos de Almacenamiento.
		Producto	3. Stock mínimo 4. Análisis de abastecimiento.
		Software	5. Eficiencia 6. Satisfacción
		Inventarios	7. Rotación 8. Stock disponible
			9. Precio de inventario
		Demanda	10. Quiebre de stock 11. Historial de ventas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2 solución: Optimización de procesos	
¿Cuál es el problema en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020?	Diagnosticar el problema en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico Chorrillos, 2020.	Categorías emergentes 1. Rentabilidad 2. Procesos	
¿Cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020?	Determinar los factores de mayor relevancia que inciden en la gestión de stock en un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020.		
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Deductivo e Inductivo	Población:13 Muestra:13 Unidad informante: los técnicos en farmacia, gerente general, administrador y químico farmacéutico.	Técnicas: Encuesta y entrevista. Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista.	Procedimiento: Revisión, permiso y aplicación de los instrumentos Análisis de datos: SPSS y Atlas Ti 8.

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Prototipo del sistema propuesto.



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE STOCK

INSTRUCCIÓN: Estimados colaboradores, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre La percepción de la gestión de stock que perciben en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÌA ALMACEN					
1	¿Es clara la ubicación de los productos en el almacén?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que se utiliza de manera adecuada el espacio para almacenar los productos?	1	2	3	4	5
3	¿Se almacenan los productos? aplicando los métodos FIFO y FEFO?	1	2	3	4	5
4	¿Se recepciona las mercancías en forma eficiente?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA PRODUCTO						
5	¿Se reconocen el stock minino de un producto?	1	2	3	4	5
6	¿Se toman medidas cuando hay sobre stock de productos?	1	2	3	4	5
7	¿Se realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación?	1	2	3	4	5
8	¿Los clientes están satisfechos con el stock de productos?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA SOFTWARE						
9	¿Se siente satisfecho con el aporte de las herramientas informáticas empleadas para la gestión de stock?	1	2	3	4	5

10	¿Las herramientas informáticas empleadas facilitan la gestión de stock?	1	2	3	4	5
11	¿Considera confiable la información que obtiene de las herramientas informáticas que utiliza?	1	2	3	4	5
12	¿Un sistema informático orientado a la gestión de stock reduciría los errores en su gestión?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA INVENTARIO						
13	¿Existe formatos de inventarios establecidos?	1	2	3	4	5
14	¿Se respeta la preparación del inventario cíclico?	1	2	3	4	5
15	¿Se respeta la preparación del inventario cíclico?	1	2	3	4	5
16	¿Al finalizar el inventario general, el stock cuadra con el stock en físico??	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA DEMANDA						
17	¿Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda?	1	2	3	4	5
18	¿Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento?	1	2	3	4	5
19	¿Se toma referencia de datos históricos para prevenir la demanda?	1	2	3	4	5
20	¿Se da seguimiento a los insumos de mayor demanda?	1	2	3	4	5

Muchas gracias.

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el proceso actual en la gestión de stock?
2	¿Qué estrategia emplea el negocio cuando un producto tiene mucha demanda?
3	¿Mantienen un stock mínimo de productos antes de la compra?
4	¿Está conforme con la gestión de stock que se maneja actualmente o cree que se podría mejorarse?
5	¿Qué herramientas usa actualmente en su proceso de gestión de stock?
6	¿Cree usted que la gestión de stock esté relacionada con la satisfacción del cliente?
7	¿Las herramientas que usa para su proceso de gestión de stock le ayudan a no quedar desabastecido de sus productos?

Observaciones

.....
.....
.....

Anexo 5: Base de datos

Nro. de participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	5	2	3	2	2	3	2	1	2
2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	2	1	5	3	3	2	2	3	3	2	3
3	3	2	5	3	3	3	4	3	1	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2
4	2	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	2	2
5	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	2
6	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	5	3	2	3	2	3	2	2	3
7	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	1	5	2	3	2	2	3	3	1	2
8	3	2	5	4	2	4	3	4	1	3	2	5	3	2	2	3	4	2	2	2
9	2	3	4	4	3	3	2	4	2	2	1	4	3	2	2	3	3	3	1	3
10	2	2	3	3	3	4	2	3	1	2	1	5	3	3	3	2	4	2	2	2

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Químico Farmacéutico
Nombres y apellidos	Juan, Vidaño Castro.
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	02/05/2020
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el proceso actual en la gestión de stock?
2	¿Qué estrategia emplea el negocio cuando un producto tiene mucha demanda?
3	¿Mantienen un stock mínimo de productos antes de la compra?
4	¿Está conforme con la gestión de stock que se maneja actualmente o cree que se podría mejorar?
5	¿Qué herramientas usa actualmente en su proceso de gestión de stock?
6	¿Cree usted que la gestión de stock esté relacionada con la satisfacción del cliente?
7	¿Las herramientas que usa para su proceso de gestión de stock le ayudan a no quedar desabastecido de sus productos?

Observaciones

.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es el proceso actual en la gestión de stock?	Se realiza el listado de los productos para la reposición de stock, estas son autorizadas y gestionadas por el administrador, el proveedor trae los productos, estos son almacenados por el personal técnico e ingresados en un archivo Excel con el que nos ayudamos para hacer los requerimientos. En el sistema de ventas se registran también los productos, composición química, cantidad, precio, entre otros datos que facilitarán la venta. Ya ahí están listos para ser vendidos, en el caso de que uno o varios productos se terminen se realiza nuevamente todo el proceso.
2	¿Qué estrategia emplea el negocio cuando un producto tiene mucha demanda?	Se adquiere en grandes cantidades para aprovechar los precios por escala y así las generar más ganancias.
3	¿Mantienen un stock mínimo de productos antes de la compra?	No realmente, se realizan conteos de productos, pero no se mantiene un stock mínimo a menos que el producto tenga alta demanda, si un producto empieza a tener alta rotación, inmediatamente se realizan pedido a proveedores.
4	¿Está conforme con la gestión de stock que se maneja actualmente o cree que se podría mejorar?	Podría mejorarse, la gestión de stock actual no es muy completa, ya que en ocasiones esto ha sido perjudicial para la empresa.
5	¿Qué herramientas usa actualmente en su proceso de gestión de stock?	Se usa la herramienta Excel, en el cual se tiene la relación de productos que se han comprado y un sistema de ventas que fue adquirido por la farmacia que nos facilita la venta y nos ayuda medianamente con el stock de los productos.
6	¿Cree usted que la gestión de stock esté relacionada con la satisfacción del cliente?	Muchas veces se piden productos que no tenemos o que se ha agotado, el cliente sale insatisfecho, si no se controlaran los productos de alta o regular demanda afectaría notablemente la satisfacción de nuestros clientes.
7	¿Las herramientas que usa para su proceso de gestión de stock le ayudan a no quedar desabastecido de sus productos?	No, ya que utilizamos archivos Excel para hacer inventarios y guardar relación de los productos que adquiere la farmacia, ya que el sistema que se maneja es solo para ventas.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Estiven Velasco, Quiroz Huamán.
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	05/05/2020
Lugar de la entrevista	virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el proceso actual en la gestión de stock?
2	¿Qué estrategia emplea el negocio cuando un producto tiene mucha demanda?
3	¿Mantienen un stock mínimo de productos antes de la compra?
4	¿Está conforme con la gestión de stock que se maneja actualmente o cree que se podría mejorar?
5	¿Qué herramientas usa actualmente en su proceso de gestión de stock?
6	¿Cree usted que la gestión de stock esté relacionada con la satisfacción del cliente?
7	¿Las herramientas que usa para su proceso de gestión de stock le ayudan a no quedar desabastecido de sus productos?

Observaciones

.....

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es el proceso actual en la gestión de stock?	El proceso es evaluar los inventarios, stock y salidas de los diversos ítems que se comercializan, el químico farmacéutico realiza el listado de productos a solicitar de acuerdo a su análisis, ello es revisado y autorizado por el administrador quien procede con el comparativo de precios y proveedores, con ello se realizan los requerimientos.
2	¿Qué estrategia emplea el negocio cuando un producto tiene mucha demanda?	Al ver la demanda de ciertos medicamentos, solicitamos el pedido por volumen la compra se realiza previa evaluación de precios con los diferentes laboratorios y distribuidoras. Como también trabajamos con otros medicamentos que tengan la misma composición química para generar mayor rentabilidad
3	¿Mantienen un stock mínimo de productos antes de la compra?	No, el requerimiento es realizado en base al stock de los medicamentos existentes, es decir, se evalúa la rotación del medicamento semanal, quincenal con el fin de identificar la rotación.
4	¿Está conforme con la gestión de stock que se maneja actualmente o cree que se podría mejorarse?	Se debería mejorar, porque en oportunidades hay quiebre de stock, también se ha notado sobre stock de genera un sobre stock de algunos productos lo que ha ocasionado mermas por fechas de vencimiento o deterioro.
5	¿Qué herramientas usa actualmente en su proceso de gestión de stock?	Se trabaja con Excel, ya que nos permite evaluar la rotación de medicamentos, como también, se cuenta con 1 cuaderno de apunte que nos ayuda a identificar los productos que se solicitan con frecuencia y que aún no comercializamos.
6	¿Cree usted que la gestión de stock esté relacionada con la satisfacción del cliente?	Por supuesto que sí, cuando un cliente se acerca a un establecimiento farmacéutico espera encontrar todo lo requerido en su receta y no tener que buscar en los alrededores.
7	¿Las herramientas que usa para su proceso de gestión de stock le ayudan a no quedar desabastecido de sus productos?	No siempre, nos mantenemos en constante comunicación con el personal de venta porque ellos son los que te dirán que productos rotan más o que productos podemos pedir según el stock, además de tener como referencia los archivos de Excel.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Administradora
Nombres y apellidos	Eliana, Fernandez Olaya
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	05/05/2020
Lugar de la entrevista	virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cual es el proceso actual en la gestión de stock?
2	¿Qué estrategia emplea el negocio cuando un producto tiene mucha demanda?
3	¿Mantienen un stock mínimo de productos antes de la compra?
4	¿Está conforme con la gestión de stock que se maneja actualmente o cree que se podría mejorarse?
5	¿Qué herramientas usa actualmente en su proceso de gestión de stock?
6	¿Cree usted que la gestión de stock esté relacionada con la satisfacción del cliente?
7	¿Las herramientas que usa para su proceso de gestión de stock le ayudan a no quedar desabastecido de sus productos?

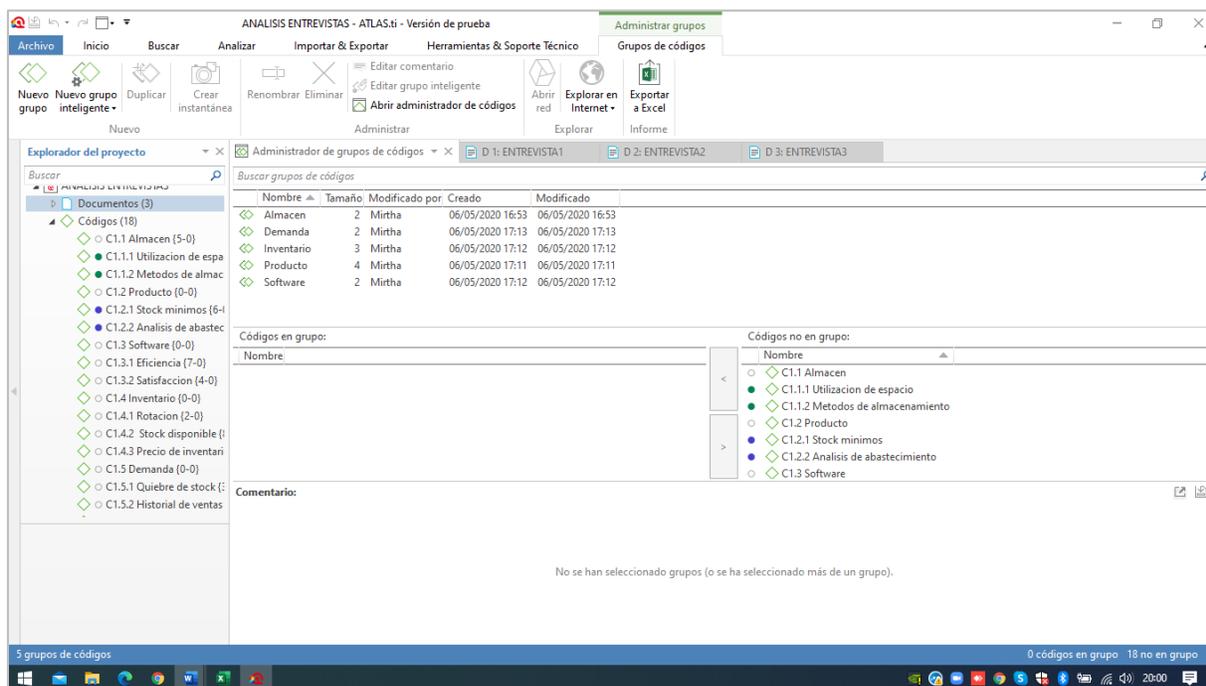
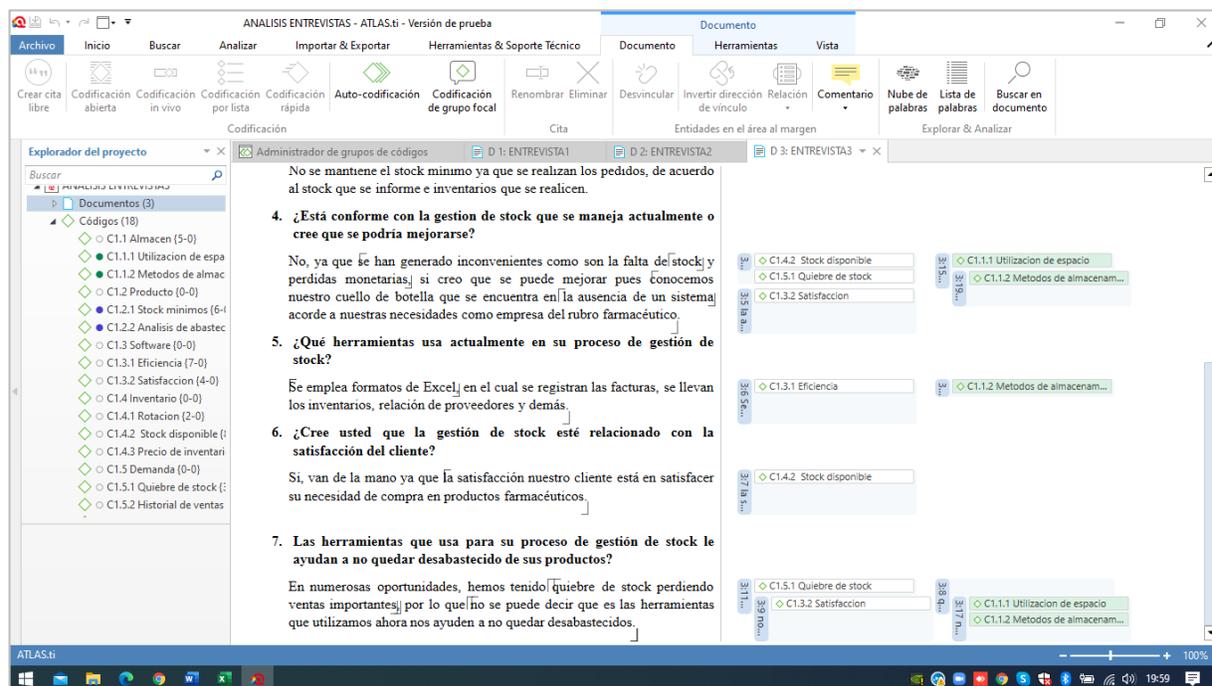
Observaciones

.....

Entrevistado1 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es el proceso actual en la gestión de stock?	Se realiza el análisis a la lista de reposición enviada por el Q.F que son trabajadas en un formato Excel, previo análisis de los stock y productos con demanda , las órdenes de compra son enviadas a nuestros diversos proveedores por medio del correo electrónico quienes nos dan respuesta respecto a la fecha de atención y/o productos agotados, en los días siguientes los medicamentos son recepcionados y almacenados por el personal técnico, el químico farmacéutico es el encargado de hacer el ingreso de las facturas a aun Excel.
2	¿Qué estrategia emplea el negocio cuando un producto tiene mucha demanda?	Se realiza una evaluación de precios y de rentabilidad para la empresa de los productos con mayor demanda, luego de ello se procede a realizar la compra por cantidad.
3	¿Mantienen un stock mínimo de productos antes de la compra?	No se mantiene el stock mínimo ya que se realizan los pedidos, de acuerdo al stock que se informe e inventarios que se realicen.
4	¿Está conforme con la gestión de stock que se maneja actualmente o cree que se podría mejorarse?	No, ya que se han generado inconvenientes como son la falta de stock y perdidas monetarias, si creo que se puede mejorar pues conocemos nuestro cuello de botella que se encuentra en la ausencia de un sistema a acorde a nuestras necesidades como empresa del rubro farmacéutico.
5	¿Qué herramientas usa actualmente en su proceso de gestión de stock?	Se emplea formatos de Excel, en el cual se registran las facturas, se llevan los inventarios, relación de proveedores y demás.
6	¿Cree usted que la gestión de stock esté relacionada con la satisfacción del cliente?	Si, van de la mano ya que la satisfacción nuestro cliente está en satisfacer su necesidad de compra en productos farmacéuticos.
7	¿Las herramientas que usa para su proceso de gestión de stock le ayudan a no quedar desabastecido de sus productos?	En numerosas oportunidades, hemos tenido quiebre de stock perdiendo ventas importantes, por lo que no se puede decir que es las herramientas que utilizamos ahora nos ayudan a no quedar desabastecidos.

Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020.

Nombre de la propuesta: Optimización de procesos

Yo, Victoria Gardi Melgarejo identificado con DNI Nro. 04066364 Especialista en Asesoría de tesis Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener Ubicado en la Av. Petit tours Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N.º	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación tiene todas las especificaciones mencionadas anteriormente de pertinencia, relevancia y construcción gramatical
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Victoria Gardi Melgarejo

04066364

Anexo 9: Matrices de trabajo

Matriz- planteamiento del problema

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Sistema de control de inventarios.	<p>Muchas empresas no manejan correctamente un control de existencias, artículos de oficina, equipos de cómputo, limpieza, productos destinados a la venta, entre otros. Una forma incorrecta y que puede ser perjudicial de llevar un control de inventarios es mediante documentos en formato Word, Excel.</p>	<p>Internacional</p> <p>Lograr un máximo de eficiencia a través del control de existencias es considerada vital para el correcto desarrollo de empresas comerciales, ya sean privadas o instituciones estatales, por ello cada vez son más las organizaciones que se esfuerzan por alcanzar una adecuada gestión de stock la cual se conoce tiene una relación directa con el control de inventarios que de no ser tratado correctamente pueden afectar la rentabilidad ya que los Costes de inventario, almacenaje en productos que no se sabe que se tiene o no el poder de controlar un stock mínimo impide a que la organización logre un nivel óptimo del manejo de sus existencias lo que resulta definitivo en cuanto a rentabilidad y eficiencia para las empresas Mejorar los procesos de la gestión de existencias es un aporte muy importante para las organizaciones, este se puede llevar a cabo siguiendo estándares, aplicando metodologías y estudiando casos de éxito logrando así identificar estrategias que se puedan aplicar a la organización, el desafío de este radica en mantener cantidades convenientes para que la empresa alcance sus prioridades de competencia eficientemente por ello se necesita desplegar un conjunto de medios y técnicas oportunas para llevar a cabo la mejora de cada proceso garantizando progresos significativos para lo que será indispensable establecer indicadores con la finalidad de distinguir el flujo inicial del flujo mejorado manteniendo controlado a este último. demanda, cuando el precio aún se mantiene en un nivel rentable”. También se tiene que ver la manera de que se realice la gestión de stock puesto que se consigue impedir requerimientos innecesarios y en consecuencia pérdidas económicas, cuando las organizaciones realizan una deficiente gestión de stock o absolutamente no la efectúan, ello finaliza en situaciones de robo de productos almacenados que la organización desconoce su existencia, por ello es preciso garantizar la adecuada y organizada gestión de stock. Cabe mencionar que para numerosos sectores económicos en Colombia la gestión de stock es indispensable como mecanismo de protección en situaciones en que los precios se incrementen y</p>
	Título del informe		
	Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS		
	Referencia		
	<p>MC. Maricela Sánchez López, Lic. Marcelino Vargas López (2015). <i>Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS</i>. México. Obtenido de: https://www.redalyc.org/pdf/944/94419100007.pdf</p>		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Control de inventarios.	<p>Las organizaciones presentan problemas en los procesos de gestión de inventarios, los cuales necesitan ser mejorados, la mala gestión de los recursos produce un mal abastecimiento.</p>	
	Título del informe		
	Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios.		
Referencia			
<p>Pinzón Guevara, Isarín (2016), <i>Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios</i>. Medellín, Colombia. Obtenido de: http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/159174.pdf</p>			
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Sistema de inventario para el control de materiales de construcción.	<p>En las empresas se manejan grandes cantidades de materiales, maquinarias, equipos y herramientas, con un movimiento muy dinámico, los cuales forman parte de un inventario.</p>		
Título del informe			
Sistemas de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de empresas de construcción.			
Referencia			

	<p>Raúl Gómez Sandoval y Óscar Guzmán Gómez (2016): Sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción LTDA (2016), Colombia. Obtenido de: https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>se origine escases de productos, es decir se “debe prever el aumento considerable de precios en los productos, por lo que se debe almacenar la cantidad de productos suficiente para satisfacer la demanda, cuando el precio aún se mantiene en un nivel rentable”. También se tiene que ver la manera de que se realice la gestión de stock puesto que se consigue impedir requerimientos innecesarios y en consecuencia pérdidas económicas, cuando las organizaciones realizan una deficiente gestión de stock o absolutamente no la efectúan, ello finaliza en situaciones de robo de productos almacenados que la organización desconoce su existencia, por ello es preciso garantizar la adecuada y organizada gestión de stock</p>
--	--	--

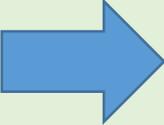
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Reforma de salud	La gestión de stock en los establecimientos públicos de salud en el Perú, a pesar de los años y el progreso en cuanto a materia prima y presupuesto, presenta un deterioro importante en la atención de medicamentos a los pacientes según estadísticas aplicadas.	Nacional
	Título del informe		Perú viene utilizando estrategias que brinden el acceso de medicamentos a su población durante más de medio siglo. A pesar de los progresos que se han dado con respecto a la materia prima y a la disposición de presupuesto, la brecha sigue siendo amplia, las estadísticas aplicadas en cuanto a atención de medicamentos en los establecimientos públicos de salud, reflejan un alarmante deterioro lo contrario a las afirmaciones del MINSA, las dificultades para lograr mejores resultados vienen por errados procesos para gerenciar convenientemente el abastecimiento de medicamentos, los almacenes están saturados de medicamentos e insumos generando sobre stock y en otros casos quiebre de stock en ítems que son de alta rotación , la causa que se establece es que no se cumple con los procesos y análisis para la gestión de stock en los establecimientos de salud, la solución que practican frente a este problema es el intercambio de medicamentos con otras regiones evitando así la merma y pérdida del valor de estos medicamentos, lo cual conlleva al uso de recursos y gastos adicionales siendo que esta situación se puede prever Por otro lado las empresas familiares extienden su intervención en diversos mercados y no sienten la necesidad de realizar una evaluación de las áreas que requieren para su crecimiento futuro, se identificó patrones comunes de gestión al realizar un análisis, que parte desde la falta de un plan de abastecimiento hasta el incorrecto almacenamiento, esto no permite comprobar los resultados aplicando métodos y técnicas
	Reforma de Salud con medicamentos para todos		
	Referencia		
	López, R.; Espinoza.R; Llamaza, J. (2014): <i>Reforma de salud para todos</i> . Obtenido de: https://www.redge.org.pe/sites/default/files/Folleto_Reforma%20de%20Salud%20con%20medicamentos_VF%20FINAL.pdf		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	Gestión logística	Una gestión adecuada del stock, abastecimiento y almacenamiento de acuerdo a la demanda que tiene un negocio es una herramienta importante, ya que ello asegura la satisfacción del cliente. Las Mypes no discurren en lo necesidad de tener en cuenta estos aspectos y prever su desarrollo y crecimiento a futuro.	
	Título del informe		
	Gestión Logística en las Mypes peruanas		
Referencia			
Espejo. (2011) <i>Gestión Logística en las Mypes peruanas</i> , <i>Revista Logistec</i> . Obtenido de: https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/794-gestion-logistica-en-las-mypes-peruanas			

Informe nacional #3	Esencia del problema	
Administración de inventarios	Los inventarios dentro de una organización son de suma importancia, ellos comprenden materia prima, productos terminados y productos en proceso, todo tiene un costo por lo que son considerados como capital de la empresa de ahí su valor por ello se debe realizar un correcto control de inventarios.	<p>como son los indicadores logísticos, es necesario entender y considerar que existe una dependencia directa entre el aumento de la rentabilidad y la eficiente gestión de stock, es en este punto donde las Mypes carecen de equipos, materiales y conocimientos necesarios que les asegure el correcto abastecimiento considerando demanda, costos, entre otros, logrando así la cobertura conveniente por el tiempo de necesidad de stock, consiguiendo impedir en quiebre de stock o sobre stock ya que ello genera pérdidas.</p> <p>La administración de inventarios es parte de la gestión de stock en una organización, en ellos se halla gran parte de la inversión. Los inventarios pueden abarcar materia prima, productos terminados o en proceso de producción entre otros, se puede decir que los inventarios son capital en forma de material, estos tienen un costo para las organizaciones sobre todo para las que venden productos, por ello el control de inventarios tiene un gran valor, ya que la organización puede satisfacer a la demanda y competir.</p>
Título del informe		
Administración de inventarios un desafío para las pymes		
Referencia		
<p>Torres, M; Garcia, p. (2017) <i>Administración de inventarios un desafío para las pymes</i>, inventio. http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/262/815</p>		

Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Reforma de salud	La gestión de stock en los establecimientos públicos de salud en el Perú, a pesar de los años y el progreso en cuanto a materia prima y presupuesto, presenta un deterioro importante en la atención de medicamentos a los pacientes según estadísticas aplicadas.	Nacional
	Título del informe		<p>Perú viene utilizando estrategias que brinden el acceso de medicamentos a su población durante más de medio siglo. A pesar de los progresos que se han dado con respecto a la materia prima y a la disposición de presupuesto, la brecha sigue siendo amplia, las estadísticas aplicadas en cuanto a atención de medicamentos en los establecimientos públicos de salud, reflejan un alarmante deterioro lo contrario a las afirmaciones del MINSA, las dificultades para lograr mejores resultados vienen por errados procesos para gerenciar convenientemente el abastecimiento de medicamentos, los almacenes están saturados de medicamentos e insumos generando sobre stock y en otros casos quiebre de stock en ítems que son de alta rotación , la causa que se establece es que no se cumple con los procesos y análisis para la gestión de stock en los establecimientos de salud, la solución que practican frente a este problema es el intercambio de medicamentos con otras regiones evitando así la merma y pérdida del valor de estos medicamentos, lo cual conlleva al uso de recursos y gastos adicionales siendo que esta situación se puede prevenir. Por otro lado las empresas familiares extienden su intervención en diversos mercados y no sienten la necesidad de realizar una evaluación de las áreas que requieren para su crecimiento futuro, se identificó patrones comunes de gestión al realizar un análisis, que parte desde la falta de un plan de abastecimiento hasta el incorrecto almacenamiento, esto no permite comprobar los resultados aplicando métodos y técnicas como son los indicadores logísticos, es necesario entender y considerar que existe una dependencia directa entre el aumento de la rentabilidad y la eficiente gestión de stock, es en este punto donde las Mypes carecen de equipos, materiales y conocimientos necesarios que les asegure el correcto abastecimiento considerando demanda, costos, entre otros, logrando así la cobertura conveniente por el tiempo de necesidad de stock, consiguiendo impedir en quiebre de stock o sobre stock ya que ello genera pérdidas.</p> <p>La administración de inventarios es parte de la gestión de stock en una organización, en ellos de halla gran parte de la inversión. Los inventarios pueden abarcar materia prima, productos terminados o en proceso de producción entre otros, se puede decir que los inventarios son capital en forma de material, estos tienen un costo para las organizaciones sobre todo para las que venden productos.</p>
	Reforma de Salud con medicamentos para todos		
	Referencia		
	López, R.; Espinoza.R; Llamoza, J. (2014): <i>Reforma de salud para todos</i> . Obtenido de: https://www.redge.org.pe/sites/default/files/Folleto_Reforma%20de%20Salud%20con%20medicamentos_VF%20FINAL.pdf		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	Gestión logística	Una gestión adecuada del stock, abastecimiento y almacenamiento de acuerdo a la demanda que tiene un negocio es una herramienta importante, ya que ello asegura la satisfacción del cliente. Las Mypes no discurren en la necesidad de tener en cuenta estos aspectos y prever su desarrollo y crecimiento a futuro.	
	Título del informe		
	Gestión Logística en las Mypes peruanas		
	Referencia		
	Espejo. (2011) <i>Gestión Logística en las Mypes peruanas</i> , Revista Logistec. Obtenido de: https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/794-gestion-logistica-en-las-mypes-peruanas		
Informe nacional #3	Esencia del problema		
Administración de inventarios	Los inventarios dentro de una organización son de suma importancia, ellos comprenden materia prima, productos terminados y productos en proceso, todo tiene un costo por lo que son considerados como capital de la empresa de ahí su valor por ello se debe realizar un correcto control de inventarios.		
Título del informe			
Administración de inventarios un desafío para las pymes			
Referencia			
Torres, M; Garcia, p. (2017) <i>Administración de inventarios un desafío para las pymes</i> , inventio. http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/262/815			

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local		
C1. Personal	1. Falta de capacitación del personal	1. Personal desconoce procedimientos correctos de almacenaje, recepción e ingreso de mercadería. 2. No hacen uso eficiente de los recursos.	El personal no recibe capacitación de los procedimientos correctos para el almacenaje de la mercadería, además de que un buen porcentaje de ellos no cumple con el perfil de cargo por lo que carecen de habilidades para desempeñar sus funciones, así como también desconocen de requeridas técnicas para la gestión de stocks.	La gestión de stock, es un tema al cual no se le brinda la atención necesaria, pues no se tiene en cuenta que es vital y definitivo su correcta gestión para la rentabilidad de la empresa ya que no se piensa en el stock como un conste empresarial, asimismo esto también afecta el aseguramiento de la cantidad de productos adecuados para satisfacer la demanda. Todo ello se ve afectado por diversos factores tales como el desconocimiento del personal en cuanto a los procedimientos correctos del control de inventarios, la falta de un software por lo que muchas actividades se realizan manualmente, incrementando así el margen de error al entregar los resultados de las existencias y valorización de inventarios, información necesaria para la correcta gestión de stocks, muchos de los procedimientos no se encuentran estandarizados, por otra parte, no se aplican criterios y/o métodos de almacenamiento perjudicando el orden del almacén, obteniendo como resultado el desconocimiento de las existencias físicas de los productos lo que conlleva en muchas oportunidades a pérdidas económicas.		
	2. Personal no cumple con el perfil para el puesto	3. Desconocimiento de las técnicas de gestión de los almacenes. 4. La falta de habilidades en el área de trabajo, causa el crecimiento del margen de error en las actividades del control del almacén.				
	3. Ausencia de compromiso	5. Los inventarios se realizan fuera de los horarios laborales y no son remunerados. 6. No se les brinda las herramientas necesarias para desempeñar su labor.				
	C2. Equipos	4. Deficiencia de los equipos de trabajo			7. Incrementa el tiempo al realizar numerosas actividades. 8. Incrementa el margen de error.	Existe deficiencia en los equipos de trabajo, además que estos no cumplen con las características requeridas para el trabajo, teniendo esto como consecuencia el incremento de tiempo al realizar numerosas actividades, así como también se incrementa el margen de error ya que, a falta de equipos adecuados, las actividades se realizan manualmente.
		5. Equipos no cumplen con las características necesarias para los requerimientos del trabajo.			9. Cierta número de actividades se realizan manualmente 10. No se realizan los procedimientos necesarios para el control de stocks.	
		6. No se realiza el mantenimiento a los equipos			11. Fallas frecuentes, generando el trabajo manual de muchas actividades necesarias para la gestión de stocks. 12. Equipo dejan de funcionar y no son repuestos de manera inmediata.	
C3. Procesos			7. No hay un proceso estándar de almacenamiento		13. La empresa no aplica un criterio y/o método en el almacenamiento. 14. la mercadería ingresa sin un orden lógico, perjudicando la claridad del orden en el almacén.	
	8. Control de entradas y salidas.	15. No se conoce el comportamiento de la mercadería como se vende y que factores intervienen en la compra de este. 16. No se conoce las existencias en físico de los productos.				
		9. Cronograma de inventarios.	17. no se respeta el cronograma de inventarios. 18. Información de los inventarios no es exacta ya que se realizan fuera de la fecha			

Matriz - para la justificación

Formulación del problema	Objetivo general
<p>¿De qué manera mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico Chorrillos, 2020?</p> 	<p>Proponer la optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020</p>
	<p>Objetivos específicos</p>
	<p>Diagnosticar o analizar: el problema en la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos 2020.</p> <p>Determinar: los factores de mayor relevancia que inciden en un establecimiento farmacéutico.</p>

Justificación practica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
<p>¿Qué teorías sustentan la investigación?</p>	<p>Teoría general de sistemas, teoría de administración por objetivos (APO) y la teoría de inventarios.</p>	<p>la teoría general de sistemas, se encuentra sujeta a la eficiencia y eficacia, logrando así crear una buena correlación en los participantes de las áreas que intervienen en los procesos de la organización siendo estas reconocidas significativamente si son estudiadas involucrando a todos sus elementos, así mismo la teoría de administración por objetivos (APO) nos permitirá conocer la importancia de la participación en la identificación de los objetivos, conocimiento el desempeño de los subordinados estableciendo una relación con los gerentes, por otro lado la teoría de inventarios nos dará a conocer el equilibrio</p>
<p>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</p>	<p>Estas teorías aportan el conocimiento de la importancia de reconocer que cada nivel de una organización es parte del flujo para lograr el cumplimiento de los objetivos, así como también se reconoce hacer parte a los colaboradores en la identificación de estos ya que son la guía para cumplir con las metas establecidas.</p> <p>Así mismo la teoría de inventarios nos ayuda a comprender el equilibrio que se debe mantener de las existencias permitiendo que los demás procesos no se vean afectados.</p>	

		que se debe mantener con respecto a las existencias en el almacén para obtener excelentes resultados.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	En el trabajo de investigación se realizarán propuestas de mejoras en los procesos de gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, se investigará a fondo la problemática y se hará un análisis el cual nos lleve a seguir estándares o seguir metodologías de casos de éxito.	Se conocerá más a fondo la problemática en cuanto a su gestión de stock, se realizaran propuestas de mejoras del proceso analizando las ventajas que la mejora puede proporcionar ya que el mal proceso de la gestión de stock golpea la economía del negocio en varios aspectos, en especial el económico, ya que al ser mal empleado puede generar pérdidas económicas y al no controlarse también podría afectar en la satisfacción al cliente, debido al desconocimiento de la cantidad de productos en los almacenes se pueden realizar malas inversiones adquiriendo productos que ya se tienen en exceso y/o dejando de lado lo que de verdad escasea.
¿Qué espera con la investigación?	Conocer las problemáticas de la gestión de stock que afectan a gran cantidad de empresas, esta investigación apunta específicamente al rubro farmacéutico. Hacer un análisis y crear propuesta de mejoras en el proceso de la gestión de stock.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	En esta investigación se usará la investigación holística con la finalidad de lograr un mejor diagnóstico del problema que se presenta, haciendo uso de la investigación holística se buscará una solución viable y realizar una propuesta.	Se justifica bajo una metodología holística con un enfoque mixto de tipo proyectivo, el cual nos permitió realizar un mejor diagnóstico del problema a través de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas, logrando una solución y propuesta viable.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El resultado de la investigación permitirá realizar mejoras en el proceso del control de stock, post análisis, proponer metodologías y/o herramientas que permitan a la empresa a beneficiarse y tener un mejor manejo de inventarios.	

Matriz de teorías

Teoría 1: TEORIA GENERAL DE SISTEMAS					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Paráfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Bertalanffy, L.	1989	Según Bertalanffy (1989), Con respecto a la teoría general de sistemas menciono: es un conjunto que tiene elementos que se relacionan entre si con el fin de un objetivo	La teoría general de sistemas refiere que un grupo está conformado por elementos que se vinculan entre ellas con la finalidad de alcanzar un objetivo. (Bertalanffy,1989)	La teoría general de sistemas aporta al entendimiento de las definiciones generales de los sistemas y sus procesos, esta teoría es una nueva forma de ver mundo y sus cambios, a partir de ella se puede decir que está compuesta de sub - sistemas y a su vez esta es parte de un sistema, es decir hay una relación entre ambos.	La teoría general de sistemas refiere que un grupo está conformado por elementos que se vinculan entre ellas con la finalidad de alcanzar un objetivo (Bertalanffy,1989) La teoría general de sistemas aporta al entendimiento de las definiciones generales de los sistemas y sus procesos, esta teoría es una nueva forma de ver mundo y sus cambios, a partir de ella se puede decir que está compuesta de sub - sistemas y a su vez esta es parte de un sistema, es decir hay una relación entre ambos.
Referencia:	Bertalanffy, L. (1989). <i>Teoría General de Sistemas Fundamentos, desarrollo, aplicaciones</i> . Obtenido de: https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas--fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Paráfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
López, Miguel; Domínguez, Víctor	2017	Según López y Domínguez (2017): La teoría general de sistemas representa una herramienta con una utilidad y aplicación a gran escala, cuenta con la capacidad de utilizar la técnica de divide y vencerás de una manera estructurada, con una versatilidad tal que genera, en quien la utiliza, seguridad plena de que mientras esté llevando un enfoque sistémico de manera correcta, tendrá la capacidad de detectar cualquier tipo de desviación de manera oportuna para hacer las correcciones pertinentes a través de una visión integral y global de su objeto de estudio.	Equivale a un instrumento que tiene una utilidad y uso importante, tiene la capacidad de aplicar la técnica que permite reconocer d cualquier tipo de problema a tiempo para hacer la corrección a través de un análisis integral. (López y Domínguez. 2017)	La teoría general de sistemas nos permite entender de manera general sobre los sistemas y como funciona, además nos da a conocer la nueva manera el mundo, a partir de ello podemos decir que todo es parte de pequeños sistemas y a su vez estos son parte de un sistema, finalmente son parte de uno se relacionan.	Equivale a un instrumento que tiene una utilidad y uso importante, tiene la capacidad de aplicar la técnica que permite reconocer de cualquier tipo de problema a tiempo para hacer la corrección a través de un análisis integral. (López y Domínguez. 2017) La teoría general de sistemas nos permite entender de manera

					general sobre los sistemas y como funciona, además nos da a conocer la nueva manera del mundo, a partir de ello podemos decir que todo es parte de pequeños sistemas y a su vez estos son parte de un sistema, finalmente son parte de uno.
Referencia:	Domínguez, V. y López, M. (2017). <i>Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico</i> . Obtenido de: http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf				

Teoría 2: ADMINISTRACION POR OBJETIVOS (APO)					
Autor/e s de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Peter F. Drucker	2004	Según Ferdinand (2004), la administración por objetivos (APO) o por resultados es el modelo que se identificó con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. (p.165)	La administración por objetivos (APO) es un método por el cual ejerce que los gerentes y subordinados trabajen en conjunto, definiendo metas, los resultados se definirán en base a los resultados que se obtengan (Ferdinand. 2004)	La aplicación de este método permitirá trabajar bajo un esquema de retroalimentación, afianzando lazos y logrando un buen desarrollo de las actividades que se trabajará con resultados por objetivos.	La administración por objetivos (APO) es un método por el cual ejerce que los gerentes y subordinados trabajen en conjunto, definiendo metas, los resultados se definirán en base a los resultados que se obtengan (Ferdinand. 2004)
Referencia:	Chiavenato, I. (2004). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				La aplicación de este método permitirá trabajar bajo un esquema de retroalimentación, afianzando lazos y logrando un buen desarrollo de las actividades que se trabajará con resultados por objetivos.
Autor/e s de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Harry I. Ansoff	2004	Según Ansoff (2004), destaca que, en lugar de la suma de esfuerzos, lo ideal más bien sería la multiplicación de los esfuerzos: la sinergia, es decir el efecto multiplicador de los recursos combinados, porque cuando se utilizan en conjunto producen un efecto mayor que la suma. (p. 169)	Es relevante que lo ideal para lograr un buen efecto, es decir buenos resultados en la organización es más necesario multiplicar los esfuerzos que unirlos. Ya que esto nos dará una mayor suma, generando más beneficio. (Ansoff 2004)	Este método destaca que lo ideal para lograr mejores resultados, es multiplicar los esfuerzos, esto nos conllevará a las organizaciones a trabajar en conjunto con el fin de cumplir los objetivos permitiendo obtener mayor rentabilidad.	Es relevante que lo ideal para lograr un buen efecto, es decir buenos resultados en la organización es más necesario multiplicar los esfuerzos que unirlos. Ya que esto nos dará una mayor suma, generando más beneficio. (Ansoff 2004) Este método destaca que lo ideal para lograr mejores resultados, es multiplicar los esfuerzos, esto nos conllevará a las organizaciones a

					trabajar en conjunto con el fin de cumplir los objetivos permitiendo obtener mayor rentabilidad
Referencia:	Chiavenato, I. (2004). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				

Teoría 3: TEORIA DE INVENTARIOS					
Aut or/e s de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Marcos, M. Navarro	1999	Moya (1999), la teoría de inventarios “consiste en planear y controlar el volumen del flujo de los materiales en una empresa, desde los proveedores, hasta la entrega a los consumidores” (p.19)	Los inventarios son la prioridad para lograr la gestión y poder controlar los procesos de aprovisionamiento en las diversas áreas que se relacionan, de esta manera se minimizan los costos y se incrementan la eficiencia y eficacia. (Moya ,1999)	La teoría en mención es una metodología adecuada que previene los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén, por ellos los inventarios deben ser eficientes y eficaces.	Los inventarios son la prioridad para lograr la gestión y poder controlar los procesos de aprovisionamiento en las diversas áreas que se relacionan, de esta manera se minimizan los costos y se incrementan la eficiencia y eficacia. (Moya ,1999)
Referencia:	Moya, M. (1999). <i>Investigación de operaciones. Control de inventarios y teoría de colas</i> . Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia				La teoría en mención es una metodología adecuada que previene los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén, por ellos los inventarios deben ser eficientes y eficaces.
Aut or/e s de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Barbara R. Morera, Fernando M.	2011	Según Rodríguez y Marrero (2011), una forma de hacer frente a los períodos de escasez que le aseguraran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para	Los inventarios, es el aseguramiento de las existencias físicas en el almacén, esto asegurara el desarrollo de las actividades y abastecimientos de diversos se realicen con normalidad, no viéndose afectada otras áreas o atenciones. (Rodríguez y Marrero ,2011)	Los inventarios con parte de la buena gestión de stocks, es necesario conocer la importancia que tiene dentro de los procesos, así como también el impacto que tiene en el desarrollo de las actividades que son parte de la cadena de abastecimiento.	Los inventarios, es el aseguramiento de las existencias físicas en el almacén, esto asegurara el desarrollo de las actividades y abastecimientos de diversos se realicen con normalidad, no viéndose afectada otras áreas o atenciones. (Rodríguez y Marrero ,2011) Los inventarios con parte de la buena gestión de stocks, es necesario conocer la importancia que tiene dentro de los procesos, así como también el impacto

Delgado		sobrevivir, motivó la existencia de los inventarios. (p. 38)			que tiene en el desarrollo de las actividades que son parte de la cadena de abastecimiento.
Referencia:	Barbara R. y Fernando M. (2011). <i>manual de investigación de operaciones II. Santa Clara</i> . Obtenido de : http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/5097/Barbara%20Rodriguez%20Morera.pdf?sequence=1&isAllowed=y				

Teoría 3: TEORIA DE INVENTARIOS					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Marcos, M. Navarro	1999	Moya (1999), la teoría de inventarios “consiste en planear y controlar el volumen del flujo de los materiales en una empresa, desde los proveedores, hasta la entrega a los consumidores” (p.19)	Los inventarios son la prioridad para lograr la gestión y poder controlar los procesos de aprovisionamiento en las diversas áreas que se relacionan, de esta manera se minimizan los costos y se incrementan la eficiencia y eficacia. (Moya ,1999)	La teoría en mención es una metodología adecuada que previene los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén, por ellos los inventarios deben ser eficientes y eficaces.	Los inventarios son la prioridad para lograr la gestión y poder controlar los procesos de aprovisionamiento en las diversas áreas que se relacionan, de esta manera se minimizan los costos y se incrementan la eficiencia y eficacia. (Moya ,1999)
Referencia:	Moya, M. (1999). <i>Investigación de operaciones. Control de inventarios y teoría de colas</i> . Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	Redacción final (1+2+3+4)
Barbara R. Morera, Fernando M. Delgado	2011	Según Rodriguez y Marrero (2011), una forma de hacer frente a los períodos de escasez que le aseguraran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para sobrevivir, motivó la existencia de los inventarios. (p. 38)	Los inventarios, es el aseguramiento de las existencias físicas en el almacén, esto asegurara el desarrollo de las actividades y abastecimientos de diversos se realicen con normalidad, no viéndose afectada otras áreas o atenciones. (Rodriguez y Marrero ,2011)	Los inventarios con parte de la buena gestión de stocks, es necesario conocer la importancia que tiene dentro de los procesos, así como también el impacto que tiene en el desarrollo de las actividades que son parte de la cadena de abastecimiento.	La teoría en mención es una metodología adecuada que previene los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén, por ellos los inventarios deben ser eficientes y eficaces. Los inventarios, es el aseguramiento de las existencias físicas en el almacén, esto asegurara el desarrollo de las actividades y abastecimientos de diversos se realicen con normalidad, no viéndose afectada otras áreas o atenciones. (Rodriguez y Marrero ,2011)

					Los inventarios con parte de la buena gestión de stocks, es necesario conocer la importancia que tiene dentro de los procesos, así como también el impacto que tiene en el desarrollo de las actividades que son parte de la cadena de abastecimiento.
Referencia:	Barbara. R, y Fernando M. (2011). <i>manual de investigación de operaciones II. Santa Clara</i> . Obtenido de : http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/5097/Barbara%20Rodriguez%20Morera.pdf?sequence=1&isAllowed=y				

Teoría 3: TEORIA DE INVENTARIOS					
Autor/e s de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Marcos, M. Navarro	1999	Moya (1999), la teoría de inventarios “consiste en planear y controlar el volumen del flujo de los materiales en una empresa, desde los proveedores, hasta la entrega a los consumidores” (p.19)	Los inventarios son la prioridad para lograr la gestión y poder controlar los procesos de aprovisionamiento en las diversas áreas que se relacionan, de esta manera se minimizan los costos y se incrementan la eficiencia y eficacia. (Moya ,1999)	La teoría en mención es una metodología adecuada que previene los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén, por ellos los inventarios deben ser eficientes y eficaces.	Los inventarios son la prioridad para lograr la gestión y poder controlar los procesos de aprovisionamiento en las diversas áreas que se relacionan, de esta manera se minimizan los costos y se incrementan la eficiencia y eficacia. (Moya ,1999)
Referencia:	Moya, M. (1999). <i>Investigación de operaciones. Control de inventarios y teoría de colas</i> . Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia				La teoría en mención es una metodología adecuada que previene los sobre stocks, así como también costos innecesarios dentro del almacén, por ellos los inventarios deben ser eficientes y eficaces.
Autor/e s de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Barbara R. Morera, Fernando M. Delgado	2011	Según Rodriguez y Marrero (2011), una forma de hacer frente a los períodos de escasez que le aseguran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para sobrevivir, motivó la existencia de los inventarios. (p. 38)	Los inventarios, es el aseguramiento de las existencias físicas en el almacén, esto asegurara el desarrollo de las actividades y abastecimientos de diversos se realicen con normalidad, no viéndose afectada otras áreas o atenciones. (Rodriguez y Marrero ,2011)	Los inventarios con parte de la buena gestión de stocks, es necesario conocer la importancia que tiene dentro de los procesos, así como también el impacto que tiene en el desarrollo de las actividades que son parte de la cadena de abastecimiento.	Los inventarios, es el aseguramiento de las existencias físicas en el almacén, esto asegurara el desarrollo de las actividades y abastecimientos de diversos se realicen con normalidad, no viéndose afectada otras áreas o atenciones. (Rodriguez y Marrero ,2011) Los inventarios con parte de la buena gestión de stocks, es necesario conocer la importancia que tiene dentro de los

					procesos, así como también el impacto que tiene en el desarrollo de las actividades que son parte de la cadena de abastecimiento.
Referencia:	Barbara. R, y Fernando M. (2011). <i>manual de investigación de operaciones II. Santa Clara</i> . Obtenido de : http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/5097/Barbara%20Rodriguez%20Morera.pdf?sequence=1&isAllowed=y				

Matriz de conceptos

Variable o categoría 1: Gestión de Stock						
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Ronald H. Ballou	2005	Ballou (2005) sostiene que los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa.” (p. 326).	Los inventarios son la relación de bienes materiales que forman parte de la logística de una empresa destinado a su distribución, sea de entrada o salida. (Ballou, 2005).	Nos ayuda a entender la definición de inventarios que es nuestro principal objeto de estudio dentro de una farmacia, permitiendo identificar nuestros objetivos dentro de esta investigación.	En la gestión de stock, nos podemos encontrar con una enorme posibilidad de gestionar de manera óptima los recursos demandados por un cliente. Como parte importante de la logística en general, la gestión de stock cumple el rol de, hacer seguimiento del comportamiento que pueda tener la demanda y preverlo, generar un mínimo de stock por producto y evitar el desabastecimiento, dentro de las funciones importantes de la gestión de stock se encuentra el evitar generar costos de espacio, prevenir una mala inversión de productos que no tienen demanda y/o que este produzca un costo de	
Referencia:	Ballou. (2005). <i>Administración de la cadena de suministro. Estados Unidos</i> : Columbus.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Nancy Céspedes Trujillo, Jorge Paz Rodríguez	2010	Céspedes y Paz (2010) “Si la finalidad de la administración de inventario fuera solo maximizar las ventas satisfaciendo de inmediato la demanda, ello conllevaría a un almacenamiento de cantidades excesivamente grandes del producto y así no incurriría en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de un cliente.” (p. 200).	La gestión de inventarios es un proceso que no solo depende de sólo de la cantidad de ventas, sino de un orden y estrategias los cuales mejoren el proceso. (Céspedes & Paz, 2010)	Aclara aspectos de la administración de inventario y descarta estrategias que muchas veces son mal empleadas en empresas.		
Referencia:	Céspedes, T., & Paz, R. (2010). <i>La administración de los inventarios en el marco de la administración financiera a corto plazo</i> . Cuba.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Alexander Alberto Correa Espinal, Rodrigo Andrés	2010	Adalberto (2000), mencionan que la gestión de almacén es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar. (p.149).	La gestión de almacén busca utilizar de manera óptima los recursos y el espacio de los almacenes. (Correa, Gómez y Cano 2010)	Explica el objetivo del objeto de estudio, el cual nos permitirá definir mejor nuestro propio alcance.		

Gómez Montoya					espacio físico o pierda su valor en el transcurso del tiempo, realizar compras masivas no genera ingresos adicionales, si no se realiza una buena gestión los productos siempre quedarán varados en el almacén	
Referencia:	Chiavenato, I. (2000). <i>Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación</i> . Colombia.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
José Rubio Ferrer, Susana Villarroel Valdemoro	2012	Rubio y Villarroel (2012), dicen que, la gestión de almacén es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento del mismo almacén de cualquier material. La función de la gestión de almacén termina cuando los elementos almacenados pasan a ser pedido” (p.10).	La gestión del almacén es una parte muy importante en el proceso de la logística, teniendo como tarea el almacén, recepción y distribución de productos. <i>Rubio, J. & Villarroel, S. (2012).</i>	Nos ayuda a comprender la función del almacén y la relación con los productos y su valor en una empresa.		
Referencia:	Rubio, J. & Villarroel, S. (2012). <i>Gestión de pedidos y stock</i> . Madrid, España					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
West, A	2001	West (1991), precisa “es la estructura interna y las inversiones realizadas en el interior del mismo, sobre la eficiencia y el costo de las operaciones de almacén” (p.151).	La gestión de almacén es la inversión interna, en la cual se obtiene reducciones en el costo de operaciones (West, A, 2001).	Se analiza el concepto de gestión de almacén y lo que significa para la empresa.		
Referencia:	West, A. (1991). <i>Gestión de la distribución comercial</i> . Madrid, España					

Variable o categoría 2: Almacén					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Javier Gómez	2013	Gómez (2013), dice que, el almacenaje es un conjunto de actividades destinadas a mantener activos los materiales y los productos, una vez ubicados éstos en los lugares físicos, es necesario para su tratamiento y conservación realizar operaciones de almacenaje. (p 125)	El almacenaje es parte importante del inventario, la acción propiamente dicha de almacenar, mantener en movimiento los productos en reserva destinados a su distribución. (Gómez J, 2005).	El autor nos enseña, mediante sus conocimientos, la definición de almacenaje, tema que va ser también un objeto de estudio para esta investigación.	El almacén como espacio físico, sirve para el almacenaje de bienes, productos. Como parte de la logística cumple el rol de recepción y almacenamiento, preparación de pedidos. La buena gestión de almacén facilita también control de stock, optimiza la búsqueda del producto mediante categorización ABC. Ayuda a reducir el trabajo de la realización de los inventarios y mejora el proceso de entrega de productos. El almacén funciona también como puente entre el almacenero y el punto de venta, el cual, mediante una buena gestión de almacén, podría también optimizar el proceso de venta.
Referencia:	Gómez, J. (2013). <i>Gestión logística y comercial</i> . Madrid, España.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Alfonso García Cantu	2010	García (2012), detalla que el almacenamiento requiere de una planificación previa por ello es necesario "...espacios destinados a cada grupo de materiales o mercancías con características similares requiere un conocimiento pleno del producto y de las condiciones que exige su resguardo, protección y manejo" (p.39).	El correcto almacenamiento necesita de una previa planificación para tratar mercancías, los cuales serán almacenados estratégicamente para preservar su valor y resguardo. (García A,2012)	García nos aporta con la descripción correcta sobre el almacenamiento, conceptos que manejaremos directamente en nuestra investigación.	
Referencia:	García, A. (2012). Almacenes. Planeación, organización y control. México.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Alexander Alberto Correa Espinal, Rodrigo Andrés Gómez Montoya	2010	Según Correa, Gómez y Cano (2010) el almacenamiento consiste en: "Ubicar los productos en las posiciones de almacenamiento. Dentro de la organización del almacén se debe considerar la categorización ABC, la cual prioriza las posiciones y productos por nivel de rotación. Almacenar el producto en el área de reserva o recuperación rápida. Guardar físicamente los productos hasta que sea demandado por el cliente" (p.152).	La gestión de almacén busca utilizar de manera óptima los recursos y el espacio de los almacenes. (Correa, Gómez y Cano 2010)	Explica el objetivo del objeto de estudio, el cual nos permitirá definir mejor nuestro propio alcance.	
Referencia:	Correa, A., Gómez, R. & Cano, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
José Escudero Serrano	2012	Según Escudero (2014), la preparación de pedidos "conocida también como picking, consiste en extraer las mercancías de su lugar de ubicación, seleccionar y combinar las cargas que solicita el cliente y acoplar las unidades	El picking es una actividad muy importante dentro de la logística, la selección de productos a pedido del cliente. (Escudero J. 2014).	La actividad del picking es una acción importante para nuestro objeto de estudio.	

		físicas o logísticas que componen el pedido” (p.177).			
Referencia:	Escudero, J. (2014) Logística de Almacenamiento, España,				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Rubio y Villarroel	2012	Rubio y Villarroel (2012), nos cuentan “es un proceso técnico de abastecimiento y sus actividades están referidas a: ubicación de bienes, custodia y control de bienes” (p.12).	La gestión de almacén es el proceso de abastecimiento de manera ordenada, estratégica y estandarizada de productos. (Rubio & Villarroel, 2012).	La gestión de almacén es base de nuestra investigación, nos ayuda a conocer procesos.	
Referencia:	Rubio, J. & Villarroel, S. (2012). Gestión de pedidos y stock. Madrid, España.				

Variable o categoría 3: Software					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Real Academia Española	2018	Real Academia Española (2018): lo define como: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora (p.1).	Programas informáticos los cuales cumplen o ejecutan una función mediante instrucciones (<i>Real Academia Española, 2008</i>).	El software informático aporta gran valor como propuesta para la mejora de cualquier proceso.	El software es un conjunto de procesos programados para un sistema informático, permite ejecutar las tareas del usuario de manera óptima, dependiendo de la interfaz del usuario. Los softwares son diseñados en base a las necesidades humanas, agiliza los procesos y almacena información de los usuarios. Para nuestra investigación, el software juega un papel de facilitador u optimizador de procesos. El software, al almacenar información, permite también hacer uso de ella, en el control de stock nos permite conocer los productos que se almacenaron en el sistema anteriormente, también su existencia y stock, esto permitiéndole una mejor gestión. Dependiendo del requerimiento del negocio, los softwares pueden cumplir sus funciones, controlar un stock mínimo, notificar qué productos están por vencer, gestionar los productos con más demanda o generar reportes de venta.
Referencia:	Real Academia Española (2018). Definición de Software, obtenido de: https://www.rae.es/dpd/software				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Significados	2018	Según Significados (2018): Software es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo que incluye datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.	El software en términos informáticos es un o unos programas de cómputo programadas para realizar tareas mediante un proceso. (Significados 2018)	Gracias al software informático podemos realizar un estudio de cómo se podría mejorar el proceso del control de stock.	
Referencia:	Significados (2018). Definición de Software. Obtenido de: https://www.significados.com/software/				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Lucía Amorós	2001	Según Amorós (2001): Desde un punto de vista técnico, son diversos los manuales que determinan la concepción de software. Así, por ejemplo, recurriendo al diccionario de informática publicado originalmente por la Oxford	Explica que el software es la parte intangible de las máquinas, aquella capaz de ser programado para responder a nuestras necesidades. (Amorós 2001)	El software es un sistema informático intangible en términos de cómputo.	

		University Press (1993) el término software o programa se aplica a aquellos componentes de un sistema informático que no son tangibles, es decir, que físicamente no se pueden tocar (p.1)				
Referencia:	Amorós, L. (2001). Accesibilidad en aplicaciones informáticas.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
J. Rodríguez	2018	Según Rodríguez (2018): Conjunto de datos y programas que maneja el ordenador. Es la parte lógica o inmaterial de un sistema informático. Almacenados en el ordenador en forma de ceros y unos (p.3)	El uso del software es una herramienta muy importante dentro de la logística, ya que almacena la información. (Escudero J. 2014).	La actividad del Software es una acción importante para nuestro objeto de estudio.		
Referencia:	Rodríguez, J. (2018). Software: Sistemas Operativos y Aplicaciones.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Culebro Montserrat. Gómez Guadalupe & Torres Susana.	2006	Según Montserrat, Gomez y Torres Susana (2006): Software es todo lo intangible. Software es también conocido como programático o equipamiento lógico, esto es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del ordenador o computador (pc, personal computer). El software es la parte intangible de la computadora, es decir, programas, aplicaciones, etc (p. 3)	La gestión de almacén es el proceso de abastecimiento de manera ordenada, estratégica y estandarizada de productos. (Montserrat & Torres, 2006)	La gestión de almacén es base de nuestra investigación, nos ayuda a conocer procesos.		
Referencia:	Montserrat, C.; Gomez, G. y Susana, T. (2006). <i>Software libre vs software propietario</i> . Obtenido de: https://www.mhe.es/cf/ciclos_informatica/8448180321/archivos/SOM_Legislacion_Software_libre_vs_software_propietario.pdf					

Variable o categoría 4: Producto						
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Wikipedia	2016	Según Wikipedia (2016), En mercadotecnia, un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo. (p. 1)	El producto, para los seres humanos, es una opción que produce valor, el cual aporta un valor a sus necesidades. Wikipedia (2016)	En la investigación, el concepto de producto nos aporta valor para el entendimiento de nuestros objetivos, prestando sentido a la parte fundamental de los almacenes.	El producto es la parte contable en el control de stock, se presente de manera tangible o intangible. Es un conjunto de necesidades de los clientes, los cuales viendo el valor que aportan los obtendrán. En nuestra investigación, el producto forma parte de la logística, siendo contabilizada, gestionada y administrada por el control de stock y esperando en el almacén a que sea distribuido. Los productos son la razón de ser de los almacenes, en general, en ellos se concentra el valor de ellos. El producto en una farmacia es la parte más importante del negocio ya que las ventas dependen de ello y del correcto abastecimiento dentro de los almacenes.	
Referencia:	Wikipedia (2016). <i>Producto (Mercadotecnia)</i> Obtenido de: https://es.wikipedia.org/wiki/Producto					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo			
Significados	2018	Según Significados (2018), Un producto es una cosa o un objeto producido o fabricado, algo material que se elabora de manera natural o industrial mediante un proceso, para el consumo o utilidad de los individuos.	El producto es un objeto creado mediante un proceso para satisfacer las necesidades de los seres humanos. (Significados. 2018)			
Referencia:	Significados (2018). Significado de producto. Obtenido de: https://www.significados.com/producto/					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo			
Economipedia	2018	Según Economipedia (2018), “Por lo tanto, es producto todo lo que se produce o lo que resulta del proceso de la producción. Desde el punto de vista económico un producto es todo aquello que se intercambia en el mercado.” (p. 1)	El producto es todo resultado del proceso de producción, económicamente hablando, es todo aquello que se comercializa. (Economipedia 2018)			
Referencia:	Economipedia (2018). El producto. Obtenido de: https://economipedia.com/definiciones/producto.html					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo			
Psicología y empresa	2017	Según Psicología y empresa (2017), “No necesariamente es un bien físico, se contemplan también los servicios, las ideas, las organizaciones, etc. Debe resaltar que no solo las empresas industriales son las que pueden ofrecer productos, sino también las instituciones públicas, organizaciones de beneficencia y religiosas.” (p. 1)	El producto no es un bien físico, necesariamente, también lo son los servicios, las organizaciones, entre otros. No sólo las empresas productoras son capaces de proveer de un producto, sino también organizaciones que ofrecen servicios, servicios comunitarios, etc. (Psicología y empresa, 2017)			
Referencia:	Psicología y empresas (2017). Producto: ¿Qué es un producto? Obtenido de: https://psicologiayempresa.com/%C2%BFque-es-un-producto.html					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo			
David Pérez & Isabel Pérez Martínez de Ubago	2006	Según Pérez (2006), “El concepto de producto se basa más en las necesidades que satisface que en sus elementos más característicos. Henry Ford fue el primero en lanzar coches en serie al mercado, y fue el primero en dar a elegir alguna característica del	El producto satisface las necesidades de los clientes, donde los clientes tienen opciones a elegir el mismo producto, pero con diferentes características. (Pérez & Pérez, 2006)			

		producto ya que sus clientes podían elegir el coche del color que quisiera, “siempre que fuera negro”. (p. 7)			
Referencia:	David Pérez & Isabel Pérez (2006). El producto: Concepto y desarrollo. Obtenido de: https://www.eoi.es/es/savia/publicaciones/20224/el-producto-concepto-y-desarrollo				

Variable o categoría 5: Demanda					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Wikipedia	2016	Según Wikipedia (2016), La demanda puede ser definida como la cantidad de bienes y servicios que son adquiridos por consumidores a diferentes precios, a una unidad de tiempo específica (un día, un mes, un año, etc) ya que sin un parámetro temporal no podemos decir si una cantidad de demanda crece o decrece. (p. 1)	La demanda, en simples palabras, es la eventualidad en la que los consumidores adquieren productos en un determinado momento. Wikipedia (2016).	El concepto de demanda aplica un valor importante a esta investigación, permite dar enfoque en el estudio de aquello que el consumidor más adquiere y en qué temporadas, aquello tiene una amplia influencia en el control de stock de una farmacia, ya que, se realizaría el abastecimiento de los almacenes acorde a lo que más demande en un periodo de tiempo determinado.	La demanda, en cualquier negocio es fuente principal de alimento económico, los que se adaptan correctamente a la demanda de los productos, son por general los que mayores ventas logran tener. Un correcto estudio de mercado es el que juega un papel importante y una correcta gestión de stock ayuda a fortalecerla. La demanda va amarrada a los productos, este es inversamente proporcionalmente a su precio y a su vez a la oferta. En el negocio de las farmacias, la demanda debe corresponder directamente a las necesidades de los
Referencia:	Wikipedia (2016). Demanda (Mercadotecnia) <i>Obtenido de.</i> https://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_(mercadotecnia)				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo		
Significados	2018	Según Significados (2018), “Cuando hablamos de la demanda en economía, hacemos referencia a la cantidad de bienes y servicios que son pedidos o solicitados por un grupo de personas en un tiempo determinado, con lo cual podemos afirmar que son las compras hechas por ese grupo social en un lapso específico.”	La demanda, hace la referencia a la cantidad de productos y/o servicios pedidos por un grupo de personas en un tiempo determinado. (Significados. 2018)		
Referencia:	Significados (2018). Demanda (Economía). <i>Obtenido de:</i> https://www.significados.com/demanda/				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo		
Economipedia	2018	Según Economipedia (2018), “El significado de demanda abarca una amplia gama de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a precios de mercado, bien sea por un consumidor específico o por el conjunto total de consumidores en un determinado lugar, a fin de satisfacer sus necesidades y deseos.” (p. 1)	La demanda abarca diferentes productos y servicios que pueden ser adquiridos por un consumidor o por un conjunto de consumidores. (Economipedia 2018)		
Referencia:	Economipedia (2018). Demanda. <i>Obtenido de:</i> https://economipedia.com/definiciones/demanda.html				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo		
Conceptos	2019	Según Psicología y empresa (2019), “La demanda, en economía, refiere a la cantidad de bienes o servicios que la población pretende conseguir, para satisfacer sus necesidades o deseos. Estos bienes o servicios pueden ser muy variados, como alimentos, medios transporte, educación, actividades de ocio, medicamentos, entre muchas otras cosas, es por ello que	La demanda, refiere a los bienes que la población adquiere en grandes cantidades (Conceptos, 2019)		

		se considera que prácticamente todos los seres humanos son demandantes. (p. 1)			clientes dependiendo del lugar, la zona o si eventualmente existe un problema epidemiológico.
Referencia:	Conceptos (2019). Demanda. <i>Obtenido de:</i> https://concepto.de/demanda/#ixzz6HNbRU09I				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo		
Definiciones	2018	Según Pérez (2006), “Para la economía, la demanda es la suma de las compras de bienes y servicios que realiza un cierto grupo social en un momento determinado. Puede hablarse de demanda individual (cuando involucra a un consumidor) o demanda total (con la participación de todos los consumidores de un mercado).”.	La demanda son las compras de bienes y servicio que realizan un grupo de consumidores en un tiempo determinado. (Definiciones, 2018)		
Referencia:	Definiciones (2018). La oferta y demanda. <i>Obtenido de:</i> https://definicion.de/demanda/				

Variable o categoría 6: Inventario					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Silva, Rafael & Peña, Omaira	2016	Según Peña & Silva (2016), “La gestión de inventarios es una de las funciones más complejas de una organización debido a las múltiples incertidumbres que encierran su entorno, de haber certeza sobre el futuro podría establecerse inequívocamente la cantidad de inventario que debería mantenerse para cubrir las necesidades futuras.”. (p. 4)	La gestión de inventarios es una actividad bastante compleja debido a la difícil proyección de las necesidades de los seres humanos. Peña & Silva (2016).	El inventario es nuestro principal objeto de estudio en el cual nos enfocaremos principalmente en el mejoramiento del proceso. Conceptualizar el inventario a través de otros autores implica generar un enriquecimiento en nuestro marco teórico, el que servirá de referencia tanto a mí como autor, como a otros investigadores que tomen esta investigación como un antecedente.	El inventario consiste en el conteo general total de cantidades físicas y stock de cada producto y bienes guardando coincidencias con las cantidades registradas en nuestro sistema informático, en nuestra investigación, del almacén de una farmacia. El inventario es nuestro principal objeto de estudio en el cual nos enfocaremos principalmente en el mejoramiento del proceso.
Referencia:	Silva & Peña (2016). <i>Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas.</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo		
Katherine Salas Navarro & Henry Maiguel Mejía	2017	Según Navarro & Maiguel (2018), “el objetivo general de la gestión de inventarios es garantizar la disponibilidad oportuna de los elementos que se necesitan (materia prima, materiales en proceso, productos terminados, insumos, repuestos, etc.), en las condiciones deseadas y en el lugar correcto.” (p. 2)	El inventario pretende principalmente dar garantía de la disponibilidad de los productos que el consumidor demande, sea materia prima, productos terminados o servicios. (Navarro & Maiguel. 2018)		
Referencia:	Navarro & Maiguel (2018). <i>Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro.</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo		
Carlos Vidal Holguín	2017	Carlos Vidal Holguín (2017), “las causas fundamentales que originan la necesidad del mantenimiento de inventarios, en cualquier empresa, son las fluctuaciones aleatorias de la demanda y de los tiempos de reposición (conocido también con el término en inglés Lead Times).” (p.14).	La demanda es la principal causa de mantenimiento de los inventarios, el cual debe tener un proceso riguroso para evitar el desabastecimiento. (Vidal, 2017)		

Referencia:	Carlos Vidal Holguín (2018). <i>Fundamentos de control y gestión de inventarios</i> . Colombia.			Conceptualizar el inventario a través de otros autores implica generar un enriquecimiento en nuestro marco teórico, el que servirá de referencia tanto a mí como autor, como a otros investigadores que tomen esta investigación como un antecedente.
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	
Ortega Marqués Ana	2017	Según Marqués (2017), “La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo un estado confiable de la situación económica. (p. 1)	La compra y venta de productos o servicios es la base de toda empresa comercial, de este punto parte la importancia del manejo de inventario. (Marqués, 2017)	
Referencia:	Marqués (2017). <i>Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa</i> .			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	
Ortega Marqués Ana, Sandy Padilla, Johana Torres, & Alexander Gomez.	2017	Según Pérez (2006), “El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda, consecuentemente el objetivo primordial del Control de inventarios es determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados.”. (p. 6)	El inventario tiene un papel bastante importante para el funcionamiento del proceso de producción de una empresa para afrontar la demanda del consumidor. (Ortega, Padilla, Torres, & Gomez, 2017)	
Referencia:	Marqués (2017). <i>Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa</i> . Obtenido de: https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261			

Matriz de antecedentes

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016.	Metodología	
Autor	García García, Margarita Elizabeth y Montenegro Quiroz. Marycruz Alithú Lugar: Trujillo	Enfoque	Mixta
Año	2016	Tipo	Explicativa
Objetivo	Analizar la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016.		

Resultados	Los resultados obtenidos permitieron identificar que la empresa Inversiones Lanca S.A realiza una gestión de stocks empírica, que a pesar de aplicar algunos métodos como la revisión continua y método FIFO para la valoración de sus existencias aún se pueden apreciar deficiencias debido a la falta de control, estandarización de sus procesos, y capacitación a sus colaboradores sobre una óptima gestión de stock.	Método	deductivo
		Población	15 colaboradores de la empresa.
		Muestra	100% de la población
		Técnicas	Observación y entrevista.
		Instrumentos	Lista de cotejo y guía entrevista.
Conclusiones	Un 73.3% de los colaboradores no conocen los productos que se maneja en el almacén, el sistema de abastecimiento en la cual la empresa no aplica ninguna fórmula para optimizar el abastecimiento, el control de existencias donde un total de 86.7% señalaron que no aplican ningún método para realizar el inventario y por último los modelos de gestión, la empresa aplica el sistema continuo señalado por un total de 60% de colaboradores. Se determinó que existen falencias en su gestión debido a que se realiza de manera empírica, sin un control pertinente y con procesos que aún no están estandarizados.	Método de análisis de datos	Tabulación de cuadros, análisis e interpretación de resultados.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Garcia y Montenegro (2017), expusieron una investigación titulada <i>Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016</i> , teniendo como objetivo analizar la gestión de stock del almacén de la empresa, la cual se desarrolló bajo el enfoque Mixto de tipo explicativa, la población consto de 15 colaboradores de la cual se tomó como muestra al 100% de la población, las técnicas empleadas fueron la observación y la entrevista utilizando como instrumento la lista de cotejo y la guía de entrevista, obtuvieron como resultados que la empresa Lanca realiza una gestión de stock empírica y que a pesar de aplicar algunos métodos como el FIFO se observan deficiencias , debido a que no cuentan con procesos establecidos, finalmente se concluyó que se presentan errores en la gestión a causa de que estos son realizados en base a la experiencia y observación, sin hacer uso de herramientas y o métodos adecuados para el análisis y toma de decisiones, además de ello los procesos no se encuentran estandarizados.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Garcia y Montenegro (2017), obtuvieron como resultados que la empresa Lanca realiza una gestión de stock empírica y que a pesar de aplicar algunos métodos como el FIFO se observan deficiencias , debido a que no cuentan con procesos establecidos, finalmente se concluyó que se presentan errores en la gestión a causa de que estos son realizados en base a la experiencia y observación, sin hacer uso de herramientas y o métodos adecuados para el análisis y toma de decisiones, además de ello los procesos no se encuentran estandarizados.		
Referencia (tesis)	Garcia y Montenegro (2017), <i>Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016</i> , (Tesis de pre grado). Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9792/Garc%c3%ada%20Garc%c3%ada%20Margarita%20Elizabeth%20-%20Montenegro%20Quiroz%20Marycruz%20Alith%c3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y		

Datos del antecedente 2: Nacional			
Título	Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad y propuesta de estrategia de mejora en la empresa Norcentro S.A.C 2013-2015	Metodología	
Autor	Burgos Sánchez, Susan Fiorella y Vera Cruz, Karina del Pilar Lugar: Chiclayo	Enfoque	Mixto
Año	2017	Tipo	proyectiva
Objetivo	Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad de la empresa comercial Norcentro S.A.C Jaén 2013 – 2015.		
Resultados	sus ratios de gestión que del periodo 2013 al 2015 sus ventas han ido disminuyendo, pero su stock de inventarios ha incrementado, es por ello que su rotación de mercadería ha sido menor en el 2015 ha comparación de los años anteriores	Método	deductivo
		Población	10
		Muestra	100% de los colaboradores
		Técnicas	Observación, entrevista y revisión de documentos.
		Instrumentos	Cuadros de trabajo, guía de entrevista y medios electrónicos.
Conclusiones	Se ha identificado deficiencias en la gestión de existencias: al realizar las compras excesivas de vehículos motorizados sin evaluación de demanda de mercado, es por ello que la empresa mantiene en su existencia modelos de motos con poca rotación representando un promedio del 20% al 25% lo que perjudica a la rentabilidad de la empresa ya que esto origina costos adicionales de almacenamiento.	Método de análisis de datos	Tabulación de cuadros, análisis e interpretación de resultados
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Sánchez y Vera (2017), presentaron una investigación que lleva por título <i>Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad y propuesta de estrategia de mejora en la empresa Norcentro S.A.C 2013-2015</i> , teniendo como objetivo la valuación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad de la empresa , la cual se desarrolló bajo el enfoque Mixto de tipo proyectiva, la población estuvo conformada por de 10 colaboradores de la cual se tomó como muestra al 100% de la población, las técnicas empleadas fueron la observación, la entrevista la revisión de documentos ,utilizando como instrumento cuadros de		

	trabajo, la guía de entrevista y medios electrónicos, obtuvieron como resultados que los ratios de la gestión del año 2013 en comparación con el 2015 presentan una baja en las ventas sin embargo el stock en los almacenes ha incrementado , debido a ello concluyeron que existen deficiencias en la gestión de existencias por lo que se tienen motos de baja rotación en los almacenes las cuales representan un promedio del 20% al 25% de mercadería, siendo perjudicial para la rentabilidad ya que ocasiona costos adicionales.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Sánchez y Vera (2017), obtuvieron como resultados que las ratios de la gestión del año 2013 en comparación con el 2015 presentan una baja en las ventas sin embargo el stock en los almacenes ha incrementado, debido a ello concluyeron que existen deficiencias en la gestión de existencias por lo que se tienen motos de baja rotación en los almacenes las cuales representan un promedio del 20% al 25% de mercadería, siendo perjudicial para la rentabilidad ya que ocasiona costos adicionales.
Referencia (tesis)	Sánchez y Vera (2017), <i>Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad y propuesta de estrategia de mejora en la empresa Norcentro S.A.C 2013-2015</i> , (Tesis de pre grado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1006/1/TL_BurgosSanchezSusanFiorella_VeraCruzKarinadelPilar.pdf.pdf

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Sistema web para mejorar el control de inventarios en la empresa Comercial Lucerito, 2018	Metodología	
Autor	Ríos Vega, Francisco Luis Lugar: Lima- Perú	Enfoque	Mixto
Año	2018	Tipo	proyectiva
Objetivo	Proponer un sistema web para mejorar el control de inventarios en la empresa Comercial Lucerito.		
Resultados	Existen problemas que afectan el desarrollo de este proceso, lo que por consecuencia afecta directamente los intereses económicos de la empresa, debido a que en muchas ocasiones la información no es confiable. El proceso de almacenamiento, el cual involucra aquellas actividades que se realizan dentro del almacén como la ubicación y control de las existencias. También existen problemas relacionados a la exactitud del inventario, debido a que en algunas ocasiones los registros de los productos no coinciden con el stock físico del almacén o punto de venta, ya que no se usa correctamente el Kardex para registrar las entradas y salidas de los productos, y	Método	inductivo-deductivo y deductivo inductivo
		Población	30
		Muestra	30
		Técnicas	Entrevista y Encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevista y encuesta.

	esto ocasionando desconfianza y descuentos con los colaboradores.		
Conclusiones	Se diseñó la propuesta en base a modelos de casos de uso, los cuales muestran la interacción entre los actores del sistema y las actividades que estos realizan, también se diseñó el diagrama de clases, el cual permitió construir el diagrama relacional de la base de datos, por último, se diseñó el prototipo de las interfaces del sistema propuesto.	Método de análisis de datos	Medición de frecuencias y porcentaje Pareto (80/20)
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Ríos (2018) realizó la tesis titulada, <i>una web para la mejora de inventarios en la empresa Comercial Lucerito</i> , 2018, trabajo teniendo como objetivo el desarrollo de una un programa web que logre la eficiencia en los inventarios en la empresa, Centrada en un enfoque mixto de tipo proyectiva, la población estuvo conformada por 30 Colaboradores y la muestra fue representada por el 100 % de la población a las cuales se aplicó la técnicas de entrevista y la encuesta, empleando como instrumentos la entrevista y guía de entrevista, llegando a la conclusión de que todos los procesos que son parte de control de inventarios dan como resultado numerosos problemas en cuanto a la recepción, almacenamiento y despacho de los productos, los cuales se emplearon para plantear la siguiente propuesta diseñada que se realizó en base a la necesidad que muestran los actores que harán uso del sistema , así como también se diseñó un diagrama de clases el cual permitirá armar un diagrama relacional de la base de datos y por último se diseñó un prototipo de las interfaces del sistema propuesto.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ríos,2018 concluyo que todos los procesos que son parte de control de inventarios dan como resultado numerosos problemas en cuanto a la recepción, almacenamiento y despacho de los productos, los cuales se emplearon para plantear la siguiente propuesta diseñada que se realizó en base a la necesidad que muestran los actores que harán uso del sistema , así como también se diseñó un diagrama de clases el cual permitirá armar un diagrama relacional de la base de datos y por último se diseñó un prototipo de las interfaces del sistema propuesto.		
Referencia (tesis)	Ríos. V. (2018). <i>Sistema web para mejorar el control de inventarios en la empresa Comercial Lucerito</i> , 2018. (Tesis pregrado) Perú: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2075/TITULO%20-%20Francisco%20Luis%20Rios%20Vega.pdf?sequence=1&isAllowed=y		

Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	“Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C lima-2017”	Metodología	
Autor	Linian Corsio, Caroline Lalesska Lugar: Lima-Perú	Enfoque	Descriptivo- Correlacional
Año	2018	Tipo	No experimental

Objetivo	Identificar la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.		
Resultados	Los resultados de la investigación confirman la hipótesis que han sido planteadas en el trabajo; sí existe relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C Lima- 2017.	Método	inductivo
		Población	50
		Muestra	50
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	<p>La logística de inventario en la Farmacia permitirá mejorar comercialización de los productos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta</p> <p>La aplicación de una logística de inventario permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos, el Gerente está obligado a dar cumplimiento a los requerimientos que son el resultado de la logística aplicada.</p>	Método de análisis de datos	Programa SPSS
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Así mismo Linian (2017), en su investigación que lleva como título <i>Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C lima-2017</i>, realizó la investigación tomando como objetivo principal conocer de qué manera tienen relación el ordenamiento de los stocks y el proceso de pedidos que se realizan dentro de la empresa LUBCOM S.A.C , la metodología aplicada fue de un enfoque descriptivo- Correlacional de tipo no experimental, tomando como muestra a 50 personas de una población de 50 personas , la técnica que se empleó fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, llego a la conclusión que la logística de inventario en la Farmacia nos llevara a mejorar las ventas de los productos y su disposición en las perchas y almacén, logrando una localización conveniente de medicamentos y productos para la comercialización así como también permitirá tener una proyección clara de lo que adquiere en medicamentos y el gerente se verá obligado a cumplir con los requerimientos que serán el resultado de la logística aplicada, ya que la aplicación de una logística de inventario conllevará a una mejora continua de la empresa.</p>		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Linian (2017) concluyó que la logística de inventario en la Farmacia nos llevara a mejorar las ventas de los productos y su disposición en las perchas y bodega, logrando una localización conveniente de medicamentos y productos para la comercialización así como también permitirá tener una proyección clara de lo que adquiere en medicamentos y el gerente se verá obligado a cumplir con los requerimientos que serán el resultado de la logística aplicada, ya que la aplicación de una logística de inventario conllevará a una mejora continua de la empresa.</p>		

Referencia (tesis)	Linian. C. (2017). <i>Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C lima-2017</i> , (Tesis de pregrado). Perú: Universidad Autónoma del Perú, obtenido de: http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/569/1/CAROLINE%20LALESSKA%20LINIAN%20CORSIO.pdf
--------------------	---

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC, 2017	Metodología	
Autor	Montemayor Sierra, Blenda Lucero Lugar: Lima-Perú	Enfoque	Mixta
Año	2017	Tipo	Proyectiva
Objetivo	Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Textiles Of Perú S.A.C.		
Resultados	la empresa Textiles Of Perú SAC no cuenta con un sistema de control interno en sus inventarios por lo cual se propuso un manual de funciones y procedimientos para tener un control y una buena gestión de estos.	Método	Deductivo
		Población	20
		Muestra	15
		Técnicas	Cuestionario
		Instrumentos	Encuesta
Conclusiones	<p>Se diseñó un sistema de control interno con el objetivo de mejorar la gestión de los inventarios y tener una administración efectiva de estos</p> <p>Se realizó el diagnóstico de la situación actual de los inventarios de la organización en la cual se verificó que no se lleva un control adecuado de las existencias, identificando a la vez oportunidades de mejoramiento.</p> <p>la aplicación de un sistema de control interno en la gestión de inventarios permitirá a los directivos evaluar riesgos en función al cumplimiento de cada uno de los objetivos, así como el mejoramiento en las funciones y procedimientos realizados.</p>	Método de análisis de datos	triangulación de datos cuantitativos y cualitativos a través de gráficos y tablas.

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Montemayor (2017), lleva como título <i>Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de Textiles Perú SAC, 2017</i> , teniendo como objetivo principal propuesta un software para de control interno de la empresa mejorando la administración de la empresa Textiles Of Perú S.A.C. centrada en el enfoque Mixto de tipo proyectiva, La población estuvo conformada por 20 empleados de la empresa entre damas y caballeros , la muestra estuvo conformada por 15 personas a los cuales se aplicó la técnica de encuesta empleando como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que el proyecto de un sistema de verificación interno en la gestión de inventarios , lograría una exploración asertiva, usando un sistema de verificación en la administración de los inventarios, lo cual permitiría apreciar los diversos riesgos que se enfrentarían en el logro de los objetivos trazados de igual manera la mejora en la gestión y funciones que se realizan.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Montemayor (2017) concluyo que el diseño de un sistema de control interno mejorara la gestión de los inventarios y se tendrá una administración efectiva de estos, el uso de un sistema de control interno en la gestión de inventarios ayudara a medir los riesgos en cuanto al cumplimiento de los objetivos, así como también la mejora de los procesos y funciones realizadas.
Referencia (tesis)	Montemayor. S. (2017). <i>Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC, 2017</i> . (Tesis de pre grado). Perú: Universidad Norbert Wiener, obtenido de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3611/T061_75344296_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil	Metodología	
Autor	Gutiérrez Alarcón, Cesar Lugar: Guayaquil- Ecuador	Enfoque	Mixta
Año	2016	Tipo	Proyectiva
Objetivo	Analizar la incidencia del sistema actual de almacenamiento sobre las devoluciones de mercadería a través de la investigación descriptiva para plantear un sistema de almacenamiento a los productos de alta rotación almacenados en la bodega física de la empresa.		
Resultados	El sistema de almacenamiento contiene muchos errores que se pueden subsanar implementando procesos administrativos que se cumplan a corto plazo. Una de las circunstancias a favor es el buen trato del jefe de almacén a sus subordinados, se determina que hay un buen ambiente de trabajo.	Método	Deductivo.
		Población	15 colaboradores del área de venta.
		Muestra	100% de la población.
		Técnicas	Encuesta y entrevista

		Instrumentos	Cuestionarios y guía de entrevista.
Conclusiones	Mediante la clasificación ABC se pudo determinar a qué producto se le debe dar mayor atención al momento de almacenar considerando mediante la demanda el espacio promedio que debe asignarse a cada producto.	Método de análisis de datos	Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos a través de gráficos y tablas.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Gutiérrez (2017), desarrollo la investigación titulada <i>Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil</i> , teniendo como objetivo principal estudiar la incidencia que presenta el retorno de mercadería con el fin proponer un sistema de almacenamiento que permita identificar los productos de alta rotación en la bodega, centrada en el enfoque Mixto de tipo proyectivo, La población estuvo conformada por 15 colaboradores del área de ventas, debido al bajo número de personas, se necesitó tomar la muestra del 100% de la población, en las cuales se aplicó la técnica de encuesta y entrevista, los resultados obtenidos señalan la existencia de errores en el almacenamiento que pueden ser corregidos mediante la implementación de procesos administrativos que sean desarrollados a corto plazo, finalmente concluyo que la clasificación ABC identifico a que producto se le debe dar mayor importancia al ser almacenado, considerándose así que de acuerdo a la demanda del producto se determinara el espacio adecuado para su almacenamiento.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Gutiérrez (2017), obtuvo como resultados la existencia de errores en el almacenamiento que pueden ser corregidos mediante la implementación de procesos administrativos que sean desarrollados a corto plazo, finalmente concluyo que la clasificación ABC identifico a que producto se le debe dar mayor importancia al ser almacenado, considerándose así que de acuerdo a la demanda del producto de determinar el espacio adecuado para su almacenamiento.		
Referencia (tesis)	Gutiérrez (2017), <i>Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil</i> . (Tesis Posgrado), Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf		

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario gestión de almacén para la empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S	Metodología	
Autor	Jonathan Arrieta Gonzales Fabio Guerrero Portillo Lugar: Colombia - Cartagena	Enfoque	Mixta
Año	2017	Tipo	Exploratoria
Objetivo	Realizar una propuesta para mejorar el proceso de gestión de inventario y almacén de la empresa FB Soluciones y Servicios.		

Resultados	La gestión de inventario depende tanto del personal operativo como el de los administrativos, el compromiso de ambos los cuales permitan realizar mejoras, cumplir con las normas y cambios establecidos, seguir metodologías de trabajo de calidad propuestas, las cuales mediante evidencias han sido ejecutadas exitosamente.	Método	Descriptiva
		Población	10
		Muestra	10
		Técnicas	Cuestionario
		Instrumentos	Observación
Conclusiones	Se logró identificar los puntos débiles de la empresa FB Soluciones y Servicios mediante la observación, el cual permitió proponer mejoras en su gestión, cambios tanto en el personal interno y externo. Llevar a cabo la clasificación ABC en el inventario y hacer un seguimiento a la demanda con el fin de predecir un posible desabastecimiento. Apoyar la gestión con un sistema informático, el cual facilitaría las funciones de los empleados de la empresa y minimizaría el tiempo de ejecución de procesos.	Método de análisis de datos	Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos a través de gráficos y tablas.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Arrieta y Guerrero (2017), han realizado una investigación titulada <i>Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario gestión de almacén para la empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S.</i> , teniendo como objetivo principal el realizar una propuesta para mejorar el proceso de gestión de inventario y almacén de la empresa. centrada en el enfoque Mixto de tipo exploratorio, La población estuvo conformada por 10 empleados de la empresa entre damas y caballeros, debido al bajo número de personas, se necesitó tomar la muestra del 100% de la población , en las cuales se aplicó la técnica de la observación y seguimiento, obtuvieron como resultados que el control de inventarios depende del personal operativo y administrativo, ya que ambas partes deben seguir los procedimientos y métodos establecidos, estos deben estar en constante evaluación y control, finalmente se concluyó que llevar a cabo la clasificación ABC en el inventario y realizar un seguimiento mejorarían la predicción en cuanto a la demanda de artículos, lo que permitiría a la empresa no sufrir de desabastecimiento. Apoyar también la gestión con un sistema informático con características específicas que minimicen el trabajo del personal operativo y administrativo.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Arrieta y Guerrero (2017), obtuvieron como resultados que el control de inventarios depende del personal operativo y administrativo, ya que ambas partes deben seguir los procedimientos y métodos establecidos, estos deben estar en constante evaluación y control, finalmente se concluyó que llevar a cabo la clasificación ABC en el inventario y realizar un seguimiento mejorarían la predicción en cuanto a la demanda de artículos, lo que permitiría a la empresa no sufrir de desabastecimiento. Apoyar también la gestión con un sistema informático con características específicas que minimicen el trabajo del personal operativo y administrativo.		
Referencia (tesis)	Arrieta y Guerrero (2017). <i>Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario gestión de almacén para la empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S.</i> (Tesis de posgrado). Colombia: Universidad de Cartagena. Obtenida de: http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/733/415-%20ttg%20-%20propuesta%20de%20mejora%20del%20proceso%20de%20gesti%20c3%93n%20de%20inventario%20almac%20c3%89n%20para%20%20fb%20soluciones%20y%20servicios%20s.a.s.pdf?sequence=1&isallowed=y		

Datos Antecedente 3: Internacional			
Título	Sistema De Control Interno Para El Área De Inventario En La Empresa Multipuestos Játiva De La Ciudad De Esmeraldas	Metodología	
Autor	Quiñónez Angulo Damaris Madelayne Lugar: Ecuador	Enfoque	Mixta
Año	2017	Tipo	Proyectiva
Objetivo	Determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación sobre el manejo de los inventarios al personal de la empresa.		
Resultados	Se evidencia que no hay políticas y procedimientos para controlar los inventarios lo cual ha ocasionado un desequilibrio general en las actividades que se realizan dentro del área de bodega, por tanto, se concluye con la implementación de indicadores de gestión los cuales permitieron medir de forma cuantitativa el movimiento de los inventarios. Finalmente, como una forma de buscar solución a las insolvencias encontradas en la empresa durante este periodo se presenta una propuesta alternativa dirigida a la administración y control de los inventarios	Método	Inductivo- Descriptivo
		Población	20
		Muestra	15
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guisa de Entrevista
Conclusiones	La aplicación de indicadores de gestión, permite determinar los tiempos improductivos y medir de forma cuantitativa el movimiento de los inventarios, esto servirá para plantear estrategias de mejora en las actividades que se realizan dentro de esta área, así como la toma de decisiones oportunas.	Método de análisis de datos	Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos a través de gráficos y tablas.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Quiñones (2017), una investigación titulada “ <i>Sistema De Control Interno Para El Área De Inventario En La Empresa Multipuestos Játiva De La Ciudad De Esmeraldas</i> ”, teniendo como objetivo principal Determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación sobre el manejo de los inventarios al personal de la empresa centrado en el enfoque mixto de tipo proyectiva. La población estuvo conformada por una población de 20 personas y una muestra de 15, a los cuales se le aplicó la técnica de entrevista empleando como instrumento la guía de entrevista, llegando a la conclusión que el empleo de indicadores no ayudara a proyectarnos en el tiempo que no es necesario y productivo de esta manera se sabrá numéricamente la información que nos muestra el Kardex y los inventarios, esto nos permitirá lograr una mejora continua dentro de los procesos que ya se realizan en el área.		

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Quiñones (2017), concluyo que el uso de indicadores permitirá predecir los tiempos que no son productivos así se logrará saber de forma numérica el Kardex de inventarios y esto será útil para lograr una mejora en los procesos que se realizaran en el área.
Referencia (tesis)	Quiñones (2017), <i>Sistema De Control Interno Para El Área De Inventario En La Empresa Multipuestos Játiva De La Ciudad De Esmeraldas</i> (Tesis de pre grado). Ecuador: Universidad católica de Ecuador. Obtenido de: https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/qui%c3%91%c3%93nez%20angulo%20damaris%20madelayne%20.pdf

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España limitada.	Metodología	
Autor	Alex Andrés Nail Gallardo Lugar: Chile	Enfoque	Mixta
Año	2016	Tipo	Proyectiva
Objetivo	Desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de inventarios de la empresa “Repuestos España”, a través del estudio de la demanda y aplicación de la teoría de inventarios, para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y disminuir costos asociados a inventario.		
Resultados	Se recomienda la pronta aplicación de la automatización de órdenes de compra, ya que no solo permite disminuir aún más los costos y espacio de la bodega, sino que también elimina cuellos de botella y otorga más tiempo a los vendedores para realizar otras tareas en la empresa.	Método	Deductivo
		Población	50
		Muestra	20
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
Conclusiones	Como se explica en las propuestas de gestión de inventario, se tienen dos principales resultados: la primera es no cambiar nada sobre el funcionamiento de la empresa, y solo cambiar las políticas de inventario de los productos. A través de esta metodología se reducen los	Método de análisis de datos	Triangulación de datos cuantitativos y análisis de metodologías

	costos de un total de \$606.528.446 anuales a \$603.283.017 anuales, es decir, un 0,53 por ciento, o \$3.245.428 anuales.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Nail(2016), desarrollo una investigación que lleva como título <i>Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos, 2016</i> , teniendo como objetivo principal el desarrollo de una proposición de optimización en la gestión de inventarios de la empresa “Repuestos España”, para la optimización de los recursos y reducir los costos de inventario centrada en el enfoque Mixto de tipo proyectiva, La población está conformada por 50 empleados entre damas y caballeros , la muestra estuvo conformada por 20 personas a los cuales se aplicó la técnica de encuesta empleando como instrumento la entrevista, concluyendo que en las propuestas de gestión de inventario, se obtienen dos resultados: No realizar cambios sobre el proceso actual de la empresa, y variar sólo las políticas de inventario de los productos. Gracias a esta metodología se pueden llegar a reducir los costos en un total de aproximadamente 3.245 dólares anuales, es decir, un 0.53%.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Nail (2016) concluyó que en las propuestas de gestión de inventario se encontraron dos conclusiones, no cambiar el esquema de trabajo de la empresa, pero si las políticas de inventario de los productos, a través de esta se reducen los costos anuales en aproximadamente 3 mil dólares. Es decir, un 0,53%.		
Referencia (tesis)	Nail. G. (2016). <i>Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España limitada, 2016</i> . (Tesis de pregrado). Chile: Universidad Austral de Chile. Obtenido de: http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf		

Matriz del método

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Hamui-Sutton	2013	Según Hamui-Sutton (2013). Los métodos mixtos (MM) combinan la perspectiva cuantitativa (cuanti) y cualitativa (cuali) en un mismo estudio, con el objetivo de darle profundidad al análisis cuando las preguntas de investigación son complejas. Más que la suma de resultados cuanti y cuali, la metodología mixta es una orientación con su cosmovisión, su vocabulario y sus propias técnicas, enraizada en la filosofía pragmática con énfasis en las consecuencias de la acción en las prácticas del mundo real (p.212)	El método del enfoque mixto nos permite analizar datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio y/o trabajo de investigación, con el fin de tener un análisis más exhaustivo, el enfoque mixto no es solo la forma conjunta de lo cualitativo con lo cuantitativo si no es la manera de interpretar lo que es existente en el mundo.	El método del enfoque mixto nos permite analizar datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio y/o trabajo de investigación, con el fin de tener un análisis más exhaustivo, el enfoque mixto no es solo la forma conjunta de lo cualitativo con lo cuantitativo si no es la manera de interpretar lo que es existente en el mundo. (Hamui-Sutton,2013) Nos permitirá conocer las causas de la mala gestión de stock, desarrollando una acción conjunta para obtener la información requerida, que nos permitirá tener un panorama real de la situación.
Referencia:	Hamui A. (2013) <i>Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica(vol2)</i> . Ciudad de México, México. Obtenido de : http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000400006&script=sci_arttext&tlng=pt			

Sintagma Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Jaqueline Hurtado	2000	Según Hurtado (2000). Visto desde la comprensión holística, las definiciones de investigación propuestas por los diferentes modelos epistémicos enfatizan aspectos parciales del proceso investigativo, pero cada aspecto es necesario para entender la investigación de manera global (p.94)	Desde el punto de vista de la comprensión holística es un principio de racionalidad aplicable a conceptos tales como conocimiento, justificación y opinión fundada, los cuales resaltan los aspectos que tratan solo una parte del proceso de investigación, pero todo el aspecto es necesario para lograr comprender lo global.	Desde el punto de vista de la comprensión holística es un principio y racionalidad aplicable a conceptos tales como conocimiento, justificación y opinión fundada, los cuales resaltan los aspectos que tratan solo una parte del proceso de investigación, pero todos los aspectos son

				<p>necesarios para lograr comprender lo global.</p> <p>(Hurtado,210)</p> <p>La investigación se relaciona con el sintagma holístico, la cual se logrará en base a la a la información que se recolecte.</p>
Referencia:	<p>Hurtado, J. (2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i>. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.</p> <p>ISBN: 9806306066</p>			

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Jaqueline Hurtado	2010	Según Hurtado (2010) menciona que tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, entre otros, siempre que estén sustentados en un proceso de investigación, son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico. (P.1 33)	El tipo proyectivo tiene como objetivo proponer soluciones para resolver determinadas situaciones y actuar apropiadamente.	<p>El tipo proyectivo tiene como objetivo proponer soluciones para resolver determinadas situaciones y actuar apropiadamente. (Hurtado, 2010)</p> <p>El presente trabajo de investigación es de tipo proyectiva ya que se hará una propuesta para dar solución al problema que se ha encontrado en la gestión de stocks.</p>

Referencia:	Hurtado, J. (2010). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Obtenido de: https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologic81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensioc81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf			

Nivel comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	2006	Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) menciona que el nivel comprensivo va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre concepto; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables (p.86)	El nivel comprensivo se refiere no solo a la descripción de los conceptos o a las relaciones que se establecen entre los conceptos, estos también responden a las causas de las situaciones en los eventos y fenómenos físicos o sociales, el interés se centra en aclarar la causa del fenómeno, y las condiciones en las que se manifiesta, así como también entender por qué se vinculan dos o más variables.	El nivel comprensivo se refiere no solo a la descripción de los conceptos o a las relaciones que se establecen entre los conceptos, estos también responden a las causas de las situaciones en los eventos y fenómenos físicos o sociales, el interés se centra en aclarar la causa del fenómeno, y las condiciones en las que se manifiesta, así como también entender por qué se vinculan dos o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) La investigación en desarrollo es de nivel comprensivo ya que se iniciará entendiendo el origen del problema y luego se expondrá su desenvolvimiento y efecto.

Referencia:	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). <i>Metodología de la Investigación</i> . Obtenido de: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_Unidad_1-1.pdf Extraído el 21 de marzo del 2018
--------------------	--

Método: Deductivo

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Carlos Meléndez	2012	Según Méndez (2012), el método deductivo: Permite que las verdades particulares contenidas en variables universales se vuelvan explícitas. Esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en situación general. Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares (p.240)	El método deductivo consiste en tomar la lógica y la investigación de los acontecimientos partiendo desde lo universal a lo peculiar y así determinar las explicaciones peculiares dentro de las situaciones universales.	El método inductivo consiste en tomar la lógica y la investigación de los acontecimientos partiendo desde lo universal a lo peculiar y así determinar las explicaciones peculiares dentro de las situaciones universales. (Meléndez, 2012) La investigación se basa en el nivel deductivo ya que se inicia el desarrollo de la investigación desde la observación de un problema particular.
Referencia:	Méndez, C. (2012). <i>Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales</i> . Recuperado de: https://es.scribd.com/document/324262554/metodologia-de-lainvestigacioncarlos-Mendez-1-pdf			

Método: Inductivo

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Roberto Hernández, Carlos Fernandez, Maria del pilar Baptista.	2010	Hernández (2010), detalla que “la creación de categorías a partir del análisis de unidades es una muestra de por qué el enfoque cualitativo es inductivo”	El método inductivo precisa la investigación a partir del estudio de lo particular a lo general.	El método inductivo precisa la investigación a partir del estudio de lo particular a lo general. (Hernández, 2014) La investigación se basa en el nivel inductivo obteniendo información de lo peculiar a lo universal.

Referencia:	Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F., México: McGrawHill. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
--------------------	---

Población					Redacción final
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Roberto Hernández, Carlos Fernandez, Maria del pilar Baptista	2010	Hernández (2010), explica que la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.	la población es el grupo de individuos que se relacionan por similares características, es la principal fuente de estudio.	Para la presente investigación tiene una población que está compuesta por 10 personas entre los gerentes y personal técnico.	<p>la población es el grupo de individuos que se relacionan por similares características, es la principal fuente de estudio. (Hernandez,2014)</p> <p>Para la presente investigación tiene una población que está compuesta por 10 personas entre los gerentes y personal técnico.</p> <p>La muestra representa a un grupo de individuos tomada para estudiar, del cual se obtendrán datos. (Hernandez,2014)</p> <p>Para esta investigación tomamos una muestra del 100% de la población, ya que es una muestra trabajable.</p>
Número de colaboradores:		13 colaboradores			
Referencia:		Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F., México: McGraw - Hill. Obtenido de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf			
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
Roberto Hernández, Carlos Fernandez, Maria del pilar Baptista	2014	Hernández (2014), expone que la muestra cuantitativa “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).	La muestra representa a un grupo de individuos tomada para estudiar, del cual se obtendrán datos.	Para esta investigación tomamos una muestra del 100% de la población, ya que es una muestra trabajable.	
Número de colaboradores:		13 colaboradores.			
Referencia:		Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F., México: McGraw - Hill. Obtenido de:			

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf					
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Juana Robledo	2009	Según Robledo (2009). Son aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios (p.1)	Son aquellos individuos que por sus experiencias y suficiencia para comprender los vínculos que tienen en el campo, pudiéndose convertir en una notable fuente de información.	Las unidades informantes de esta investigación están compuestas por los colaboradores de la empresa.	<p>Son aquellos individuos que por sus experiencias y suficiencia para comprender los vínculos que tienen en el campo, pudiéndose convertir en una notable fuente de información. (Robledo,2014)</p> <p>Las unidades informantes de esta investigación están compuestas por los colaboradores de la empresa.</p>
Número de Unidades Informantes:		13 colaboradores.			
Referencia:	Robledo, J. (2009). <i>Observación Participante: informantes claves y rol del investigador</i> . Obtenido de: http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nu_re/article/view/461				

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández, Carlos Fernandez, Maria del pilar Baptista	2010	Según Hernández (2010). Un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.	Listado de preguntas referente a variables en investigación	Se empleará como técnica que nos permitirá conocer información que a continuación nos permitirá conocer los resultados	<p>Listado de preguntas referente a variables en investigación (Hernandez,2014)</p> <p>Se empleará como técnica que nos permitirá conocer información que a continuación nos permitirá conocer los resultados</p>
Referencia:	Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F., México: McGraw - Hill. Obtenido de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf				
Instrumento: Cuestionario					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández, Carlos	2010	Según Hernández (2014). Un recurso que utiliza el	Es empleada por el investigador con el fin de reconocer y	El cuestionario por permitirá obtener información que será necesaria para	Es empleada por el investigador con el fin de reconocer y registrar la

Fernandez, Maria del pilar Baptista		investigador para registrar información o datos sobre las variables	registrar la información sobre las variables en estudio.	dar respuesta a suposiciones dentro de la investigación.	información sobre las variables en estudio (Hernandez,2014)
Referencia:	Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F., México: McGraw - Hill. Obtenido de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf				Es el instrumento a emplear para recoger los datos e información necesaria para la investigación
Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández, Carlos Fernandez, Maria del pilar Baptista	2010	Según Hernández (2010). Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado)	Es la acción reciproca verbal del entrevistado con el investigador, cuyo fin es obtener información de la investigación en estudio.	La entrevista será aplicada para obtener información cualitativa para el trabajo de investigación en desarrollo.	Es la acción reciproca verbal del entrevistado con el investigador, cuyo fin es obtener información de la investigación en estudio. (hernandez,2014) La entrevista será aplicada para obtener información cualitativa para el trabajo de investigación en desarrollo.
Referencia:	Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F., México: McGraw - Hill. Obtenido de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jaqueline Hurtado	2000	Hurtado (2000), señala que “la guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación del entrevistado, datos censales o sociológicos, y datos concernientes al tema	La guía de entrevista debe incluir los datos del entrevistado, además de preguntas centradas en la investigación, las cual espera respuestas coherentes.	La guía de entrevista es un instrumento de recolección de información, en la cual se enlistará las preguntas de mayor importancia, de esta manera nos permitirá obtener información relevante para la investigación en estudio.	La guía de entrevista incluir los datos del entrevistado, además de preguntas centradas en la investigación, las cual espera respuestas coherentes. (Hurtado,2000) La guía de entrevista es un instrumento de recolección de información, en la cual se enlistará las preguntas de mayor importancia, de

		de investigación” (p.463).			esta manera nos permitirá obtener información relevante para la investigación en estudio.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.				