

Análisis de los procesos de recepción y almacenamiento y su efecto en la organización de la bodega dentro de la Distribuidora Farmacéutica "CY", Santo Domingo, 2023
Analysis of the Reception and storage processes and their effect on the organization of the warehouse within the pharmaceutical distributor "Cy", Santo Domingo, 2023

Tnlgo. Aida Cecilia Haro Zavala; Mgtr, Miguel Mantuano Casual; Mba, Diego Fabricio Defaz Gonzales; Ing. Seleni Alexandra García Chávez

APRENDIZAJE

Junio, V°4-N°1; 2023

- ✓ **Recibido:** 19/03/2023
- ✓ **Aceptado:** 24/03/2023
- ✓ **Publicado:** 30/06/2023

INSTITUCIÓN

 Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.
 Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.
 Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.
 Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.

PAIS

-  Santo Domingo- Ecuador
-  Santo Domingo- Ecuador
-  Santo Domingo- Ecuador
-  Santo Domingo- Ecuador

CORREO:

-  aidaharozavala@tsachila.edu.ec
-  miguelmantuano@tsachila.edu.ec
-  diegodefaz@tsachila.edu.ec
-  selenigarcia@tsachila.edu.ec

ORCID:

 <https://orcid.org/0009-0009-7491-436X>

APA.

Haro, A. Mantuano, M. Défaz, D. García, S. (2023). Análisis de los procesos de recepción y almacenamiento y su efecto en la organización de la bodega dentro de la Distribuidora Farmacéutica "CY", Santo Domingo, 2023. Revista G-ner@ndo, V°4 (N°1). 675– 708.

Resumen

La problemática de recepción y almacenamiento de recursos, equipos y medicamento en la distribuidora farmacéutica CY viene representando para la zona de Santo Domingo, dificultades que ponen en riesgo las condiciones de salud de la ciudadanía. Ello es argumentado por la falta o inexistencia de productos, estadísticas de experiencia de almacenamiento y bodega, que visualizan escases en determinados momentos causando desequilibrios de riesgo a los ciudadanos que necesitan su consumo. El objetivo general es diseñar una propuesta de recolección de datos necesario para los procesos de recepción y almacenamiento que evalúen la mejora y su efecto en la organización de la bodega de la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas. La metodología es mixta (cuali-cuantitativa) de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se utiliza la técnica de encuesta y entrevista, con instrumento de cuestionario y guion de entrevistas. Los resultados exponen que la empresa farmacéutica carece de un sistema de inventario que permita mantener el almacén con recepción necesaria para el ciclo de vida en inventarios suficientes que lleguen a todos sin escases y cumplan con las necesidades de consumo de los clientes para una salud de calidad. Por lo que se concluye la necesidad que la propuesta sea articulada y puesta en marcha para solventar los inconvenientes y tener un modelo de empresa que cumpla con las exigencias del cuidado a la salud.

Palabras Clave: Gestión de procesos, recepción y almacenamiento, organización institucional, deposito bodega, industria farmacéutica.

Abstract

The problem of receiving and storing resources, equipment and medicines in the CY pharmaceutical distributor has been representing difficulties for the Santo Domingo area that put the health conditions of citizens at risk. This is argued by the lack or non-existence of products, storage and warehouse experience statistics, which visualize shortages at certain times causing risk imbalances for citizens who need their consumption. The general objective is to design a proposal for the necessary data collection for the reception and storage processes that evaluate the improvement and its effect on the organization of the warehouse of the company Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo. The methodology is mixed (quali-quantitative) of descriptive level and non-experimental design. The survey and interview technique is used, with a questionnaire instrument and interview script. The results show that the pharmaceutical company lacks an inventory system that allows maintaining the warehouse with the necessary reception for the life cycle in sufficient inventories that reach everyone without shortages and meet the consumption needs of customers for quality health. Therefore, the need for the proposal to be articulated and implemented to solve the inconveniences and have a business model that meets the demands of health care is concluded.

Keywords: Process management, reception and storage, institutional organization, warehouse warehouse, pharmaceutical industry.

Introducción

El proyecto en desarrollo presenta el objetivo general de: el objetivo general es diseñar una propuesta de recolección de datos necesario para los procesos de recepción y almacenamiento que evalúen la mejora y su efecto en la organización de la bodega de la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas y dedica a la venta y distribución al mayor en todo lo relacionado con el inventario de medicamentos, equipos y recursos para el campo de la atención en salud humana.

Se inserta en la línea de investigación: logística, cadena de suministros y transporte de carga, con el propósito de entender que dicha organización como empresa del ramo de la salud en el proceso de inventario, debe mantener un stock necesario con las exigencias de la zona para la dotación sobre todo de medicamentos.

Dicha empresa CY la hacer énfasis en las necesidades y realidades de cada entorno, presenta una gestión para la recepción y almacenamiento sobre todo de los productos, medicamentos, equipos y recursos farmacéuticos, que, por observación directa, carece de contar con estadísticas para la disponibilidad de bodega, como fuerza que motive la planificación y ejecución de acuerdo con procesos tanto internos como externos.

La investigación además se enmarca en las bondades de los procesos de cadena de suministros y desarrollo de transportes en el área de la industria farmacéutica y los resultados obtenidos permiten tener una valoración en frecuencias absolutas y relativas así como de interpretación de la situación actual en dicha organización sobre todo el proceso que se desarrolla en la bodega avizorando las dificultades en el manejo de datos, que en dicha rama de la salud representa elementos necesarios en función de lograr la producción, distribución y planificación en la materia.

La investigación se ha realizado porque en la zona se ha venido produciendo un desabastecimiento de algunos medicamentos puntales como antiinflamatorios, antigripales, descongestionantes, expectorantes, entre otros, los cuales son producto de una gestión escasamente articulada con estadísticas que desde una planificación interactiva puedan prever con tiempo la necesidad de dotación y evitar que las

organizaciones dependientes de dicha distribuidora se queden sin mercancías para los pacientes, que necesita con urgencia para tratamientos de la salud.

De igual forma, se observa que no existen estudios científicos en la zona que puedan apoyar el desarrollo de la organización en la orientación de la dotación del almacén con medicamentos básicos y necesarios para un stock que cumpla con el consumo de la población de Santo Domingo.

Distribuidora Farmacéutica CY ubicada en Santo Domingo (Calle Pedro Vicente Maldonado Santa Rosa Santo Domingo - Santo Domingo de los Tsáchilas) es una empresa dedicada a la consolidación de la mejora, dotación para la actividad comercial de medicamentos, equipos y recursos para la salud, se consolida en la industria farmacéutica entre las 20 primeras empresas a nivel nacional, reconocida por la ética, pertinencia, transparencia, responsabilidad y seriedad en todos sus actuaciones, para alcanzar el éxito de manera competitiva, cumpliendo estándares de calidad, servicios y optimizando los procesos constantemente en exigencia de los clientes.

De esta forma se considera que dicha organización presenta una problemática de dotación de las farmacias de la zona, por presentar procesos escasamente planificados con proyecciones de bodega para evitar la escases o inexistencia de mercancías que son necesarias y urgentes para la salud de los pacientes. Este proceso de logro de inventarios de bodega que permita la disponibilidad estadística de experiencia de almacenamiento presenta consecuencias negativas que están sometidas a la falta estadísticas para la reposición y gestión empresarial ocasionando el tener una referencia de la cantidad de medicamentos sin actualización.

Asimismo, dentro de las estadísticas y datos necesarios para prever la disponibilidad de material en la estantería farmacéutica que es surtida por dicha distribuidora CY se requiere que, a su intuición y experiencia, sumen tecnología de conducción que les permita desarrollar sus procesos en contextos altamente efectivos, así como asertivos como son: la producción, distribución y comercialización de los productos y servicios, la dotación de almacén y mantenimiento de stock que este a la mano del ciudadano en el momento de su necesidad (Cejas, 2019).

Esta situación está presentando consecuencias negativas para la zona, escases y angustia a los ciudadanos que, al recurrir a determinadas farmacias en busca de medicamentos para tratamientos indispensables, se consiguen que no los hay causando problemas de salud leve, moderado incluso terminales.

En las últimas décadas del siglo XXI el mundo ha vivido grandes transformaciones y cambios que han puesto en la palestra de la discusión el papel de la empresa farmacéuticas en la economía y su relación con la sociedad sobre todo en casos de dotaciones de medicamentos, surtidos de materiales y recursos para la atención a la salud, así las fuerzas emanadas del avance estructural, la complejidad de las relaciones en el ámbito político, los cambios acelerados de la sociedad, económico y social y culturales acompañados de la incertidumbre situacional acceden para lo efectivo, eficiente, y productivo de la sistematización en mantener un stock acorde al público consumidos, de allí la necesidad de abordar temas puntuales de ciudadanía para mantener una salud de calidad.

Al hablar de la situación de la complejidad de almacenamiento en bodegas de productos tan delicados para la vida, se consigue que todos hacen grandes esfuerzos para realizar registros específicos de origen que permite tener un mejor acción a tomar, tanto para los entes laborales, clientela así como gestiones gerenciales, por ello es necesario revisar la situación con investigaciones como la que se presenta, que pueda servir de marco para toma de decisiones que aumenten la calidad intangible de tan valioso recurso, para para la industria farmacéutica, y sobre todo para la salud humana del sector de Santo Domingo de los Tsáchilas.

El problema operativamente se delimita en el tiempo del año 2023 y espacial en representación de la incógnita: ¿Es necesario tener un protocolo logístico en la bodega?, a así al hablar de la situación de las bodegas es complejo por los sujetos de la empresa y la dirección institucional. Ya que en esta empresa se hacen grandes esfuerzos para realizar registros específicos de origen de productos que permite tener una mejor acción en el almacenaje, tanto para los entes laborales, almacenaje, atención de clientela, así como gestiones gerenciales, por ello es necesario revisar la situación con una metodología que pueda servir de marco para toma de decisiones que aumenten la

calidad, para la empresa. Tener una organización más efectiva y acorde con la realidad de la empresa, permitirá que el proceso de almacenaje y recepción genere un trabajo altamente productivo, este año 2023, la empresa contará con un análisis real de su capacidad de bodega, teniendo un espacio que genera plusvalía a la empresa.

La descripción de la importancia e impacto en cuanto a la experiencia que se desarrolla, parte del interés de generar una mejora al deterioro de la inexistencia en los anaqueles de las farmacias de medicamentos que solicitan los clientes, para la diversidad de tratamiento orientados para el cuidado de la salud. Razón por la cual se propone un modelo de recolección de datos necesario para los procesos de recepción y almacenamiento que evalúen la mejora y su efecto en la organización de la bodega de la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas.

La respuesta al ¿porqué de la investigación? viene dada por que representa el interés de lograr un proceso de investigación que permita nuevos conocimientos en cuanto a entornos abiertos a las concepciones de almacenamiento y recepción de materia farmacéutica que es necesaria para el abastecimiento de las instituciones del ramo en la zona, así tener un documento que pueda dar respuesta al desabastecimiento en el ramo y tomar las medidas del caso.

El Interés por investigar, en un primer momento es para cumplir con el requerimiento del fin de trabajo de grado y posterior lograr entender por qué la industria farmacéutica ecuatoriana carece de una base de datos que le permita obtener información sobre la calidad de almacenamiento y bodega enfocada en el abastecimiento y comercialización de productos farmacéuticos, así se argumenta además que dicha situación aumenta el interés por la necesidad de interpretar la manera específica de un buen almacenamiento orientado con un modelo que argumente lo necesario de realizar e implementar para el buen manejo en bodega de la información del stock y la toma de decisiones.

Esta investigación beneficia a la sociedad ecuatoriana, a los trabajadores de la distribuidora CY y al campo universitario, ya que se busca una mejora con el subyacente de los datos, para la designación correcta de recursos según sea la necesidad, es decir,

la sociedad se beneficia ya que un producto específico estaría disponible en un lugar específico para un paciente determinado en un momento preciso al tener una solución sistémica que prevé el inventario de la bodega.

Además, tendrá impacto en la industria de los laboratorios farmacéuticos de la zona con alcance a nivel nacional, regional y local, así como universal. Servirá como aporte de consulta para estudios similares y la propuesta permitirá tener un documento para la mejora de la situación de desabastecimiento y establecer estrategias de control, gestión, organización y recepción en administración de almacenamiento y bodega sobre todo para organizaciones de distribución farmacéutica, pero sobre todo para la distribuidora CY.

Esta investigación es factible, viable y cumple con los enfoques: técnico, económico y de materiales, ya que al desarrollar el estudio de campo con la encuesta y la entrevista se puede comprobar que la empresa está motivada por los resultados y dispuesto a mejorar en todos los aspectos, se cuenta con los recursos humanos, materiales y técnicos básicos y necesario para el desarrollo de la propuesta, así como lograr un proceso asertivo y empático para lograr un stock que cumpla con los requerimientos de la zona en cumplimiento de objetivos a corto, mediano y a largo plazo de abastecimiento de almacén.

Materiales Y Métodos

El enfoque investigativo fue mixto, ya que presenta una parte estadística y otra de interpretación, es decir, cuantitativa y cualitativa. El desarrollo de la obtención de los datos, con el subyacer, permite la toma de decisiones sobre generar la propuesta de recolección de evidencias necesarias que permiten entender las acciones de recepción y almacenamiento orientados en los repositorios y el stock de organización de bodega para que la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas cumpla con las exigencias de solicitud de los clientes.

El enfoque cuenta además con un desarrollo de diseño de campo no experimental, con nivel descriptivo que permite desglosar las variables en función de los objetivos del estudio quedando (a) independiente: recepción y almacén, (b) dependientes la recolección de datos en el proceso de recepción de la bodega, desarrollo de la gestión de inventario, dichas variables desarrolladas en el marco teórico referencial permiten el camino del método.

Para ello se desarrolló un proceso en primer momento de elaboración de la encuesta con alternativas cerradas de escala de siempre, a veces, nunca que se valoran en función de frecuencias absolutas en 3, 2 y 1, se cuenta con un proceso de acercamiento a la generación de las variables y de ellas obtener los ítems necesarios que presentan los resultados con los indicadores referenciales.

La investigación tendrá un alcance académico, profesional y científico, el cual viene dado por el propósito del estudio del diseño del sistema de recolección de datos para los procesos de recepción y almacenamiento que realiza la organización en la bodega de la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de Tsáchila, y tendrá un enfoque mixto y desde el método cualicuantitativo para los datos en búsqueda de respuesta al problema de análisis. La investigación se desarrolla en tiempo y espacio del ambiente de la bodega de gestión de distribución farmacéutica caso enunciado en el año 2022 a marzo 2023.

Población y Muestra

La población se corresponde con la totalidad de personas que hacen vida en el entorno farmacéutico de Santo Domingo de los Tsáchilas, que en total suman unos 12

trabajadores, en este caso como la muestra es pequeña y finita se toman todos los trabajadores como muestra. A los 12 trabajadores se aplica la encuesta para valorar los datos estadísticos organizando en frecuencia de media esperada en gráficos y cuadros para dar respuestas a los objetivos y al directivo y gerentes se aplica la entrevista.

Tabla 1. Estructura de cargos

Cargo	N°	Función
Director	1	Directos de la institución y responsable de las operaciones generales
Director de distribuidora	1	Director del proceso de gestión de manutención de la empresa
Total	2	
Jefe de administración	1	Director del proceso administrativo
Jefe de almacén, Operador y bodega	1	Dirección de bodega
Cajero	2	Gestión de ventas
Vendedores	4	Distribución de vitas a empresas y ventas
Farmacéutas	2	Profesionales de calidad de medicamentos
Operadores	2	Encargados de las operaciones
Total	12	
Total General	14	(Muestra total 14: 2 profesionales para la Entrevista, 12 profesionales para la Encuesta)

Fuente: Cargos (Elaboración propia, 2023).

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de cuestionario de preguntas cerradas y numeración en una encuesta de formularios Google, igual que para la entrevista con instrumento del guion de entrevista, contentivas de 7 preguntas cada una.

Observación, es definida por Tamayo y Tamayo (2019) “es la técnica fundamental de la investigación, y está presente en todas las actividades que el investigador como alternativa visualiza desde el primer momento ...” (p. 331).

Así, permite tener una visión general del problema para su sustentación, y un proceso de conocimiento para la identificación de las partes que caracterizan la realidad

de la empresa caso de análisis; de este modo se establece las relaciones causa-efecto, así como de interpretación cualitativa entre los elementos que componen su objeto de investigación.

Encuesta, también se utilizó en este trabajo de investigación, la encuesta, la cual según Sabino (2016) es una forma "...de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas de estudio para luego, sacar conclusiones que se correspondan con los datos recogidos" (p. 155). Esta encuesta permite medir la opinión de los trabajadores en función de los conocimientos internos y externos.

La encuesta fue a través de un cuestionario de alternativas cerradas de 10 preguntas, para mantener el orden de la recolección, dicho instrumento fue utilizado por ser fácil de procesar y tabular, siendo aplicado al mismo tiempo a todos los individuos que conforman la muestra.

La entrevista, para Tamayo y Tamayo (2019) "Es un instrumento de recolección de información cualitativa que valora la interpretación del informante clave con un proceso armónico y empático, sobre todo en ambiente de plena situación de compañerismo" (p. 56). Se desarrolló la entrevista en un ambiente de armonía dado los resultados satisfactorios con dos de los directivos la cual al final se estructuró en 6 ítems.

Análisis de Resultados

El presente apartado del estudio de resultados y discusión tiene como propósito enunciar los hallazgos de la aplicación del instrumento basado en el cuestionario de preguntas cerradas a los trabajadores de la empresa Distribuidora Farmacéutica “CY”, Santo Domingo, muestra en estudio.

Para poder llevar a cabo los datos recolectados se realiza dos fases de análisis una cuantitativa de frecuencias absolutas y relativas, sometidas primeramente a un proceso de revisión y organización para facilitar el análisis e interpretación de acuerdo con las bases teóricas presentadas. A propósito de esto el análisis consiste en reducir, sintetizar, clasificar, interpretar y comparar la información obtenida de una realidad investigada para darle un tratamiento y verificar el diagnóstico situacional (Hernández et al. 2016). Estos autores consideran que el propósito del análisis entonces es organizar la información obtenida al aplicar el instrumento de recolección de datos para proporcionar respuestas a las interrogantes de la investigación.

Como segundo paso de este apartado se desarrolló un proceso de interpretación de la entrevista a los directores, así con un enfoque analítico, crítico y con modalidad cualitativa siendo a su vez de carácter descriptivo, para autores como Tamayo y Tamayo (2018) se permite la comprensión y los conocimientos básicos para las ciencias humanas de realidades que están latentes y necesitan de ser entendidas desde la postura de los sentimientos de las personas. Por lo cual, las investigadoras se da un proceso equitativo de análisis cuantitativo y cualitativo para entender el desarrollo de los datos en cuanto al proceso del objetivo general de lograr una con los datos recogidos para los procesos de recepción y almacenamiento que mejoren la situación del efecto en la organización que presenta para la dotación de las farmacias de la zona el mantenimiento,

organización, abastecimiento y dotación de la bodega de la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas.

De allí que se busca dar respuesta significativa a la forma de recolección de datos, la recepción y almacenamiento con el conocimiento que se tiene del proceso de inventarios desde la forma como se desarrollan en la bodega, ello permitió el desarrollo de una gestión de hallazgos para la generación de la propuesta (Ver Tabla 3).

Tabla 2. Frecuencias y Porcentajes Expresado

Recepción y almacenamiento en bodega de empresa Distribuidora Farmacéutica CY					
VARIABLE 1. Recepción y almacenamiento	3 Siempre	2. A Veces	1. Nunca	0	TOTAL
Se desarrollan proceso de actualización sobre la recepción y almacenamiento de productos en la labor dentro de la empresa	2	2	6	2	00
Se te permite tener conocimiento de los procesos de recepción y almacenamiento para mantenimiento del stock en función de los clientes	6	8	6	2	00
Desarrollas controles de gestión de mantener contacto en la selección de proveedores	6	4	0	2	00
VARIABLE: Recolección de datos					
I					
Se realiza la planeación partiendo de la interacción en pertinencia con la calidad de servicio	0	0	2	0	00
Se ha presentado desabastecimiento en el primer trimestre de este año 2023	2	2	6	2	00
El sistema que actualmente manejan para el control de recepción y almacenamiento cumple con la información de inventario al momento que se necesita		2	0	2	00
II VARIABLE: Inventario					
Permite el sistema de inventario tener actualizado el stock de productos, materiales, medicamentos necesarios y urgentes para dotar las farmacias	6	8	6	2	00

	Se Mantiene un proceso de fluidez de recolección de datos con inventarios actualizados	2	0	2	00
	Se ha presentado falta o inexistencia de productos solicitado por las farmacias	2	0	2	00
0	La información estadística que presenta el sistema que utilizan para la recepción y almacenamiento permite que la bodega este dotada con todos los requerimientos exigidos por las farmacias	6	8	6	2 00
	Total General				
G		7	22	9	98 4 80 2 00
	Medias estadísticas				
M		2	0	8	2 00

Fuente: Frecuencias de la encuesta (Elaboración propia, 2023).

Del resultado obtenido en el instrumento aplicado a los empleados de la empresa, para que expresaran su experiencia sobre recolección de datos necesario para los procesos de recepción y almacenamiento que evalúen la mejora y su efecto en la organización de la bodega de la empresa, se puede referir que las alternativas que más se acercan a la media esperada en positivo y con conocimiento del tema en escala de siempre y a veces solo son los referidos a los números de preguntas 1,4, y 5, los cuales indican que medianamente se desarrollan proceso de recepción y almacenamiento que cumplen con las exigencias de las dotaciones de las farmacias, cuyos indicadores expresan que: se desarrollan proceso de actualización sobre la recepción y almacenamiento de productos en la labor dentro de la empresa, se permite tener conocimiento de los procesos de recepción y almacenamiento para mantenimiento del stock en función de los clientes y se desarrolla controles de gestión de mantener contacto en la selección de proveedores para lograr el control de requerimientos básicos y necesarios en la dotación de la bodega.

Por el contrario, en los demás indicadores los valores se inclinan de forma negativa ya que, se expresan en a veces a nunca indicando que este proceso presenta muchas dificultades y sustentan el estudio. Dichos indicadores refieren a dificultad manejar el conocimiento de siempre en los procesos de recepción y almacenamiento para mantenimiento del stock en función de los clientes, los controles de gestión de mantener contacto en la selección de proveedores, se dificulta de igual forma el sistema que actualmente manejan para el control de recepción y almacenamiento, se carece en a veces a nunca cumplir con la información de inventario al momento que se necesita, el sistema de inventario carece de tener actualizado el stock de productos de a veces a nunca, se mantiene un proceso de fluidez de recolección de datos con inventarios actualizados a veces y nunca. Se consigue también que a veces o nunca se ha presentado falta o inexistencia de productos solicitado y que la información estadística que presenta el sistema para la recepción y almacenamiento a veces permite que la bodega este dotada con todos los requerimientos exigidos por las farmacias.

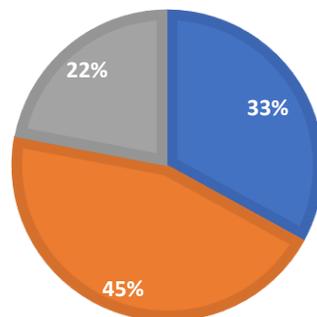
Lo encontrado contradice la postura de autores como Kotler (2022) quien aporta que los comercios que dotan a las farmacias deben estar en la búsqueda de datos para configuración de acciones que permitan la recepción de productos para mantener un almacenamiento productivo y basado en la prevención de material que sea necesario. Además, apoya que esta es una acción necesaria cuanto se tiene que tomar decisiones dirigido a la búsqueda de mejoras. Los resultados, esquematizados expresados en función de cada una de las variables e indicados referidos con anterioridad en el análisis estadístico, evidencian en general la necesidad de crear alternativas de propuesta, que se generen cambios en el proceso de comunicación de dicha institución.

Así en general en las variables solo el 22% del 100% de los trabajadores de la distribuidora farmacéutica encuestados logro los valores esperados de siempre en los procesos de recepción y almacenamiento que mejoren la situación del efecto en la organización que presenta para la dotación de las farmacias de la zona el mantenimiento, organización, abastecimiento y dotación de la bodega de la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas, los cuales representan solo tres (3) del total de los doce (12) encuestados. Por su parte el 50% de los encuestados, expresaron a nivel de a veces que representa seis (6) del total de los 12 de la muestra y 29% del 100% presenta valores de nunca en la calidad de servicio prestado para logra una gestión ideal, representado 3 de total de los 12 encuestados. Se observa que la mayoría está por debajo de la media, es decir, se acepta la problemática evidencia y en presunción preocupante por la investigadora en función sugerir alternativas de cambio referido a la propuesta y recomendaciones

Figura 1. Valores de las medias

RECEPCION Y ALMACENAMIENTO
CONTROL E INVENTARIO

■ siempre ■ a veces ■ nunca



Fuente: Frecuencias de la encuesta (Elaboración propia, 2023).

Como se aprecia, existe dificultad que se inclinan considerablemente en las tres variables hacia los valores de nunca, determinando la aceptación de la dificultad presente en función de tema de estudio.

A continuación, se expresa gráficamente el resultado expresado en mediar de indicadores.

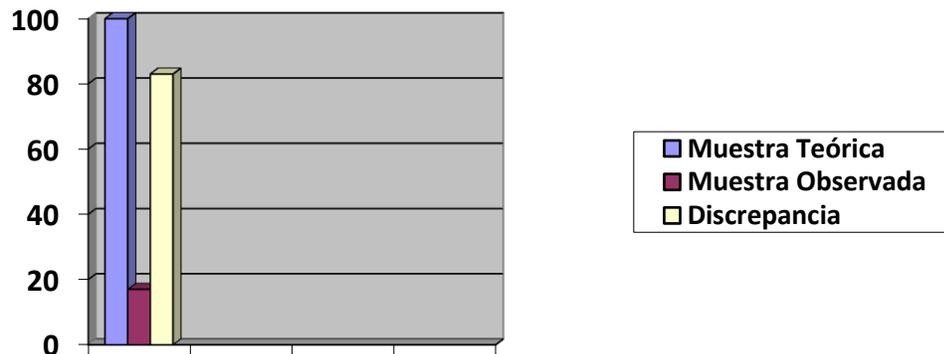
Figura 3. **Medias indicadores:**

Siempre = 3 / 22% A Veces = 6 / 50%, y Nunca= 3 / 29% Resultante de la tabla de frecuencias y porcentajes.



Fuente: Medias de la encuesta (Elaboración propia, 2023).

Figura 4. Medias Indicadores total 100%, recogido positivo siempre 22% discrepancia 88%



Fuente: Medias en función del total del 100% (Elaboración propia, 2023).

Como se puede visualizar en la frecuencia acumulada de la muestra en estudio los valores esperados en el proceso de datos se observan diferencias altas y significativas en recolección de datos necesario para los procesos de recepción y almacenamiento que evalúen la mejora y su efecto en la organización de la bodega de la empresa Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas, por lo que la discrepancia se materializa en un 88% del total de 100% que era el esperado. Es decir, la discrepancia está muy por encima de la media, por lo que se acepta la necesidad que existe una problemática la cual debe ser mejorada considerablemente y generar alternativas que permitan optimizar, fortalecer y cambiar los necesarios en la forma de gestionar el tema caso de estudio.

Lo enunciado está acorde con los postulados para Barreiro (2016) quien expresa en resumen, que la calidad de servicio para la atención a los clientes es un elemento interactivo que pretende mediar, motivar, influir e informar el potencial organizacional, se pudiera convertir en un instrumento de gestión y de dirección que, en cuanto a su definición, funciones y aplicación dependerá de las estrategias y las posiciones que adopte el proceso organizacional desde la cooperación, colaboración con valores de asertividad y eficacia.

De igual forma, Moreno (2021), expresa que: "...es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio empresarial lograr inventarios que establecen patrones típicos de comportamiento de calidad de servicio en función de variables de almacenamiento..." (p. 9), por ello supone que cada persona realiza un rol sensible apegado a la ética, y INEC (201), "...la calidad de servicio de las

organizaciones dedicadas a mantener la salud cumplen una serie de funciones como es proporcionar información de procesos internos, posibilitar funciones de mando, toma de decisiones, soluciones de problemas, diagnóstico de la realidad” (p. 98), de allí que como se aprecia en los resultado se alude a la contribución de una actividad respectiva y hay que mantener la estabilidad o el equilibrio del proceso de recepción y almacenamiento con apoyo de tecnologías y herramientas que permitan proceso de calidad de servicio efectivos de inventario y dotaciones.

En el proceso de las medias aritmética referido a la muestra, la misma se correspondiente a la teórica se conformó por los empleados en total doce ($12 = 100\%$), la observada se refiere a lo recabado que fueron solo dos ($3 = 22\%$), los que lograron los valores de siempre, y la discrepancia es la diferencia significativa que resulta de la resta que en total diez ($9 = 88\%$), de la muestra, en la cual se obtiene los valores y se muestra solo el máximo valor, de siempre para evidenciar el alcance y problemática existente. El valor máximo determina que es necesario formular alternativas referidas a recomendaciones, que permita optimizar el valor a esperados del 100% en todos los indicadores.

Discusión de los resultados

A continuación, el análisis por indicadores en cuanto a cada uno de los aspectos considerados para el desarrollo de la búsqueda de los datos que arrojan los resultados enunciados en frecuencias acumuladas y porcentajes absolutos que reflejan lo recabado en función de los datos expresados de forma general en los párrafos

anteriores. En esta parte se especifica por variables los hallazgos encontrados y referido a cuadros y gráficos por cada variable estudiada (ver tabla 4 y figura 1).

Variable I. Recepción y almacenamiento

Tabla 3 Ítems del 1 al 3. Recepción y almacenamiento, conocimientos, mantenimiento, controles.

Tabla de frecuencia Indicador 1 al 3							TOTAL			
S	ÍTEM	Siempre (3)		A Veces (2)		Nunca (1)		F	%	
		F	%	F	%	F	%			
	1	5	42	5	42	2	16	12	0	10
	2	2	16	8	68	2	16	12	0	10
	3	2	16	4	34	6	50	12	0	10
	Total							12	100	
: 3	25		6 48		3 27		3			

Fuente: Variable 1 (Elaboración propia, 2023).

De manera general esta variable presenta datos que exponen dificultad en los tres indicadores consultados, ya que solamente es un 25% de los encuestados los que identifican valores positivos de siempre desarrollar procesos de recepción y almacenamiento y por su parte el 48% a veces y nunca 27%. Los valores superan en negatividad la media esperada.

En relación a la primera pregunta de los datos arrojados por los encuestados en función de la variable uno sobre la recepción y almacenamiento para sustentar el desarrollo del proceso de estudio, se puede evidenciar referido a desarrollan un proceso de actualización sobre la recepción y almacenamiento de productos en la labor dentro de la empresa que el 42% siempre lo desarrollan, un 42% a veces y 16% nunca, aquí se puede apreciar dominio en el proceso de gestión de almacenamiento y

recepción desde la gestión de los trabajadores, y por tanto está acorde a los planteado que las realidades reflejan los procesos de las empresas (Burmenter, 2017).

En relación al segundo indicar que expresa la pregunta dos la cual es argumentada para indagar sobre el desarrollo de dotación de la bodega y que forma parte de las indagaciones de la encuesta aplicada, se consultó sobre: se te permite tener conocimiento de los procesos de recepción y almacenamiento para mantenimiento del stock en función de los clientes, los datos exponen 16% siempre lo permite, un 68% a veces y 16% nunca, este indicador expresa dificultad que da sustento al estudio. De igual forma la pregunta tres, que permita valorar la negatividad y sustentar el problema de la falta de controles, inventarios que reflejen la existencia, entradas y salidas, permite interpretar sobre: desarrollas controles de gestión de mantener contacto en la selección de proveedores los datos son similares ya que el 16% siempre desarrollar dichos controles, un 34% a veces y 50% nunca, expresando dificultad que se inclina a nunca en el proceso de valores de media por debajo de lo esperado (ver tabla 5 y figura 5).

Variable II. Datos de productos en almacén

Tabla 4. Ítems del 4 al 6. Recolección Datos

Tabla de frecuencia Indicador 4 al 6										TOTAL	
S	ÍTEM	Siempre (3)		A Veces (2)		Nunca (1)		F	%	F	%
		F	%	F	%	F	%				
	4	6	50	6	50	0	0	12		0	1
	5	5	42	5	42	2	16	12		0	1
	6	1	8	5	42	6	50	12		0	1
	Total:	4	33	5	45	3	22	12		100	

Fuente: Recolección de datos de almacén (Elaboración propia, 2023).

El único indicador que logra valores de media esperada en el ítems cuatro, y los resultados generales son por debajo de lo esperado, así solamente el 33% logra los valores de siempre presentar un proceso de datos que mantengan al día el proceso de almacenamiento, contra el 45% a veces y en negatividad de nunca el 22%, esto conjugado con los hallazgos de cada pregunta que se exponen a continuación sustenta el problema de la falta de pertinencia en mantener un proceso de recepción y almacenamiento exitoso.

Al desglosar cada uno de los indicadores de esta segunda variable de los datos para el almacenado se tiene que el ítem 4 o pregunta cuatro que se corresponde realizar la planeación partiendo de la interacción en pertinencia con la calidad de servicio el 50% expone que lo realizan y el 50% que a veces. Se destaca que es el único indicador que presenta valores positivos. Así es necesario con la propuesta hacer entender que todos los demás indicadores deben lograr la media esperada y más aún el 100% de los valores de siempre tener un proceso de datos para el almacén.

En cuanto al indicador preguntado del 5 ítem: se ha presentado desabastecimiento en el primer trimestre de este año 2023; el 42% siempre expone que siempre, un 42% a veces y 16% nunca, demostrando dificultad de a veces a nunca por debajo de la media y sustentando el estudio. De igual forma los vales de este indicador se asemejan a los de la pregunta sobre: el sistema que actualmente manejan para el control de recepción y almacenamiento cumple con la información de inventario al momento que se necesita solo el 8% expreso que cumple siempre, un 42% a veces y 50% nunca, lo que expresa

preocupación ya que se dificulta de forma negativa en nunca dicha acción tan necesaria para el control y abastecimiento de la bodega.

En cuanto al indicador preguntado del 6 ítem: se ha presentado desabastecimiento en el primer trimestre de este año 2023; el 42% siempre expone que siempre, un 42% a veces y 16% nunca, demostrando dificultad de a veces a nunca por debajo de la media y sustentando el estudio. De igual forma los vales de este indicador se asemejan a los de la pregunta sobre: el sistema que actualmente manejan para el control de recepción y almacenamiento cumple con la información de inventario al momento que se necesita solo el 8% expreso que cumple siempre, un 42% a veces y 50% nunca, lo que expresa preocupación ya que se dificulta de forma negativa en nunca dicha acción tan necesaria para el control y abastecimiento de la bodega.}

Así los datos de la variable dos contradicen a lo expresado por Avalos (2018) quien en la teoría postula que la calidad de servicio en valores de siempre como parte fundamental de cualquier proceso debe interactúen mediante compartir un significado de transmisión que puede

deducir una recepción de servicio productiva.

En relación a los datos encontrados escasea y se dificulta en lograr un proceso complejo que comprenda componentes esenciales, tanto si se habla de gestión de datos como de recepción de almacenado. A este respecto, se interpreta la necesidad de mejora con la propuesta y mantener una calidad de servicio con acciones de planeación para datos eficaces, dado la compleja red de intercambio de información que tiene lugar para el abastecimiento.

Variable III. Inventario

Tabla 5. Ítems del 7 al 10. Inventario

Tabla de frecuencia Indicador 7 al 10										TOTAL	
S	ÍTEM	Siempre (3)		A Veces (2)			Nunca (1)		F	%	
		F	%	F	%	F	%				
	7	2	16	8	6	2	16	2	1	0	10
	8	1	8	5	4	6	50	2	1	0	10
	9	1	8	5	4	6	50	2	1	0	10
	10	2	16	8	6	2	16	2	1	0	10
	Total	2	12	6	55	4	33	12	100		

Fuente: Inventario (Elaboración propia, 2023).

Se observa en los datos generales de la variable tres que al agrupar los indicadores los resultados coinciden con las demás variables en negatividad ya que en símil el valor superior positivo de siempre solo llega ahora a un bajo muy bajo de la media esperada en 12%, siendo a veces los valores que superan la positividad en 55%, por tanto se requiere elevar los valores de nunca del 33% conjuntamente con siempre y argumentar procesos de inventarios eficaces, ya que aquí es donde se demuestra la gravedad de la problemática.

Es decir, en este proceso de datos se consigue que el proceso de inventario presenta fallas que superan muy por debajo la media esperada en negatividad ya que los valores positivos solo llegan a un 12%. De esta forma queda establecido el sustento del problema de estudio y la necesidad de la propuesta para la mejora de la planeaciones, control, organización y gestión de la recepción y almacenamiento para la dotación de las farmacias o clientes.

En los datos por indicador se argumenta, que los encuestados en la pregunta 7: permite el sistema de inventario tener actualizado el stock de productos, materiales, medicamentos necesarios y urgentes para dotar las farmacias el 16% expreso que

siempre, un 68% a veces y 16% nunca, aquí se puede apreciar dificultad y sustento del estudio.

En relación al segundo indicador de esta variable y pregunta 8: se mantiene un proceso de fluidez de recolección de datos con inventarios actualizados solamente el 8% expreso en que se mantiene, un 42% a veces y 50% nunca, este indicador expresa sustento de igual forma a la propuesta para la mejora de la situación de análisis problemática.

De igual forma la pregunta 9 sobre: se ha presentado falta o inexistencia de productos solicitado por las farmacias, los valores son similares ya que el 8% considera que siempre se ha presentado, un 42% a veces y 50% nunca. Finalmente, al preguntar sobre: la información estadística que presenta el sistema que utilizan para la recepción y almacenamiento permite que la bodega este dotada con todos los requerimientos exigidos por las farmacias el 16% expreso que siempre se presenta, un 68% a veces y 16% nunca, encontrando equidad en la respuesta que presenta un nivel negativo para el logro del desarrollo de la calidad de servicio.

Lo expresado en esta variable coincide con los valores encontrados en las variables anteriores, ya que los valores son de a veces a nunca en un 70% que exponen dificultad muy por debajo de la muestra esperada, así contradice la teoría que plantea Barreiro (2016) sobre los desarrollos de proyectos empresariales que puedan tener planificaciones donde el almacén tenga la prioridad de tecnologías de inventarios que logren la calidad de la organización.

Análisis de la entrevista a directivos

La entrevista a los directores de la empresa, caso de análisis Distribuidora Farmacéutica CY Santo Domingo de los Tsáchilas, para conocer su opinión sobre la diversidad de aspectos que mantienen el sector de la zona con dificultades de dotaciones, permite datos que se interpretan a partir de las categorías que surgen tales como control de recepción y almacenamiento y el proceso de inventario como herramienta para visualizar las opciones de cambio necesarias.

Se procedió a realizar la entrevista con siete elementos de preguntas categóricas todo lo cual se analizó y organizó con el propósito de garantizar los elementos y fundamentos necesarios para la elaboración de la propuesta, así como las conclusiones y recomendaciones finales de la presente investigación. Sustentando el presente estudio en los pasos de Chávez (2017) para el análisis y presentación de resultados una vez la información se recoge de una realidad dada, es importante seguir fases, como las siguientes:

1. Apuntes de las entrevistas organizándolos de forma secuencial.
 2. Estructura de un proceso de acción categórica.
 3. Los contenidos dividirlos en unidades temáticas.
 4. Generar una estructura de la entrevista.
 5. Clasificar de acuerdo a las categorías.
 - 6.. Asignar las propiedades.
 - 7.. Contrastar con la teoría.
 8. Generar los aspectos para el camino recorrido
 9. Argumentar los aspectos de mejora
 10. Organizar la argumentación teórica.
 11. Y teoría la propuesta o modelo de salida.
-

Es necesario hacer notar que todos estos pasos fueron logrados en la aplicación de las seis preguntas finales luego de agotada las respuestas de los dos directivos, así se tienen resultados argumentados que parten de considerar las preocupaciones por mejorar y lograr la fiabilidad de datos que estén acorde con la realidad de las solicitudes de las empresas de la zona.

Tabla 6 . Categorización emergente

Categorías Emergentes
1. Importancia asignada a la gestión de almacenamiento y recepción de las compras, salidas y entradas
2.. Características de la gestión de los datos del almacén.
3. Relaciones emergente de la práctica de inventarios cíclicos, de bodega y generales de la organización
4. Fundamentos teóricos del conocimiento de la gestión de recepción y almacenamiento
5. Necesidades de mejora
6. Acciones para la mejora de salida.

Fuente: Categorías de la entrevista (Elaboración propia, 2023).

A continuación, se presenta la descripción de la entrevista de los dos directivos en categorías comunes y aciertos conjugados para lograr los aportes del estudio en la interpretación cualitativa. Se desataca que se agruparon las opiniones de los dos entrevistados por considerare que presentan homogeneidad en los comentarios por cada ítem desarrollado.

Entrevistados Categoría I: Comentar cómo se realiza el control de recepción y almacenamiento de pedidos se encontró que se desarrolla de una forma automática que va generando el stock en base a los ingresos que se van teniendo, y están muy claros

que en este año sobre todo los primeros meses del 2023 se han presentado contratiempo con los ingresos de número manejable por variables de costos y traslados que no se tenían presentes.

También argumenta que por llevar en muchos casos dicho control en hojas con planillas, es difícil la descripción general y poder cotejar las entradas y salidas. Esto se debe que hemos estado sometidos a cortes de luz y otras condiciones que no han permitido un fluido de stock efectivo y eficiente.

Categoría II: En cuanto a los conocimientos sobre las estadísticas de solicitud de medicamentos más solicitados ambos coinciden en expresar que los más solicitados se recoge en las opiniones de ambos directivos que son los antibióticos, antigripales. Y que entre ellos se encuentran Ibuprofeno, Omeprazol, la Amitriptilina, Naproxeno, Clonazepam, Amoxicilina, Enalapril, Loratadina, Azitromicina, Fluconazol, Paracetamol y Prednisona.

Por otra parte, exponen que las farmacias por solicitud de los clientes consumen en mayoría aquellos automedicados analgésicos en 58%, también los antigripales 14 % y otro son las vitaminas en un 7%. Estos son lo que se agotan con más rapidez. Esto motivado a que las personas al automedicarse consumen medicamentos que son de común utilización por dolores diversos, fiebre o alergias y gripes.

Categoría III: Qué me puedes comentar sobre el proceso de dotación de la bodega, a lo cual exponen que eso es dependencia de los procesos propios de almacén, sin embargo, como responsables de la empresa alegan que, motivado a los inventarios globales, se han atendido a mejorar el acceso de entradas, procesos y salidas. Desde

estas ideas comenta que estos procesos los tienen que depurar para manejarlos y regresar al stock de inventario contando con entradas que tengan prioridad a ser cotejadas con las salidas.

Categoría IV: Qué tecnología utilizan para el desarrollo del inventario en la recepción y almacenamiento de la mercancía, consideran que lo más normal es llevarlas manual, aunque el almacenamiento y salida de productos utilizando instrumentos de registro apropiados que son cargador por el profesional de recibir los productos en un almacén. Estamos de acuerdo que existen factores que por más obvios que nos parezcan son la diferencia entre haber hecho un buen o mal trabajo de recepción. Nos estamos planteando por los escasos de almacén: adueñarnos de los procesos de inventario por un tiempo para ver desde la razón social, dirección y gestión que está ocurriendo y buscar la información relevante que coincida con la orden de entrada y prever la salida con pedidos a tiempo para evitar que se agote sobre todo los medicamentos más solicitados que son comentados en la categoría consultada con anterioridad.

Categoría V: Consideras que la empresa cumple con la distribución a cabalidad de inventario para cumplimiento con los clientes farmacéuticos, estamos logrando mejoras y nos gustaría conocer los resultados de su estudio para así mejorar. Ambos coinciden en exponer que están trabajando en objetivos ágiles que permitan las mejoras de recepción y almacén, para ello están propiamente: (a) objetivo de clasificación y caracterización de los productos que existen físicamente al realizar el inventario, donde no solo sean cuantificando, sino que también se validen con información de entradas, procesos, ventas e ingresos como un proceso cíclico; (b) adecuar la planeación para la

reposición del stock evitando compras innecesarias, en ello se trata de advertir sobre las extrema demanda en función de la estadística de solicitud; (c) conocer con exactitud y en detalle el valor de las existencias de solicitudes, además de cuantificar los artículos que se encuentran deteriorados obsoletos o no apto; (b) identificar la mercancía para evitar demoras al despacho; y (d) sincerar el valor contable.

Categoría VI: Puedes comentarme si han tenido problemas de abastecimiento ocasionado por la falta de inventarios, bueno somos sinceros al exponer que sí. Algo que nunca había pasado hoy estamos creando un precedente de suministro por las dificultades que para todos no es un secreto y es la inflación por motivos de pandemia, la guerra, otros. Esto está afectando seriamente la situación de solicitudes sobre todo de los laboratorios que generan productos provenientes de Europa.

Categoría VII: ¿Qué tan de acuerdo, estaría en la creación y desarrollo de un proceso de recolección de datos que permitan mantener la bodega de la distribuidora con los medicamentos, materiales y recursos indispensables de solicitud de clientes orientado a la calidad?

Por su puesto que muy de acuerdo expresan ambos entrevistados.

8.2.1 Discusión de la entrevista

Como se aprecia los directivos están claros en la situación de la empresa y posterior a la entrevista consideran que para alcanzar los altos niveles de calidad y servicio que ofrece cualquier organización con la de distribución de medicamentos y equipos para la salud, los procesos de organización deben repetir cada tarea de forma eficaz.

Se considera de acuerdo a las expresiones la necesidad de crear hábito la imagen de buena atención ante sus clientes, que evidencia el diseñar y crear procesos de trámite con atención de un buen proceso implantado con y desde las tecnologías.

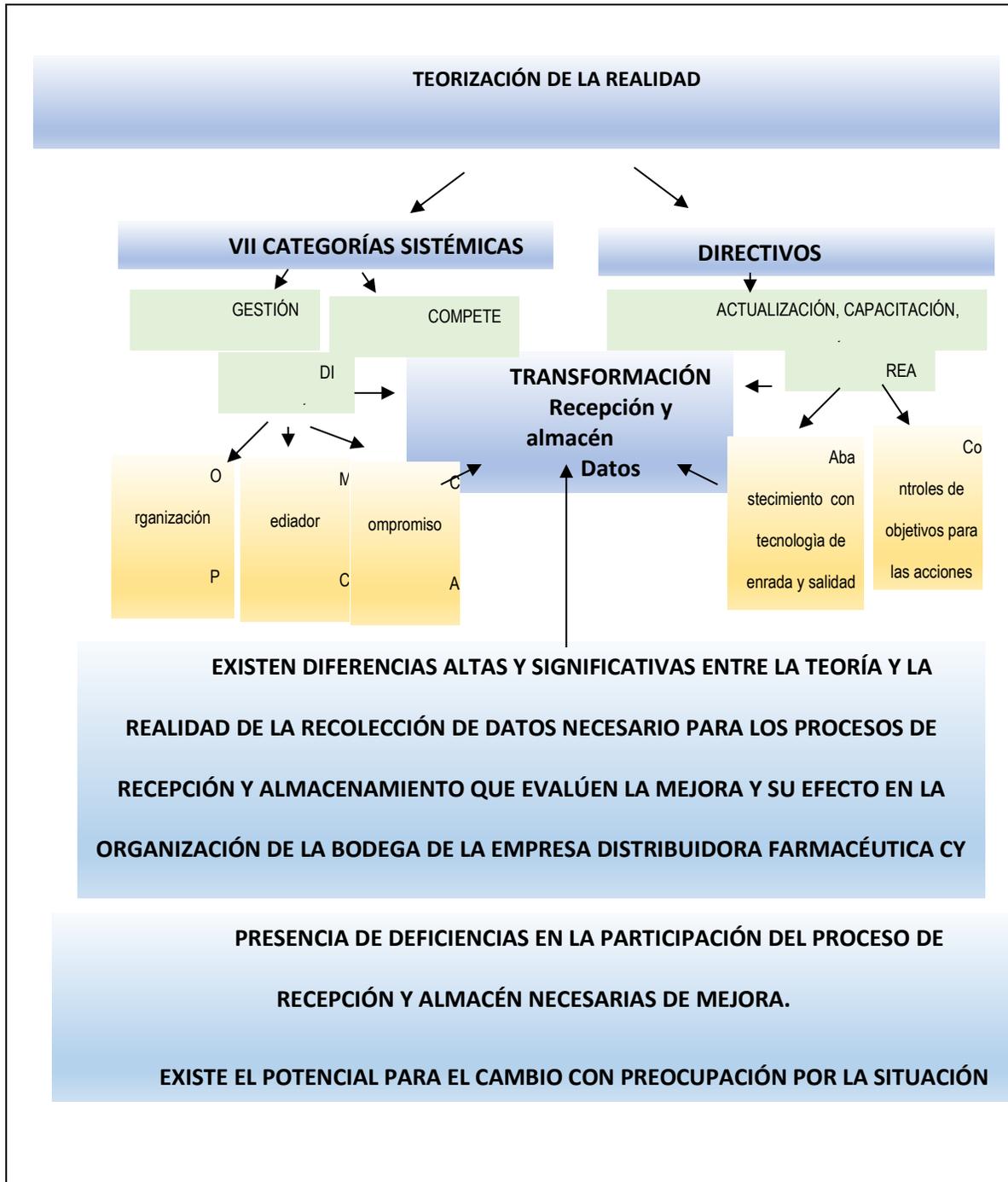
Lograr un sistema de calidad con procesos operativos que estén debidamente documentados con el interés a la luz de un modelo de negocio con principales procesos de implantar y ejecutar a la perfección.

En los datos encontrados también se expone el establecer prioridades de importancia y efecto directo sobre la calidad de la atención que se presta partiendo de hacerlo primero la tarea con una ilustración de los procesos macro de su empresa.

Esto constituye a generar una actividad importante determinante y diseñada con detalles de procesos que en conjunto hacen de los problemas acciones de macro que se ejecutan con diagramas de adición e información desde la capacitación a las personas que deben ejecutar el proceso de forma ágil y en tiempo cortos.

La interpretación de la entrevista se organiza en sus categorías para lograr un modelo como se expone a continuación. Ver figura 10.

Figura 4. Postura de la entrevista



Fuente: Resultado del análisis de la entrevista (Elaboración propia 2023).

Cómo se aprecia en la figura 7, la interpretación permite visualizar la necesidad de mejora y dicha mejora está en consideración por parte de los directivos, por lo que de dicha interpretación se argumentan las siguientes unidades de análisis.

Categorías y subcategorías (unidades de análisis) extraídas de las entrevistas

Categorías Y Subcategorías: Importancia asignada a la recolección de datos necesario para los procesos de recepción y almacenamiento

Subcategorías

- Elementos necesarios de tecnificación.
- La gestión de recolección de datos.
- Paradigmas de entrada y salida.
- Toma de decisiones que evalúen la mejora y su efecto en la organización
- Distribución de recursos, de la bodega de la empresa
- Noción de equipo y acción comunicativo de bodega.
- Capacidad de respuesta tradicional ante vicisitudes de fallas tecnológicas.

Categoría: Recepción y almacén

Subcategorías

- Dimensión de las acciones de la bodega y necesidad tecnológica.
 - Dimensión de controles internos de inventario.
 - Competencias profesionales.
-

- Desempeño en la planeación, organización: salidas entrada dotaciones: control y evaluación en optimización.

- Producción y gestión de datos.

Categoría. Inventario

Subcategorías

- La información puntual tradicional o tecnológica.

- Los recursos necesario-efectivos.

- Competencias de los trabajadores.

- La gestión de administración.

Conclusiones

La alta o inexistencia de productos, estadísticas de experiencia de almacenamiento y bodega, que visualizan escases en determinados momentos causando desequilibrios de riesgo a los ciudadanos que necesitan su consumo. El desarrollo del tema en estudio, sobre proponer las planillas de datos para la disponibilidad estadística de experiencia de recepción y almacenamiento para un stock de medicamentos y mantener las farmacias de la zona, permite destacar que es necesario cambios.

Los objetivos del estudio fueron logrados en su totalidad y presentan hallazgos heterogéneos que dan a conocer que la empresa presenta dificultades. Con la propuesta se logrará los cambios de mejorar para los requerimientos de los usuarios en cuanto a conseguir sus medicamentos necesarios en los stocks de las farmacias por dotación de la Distribuidora Farmacéutica CY.

Referencias bibliográficas

- Avalos, W. (2018). *Publicidad y Mercadeo de medicamentos*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. [https://doi.org/\(7ma. Edición\)](https://doi.org/(7ma. Edición)).
- Barreiro, C. (2016). *El almacenamiento farmacéutico*. Obtenido de Recepción de productos: <https://www.phmk.es/entrevistas/antonio-barreiro-project-manager-de-hipra-nuestra-vacuna-contra-la-covid-19-ofrece-una-respuesta-muy-satisfactoria-frente-a-todas-las-variantes>
- Burmenter, L. (2017). *Formación de Competencias*. Obtenido de Tecnológicas en la Industria Farmacéutica.: <http://www.eric.gov.educ>
- Cabezas, D., Grenda, L., & y Jardín, F. (2021). Desarrollo de un programa de orientación para el abastecimiento. *bodega para la industria farmacéutica*. Ecuador: Universitaria.
- Cabrera y Marritt (2019), e. I. (2019). Programa de gestión en recepción de productos dirigido a la industria farmacéutica . *Distribución de materiales e insumos médicos*. Quito, Ecuador.
- Cejas, E. (2 de 10 de 2019). *Informe del Análisis de la Situación de Trabajo de la Industria farmacéutica*. IPQ. Obtenido de <https://www.farmaindustria.es/web/prensa/notas-de-prensa/2022/09/14/la-industria-farmaceutica-supera-ya-las-100-plantas-de-produccion-de-medicamentos-de-uso-humano-en-espana/>
- Censo, I. N. (2021). Recuperado el 14 de 2 de 2022, de Estadística poblacional: www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/
- Chavez, P. (2017). *La evaluación de programas y proyectos sociales un enfoque comunitarios*. . Buenos Aires. CENDES.
- Consulting., G. P. (2019). *Medical Pharma. Enero 2007*. Obtenido de Estudios de Mercado automedicación.: <http://gyaphconsulting.com/>
- Hernández, G. D. (Metodología de la Investigación). 2016. Macc Grau Hill.
- INEC. (2021). *Censo hospitalario*. Censo, Ministerio de salud pública, Estadística, Ecuador.
- Kotler, P. (2022). *Principales contribuciones del papel de marketing*. Obtenido de El marketin moderno: <https://rockcontent.com/es/blog/philip-kotler/>
- Marritt, C. y. (2019). Programa Educativo Dirigido a la industria farmacéutica de distribución de materiales e insumos médicos. *Tesis de Grado*. Ecuador: UE.
- Méndez, C. (2018). *Metodología*. . Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. Colombia.
- Méndez, C. (2018). *Metodología*. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. Colombia.
- Moreno, P. (1 de Septiembre de 2021). Modelo instruccional. *Desarrollo constructivo*. Caracas, Dto Capital: UNEFA.
-

Pavón, C. (2019).) Programa de actualización gerencial para directores de las farmacias de la comunidades del Llanito, . UCV. Caracas, Dto Capital, Venezuela: Caracas, realizado en la Universidad Pedagógica Experimental .

Piñango, R. (2019). Triunfar en la Incertidumbre. *Debates IESA*. . Caracas, Dto Capital, Venezolana.: Revista IESA. Volumen XLV. Número 3. Julio – Septiembre.

Sabino, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Fedupel.

Tamayo y Tamayo, M. (2019). *Diccionario de Investigación Científica*. . México: México. Limusa.
