

Manual de Procedimientos de Manejo de los Inventarios para pequeñas Farmacias en la ciudad de Guayaquil

Inventory Management Procedures Manual for small Pharmacies in the city of Guayaquil

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0161>

Emma Zulay Delgado Saeteros

<https://orcid.org/0000-0003-1432-4885>
direccion.viceadministrativo@formacion

Zuleyma Guillermina Delgado Saeteros

<https://orcid.org/0000-0001-6595-7303>
coordinacion.calidad@formacion.edu.ec

Gomez Sanchez Celida Sabina

<https://orcid.org/0000-0002-1319-4532>
celida.gomez@formacion.edu.ec

Daniel Austín Zaldivar Almarales

<https://orcid.org/0000-0001-9892-5033>
direccion.malternativas@formacion.edu.ec

Recibido:20/03/2022

Aceptado: 13/11/2022

RESUMEN

Demostrar la importancia de un manual de procedimiento de un manejo de inventarios para pequeñas farmacias de la Ciudad de Guayaquil. Pesquisa abordada desde una investigación de campo, empleando la entrevista y la encuesta como técnica de recolección de datos y la estadística descriptiva para el análisis de los resultados. La muestra estuvo integrada por 50 farmacias pequeñas con ventas diarias entre \$300 a \$500. Dicha investigación revela que el 75% de la muestra encuestados fueron mujeres y los trabajadores entrevistados manifiestan que en ocasiones consiguen medicinas que han caducado dado que no realizan un inventario con frecuencia y más durante la pandemia producto del Covid-19 por lo rápido de dar las respuestas. Se evidencia la necesidad de un manual de procedimientos para el manejo de inventarios en una farmacia pequeña.

Palabras clave: procedimientos, manual, control, inventario, farmacias.

1. Instituto Tecnológico Universitario de Formación (UF)- Ecuador
 - Autor de correspondencia: direccion.viceadministrativo@formacion

ABSTRACT

Demonstrate the importance of a procedure manual for inventory management for small pharmacies in the City of Guayaquil. Research approached from a field investigation, using the interview and the survey as a data collection technique and descriptive statistics for the analysis of the results. The sample consisted of 50 small pharmacies with daily sales between \$300 to \$500. Said investigation reveals that 75% of the sample surveyed were women and the workers interviewed state that sometimes they obtain medicines that have expired since they do not carry out an inventory frequently and more so during the pandemic due to Covid-19 due to the rapidity of giving the answers. The need for a procedure's manual for inventory management in a small pharmacy is evident

Keywords: procedures, manual, control, inventory, pharmacies.

INTRODUCCIÓN

Considerando la industria farmacéutica como una de las actividades más lucrativas y necesarias en el mundo, para satisfacer necesidades de los clientes mediante la elaboración, comercialización y distribución de fármacos y excelente atención al servicio. Se destaca la importancia que radica en el ámbito de la salud; estos medicamentos tanto comerciales como genéricos ayudan a combatir las diversas enfermedades existentes y cada principio activo se emplea apropiadamente mediante estudios realizados y patentados, contando también con la aprobación del Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia a partir de este momento ARCSA (2020) que es la institución encargada de regular, autorizar y controlar la calidad de productos y servicios de uso y consumo humano.

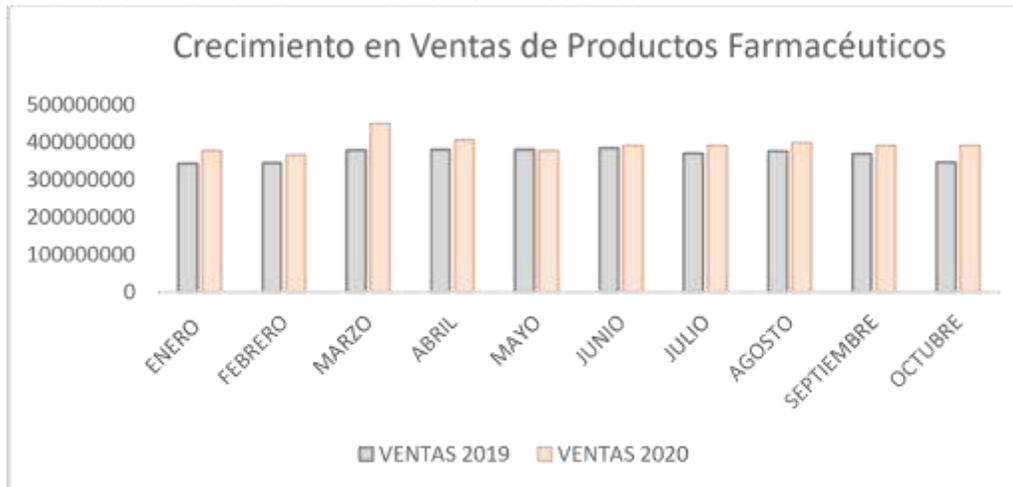
Enfocada a la actualidad las farmacias, han dejado millonarias utilidades debido a la pandemia que atravesamos y que aún sigue generando numerosas ganancias para los laboratorios, distribuidoras y pequeñas farmacias que se han ido implementando del 2% al 13% debido a la venta constante de analgésicos y vitamina c según un artículo publicado de Diario el Universo publicado el 8 de junio de 2021, donde muestra los siguientes medicamentos más comprados en la emergencia sanitaria:

- Expectorantes.
- Antihipertensivos.
- Antibióticos.
- Antiparasitarios.
- Analgésicos.
- Suplementos multi vitamínicos y alimenticios.
- Inductores del sueño.
- Antiulcerosos.

De acuerdo con los datos publicados en su plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRI) entre los meses de enero a octubre como se observa en la tabla N° 1 a continuación el crecimiento en venta de productos farmacéuticos del

7.26% que corresponden a 266 millones en relación al año 2019 según datos del SRI indicando que el mes más productivo fue marzo a inicios de la pandemia con un 18.65%.

Tabla 1
Crecimiento en Venta de Productos Farmacéuticos



Elaborado por: los autores

Un buen manejo de inventarios se refleja en las actividades financieras, administrativas y operativas como un objetivo y éxito total, este proceso tan sencillo y sistematizado es primordial para que una empresa funcione adecuadamente y pueda desarrollarse o expandirse. El manejo de inventarios nos permite llevar un control minucioso de la mercadería mediante métodos de Kardex de tal forma que la información sea procesada y respectivamente registrada en la contabilidad, mediante la documentación según sus entradas o salidas de mercadería; por ello se considera un pilar importantísimo para toda empresa este tema presentado.

Problemática

A partir de una investigación exploratoria que se realizó a veinte farmacias de la ciudad de Guayaquil; tanto pequeñas farmacias como auxiliares se ha detectado situaciones desfavorables con respecto al manejo de los inventarios como: faltantes, sobrantes y cruces de mercadería; así como también la caducidad. Esta problemática se presenta aun cuando se tiene un sistema de facturación muy complejo o si se maneja de forma empírica.

Otros de los causantes de esta problemática se relacionan con la disposición que en muchas ocasiones no es cumplida por los auxiliares de farmacia quienes son los encargados de revisar, verificar y separar los productos con tres meses antes de caducar para así colocarlos en una percha llamada cuarentena o fecha corta; los cuales deben ser preferiblemente vendidos o impulsados. En caso de no

poder ser vendidos se realiza la respectiva devolución de ciertos productos que aplican y los que no aplican son destruidos como indica la ley.

Por lo general los productos que aplican son los más caros y los que se toman para la presión. Cabe indicar que existen laboratorios que se manejan con hasta cuatro o un mes de anticipación. Por ello se debe estar atento con lo indicado y evitar sanciones y multas por parte de los dueños de la farmacia y del ARCSA, con respecto a las fechas y lotes de caducidad de estos.

Continuando con esta problemática también está la falta de conocimiento acerca de los diversos laboratorios que se manejan y la falta de convicción de los dependientes.

Objetivo

Demostrar la importancia de una manual de procedimiento de un manejo de inventarios para pequeñas farmacias de la Ciudad de Guayaquil.

MARCO TEÓRICO

Manual de Procedimientos.

Los primeros registros contables iniciaron en Mesopotamia al hallar documentos de hace 7000 años los cuales muestran listas de gastos y bienes tanto vendidos como recibidos. Desde que el ser humano tiene la necesidad del importe del intercambio nace la contabilidad que va creciendo, acoplándose a diferentes sistemas económicos y escenarios.

Desde época muy antiguo el ser humano tiene la necesidad de vigilar sus bienes, es así como inicia el control interno, que se trata de un proceso organizado para ofrecer seguridad a la empresa.

En la antigüedad en el siglo XIV en Fenicia y en Egipto, se encontraron documentos contables representados por escribas con contenido de liquidaciones a cuentas de los templos, se observaba la contabilidad de la partida simple, cuando los Faraones establecieron el sistema de cobranza, acostumbraban a recaudar grandes cantidades de alimentos para épocas de escases con esto afirmaban el mantenimiento, esto dio motivo a la existencia de las recaudaciones y los inventarios.

En Grecia en el año 428 AC, los Atenenses pagaron por primera vez un impuesto extraordinario llamado eisphora que ascendía a 200 talentos (unidad monetaria de origen babilónico)

En las leyes españolas en 1889, germina la forma administrativa y el reglamento emparentado directamente a los métodos judiciales en las admisiones de despacho, pruebas, expedientes, resoluciones y audiencia en la cual coloca que cada ministerio anuncie un reglamento de procedimiento administrativo y esto se amplió a todo el mundo.

Las sistematizaciones de los procedimientos administrativos comenzaron en 1925 en la postguerra europea con el fin de fundamentar los valores de los conflictos entre la administración y el ciudadano.

Desde 1939 hasta 1945, en la segunda guerra mundial, surgieron los primeros registros del uso de manuales administrativos, encontrándose que en el frente no contaban con estrategias para la batalla así que emplearon manuales con procedimientos para utilizarlos en combate (Goncalvez & Carvalho, 2009)

Manejo de Conceptos

Control

Aibar (2017) define que el control es el documento en el que se elabora de forma cuidadosa y por escrito la relación de ingresos y gastos, presentados en una unidad familiar durante un periodo de tiempo definitivo.

Por otro lado, Schmidt, Tennina, & Obiol (2018) lo definen como un conjunto de sistemas de información que consienten seguir el funcionamiento de los planes desde el momento en que se ha puesto en marcha, conocer las causas de ésta, medir las desorientaciones que se producen y tomar una reacción colectiva.

Posteriormente, Anzil (2019) define que es el asunto de evidenciar el desempeño de diferentes funciones o áreas de una organización. Usualmente, involucra una comparación entre un rendimiento observado y un rendimiento esperado, para comprobar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficaz y eficiente.

Para los autores de esta investigación el control es uno de los procesos que se realizan para dar seguimiento a las actividades ejecutadas antes, durante y después de las mismas en este caso se refiere al control de los productos que se distribuyen en las pequeñas farmacias del sector norte de bastión.

Organización

Muñoz & Nevedo (2007) la definen como un sistema de coordinación y cooperación humana, compuesto dentro de los límites definidos con el fin de alcanzar metas intervenidas.

Por otro lado, Ferrell, Hirt, & Ferrel (2009) plantean que consiste en acoplar y coordinar los recursos físicos, humanos, financieros, otros, que son inevitables para lograr las metas, y en actividades que contengan atraer a gente a la organización, detallar las responsabilidades del sitio, convocar tareas en módulos de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear contextos para que las personas y las cosas marchen para alcanzar el máximo éxito.

Posteriormente, Koontz, Weihrich, & Cannice (2017) proponen que se trata de un sistema de actividades que se define a la Clasificación como la identificación, sistematización de un conjunto de actividades necesarias para alcanzar los objetivos.

La organización comprende un sistema jerárquico conformado por dos o más personas donde se coordinan y acoplan responsabilidades varias con una meta definida en dicha organización por sus integrantes.

Manuales

Rodríguez (2012) indica que un manual es un documento que contiene en forma sistemática y ordenada la información o instrucciones sobre política, historia, organización y procedimiento de un organismo social que se considera muy necesario para la mejor ejecución de lo laboral.

Por otro lado, Martín (2014) plantea que son instrumentos importantes en el ámbito de la administración, pues buscan estar presente en la mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del trabajo asignado para alcanzar los objetivos de dicha empresa, así como lo de las unidades administrativas que lo contribuyen.

Por consiguiente, un manual es donde se encuentra plasmado todos los procedimientos e instrucciones que se deben seguir minuciosamente para conseguir resultados certeros.

Al abordar los tipos de manuales, Herrera, (2007) indica que los manuales administrativos se clasifican y puede resumirse en específico y general, siendo los generales aquellos que mantienen información de la aplicación universal para todos los suplementarios de la organización y defino lo que su implícito está dirigido directamente hacia un proceso, función o área particular internamente.

Para el autor los tipos de manuales se dividen por su función y contenido específico.

- Por su contenido: Estos son los que están dirigidos al particular interno de la organización donde se contienen las descripciones de cargo y los manuales de procedimientos.
- Por su función específica: Es dirigido a los cargos de diferentes áreas como Mantenimiento, Compras, Ventas, etc.

Por otro lado, Rodríguez ob cit., da a conocer que los manuales se clasifican de la siguiente manera: tanto por su contenido y su función específica que brinda:

Clasificación de los manuales por su contenido, a continuación, estaremos observando la clasificación:

- De historia del organismo.
- De políticas > Técnicos.
- De contenido múltiple.
- De organización.
- De procedimientos.
- De adiestramiento o instructivo

Clasificación de los manuales por su función específica. En esta categoría entran los manuales que rigen una determinada función operacional.

- De contabilidad.
- De ventas.

- De personal.
- De producción.
- De compras.
- De finanzas.
- De crédito y cobranzas.
- Generales (los que ocupan dos o más funciones operacionales).

Posteriormente, Pintos (2017) da a conocer que los manuales administrativos se dividen en según su comprendido, según su destinatario o alcance.

- **De acuerdo con su destinatario:** Menciona que se pueden encontrar los manuales cuyos beneficiarios son miembros de la organización como por ejemplo los manuales destinados a los beneficiarios externos a la organización tanto como cliente y proveedor, manuales de procedimientos.
- **Manuales respecto al contenido:** Se pueden localizar los manuales de funciones y organización, manuales de cargo y procedimiento.
- **Manuales respecto a su alcance:** Se pueden diferenciar los manuales generales porque son los que contienen información o instrucciones en cambio los manuales específicos que se detallan información respecto a un área o tema.

Los tipos de manuales son de gran ayuda para direccionar los procedimientos según el área, aplicada a esta tesina la autora elabora un manual de tipo específico, dirigido a los auxiliares, administradores y personal de bodega que son los responsables de los productos que se comercializan en las pequeñas farmacias del sector norte en bastión.

Método FIFO.

Según Eslava (2003) El sistema FIFO (First In, First Out) o conocido como PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir) que es parte de la suposición o acuerdo de que las empresas trataran de vender, en primer lugar, empezarán por las unidades de productos más antigua y deben ser valoradas con el cálculo del coste de las ventas con relación a las primeras unidades que ingresaron, y las existencias que están sean valoradas al precio de las últimas entradas.

Por otro lado, Cárdenas (2016) la técnica del sistema FIFO se valoran los precios de las primeras que ingresan hasta acabarlas, siguiendo con las contiguas así continuamente, y su uso se encarga en momentos de estabilidad económicas, cuando no existan cambios frecuentemente en los precios.

Medina (2019) considera que este sistema asume que las primitivas mercancías que ingresaron por la compra son las primeras mercancías que salen en la venta, Se ha estimado beneficioso este método porque da lugar a una valuación del inventario relacionado con la tendencia de los precios; puesto que se supone que el inventario está integrado por las compras más recientes y esta

valorizado a los costos más recientes, la valorización sigue la tendencia del mercado.

Para esta investigación, las NIC-NIIF (Normas Internacionales de Información Contable- Normas Internacionales de Información Financiera) que se muestra dentro del marco jurídico representa a dos tipos de inventarios que son el método FIFO y el método Promedio ponderado como los más apto para su aplicación por tratarse de productos perecederos. Estos métodos aprobarán un mejor despacho desde su inicio que es en bodega hasta su finalización con los auxiliares de las pequeñas farmacias del sector norte en Bastión Poplar. Así facilitará el buen manejo y control de los inventarios en cuanto a la caducidad de los mismos y no se obtendrá pérdida financiera.

Los autores consideran oportuno que los lectores de este artículo manejen los conceptos abajo descritos:

- **Administración:** Es una de las diligencias del ser humano más significativas, encargada de organizar, administrar el trabajo colectivo e individual efectivo en términos de objetivos (Chiavenato, 2015).
- **Calidad:** Es la satisfacción con valores competitivos para el comprador y para la empresa es un valor que da sostenibilidad y rentabilidad (Vásquez, 2007).
- **Cliente:** Es la organización, empresa y persona que adquiere o compra de forma voluntaria bienes o servicios que solicita o desea para sí mismo, para otra persona, empresa u organización; por lo cual, es la propuesta principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan bienes y servicios (Cárdenas-Alvarado, 2011)
- **Emprendedor:** Es una persona que posee la capacidad de revelar e identificar algún tipo de oportunidad de negocios (Romero-Barón, 2010).
- **Existencia:** Es un bien adquirido por la empresa para su venta en el curso ordinario para su transformación al proceso productivo (Ruiz, 2019).
- **Factura:** Es un documento de carácter mercantil que revela la
- **compraventa de un bien o prestación de un servicio fijo** (Donoso-Sánchez, 2017).
- **Farmacia:** Es la ciencia y práctica de la elaboración, presentación, conservación, dispensación de medicamentos; además es el lugar donde se preparan, venden y dispensan los productos de parafarmacia y medicinales (Andrade, 2014).
- **Manual:** Es el conjunto de direcciones o ilustraciones que se proponen a guiar o mejorar la eficiencia de las tareas a realizar (Asanza, 2016).
- **Medicamentos:** Son fármacos compuestos en una forma farmacéutica, mostrado para uso industrial, expendio o clínico, y consignado para su utilización en personas o animales, proporcionado de propiedades que acceden a un mejor efecto farmacológico de sus componentes con el fin de mejorar, prevenir o apaciguar el estado de salud de las personas enfermas, o para transformar estados fisiológicos (García, 2009).

- Oferta: Es una acción, actitud, disposición o realización de un ofrecimiento u oferta de un bien o servicio a canje de un precio conveniente (Cruz, 2018).
- Pérdida: Es una depreciación del activo de una empresa, es decir es la disminución de los derechos y bienes (Ayala-Cárdenas & Fino-Serrano, 2015).
- Productos Perecederos: Se caracterizan por ser susceptibles a su descomposición, es decir caducan en poco tiempo según condiciones climáticas (León, González, & Laviano, 2011).
- Proceso: Es una acción o grupo de actividades en los que se convierten uno o más insumos para poder conseguir como resultado uno o más productos para el cliente, sin embargo, su concepto puede ser más amplio. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)
- Proveedor: Es el individuo o empresa que provee con algo a otra empresa o comunidad (Fosado, 2011).
- Rentabilidad: Es la generalidad que emplea a toda acción económica en las que se congregan medios humanos, materiales y financieros con el fin de conseguir resultados (Rodríguez 2013).
- Rotación de inventario: Es un indicador que aprueba saber el número de veces que el inventario se transforma en dinero o en cuentas por cobrar, con esto se determina cuan eficiente es la empresa (Estupiñan, 2019).
- Venta: Es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la abrevian como una actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio (Thompson, 2016).

METODOLOGÍA

Se trata de una investigación de campo que empleó el método análisis-síntesis, sustentado en el deductivo abordándolo de lo general a lo específico. Como técnica de recolección de la información se empleó la entrevista y como instrumento el cuestionario. En cuanto al análisis de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva. La muestra fue probabilístico intencional representada por 50 farmacias considerándose: Las farmacias son pequeñas, porque sólo tienen dos dependientes, las ventas al día están entre \$300 a \$500, realizan una inversión mensual de \$6000 aproximadamente con una inversión anual de \$15000.

RESULTADOS

Teniendo una entrevista con una trabajadora auxiliar con dos años de experiencias desempeñando el cargo de auxiliar relata que la farmacia donde labora no cuenta con un manual de procedimientos para el control de inventarios, por ello se presentan ciertos incidentes. Continuando con la entrevista nos indica su falta de conocimientos acerca de los laboratorios con los que se manejan, esto se debe a que sus perchas se encuentran ordenadas en orden alfabético y no por laboratorios. Sin embargo, tiene claro que los productos más vendidos son paracetamol, vitamina c, azitromicina, alcohol, sueros, entre otros para el sistema

inmunológico. También deja en evidencia ciertas anomalías tales como medicina cruzada y caducada por no realizar inventario con frecuencia.

Teniendo una entrevista con una supervisora de los procedimientos en una farmacia donde lleva diez años de experiencia, tres de ellos como auxiliar añade que el trabajar sin disciplina a pesar de tener un manual de procedimientos de control de inventarios siempre tiene sus consecuencias, en su caso manejan varios laboratorios y por ello la problemática citada es más compleja, indica también que los medicamentos más vendidos son paracetamol, amoxicilina, mascarillas, flumucil, dexametasona, entre otros. Comenta que la mayoría de veces tiene reportes de diferencias entre los medicamentos aun realizando el inventario semanal.

Análisis de la Encuesta

Indique su género.

Tabla 2

Género.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Masculino	25	25%
Femenino	75	75%
Otros	0	0%
Total	100	100%

El 75% de los encuestados es de género femenino de acuerdo con la tabla estadística que se muestra.

Tabla 3

¿Ha recibido usted productos caducados al momento de su compra?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Una ocasión	75	75%
Más de una ocasión	20	20%
Nunca	5	5%
Total	100	100%

Según los resultados que arroja la encuesta realizada a los clientes de las pequeñas farmacias del sector norte de bastión, se obtuvo que el 75% de los encuestados han recibido productos caducados en una ocasión.

Tabla 4
¿Qué medicamentos usted prefiere?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Comercial	30	30%
Genérico	45	45%
Ambos	25	25%
Total	100	100%

Según los resultados que arroja la encuesta realizada a los clientes de las pequeñas farmacias del sector norte de bastión, se encuentra que el 45% de los encuestados tienen preferencia por los medicamentos genéricos.

Tabla 5
¿Encontró toda lo que necesitaba de su receta?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	70	70%
No	30	30%
Total	100	100%

Según los resultados que arroja la encuesta realizada a los clientes de las pequeñas farmacias del sector norte de bastión, se obtuvo que el 70% de los encuestados encontraron su receta completa.

Tabla 6
¿Recibió usted la medicina correcta?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	85	85%
No	15	15%
Total	100	100%

Según los resultados que arroja la encuesta realizada a los clientes de las pequeñas farmacias del sector norte de bastión, se aprecia que el 85% de los encuestados recibo la medicina correcta.

Tabla 7

¿Con qué periodicidad concurre usted a la farmacia?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Una vez por semana	15	15%
Una vez al mes	50	50%
A diario	35	35%
Total	100	100%

Según los resultados que arroja la encuesta realizada a los clientes de las pequeñas farmacias del sector norte de bastión, el 50% de los encuestados acuden a la farmacia una vez al mes.

Tabla 8

¿Cómo califica la atención brindada?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	10%
Buena	19	19%
Regular	71	71%
Total	100	100%

Según los resultados que arroja la encuesta realizada a los clientes de las pequeñas farmacias del sector norte de bastión, el 71% de los encuestados califica como regular la atención brindada.

Tabla 9

¿Recibió usted alguna medicina incompleta/excesiva?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Una ocasión	20	20%
Varias ocasiones	65	65%
Nunca	15	15%
Total	100	100%

Según los resultados que arroja la encuesta realizada a los clientes de las pequeñas farmacias del sector norte de bastión, indica que el 65% de los encuestados han recibido medicina incompleta/excesiva en varias ocasiones.

La discusión se plantea a través de un análisis de PEST y un análisis DOFA. El análisis PEST define cuatro factores externos: político, social, económico y tecnológico. Esta evaluación sirve para que el proyecto sea atractivo y eficiente.

Tabla 10
Matriz PEST

Factor Político	Factor Económico
Las normativas legales vigentes tanto nacionales como internacionales, desde la pandemia exigen una inspección rigurosa respecto al manejo de los inventarios.	De acuerdo con la coyuntura actual, los precios de los medicamentos deben estar acorde a lo dispuesto por el Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos, y así como retornar su inversión.
Factor Social	Factor Tecnológico
Concientización acerca de los medicamentos empleados para los síntomas que se presentan con la pandemia y sus variantes actuales. Excelente servicio al cliente.	Emplear medios tecnológicos como lector de barras de los medicamentos para un buen manejo de los inventarios. Ofrecer servicio a domicilio. Publicidad mediante las redes sociales para un crecimiento progresivo.

Elaborado por: Los autores

Tabla 11.
Análisis DAFOCAPA

CORREGIR DEBILIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS	AFRONTAR AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Buscar nuevos proveedores. -Realizar promociones o publicidad. -Realizar cláusulas de compromiso. -Realizar inventarios con frecuencia. -Realizar capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> -No tienen alianzas con proveedores. -Poca rentabilidad. -Falta de personal comprometido. -Falta de control de inventario. -Equivocación al despachar 	<ul style="list-style-type: none"> -Gastos y pérdidas por caducidad. -Las farmacias grandes. -Costos bajos de la competencia. -Alza de costos en productos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se llevará a cabo el control y revisión en las perchas. -Crecimiento gradualmente. -Buscar los productos de calidad con un precio factible para el dueño de la farmacia.
POTENCIAR FORTALEZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	APROVECHAR OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Mantener las variedades de productos. -Mantener medicina de buena calidad. -Mantener la buena atención hacia los clientes. -Mantener un stock amplio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Variedad de productos. -Medicina de buena calidad. -Buena atención al cliente. -Tener un stock amplio. 	<ul style="list-style-type: none"> -La tecnología. -Créditos para microempresas. -Entregar productos a domicilio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Crear grupos de WhatsApp para dar a conocer las promociones de la farmacia. -Adquirir préstamos para beneficio de la farmacia. -Brindar el servicio de entrega al domicilio ya que se ganará tanto clientes como dinero.

Fuente: Elaborado por los autores

CONCLUSIÓN

Las pequeñas farmacias, centro de estudio de esta investigación, evidencian que la principal problemática acerca del manejo de los inventarios es la ausencia de normas y procedimientos establecidos mediante un manual.

Los autores constatan la falta de control de inventarios según criterios de los entrevistados. Tampoco cuentan con medios como: programas, lector código de barra o impresora de etiquetas que les ayude en el manejo y control de los inventarios. Aunado a la poca motivación y a la falta de convicción de los responsables de estos procedimientos no se encuentran en comunicación constante; por ello existe desinterés entre partes.

Recomendaciones

Se recomienda a las pequeñas farmacias lo siguiente:

- Diseñar e implementar el Manual de Procedimiento para el manejo de inventario, éste ayudará a registrar los ingresos y salidas de mercaderías, tener una buena administración del inventario, establecer parámetros de evaluación, definir responsables de cada actividad por realizar.
- Ejecutar inventarios periódicos de la mercadería para tener existencias reales, renovar periódicamente el sistema, ejecutando mediciones por medio de indicadores de gestión.
- Obtener un sistema de control de inventario que incluya programa, lector código de barra, impresora de etiquetas, para un mejor manejo de sus stocks de mercaderías.
- Efectuar reuniones con los trabajadores una vez por semana para ver novedades existentes en el área de trabajo y realizar planes de trabajo que instruyan al personal a cumplir con las actividades asignadas.

REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria. (2020). *Turnos de Farmacias*. Guayas: El gobierno de todos.
- Aibar, M. J. (2017). *Finanzas personales: Planificación, control y gestión*. España: educacion.es.
- Andrade, J. (2014). *Farmacología general. Una guía de estudio*. México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Anzil, F. (2019). *Concepto de Control*. Recuperado de: <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución Del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador*. Guayas, Guayaquil, Ecuador: Asamblea Constituyente.
- Asanza, M. (2016). *Manual de Procedimiento en la Empresa*. España: Eumed.net.
- Ayala Cárdenas, S. I., & Fino Serrano, G. (2015). *Contabilidad Básica General*. Colombia: Corporación Universitaria Republicana.
- Cárdenas Alvarado, V. (2011). *Servicio de Atención al Cliente*. Perú: Blogger.
- Cárdenas, R. (2016). *Costos 1*. México: Instituto Mexicano Contadores Públicos.
- Chiavenato, I. (2015). *Origen y Desarrollo de la Administración*. Bolivia: Redalyc.

- Cruz, W. (2018). *Oferta*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/presentation/368608606/Oferta>
- Donoso Sánchez, A. (2017). *Factura*. Panamá: Copyrigh.
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico Financieros de las Decisiones de Gestión Empresarial*. Madrid: Esic Editorial.
- Estupiñan, R. (2019). *Rotación de Inventarios*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/422653997/Rotacion-deinventarios-docx>
- Ferrell, Hirt, & Ferrel, L. (2009). *Introducción a los Negocios en un Mundo*. México: Mc Graw Hill.
- Fosado, C. (2011). *Concepto de Proveedor*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/57881136/CONCEPTO-DE-PROVEEDOR>
- García, C. (2009). *Medicamentos : hablando de calidad*. Rio de Janeiro : Ford Foundation.
- Gobierno de la República del Ecuador. (22 de Junio de 2017). Ley de Agencia de Regulación y Control Sanitario. *Ley de Agencia de Regulación y Control Sanitario*. Guayas, Guayaquil, Ecuador: Gobierno del Encuentro.
- Goncalvez, M., & Carvalho, M. (2009). *La Contabilidad ya estaba presente en la Antigüedad Clásica*. España: Instituto Superior de Contabilidad y Administración de Coimbra.
- Herrera, E. (2007). Manual Administrativo. *Gestiopolis*, 29.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- León, J., Gonzalez, L., & Laviano, L. (2011). *Gestión Logística de Productos Perecederos*. Uruguay: Diagnostics S.A.
- Martín, M. (2014). La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes. *Milenio* Recuperado de: <https://www.milenio.com/opinion/variados-autores/universidad-tecnologica-delvalle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacionmipymes-1ra>
- Medina, A. (2019). *Administración y Control de Inventarios*. Recuperado de: https://www.academia.edu/27081019/ADMINISTRACION%20Y%20CONTROL_DE_INVENTARIOS
- Muñoz, R., & Nevedo, D. (2007). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI*. Madrid: Especial Directivos. Recuperado de: <https://descuadrando.com/Control>
- Pintos, G. (2017). *Los Manuales Administrativos*. Madrid: SILO. TIPS.
- Rodríguez, J. (2012). *Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativo*. Santa Fé: Cengage Learning.
- Rodríguez, L. G. (25 de Junio de 2013). *Rentabilidad*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/149919579/rentabilidad>
- Romero Barón, R. (2010). *Emprendimiento y Cultura para la Perdurabilidad Empresarial*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Ruiz, D. (2019). *Políticas de existencia*. Recuperado de : <https://es.scribd.com/document/406496353/POLITICAS-DEEXISTENCIA-docx>

- Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. (2018). La Función de Control en las Organizaciones. *Revista CEA; II(2):71-74.*
- Servicio de Rentas Internas. (2019). Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención. *Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.* Quito, Pichincha, Ecuador: Constitución de la República.
- Thompson, I. (2016). *Mercadotecnia.* México: Promonegocios.
- Vásquez, M. (2007). *Concepto de la Calidad para la Organización.* Bolivia: WebProfit Ltda.