



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTADURIA PÚBLICA Y
AUDITORIA

TÍTULO DEL PROYECTO:
ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA
LA FARMACIA SANTO REMEDIO DE LA PARROQUIA LORENZO
DE GARAICOA.

AUTORAS:
PÉREZ CISNEROS ANGIE LIZBETH
FUENTES FUENTES SINEXIS JANINA

MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013
ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las señoritas Sinexis Fuentes Fuentes y Angie Pérez Cisneros, para optar al título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoría y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 7 días del mes de Octubre del 2013

Lcda. Viena Muirragui Irrazábal MGs.

Firma del tutor(a)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 7 días del mes de Octubre del 2013

Angie Pérez Cisneros

Sinexis Fuentes Fuentes

Firma del egresado (a)

CI: 092757291-7

Firma del egresado (a)

CI: 092842455-5

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado con amor y orgullo a Dios, a mi mamá Hortencia Fuentes Acosta, a mis hermanos Wilson, Estrellita y Fergy, a mis abuelitos Naimen Fuentes Morán y Germania Acosta Vallejo por su amor y apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

Sinexis Fuentes Fuentes



DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mi Dios que es el guiador de mi vida día tras día a mis padres ROCIO CISNEROS Y ANTONIO PEREZ, a mi hija DUBRASKA MEDINA PEREZ a mis hermanos por sus concejos incondicionales que me impartieron en todo momentos, y a todos mis docentes que me impartieron sus conocimientos en mi carrera universitaria; por ser quienes han estado dándome fuerzas para concluir con mi meta propuesta en todo momento, haciendo así mi lucha más fácil y liviana. Y a todas esas personas que de una u otra manera contribuyeron con un granito de arena para que yo haiga podido culminar mi carrera.

Angie Pérez Cisneros



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber guiado mi camino, por mi salud, sabiduría, fortaleza, paciencia y perseverancia, por haberme dado una familia maravillosa que ha sido base fundamental en mi vida y en especial gracias por regalarme un ángel llamado Mamá que me ha enseñado que con esfuerzo y dedicación todo es posible.

A la Universidad Estatal de Milagro por permitirme conocer a cada uno de mis profesores que con sabiduría y dedicación fueron dando fortaleza a mis conocimientos en cada una de sus clases.

A la tutora Lic. Viena Muirragui Irrazábal MGs. Por compartir sus conocimientos y ser de gran apoyo para la elaboración de este proyecto.

A la Lic. Gisell Fuentes Acosta por su aceptación y colaboración para que esta tesis sea aplicada en su negocio, Farmacia Santo Remedio.

Al Sr. Eduardo Salazar por su apoyo y consejos durante mi carrera universitaria.

A mi compañera de tesis Angie Pérez Cisneros por su dedicación y apoyo durante la elaboración de este trabajo.

A mis amigas Sandra. Orellana, Ginger Castro ,Gabriela Gutiérrez y a mi prima Lissette Cunalata que siempre han estado dándome ánimos y sonrisas lo que ha hecho que todo sea más fácil y a muchas personas más que de alguna u otra manera han contribuido en esta etapa de mi vida.

Sinexis Fuentes Fuentes



AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por haber iluminado mi camino y darme fuerza para salir a delante en los momentos más difícil de mi carrera estudiantil, a mis padres porque gracias a ellos soy una persona de provecho, a mi hija por haberme comprendido y dado su tiempo, por haber sido mi inspiración: y a la Ing. Larissa Muirragui por dotarnos de conocimiento para la realización de este proyecto. Quienes me han enseñado que no hay límites para lograr todo lo que uno aspira y que todo esfuerzo será recompensado.

Angie Pérez Cisneros



CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, Msc.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA COMPUTARIZADO DE CONTROL DE INVENTARIOS”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 7 de Octubre del 2013

Sinexis Fuentes Fuentes

Angie Pérez Cisneros

Firma del egresado (a)

CI: 092842455-5

Firma del egresado (a)

CI: 092757291-7

ÌNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.1.3 Formulación del Problema.....	4
1.1.4 Sistematización del Problema.....	5
1.1.5 Determinación del Tema	5
1.2 OBJETIVOS.....	5
1.2.1 Objetivo General de la investigación.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos de la investigación	5
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO REFERENCIAL	7
2.1 MARCO TEÓRICO	7
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.1.2 Antecedentes Referenciales	7
2.1.3 Fundamentación	9
2.2 MARCO LEGAL	20
2.3 MARCO CONCEPTUAL	25
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
2.4.1 Hipótesis General	26
2.4.2 Hipótesis Particulares	27

2.4.3 Declaración de Variables.....	27
2.4.4 Operacionalización de las Variables.....	28
CAPÍTULO III	29
MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	29
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	30
3.2.1 Características de la Población	30
3.2.2 Delimitación de la Población.....	30
3.2.3 Tipo de Muestra.....	31
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	31
3.2.5 Proceso de selección.....	31
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	32
3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	32
CAPÍTULO IV	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	33
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	33
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	42
4.3 RESULTADOS	43
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	50
CAPÍTULO V	51
PROPUESTA	51
5.1 TEMA.....	51
5.2 FUNDAMENTACIÓN	51
5.3 JUSTIFICACIÓN.....	56

5.4 OBJETIVOS.....	57
5.4.1 Objetivo General de la Propuesta	57
5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	57
5.5 UBICACIÓN.....	57
5.6 FACTIBILIDAD	58
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	59
5.7.1 Actividades	65
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	65
5.7.3 Impacto	69
5.7.4 Cronograma	70
5.7.5 Lineamiento de la Propuesta.....	71
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
LINKOGRAFÍA	75
Anexo 1	Encuesta
Anexo 2	Entrevista
Anexo 3	Permisos
Anexo 4	Fotografías Encuestas y Entrevistas
Anexo 5	Cotizaciones de los Equipos
Anexo 6	Plagiarism Detector

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Personal que labora en la farmacia	4
Cuadro 2	
Declaración de las Variables	27
Cuadro 3	
Operacionalización de las Variables.....	28
Cuadro 4	
Calidad del Servicio	34
Cuadro 5	
Calidad de los Productos	35
Cuadro 6	
Variedad de los Productos	36
Cuadro 7	
Campañas de Lanzamiento de Productos	37
Cuadro 8	
Fármacos Caducados	38
Cuadro 9	
Calidad de vida en la comunidad.....	39
Cuadro 10	
Horario de atención	40
Cuadro 11	
Resultado 1 de la encuesta.....	43

Cuadro 12	
Resultado 2 de la encuesta.....	44
Cuadro 13	
Resultado 3 de la encuesta.....	45
Cuadro 14	
Resultado 4 de la encuesta.....	46
Cuadro 15	
Resultado 5 de la encuesta.....	47
Cuadro 16	
Resultado 6 de la encuesta.....	48
Cuadro 17	
Resultado 7 de la encuesta.....	49
Cuadro 18	
Verificación de Hipótesis	50
Cuadro 19	
Recursos Humanos	65
Cuadro 20	
Recursos Hardware.....	66
Cuadro 21	
Recursos Software	66
Cuadro 22	
Recursos Financieros.....	67

Cuadro 23	
Proyección de ventas	67
Cuadro 24	
Ingresos por ventas	68
Cuadro 25	
Análisis Costos - Beneficio	68
Cuadro 26	
Cronograma	70

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	
Sistemas de Información	14
Figura 2	
Tipo y usos de los Sistemas de Información.....	15
Figura 3	
Parroquia Lorenzo de Garaicoa	33
Figura 4	
Calidad del Servicio	34
Figura 5	
Calidad de los Productos	35
Figura 6	
Variedad de los Productos	36
Figura 7	
Campañas de Lanzamiento de Productos	37
Figura 8	
Fármacos Caducados	38
Figura 9	
Calidad de vida en la comunidad.....	39
Figura 10	
Horario de atención	40
Figura 11	
Elementos Claves de la Factibilidad	52

Figura 12	
Estimación de tiempo requerido	53
Figura 13	
Ubicación de la farmacia Santo Remedio	57
Figura 14	
PC de Escritorio	60
Figura 15	
Redes de Área Local	61
Figura 15	
Redes de computadoras en el ámbito de negocios	63

RESUMEN

En la parroquia Lorenzo de Garaicoa perteneciente al Cantón Simón Bolívar, con aproximadamente 11000 habitantes el mismo que se estima que un 80% de la población se benefician de los servicios que brinda la Farmacia Santo Remedio en la que después de haber realizado un análisis exhaustivo en los procesos y controles que se realizan diariamente haciendo uso de las técnicas de observación ,entrevista y encuesta al propietario , empleados y clientes como base fundamental para el desarrollo de este proyecto, luego del análisis mencionado anteriormente hemos podido constatar que en la farmacia hay falencias significativas en el área administrativa y de servicio dado a que no hay los controles adecuados en el manejo de inventarios y a su vez en la atención que se brinda a la comunidad ,el motivo principal de esto es la falta de información acerca de los beneficios que tiene llevar en un negocio un sistema computarizado, por lo mismo que han venido realizando sus procesos administrativos de forma remota sin hacer ningún tipo de actualización en dichos procesos, es importante recalcar que en los negocios de hoy en día es indispensable realizar cambios tomando los beneficios que nos brinda los diferentes avances tecnológicos para mejorar la productividad del negocio.

Como solución a estos problemas que se propone la implementación de un(sistema computarizado de control de inventarios) la misma que es factible porque está en base a las necesidades de la farmacia ,se presenta una estructura de los programas que se puedan adaptar a las exigencias de la farmacia evitando posibles equivocaciones en el momento de adquirirlos, en esta propuesta se detalla características importantes para la aplicación del sistema y de esa manera obtener los mejores beneficios con dicha aplicación.

Palabras claves:

Inventario, Fármacos, Automatización, Servicio, Clientes, Rentabilidad

SUMMARY

In the parish of Garaicoa Lorenzo Canton belonging to Simon Bolivar, with approximately 11,000 inhabitants it is estimated that 80% of the population benefit from the services offered by the Holy Remedy Pharmacy where after making a thorough analysis in processes and controls that are performed daily using the techniques of observation, interview and survey the owner, employees and customers as the foundation for the development of this project, then the above analysis we have found that in the pharmacy no significant shortcomings in administration and service since there are no adequate controls in managing inventories and turn in the care provided to the community, the main reason for this is the lack of information about the benefits that have lead in a business computer system, therefore they have been doing their business processes remotely without making any updates to such processes, it is important to emphasize that in business today is indispensable changes taking the benefits we provides various technological advances to improve business productivity.

To solve these problems we propose the implementation of a (computerized inventory control) it is feasible because it is based on the needs of the pharmacy, there is a program structure that can be adapted to the requirements of pharmacy avoiding possible mistakes at the time of purchase, this proposal is detailed characteristics important for the implementation of the system and thus get the best benefits with the application.

Keywords:

Inventory, Drug, Automation, Service, Customers, Profitability

INTRODUCCIÓN

Las farmacias son estructuradas con el fin de lograr objetivos establecidas por una o varias personas, cabe resaltar que existen desde las grandes cadenas farmacéuticas conformadas por varios socios y pequeñas farmacias las cuales son formadas por una sola persona, pero ambas con un mismo fin como es ayudar a la evolución de una comunidad por medio de los servicios que brindan.

Al sugerir un diseño para la posible aplicación de un sistema computarizado para mejorar el control de inventarios en la Farmacia Santo Remedio, se espera contar con las herramientas necesarias y de esta manera dar solución a los inconvenientes que se han presentado por el bajo control de inventarios y a su vez se prestará una mejor atención a la comunidad en general.

El trabajo de investigación después de una exhaustiva recopilación de información, arrojó gran parte de los factores por el cual la Farmacia tiene un bajo índice de rentabilidad, desinformación sobre los medicamentos y atención a los clientes es porque no existe un control adecuado de acuerdo a las necesidades de la misma, lo cual no garantiza el crecimiento del negocio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Unos de los factores q inciden en el buen servicio y atención al cliente está dado por la rapidez que se satisface un determinado requerimiento, por lo que se ha observado en algunas visitas realizadas a la farmacia Santo Remedio, ubicada en la Parroquia Lorenzo de Garaicoa en el Cantón Simón Bolívar, Avda. Ricardo Firmat y 12 de Octubre, es un negocio familiar que en un corto tiempo ha logrado posesionarse pues esta fue una de las primeras farmacias de la parroquia por lo que a pesar de que en la actualidad hay otras farmacias, esta mantiene sus clientes tradicionales y a diario tiene la visita de nuevos ya que tiene como ventaja su ubicación a fácil localización de moradores y visitantes de la parroquia desde su inicio (3 de Abril del 2006) , sin observar que en la actualidad por los cambios que se han dado con el pasar del tiempo hay deficiencia en el control de inventarios, esta situación está generando pérdidas económicas y a su vez causando problemas en la operatividad contable y rentabilidad de este negocio, puesto que no existe una veracidad de los datos que tienen que ver con la compra y venta , estos datos son proporcionados por personal encargado del negocio ,dichas falencias están dando como resultado la compra excesiva de fármacos que tienen poca salida, como la adquisición de aquellos que tienen alta demanda, también ha originado que no haya el debido seguimiento de las actividades que se realiza, si los inconveniente persisten se podría dar la desaparición del negocio.

Otro de los problemas latentes en la farmacia, es que no existe un sistema automatizado que permita una mejor dirección de los proceso a realizar los mismos que brindarían una mayor productividad de la empresa, esto hace que el personal encargado de brindar este servicio no

conozca la funcionabilidad del mismo lo que genera que no haya una atención de calidad a los clientes por el retraso al momento de satisfacer sus requerimientos.

Otras de las situaciones polémicas es, que se está generando la pérdida constante de fármacos y a su vez niveles económicos de rendimientos bajos, la farmacia mantiene sus registros de forma manual o tradicional ,esto representa pérdida de tiempo al momento de revisar información necesaria para el registro exacto de la mercadería, los archivos podrían perderse o dañarse con el pasar del tiempo, esta situación crea un ambiente laboral pausado e inconforme porque los trabajadores encargados se sienten limitadas en sus diferentes funciones por no contar con las herramientas necesarias.

La deficiencia en el control de inventarios hace que los fármacos no tengan una adecuada rotación acorde a las fechas de caducidad por no contar con un correcto registro de entrada y de salida esto se da por no contar con los equipos de cómputo actualizados de acuerdo a la necesidad de la farmacia lo mismo que nos limita el adelanto comercial del negocio.

Como última observación pudimos ver que no se cuenta con información actualizada de los fármacos y si a esto le sumamos los problemas mencionados en los párrafos anteriores la farmacia podría obtener como resultados una mala imagen en el medio comercial, llamados de atención por el Ministerio de Salud Pública y hasta la clausura del negocio.

Pronóstico:

Si no existe una solución en la dirección de procesos, control de los inventarios, ubicación de los fármacos y atención al cliente, esto llevaría a que la empresa baje sus ingresos económicos, produciéndose así la quiebra del negocio, pues cabe mencionar que la correcta administración de los inventarios y otros recursos mencionados forman parte importante para el desarrollo de todo negocio.

Control de Pronóstico:

Para poder solucionar el problema es necesario realizar un estudio de factibilidad que permita sistematizar los procesos de la farmacia a través de un sistema contable que permita mejorar los procesos con los que cuenta la farmacia, para optimizar las entradas y salidas de la medicina ,canalizar adecuadamente las actividades de compra y venta de dichos productos, crear un

ambiente laboral satisfactorio para cada una de las personas que forman parte de la empresa y brindar un servicio de calidad a los clientes , garantizándose así la permanencia de este negocio, en la Parroquia Lorenzo de Garaicoa del Cantón Simón Bolívar.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Simón Bolívar

Sector : Micro empresarial

Universo: El presente estudio está dirigido a la Farmacia Santo Remedio, ubicada en la Parroquia Lorenzo de Garaicoa en el Cantón Simón Bolívar, siendo objeto de estudio el talento humano de la empresa los cuales corresponden a 3 personas que forman parte de la farmacia según detalle la tabla siguiente y aproximadamente 5400 clientes según el margen mensual de ventas .

Cuadro 1. Personal que labora en la farmacia

N. DE TRAB	TITULO	CARGO	TIEMPO
Gisell Fuentes Acosta	Licenciada	Dueña	7 años
Priscila Fuentes Acosta	Bachiller	Atención al cliente	5 años
Sandra Orellana Carpio	Auxiliar de enfermería	Atención al cliente	2 años

Elaborado por: Sinexis Fuentes-Angie Pérez

Fuente: Farmacia Santo Remedio

1.1.3 Formulación del problema.

¿En qué medida se mejorará la rentabilidad económica de la Farmacia, si se logra evidenciar a través de un estudio la posibilidad de incorporar un sistema automatizado de control de inventario?

1.1.4 Sistematización del problema

1. ¿Los ingresos y egresos de la farmacia se pueden mejorar si se incorpora un control de inventarios?
2. ¿La atención hacia los clientes se mejorará si se aplica un control en la atención de los requerimientos de cada uno?
3. ¿De qué forma se podrá evitar que se expenda un producto caducado al público?
4. ¿Incorporando un sistema automatizado será el medio por el cual se puede contribuir en el adelanto comercial de la farmacia?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio de factibilidad para la implementación de un sistema computarizado de control de inventarios.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general de la investigación

Determinar cómo incide en la rentabilidad de la Farmacia Santo Remedio, el llevar un control automatizado de inventario.

1.2.2 Objetivos específicos de la investigación

- ✚ Evaluar cómo influye el inventario del negocio, el inadecuado control de la compra y venta de los productos farmacéuticos.
- ✚ Evaluar el grado de importancia que tiene en la satisfacción de los clientes, la forma de operar de la farmacia.
- ✚ Determinar la frecuencia con la cual la farmacia detectan un posible riesgo de la salida de un medicamento caducado.

- ✚ Analizar cómo influye en el adelanto comercial del negocio, el poseer equipos computacionales.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

La farmacia Santo Remedio es un negocio familiar que está ubicado en un sector comercial de la Parroquia Lorenzo de Garaicoa en el Cantón Simón Bolívar, sin embargo, en la actualidad presenta un problema económico que está afectando la productividad de la empresa, debido a que no posee un buen manejo de los inventarios, a pesar de lo relevante que resulta el canalizar las operaciones de contabilidad.

Es importante mencionar que la informática forma parte esencial en el desarrollo de las empresas ya que las mismas contribuyen significativamente en el manejo de la información sea esta administrativa como operativa, por tal razón es necesario implementar nuevas formas de operar para mantenerse en el mercado y marcar la diferencia connotativa ante la competencia.

El estudio de este trabajo investigativo orientado a la Farmacia Santo Remedio se lo realizará a través de una investigación de mercado, en el cual identificaremos las causas por la que este negocio es sujeto de fallas de control operativo y administrativo, por ello se empleará una entrevista dirigida al personal que labora para conocer a profundidad la problemática planteada y también se lo realizará los clientes.

Esta herramienta investigativa nos ayudará a visualizar las necesidades y expectativas de los clientes internos, así mismo se la empleará para los clientes con el objeto de medir el servicio brindado, la atención pero sobre todo la eficiencia en el despacho de los productos farmacéuticos. Con todo lo antes expuesto esperamos contribuir al desarrollo de esta farmacia y a su vez poner en práctica los conocimientos que poseemos con la finalidad de buscar las soluciones más acertadas a través de esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÒRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Farmacia Santo Remedio fue fundada el 3 de abril del 2006, se inició con un capital de \$1000, se empezó alquilando un local esquinero en la cual había una panadería, la Srta. Gisell Fuentes propietaria, la misma que trabajo 8 años en la Farmacia Bolívar de la Ciudad de Milagro, después trabajo en una escuela particular con buen ambiente laboral pero el sueldo era bajo y no había puntualidad en los pagos, fue así como surgió la creación de la Farmacia ya que obtuvo muchos conocimientos sobre fármacos en su antiguo trabajo y sobre todo era algo que le gustaba.

Empezó comprando medicamentos al contado ,al pasar de los meses los proveedores fueron llegando a ofrecer sus servicios ,ahora tiene créditos con varios proveedores y esto le ha permitido ir creciendo como empresa, hasta el momento todos los registros se han llevado manualmente aunque ahora si hay una persona encargada de la contabilidad .

Su visión es ser reconocida y recomendada por su calidez, calidad y servicio con crecimiento continuo a través de capacitaciones oportunas e innovadores.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Los avances tecnológicos han permitido buscar nuevas alternativas para el manejo de la información haciendo uso de sistemas automatizados, analista de sistemas y analistas de información .Estas inquietudes han obligado hacer uso de estas tecnologías permitiendo generar

información presentada. Los sistemas de información son desarrollados con propósitos diferentes, depende de las necesidades del negocio.¹

Uno de los primordiales objetivos de un sistema contable es proporcionar información financiera para que los dueños, acreedores y administradores puedan examinar los resultados del negocio y evaluar el potencial futuro de la empresa. Esta información se presenta al final de cada periodo contable en los estados financieros, por lo cual todos los procedimientos para generar la información contable deben tener por objetivo generarla de manera confiable y oportuna. Por lo cual las empresas comercializadoras tienen una partida que es relevante como ser los inventarios de mercancías, por lo cual se necesita contar con un sistema que permita registrar de forma adecuada las transacciones efectuadas por un negocio relacionadas con los inventarios.²

La compañía Alimex, que se encuentra en la industria alimentaria, es una empresa mediana, que hasta antes de 1990 no contaba con tecnologías de información de apoyo a sus procesos organizacionales. En 1990 la dirección general empezó analizar la posibilidad de implantar nuevas formas operativas, ya que muchas actividades se debían repetir ya que cada departamento trabajaba de forma aislada lo cual significaba que la información generada no tenía una distribución uniforme en toda la organización. Los ejecutivos se percataron de esta situación y llegaron a la conclusión de que era necesario invertir en sistemas de información computarizados.³

Es necesario mencionar que el éxito de estas empresas ha sido basado en estrategias para llegar a la comunidad y que a su vez tienen un compromiso social con la misma, por lo cual han generado confianza en cada uno de sus clientes.

¹CROVETTO, Ilsa y TAISIGUE, Meyling: *Sistema de Inventario de la Farmacia Centro Materno Infantil Sagrada Familia*, https://www.unan.edu.ni/dir_invest/web_judc/cur_chontales/Computacion/Sist_Inventario_Farm_Sagrada_familia_comp12.pdf, extraído el 05 de Agosto del 2013.

²CASTELO, Marilyn: *Diseño de un Sistema Contable para el control del inventario de mercaderías de la Distribuidora de joyas Vizzon*, p. 12.

³COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: *Gestión de información aplicada a la empresa para la automatización y adecuada toma de decisiones*, <http://es.scribd.com/doc/58341245/ARTICULO-S-I>.

2.1.3 Fundamentación

Con el pasar del tiempo la tecnología avanza, a medida que las empresas van evolucionando estas se ven con la necesidad de adquirir medios tecnológicos para mejorar sus procedimientos y funciones, de esta manera tienen mayor acercamiento a las empresas líderes del mercado.

Definición de inventarios

El inventario es un recurso almacenado al que se recurre para satisfacer una necesidad actual o futura.

Los inventarios se crean con la finalidad de servir a los clientes y permitir el flujo productivo. Por esta razón, la empresa se ve en la necesidad de disponer de una cantidad conveniente de mercancías (stocks) que compensen las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega de los proveedores principalmente.

Inventario de productos terminados

Se tratan de inventarios que agrupan todos aquellos productos transformados y manipulados por la empresa mediante los procesos de producción. Estos productos se almacena a la espera de ser vendidos.”⁴

Definición de base de datos

Las bases de datos proporcionan la infraestructura requerida por los sistemas de apoyo a la toma de decisiones y para los sistemas de información estratégicos, ya que estos sistemas explotan la información contenida en las bases de datos de la organización para apoyar el proceso de toma de decisiones o para lograr ventajas competitivas.

Ventajas en el uso de bases de datos

La utilización de bases de datos como plataforma para el desarrollo de sistemas de aplicación en las organizaciones se ha incrementado notablemente en los últimos años, y todo parece indicar que seguirá con esta tendencia en el futuro. Ello se debe a las ventajas que ofrece su utilización, algunas de las cuales son:

⁴ MÍGUEZ, Mónica Y BASTOS, Ana: *Introducción a la Gestión de Stocks*, Ideas Propias Editorial, España, 2008.

- Globalización de la información
- Eliminación de información redundante
- Eliminación de información incongruente
- Permite compartir información
- Permite mantener la integridad de la información
- Independencia de datos”⁵

Capacidad de bodegaje

Debe guardarse una relación entre el espacio físico de almacenamiento y el volumen de inventarios requerido para satisfacer la producción, sin caer en la sofisma de distracción de compra a precios bajos que, al provocar un abastecimiento no planificado, puede originar el pago de renta por concepto de alquiler de bodegas más costos financieros, cuyo costo es proporcionalmente mayor que la ventaja competitiva temporal de los precios reducidos o falsas economías de escala.

Pronóstico de ventas

El pronóstico de ventas es una estimación o valor esperado de ventas de una empresa, línea de productos o marca de producto, que abarca un período de tiempo determinado y un mercado específico.

El pronóstico de ventas es de fundamental para los directivos de la empresa porque les permite tomar decisiones de mercadotecnia, producción, aprovisionamiento y flujo de caja. Por tanto, debe ser realizado con sumo cuidado, dejando de lado el óptimo desmedido o la exagerada moderación, porque pueden afectar seriamente a la empresa en su conjunto.⁶

⁵ COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: *Sistema de información*, Mc Graw Hill, México, 2004.

⁶ THOMPSON, Iván: *El Pronóstico de Ventas*, <http://www.promonegocios.net/venta/pronostico-ventas.html>, extraído el 26 de Agosto del 2013.

Efectos de escasas existencias

Además de las pérdidas que sufre una empresa al no poder cumplir con el programa de ventas por la no disponibilidad de productos terminados en volúmenes que permitan satisfacer la demanda o por la parálisis de la producción causada por el abastecimiento inoportuno de materias primas, pueden suscitarse problemas como descuentos no aprovechados, costos extra ocasionado por abastecimiento a última hora de materias primas costosas, pérdidas de prestigio ante la clientela, compras fortuitas no aprovechadas y costos extras en la adquisición y el transporte de insumos.

Efectos de existencias excesivas

Contar con inventarios excesivos de materia primas, productos en procesos o productos terminados, determina diversos costos de oportunidad, porque la cantidad invertida en un insumo o producto es una parte de capital que no está disponibles para otros propósitos.

Pueden concluirse que la política financiera de inventario debe planificarse para obviar los fenómenos de insuficiencia o saturación de existencias, mediante el estudio detallado de los factores que intervienen en la formulación de la política y la aplicación de los instrumentos matemáticos explicados.

La política seguida para fijar las existencias y las decisiones a tomar en las áreas de cantidad y periodicidad de pedidos hacen parte de las acciones que afectan el presupuesto de compras.⁷

Productividad

El marco analítico tradicional de la teoría económica se fundamenta principalmente en actividades relacionadas con la producción de bienes, estos datos económicos se publican en relación a los productos.

Por lo que estos datos nos indican las medidas de nuestras economías contemporáneas si han aumentado en tamaño entonces hemos tenido un crecimiento más lento de la productividad.

⁷ SOSA ZAMBANO, Lucía Patricia: Diseño de un sistema contable integral para el control interno de inventarios, para la ferretería Ortiz en el Carmen, pág. 18,19.

Entre más intelectual y personal es la tarea, resulta más difícil lograr incremento en la productividad, estas incluyen actividades que antes no formaban parte de la economía medida, como el cuidado de niños, la preparación de alimentos la limpieza de casas y el servicio de lavandería.

Ética y responsabilidad social

Los administradores de operaciones están sujetos a cambios y retos constantes. Los sistemas que construyen para convertir los recursos en bienes y servicios son complejos. Los entornos físicos y sociales cambian de la misma forma que las leyes y que los valores. Estos cambios presentan una diversidad de desafíos que provienen de perfectivas conflictivas de los interesados, clientes, distribuidores, propietarios y empleados. Tanto los interesados como oficinas de varios niveles requieren un monitoreo constante y respuestas cuidadosas.

Las éticas sociales responsables que constituyen el sistema productivo no siempre están clara. Por lo tanto en muchos retos éticos que enfrenta el administrador de operaciones están.

- ❖ Desarrollar y otorgar eficientemente productos seguros y de calidad.
- ❖ Mantener un medio ambiente limpio
- ❖ Proporcionar un lugar de trabajo seguro.
- ❖ Honrar los compromisos pactados con la comunidad.”⁸

El sistema de información contable

Se requiere información en todos los niveles para ayudar a los ejecutivos a alcanzar los objetivos de la organización.

El sistema de información contable se forma de los métodos y de los registros establecidos para incluir, procesar, resumir y presentar las transacciones y mantener la responsabilidad del activo, del pasivo y el patrimonio conexo. “⁹

⁸HEIZER, Jay y RENDER Barry: *Administración de Operaciones*, Pearson Educación, México, 2009.

⁹WHITTINGTON, Pany: *Principios de Auditoría*, Mc Graw Hill, México, 2005.

Innovación

Este impulso se aplica en productos o procesos. Para que un proceso de innovación tenga éxito, es necesario que dé respuestas rápidas a las oportunidades que se presentan. Sin embargo, se observan riesgos inherentes a consecuencia de la naturaleza del proceso, ya que es difícil innovar sin correr riesgos. No obstante, a través de las innovaciones se logran ventajas significativas en productos o procesos que provocan cambios profundos en la organización.

Innovación en los servicios

Es importante distinguir entre la innovación en los servicios y la innovación a través de los servicios.

El buen liderazgo y la buena marcha empresarial en el mediano plazo están relacionados con la creación de la cohesión en la organización y con la elección de estrategias para el futuro que hagan que hagan a la empresa sostenible en el tiempo. Esa visión institucional implica una firme apuesta por la creación de equipos directivos inconformes que estén dispuestos a impulsar estrategias de innovación y de flexibilidad operativa y financiera.”¹⁰

Tecnologías De Información En Los Negocios

Flujo de información

La información en una empresa puede influir en cuatro sentidos: hacia arriba, hacia abajo, en forma horizontal y hacia afuera de la empresa.

Detalle de la información

Depende del nivel de uso de la información: para los altos niveles de la empresa se presentan en forma agregada; en caso contrario, se presenta con niveles de especificación.

Tipo de la información

Es lo que describe, y se refiere a: información interna, descripción de aspecto operativo de la organización; información externa, explica situaciones del entorno de la empresas.

¹⁰LOVELOCK, Christopher, REYNOSO, Javier, D’ANDREA, Guillermo, HUETE, Luis y WIRTZ, Jochen: *Administración de Servicios*, Prentice Hall, México, 2010.

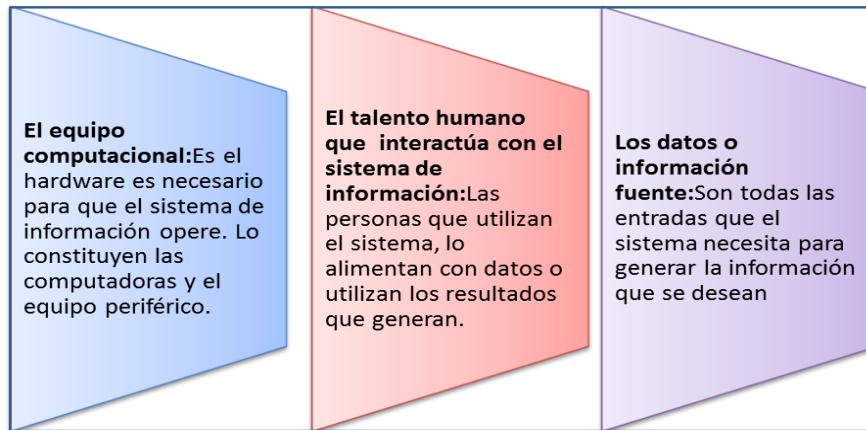


Figura 1. Sistemas de Información

Fuente: ¹COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: *Tecnologías de información en los negocios*, McGraw Hill, México, 2009.

Los programas que ejecuta la computadora y que producen diferentes tipos de resultado

Los programas procesan los datos de entrada y generan los resultados que se esperan.

Procedimientos

Encierran las políticas y reglas de operación, tanto en la parte funcional del proceso de negocio, como los mecanismos para hacer trabajar una aplicación en la computadora.

Entrada de información

Es el ingreso de los datos en el sistema de información. Las entradas pueden ser manuales, lo proporciona el usuario, o automáticas, datos o información que previenen o se toman de otros sistemas o módulos, lo que se denomina interfaces automáticas

Almacenamiento de información

Es una de las capacidades más importante en una computadora, ya que permite al sistema a recordar la información guardada en la sección anterior.

Procedimiento de información

Es la capacidad de información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos trabajan con datos de recién ingreso o con datos ya almacenados. Esta particularidad de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información útil.

Salida de información

Es la capacidad de un sistema de información para convertir la información procesada a los datos de entrada en información al exterior. Las típicas unidades de salida son las impresoras, disquetes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotter, en otros.

Tipos y usos de los sistemas de información

- Automatizan los procesos operativos
- proporcionan información que sirve de apoyo en el proceso de toma de decisiones.
- Consiguen ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Cuando los sistemas de información automatizan los procesos operativos dentro de una organización se les llama sistemas transaccionales, ya que su función primordial consiste en procesar transacciones, tales como pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas, etc.

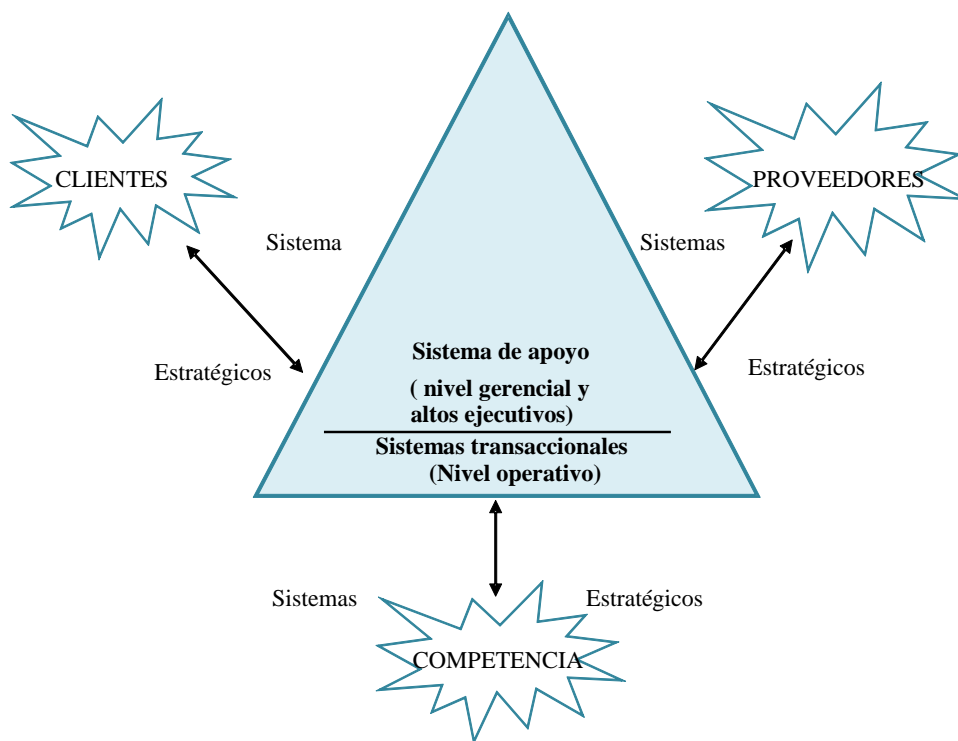


Figura 2. Tipo y usos de los Sistemas de Información

Fuente: COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: *Tecnologías de información en los negocios*, Mc Graw Hill, México, 2009.

Sistemas estratégicos

- Su función no es automatizar procesos operativos ni proporcionar información para apoyar la toma de decisiones. Sin embargo, este tipo de sistemas puede llevar a cabo esas funciones.
- Su desarrollo es in house, es decir, dentro de la organización, por tanto no se adaptan fácilmente a paquetes disponibles en el mercado.
- Su desarrollo típico es un incremento. Su evaluación dentro de la organización inicia con un proceso o función particular y a partir de ahí se agregan nuevas funciones o procesos.
- Sus funciones es lograr ventajas que los competidores no poseen, tales como ventajas en costos y servicios diferenciados con clientes y proveedores.
- Las ventajas que se obtienen con estos sistemas no son “eternas”, es decir, existen un periodo de vigencia que equivale al tiempo que tardan los competidores en alcanzar las diferencias o ventajas obtenidas por el sistema de ventaja estratégico.
- Ayudan el proceso de innovación de productos y procesos dentro de la empresa, debido a que buscan ventajas respecto de los competidores.

Administración de la relación con clientes

En la competencia que enfrentan las empresas existen las diferentes fuerzas que rigen al accionar de los negocios, una de ellas es el cliente. De aquí se desprende lo importante que es para las empresas desarrollar mecanismos para gestionar y administrar la relación empresa- cliente. Thomas Siebel afirma “hoy en día, los clientes tienen más poder que nunca: cada vez más, son ellos los que describen las reglas. Hay dos factores importantes que contribuyen a esta nueva realidad. Primero, los clientes han dejado de encontrarse en una situación de desventajas con respecto a los vendedores en lo que a información se refiere: hoy, los clientes tienen fácil acceso a información externa acerca de productos, precios, calidad, disponibilidad, incluso a los costos de fabricación y distribución.

Etapas de control o formalización

Para determinar si una empresa transita por esta etapa es necesario considerar los siguientes elementos:

- ❖ Este periodo de evolución de la informática dentro de las empresas inicia con la necesidad de controlar el uso de los recursos computacionales a través de las técnicas presupuestaria base cero y la implantación de sistemas de cargo a usuarios (por servicios que se prestan).
- ❖ Las aplicaciones se orientan a facilitar el control de las operaciones de negocio para otorgarles mayor eficiencia, tales como sistemas de flujo de fondos, control de órdenes, control de inventarios, control y manejo de proyectos, etc.
- ❖ El departamento de sistemas de la empresa se ubica en una posición gerencial, por lo que en el organigrama depende de la dirección de administración o de finanzas.
- ❖ El tipo de administración empleado en el área de informática se orienta al control administrativo y a la justificación económica de las aplicaciones a desarrollar. Nace la necesidad de establecer criterios de prioridades para el desarrollo de nuevas aplicaciones.
- ❖ En esta etapa se informan el desarrollo y la implantación de estándares de trabajo dentro del departamento, como estándares de documentación, control de proyectos, desarrollo y diseños de sistemas, auditoría de sistema y programación.
- ❖ Posteriormente, personal con habilidades administrativas y con preparación técnica se integra al departamento de sistema.
- ❖ Se inicia el desarrollo de interfaces automática entre los diferentes sistemas.
- ❖ Inicia la función de la planeación de sistema para el control presupuestal, que incluye la planeación de requerimiento de cómputo y la planeación de adquisición de recursos computacionales, entre otros.

Crecimiento

Este impulso permite la obtención de ventajas competitivas, mediante el crecimiento del volumen de operaciones del negocio. Este crecimiento se logra a través del producto o mercado, del crecimiento funcional hacia adelante o hacia atrás, de la globalización de mercados o de la desintegración vertical.

El crecimiento de un producto o mercado es la expansión de mercado, satisfacción de nuevas necesidades o la incorporación de nuevas tecnologías aplicadas al producto.

Además, el crecimiento puede obtenerse funcionalmente; es decir, al sustituir los servicios que proporcionan los proveedores o al realizar las funciones que llevan a cabo los clientes.

Para finalizar esta el impulso de la desintegración vertical, que consiste en independizar algunas funciones interna, con el fin de generar ingresos adicionales, y prestar el mismo tipo de servicio a otras compañías.

Alianza

Aquí las tecnologías de información deben usarse para crear organizaciones “virtuales” o enlaces con los socios comerciales; es decir, desarrollar sistemas de información inter-organizacionales a través de internet, que den apoyo a las relaciones con clientes, proveedores y otras entidades que intervienen en las alianzas.

Incremento de las utilidades

- ✓ **Incremento de los volúmenes de venta de la empresa**

Se logra al ofrecer mejores precios, productos de calidad y diferenciados de la competencia

- ✓ **Incremento y mejora del nivel de servicio a los clientes**

Por ejemplo al contar con tecnología de códigos de barras se da un mejor servicio al cliente al realizar la venta de los productos, o también páginas de web como soporte a productos de hardware y software.

- ✓ **Incremento de la productividad y reducción de costos**

Estos objetivos se consiguen al optimizar, por ejemplo, los ciclos de producción y evitar el desperdicio de materia prima.

- ✓ **Optimiza de la eficiencia en el manejo de los recursos económicos**

Este proceso se menciona al uso más inteligente de los recursos de la empresa, tales como inventarios y cartera de clientes.

Comunicaciones Electrónica Con El Proveedor

Crear nuevos productos y servicios

La generación de productos o servicios nuevos y únicos, sin lugar a dudas genera una ventaja competitiva, la cual perdurará hasta el momento en que otro competidor logre introducir al mercado un producto similar. De esta manera los programas de innovación y desarrollo de nuevos productos/servicios son vital importancia en los casos en la que estrategias dominante en la diferenciación dentro de un sector de negocio.

Diferenciar productos o servicios

Otra manera de generar una ventaja competitiva es persuadir a los consumidores de que los productos o servicio que ofrece son mejores que los de la competencia, esto se logra mediante compañías publicitarias en la que el comprador debe percibir que está adquiriendo algo diferente.

Mejorar productos o servicios

Si el producto o servicio es mejor que los que venden los competidores, ello generara una ventaja competitiva.

Enganchar a proveedores o compradores

Finalmente, otra vía para generar ventajas competitivas es lograr que los proveedores o compradores queden ligados a la compañía, de tal manera que el cambio sea casi imposible de realizar.

Nuevas estrategias de ventas

Una forma de aumentar las ventas es ser el primero en proporcionar información a clientes potenciales sobre un producto particular y entablar una relación a través del envío periódico de información. Este método constituye una forma de ventas por catálogos con clientes potenciales, quienes en un futuro cercano necesitaran adquirir algún producto y herramientas instaló un sistema de información con el fin de ayudar a sus principales distribuidores, quienes realizan ventas de mostrador: cuando un cliente, para consultar información sobre inventarios, precios, tiempos de entrega y demás.

A través de este mecanismo el fabricante logro incrementar la lealtad de sus distribuidores. En muchos casos, instalo terminales en los mostradores para mantenerlos informados. Los distribuidores apreciaron significativamente este esfuerzo, ya que se pueden comunicar de manera directa como el proveedor mientras atiendan a sus clientes y de este modo logran incrementar sus ventas. Para efectuar la venta con otro proveedor mientras atiendan a sus clientes y de este modo loran incrementar sus ventas.”¹¹

2.2 MARCO LEGAL

“LEY ORGÁNICA DE SALUD

CAPÍTULO III

De los medicamentos

Art. 153.-

Todo medicamento tiene que ser comercializado en establecimientos legalmente autorizados. Para la venta al público se necesita de receta emitida por profesionales facultados para hacerlo, a excepción de los medicamentos de venta libre, clasificados como tales con estricto apego a normas farmacológicas actualizadas, a fin de garantizar la seguridad de su uso y consumo.

Art. 154.-

El Estado garantizará el ingreso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales.

Comenzará la producción, importación, comercialización y expendio de medicamentos genéricos con énfasis en tos esenciales, de conformidad con la normativa vigente en la materia. El uso, indicación, dispensación y expendio es obligatorio en las instituciones de salud pública.

Art. 155.-

Los medicamentos en general, incluidos los productos que contengan nuevas entidades químicas que obtengan registro sanitario nacional y no sean comercializados por el lapso de un año, serán objeto de cancelación de dicho registro sanitario.

¹¹COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: *Tecnologías de información en los negocios*, McGraw Hill, México, 2009.

Art. 156.-

La autoridad sanitaria nacional permitirá la importación de medicamentos en general, en las cantidades necesarias para la obtención del requisito sanitario, de conformidad con lo previsto en el reglamento correspondiente.

Art. 157.-

La autoridad sanitaria nacional certificará la calidad de los medicamentos en general y desarrollará programas de fármaco vigilancia y estudios de utilización de medicamentos, entre otros, para precautelar la seguridad de su uso y consumo. Además realizará periódicamente controles pos-registros y estudios de utilización de medicamentos para evaluar y controlar los estándares de calidad, seguridad y eficacia y sancionar a quienes comercialicen productos que no cumplan dichos estándares, falsifiquen o adulteren los productos farmacéuticos.

Art. 158.-

El proceso, la producción, manipulación, uso, almacenamiento, transporte, distribución, importación, comercialización y expendio de productos nutraceúticos, será permitido cuando se demuestre técnica y científicamente ante la autoridad sanitaria nacional, su seguridad para el consumidor y el ambiente. El registro y control sanitarios de todos los productos se sujetará a las regulaciones vigentes para medicamentos.

Art. 159.-

Corresponde a la autoridad sanitaria nacional la sujeción, revisión y control de precios de los medicamentos de uso y consumo humano a través del Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos de Uso Humano, de conformidad con la ley.

Se impide la comercialización de los productos arriba señalados sin fijación o revisión de precios.

Art. 160.-

Para efectos de la sujeción y revisión de precios de los medicamentos de uso y consumo humano, los gastos de publicidad y promoción serán regulados de conformidad con la ley y la normativa vigente, para que no afecten al acceso a los medicamentos y a los derechos de los consumidores.

Art. 161.-

Para la determinación y revisión de precios de medicamentos importados, se considerará el precio en el puerto de embarque (P013) del país de origen del producto, el mismo que no podrá ser superior a los precios de venta al distribuidor o mayorista del país de origen.

Art. 162.-

Los precios de venta al público tienen que estar impresos en los envases de manera que no puedan ser removidos. Se impide alterar los precios o colocar etiquetas que los modifiquen.

Art. 163.-

Los laboratorios farmacéuticos, distribuidoras farmacéuticos, casas de representación de medicamentos, dispositivos médicos, productos dentales, reactivos químicos y de diagnóstico, en las ventas que efectúen a las instituciones públicas descontarán un porcentaje no inferior al 15% del precio de venta a farmacia.

CAPÍTULO IV

De los productos naturales procesados de uso medicinal

Art. 164.-

Los productos naturales procesados para uso medicinal, se producirán, almacenarán, comercializarán e importarán siempre que cuenten con registro sanitario nacional, de conformidad con la ley y el reglamento correspondiente y bajo las normas de calidad emitidas por la autoridad sanitaria nacional.

CAPÍTULO V

De los establecimientos farmacéuticos

Art. 165.-

Para situaciones legales y reglamentarias, son establecimientos farmacéuticos los laboratorios farmacéuticos, casas de representación de medicamentos, distribuidoras farmacéuticas, farmacias y botiquines, que se encuentran en todo el territorio nacional.

Art. 166.-

Las farmacias tienen que atender al público mínimos doce horas diarias, ininterrumpidas y cumplir obligatoriamente los turnos establecidos por la autoridad sanitaria nacional. Requieren necesariamente para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará atención farmacéutica especializada. Los botiquines quedarán a cargo de personas calificadas y certificadas para el manejo de medicamentos. La autorización para el funcionamiento es transitoria y revocable. La autoridad sanitaria nacional creará farmacias y botiquines institucionales, debidamente equipados, en todas sus unidades operativas de acuerdo al nivel de complejidad.

Art. 167.-

La receta entregada por los profesionales de la salud facultados por la ley para hacerlo, debe contener obligatoriamente y en primer lugar el nombre genérico del medicamento prescrito. Quien venda comunicará obligatoriamente al comprador sobre la existencia del medicamento genérico y su precio. No se aceptarán recetas ilegibles, alteradas o en clave.

Art. 168.-

Son profesionales de la salud humana, autorizados para prescribir medicamentos, los médicos, odontólogos y obstétricas.

Art. 169.-

La comercialización de medicamentos al público al por menor sólo puede realizarse en establecimientos autorizados para el efecto.

Art. 170.-

Los medicamentos, para su comercialización deben cumplir con los siguientes requisitos:

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

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

Art. 171.-

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

Art. 172.-

En las farmacias y botiquines no se podrá brindar o dar consulta médica, obstétrica, odontológica, aplicar tratamientos, realizar toma de muestras ni de laboratorios clínicos.

Art. 173.-

Todo establecimiento farmacéutico debe tener la responsabilidad técnica de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien puede tener bajo su responsabilidad técnica uno o más establecimientos farmacéuticos de conformidad con lo que establezca el reglamento. El reglamento de aplicación de esta Ley normalizará lo relacionado a este servicio, en los lugares en donde no existan suficientes profesionales ni establecimientos farmacéuticos.

Art. 174.-

Se impide a los expendedores de farmacias recomendar la utilización de medicamentos que requieran receta médica o cambiar la sustancia activa prescrita, sin la autorización escrita del prescriptor.

Art. 175.-

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

Art. 176.-

Los medicamentos caducados representados en el artículo anterior deben ser destruidos y eliminados por los fabricantes o importadores. Satisfecho a los procedimientos establecidos por la autoridad sanitaria nacional y bajo su supervisión.”¹²

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Bases de datos: es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

Caducidad: Pérdida de una facultad o de una acción por el mero transcurso de un plazo configurado por la ley como carga para el ejercicio de aquellas.

Control interno: El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.

Confiabilidad: Se puede determinar como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, se puede determinar también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

Eficacia: Capacidad de cumplir los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para lograr en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

¹² Órgano del Gobierno del Ecuador: *Ley Orgánica de Salud*, <http://ebookbrowse.net/ley-organica-salud-ecuador-pdf-d60110352>, extraído el 29 de Agosto del 2013.

Estrategias: Principios y vías fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia indica cómo una institución pretende llegar a esos objetivos.

Eficiencia: La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea.

Fármacos: Son sustancias capaces de modificar alguna función de los seres vivos. Al utilizar estas sustancias con fines terapéuticos se denominan medicamentos.

Inventarios: es una acción en la cual se cuentan los productos que puede haber en una empresa, supermercado o tienda. Por extensión, se llama inventario a la comprobación y recuento, de las existencias físicas en sí mismas y/o con las teóricas documentadas.

Medicamentos: Un medicamento es uno o más fármacos, integrados en una forma farmacéutica, presentado para expendio y uso industrial o clínico, y destinado para su utilización en las personas o en los animales, dotado de propiedades que permitan el mejor efecto farmacológico de sus componentes con el fin de prevenir, aliviar o mejorar enfermedades, o para modificar estados fisiológicos.

Servicios: Es una relación de contrato entre personas y/o empresas que se comprometen a cumplir un acuerdo: la prestación del servicio, en plazo y forma acordados, y el cliente, que recibe la prestación del servicio y cancela en la fecha establecida.

Sistema: Un sistema es el conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.4.1 Hipótesis General

La automatización de un módulo de inventario de la farmacia contribuye en los niveles de rentabilidad de la Farmacia Santo Remedio.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La implementación de un sistema de control de ingresos y egresos, mejorara el control de los fármacos
- La preparación oportuna del personal con perfil en ventas, ayudara a mejorar el cumplimiento de satisfacción de los clientes.
- El llevar un control automatizado de los productos farmacéuticos, disminuirá el riesgo de salidas de productos caducados al público.
- El poseer equipos computacionales con tecnología incurre en el adelanto comercial de la farmacia.

2.4.3 Declaración de Variables

Cuadro 2. Declaración de las Variables

HIPOTESIS		VARIABLES
H.GEN	La automatización de un módulo de inventario de la farmacia contribuye en los niveles de rentabilidad de la Farmacia Santo Remedio	V.I: automatización de un módulo de inventario.
		V.D: niveles de rentabilidad
H.PART	La implementación de un sistema de control de ingresos y egresos, mejorara el control de los fármacos	V.I: sistema de control de ingresos y egresos
		V.D: control de los fármacos
H.PART	La preparación oportuna del personal con perfil en ventas, ayudara a mejorar el cumplimiento de satisfacción de los clientes	V.I: personal con perfil en ventas
		V.D: cumplimiento de satisfacción de los clientes
H.PARTIC	El llevar un control automatizado de los productos farmacéuticos, disminuirá el riesgo de salidas de productos caducados al público	V.I: control automatizado de los productos farmacéuticos.
		V.D: disminuirá el riesgo de salidas de productos caducados
H.PARTI	El poseer equipos computacionales con tecnología incurre en el adelanto comercial de la farmacia	V.I: poseer equipos computacionales con tecnología
		V.D: adelanto comercial de la farmacia

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 3. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICION	INDICADOR
V.I: automatización de un módulo de inventario.	Programas adaptados a la necesidad de los usuarios.	Actualización de información.
V.D: niveles de rentabilidad.	Mejorar el nivel económico de la farmacia.	Mayor utilidad.
V.I: sistema de control de ingresos y egresos.	Facturación de todos los medicamentos vendidos.	Evidencia de ingreso.
V.D: control de los fármacos.	Exactitud del número de productos.	Índices de fármacos existentes y faltantes.
V.I: personal con perfil en ventas.	Personal con experiencia en el área.	Eficiencia y eficacia
V.D: cumplimiento de satisfacción de los clientes.	Satisfacción de los clientes con el servicio brindado.	Atención personalizada.
V.I: control automatizado de los productos farmacéuticos.	Información oportuna de los fármacos.	Satisfacción de los clientes.
V.D: disminuirá el riesgo de salidas de productos caducados.	Verificación de la fecha de caducidad de los medicamentos.	Mayor confianza de los clientes.
V.I: poseer equipos computacionales con tecnología.	Programas adaptados a la necesidad de los usuarios.	Actualización de información.
V.D: adelanto comercial de la farmacia.	Estrategias en ventas.	Mayor de volumen de venta.

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL

De acuerdo a la investigación corresponde a los siguientes tipos de diseño:

Investigación cuantitativa

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizando, una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados, “La investigación cuantitativa se podría utilizar para encontrar estadísticamente diferencias significativas entre los usuarios frecuentes e infrecuentes.(McDaniel y Gates, 2005, pág. 108)”¹³

Investigación no experimental

Su diseño es no experimental ya que las variables van a ser estudiadas en su forma natural sin ningún tipo de intercepción que altere su estado natural, lo que se hace en este tipo de investigaciones es observar los fenómenos en su contexto natural. “La investigación no experimental o expost-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.Kerlinger (1979, p. 116).¹⁴

¹³ (McDaniel,Gates y Gates,2005 , pág.108)

¹⁴(keelinger, 1979 , pág.116)

Investigación descriptiva

Tenemos una forma de investigación descriptiva porque analiza y verifica los diferentes elementos y componentes sobre la relación que estos tienen entre si también acude a técnicas como las de muestreo para la acumulación de información.

Se define a la investigación descriptiva como. “Él conocimiento de las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de las descripción exacta de las actividades ,objetos ,procesos y personas .Su meta no se limita a la recolección de datos , sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables .Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría ,exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.”(Joan Miró, 1944)¹⁵

3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

El universo de esta investigación está dado por cada uno de los clientes que se acercan a diario a la Farmacia Santo Remedio, quienes son habitantes de la Parroquia Lorenzo de Garaicoa y sus recintos aledaños.

3.2.2 Delimitación de la población

La población está dada en relación al universo de potenciales clientes que acudan a la farmacia en cualquier hora del día, durante el turno de atención de la misma.

3.2.3 Tipo de muestra

Este proceso de selección se va a efectuar por medio de cálculos estadísticos, del cual esperamos obtener un margen de error mínimo de 5%.

¹⁵(Joan Miró , 1944)

3.2.4 Tamaño de la muestra

La investigación no tiene un tamaño de muestra explícito, por lo tanto no se aplicará ningún tipo de fórmula.

3.2.5 Proceso de selección

Para el proceso en mención se considera pertinente tomar en consideración el siguiente modelo:

El proceso de selección que se llevará a cabo en la investigación es el estratificado debido a que la muestra se dividirá en segmentos, porque la población serán las personas que laboran en la farmacia y sus potenciales clientes, el proceso de encuestas y entrevistas fue realizado durante dos semanas en horario de atención de la Farmacia de lunes a sábado de 8am – 4pm.

Muestreo no probabilístico (no aleatorio)

“En este tipo de muestreo, puede haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad. Salvo en situaciones muy concretas en la que los errores cometidos no son grandes, debido a la homogeneidad de la población, en general no es un tipo de muestreo riguroso y científico, dado que no todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra”¹⁶. En este caso habrá clientes a los que no se les realizará las encuestas por diferentes factores que se pueden dar en el momento.(Jesùs Ferrer, 2010)

3.3 LOS MÈTODOS Y LAS TÈCNICAS

Método hipotético - deductivo

Esta investigación tiene un método hipotético-deductivo, el cual se fundamenta en dar soluciones a los diferentes problemas presentados, reside en diseñar hipótesis sobre las posibles soluciones y en verificar con los resultados obtenidos de las encuestas si estos están de acuerdo con los mismos.

¹⁶(Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación)

Técnicas e instrumentos de investigación

Encuesta

Se realizara las encuestas en la población que se encuentre en los parámetros ya establecidos de acuerdo al manejo de inventario y su respectiva presentación para el presente estudio.

Observación

Se utilizará esta técnica, puesto que se debe observar los métodos e instrumentos utilizados en la investigación.

Entrevista

Se realizará a los empleados de la Farmacia y a los propietarios para establecer los procesos y controles que manejan al control de inventarios.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para presentar la información obtenida se trabajará con las herramientas que ofrece Microsoft Excel el mismo que se lo manipulara en los laboratorios de la universidad, porque este cuenta con su respectiva licencia y cómo el gobierno por medio de la Subsecretaria de la tecnología de información (STI), fomenta el uso de software libre como elApache Open Office, para que los datos obtenidos durante la investigación sean procesados ,ya que este programa es básico y fundamental para realizar tablas y gráficos que fueron tabulados en las encuestas realizadas ,facilitando la comprensión de los datos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para cumplir con las metas planteadas en esta investigación, se procedió a determinar la situación actual de la farmacia Santo Remedio enfocándonos en la necesidad de un control de inventario actualizado.

Los resultados los obtuvimos aplicando las diferentes metodologías expuestas anteriormente, estableciendo que es necesario la aplicación de nuevas estrategias y métodos de un inventario ya que contribuye a mejorar el control de los inventarios de la entidad.

Para esto se efectuó una encuesta dirigida a los clientes de dicha farmacia la cual se encuentra ubicada en la Parroquia Lorenzo de Garaicoa, con la finalidad de obtener más conocimientos sobre las falencias de los inventarios.



Figura 3. **Parroquia Lorenzo de Garaicoa**
Fuente: <http://googleearthonline.blogspot.com/>

1. Califique la calidad general de nuestros servicios.

Cuadro4. Calidad del Servicio

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Excelente	6	6%
Buena	33	33%
Muy buena	1	1%
Regular	60	60%
TOTAL	100	100%

Equipo de Investigación: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

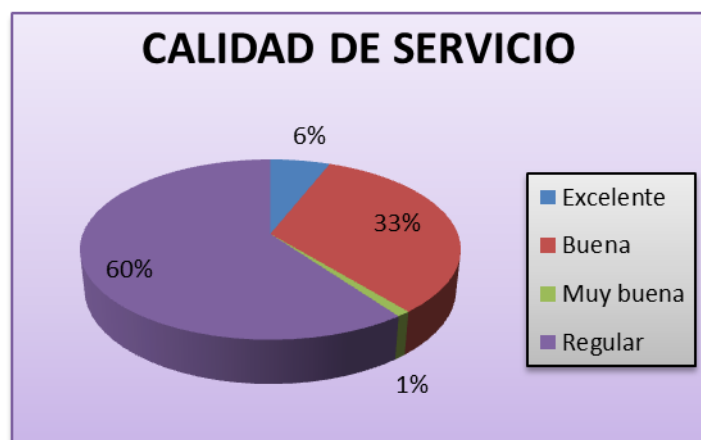


Figura 4. Calidad del Servicio

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la farmacia. 8 a 22 de Agosto del 2013

Interpretación:

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes de la farmacia STO. Remedio pudimos observar que su gran mayoría no se encuentran satisfechos con la calidad de los servicios brindados.

2. Califique la calidad general de nuestros productos

Cuadro5. Calidad de los Productos

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Excelente	24	24%
Buena	8	8%
Muy buena	9	9%
Regular	59	59%
TOTAL	100	100%

Equipo de Investigación: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

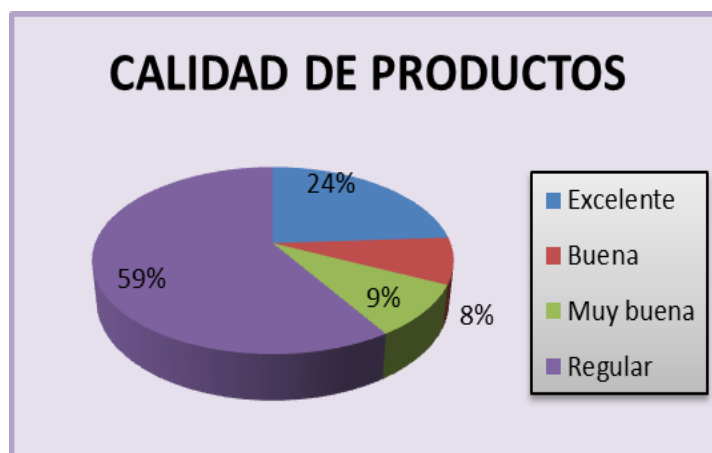


Figura 5 Calidad de los Productos

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la farmacia. 8 a 22 de Agosto del 2013

Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes de la farmacia STO. Remedio pudimos observar que su gran mayoría no se encuentran satisfechos con la calidad de los productos a ofrecer ya que con una pequeña frecuencia se ha obtenido de la farmacia productos en mal estado (viejos, rotos).

3. Piensa usted que con una mayor variedad de productos se tendrá una mejor expectativa por parte de los clientes

Cuadro 6. Variedad de los Productos

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Definitivamente si	57	57%
Probablemente si	36	36%
Indeciso	4	4%
Probablemente no	2	2%
Definitivamente no	1	1%
TOTAL	100	100%

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

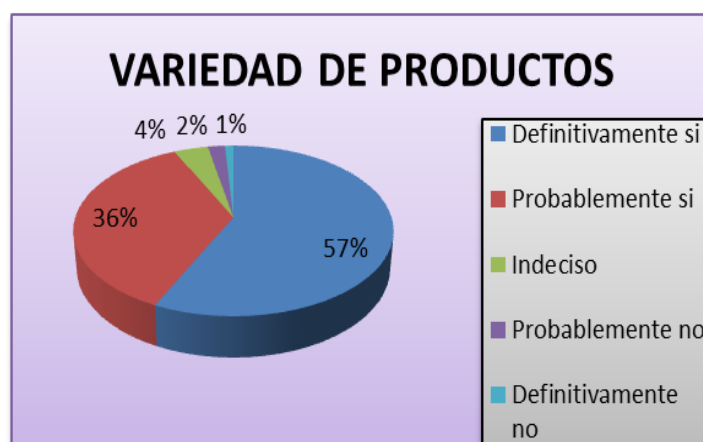


Figura 6. Variedad de los Productos

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la farmacia. 8 a 22 de Agosto del 2013

Interpretación

El 93% de los encuestados están totalmente convencidos que si hubiera una mayor variedad de productos se obtendría una mejor expectativas de partes de los clientes de la farmacia.

4. ¿Cree usted que la farmacia debe realizar campañas donde se dé a conocer los nuevos productos a ofrecer?

Cuadro 7. Campañas de Lanzamiento de Productos

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Cada mes	36	36%
Cada quince días	44	44%
Una vez a la semana	19	19%
Nunca	1	1%
TOTAL	100	100%

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes



Figura 7. Campañas de lanzamiento de productos

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la farmacia. 8 a 22 de Agosto del 2013

Interpretación

Al analizar los respectivos datos estadísticos nos indica que un 99% de los encuestados que está totalmente de acuerdo con que se realicen campañas de promoción de los nuevos productos a ofrecer.

5. ¿En algún momento usted ha recibido un medicamento caducado en esta farmacia?

Cuadro8.Fármacos Caducados

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Siempre	44	44%
Casi siempre	20	20%
Pocas veces	27	27%
Nunca	9	9%
TOTAL	100	100%

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

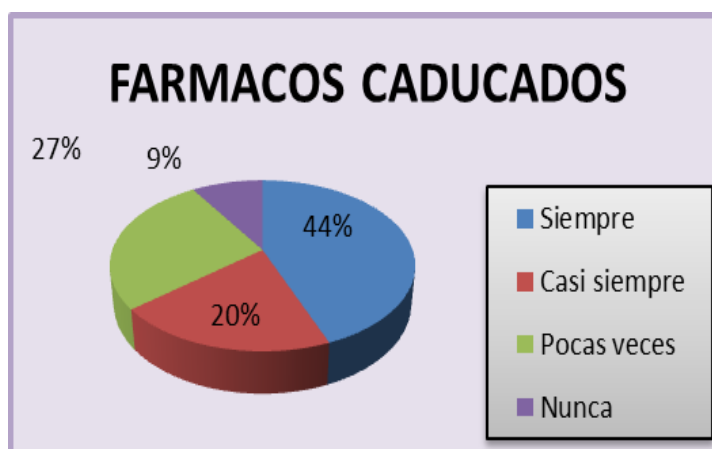


Figura 9. Fármacos Caducados

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la farmacia. 8 a 22 de Agosto del 2013

Interpretación

En esta pregunta nos dicen que el 9% no ha recibido nunca un producto caducado mientras que la diferencia ósea su mayoría si ha recibido productos caducados lo cual podemos ver que no hay el debido control de los fármacos.

6. ¿Está usted de acuerdo con que los servicios brindados por la farmacia ayudan a mejorar la calidad de vida en la comunidad?

Cuadro 9. Calidad de vida en la comunidad

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Totalmente de acuerdo	66	66%
De acuerdo	27	27%
Neutral	5	5%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente desacuerdo	1	1%
TOTAL	100	100%

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

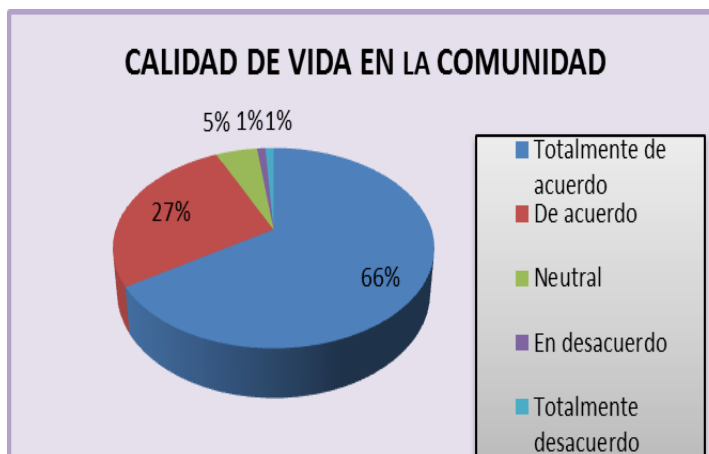


Figura 9. Calidad de vida en la comunidad

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la farmacia. 8 a 22 de Agosto del 2013

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta podemos darnos cuenta que gran parte de los clientes de la farmacia están de acuerdo con que los servicios brindados por esta entidad ayudara a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

7. ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención de la farmacia?

Cuadro 10. Horario de atención

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Muy de acuerdo	13	13%
De acuerdo	19	19%
Neutral	24	24%
En desacuerdo	44	44%
TOTAL	100	100%

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

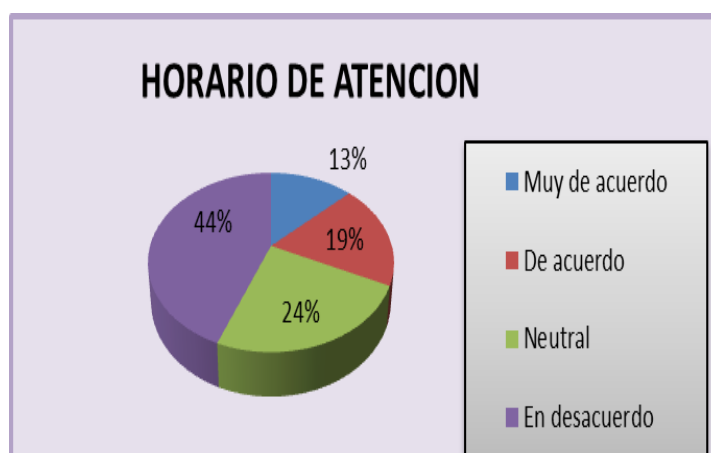


Figura 10. Horario de atención

Equipo de Investigación: Angie Pérez y Sinexis Fuentes

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la farmacia. 8 a 22 de Agosto del 2013

Interpretación

De acuerdo a la técnica aplicada esto nos refleja que el 44% no está de acuerdo con el horario de atención de la farmacia y el 24% es neutral, es decir no tienen inconveniente con que los domingos su atención sea desde las 6:00 PM hasta las 9:30 PM.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cree Ud. que la aplicación de un sistema computarizado mejorara el registro del inventario? ¿Por qué?

En las entrevistas realizadas al personal de la Farmacia Santo Remedio podemos observar que estas personas creen que con la aplicación de un sistema computarizado si será mucho mejor el registro del inventario, dado a que en estos momentos los avances tecnológicos nos permiten tener programas adaptados a cada uno de nuestros requerimientos los cuales nos facilitan las diferentes actividades que realizamos en nuestro lugar de trabajo.

2.¿Piensa Ud. que si la farmacia Sto. Remedio tuviera equipos computacionales esto beneficiara a los propietarios como a los clientes?

Las personas entrevistadas nos dicen que al existir equipos computacionales en la Farmacia si será de beneficio para los propietarios y clientes porque con el avance de los medios tecnológicos nos podremos auto educar sobre los diferentes fármacos con los que se cuenta en el mercado y de esta manera brindar información veraz a nuestros clientes lo cual dará como resultado satisfacción por parte de ellos con los servicios brindados de parte de la farmacia.

3. ¿Cree Ud. que implementando nuevas tecnologías en la farmacia se obtendrá mayores ingresos? ¿Por qué?

Según los resultados que obtuvimos en esta pregunta podemos observar que todos los empleados piensan que con nuevas tecnologías habrá mayores ingresos ya que por medio de esto se podrá tener un control apropiado en las medicinas en stop, los faltantes, egresos e ingresos.

4. ¿Piensa Ud. importante la facturación de cada fármaco que sea vendido? ¿Por qué?

De acuerdo a esta pregunta tenemos como resultado que el personal que labora en la farmacia opina que la facturación de cada fármaco es muy importante ya que de este modo mejorara el registro de nuestro inventario y llevaremos una declaración puntual y exacta de nuestros servicios.

5. ¿Cree Ud. que implementando un control automatizado ayudara a mejorar la productividad de la farmacia? ¿Por qué?

En esta pregunta nos damos cuenta que a todos los empleados les gustaría contar con un control sistematizado ya que con esto se podría mejorar la rentabilidad de la farmacia teniendo en cuenta que con esto mejorara el control de todas las entradas y salida de los productos así obteniendo una evolución favorable de la productividad de la farmacia

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Hoy por hoy en nuestro país como en el mundo entero se han venido creando una serie de control de inventarios, con el propósito de fomentar un estricto y verdadero control de bienes basándose en los principios contables generalmente aceptados (PCGA).

Actualmente en la Cantón de Milagro el 75% de los Centros de Salud cuentan con un Sistema de Control de Inventario ajustado de acuerdo a sus necesidades, estableciendo registros y procedimientos cuyo objetivo principal es la mejora en el uso, administración y control de bienes de manera que facilite la localización de los productos.

Hoy en día la modernización y la competitividad exigen a que las entidades tengan mayores y mejores controles con respecto a su situación financiera, por lo cual este rediseño de procesos en el área de Inventario ayudara a establecer su vida útil, los bienes que deben ser dados de baja o renovados y a una rápida localización de cada uno de los productos para prevenir pérdidas o extravíos de tales.

Nuestro proyecto permite corregir falencias existentes en los procesos, el mismo que provoca impactos negativos en la administración de los bienes, para obtener la eficacia en este trabajo es necesario involucrar a todo el personal y cliente de la farmacia, ya que con la ayuda de ellos podremos recabar información necesaria que nos servirá para solucionar este problema.

Este trabajo se encuentra orientado a elaborar un sistema de control de inventario adecuado y acorde a las necesidades de la Farmacia Santo Remedio, el mismo que será de gran valor para corregir errores cometidos y para la toma de decisiones.

4.3 RESULTADOS

Este proyecto busca optimizar la administración de bienes mediante el rediseño e implementación de un sistema de control que permita salvaguardar los bienes utilizados en las diferentes operaciones realizadas por la entidad.

1. ¿califique la calidad general de nuestros servicios?

Cuadro 11. Resultado 1 de la encuesta

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Excelente	6	6%
Buena	33	33%
Muy buena	1	1%
Regular	60	60%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes de la farmacia nos podemos dar cuenta que el 40% nos refleja que el servicio era bueno mientras que el 60% no está satisfecho con tal servicio brindado.

Diagnóstico

Se observa que el 60% no se está satisfecho con este servicio que proporciona la farmacia, lo que nos dice que de parte de los trabajadores no está existiendo una buena atención a los clientes ya que tal vez sea por no existir un inventario de existencia organizado donde se pueda atender con más eficiencia y eficacia.

2. Califique la calidad general de nuestros productos.

Cuadro 12. Resultado 2 de la encuesta

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Excelente	24	24%
Buena	8	8%
Muy buena	9	9%
Regular	59	59%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis

Al efectuar la encuesta podemos darnos cuenta que la mayoría de los encuestados nos califican que la farmacia no tiene la calidad adecuada que se espera recibir de la misma.

Diagnóstico

Se observa que el 59% del personal encuestados opinan que existen falencias en el área de Activos Fijos debido a que se han dado un sinnúmero de extravíos de utensilios y equipos médicos, equipos de oficina así como también mobiliarios por la falta de codificación de los mismos.

3. ¿Piensa usted que con una mayor variedad de productos se tendrá una mejor expectativa por parte de los clientes?

Cuadro 13. Resultado 3 de la encuesta

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Definitivamente si	57	57%
Probablemente si	36	36%
Indeciso	4	4%
Probablemente no	2	2%
Definitivamente no	1	1%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que 93% de los encuestados están de acuerdo con la propuesta, mientras que la diferencia que es mínima les da igual con que haiga o no la variedad de producto.

Diagnóstico

Se observa que el mayor porcentaje está totalmente de acuerdo que si se diera una mayor variedad de producto se obtendría una mejor expectativa de parte de los clientes así se tendría mejor acogida dentro del mercado farmacéutico, ya que son mínima los encuestados que no estuvieron de acuerdo ya que no le dan mayor importancia.

4. ¿Cree usted que la farmacia debe realizar campañas donde se dé a conocer los nuevos productos a ofrecer?

Cuadro 14. Resultado 4 de la encuesta

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Siempre	44	44%
Casi siempre	20	20%
Pocas veces	27	27%
Nunca	9	9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis

En esta pregunta nos dicen que el 9% no ha recibido nunca un producto caducado mientras que la diferencia ósea su mayoría si ha recibido productos caducados lo cual podemos ver que no hay el debido control de los fármacos.

Diagnostico

Se observa que un 91% del personal indica que la farmacia no lleva un control sobre la existencia física de los medicamentos en la entidad, un 9% indica que nunca ha recibido un medicamento caducado, por lo cual sería factible la implementación de un control de inventario ya que así se podría ver cada producto en caducidad y así evitar la salida de dicho medicamento al público, así evitando perjudicar a los cliente y a la farmacia.

5. ¿En algún momento usted ha recibido un medicamento caducado en esta farmacia?

Cuadro 15. Resultado 5 de la encuesta

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Siempre	44	44%
Casi siempre	20	20%
Pocas veces	27	27%
Nunca	9	9%
TOTAL	100	100%

Análisis

En esta pregunta nos dicen que el 9% no ha recibido nunca un producto caducado mientras que la diferencia ósea su mayoría si ha recibido productos caducados lo cual podemos ver que no hay el debido control de los fármacos.

Diagnostico

Se observa que un 91% del personal indica que la farmacia no lleva un control sobre la existencia física de los medicamentos en la entidad, un 9% indica que nunca ha recibido un medicamento caducado, por lo cual sería factible la implementación de un control de inventario ya que así se podría ver cada producto en caducidad y así evitar la salida de dicho medicamento al público, así evitando perjudicar a los cliente y a la farmacia.

6. ¿Está usted de acuerdo con que los servicios brindados por la farmacia ayudan a mejorar la calidad de vida en la comunidad?

Cuadro 16. Resultado 6 de la encuesta

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Totalmente de acuerdo	66	66%
De acuerdo	27	27%
Neutral	5	5%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente desacuerdo	1	1%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis

Según datos estadísticos nos indican que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que los servicios brindados por la farmacia ayudan a mejorar la calidad de vida en la comunidad y el 2% considera que no es así.

Diagnóstico

Se observa que el 93% de los encuestado están de acuerdo que los servicios brindado de la farmacia ayudara a mejorar la calidad de vida en la comunidad por tal manera se espera mejorar los servicios de la farmacia para que haya una atención de eficiente y eficaz para los clientes, pues dado así se mejorar la productividad de la misma.

7. ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención de la farmacia?

Cuadro 17. Resultado 7 de la encuesta

OPCIONES	N° DE ENCUESTADO	%
Muy de acuerdo	13	13%
De acuerdo	19	19%
Neutral	24	24%
En desacuerdo	44	44%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis

Finalmente los resultados a esta última pregunta indican que 44% no está de acuerdo con el horario de atención mientras que el 24% es neutral en responder esta pregunta y por último el 32% si están de acuerdo.

Diagnóstico

Se observa que un 44% que vendría la mayoría ya que el 24% es neutral que no está de acuerdo con el horario de atención, nos agregaron que es por lo que no hay atención los días domingo ya que por tal motivo no considera que siendo una farmacia debería atender de lunes a domingo en el mismo horario.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 18. Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>La automatización de un módulo de inventario de la farmacia contribuye en los niveles de rentabilidad de la Farmacia Santo Remedio.</p>	<p>Las preguntas de la entrevista que se le realizaron al propietario y trabajadores de la farmacia nos deja demostrado que con un módulo de inventario se podrá mejorar los niveles de rentabilidad, ya que siendo así se contara con un registro organizado y automatizado de los productos evitando así salida de fármacos en mal estado y contando de esta manera con un servicio de calidad, teniendo la verificación de la hipótesis podemos decir que con un control adecuado de inventario se obtendrá una mayor productividad e ingresos favorable para la farmacia.</p>
<p>La implementación de un sistema de control de ingresos y egresos ,mejorara el control de los fármacos</p>	<p>La pregunta 2 demuestra que con un sistema de control de ingresos y egresos se mejorara la calidad de los productos expuestos al público, dirigiéndose por la necesidad de los clientes.</p>
<p>La preparación oportuna del personal con perfil en ventas, ayudara a mejorar el cumplimiento de satisfacción de los clientes.</p>	<p>Las preguntas 4, 6 y 7 reflejaron que realizando campañas donde se dé a conocer los productos nuevos, y habiendo atención los domingos esto satisfará a los clientes creando un servicio de atención que le ayudara a mejorar la calidad de vida a la comunidad. Donde se puede ver que capacitando al personal con perfil en ventas, se tendrá un mejor cumplimiento de satisfacción a los clientes.</p>
<p>El llevar un control automatizado de los productos farmacéuticos, disminuirá el riesgo de salidas de productos caducados al público.</p>	<p>Las preguntas 1 y 5 nos indican que creando un control automatizado de los fármacos se podrá evitar la salida de productos caducado, teniendo con esto un servicio de calidad sin contar con cualquier riesgo de insatisfacción de parte de los clientes.</p>
<p>El poseer equipos computacionales con tecnología incurre en el adelanto comercial de la farmacia.</p>	<p>La pregunta 3 demuestra que si hubiera una mayor variedad de productos se tendrá una mejor expectativa de parte de los clientes. Observando esta necesidad se optara por poseer equipos computacionales con tecnología concluyendo así con el adelanto comercial de la farmacia.</p>

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Estructura para la implementación de un sistema computarizado de control de inventarios en la Farmacia Santo Remedio

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Detallar en forma general los aspectos que van a considerarse para la elaboración de la propuesta, tales como:

Para la estructura de la propuesta de la implementación del sistema se ha recurrido a la ayuda por parte de un especialista en el área de sistemas, en este caso se contó con la ayuda de la tutora quien posee conocimientos en la rama especificada. En donde se considera aspectos tales como:

Problemas dentro de la organización:

A los gerentes no les gusta que su organización tenga problema y mucho menos hablar sobre ellos o compartirlos con alguien externo. Sin embargo, los buenos gerentes están conscientes de que es imprescindible reconocer los síntomas de los problemas o, en una etapa posterior, diagnosticar los problemas en sí y luego confrontarlos, si quieren que su empresa siga funcionando con mayor potencial posible.

Los problemas salen a la superficie de muchas formas. Una manera de conceptualizar que son los problemas y cómo surge es considerarlos como situaciones en las que nunca se cumplieron los objetivos o dejaron de cumplirse en algún punto.

En algunos casos los problemas que requieren de los servicios de los analistas de sistemas se descubren debido a que no están cumpliendo las medidas de rendimiento. Los problemas con procesos que no son visibles en el proceso de salida y que podrían requerir la ayuda de un analista de sistemas; incluyen errores excesivos y un trabajo que se desempeña con mucha lentitud, en forma incompleta, incorrecta o que simplemente no se lleva a cabo. Otros síntomas de los problemas se hacen evidentes cuando las personas no cumplen con los objetivos de rendimiento de referencia. Los cambios en el comportamiento de los empleados, como niveles altos e inusuales de ausentismo, una gran inconformidad en el trabajo o mucha rotación de personal son factores que alertan a los gerentes sobre problemas potenciales. Cualquiera de estos cambios, por si solo o combinados, podría ser motivo suficiente para solicitar la ayuda de un analista de sistemas.

Aunque las dificultades como las que acabamos de describir ocurren en la organización, la retroalimentación acerca de la forma en que la organización cumple con los objetivos designados puede provenir del exterior, en forma de quejas o sugerencias de los clientes, distribuidores o proveedores, además de la pérdida de ventas o una reducción inesperada en las mismas. Esta retroalimentación proveniente del entorno externo es un extremo importante y no debe ignorarse.

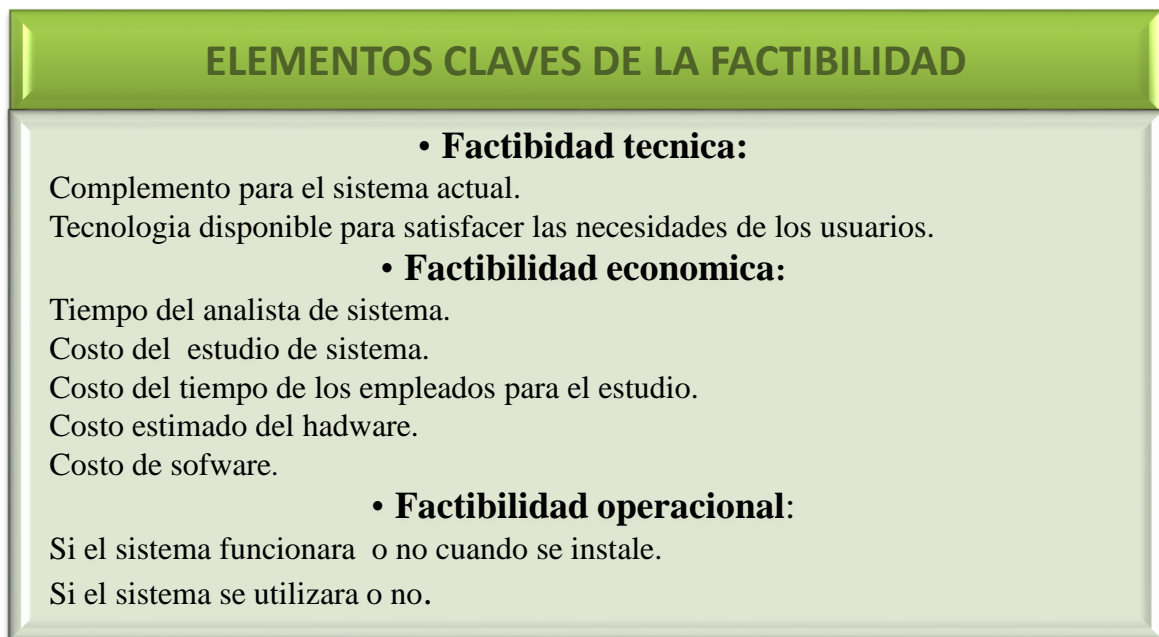


Figura 11. Elementos Claves de la Factibilidad

Fuente: KENDALL, Kenneth y Julie, Análisis y Diseño de Sistemas, México, 2011

Planeación y control de las actividades:

El análisis y diseño de sistemas involucra muchos tipos de actividades que en conjunto forman un proyecto. El analista de sistemas debe administrar el proyecto con cuidado si quiere que tenga éxito. La administración de proyectos incluye las tareas generales de planeación y control.

La planeación incluye todas las actividades requeridas para seleccionar un equipo de análisis, asignar miembros del equipo a los proyectos apropiados, estimar el tiempo requerido para completar cada tarea y programar el proyecto de manera que las tareas se completen a tiempo. El control implica utilizar retroalimentación para supervisar el proyecto, incluyendo una comparación del plan para el proyecto con su evaluación actual. Además, el control implica tomar la acción apropiada para agilizar o reprogramar las actividades de manera que se puedan terminar a tiempo, a la vez que se motiva a los miembros del equipo para que completen el trabajo en forma apropiada.¹⁷

Estimación de tiempo requerido:

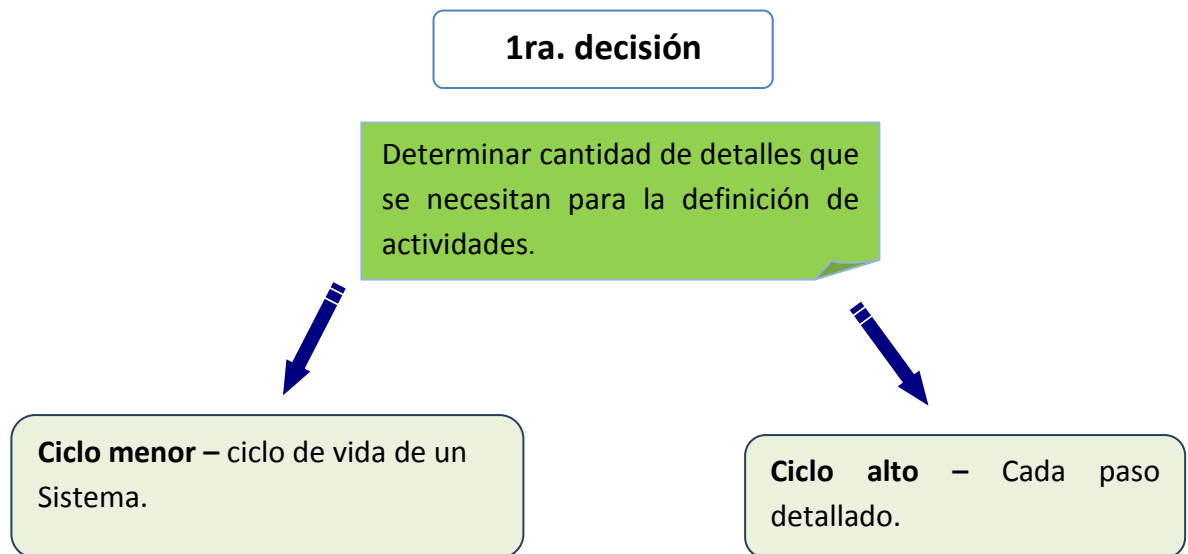


Figura 12. Estimación de tiempo requerido

Fuente: Compilación Cátedra Análisis de Sistemas

¹⁷ KENDALL, Kenneth y Julie, Análisis y Diseño de Sistemas, México, 2011

Requerimientos básicos:

Los analistas estructuran sus investigaciones al buscar respuestas a las siguientes cuatro importantes preguntas:

- ¿Cuál es el proceso básico de la empresa?
- ¿Qué datos utiliza y produce este proceso?
- ¿Cuáles son los límites impuestos por el tiempo y la carga de trabajo?
- ¿Qué controles de desempeño utiliza?

Comprensión del proceso:

Los analistas hacen preguntas que, cuando reciben respuestas, proporcionan antecedentes sobre detalles fundamentales relacionados con el sistema y que sirve para describirlo. Las siguientes preguntas son de utilidad para adquirir la comprensión necesaria:

- ¿Cuál es la finalidad d esta actividad dentro de la empresa?
- ¿Qué paso se siguen para llevarla a cabo?
- ¿Dónde se realizan estos pasos?
- ¿Quiénes lo realizan?
- ¿Cuánto tiempo tardan en efectuarlo?
- ¿Con cuanta frecuencia lo hacen?
- ¿Quiénes emplean la información resultante?

Identificación de controles:

La falta o debilidad de los controles es un descubrimiento importante en cualquier investigación de sistemas.

Las dos secciones siguientes muestran cómo utilizar las preguntas básicas para comprender sistemas hacia transacciones y hacia decisiones.

Requerimientos de las transacciones de los usuarios:

Los sistemas a nivel de transacciones, capturan, procesan y almacenan datos por alguna razón.

Los analistas seleccionados para trabajar en un sistema de procesamiento de pedidos, deben conocer todo lo relacionado con la forma en que se procesan estas transacciones. Para entender los requerimientos de transacciones, los analistas sin lugar a dudas formularan preguntas como las siguientes:

- ¿Qué es lo que forma parte de la transacción que está siendo procesada?
- ¿Qué es lo que inicia la transacción?
- ¿Quién inicia los pedidos? ¿Con que propósito?
- ¿Con que frecuencia ocurren los pedidos?
- ¿Qué volumen está asociado con cada pedido?
- ¿Qué detalles son necesarios para procesar las transacciones?
- ¿Qué información se genera? ¿Qué datos se guardan?

Requerimientos de decisión de usuarios:

A diferencia de las actividades de transacción, las relacionadas con decisiones no siguen un procedimiento específico. Las rutinas no son muy claras y es posible que los controladores sean vagos. Las decisiones se toman al integrar la información en forma tal que los gerentes puedan saber qué acciones emprender.

Los analistas que investigan sistemas para el soporte de decisiones deben formularse las mismas preguntas sobre frecuencia y volumen, mencionadas anteriormente, pero también hacerse otras para determinar los requerimientos de las decisiones:

- ¿Qué información se utiliza para la toma de decisiones?
- ¿Cuál es la fuente de información?
- ¿Qué datos se originan en fuentes externas de la organización?
- ¿Cómo se deben procesar los datos para producir la información necesaria?
- ¿Cómo debe presentarse la información?

Requerimientos de toda la organización:

En las empresas, los departamentos dependen unos de otros para brindar servicios, fabricar productos y satisfacer a los clientes. Por consiguiente, el trabajo hecho en un departamento afecta al de los otros. Cuando los analistas estudian sistemas para un departamento también deben evaluar las implicaciones para los demás departamentos con los que interactúa el sistema bajo investigación. Algunas veces los sistemas fabrican el trabajo de varios departamentos. Es responsabilidad del analista identificar las dependencias entre departamentos y determinar cómo les afecta un proyecto de un sistema.¹⁸

5.3 JUSTIFICACIÓN

En la Farmacia Santo Remedio ubicada en la Parroquia Lorenzo de Garaicoa, se definió que la productividad de la farmacia ha menguado debido a los diferentes factores que fueron señalados en nuestra investigación de los cuales podemos citar los siguientes : la falta de un sistema automatizado, pérdida constante de los fármacos ,deficiencia en el control de inventarios, entre otros.

Un sistema computarizado es importante en este tipo de negocio o cualquier otra, por medio del cual se da una imagen profesional e innovadora, también ayuda en la coordinación de tareas y facilita los diferentes procesos a realizarse.

En la presente propuesta se da a conocer información importante para el dueño(a) de la farmacia de esta manera en el momento que el desee aplicar el sistema computarizado que se recomienda para una mejor evolución de la farmacia este sepa elegir el adecuado a las necesidades del negocio y no vaya a ser víctima de una estafa ,se espera que la Farmacia Santo Remedio de la Parroquia Lorenzo de Garaicoa, aplique un sistema computarizado que ayude al control de inventarios aprovechando los avances tecnológicos, con el propósito de que la Farmacia brinde una atención de calidad a la comunidad y que a su vez la productividad sea mayor y satisfactoria, creando un ambiente laboral armónico.Se debe tener en cuenta que en el ámbito comercial es importante la innovación para el crecimiento de los negocios.

¹⁸ Compilación Cátedra Análisis de Sistemas

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la Propuesta

Estructurar un modelo organizacional para implementar un sistema acorde a las necesidades de la farmacia y de sus administradores para un eficiente control de inventarios y a su vez brindar un mejor servicio a la comunidad.

5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- ❖ Determinar los requerimientos técnicos para el sistema a implementarse
- ❖ Identificar los programas más idóneos que deben contemplarse en el sistema de control de inventarios en relación a la tecnología actual.
- ❖ Promover la capacitación del personal tanto administrativa como de atención al cliente.

5.5 UBICACIÓN

La propuesta está limitada a la farmacia Santo Remedio que está ubicada en la Parroquia Lorenzo de Garaicoa del Cantón Simón Bolívar, en la Av. Ricardo Firmat y 9 de Octubre.



Figura 13.Ubicación de la farmacia Santo Remedio

Fuente:<http://googleearthonline.blogspot.com/>

5.6 FACTIBILIDAD

Determinación de la factibilidad:

El estudio de factibilidad no es un estudio detallado de sistema, sino que se utiliza para recopilar datos más generales para los miembros de la administración, lo cual a su vez le permite tomar una decisión en cuanto si deben continuar o con un estudio de sistemas.

Los datos para el estudio de factibilidad se pueden recuperar a través de entrevistas, el tipo de entrevista requerida está relacionado de manera directa con el problema u oportunidad que se requiera. Por lo general, el analista de sistema a las personas que piden ayuda y a las que están relacionadas en forma directa con el proceso de toma de decisiones, que generalmente son los administradores. Aunque es importante abordar el problema correcto, al analista de sistemas no debe invertir mucho tiempo en realizar estudios de viabilidad, ya que se solicitaran muchos proyectos y se podrán o deberán llevar a cabo solo unos cuantos. El estudio de factibilidad debe tardar el menor tiempo posible, procurando abarcar algunas actividades en un periodo de tiempo corto.

Existe tres formas principales para evaluar la viabilidad de los proyectos de sistema: en base a su operación, a su capacidad técnica y a su economía.

Factibilidad Económica:

La farmacia no cuenta del todo con los recursos económicos necesarios para llevar a cabo el proyecto aunque se nos apoyará en lo que esté al alcance del encargado, como por ejemplo: **papelería y otros gastos similares y menor.**

Por lo que nuestra postura será investigar por todos los medios si se podrá dar la factibilidad correspondiente a este proyecto.

Dado así se diría que si en algún momento el presupuesto no alcanza para seguir la realización del proyecto habrá posibilidad de abandonarlo.

Factibilidad Operacional:

La persona al mando de la farmacia nos apoyará en el tiempo requerido para proporcionarnos toda la información necesaria para la recolección de datos para llevar a cabo el proyecto.

Aclarando que el sistema será de gran ayuda para la farmacia y con esto lógicamente el sistema será utilizado en un 90% de sus actividades diarias

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta el esquema que debe contemplar el sistema a implementarse, de forma tal que los administradores tengan conocimiento de que elementos requerirán para el mismo.

Aspectos Físicos

Una computadora de escritorio es lo más recomendado en pequeñas empresas ya que cuenta con ventajas importantes en su desplazamiento y funciones.

Lo que se debe saber al momento de comprar una Pc para una pequeña empresa.

- ❖ A fin de realizar la mayoría de las operaciones de computadora, la capacidad mínima del disco duro debe ser de 250 GB. Por ejemplo: MS Office 2007 toma 362 MB de espacio, Adobe Acrobat ocupa 619 MB, MS Office Small Business necesita 426 MB y otras aplicaciones también usan grandes volúmenes de disco duro.
- ❖ Para que los programas instalados se ejecuten a una velocidad óptima, la computadora PC basada en la casa reclama contar con la mayor cantidad de memoria RAM posible.
- ❖ Una computadora lenta hace que baje la productividad. Eso se nota sobre todo después de haber entrado y salido muchas veces de varios sitios Web y programas residentes en la computadora.
- ❖ Cuando considere la compra de una PC, seleccione la ficha “Mostrar más detalles” en el “Centro de bienvenida” de Windows Vista. Fíjese si el nivel de rendimiento es “3.5” o mayor; rechace el equipo en caso de que sea más bajo. Si no sabe cómo comprobarlo, pídale al vendedor que se lo muestre.

Sugerencias para engrandecer el desempeño de una PC de escritorio.

Hardware recomendadas para la PC

- ❖ Procesador dual Intel Core 2 con una velocidad mínima entre 1 y 2 GB, más rápido es preferible.
- ❖ Entre 1 y 2 GB de RAM, más memoria es preferible para el funcionamiento óptimo de los programas.
- ❖ Monitor de 17 o 19 pulgadas, aunque se recomienda la pantalla plana LCD de 20 + pulgadas para cuando se precisa visualizar proyectos múltiples.
- ❖ Unidad de disco duro con capacidad mínima de 250 GB; resultan preferibles 500 GB o más.
- ❖ Disco duro externo: 100 GB o mayor se aconseja para guardar copias de seguridad de todos los trabajo.
- ❖ Impresora láser: en el largo plazo resulta más económica para una empresa basada en el hogar que una impresora de chorro de tinta.
- ❖ Tecnología verde: fíjese si los equipos que desea se ajustan a los estándares EPEAT o Energy Star 4.0 para computadoras eficientes en el uso de la electricidad.
- ❖ Un par de bocinas (o parlantes)¹⁹

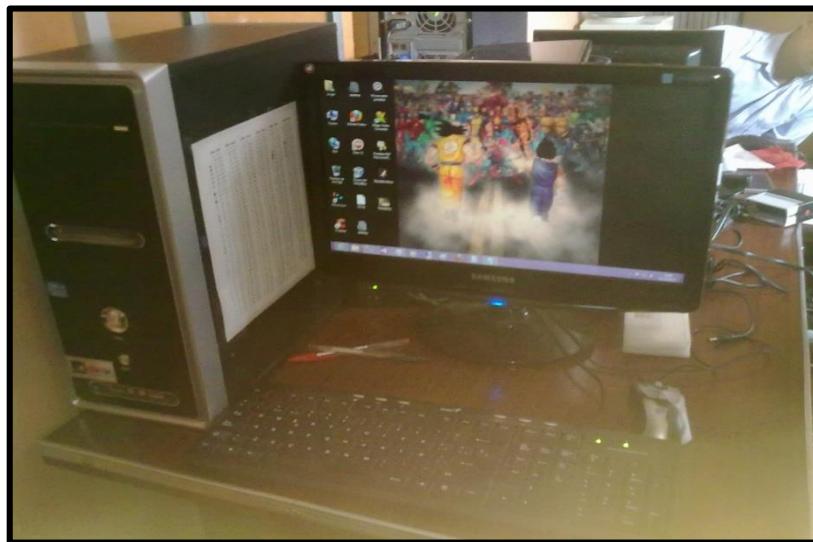


Figura 14. PC de Escritorio

¹⁹Centro Nacional de Información para empresas, <http://fgnw.natbic.org/index.php?id=16152&lang=es>, extraído el 25 de septiembre del 2013.

Redes de computadoras para negocios

Una red se puede definir como el conjunto de equipos conectados entre sí con la finalidad de compartir información.

Por medio de la red se logra que los usuarios de los sistemas puedan dar un correcto uso del mismo permitiendo mejorar el rendimiento del negocio, de esta forma se obtiene grandes ventajas.

- ❖ Mejor desempeño frente a la competitividad
- ❖ Agilidad en la atención a los clientes
- ❖ Facilidad en el registro de datos

Redes de área local:

Generalmente llamadas **LAN** (Local Área Networks), son redes de propiedad privada que operan dentro de un solo edificio, como una casa, oficina o fabrica. Las redes LAN se utilizan ampliamente para conectar computadoras personales y electrodomésticos con el fin de compartir recursos por ejemplo impresoras e intercambiar información. Cuando las empresas utilizan redes LAN se les conoce como redes empresariales.

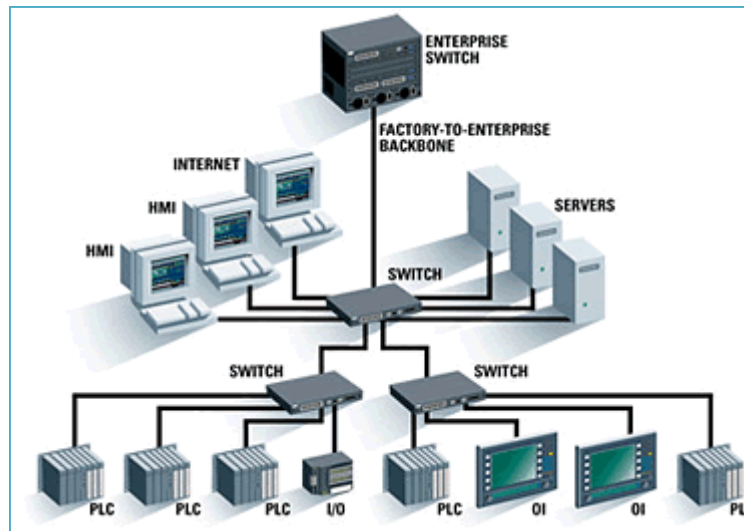


Figura 15. Redes de Área Local

Fuente: <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/7402521/Tipo-de-Redes.html>

Las redes LAN son muy populares en la actualidad, en especial en los hogares, los edificios de oficinas antiguos, las cafeterías y demás sitios en donde es muy problemáticos instalar cables. En estos sistemas, cada computadora tiene un modem y una antena que utiliza para comunicarse con otras computadoras. La mayoría de los casos cada computadora se comunica con un dispositivo en el techo a este dispositivo se le denomina punto de acceso, **enrutador inalámbrico o estación base**; transmite paquetes entre las computadoras inalámbrica y también entre estas e internet.

La importancia de redes de computadoras en el ámbito de negocios

Con la visión de mejorar la productividad y desempeño de una organización evolutiva, es importante estudiar nuevos métodos y tecnología utilizable para ampliar sistemas que prometan eficiencia y eficacia en información significativa

La aplicación de sistemas de información en una empresa, dan la oportunidad de obtener grandes ventajas, mejorar la capacidad de desplazamiento del negocio y exponer procesos eficientes en la competitividad. Para lo cual es de vital importancia un sistema que brinde varias opciones que permitan el ingreso a datos importantes de manera usual y acertada.

Por este motivo es aconsejable, a quienes estén interesados en transformar su emprendimiento en una verdadera empresa competitiva fijada en el mercado actual, deberán tomar las precauciones necesarias para la correcta implementación de sistemas de información de acuerdo a cada una de sus necesidades.

A medida en que ha evolucionado la economía mundial junto a la globalización, los métodos productivos de una empresa van de acuerdo a sus relevantes datos que son base indispensable para lograr el éxito.

Es por eso que con el pasar del tiempo los avances de la tecnología informática han ido incrementando herramientas precisas para la creación de sistemas de informaciones confiables y eficaces.

Sin embargo existen empresas que aun visualizan con desconfianza la posible aplicación de sistemas de información en sus diferentes procesos, ya que esto genera grandes cambios en las estructuras organizacionales e institucionales de las compañías.

Por este motivo en ocasiones los sistemas de información pueden llegar a fracasar, no por ineficiencias tecnológicas en el ámbito informático, sino por perspectivas culturales negativas a la asociación de este tipo de herramientas.

Se debe recalcar que los sistemas de información brindan grandes ventajas, más allá de lo que implica tomar decisiones en los procesos productivos.

Un correcto sistema de información ofrece significativas y considerable satisfacción en los usuarios que lo manipulan, debido a que se puede ingresar de manera constante y fácil lo que es de gran ayuda para que los empleados logren las metas propuestas en la empresa.

Es indispensable saber que la aplicación de un sistema de información no solo da cambios administrativos, sino también a sus empleados y responsabilidades con el objetivo de establecer un escenario de acuerdo a las funciones que se manejan en este tipo de sistemas.



Figura 15.Redes de computadoras en el ámbito de negocios

Fuente:<http://redinformati-k.blogspot.com/2012/11/importancia-de-las-redes-en-las.html>

Detalle de los programas recomendados

En este tipo de negocios donde es importante contar con una base de datos actualizada, información contable personalizada, archivos importantes para el desarrollo de las diferentes actividades administrativas y atención ágil y eficiente a la clientela, lo más común en estos casos es contar con las herramientas de Microsoft Office en el que se encuentra los programas de Excel y Access que con una correcta manipulación de sus herramientas serian de gran beneficio en el

negocio ,claro que una licencia de Microsoft Office tendría sus costos, por tal motivo sugerimos que la farmacia trabaje con las herramientas de MS SQL y Open Office que son software libres y tienen las mismas ventajas que el mencionado anteriormente ,de esta manera se estaría minimizando costos.

Capacitaciones en tic

Es importante sugerir una capacitación en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Las TIC son parte fundamental para la correcta administración de una empresa. Su aplicación promete un importante ahorro de tiempo y recursos, agilidad en la gestión de procesos y toma de decisiones

Hoy en día las Tecnologías de la Información y Comunicación brindan una gran variedad de herramientas que favorecen a un mejor servicio ofreciendo mejorar la comunicación con los clientes, proveedores.

Las TIC deben ser aplicadas en los negocios con paciencia y precisión teniendo como principales objetivos el ahorro de tiempo y dinero. La tecnología se la debe obtener con la finalidad de tener máximos beneficios para esto es importante que sea de acuerdo a cada una de las exigencias del negocio.

Ventajas

Mejor aprovechamiento del tiempo: la sistematización de procesos diarios mediante sistemas informáticos permite dedicar más tiempo a funciones más fructuosas.

Gestión del negocio: por medios informáticos determinados y su variedad dispositivos electrónicos, se puede pueden controlar variables y tareas que intervienen en el negocio: stock del almacén, rentabilidad de los productos, compras por empresa proveedor.

Reducción de la carga administrativa: los instrumentos informáticas son de gran ayuda en las tareas administrativas, se trabajarán de carácter intuitivo y automatizado, sin ocupar parte del tiempo particular.

Atención eficiente

La atención a la clientela debe ser personalizada y con el uso de las tecnologías de información se puede llevar un seguimiento continuo de acuerdo a las exigencias de cada uno de los clientes, como por ejemplo lo que compra a menudo con qué frecuencia visita el negocio, etc.²⁰

5.7.1 Actividades

- ❖ Es necesario adecuar el espacio en el que se van a instalar las computadoras.
- ❖ Realizar las correctas instalaciones eléctricas para este tipo de equipos.
- ❖ Instalar las computadoras a utilizar.
- ❖ Implementar ventilación apropiada (aire acondicionado o ventiladores).
- ❖ Aplicación de los programas a utilizar de acuerdo a las necesidades del negocio.
- ❖ Planificar las capacitaciones para el mejor desarrollo del trabajo.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Costos de todos los equipos y software en caso de comprarlo o que lo contraten a un especialista.

Recursos Humanos

Cuadro 19. Recursos Humanos

Cantidad	Descripción	Funciones
1	Ing. En Sistema	Encargado de la elaboración del diseño del sistema.
1	Digitador	Encargados de ingresar la información.
1	Tutor	Responsable de la supervisión hasta que culmine el proyecto. Orientar y evaluar el trabajo realizado.

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

²⁰Fuente: <http://www.asturestic.net/asturestic/contenidos/fichas-divulgativas/las-tic-en-la-gestion-de-la-empresa/>, extraído el 27 de septiembre del 2013

Recursos Hardware

Cuadro 20. Recursos Hardware

Cantidad	Descripción	Funciones
2	Computadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Intel® Core™ i5-3350P • AMD Radeon HD 8570 (DDR3 dedicada de 2 GB) • DDR3 de 8 GB • SATA de 2 TB 7200 rpm • Disco Duro 1 TB • Monitor 19 pulgadas • Mouse óptico • Teclado multimedia
1	Ups	Regulador de energía

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Recursos Software

Cuadro 21. Recursos Software

Descripción	Características
<p>Open office</p> <p>Excel</p>	<p>Software libre</p> <p>Hoja de cálculo:</p> <p>Facilita la ayuda para la presentación de informe, trabajos de contabilidad y establecimiento de predicciones económicas a largo y corto plazo.</p>
<p>MsQL</p>	<p>Base de dato:</p> <p>Se organizan los datos según los temas y se puede tratar la información por la manera en que esta relacionados entre sí esos datos (Se deben tener en cuenta costos de licencia)</p>

Recursos Financieros

Cuadro 22.Recursos Financieros

Descripción	Características	Valor Unitario	Costos
Recursos Humanos	Capacitación a los empleados por 60 horas	\$ 100.00	\$ 100.00
2 Computadoras	HPAMD18.5	\$ 988.57	\$ 1,748.92
	HP	\$ 760.35	
Licencia MsQL	Base de datos	\$ 200.00	\$ 200.00
Licencia de Microsoft Office	Programas básicos de trabajo	\$ 299,00	\$ 299,00
Ups	Almacenador de energía	\$ 40	\$ 40.00
Instalación de programas	Adaptado a las necesidades de la farmacia	\$ 75	\$ 5.00
Total			\$ 2.462,92

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis costo beneficio

Cuadro 23.Proyección de ventas

MESES	VENTAS 2013	VENTAS 2014	VENTAS 2015
ENERO	\$ 3,870.07	\$ 4,063.57	\$ 4,266.75
FEBRERO	\$ 3,906.50	\$ 4,101.83	\$ 4,306.92
MARZO	\$ 4,283.50	\$ 4,497.68	\$ 4,722.56
ABRIL	\$ 3,659.80	\$ 3,842.79	\$ 4,034.93
MAYO	\$ 3,769.90	\$ 3,958.40	\$ 4,156.31
JUNIO	\$ 3,907.40	\$ 4,102.77	\$ 4,307.91
JULIO	\$ 4,010.30	\$ 4,210.82	\$ 4,421.36
AGOSTO	\$ 3,860.80	\$ 4,053.84	\$ 4,256.53
SEPTIEMBRE	\$ 3,990.40	\$ 4,189.92	\$ 4,399.42
OCTUBRE	\$ 3,800.00	\$ 3,990.00	\$ 4,189.50
NOVIEMBRE	\$ 3,702.30	\$ 3,887.42	\$ 4,081.79
DICIEMBRE	\$ 4,201.20	\$ 4,411.26	\$ 4,631.82
TOTAL DE VENTAS	\$ 46,962.17	\$ 49,310.28	\$ 51,775.79

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Cuadro 24.Ingresos por ventas

Ingresos por ventas	
ventas del 2013=	\$ 46,962.17
ventas del 2014=	\$ 49,310.28
ventas del 2015=	\$ 51,775.79

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Cuadro 25.Análisis Costos - Beneficio

Análisis Costo- Beneficio	
costos de las estrategias	\$ 2.462,92
ventas del 2015- ventas del 2013	\$ 4,813.62
Beneficios económicos	\$ 2.350,70

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

Análisis

Se consideran que con los cambios, las ventas se incrementarán en un 5%, considerando el nivel inflacionario.

Cabe recalcar que el costo de las estrategias permitirá que las ventas se incrementen año tras año, por lo tanto, en dos años, se podrá recuperar la inversión y de ahí en adelante se obtendrán grandes beneficios económicos.

El ingreso adicional al aplicar las estrategias propuestas permiten cubrir el costo de las mismas y generar un nivel de utilidad considerable, lo que hace viable y factible la propuesta, a pesar de que a ese beneficio se debe descontar otros costos, se seguirá manteniendo un saldo positivo.

5.7.3 Impacto

Los resultados que esperamos alcanzar con la Implementación de un sistema computarizado de inventario en la Farmacia mostrara una imagen renovada, además permitirá acceder más rápido a dar información a los clientes como un referente de las demás farmacias de la Parroquia, por otra parte esta lograra obtener muchos beneficios tales como:

- ❖ Dar a conocer todos los servicios y actividades de la Farmacia.
- ❖ Dar a conocer los productos nuevos a ofrecer.
- ❖ Brindar a los usuarios la facilidad de obtener una información de los productos de forma más rápida y segura.
- ❖ Prevenir caducidad de los productos.
- ❖ Simplificar la gestión de los procesos que realiza la Farmacia.

Una vez cumplidos los requerimientos de los clientes, lograremos eliminar las causales del alto índice de desinformación de los servicios y actividades de la Farmacia, obteniendo de esta forma un alto nivel de satisfacción de los clientes.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 26. Cronograma

N°	ACTIVIDADES	SEMANAS					
		may-08	jun-08	jul-08	ago-08	sep-08	oct-08
MESES LABORADOS		1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4
N° DE SEMANAS		1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4
1	Informacion basica sobre la metodologia de la investigacion	X					
2	Selección del tema y Planteamiento del problema	X X					
3	Definición de los Objetivos Variables e Hipotesis		X X X X				
4	Marco teorico conceptual			X X X			
5	Metodologia			X	X		
6	Recopilacion de Datos				X X		
7	Tabulacion de Datos				X X		
8	Interpretyacion de resultados					X X	
9	Redaccion de la propuesta					X X	
10	Entrega de Borrador / trabajo						X
11	Informe Final						X
12	Sustentacion del proyecto						X

Elaborado por: Sinexis Fuentes y Angie Pérez

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

En este punto se contemplan aspectos como:

Se han ido llevando el manejo de inventarios de forma manual lo que se espera mejorar a través de la propuesta que es un sistema automatizado que tendrá un respectivo seguimiento en un periodo quincenal o mensual para ver si el sistema automatizado ha permitido mejorar los flujos de información.

Durante el seguimiento que se va realizar se verificara que las personas que laboran tengan un mayor conocimiento de las herramientas y así mejorar las actividades a realizarse.

En caso que el propietario de la farmacia no cuente con la inversión requerida el podrá abandonar libremente el proyecto.

CONCLUSIONES

En el análisis realizado se observó que hay un alto índice de desinformación sobre los servicios y actividades de la farmacia, dado los resultado que arrojaron el análisis se opta por plantear a los propietarios de la farmacia una instalación de nuevas estrategias donde se implementara un sistema de inventario computarizado, se podría decir que planteando esta previa alternativa se estaría resolviendo la desinformación de los inventarios, ya que cabe indicar que tal desinformación retrasa la atención a los clientes por no estar un sistema computarizado donde con poner el nombre del fármaco se arrojará de inmediato el si se cuenta o no con el producto a ofrecer, también se evitaría la caducidad de los fármaco.

Con la implementación del sistema computarizado de inventario en la farmacia Santo Remedio en la Parroquia Lorenzo de Garaicoa se mejoraría el nivel de vida de la comunidad ya que se tendría una atención de calidad y un servicio personalizado al nivel de sus necesidades.

Entre las ventajas que se obtendrán mediante el uso del sistema de inventario podemos destacar:

1. La mejora en los procesos institucionales al utilizar el internet como herramienta de publicidad.
2. La imagen corporativa que proyectará a la comunidad.
3. Facilidad en los trámites dentro de la farmacia.
4. Las mejoras en el servicio al cliente mediante una atención eficiente y veraz.
5. La facilidad por parte del usuario de acceder y poder realizar preguntas referentes a los fármacos y obtener respuestas segura y confiable.

RECOMENDACIONES

Una vez aplicado el sistema de inventario computarizado es muy importante capacitar a los empleados y propietario para el uso adecuado de dicho sistema y así tener un mejor desenvolvimiento a lo hora de atender a los cliente, ya que si no saben como manejar el sistema no se obtendrá los resultados esperados por lo que habría demora significativa a los requerimientos , también se debería tener en cuenta que a los clientes se los debe motivar haciendo campañas de lanzamiento de los nuevos fármacos cada quince día o cada mes dándoles a conocer los beneficios y los precios de los fármacos.

Así mismo se recomendaría a los propietarios de la farmacia motivar de igual manera a los empleados ya sea dándole un premio al mejor vendedor del mes, ya que se los animaría para mejorar cada día la atención.

Cabe indicar que una vez instalado el programa de inventario se estaría actualizando la farmacia ya que se dejaría de manejar las entradas y salidas de fármacos manualmente con esto sin duda alguna se obtendrá una mayor productividad económica para la farmacia...

Por ello, se recomienda:

1. Mantener el sistema con la mejor presentación y diseño que permitan el posicionamiento en los clientes.
2. Indicar cada quince días o cada mes el lanzamiento de cada fármaco.
3. Manejar adecuadamente el sistema a implantar.
4. Acudir con frecuencia a un experto de sistema para evitar inconvenientes.
5. Instalar un servicio de internet que sea eficiente y rápido.

BIBLIOGRAFÍA

- COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: *Sistema de información*, Mc Graw Hill, México, 2004.
- SOSA ZAMBANO, Lucía Patricia: Diseño de un sistema contable integral para el control interno de inventarios, para la ferretería Ortiz en el Carmen, pág. 18,19.
- COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: *Tecnologías de información en los negocios*, McGraw Hill, México, 2009.
- CASTELO, Marilyn: Diseño de un Sistema Contable para el control del inventario de mercaderías de la Distribuidora de joyas Vizzon, p. 12.
- HEIZER, Jay y RENDER Barry: *Administración de Operaciones*, Pearson Educación, México, 2009.
- KENDALL, Kenneth y Julie, *Análisis y Diseño de Sistemas*, México, 2011
- MÍGUEZ, Mónica Y BASTOS, Ana: *Introducción a la Gestión de Stocks*, Ideas Propias Editorial, España, 2008.
- WHITTINGTON, Pany: *Principios de Auditoria*, Mc Graw Hill, México, 2005.
- LOVELOCK, Christopher, REYNOSO, Javier, D'ANDREA, Guillermo, HUETE, Luis y WIRTZ, Jochen: *Administración de Servicios*, Prentice Hall, México, 2010.

LINKOGRAFÍA

COHEN, Daniel y ASÍN, Enrique: Gestión de información aplicada a la empresa para la automatización y adecuada toma de decisiones, <http://es.scribd.com/doc/58341245/ARTICULO-S-I>.

CROVETTO, Ilsa y TAISIGUE, Meyling: *Sistema de Inventario de la Farmacia Centro Materno Infantil Sagrada Familia*, https://www.unan.edu.ni/dir_invest/web_judc/cur_chontales/Computacion/Sist_Inventario_Farm_Sagrada_familia_comp12.pdf, extraído el 05 de Agosto del 2013.

Órgano del Gobierno del Ecuador: *Ley Orgánica de Salud*, <http://ebookbrowse.net/ley-organica-salud-ecuador-pdf-d60110352>, extraído el 29 de Agosto del 2013.

THOMPSON, Iván: *El Pronóstico de Ventas*, <http://www.promonegocios.net/venta/pronostico-ventas.html>, extraído el 26 de Agosto del 2013.

<http://googleearthonline.blogspot.com/>

<http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/7402521/Tipo-de-Redes.html>

<http://redinformati-k.blogspot.com/2012/11/importancia-de-las-redes-en-las.html>

<http://www.asturestic.net/asturestic/contenidos/fichas-divulgativas/las-tic-en-la-gestion-de-la-empresa/>, extraído el 27 de septiembre del 2013

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Objetivo: obtener información que ayude en la elaboración de un proyecto de tesis orientado a conocer su criterio sobre la necesidad de mejorar los controles de inventarios en la Farmacia Santo Remedio.

ENCUESTA

Gracias por su colaboración

Lea detenidamente el enunciado y marque con una x su respuesta:

1. Califique la calidad general de nuestros productos.	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Regular
2. Califique la calidad general de nuestros servicios.	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Regular
3. ¿Piensa Ud. Que con una mayor variedad de productos setendrá una mejor expectativa por parte de los clientes?	<input type="checkbox"/> Definitivamente si <input type="checkbox"/> Probablemente si <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> Probablemente no <input type="checkbox"/> Definitivamente no
4. ¿Cree Ud. Que la farmacia debe realizar campañas donde se dé a conocer los nuevos productos a ofrecer?	<input type="checkbox"/> Cada mes <input type="checkbox"/> Cada quince días <input type="checkbox"/> Una vez a la semana <input type="checkbox"/> Nunca
5. ¿En algún momento Ud. A recibido un medicamento caducado en esta Farmacia?	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca

6. ¿Esta Ud. De acuerdo con que los servicios brindados por la farmacia ayudan a mejorar la calidad de vida de la comunidad?	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
7. ¿Está de acuerdo con el horario de atención de la Farmacia?	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> En desacuerdo

Datos Informativos:

NOMBRES DEL ENTREVISTADO		EDAD		
RAZÓN SOCIAL		GÉNERO	H ()	M ()
DIRECCIÓN		NÚMERO DE SUCURSALES		
SECTOR	Norte () Sur () Este () Oeste ()			

ANEXO 2
ENTREVISTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Objetivo: obtener información que ayude en la elaboración de un proyecto de tesis orientado a conocer su criterio sobre la necesidad de mejorar los controles de inventarios en la Farmacia Santo Remedio

ENTREVISTA

Gracias por su colaboración

Cree Ud. que la aplicación de un sistema computarizado mejorara el registro del inventario? ¿Por qué?

¿Piensa Ud. que si la farmacia Sto. Remedio tuviera equipos computacionales esto beneficiara a los propietarios como a los clientes?

¿Cree Ud. que implementando nuevas tecnologías en la farmacia se obtendrá mayores ingresos? ¿Por qué?

¿Piensa Ud. importante la facturación de cada fármaco que sea vendido? ¿Por qué?

Cree Ud. que implementando un control sistematizado ayudara a mejorar la productividad de la farmacia? ¿Por qué?

Datos Informativos:

NOMBRES DEL ENTREVISTADO		EDAD		
RAZÓN SOCIAL		GÉNERO	H ()	M ()
DIRECCIÓN		NÚMERO DE SUCURSALES		
SECTOR	Norte () Sur () Este () Oeste ()			

ANEXO 3
PERMISOS



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 0914390257001
APELLIDOS Y NOMBRES: FUENTES ACOSTA GISELL VIOLETA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:
FEC. NACIMIENTO: 03/05/1970 FEC. ACTUALIZACION: 14/11/2008
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 27/04/2006 FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCION: 27/04/2006 FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

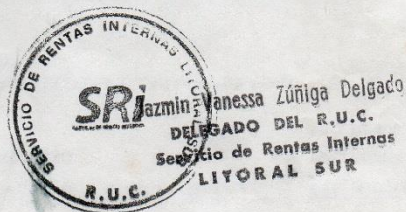
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, MEDICINALES Y DE ASEO

DIRECCIÓN DOMICILIO PRINCIPAL:
Provincia: GUAYAS Cantón: SIMON BOLIVAR Parroquia: CRNEL. LORENZO DE GARAICOA (PEDREGAL) Calle:
RICARDO FIRMAT Número: S/N Intersección: 12 DE OCTUBRE Referencia: FRENTE A LA IGLESIA
CUADRANGULAR Teléfono: 042525110

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 ABIERTOS: 1
JURISDICCION: REGIONAL LITORAL SUR GUAYAS CERRADOS: 0



Gisell Fuentes Acosta
Fuentes Acosta Gisell Violeta
FUENTE DEL CONTRIBUYENTE

Vanessa Zúñiga Delgado
Vanessa Zúñiga Delgado
DELEGADA DEL R.U.C.
Sección de Rentas Internas
LITORAL SUR

Usuario: JVZD110808 Lugar de emisión: MILAGRO/OLMEDO Y JUAN Fecha y hora: 14/11/2008



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 0914390257001
APELLIDOS Y NOMBRES: FUENTES ACOSTA GISELL VIOLETA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	27/04/2006
NOMBRE COMERCIAL:	FARMACIA SANTO REMEDIO				FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:	

VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, MEDICINALES Y DE ASEO
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: SIMON BOLIVAR Parroquia: CRNEL LORENZO DE GARAICOA (PEDREGAL) Calle: RICARDO FIRMAT Número: S/N Intersección: 12 DE OCTUBRE Referencia: FRENTE A LA IGLESIA CUADRANGULAR Teléfono Trabajo: 059070259 Teléfono De Referencia: 042525110



26

Gisell Fuentes es
CONTRIBUYENTE

Jazmin Vanessa Zúñiga Delgado
DELEGADO DEL R.U.C.
Servicio de Rentas Internas

[Signature]
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: JVZD110808 Lugar de emisión: MILAGRO/OLMEDO Y JUAN Fecha y hora: 14/11/2008





CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE SIMÓN BOLÍVAR CERTIFICADO



Año 2013

Nº 0422

CONTRIBUYENTE

C.I./R.U.C: 0914390257001

Valor \$ 1.50

NOMBRE: FUENTES ACOSTA GISELL VIOLETA

DIRECCIÓN: RICARDO FIRMAT Y 9 DE OCTUBRE

RAZÓN SOCIAL: FARMACIA (SANTO rEMEDIO)

RUBRO: Otros rubros (Carpeta)

OBSERVACIONES: Ninguna

Fecha: jueves, 16 de mayo de 2013

Abnegación y disciplina.

FIRMA AUTORIZADA



RECAUDADOR

CADUCA EL 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO, RENOVABLE CADA AÑO.

Nº 00435

IMP-1



CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE SIMÓN BOLÍVAR CERTIFICADO



Año 2013

Nº 0423

CONTRIBUYENTE

C.I./R.U.C: 0914390257001

Valor \$ 1.00

NOMBRE: FUENTES ACOSTA GISELL VIOLETA

DIRECCIÓN: RICARDO FIRMAT Y 9 DE OCTUBRE

RAZÓN SOCIAL: FARMACIA (SANTO rEMEDIO)

RUBRO: Otros rubros (Especie Valorada)

OBSERVACIONES: Ninguna

Fecha: jueves, 16 de mayo de 2013

Abnegación y disciplina.

FIRMA AUTORIZADA



RECAUDADOR

CADUCA EL 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO, RENOVABLE CADA AÑO.

Nº 00436

IMP-1



CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE SIMÓN BOLÍVAR CERTIFICADO



Tasa de Servicios de Prevención de Incendios Año 2013

Nº 0426

C.I./R.U.C.: 0914390257001

Valor \$ 21.01

CONTRIBUYENTE

NOMBRE: FUENTES ACOSTA GISELL VIOLETA

DIRECCIÓN: RICARDO FIRMAT Y 9 DE OCTUBRE

RAZÓN SOCIAL: FARMACIA (SANTO REMEDIO)

RUBRO: Certificado de funcionamiento de locales

OBSERVACIONES: Ninguna

Fecha: jueves, 16 de mayo de 2013



[Signature]
FIRMA AUTORIZADA

RECAUDADOR

CADUCA EL 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO. RENOVABLE CADA AÑO.

Nº 00439



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA

MES	DIA	AÑO	CAJERO (A)	Nº COMPROBANTE
11	28	2011	TMONICA	43802

CONTRIBUYENTE: GISELL VIOLETA FUENTES ACOSTA
 Razon Social: FARMACIA Y BAZAR SANTO REMEDIO - CALLE RICARDO FIRMAT

CEDULA-RUC-CODIGO CATRASTAL
 A - 419 (5-1-1-MX-F4-419)
 Ruc: 0914390257001

CODIGO TRANSACC. 71604

DIRECCION FINANCIERA - TESORERIA

CONCEPTO:	PAGO DE PATENTES Y ADICIONALES 2010 TITULO DE CREDITO No. MM419	VALOR RECIBIDO
Base Imponible	\$ 1,212.17	EFFECTIVO: \$ 65.45
RUBROS		CHEQUES: \$ 0.00
PA_0 - Valor Patente	30.00	N/C y/o TRANSFER \$ 0.00
PA_1 - Tasa de habilitación	6.00	VALOR DE CANJE: \$ 0.00
PA_2 - Código de local	2.00	TOTAL RECIBIDO: \$ 65.45
PA_7 - Costo Emisión Patente	1.50	
Total Cargos	\$ 39.50	
Imp+Adic	\$ 39.50 Desc. \$ 0.00 Recargo \$ 3.95 Multa \$ 0.00	
Coactiva	\$ 5.95 Tas. Seg. \$ 6.00 Intéres \$ 10.05 Tas. Agua \$ 0.00	

TESORERIA MUNICIPAL
28 NOV 2011
PAGADO

[Signature]
DIRECTORA FINANCIERA



CONTRIBUYENTE



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA

MES	DIA	AÑO	CAJERO (A)	N° COMPROBANTE
11	11	2011	TMONICA	42988

CONTRIBUYENTE: GISELL VIOLETA FUENTES ACOSTA Razon Social: FARMACIA Y BAZAR SANTO REMEDIO - CALLE RICARDO FIRMAT	CEDULA-RUC-CODIGO CATRASTAL A - 419 (5-1-1-MX-F4-419) Ruc: 0914390257001	CODIGO TRANSACC. 70798
---	--	---------------------------

CONCEPTO:	PAGO DE PATENTES Y ADICIONALES 2009		TITULO DE CREDITO No. MM419	
Base Imponible	\$	1,212.17		
RUBROS				
PA_0 - Valor Patente		30.00		
PA_1 - Tasa de habilitación		6.00		
PA_2 - Código de local		2.00		
PA_7 - Costo Emisión Patente		1.50		
Total Cargos	\$	39.50		
Imp+Adic	\$	39.50	Desc.	\$ 0.00
Coactiva	\$	6.60	Tas. Seg.	\$ 6.00
			Intéres	\$ 15.50
			Multa	\$ 3.95
			Tas. Agua	\$ 0.00

	VALOR RECIBIDO
EFFECTIVO:	\$ 71.55
CHEQUES:	\$ 0.00
N/C y/o TRANSFER	\$ 0.00
VALOR DE CANJE:	\$ 0.00
TOTAL RECIBIDO:	\$ 71.55

DIRECCIÓN FINANCIERA - TESORERIA

CONTRIBUYENTE

DIRECTORA FINANCIERA

TESORERA

JEFE DE RENTAS

SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

ANEXO 4
FOTOGRAFÍAS ENCUESTAS Y ENTREVISTA





ANEXO 5

COTIZACIONES DE LOS EQUIPOS

No 0066288
Cotización

calidad de vida en tu hogar

Fecha: _____ e-mail: _____

Cliente: Ange Pérez 092757291-7

Dirección: Soraly Cadena Telf: 0983697176

Producto / Modelo	P.V.P	CREDITO		
		ENTRADA	MESES	CUOTA
CPU Acer	954,00			
Seguro de cobertura				
Mouse Pad				
Regulador				
Kit Genius				
PRECIO FINAL: _____				
Vendedor: _____		Telf. Agencia: _____		Celular: _____

1800 052437
www.jaher.com.ec

Créditos Económicos
281639
COTIZACIÓN
Pag.01/01

Fecha: 03/OCT/2013 Telfs.: 2525127 Cel.: 98130841

Nombre: FUENTES FUENTES SINEXIS JANINA C.I.: 0928424555

Dirección: LORENZO DE GARATCOA

Fabian Zumba I.
ASESOR COMERCIAL
Telef: 0989787628

Modelos **Cantidad** **Descripción** **PVP**

18-1103LAT	1	ALL IN ONE HPAMD18.5"4GB/500GB	1.177,92
SUB-TOTAL			1.177,92
DESCUENTO			417,57
TOTAL*			760,35 (*)

El crédito más económico, y las cuotas más chiquititas!

OFERTA ESPECIAL CREDITO o T. CREDITO CONTADO * Precio afiliado al Club Comerprecios

Regalos _____

Observaciones
EFECTIVO

Almacén
MILAGRO

Vendedor
ZUMBA FABIAN

TOTAL

(-) Cuota Inicial

(=) Saldo a financiar (1-2)

(+) Interés

(=) Saldo a financiar incluido intereses

PROMOCIÓN CUOTAS GRATIS

1	
2	
3	
4	
5	

X

PRECIO NORMAL

1	760,35
2	
3	
4	
5	

X

CUOTAS

Número de cuotas gratis

AHORRO EN DÓLARES POR CUOTAS GRATIS

X

X

PRECIO FINAL A CRÉDITO (2+3+4-6) _____ (2+3+4-6)

Para hacerse acreedor de la promoción de CUOTAS GRATIS, debe de cancelar PUNTUALMENTE todas y cada una de las cuotas de su Crédito.

* Cotizaciones y precios sujetos a cambios sin previo aviso. * Somos contribuyentes especiales. PRECIOS INCLUYEN IVA • Ver condiciones de Crédito al reverso.

C2=0
18X81
1465

COMANDATO
PROFORMA #25259

VENDEDOR: 984 CORREA FAJARDO DARWIN UF
FECHA: 2013-10-03
SUCURSAL: ALM. MILAGRO
COD. ARTICULO MARC FAMIL. UM. PRECIO
1277392 HEN SIN 1 \$988.77

TOTAL: \$988.77
C. INICIAL: \$0.00
TIPO VENTA: EFECT.USD
TASA INT: 0.00
CUOTA: 0 x \$0.00
VALOR FINAL: \$988.77

Procesado AMD
MR 453
D.D. 1000 GB.

PRECIOS SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.
PROMOCIONES Y AUTOLIQUIDABLES SON VALIDOS HASTA QUE SE CUMPLA SU FECHA DE VIGENCIA O HASTA AGOTAR STOCK.

ANEXO 6

PLAGIARISM DETECTOR

