



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN  
ABRIL 2024 - AGOSTO 2024**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA  
PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:  
GESTIÓN DE INVENTARIO Y COMERCIALIZACIÓN DE LA  
DISTRIBUIDORA “JORUA” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO  
PERIODO 2023**

**ESTUDIANTE:  
JORDY MAURICIO SUAREZ MARISCAL**

**TUTOR:  
ING. JOSE MARIA NIVELA ICAZA**

**AÑO 2024**

## CONTENIDO

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| RESUMEN .....                    | 3        |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... | 4        |
| JUSTIFICACIÓN .....              | 5        |
| OBJETIVOS .....                  | 6        |
| Objetivo General .....           | 6        |
| Objetivos Específicos .....      | 6        |
| LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....    | 7        |
| ARTICULACIÓN DEL TEMA .....      | 8        |
| MARCO CONCEPTUAL .....           | 9        |
| MARCO METODOLÓGICO .....         | 19       |
| RESULTADOS .....                 | 20       |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....    | 22       |
| CONCLUSIONES .....               | 23       |
| RECOMENDACIONES .....            | 24       |
| BIBLIOGRAFÍA .....               | 25       |
| ANEXOS .....                     | 28 29 30 |

## RESUMEN

La empresa “Importadora Jorua Cía. Ltda.” se ha consolidado como un prominente distribuidor de medicamentos en el ámbito nacional. Fundada en Babahoyo en 2021, la empresa ha logrado establecerse como un proveedor esencial en el mercado, ofreciendo productos farmacéuticos que cumplen con los estándares técnicos, de seguridad y calidad necesarios para su uso y consumo humano. El objetivo de este estudio es determinar las principales razones que impactan la gestión del inventario en la distribución de productos farmacéuticos. Se enfatiza que una administración ineficaz puede resultar en la falta de disponibilidad de medicamentos, afectando la capacidad de la empresa para satisfacer la demanda y dañando su reputación. Una gestión adecuada del inventario es crucial para garantizar que los productos estén accesibles cuando los clientes los requieran, manejar eficientemente los ciclos de vida de los productos y reducir el riesgo de obsolescencia, evitando así las pérdidas económicas relacionadas con productos caducados.

**Palabras clave:** Inventario, obsolescencia, proveedor

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El mercado de productos farmacéuticos necesita tanto a nivel mayorista como minorista, en el sector público y privado. En el año 2000, "Importadora Jorua Cía. Limitado." se creó con el propósito primordial de satisfacer dichas necesidades—responsable de la distribución nacional bajo el control de los requerimientos de la Red Integral de Salud Pública que incluye, entre otras, dos instituciones: Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) . La empresa tiene su sede en Guayaquil y también cuenta con una sucursal ubicada en Babahoyo lo que facilita la distribución del producto a nivel nacional optimizando las estrategias de ubicación. El modelo de descentralización conduce a una atención más eficaz al cliente al tiempo que amplía las áreas de influencia en el ámbito farmacéutico.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las causas principales que afectan la gestión de inventario en la comercialización de la distribuidora farmacéutica y radica en que una gestión inadecuada del control de inventario puede ocasionar la falta de disponibilidad de ciertos medicamentos o que los productos farmacéuticos se agoten, afectando la capacidad de satisfacer la demanda de los clientes y, en consecuencia, la reputación de la empresa.

Su estudio y correcta gestión son de suma importancia por razones fundamentales, como garantizar la disponibilidad de productos para los clientes en el momento en que los necesitan. Además, ayuda a gestionar los ciclos de vida de los productos, minimizando el riesgo de obsolescencia y evitando pérdidas económicas asociadas con productos vencidos.

## **JUSTIFICACIÓN**

Las consecuencias negativas para toda la actividad de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos son críticas debido a las deficiencias en la gestión de inventarios y en la comercialización. La falta de precisión en el control de existencias puede provocar desabastecimientos, que son muy graves; la acumulación de una cantidad demasiado grande de productos que ni siquiera pueden ser demandados por los consumidores o clientes; y casos de fraude: todos estos afectan directamente la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Por otro lado, se sabe que una mala comercialización tiene un impacto adverso al limitar las estrategias que utilizan los vendedores; reduce la visibilidad del producto para los clientes, lo que lleva a una baja retención de clientes, deteriorando así las relaciones con ellos. Estas dificultades no sólo influyen en la rentabilidad de la empresa, sino que también ponen en duda la exactitud de los datos relativos a los informes financieros y comprometen las decisiones estratégicas que deben tomarse en base a dicha información.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar las causas principales que afectan la Gestión de Inventario en la Comercialización de la Distribuidora Jorua Cía. Ltda. de la ciudad de Babahoyo periodo 2023.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las deficiencias en el control de inventarios analizando los procesos de comercialización realizados por la empresa.
- Evaluar el desempeño de los sistemas de gestión de inventario utilizados por la Distribuidora Farmacéutica Jorua Cía. Ltda.
- Distinguir entre las áreas de gestión de inventarios y comercialización para que se identifique oportunidades de mejora y optimización en cada una.

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El área de investigación seguida en el estudio “Gestión de Inventario y Comercialización de la Distribuidora JORUA en la ciudad de Babahoyo para el período 2023” no está separada de esferas como finanzas, administración, impuestos, auditoría, control. Al profundizar en la gestión de inventarios y estrategias comerciales se debe tener en cuenta que son parte de la gestión financiera que a su vez incide en la optimización de recursos y la rentabilidad del distribuidor, teniendo también implicaciones en la coordinación administrativa que juega un papel vital para garantizar el buen funcionamiento; supervisión de actividades. Se deben observar los procedimientos tributarios para cumplir con las obligaciones tributarias relacionadas con el inventario y las operaciones de ventas, mientras que la auditoría nos ayuda a evaluar la precisión y confiabilidad de los registros (tanto financieros como operativos). Luego, el control entra en vigor como una medida para implementar estos procedimientos efectivos identificados durante la gestión de inventario y marketing. Adoptar un enfoque integrado hacia estos elementos proporciona una visión integral que permite esfuerzos de mejora continua, con el objetivo de optimizar los niveles de rendimiento en todas las áreas, para el distribuidor en su conjunto.

## **ARTICULACIÓN DEL TEMA**

El proyecto “Procesos Administrativos en la Empresa IMPORTADORA JORUA de la Ciudad de Babahoyo” forma parte de la Práctica Preprofesional. Establece un vínculo directo con el presente estudio de caso que permite llamar la atención sobre ciertos enfoques a través de los cuales se puede gestionar el inventario de productos farmacéuticos asegurando la efectividad en el uso en sus fechas de vencimiento, ya que contribuyen significativamente a la obsolescencia. Los productos no utilizados se deben a su vencimiento y, por lo tanto, este enfoque permite optimizar la rotación del inventario y garantizar la frescura del producto, además de minimizar las pérdidas.



## MARCO CONCEPTUAL

La firma es reconocida por tener una red de distribución efectiva que le permite entregar suministros de calidad a hospitales, clínicas y farmacias de todo el país. Sin embargo, la falta de un control deficiente de los inventarios da como resultado una situación en la que los medicamentos no están disponibles en el momento crítico en que los clientes los necesitan, lo que interrumpe la línea de suministro necesaria para satisfacer la demanda. A su vez, esto puede conducir a bajos niveles de satisfacción del cliente, lo que lleva a una pérdida de participación de mercado a medida que los clientes buscan alternativas de otras empresas, afectando así su lealtad hacia la organización.

El establecimiento es reconocido por un sistema de distribución eficaz y suministro de productos de alta calidad a hospitales, clínicas y farmacias de todo el país. Sin embargo, si hay una mala gestión en el control de las existencias, esto puede dar lugar a una falta de disponibilidad de medicamentos esenciales, lo que empeoraría la situación, ya que interrumpe el suministro necesario para satisfacer la demanda, lo que provocaría insatisfacción por parte de los clientes, que incluso podrían buscar otras fuentes. de la competencia como opciones alternativas y socavando así la lealtad que se habría dirigido a la empresa. (Lázaro, 2020).

Según Escoto & Meana sostienen que: El inventario es el stock de bienes, en una empresa comercial se conocen como SKU (stock keeping unit). Asimismo, se puede decir que es un suministro de materiales y de subcomponentes que preparan el flujo de la comercialización o de la demanda de clientes. (Escoto de Alba & Meana Coalla, 2019). Para toda empresa la gestión de inventarios son rubros sustanciales, sobre todo para las empresas comercializadoras de granos, en custodiar el orden y el control interno de la gestión, por ser manipulados por los colaboradores con frecuencia, por eso el administrador debería mantener

información, caso que no ocurre en la empresa de estudio, para la toma de decisiones oportuna sobre la gestión que ejecuta en los mismos.

“Un inventario o stock es cualquier recurso que posee valor en períodos temporales, en el proceso de operaciones, y está en algún lugar de la empresa a la espera de ser utilizados en el proceso productivo o de ser vendido” (Núñez, Cedeño Cobos, Diaz, & Salto, 2021)

Los inventarios que se encuentra en la bodega y almacén de la empresa dedicados a la comercialización deben ser custodiados periódicamente con el fin de evitar pérdidas de los mismos.

Además, se pueden incurrir en pérdidas financieras debido a la escasez por la no venta y la posibilidad de sanciones por no cumplir con las obligaciones contractuales, lo que podría resultar en pérdidas considerables (Camacho, Martínez, & Tosca, 2022). En la industria farmacéutica el desabasto es crítico ya que la disponibilidad oportuna de medicamentos es fundamental para garantizar la salud y el bienestar de los pacientes. Una escasez podría tener consecuencias muy graves; por lo tanto, es necesario un estricto control de inventario para detener estos problemas.

Otro problema más que tiene un impacto importante en las operaciones de la empresa es la gestión inadecuada del inventario que conduce a lo que se conoce como exceso de inventario: cuando los productos se almacenan en cantidades superiores a las requeridas por la demanda. Esta situación no solo inmoviliza capitales que podrían haberse utilizado en otras áreas, sino que también puede implicar costos adicionales relacionados con el mantenimiento y disposición de excedentes (Camacho, Ríos, Mojica, & Rojas, 2020). En el sector farmacéutico, tener un exceso de stock puede hacer que los medicamentos caduquen; provocando así pérdidas financieras y desperdicios, ya que los retrasos en la producción pueden impedir que la empresa introduzca nuevos productos o se adapte a los cambios en la demanda

del mercado. El exceso de inventario por sí solo priva de rentabilidad porque resulta de pérdidas económicas y desperdicios. Además, la tecnología antienvjecimiento podría desperdiciarse si fuera necesaria en otro momento, mientras que podría producirse un desperdicio debido a la falta de disponibilidad en ese momento.

La importadora Jorua Cía. Ltda. es una empresa que provee de medicamentos esenciales a instituciones públicas, y que implica una serie de certificaciones de calidad requeridas; así, la empresa se encuentra bajo controles sanitarios para su operación y cuenta con la autorización otorgada por ARCSA, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. Sin embargo, un control inadecuado puede resultar de un almacenamiento incorrecto de los medicamentos, donde no se cumple con las regulaciones en cuanto a las condiciones de almacenamiento o las fechas de vencimiento, lo que significa que no solo están en juego la calidad y la seguridad de los productos, sino que las autoridades reguladoras pueden imponer sanciones legales y multas. (Saá, 2023).

Un obstáculo al que se enfrentan muchas organizaciones, como las del sector farmacéutico con demandas fluctuantes y donde la responsabilidad en la vigilancia de sus productos es fundamental para garantizar que no se pierdan ni caduquen, (Barrera, 2020) lo señaló como un desafío de garantía de calidad. Así, el distribuidor recibe los medicamentos del fabricante, laboratorio o proveedor autorizado sólo después de una inspección a la recepción que garantiza que las cantidades, el estado del empaque y la fecha de vencimiento son los esperados; este acto también se ingresa como un registro detallado en el sistema de gestión de inventarios. Los medicamentos tienen requisitos de almacenamiento específicos en cuanto a condiciones (temperatura, humedad y luz) para garantizar su eficacia y seguridad, ya que diversos factores pueden afectarlos durante el almacenamiento.

El objetivo primordial de la gestión de inventarios es operar como reguladores entre los ritmos de abastecimiento y las cadencias o consumos de sus salidas. Evidenciándose a través de:

- Reducir el riesgo sobre la certeza en la demanda de los productos a comercializarse.
- Disminuir el costo de los suministros de la comercialización.
- Predecir las variaciones previstas de la oferta y la demanda.
- Proveer el transporte y la distribución del producto a comercializarse. (Becerril C, 2019)

Según este autor Becerril (2019), sostiene que igualmente, se debe establecer una armonía entre la calidad de servicio y los costos procedentes de tener inventario. Para alcanzar este propósito, hay que tener en cuenta dos aspectos agregados.

El sistema de inventarios de la empresa es vital para un control eficaz de los stocks. Por lo tanto, se implementan sistemas como FIFO (First In, First Out) para garantizar una rotación adecuada del inventario y evitar casos en los que el producto caduque. Los sistemas que gestionan el inventario garantizan que se registren todos los movimientos de los productos (incluidas las entradas, salidas y devoluciones) para que se realice un seguimiento preciso del stock. Además, se deben realizar inspecciones periódicas para garantizar que los productos se mantengan en buenas condiciones y con estándares de calidad. Este enfoque holístico conduce a una gestión eficaz del stock que, a su vez, conduciría a la satisfacción del cliente al reducir los riesgos que conducen a la obsolescencia y garantizar la disponibilidad continua de productos de alta calidad, apostando así a su vez por ventas de bajo costo y una alta apreciación del cliente.

Estos problemas no sólo crean insatisfacción sino que también destruyen la confianza que los clientes tienen en la empresa, erosionando la lealtad. Ser capaz de cumplir los plazos y entregar los productos adecuados cuando se necesitan es una piedra angular para construir relaciones sólidas con los clientes (Velásquez, Pereda, & Serrano, 2018). Por eso es vital un control adecuado del inventario: garantiza un servicio eficaz y favorable que se entregará a los clientes sin errores que puedan comprometer su experiencia como consumidor.

Estos problemas no sólo crean infelicidad, sino que degradan la confianza y la fidelidad del cliente hacia un establecimiento. Ser capaz de satisfacer en los plazos de entrega y dar los productos adecuados en el momento adecuado son fundamentales para tener vínculos fuertes con los clientes (Velásquez, Pereda, & Serrano, 2018). Por lo tanto, un control exacto del inventario es importante para garantizar un servicio productivo y gratificante que minimice errores que puedan comprometer la participación del cliente.

El poseer un sistema de gestión de inventarios, se tiene ventajas porque se adopta un procedimiento organizativo que permita situar informaciones que afectan los artículos para administrar, contabilizar apropiadamente los artículos en stock, conocer su comportamiento histórico, automatizar los pedidos a efectuar, teniendo en cuenta la depreciación de costos de gestión-condiciones y límites de los proveedores para salvaguardar un stock de seguridad apropiado. (Aguirre Manosalva & Zegarra Uriarte, 2019)

Desde ese punto de vista no interesa la naturaleza del negocio, solo se requiere hacer el seguimiento de los productos que tiene a mano para comercializar. Custodiar un inventario exacto es esencial para reducir los costos y entregar una operación más eficiente, en la empresa de estudio la gerente, como capitalista del negocio, se confía en métodos manuales tradicionales de conteo o establecer alguna forma de control- gestión de inventario

computarizado; el uno y el otro método tienen sus ventajas y desventajas, y es sustancial sopesarse cuidadosamente las ventajas coherentes para el crecimiento empresarial.

Los problemas no sólo crean insatisfacción sino que también destruyen la confianza de los clientes y su lealtad hacia la empresa. Ser capaz de cumplir con los plazos y entregar los productos en el momento adecuado es muy importante para construir una relación sólida con los clientes (Velásquez, Pereda, & Serrano, 2018). De ahí que una buena gestión del inventario sea vital para garantizar un servicio eficaz y adecuado, evitando errores en la prestación que puedan afectar negativamente a la satisfacción del cliente.

Estos problemas no sólo generan descontento, sino que también destruyen la confianza y la fe de los clientes sobre las cuales se construyen relaciones exitosas. Ser capaz de satisfacer los plazos de entrega y ofrecer productos adecuados cuando sea necesario es muy importante para tener una buena relación con los clientes (Velásquez, Pereda, & Serrano, 2018). Por lo tanto, un control eficaz del inventario es vital para brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas y, aún más, sin errores, ya que cualquier error puede tener un impacto negativo en la satisfacción del cliente.

Como no es posible realizar un seguimiento preciso del inventario, las irregularidades no se pueden detectar fácilmente. Sin un sistema de control estricto, es más probable que se produzcan manipulaciones no autorizadas o actos fraudulentos, lo que provocará pérdidas financieras que podrían ser significativas. Para detectar estas actividades delictivas hasta la raíz se requiere una vigilancia de inventario constante y detallada que debería fomentar la seguridad de los activos de la empresa en términos de integridad y seguridad. Sepa entonces que implementar un control efectivo es fundamental para no sólo cortar estos riesgos de raíz sino también salvaguardar lo que posee la organización: sus recursos. (Coronel, 2021).

Dado que hemos establecido la importancia de una gestión precisa del inventario para evitar errores operativos, el siguiente aspecto a considerar es que un inventario desactualizado o incorrecto compromete la exactitud de los informes financieros y contables, resultando en evaluaciones de desempeño y decisiones estratégicas inexactas (Flores, Arévalo, Pérez, & Escalante, 2020). Los problemas de marketing, por último, pueden derivar en problemas legales, sanciones o pérdida de confianza por el incumplimiento de regulaciones y normas específicas del sector farmacéutico. Los errores en la promoción o distribución de productos debido a la falta de información pueden provocar estos problemas y, por lo tanto, pueden afectar significativamente el resultado general rentable y exitoso para los distribuidores (Vacca, Vargas, Cañas, & Reveiz, 2011).

La gestión de inventarios es importante en toda empresa, por la siguiente razón:

- Constituye una estructura estándar de gestión y control interno que soporte a los procesos de ejecución, a la vez consolida los criterios de control y certifica un control corporativo a la gestión de las existencias que les acceda el cumplimiento de sus objetivos esbozados.
- Origina la reconstrucción de un entorno ético a la redonda de la función administrativa empresarial.
- Conserva una orientación permanente a gestionar y controlar los riesgos que puede inhibir al logro de los propósitos del área administrativa y colaboradores a nivel empresarial.
- Emprende la comunicación como un procedimiento de gestión y control a la transparencia de información a nivel del administrador y colaboradores de la empresa.
- Se basa en una gestión de operaciones por procesos. (Gallegos, Cuesta, & Romero, 2020)

En las empresas preexisten causas esenciales para la necesidad del mantenimiento de inventarios, como el desfase de los consumidores y la comercialización o suministro de productos, y la fluctuación aleatoria de la demanda y de los tiempos de reposición en la cadena de suministro. Las estrategias más frecuentes según el autor, para manejar estas fluctuaciones son el mejoramiento de la calidad de la información, el mantenimiento de inventarios de seguridad y la colaboración en la cadena de abastecimiento. (Vidal, Londoño, Contreras, & Calderón, 2021)

La ausencia de una adecuada estrategia de marketing puede derivar en una falta de competitividad que haría que el distribuidor se quede atrás si no ilumina sus productos o no capta lo que el mercado necesita. Esta invisibilidad de los productos farmacéuticos debido a una mala comercialización (donde los clientes potenciales no conocen lo que está disponible) conduce a una reducción de las oportunidades de ventas y de la penetración en el mercado.

Además, una política de comercialización o ventas inadecuada puede generar bajos ingresos debido a la falta de promoción suficiente y a errores en la segmentación del mercado o estrategias de precios incorrectas (Amat, 2005). La insuficiencia de una estrategia comercial también podría afectar negativamente a la relación del socio director con los clientes. La falta de atención en sus necesidades de cuidado conlleva una insatisfacción que reduce la lealtad y la satisfacción (Delgadillo, 2005).

Finalmente, los problemas de marketing pueden resultar en el incumplimiento de regulaciones y estándares específicos en el sector farmacéutico, lo que podría generar errores en la promoción o distribución de productos que conduzcan a problemas legales o sanciones y pérdida de confianza. Esta situación es construida por (Velásquez, Pereda, & Serrano, 2018), y en conjunto estos problemas pueden impactar significativamente la rentabilidad y el éxito general del distribuidor.



Las inversiones consignadas a los inventarios son grandes y el control del capital afín a las materias primas, los inventarios en proceso y los productos finales, se componen en un componente viable para lograr mejoras en el sistema, no obstante, el optimismo en la confusión de la gestión se hace cada vez más penetrante, obteniendo efectos que producen fenómenos con la apertura de mercados, el incremento en la variedad de productos y referencias, la globalización, la producción y distribución de productos con altos estándares de calidad y la masificación de acceso a la información. (Becerril C, 2018)

Desde este punto de vista los fenómenos mencionados anteriormente, ponen en alerta a los administradores, gerentes y analistas de logística; uno de los principales problemas a los que se enfrenta el administrador o gerente, es la coordinación para organizar, controlar la gestión de los inventarios en equipo con sus colaboradores, pero cuando no se tiene a los colaboradores capacitados, el problema se alarga, y existe riesgo en la rentabilidad empresarial por el desconocimiento de la gestión. Los fenómenos mencionados anteriormente, ponen en alerta a los administradores, gerentes y analista de logística, ya que uno de los principales problemas a los que deben enfrentar es la administración a los inventarios.

Solo el hecho de controlar los inventarios de manera eficaz tiene sus ventajas y desventajas. Según las autoras Sarango & Elizalde (2017) sostienen que:

La ventaja principal de una empresa es que puede satisfacer las demandas de sus clientes con mayor rapidez, y como desventajas se puede mencionar:

- Involucra un costo generalmente alto (almacenamiento, manejo y rendimiento).
- Peligro de obsolescencia.

La administración de inventarios propone como meta, conciliar o equilibrar los consiguientes objetivos:

- Maximizar el servicio al cliente.
- Maximizar la eficiencia de las unidades de compra y producción.

Existen incomparables tipos para efectuar los inventarios, según las características físicas y la concepción logística. Por eso es esencial clasificar los productos para determinar la conveniencia de mantener o no un inventario; para ello, se pueden fijar lineamientos que dependen en su mayoría de cada empresa. Es importante conocer los alcances del negocio, así como las necesidades de los clientes, no es lo mismo contar con un almacén que tiene una rotación mensual a operar productos perecederos (consumo masivo) que tienen movimiento diariamente.

La manera de gestionar y controlar un inventario está en analogía con las capacidades de la empresa y con un análisis estricto de la demanda; solo de esta manera se puede cuidar los activos del negocio. Es por ello que se analizó, y se ha recopilado 13 tipos de inventarios que existen en las empresas, así como su clasificación, con la visión de familiarizarse con los conceptos y así, determinar los tipos idóneos para la empresa “Granos del Ecuador”, seguidamente se detalla, según (Bind ERP, 2018).

## MARCO METODOLÓGICO

El análisis de casos e identificación de los problemas de la distribuidora "IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA." fueron posibles gracias al uso de una técnica de entrevista que está dirigida al jefe de almacén. Esto ayuda a obtener una imagen clara y detallada de los procesos internos y los desafíos encontrados en el control de existencias porque este método es bastante directo e interactivo; Implica una comunicación de persona a persona que permite una discusión profunda y personalizada con un miembro central del equipo. A partir de este punto, es posible realizar un análisis cualitativo de los patrones regulares identificados, así como de los puntos críticos, áreas que necesitan mejoras desde una perspectiva interna. El uso de entrevistas permite tener una comprensión más completa de los problemas identificados durante el análisis, vistos por alguien que conoce bien la dinámica operativa diaria.

Este sencillo enfoque ayuda a cada uno de sus desafíos operativos. Fomenta una conversación personalizada (solo entre usted y yo) para resaltar esos pequeños detalles que más necesitan su atención. Ver los problemas desde la perspectiva operativa interna significaría que sólo se pueden identificar recomendaciones viables (y por lo tanto acciones) para mejorar la gestión del inventario. ¿No es interesante?

El enfoque sencillo ayuda completamente a todos los desafíos operativos. Conduce a una conversación personalizada (¡solo diseñada para usted!) que revelaría los detalles más importantes que necesitan atención a medida que alguien con conocimientos de las operaciones diarias ve los problemas, allanando así el camino para que se lleven a cabo recomendaciones apropiadas (y por lo tanto, acciones posteriores) para un mejor control de inventario.

## **RESULTADOS**

La información obtenida de la entrevista destaca que la empresa utiliza el sistema PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir) para gestionar su inventario, especialmente crucial para productos farmacéuticos con fechas de caducidad. Este método asegura que los productos más antiguos se utilicen antes que los nuevos, evitando que los medicamentos se vuelvan obsoletos o caduquen en bodega. Asimismo, los productos se distribuyen y comercializan en función de la disponibilidad de inventario para procesar pedidos de farmacias, hospitales y clínicas con lo disponible.

La organización mantiene la seguridad de los productos farmacéuticos aplicando controles de seguridad en todas sus instalaciones y contratando transportistas confiables. Cada producto está marcado con detalles que incluyen el número de lote, la fecha de producción, la fecha de caducidad e incluso dónde se almacena en el almacén. No se aceptarán productos con caducidad menor a doce meses, lo que se ajusta a las normas vigentes de la Ley Orgánica de Salud y garantiza la disminución de la posibilidad de tener productos vencidos en stock.

Los desafíos más comunes en la gestión de la bodega incluyen mantener un control preciso del inventario para prevenir pérdidas y caducidades. La empresa se mantiene actualizada con las regulaciones y normativas del sector al ser proveedor del estado, lo cual exige el cumplimiento de rigurosos estándares de calidad y certificaciones específicas. Esto se logra mediante la colaboración con un operador logístico regulado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, encargado de las actividades de almacenamiento, distribución y transporte de los productos.

De acuerdo con las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, los resultados obtenidos destacaron los aspectos más importantes para prevenir impactos negativos en la gestión y comercialización, lo cual implica que para evitar el exceso de inventario, el desabastecimiento y la insatisfacción del cliente en una empresa altamente competitiva, se debe implementar un sistema automatizado de gestión de inventarios que ajuste los niveles de stock basados en la demanda proyectada, manteniendo una comunicación constante con proveedores para asegurar una reposición oportuna.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo con las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, los resultados obtenidos destacaron los aspectos más importantes para prevenir impactos negativos en la gestión y comercialización, lo cual implica que para evitar el exceso de inventario, el desabastecimiento y la insatisfacción del cliente en una empresa altamente competitiva, se debe implementar un sistema automatizado de gestión de inventarios que ajuste los niveles de stock basados en la demanda proyectada, manteniendo una comunicación constante con proveedores para asegurar una reposición oportuna.

El análisis reveló deficiencias críticas en la gestión de inventario y el control de calidad de la empresa, afectando la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad. Los problemas principales incluyen la falta de un control de riguroso, la dependencia de procesos manuales y una gestión ineficiente del inventario. Estos problemas requieren una solución urgente para mejorar el desempeño general de la empresa.

La ausencia de un inventario confiable y la dependencia de métodos manuales generan defectos que impactan negativamente la confianza y satisfacción del cliente. Es crucial implementar procesos y sistemas más estrictos y automatizados para garantizar la estabilidad del producto y mejorar la eficiencia operativa. Adopción de tecnologías avanzadas para el control de inventario puede reducir errores y optimizar la gestión en un entorno empresarial dinámico.

## CONCLUSIONES

Luego de una evaluación de la Gestión de Inventario y Marketing en Jorua Distributor, se han identificado varias áreas que podrían mejorarse:

En primer lugar, el hallazgo de falencias en el sistema de gestión de inventarios deja al descubierto cuestiones de suma importancia que afectan directamente la eficiencia operativa y las ventas de la distribuidora Jorua. Es fundamental garantizar la precisión en el registro de existencias porque cualquier discrepancia que surja daría lugar a desabastecimientos o exceso de existencias, lo que provocaría pérdidas de ventas o costos innecesarios.

La implementación de estrategias efectivas es importante en dos frentes: gestión de inventario y estrategias de marketing. Con un buen control del almacén y un marketing estratégico, el distribuidor puede afinar sus operaciones, mejorar su posición en el mercado y garantizar una prestación de servicios de alta calidad que fomente la satisfacción y la lealtad del cliente.

Tanto la gestión de inventario como las estrategias de marketing deben ser de primera categoría. El distribuidor puede lograr una optimización operativa además de una sólida posición en el mercado (entre otros beneficios) mediante la implementación eficaz de la gestión de inventario y el marketing estratégico.

## RECOMENDACIONES

El análisis de Gestión de Inventario y Marketing del Distribuidor Jorua ha revelado un sinnúmero de vías a través de las cuales puede optimizar su desempeño. Este estudio evaluativo presenta un cuadro vívido de los déficits en aquellas dimensiones críticas que impactan tanto la eficiencia operativa como la efectividad del mercado. En vista de estos hallazgos, sería apropiado presentar recomendaciones específicas en respuesta a estas observaciones con miras a abordar las debilidades identificadas: perfeccionar los procesos de gestión de inventario y, al mismo tiempo, rediseñar las estrategias comerciales. Es a través de tales sugerencias que el distribuidor podrá realizar mejoras sustanciales en su desempeño, superando desafíos y elevando la competitividad y la rentabilidad. Por lo tanto, las siguientes son recomendaciones adaptadas a estos objetivos y orientadas a ver una mejora en el desempeño general de la empresa:

Una mejor anticipación de la demanda ayuda a afinar el stock, para que cambie según las variaciones del mercado y pueda evitar situaciones en las que no hay stock ni exceso de productos. Para mejorar la gestión de proveedores sumar fortaleza al tener acuerdos bien definidos y revisiones periódicas que garanticen la puntualidad en la entrega y la calidad del producto.

Asegurar un flujo de información mutuo entre el inventario y las estrategias de ventas estableciendo un equipo de coordinación compuesto por ambos departamentos. Este equipo deberá realizar reuniones frecuentes para adaptar los ajustes de stock en función de las necesidades de ventas, con el objetivo de mejorar la coherencia y la capacidad de respuesta ante las demandas del mercado.



## BIBLIOGRAFÍA

- Amat, O. (2005). Claves del análisis de empresas. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 2, 13 - 51. Recuperado el Julio de 2024, de [https://www.researchgate.net/profile/Oriol-Amat/publication/267379089\\_Claves\\_del\\_analisis\\_de\\_empresas/links/583a8b260aed5c61489f1e7/Claves-del-analisis-de-empresas.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Oriol-Amat/publication/267379089_Claves_del_analisis_de_empresas/links/583a8b260aed5c61489f1e7/Claves-del-analisis-de-empresas.pdf)
- Barrera, J. (2020). Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad. *Vinculatégica EFAN*, 6(1), 734 – 741. doi:<https://doi.org/10.29105/vtga6.1-626>
- Camacho, A., Ríos, J., Mojica, J., & Rojas, R. (2020). Importancia de la gestión de inventario en empresa de Manufactura. *Boletín de innovación, logística y operaciones*, 2(2), 37 - 42. doi:<https://doi.org/10.17981/bilo.02.02.2020.05>
- Camacho, I., Martínez, G., & Tosca, S. (2022). Aplicación del sistema de inventario para prevenir pérdidas en las empresas comerciales. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales.*, 15(37), 1-13. doi:<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.446>
- Coronel, P. (2021). Sistema de control interno de inventarios para la disminución del riesgo de fraudes en las MIPYMES pequeña importadora. *Tesis de Maestría*. Guayaquil, Ecuador: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL. Recuperado el Julio de 2024, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4409>
- Delgadillo, M. (2005). Gestión de la relación con los clientes y segmentación. *Perspectivas*, 8(2), 99 - 109. Recuperado el Julio de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412008.pdf>

Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*(1), 55 - 78. Recuperado el Julio de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>

Escudero, J. (2014). *Gestión de compras* (Primera ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado el Julio de 2024, de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fNj7CAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Planificaci%C3%B3n+de+Compras++libro&ots=\\_tWnV70Bmc&sig=dYeFvkBEv d4QryQV0gByn88ofeU#v=onepage&q=Planificaci%C3%B3n%20de%20Compras%20%20libro&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fNj7CAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Planificaci%C3%B3n+de+Compras++libro&ots=_tWnV70Bmc&sig=dYeFvkBEv d4QryQV0gByn88ofeU#v=onepage&q=Planificaci%C3%B3n%20de%20Compras%20%20libro&f=false)

Espejo, M. (2022). *Gestión de inventarios: métodos cuantitativos*. (Segunda ed.). Barcelona: Alpha Editorial S.A. Recuperado el Julio de 2024, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4tavEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=Gesti%C3%B3n+de+Devoluciones+por+mal+inventario+articulo+cientifico&ots=c-o08tQOan&sig=hO5DBu2AYWakDmAI-13UlzrSMdc#v=onepage&q&f=false>


Flores, C., Arévalo, J., Pérez, J., & Escalante, J. (2020). Gestión del inventario y el rendimiento financiero en las empresas automotrices, Tarapoto 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2007 - 2027. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1631](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1631)

Lázaro, R. M. (2020). Soluciones tecnológicas de las farmacias comunitarias al desabastecimiento de medicamentos: aplicación del modelo colaborativo en red y 'big data'. *Farmacéuticos comunitarios*, 12(4), 37 - 46. Recuperado el Julio de 2024, de <https://raco.cat/index.php/FC/article/view/375564/468987>

- Saá, G. (2023). Plan de gestión gerencial para la optimización del abastecimiento y almacenamiento de medicamentos en Velsan Distribuidora Farmacéutica, en el período 2023. *Tesis de Maestría*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad de las Américas. Recuperado el Julio de 2024, de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14541>
- Tapia, M., Alvarado, F., & Cox, G. (2019). Factores externos que influyen en el comportamiento de los consumidores. *Dominio de las ciencias*, 5(2), 691 - 701. Recuperado el Julio de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7343731>
- Vacca, C., Vargas, C., Cañas, M., & Reveiz, L. (2011). Publicidad y promoción de medicamentos: regulaciones y grado de acatamiento en cinco países de América Latina. *Revista panamericana de salud pública*, 29(2), 76 - 83. Recuperado el Julio de 2024, de [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rppsp/v29n2/a02v29n2.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rppsp/v29n2/a02v29n2.pdf)
- Velásquez, D., Pereda, M., & Serrano, M. (2018). Material de apoyo para los métodos de control de inventarios. *Universidad&Ciencia*, 7(2), 152 - 168. Recuperado el Julio de 2024, de <http://revistas.unica.cu/uciencia>

# ANEXOS

## Anexo 1.- Certificado Antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

### GESTIÓN DE INVENTARIO Y COMERCIALIZACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA "JORUA" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023

5%  
Textos  
sospechosos

0% Similitudes  
0% similitudes  
entre comillas  
0% entre las  
fuentes  
mencionadas  
< 1% Idiomas no  
reconocidos  
5% Textos  
potencialmente  
generados por  
la IA

|  |                                     |                              |
|--|-------------------------------------|------------------------------|
| Nombre del documento: GESTIÓN DE INVENTARIO<br>YCOMERCIALIZACIÓN DE LADISTRIBUIDORA "JORUA".docx | Depositante: JORDY SUAREZ MARISCAL  | Número de palabras: 3725     |
| ID del documento: 6ecdeb98c5800f658efc43aa6f4201a8cd43e410                                       | Fecha de depósito: 28/7/2024        | Número de caracteres: 24.787 |
| Tamaño del documento original: 29,34 kB  | Tipo de carga: url_submission       |                              |
| Auto: JORDY SUAREZ MARISCAL  | fecha de fin de análisis: 28/7/2024 |                              |

Ubicación de las similitudes en el documento:

## Anexo 2.- Registro Único de Contribuyente



**Certificado**  
Establecimiento registrado

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Razón Social</b><br>IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA. | <b>Número RUC</b><br>0992173491001            |   |
| <b>Jurisdicción</b><br>ZONA 8 / GUAYAS / GUAYAQUIL  | <b>Tipo Lugar</b><br>LOCAL COMERCIAL          |   |
| <b>Número de establecimiento</b><br>3               | <b>Estado</b><br>ABIERTO                      |   |
| <b>Nombre comercial</b><br>No registra              | <b>Servicios digitales</b><br>NO              |   |
| <b>Inicio de actividades</b><br>11/06/2021          | <b>Reinicio de actividades</b><br>No registra | <b>Cierre de establecimiento</b><br>No registra |

### Ubicación geográfica

**Provincia:** LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** DR. CAMILO PONCE

### Dirección

**Barrio:** CDLA LAS TOLAS **Número:** S/N **Referencia:** DIAGONAL AL MOTEL LA SUITE

### Medios de contacto

**Email:** importadorajorua@gmail.com **Celular:** 0996548536

### Actividades económicas

- N81210001 - LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIALIZADA) DE TODO TIPO DE EDIFICIOS, ESTUDIOS PROFESIONALES, LOCALES COMERCIALES, PROFESIONALES Y EDIFICIOS CON MÚLTIPLES UNIDADES RESIDENCIALES COMO: OFICINAS, CASAS Y DEPARTAMENTOS, FÁBRICAS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INSTITUCIONES. ESTAS ACTIVIDADES CONSISTEN SOBRE TODO EN LA LIMPIEZA DE INTERIORES, AUNQUE PUEDEN ABARCAR LA LIMPIEZA DE ZONAS EXTERIORES CONEXAS, COMO VENTANAS Y PASADIZOS.
- G47610301 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE PAPELERÍA COMO LÁPICES, BOLÍGRAFOS, PAPEL, ETCÉTERA, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G47720101 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G46492201 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.
- G46691304 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS QUÍMICOS N.C.P.



Código de verificación: RET1722285377022492

Fecha y hora de emisión: 29 de julio de 2024 15:36

Dirección IP: 138.122.111.5

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

### Anexo 3.- Carta de Autorización



RUC: 0992173491001

Babahoyo, 09 de julio de 2024

Magister  
Eduardo Galeas Guijarro  
**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **IMPORTADORA JORUA CIA. LTDA.** de la ciudad de Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **JORDY MAURICIO SUAREZ MARISCAL** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE INVENTARIO Y COMERCIALIZACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA "JORUA" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Fernando Eduardo Ronquillo Murrieta  
Representante Legal Importadora Jorua Cia. Ltda.  
C.I.: 1204479883  
importadorajorua@gmail.com, 05 202 5319



#### Anexo 4.- Entrevista dirigida al jefe de bodega

| PREGUNTA  | RESPUESTA   |
|---|---|
| ¿Qué sistema de inventario utiliza la empresa?  | Se utiliza el sistema PEPS (Primero en Entrar, Primero en salir) para asegurar la rotación adecuada del inventario y evitar la expiración de productos. Este método es crucial para productos con fechas de caducidad, ya que ayuda a evitar que los medicamentos se vuelvan obsoletos o caduquen en bodega. Es decir, que los productos más antiguos se utilicen antes que los nuevos.   |
| ¿De qué manera se realiza la distribución y comercialización de los productos?  | Los pedidos de los clientes (farmacias, hospitales y clínicas) se reciben y se procesan en función de la disponibilidad de inventario.  |
| ¿Qué medidas se toman para asegurar los productos farmacéuticos?  | Se implementan estrictos controles de seguridad en todas las instalaciones y contamos con transportistas confiables.  |
| ¿Cuáles son los procedimientos para recibir, almacenar y despachar los productos farmacéuticos?   | Cada producto se etiqueta con información relevante, como número de lote, fecha de elaboración - vencimiento y ubicación en la bodega.  |
| ¿Cómo maneja la rotación de inventario y la gestión de productos con fecha de vencimiento?  | Al recibir productos con fechas de vencimiento adecuadas, se reduce el riesgo de tener productos caducados en el inventario. No se reciben productos con fechas de caducidad menor a doce meses según la normativa vigente de la Ley Orgánica de Salud.   |
| ¿Cómo gestiona las devoluciones o los productos dañados?  | Todos nuestros productos cuentan con garantía de fábrica; en caso de que los medicamentos presenten defectos imputables de elaboración, calidad o transporte, causas de fuerza mayor o caso fortuito que no tengan que ver con negligencias en el mal uso. Asimismo, para los productos próximos a caducar se realiza la notificación (60) días antes de la fecha de caducidad. En cumplimiento al sustento legal de la Ley Orgánica de Salud.  |
| ¿Cuáles son los desafíos más comunes que enfrenta en la gestión de la bodega de una distribuidora farmacéutica?                           | Uno de los desafíos más comunes es mantener un control preciso del inventario, especialmente en un entorno donde la demanda de productos farmacéuticos puede variar y donde la exactitud en el seguimiento de productos es crucial para evitar la pérdida o la caducidad.   |
| ¿Cómo se mantiene al tanto de las regulaciones y normativas relacionadas con el almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos? | Ser proveedores del estado implica cumplir con rigurosos estándares y regulaciones, lo que garantiza que la empresa se adhiera a altos niveles de calidad y normas específicas. El proceso para proveer de medicamentos en instituciones públicas requiere de una serie de certificaciones de calidad. Es por ello que la empresa cuenta con un operador logístico, regulado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, el cual realiza todas las actividades de almacenamiento, distribución y transporte. |
| ¿Cómo se realiza la distribución y comercialización de productos?   | Se realiza a través de un proceso complejo que implica una serie de etapas y consideraciones para garantizar que los medicamentos lleguen de manera segura, eficiente y conforme a las regulaciones.  |