UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

"BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL PRODUCTO TERMINADO DEL LABORATORIO FARMACÉUTICO CASREVID, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, 2026"

AUTORAS

Marilyn Paulette Barragán Naranjo

Lisseth Vanessa Chacha Manobanda

DIRECTOR

Dr. Luis Ricardo Villacis Monar

PARES ACADÉMICOS

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macias

Dr. Andrés Sebastián Ibarra González

GUARANDA – ECUADOR

2026

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL PRODUCTO TERMINADO DEL LABORATORIO FARMACÉUTICO CASREVID, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, 2026".

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la vida, la salud, la fortaleza y la paciencia necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación profesional. Su guía y bendición me permitieron superar cada desafío y mantenerme firme en el camino hacia el cumplimiento de esta meta.

Expreso mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido mi principal fuente de inspiración y apoyo incondicional. Gracias por su amor, comprensión, esfuerzo y sacrificio a lo largo de todos estos años de estudio. Su confianza en mis capacidades, sus consejos y su constante motivación fueron fundamentales para alcanzar este logro. Agradezco también a mi familia por acompañarme en este proceso, por brindarme palabras de aliento en los momentos difíciles. Su respaldo ha sido una pieza clave en mi crecimiento personal y académico.

Finalmente, agradezco a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a mi formación y me apoyaron durante esta etapa, permitiéndome culminar con éxito uno de los importantes objetivos de mi vida.

Marilyn Paulette Barragán Naranjo

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios por guiarme en cada paso de este camino darme fortaleza en los momentos de dificultad y llenarme de esperanza para nunca rendirme. De igual manera, elevo mi gratitud a mi abuelito que hoy me acompaña desde el cielo cuyo recuerdo y ejemplo siguen siendo inspiración y fuerza en mi vida.

Con todo mi amor y gratitud, agradezco a mis padres, Rosa Elisa y Angel Ramiro, quienes han sido mi pilar fundamental. Gracias por su ejemplo de esfuerzo, sacrificio y dedicación, por enseñarme a luchar con valentía por mis sueños y nunca perder la fe. Asimismo, a mis hermanas, Mirian y Carmen, por estar siempre a mi lado, dándome palabras de aliento, motivación y cariño incondicional. Su compañía y apoyo han sido un motor que me impulsó a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Finalmente, agradezco a Concepción y Franklin por su apoyo incondicional y a todas las personas quienes me han acompañado en este proceso.

Lisseth Vanessa Chacha Manobanda

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida. Gracias por su esfuerzo, dedicación y sacrificio, por brindarme siempre su apoyo incondicional y por enseñarme el valor de la responsabilidad, la perseverancia y el trabajo honesto. Este logro también les pertenece, porque sin ustedes no habría sido posible alcanzarlo.

A mis hermanos, por su cariño, confianza y compañía a lo largo de este camino. Gracias por motivarme a seguir adelante, por escucharme en los momentos de estrés y dudas sobre mí misma y por compartir con ellos los desafíos que se presentaron durante mi formación académica. A mis abuelitos, quienes con su amor, sabiduría y consejos han dejado una huella invaluable en mi vida. Gracias por sus enseñanzas, sus palabras de aliento y por creer siempre en mí. Su apoyo y cariño han sido una fuente constante de inspiración para seguir adelante y luchar por cualquier sueño que tenga en mente.

A mi querida mascota, por brindarme compañía, alegría y tranquilidad durante los momentos de mayor esfuerzo y dedicación. Su presencia hizo más llevadero este proceso y me recordó la importancia de encontrar felicidad en las pequeñas cosas de la vida.

Marilyn Paulette Barragán Naranjo

Dedico este trabajo con todo mi corazón a mis amados padres Ángel Ramiro y Rosa Elisa. Gracias por ser el ejemplo de fortaleza y constancia, por enseñarme con su trabajo y sacrificio que nada es imposible cuando se lucha con amor y humildad. Cada palabra, cada consejo y cada gesto de cariño me acompañaron en este camino y se convirtieron en la base de todo lo que hoy he alcanzado. Este triunfo no es solo mío sino también el suyo.

A mis hermanas, Mirian y Carmen, con quienes he compartido momentos inolvidables de la vida. En especial aquellos días en que estuvimos lejos de nuestros padres y aprendimos a sostenernos la una a la otra, a convertir la nostalgia en motivación y las dificultades en aprendizajes.

Este trabajo está dedicado a ustedes, que son mi mayor inspiración y la razón por la que cada esfuerzo vale la pena.

Lisseth Vanessa Chacha Manobanda

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

UEB UNIVERSIDAD BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. Luis Ricardo Villacis Monar, Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macias y Dr. Andrés Sebastián Ibarra González en su orden de Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "Buenas prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado del laboratorio farmacéutico CASREVID cantón Quito, provincia de Pichincha, 2026" desarrollado por las señoritas Marilyn Paulette Barragán Naranjo y Lisseth Vanessa Chacha Manobanda.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas.**

Guaranda, 16 de julio del 2026

Dr. Luis Ricardo
Villacis Monar
Director

Ing. Rafael Alejandro
Sánchez Macias
Par Académico

Dr. Andrés Sebastián Ibarra
González
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **MARILYN PAULETTE BARRAGÁN NARANJO Y LISSETH VANESSA CHACHA MANOBANDA** portadoras de la Cédula de Identidad **0250066016** y **0202692893** en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL PRODUCTO TERMINADO DEL LABORATORIO FARMACÉUTICO CASREVID, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA 2026,** modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Marilyn Paulette Barragán Naranjo

Lisseth Vanessa Chacha Manobanda

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS V
DERECHOS DE AUTOR VI
ÍNDICE DE CONTENIDO VII
ÍNDICE DE TABLAS XI
ÍNDICE DE FIGURAS XII
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I. 5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
1.1 Descripción del Problema 5
1.2 Formulación del Problema 7
1.3 Preguntas de Investigación 7
1.4 Justificación 7
1.5 Objetivos: General y Específicos 8
1.5.1 Objetivo General 8
1.5.2 Objetivos Específicos 8
1.6 Idea a Defender 8
1.7 Variables 9
MARCO TEÓRICO 31
2.1 Antecedentes 31

2.1.1 Buenas prácticas administrativas 31
2.1.2 Procesos logísticos 33
2.2 Marco Científico 36
2.2.1 Buenas prácticas administrativas 36
2.2.2 Procesos logísticos 39
2.3 Marco Conceptual 42
2.3.1 Buenas prácticas administrativas 42
2.3.2 Procesos logísticos 44
2.3.3 Relación entre buenas prácticas administrativas y procesos logísticos 46
2.4 Marco Legal 47
2.5 Marco Georreferencial 51
CAPÍTULO III 52
METODOLOGÍA 52
3.1 Tipo de Investigación 52
3.1.1 Revisión documental 52
3.1.2 Revisión bibliográfica 52
3.1.3 Investigación descriptiva 53
3.1.4 Investigación explicativa 54
3.2 Enfoque de la Investigación 54
3.2.1 Investigación Cuantitativa 54
3.2.2 Investigación Cualitativa 55
3.3 Métodos de Investigación 55
3.3.1 Método analítico 55
3.3.2 Método Inductivo 56
3.3.3 Método deductivo 56

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 57
3.4.1 Técnicas 57
3.4.1.1 Fuentes bibliográficas 57
3.4.1.2 Encuesta 57
3.4.1.3 Entrevista 57
3.4.2 Instrumento 58
3.4.2.1 Revisión Bibliográfica 58
3.4.2.2 Cuestionario 58
3.4.2.3 Guía de entrevista 58
3.5 Universo, población y muestra 59
3.6 Procesamiento de la Información 59
3.6.1 Tabulación de datos 59
3.6.2 Análisis de contenido 60
CAPÍTULO IV 61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 61
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 61
4.1.1 Análisis de la Encuesta 76
4.1.2 Resultados de la encuesta 77
4.2 Análisis de contenido entrevista al jefe de producción 79
4.2.1 Análisis de la entrevista área de producción 82
4.2.2 Resultados 83
4.3 Análisis de contenido entrevista al jefe de administración 85
4.3.1 Análisis de la entrevista del área de administración 88
4.3.2 Resultados 89
4.4 Conclusión de las encuestas y entrevistas 91
4.5 Discusión de la encuesta 93

4.6 Discusión del área de producción 98
4.7 Discusión del área de administración 106
CONCLUSIONES 116
RECOMENDACIONES 118
BIBLIOGRAFÍA 119
ANEXOS 128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente 9
Tabla 2. Variable Dependiente. 20
Tabla 3. Edad 61
Tabla 4. Género. 63
Tabla 5. La empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño. 64
Tabla 6. La capacitación técnica recibida le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminados. 65
Tabla 7. Seguimiento constante de sus actividades laborales. 67
Tabla 8. Controles administrativos para corregir errores. 69
Tabla 9. Organización del inventario en el área de trabajo. 70
Tabla 10. Control de entradas y salidas de productos terminados. 72
Tabla 11. Control de fechas de caducidad de productos terminados. 74
Tabla 12. Coordinación entre áreas y manejo del producto terminado. 75
Tabla 13. Análisis de contenido área de producción 79
Tabla 14. Análisis de contenido área administrativo 85
Tabla 15. Discusión de la encuesta 93
Tabla 16. Discusión área de producción 98
Tabla 17. Discusión área administrativa 106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Georreferencial 51
Figura 2. Edad. 61
Figura 3. Género. 63
Figura 4. La empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño. 64
Figura 5. La capacitación técnica recibida le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminados. 65
Figura 6. Seguimiento constante de sus actividades laborales. 67
Figura 7. Controles administrativos para corregir errores. 69
Figura 8. Organización del inventario en el área de trabajo. 70
Figura 9. Control de entradas y salidas de productos terminados. 72
Figura 10. Control de fechas de caducidad de productos terminados. 74
Figura 11. Coordinación entre áreas y manejo del producto terminado. 75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Cronograma de Gantt 129
Anexo B: Presupuesto ejecutado 133
Anexo C: Formato de la encuesta 134
Anexo D: Formato de la entrevista 137
Anexo E: Ficha de validación de la encuesta 140
Anexo F: Ficha de validación de la entrevista 141
Anexo G: Evidencias fotográficas 142
Anexo H: Matriz 1 para trabajar el componente metodológico 146
Anexo I: Matriz 2 para trabajar el marco de antecedentes y marco científico .. 148
Anexo J: Matriz 3 para realizar el análisis y discusión de resultados 152
Anexo K: Carta de aceptación 160
Anexo L: Certificado de compilatio 161
Anexo M: Captura de pantalla de compilatio 162

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación, titulado ‘’Las Buenas prácticas administrativas en los procesos logísticos del laboratorio farmacéutico CASREVID, cantón Quito, provincia de Pichincha, 2026’’, está orientado a analizar la influencia que tienen las buenas prácticas administrativas en la eficiencia de los procesos logísticos del producto terminado. En el sector Farmacéutico, una correcta gestión administrativa es esencial para asegurar un apropiado manejo de la mercadería, un control efectivo del inventario, la manipulación de los productos y el monitoreo de las fechas de vencimiento, garantizando que los productos lleguen al consumidor en condiciones óptimas de calidad y seguridad.

La presente investigación surgió debido al interés de analizar la situación actual en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID, donde se identificaron limitaciones relacionadas con la capacitación del personal, la supervisión de las actividades, el control de inventarios y el seguimiento de las fechas de caducidad en los productos terminados. Estas problemáticas han generado limitaciones en la eficiencia de los procesos logísticos, lo que llevó a la necesidad de estudiar la influencia de las buenas prácticas administrativas como un elemento clave para mejorar la gestión organizacional de la empresa y ayudar a fortalecer las operaciones logísticas del Laboratorio.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología con enfoque mixto, que combina los enfoques cuantitativo y cualitativo. Del mismo modo, se aplicaron los tipos de investigación documental, bibliográfica, descriptiva y explicativa. Los métodos utilizados fueron el analítico, inductivo y deductivo, en cuanto a las técnicas de recolección de datos abarcan la revisión bibliográfica, la encuesta y la entrevista, utilizando como instrumentos un cuestionario y una guía de entrevista.

El objetivo de este estudio fue analizar la influencia de las buenas prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID, a través de un diagnóstico de la situación actual de dichos procesos logísticos, la identificación de las buenas prácticas administrativas aplicadas y la relación existente entre las dos variables, con el fin de generar información útil para la toma de decisiones y la mejora en la gestión administrativa y logística de la empresa.

La investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos. El primer capítulo incluye la formulación general del proyecto que abarca la descripción y formulación del problema, las preguntas de investigación, su justificación, los objetivos, la idea a defender y las variables que se van a estudiar. El segundo capítulo presenta el marco teórico que consta de los antecedentes investigativos, el marco científico, conceptual, legal y georreferencial que respaldan a la investigación. En el tercer capítulo se detalla la metodología utilizada, especificando el tipo y el enfoque de la investigación, los métodos, técnicas, instrumentos, el universo y cómo se procesó la información. Por último, el capítulo cuatro expone el análisis, la interpretación y la discusión de los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas, para posteriormente presentar las conclusiones y recomendaciones que surgen del estudio.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de las buenas prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado del Laboratorio Farmacéutico CASREVID, cantón Quito, provincia Pichincha, durante el año 2026, considerando como idea a defender que la aplicación de las buenas prácticas administrativas mejora la eficiencia de los procesos logísticos. Se utilizó una metodología de enfoque mixto, con una investigación documental, bibliográfica, descriptiva y explicativa; además se aplicaron los métodos analítico, inductivo y deductivo, utilizando como técnicas la revisión bibliográfica, la encuesta y la entrevista, mediante un cuestionario y una guía de entrevista diseñados para el personal operativo y administrativo del laboratorio. Los resultados evidenciaron deficiencias en la capacitación del personal, falta de supervisión en las actividades, limitaciones en el control y la actualización de los inventarios, así como un inadecuado seguimiento de las fechas de caducidad de los productos terminados, ocasionando desorganización en el almacenamiento y potenciales pérdidas económicas. Asimismo, se determinó que las buenas prácticas administrativas tienen una influencia directa en la eficiencia de los procesos logísticos, considerando que una adecuada capacitación, supervisión y control administrativo benefician a la gestión de inventarios, el control de stock y el manejo de las fechas de caducidad de los productos. Se concluye que la implementación de buenas prácticas administrativas es un elemento crucial para mejorar los procesos logísticos del Laboratorio Farmacéutico CASREVID y se recomienda fortalecer la capacitación del personal, establecer controles frecuentes y mejorar el seguimiento de inventarios y productos a punto de caducar.

Palabras clave: Buenas Prácticas Administrativas, Procesos logísticos, Capacitación del Personal, Gestión de Inventarios y Control de Caducidad.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the influence of good administrative practices on the logistics processes of finished products at the CASREVID Pharmaceutical Laboratory, located in Quito, Pichincha Province, during 2026. The central argument was that the application of good administrative practices improves the efficiency of these logistics processes. A mixed-methods approach was used, incorporating documentary, bibliographic, descriptive, and explanatory research. Analytical, inductive, and deductive methods were also employed, utilizing techniques such as literature review, surveys, and interviews. A questionnaire and interview guide were designed for the laboratory's operational and administrative staff. The results revealed deficiencies in staff training, a lack of supervision of activities, limitations in inventory control and updates, and inadequate monitoring of finished product expiration dates, leading to disorganized storage and potential financial losses. Furthermore, it was determined that good administrative practices have a direct influence on the efficiency of logistics processes, considering that adequate training, supervision, and administrative control benefit inventory management, stock control, and the handling of product expiration dates. It is concluded that the implementation of good administrative practices is a crucial element for improving the logistics processes of the CASREVID Pharmaceutical Laboratory, and it is recommended to strengthen staff training, establish frequent controls, and improve the monitoring of inventories and products nearing their expiration date.

Keywords: Good Administrative Practices, Logistics Processes, Staff Training, Inventory Management, Expiration Date Control.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

En el ámbito Farmacéutico, la gestión del almacenamiento y el control de inventarios se considera un proceso esencial para asegurar que los productos sean seguros, de buena calidad y se encuentren disponibles, ya que esto facilita su correcta conservación y distribución a lo largo de la cadena logística. Sin embargo, se evidenció una deficiente administración en los procesos de almacenamiento, control de inventarios, distribución y manejo de los productos, lo que genera problemas cómo vencimientos no controlados, errores en la manipulación, pérdidas económicas y fallas de trazabilidad de los productos, e incrementando los riesgos operativos y sanitarios.

Asimismo, se observaron limitaciones en la capacitación del personal y en la gestión inadecuada de los procesos logísticos, situación que afectó el desarrollo eficiente de las actividades en este sector Farmacéutico (Castaño Rocha, 2025).

En Ecuador, las investigaciones en la industria Farmacéutica mostraron deficiencias en cómo se manejan los inventarios y se supervisan los productos. El problema fue la falta de reglas claras, métodos para valorar el inventario y procesos bien definidos y eso causó desorden en el stock.

Además, se identificaron dificultades relacionadas con el almacenamiento y organización de los productos. Se observaron medicamentos caducados y obsoletos lo que representa un riesgo de pérdidas financieras por la falta de un adecuado control de inventario. Esto generó un exceso de productos y su posterior caducidad. Estas situaciones reflejaron fallas en los procesos logísticos y administrativos, así como limitaciones en el conocimiento del personal sobre el manejo del inventario, lo que afectó la eficiencia operativa del sector Farmacéutico ecuatoriano en general (Toala Solano, 2021).

En el Laboratorio Farmacéutico Casrevid, se observaron algunos problemas relacionados con la logística de los productos terminados. El primer problema fue que los trabajadores no cuentan con capacitación suficiente en temas administrativos y logísticos. Esto hace que se manipulen de manera incorrecta los productos y que no se cumplan con los procedimientos establecidos de manera correcta. En gran parte esto ocurre cuando no existen capacitaciones periódicas, ni guías claras que den a conocer cómo se debe de realizar su trabajo.

Asimismo, se identificó que no cuentan con suficiente supervisión y control en los procesos logísticos. Al no contar con seguimientos constantes el inventario no coincide y se pierde el control de los productos entrantes y salientes. A esto también se le suma que no mantiene actualizado los productos almacenados y como resultado el almacenamiento está desorganizado y se complica decidir qué se debe comprar o reponer.

Adicionalmente, se evidenció que no llevaban un control claro de las fechas de vencimiento de los productos terminados. Por eso, varios medicamentos se vencieron y se perdieron. El problema radica en que no cuentan con un sistema, ni un método para revisar lo almacenado. Por eso la parte administrativa y logística del Laboratorio Farmacéutico tenía fallas y hacía que el trabajo fuera más lento y desorganizado.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo influyen las prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID, Cantón Quito, provincia de Pichincha, 2026?

1.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la situación actual de los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID?
2. ¿Qué buenas prácticas administrativas se aplican en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID?
3. ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos del producto terminado?

1.4 Justificación

Este estudio analiza las buenas prácticas administrativas y su impacto en los procesos logísticos del Laboratorio farmacéutico Casrevid. Se encontraron falencias en la gestión del inventario, almacenamiento, seguimiento de procesos y gestión de fechas de vencimiento. Estas fallas han provocado desorganización operativa, riesgos de productos vencidos y la posibilidad de pérdidas financieras. En este sentido es importante estudiar cómo las buenas prácticas administrativas es un elemento clave para comprender su influencia en la eficacia de los procesos logísticos.

Esta investigación es crucial porque permitirá detectar los principales problemas que presenta el Laboratorio dentro de su gestión logística, cómo aplican la revisión del manejo de inventarios, la organización del almacenamiento, la capacitación del personal y el control diario de sus actividades. A partir de ello, se logrará tener una idea clara de lo que está fallando.

Los resultados de esta investigación ayudan a que el Laboratorio Farmacéutico Casrevid conozca claramente la situación actual de los procesos logísticos del producto terminado, facilitando la toma de decisiones en el área administrativa y logística.

Los principales beneficiados de esta investigación serán el jefe de logística y el área administrativa, quienes dispondrán de información precisa sobre la situación actual de los procesos logísticos, así como los trabajadores del Laboratorio, al contar con un análisis que evidencie las condiciones en las que se desarrollan las actividades. De igual manera, el estudio tendrá relevancia para el sector Farmacéutico al aportar conocimientos sobre la gestión administrativa y logística del producto terminado. Además, esta investigación forma parte de la línea de Desarrollo Económico y Empresarial, dentro del área de tendencias y tensiones del desarrollo empresarial, ya que se verificarán las deficiencias que hay en los procesos administrativos y logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico Casrevid; con esto se aportará a mejorar la forma en que se organiza el trabajo.

1.5 Objetivos: General y Específicos

1.5.1 Objetivo General

Analizar la influencia de las buenas prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID, en el cantón Quito, provincia de Pichincha, durante el año 2026**.**

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar cuál es la situación actual con respecto a los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID.
2. Determinar las buenas prácticas administrativas que se aplican en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID.
3. Establecer la relación entre buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos del producto terminado del Laboratorio Farmacéutico CASREVID.

1.6 Idea a Defender

La aplicación de las buenas prácticas administrativas mejora la eficiencia de los procesos logísticos de los productos terminados en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID en el Cantón Quito, provincia de Pichincha, 2026.

1.7 Variables

Tabla 1.

Variable Independiente

Buenas prácticas Administrativas

Variables	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Preguntas**	**Técnica**	**Instrumento**
Buenas prácticas administrativas	Según Idalberto Chiavenato (2007), son acciones que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de una empresa para lograr un mejor funcionamiento (pág. 2).	Esto se medirá mediante la realización de encuestas al personal operativo y administrativo, así como entrevistas a los responsables de las áreas involucradas, para analizar el nivel de capacitación, supervisión y	Capacitación del personal	Formación técnica del personal	¿Cómo considera usted que la formación técnica recibida le ayuda en el cumplimiento de sus funciones?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera la formación técnica influye en los procesos logísticos del producto terminado?		
					¿La empresa brinda formación técnica para el desempeño dentro de su área de trabajo?	Encuesta	Cuestionario

		control administrativo del personal utilizado en los procesos logísticos del producto terminado.			¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?		
					¿La capacitación técnica mejora el control de los procesos logísticos?		
					¿La formación técnica le ayuda a reducir errores en el manejo de productos?		
				Actualización continua	¿Cómo se mantiene usted actualizado en las actividades que realiza en su trabajo?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿Con qué frecuencia actualizan el inventario y los registros en los procesos logísticos?		

					¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre su área de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
					¿Las capacitaciones están acordes a sus funciones?		
					¿La actualización continua le ayuda a mejorar la eficiencia de los procesos logísticos?		
					¿La actualización constante le ayuda a reducir fallas en las actividades logísticas?		
				Evaluación del aprendizaje	¿Qué mecanismo utilizan para evaluar el conocimiento de los trabajadores después de una capacitación?	Entrevista	Guía de entrevista

					¿De qué forma la evaluación del aprendizaje impacta en los procesos logísticos del producto terminado?		
					¿Después de las capacitaciones, realizan evaluaciones?	Encuesta	Cuestionario
					¿Crees que las evaluaciones miden lo que te enseñan después de una capacitación?		
					¿Una vez que se realizan las evaluaciones mejoran los procesos logísticos?		
					¿Los resultados de la investigación contribuyen a la		

					eficiencia de las actividades logísticas?		
			Control	Control de actividades	¿Cómo se realiza el seguimiento de actividades dentro del Laboratorio?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿Cómo interviene el seguimiento de las actividades en la mejora de los procesos logísticos?		
					¿Se realizan controles a las actividades laborales?	Encuesta	Cuestionario
					¿El seguimiento se realiza de forma constante en su trabajo?		
					¿Los procesos logísticos mejoran cuando se		

					controlan las actividades?		
					¿La supervisión de los procesos le permite detectar los errores logísticos?		
				Cumplimiento de normas y procedimientos	¿Cómo se implementan las normas y los procedimientos en sus actividades diarias?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera el cumplimiento de normas y procedimientos impacta en los procesos logísticos?		
					¿Conoce las normas y procedimientos del Laboratorio?	Encuesta	Cuestionario

					¿Se desempeñan las normas establecidas en su puesto de trabajo?		
					¿Al cumplir con las normas establecidas en el Laboratorio le ayuda a mejorar la eficiencia de los procesos logísticos?		
					¿El cumplimiento de procedimientos reduce errores en la logística?		
				Corrección de errores	¿Qué acciones se toman cuando cometen errores en su puesto de trabajo?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera favorece la corrección de los errores en el proceso logístico?		

					¿Se realizan las respectivas correcciones de los errores en su área de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
					¿De los errores existentes se le da a conocer cuáles son los problemas?		
					¿Se realizan correcciones de los errores, para mejorar los procesos logísticos?		
					¿Se evitan los errores mediante correcciones en los procesos de producción?		
			Revisión administrativa	Uso de indicadores de gestión	¿Qué indicadores se utilizan para medir el rendimiento?	Entrevista	Guía de entrevista

					¿Los indicadores de gestión influyen en la mejora de los procesos logísticos?		
					¿Se utilizan indicadores de gestión en su puesto de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
					¿Conoces los indicadores que utilizan en tu trabajo?		
					¿El uso de indicadores mejora los procesos logísticos?		
					¿Los indicadores apoyan la toma de decisiones en la logística?		
				Control de inventario	¿Cómo se realiza el control de inventarios en el Laboratorio?	Entrevista	Guía de entrevista

					¿De qué manera el control de inventarios impacta en los procesos logísticos del producto terminado?		
					¿Se están gestionando los inventarios correctamente?	Encuesta	Cuestionario
					¿Se revisan los inventarios periódicamente?		
					¿Cuándo se utiliza la gestión de inventarios, son efectivas las políticas logísticas?		
					¿Al controlar el inventario se evita pérdidas de los productos?		

				Auditorías administrativas	¿De qué manera se realizan las auditorías en la empresa?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿Cómo aporta la auditoría administrativa en el funcionamiento de los procesos logísticos?		
					¿En su área de trabajo se realizan auditorías?	Encuesta	Cuestionario
					¿La empresa le hace participar en auditorías internas?		
					¿Las auditorías le ayuda a mejorar los procesos logísticos?		
					¿Las auditorías realizadas le ayudan a detectar los errores en la logística?		

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha

Tabla 2.

Variable Dependiente.

Procesos logísticos del producto terminado

Variables	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Preguntas**	**Técnica**	**Instrumento**
Procesos logísticos	Los procesos logísticos incluyen actividades como el almacenamiento, control y distribución de productos terminados para asegurar su disponibilidad, de acuerdo con Ronald H. Ballou. (pág. 4)	La variable se medirá mediante la técnica de encuesta con una escala de Likert y entrevistas dirigidas al personal administrativo y logístico. Se evaluarán los procesos de administración de inventario, el	Manejo de inventario	Registro de productos	¿Qué método se utiliza para anotar los productos acabados?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera las prácticas administrativas influyen en el registro de los productos?		
					¿De qué manera se realiza el registro de los productos terminados en su área de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
					¿El registro de los productos se actualiza a tiempo?		

		manejo de productos y el monitoreo de las fechas de caducidad, con el fin de analizar la eficiencia de los procesos logísticos.			¿La gestión interna de la empresa ayuda a disminuir los riesgos operativos asociados con los productos?		
					¿La recepción de mercancías reduce las equivocaciones al anotar los productos?		
				Organización del almacenamiento	¿Cómo se organizan los productos terminados dentro del área de almacenamiento?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué forma la gestión administrativa afecta el orden del almacén?		
					¿Los productos están colocados en sus respectivas estanterías?	Encuesta	Cuestionario

					¿Se encuentran asignados los espacios correctamente del almacén para cada producto?		
					¿Ayudan las responsabilidades administrativas a mantener el almacén ordenado?		
					¿La supervisión operativa hace que el almacén esté más ordenado?		
				Actualización de inventarios	¿Cómo se actualiza el inventario en el Laboratorio?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera las prácticas administrativas influyen en la		

					actualización del inventario?		
					¿Se revisa el inventario a menudo?	Encuesta	Cuestionario
					¿La información del inventario en producción se documenta de inmediato?		
					¿Siempre están al día los informes del inventario de los productos?		
					¿La administración disminuye las equivocaciones dentro del inventario?		
			Control de stock	Disponibilidad de productos	¿Cómo evalúa la disponibilidad de productos terminados para su distribución?	Entrevista	Guía de entrevista

					¿De qué manera la gestión administrativa colabora en la disponibilidad de los productos?		
					¿Los productos se encuentran disponibles cuando se necesitan?	Encuesta	Cuestionario
					¿Existe escasez de productos con frecuencia?		
					¿De qué manera las prácticas administrativas del personal aseguran que el producto esté disponible?		
					¿La gestión administrativa asegura de forma efectiva que la empresa nunca se quede sin productos?		

				Inspección de entradas y salidas de productos	¿Cómo se controlan los productos terminados que entran y salen?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera las prácticas administrativas influyen en el control de entradas y salidas del producto?		
					¿Anotan adecuadamente todas las entradas y salidas de los productos?	Encuesta	Cuestionario
					¿Llevan el registro de manera ordenada		
					¿La gestión administrativa asegura el control de los productos que entran y salen?		
					¿Supervisar el inventario reduce errores en los registros?		

				Rotación de productos	¿Los productos terminados rotan con frecuencia en el almacén?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿Qué efecto tienen las prácticas administrativas en la rotación de productos?		
					¿Se utiliza algún método de rotación dentro de las bodegas?	Encuesta	Cuestionario
					¿Los productos más antiguos son los primeros en salir del almacén?		
					¿El área administrativa impulsa que los productos se vendan más rápido?		
					¿Una adecuada gestión administrativa evita que los productos se queden estancados?		

			Control de caducidad	Revisión de fechas	¿Cómo se lleva a cabo la inspección de fechas de vencimiento de los productos?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera las prácticas administrativas influyen en el control de fechas de caducidad?		
					¿Se revisan las fechas de caducidad de los productos?	Encuesta	Cuestionario
					¿Los registros de fechas se hacen de forma permanente?		
					¿Las labores administrativas facilitan un mejor seguimiento de los productos próximos a vencer?		

					¿Una supervisión administrativa resulta útil para lograr detectar los productos que están por expirar?		
				Uso del método PEPS	¿Se despachan primero los productos terminados más antiguos?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿Qué papel juegan las prácticas administrativas en la aplicación del PEPS?		
					¿Se aplica el sistema PEPS desde que se realiza los productos hasta que se entregan?	Encuesta	Cuestionario
					¿Conoce y comprende cómo funciona los procedimientos del PEPS		

					para el manejo de productos?		
					¿Los informes y registros administrativos contribuyen a que se cumpla el método en los estantes?		
					¿El área administrativa se asegura de la correcta aplicación del sistema?		
				Manejo de productos caducados	¿De qué manera controlan los productos caducados dentro del Laboratorio?	Entrevista	Guía de entrevista
					¿De qué manera las prácticas administrativas influyen en el manejo de productos vencidos?		
					¿Se separan a tiempo los productos terminados	Encuesta	Cuestionario

					vencidos o próximos a vencer?		
					¿Se dan de baja los productos terminados malogrados?		
					¿Las prácticas administrativas corrigen el manejo de productos vencidos?		
					¿La gestión administrativa ayuda a evitar pérdidas por caducidad?		

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Buenas prácticas administrativas

Flores Vargas (2020) en su trabajo titulado ‘’Situación Actual de los sistemas de control de inventarios en las empresas del Ecuador; revisión literaria mediante una metodología sistemática’’, tuvo como objetivo principal proporcionar información de manera sistemática e íntegra de la realidad actual acerca de la gestión de inventarios y su implementación de sistemas de control en empresas ecuatorianas.

Se aplicó un enfoque descriptivo con revisión sistemática y encuestas a empresas ecuatorianas micro, pequeñas, medianas y grandes. Se revisaron bases como Scopus y Academia.edu y se analizaron 55 documentos.

Los resultados mostraron que la mayoría de las empresas cree que la correcta gestión de inventarios es importante, pero no toman en cuenta la implementación de sistemas formales de control de inventarios en el caso de las micro y pequeñas empresas (págs. 33-35).

Esta investigación favorece al estudio actual porque presenta una conexión directa entre la gestión administrativa y los procesos logísticos, lo que demuestra que una planificación, control y supervisión apropiados de los inventarios tienen un impacto importante en la eficacia de la cadena de suministros; por ello, este estudio sirve como base teórica para examinar de qué manera el adecuado manejo de las buenas prácticas administrativas puede mejorar los procesos logísticos del producto final.

Chancay Tumbaco y Pérez Ramos (2024) en su tesis titulada ‘’Análisis y predicción del movimiento de inventario plurianual dentro de una distribuidora farmacéutica ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador’’. diseñaron un modelo de predicción de datos para la rotación de los productos farmacéuticos en una distribuidora en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. El estudio fue descriptivo no experimental y usaron entrevistas.

En los resultados se identificaron problemas como la falta de planificación, control insuficiente y ausencia de evaluaciones de datos, lo que afectaba a la toma de decisiones y la eficiencia operativa. Se concluyó que al poner en práctica herramientas de control y evaluación, se mejora la gestión del inventario, se acelera la salida de productos y se fortalecen los procesos logísticos (págs. 60, 61, 62).

La falta de control, planificación y análisis en el inventario hace que los procesos logísticos resulten menos efectivos. Esto confirma que sí es necesario aplicar bien las buenas prácticas administrativas si se aspira a que todo funcione mejor.

De acuerdo con Burbano Sigüenza (2025) en su investigación que lleva por título IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE EN LA BODEGA MATRIZ DE LA “CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL PARA LA NIÑEZ Y LA FAMILIA’’, en la cual se plantea lo siguiente: Objetivo General: Garantizar la calidad de los productos Farmacéuticos a través de la implementación de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte (pág. 12). En la investigación utilizaron una metodología descriptiva, teórico y cualitativo.

Da a conocer que en una evaluación preliminar del estado de la bodega principal se encontraron fallas en los procesos logísticos, estos hallazgos muestran que la empresa presentaba varios inconvenientes, incluyendo la infraestructura, el sistema de seguimiento, falta de control en la temperatura y humedad, falta de formación a trabajadores y una administración ineficiente del inventario.

Sobre todo, al implementar las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, se logró un mayor rendimiento operativo, se mejoraron los procesos logísticos y se aseguró el cumplimiento de las normativas de salud.

El autor recomienda buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para optimizar la gestión logística y la correcta organización administrativa disminuye riesgos, aprovecha mejor los recursos y refuerza la sostenibilidad de los servicios (págs. 6, 34, 36).

Los resultados muestran que, cuando se aplica una buena planificación, supervisión y control, la distribución, el almacenamiento y el manejo del inventario mejoran. Esto muestra que las buenas prácticas administrativas estarán directamente dispuestas a que los procesos logísticos funcionen mejor.

2.1.2 Procesos logísticos

En ese sentido, Flores Tábara y Galarza Romero (2022) en su tesis titulada ‘’Análisis y propuesta de mejora de la cadena de suministros, logística e inventarios para Farmacias Cuxibamba Farmacux Cía. Ltda.’’, llevaron a cabo su investigación cuyo objetivo planteado fue analizar la logística actual y desarrollar una propuesta de mejora en la cadena de suministros, logística e inventario.

En su investigación adoptaron un enfoque mixto, aplicando el método deductivo y utilizaron técnicas como encuestas, entrevistas y la aplicación de la guía de indicadores de gestión (KPI), esto facilitó analizar la situación actual de la empresa y justificar el porqué de una propuesta para la mejora en sus procesos.

Los resultados mostraron que el problema se ubica en el área de recepción, almacenamiento y despacho, lo que resulta en errores operativos y dificultades en la supervisión, adicionalmente se señaló la necesidad de revisar las políticas con los proveedores, acelerar los pedidos y fortalecer los procedimientos internos a través de capacitaciones personales e implementar más herramientas tecnológicas.

En conclusión, sostienen que es necesario aplicar estrategias orientadas al uso de software especializado, la optimización de procesos logísticos y la aplicación de métodos de mejora continua como el Just-in-Time (JIT) y Kaizen (págs. 1, 3, 119).

El trabajo propuesto por (Flores Tábara & Galarza Romero), aporta a este estudio al exponer que la falta de control, organización y métodos administrativos afectan de manera directa al rendimiento de los procesos. Igualmente, destacan que la importancia de utilizar sistemas tecnológicos y aplicar estrategias para la administración logística del sector Farmacéutico.

De la misma forma (Angulo Murillo, Zambrano Zambrano, & Sánchez Arteaga, 2023), publicaron el artículo ‘’Gestión de inventario para mejorar la rentabilidad del sector Farmacéutico en la ciudad de Manta’’, en la revista *Corporatum 360*; tuvieron como objetivo analizar la gestión de inventario del sector Farmacéutico de la ciudad de Manta, a fin de determinar su incidencia en la rentabilidad, tomando como caso de estudio a las Farmacias Danilo. Su estudio lo realizaron mediante un enfoque mixto de tipo descriptivo; por otra parte, emplearon una metodología deductiva, analítica y sintética, lo que posibilitó analizar cuáles son las causas y efectos del manejo de inventario, aplicando encuestas, entrevistas al personal, contador y gerente.

En relación con los resultados se identificaron fallas en la supervisión, esto significa que el 70 % de los empleados no ha recibido capacitación y que un 60 % considera que no existe métodos adecuados para la coordinación y organización. En cambio, el 50 % menciona que les falta un registro de inventario apropiado, lo que muestra debilidades en su planificación y actualización, a causa de esto la empresa enfrenta inconvenientes en su estructura interna y su funcionamiento.

> En conclusión, los autores afirman que una gestión incorrecta del inventario afecta negativamente a la rentabilidad de la industria farmacéutica, en este caso las Farmacias Danilo con la caducidad de medicinas, fallas en la recepción de productos y los registros tardíos en ventas; por eso resaltan la importancia de poner en práctica normas, procedimientos y sistemas de control interno que permitan mejorar su rendimiento financiero y su organización (págs. 6-10).

En resumen, el artículo realizado por dichos autores contribuye al estudio actual al explicar que, al no tener control, organización y una aplicación de buenas prácticas administrativas en el manejo de inventario, afecta a las actividades internas y externas de la organización.

> Por otro lado, (Holguin Pincay , 2022) en su artículo titulado ‘’Estrategias de Control Interno para la Administración del Inventario: Propuesta de un Manual en el Sector Farmacéutico de Guayaquil’’, tuvo como objetivo analizar la administración del inventario en una empresa farmacéutica de la ciudad de Guayaquil y diseñar un manual de control interno basado en el modelo COSO. Se utilizó un método cualitativo de carácter descriptivo, que se fundamentó en la recolección y el análisis de fuentes primarias y secundarias.
>
> Respecto a los resultados, se mostró que la compañía tiene dificultades importantes en el control interno del inventario: faltas en la trazabilidad de productos, falla de procedimientos estandarizados, ausencia de automatización, debilidades en el modelo de COSO como la evaluación de riesgo, cultura organizacional y el monitoreo. Al mismo tiempo, la empresa se vio afectada por una baja del 5% debido a los medicamentos caducados, problemas en su rotación, auditorías no frecuentes y, sobre todo, la falta de capacitación en todo el personal.

El estudio concluye que la ineficiencia operacional, pérdidas financieras y los riesgos asociados a la disponibilidad de productos Farmacéuticos son consecuencias de una gestión incorrecta de los controles internos; por lo tanto, la autora sugiere la creación de un manual de control interno que contenga procedimientos adecuados, políticas, capacitación continua, uso de sistemas como ERP, códigos QR o RFID para mejorar la trazabilidad, el control y la sostenibilidad de las operaciones (págs. 5, 7, 8, 10).

Este artículo señala que la ausencia de controles internos, procedimientos ya establecidos y capacitación de los empleados afectar la forma en que se gestiona el inventario y sus operaciones relacionadas con el almacenamiento, supervisión y la entrega de sus procesos

2.2 Marco Científico

2.2.1 Buenas prácticas administrativas

En la tesis titulada "Verificación de la implementación de buenas prácticas de documentación en la Planta Piloto de Formas Farmacéuticas de Sólidos Orales y en el Laboratorio de Farmacia Molecular y Liberación Controlada", en donde el objetivo es establecer buenas prácticas de documentación dentro de la planta piloto y se aplicó una metodología de auditoría. (Guzmán Bustos, 2020). El autor indica que una buena administración facilita la toma de mejores decisiones y un mejor uso de recursos. En el Laboratorio farmacéutico, las buenas prácticas administrativas son fundamentales, ya que mejora la gestión de los procesos internos, debido a que el desorden genera falta de control o mala coordinación entre los trabajadores. Asimismo, si la administración falla se pierde dinero.

Por otro lado, estas prácticas, si se aplican correctamente, ayudan a que el trabajo esté más organizado y que los empleados sepan lo que deben de realizar y que tengan un control adecuado sobre los procesos. También incentivan una mejor comunicación dentro de la empresa, facilitando el cumplimiento de los objetivos (págs. 3-5).

Las buenas prácticas administrativas son métodos de trabajo que facilitan a una entidad funcionar de forma ordenada y sin problemas, esto incluye planificar las tareas, distribuir responsabilidad, guiar al equipo y supervisar que todo se haga bien. Al aplicar estas acciones de forma constante, se reducen fallos, se mejora el control interno y la empresa alcanza metas más positivas.

> De acuerdo con (Jaramillo Sisalima & Narváez Zurita, 2023). En su artículo titulado "La formación y desarrollo de competencias en el sector Farmacéutico: un enfoque desde las buenas prácticas empresariales", que se utilizó una metodología cualitativa-cuantitativa, y que el estudio analiza la importancia de las buenas prácticas empresariales en el sector Farmacéutico como factor clave en el desarrollo de competencias y la competitividad organizacional.
>
> En el mundo de los negocios que cambia constantemente, es crucial que las Farmacias opten por estrategias enfocadas en la atención del cliente y capacitación del personal. La investigación evidencia que las Farmacias disponen de personal calificado capaz de ofrecer una asesoría adecuada, lo que a su vez hace que el cliente se sienta mejor atendido.
>
> Factores como la velocidad del servicio, la ubicación estratégica, la infraestructura y la accesibilidad influyen directamente en la fidelización del consumidor. En este sentido, las buenas prácticas administrativas fortalecen las relaciones con los clientes y promueven la responsabilidad social empresarial, lo que asegura a las organizaciones farmacéuticas seguir siendo competitivas y adaptarse a las necesidades del mercado (págs. 185-187).

En el sector Farmacéutico, aplicar bien las buenas prácticas administrativas ayuda a trabajar mejor, dar un servicio de mayor calidad y que el cliente quede satisfecho. Además, fortalece al equipo y hace posible que las farmacias sean más competitivas. Con esto les resulta más fácil ajustarse a los cambios y atender a lo que el mercado necesite.

De acuerdo con Chicaiza Caguana (2023), en su tesis titulada IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE EN LA DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ‘’REDIFARM’’ DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, señala que las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos son un conjunto de normas esenciales destinadas a garantizar la preservación de las propiedades fisicoquímicas, microbiológicas y farmacológicas de los productos durante su uso y asegurar su calidad, seguridad y eficacia.

Cabe señalar, que un espacio físico libre asegura un manejo adecuado de inventario, para que esta tarea se lleve a cabo es necesario cumplir con las normativas de organización y los procedimientos operativos, los cuales resultan obligatorios para garantizar la calidad del producto a lo largo del proceso logístico. Asimismo, las actividades de recibir, verificar y almacenar y adjuntar la documentación correcta, además de aplicar la temperatura correcta del producto son aspectos esenciales para prevenir el deterioro de los fármacos, mientras que el uso del método PEPS ayuda a la maximización de la rotación, disminuye mermas (pérdida o reducción de mercancía) y mejora la productividad de las empresas Farmacéuticas (págs. 10 - 20).

El estudio favorecerá al desarrollo de esta investigación porque demuestra que la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte incide directamente en la calidad de los medicamentos y en la efectividad de la gestión administrativa. Además, manifiesta cómo el control de inventario y las condiciones de almacenamiento adecuadas podrían reducir las pérdidas y mejorar el desempeño de los Laboratorios Farmacéuticos.

2.2.2 Procesos logísticos

> Según Pozo Navarrete (2021), define la logística como el conjunto de acciones que garantizan la disponibilidad de los productos en el tiempo y lugar requerido. En el Laboratorio Farmacéutico Casrevid son importantes los procesos logísticos, ya que conlleva a mantener el orden y garantizar el mantenimiento de la producción en un buen estado.
>
> Una gestión deficiente provoca pérdidas, desorganización o incluso afecta la calidad de los medicamentos. Por el contrario, una logística eficiente ayuda a que los pedidos lleguen más rápido, se evitan demoras y el cliente queda satisfecho, permitiendo aprovechar mejor el uso del espacio de almacén. Por eso es clave tener procesos logísticos ordenados con reglas claras que permitan controlar y realizar seguimiento de los productos sin problemas (págs. 10-12).

Los procesos logísticos son aquellos procedimientos que abarcan todas las etapas que tiene el producto, es decir, desde lo que se lleva a cabo para su preparación hasta su entrega final, dentro de sus etapas se encuentra las actividades como la compra de materia prima, almacenamiento, clasificación y organización del inventario, preparación de los pedidos, transporte y entrega.

> Rivadeneira Noriega (2025), en su tesis titulada "Modelo de gestión logística de medicamentos para los establecimientos de salud del distrito 14D01-Morona, Ecuador 2025", indica que su objetivo es Diseñar una propuesta de gestión logística para el abastecimiento oportuno y continuo de medicamentos seguros y eficaces en las unidades de salud del Distrito 14D01-Morona, con una metodología cualitativa, el autor detalla que los procesos logísticos en el sector de la salud incluyen actividades interrelacionadas, como la planificación, adquisición, recepción, almacenamiento, control de inventarios y distribución de medicamentos, encaminadas a garantizar la disponibilidad oportuna y condiciones adecuadas para la atención de los pacientes. Estos procesos son esenciales para garantizar la continuidad del tratamiento y la calidad de la atención sanitaria.

> En este sentido, la planificación de la demanda está en el corazón del sistema logístico, ya que propicia la anticiparse a las necesidades médicas reales y evitar problemas como escasez o exceso de existencias. A partir de esta etapa se desarrolla la compra y aceptación de los productos, donde se verifica el cumplimiento de criterios técnicos y de calidad, que aseguran que el medicamento llegue al sistema de salud en óptimas condiciones. Después, los medicamentos deben guardarse con la temperatura, humedad y orden adecuados para que no pierdan su efecto.
>
> Además, la gestión de inventarios facilita el seguimiento continuo del inventario disponible, apoya la toma de decisiones y evita pérdidas por vencimiento utilizando el método PEPS. Todos estos procesos se formulan en la distribución, que garantiza la entrega oportuna de los medicamentos a los distintos departamentos de salud, especialmente en zonas de difícil acceso. Por tanto, una gestión logística eficaz motiva a mejorar la calidad de los servicios, maximizar los recursos y asegurar la continuidad del tratamiento en beneficio de la población (págs. 24-25).

Al administrar bien la logística de los medicamentos esto hace que los productos estén disponibles, sean de buena calidad y sigan las indicaciones para su correcto uso, por esta razón al integrar las buenas prácticas administrativas en los procesos se garantiza la minimización de pérdidas, se incrementa la eficiencia administrativa lo que a su vez eleva la calidad de los servicios de los Laboratorios Farmacéuticos.

> En su artículo de revista titulado “Procesos logísticos en el manejo del área administrativa y médica en centros de salud-Babahoyo”. (Jácome Lara, Ramírez Jácome, Ramírez Jácome, & Romero León, 2025). Indica que la logística se refiere a la gestión eficaz de recursos, suministros, información y procesos para garantizar una atención médica oportuna, segura y de calidad. Los Procesos logísticos facilitan la organización, coordinación y administración del movimiento de productos, materiales y servicios, potenciando la comunicación interdepartamental y disminuyendo los gastos operativos.

> Actualmente, la implementación de procesos logísticos efectivos en los centros de salud es fundamental, debido a que la mala gestión de los recursos, la falta de equipamiento, el personal limitado y la insuficiente planificación afectan directamente la calidad del servicio. Estas limitaciones provocan retrasos, desabastos e insatisfacción de los usuarios, lo que indica la necesidad de incentivar la gestión administrativa y operativa del sistema de salud.
>
> Un sistema logístico adecuado se compone de actividades como planificación de la demanda, compras, almacenamientos, gestionar el inventario y distribuir los medicamentos. Si estos procesos se realizan adecuadamente, existen medicamentos disponibles, las instituciones trabajan de manera eficiente y los tratamientos no se interrumpen. Todo esto ayuda a tomar decisiones con mayor seguridad y evitar equivocaciones en los establecimientos de salud (págs. 3-12).

La logística en los centros de salud es esencial para asegurar una atención médica adecuada, ya que facilita la organización de los recursos y la información necesaria para su funcionamiento institucional, por el contrario, si se presenta una inadecuada planificación esto provoca retrasos que impactan en la calidad del servicio. Por esta razón, al disponer de un sistema logístico bien estructurado no es un complemento innecesario, sino una obligación esencial para cualquier empresa que produzca, comercialice y entregue productos o servicios

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Buenas prácticas administrativas

> Para Chiavenato (2007), la administración es dirigir de manera inteligente una organización; esto significa planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo, repartiendo las tareas entre las personas. Sin la administración, ninguna organización puede existir ni triunfar (pág. 2)

En este concepto las buenas prácticas administrativas se definen en hacer bien las cosas de forma ordenada, pero concentrándose en los procesos logísticos.

2.3.1.1 Capacitación del personal

> Según Rodríguez Claros (2025), la capacitación del personal es el proceso mediante el cual los empleados adquieren conocimientos y habilidades para desempeñar mejor su trabajo. El personal capacitado reduce errores y operan de manera más eficiente. En el Laboratorio Farmacéutico Casrevid, la capacitación es importante porque los procesos requieren cuidado y responsabilidad. Si el personal no está capacitado, pueden ocurrir errores en el manejo del producto, control de inventario o monitoreo de procesos.
>
> Además, la formación permite a los empleados adaptarse a los nuevos cambios y mejorar su desempeño. También mejora el ambiente de trabajo y hace que el personal se sienta más seguro en sus funciones, por esta razón, es importante que las empresas brinden capacitaciones constantes para garantizar un mejor desempeño y lograr resultados positivos (págs. 4-6).

La capacitación personal es un elemento muy fundamental dentro de las buenas prácticas administrativas, puesto que influye directamente en la eficiencia de los procesos logísticos, ya que todo el personal debe estar capacitado, con el fin de no cometer errores dentro de sus actividades asignadas, mejorando así su desempeño laboral, desde nuestra perspectiva, una gestión adecuada administración del personal contribuye a la calidad, a la seguridad y a la eficiencia en los procesos logísticos de cualquier bien o servicio.

2.3.1.2 Supervisión

> Según Salvador Rivera (2022), la supervisión es esencial como parte de un buen gobierno puesto a que brinda la oportunidad de verificar que todas las actividades y procesos se ejecuten de acuerdo con los procedimientos establecidos y normas aplicables. En esta etapa, los supervisores evalúan el desempeño de los trabajadores, el cumplimiento de las funciones y la correcta ejecución de las tareas, especialmente en áreas críticas como el manejo de medicamentos y suministros. Además, el monitoreo facilita la detección de errores, desviaciones o incumplimientos, lo que permite la correcta aplicación de acciones de manera oportuna y mejorar los procesos administrativos, de tal forma que se asegure el uso eficiente de los recursos, la calidad del servicio y la seguridad en la atención al cliente (pág. 17)

La supervisión es un pilar esencial dentro de las buenas prácticas administrativas, dado que desempeña un rol importante, que es verificar que las actividades se cumplan de acuerdo con las normas establecidas por la empresa, este proceso no solo garantiza que las tareas se hagan bien, sino que también maneja y observa varios procesos administrativos, con el fin de detectar errores de manera oportuna y rápida.

2.3.1.3 Control administrativo

> El control administrativo es el proceso encargado de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. De hecho, el control es más generalizado que la planificación. Sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección. Una parte esencial del proceso de control consiste en aplicar las medidas correctivas requeridas (Finch Stoner, Freeman, & Gilbert Jr, 1996, pág. 610).

2.3.2 Procesos logísticos

Para entender qué son los procesos logísticos, es necesario partir de la definición general de la logística propuesta por Ronald H. Ballou:

> De acuerdo con (Ballou, 2004). La logística es el proceso que planifica, ejecuta y controla el flujo y el almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información desde el origen hasta el consumidor, con el objetivo de satisfacer sus requerimientos, aplicado al producto terminado, estos procesos incluyen el almacenamiento, el control de inventarios y la distribución (pág. 4).

Por lo tanto, los Procesos logísticos son las actividades o todos los pasos que se siguen para que un producto llegue correctamente al cliente, es decir, tener la colaboración y comunicación entre las áreas involucradas con el proceso logístico, tanto administrativo como producción.

2.3.2.1 Gestión de inventario

> La gestión de inventario implica el control de bienes y materiales que una organización tiene para desarrollar sus actividades, asegurando que estén en buen estado y evitando la escasez como el exceso de stock. En este sentido, una adecuada gestión del inventario es fundamental para evitar pérdidas económicas y mantener el orden en el almacén, sino se aplican los controles apropiados se genera problemas como productos caducados o la falta de estos, perjudicando tanto a la empresa como al cliente. Además, una buena gestión de inventarios conduce a planificar mejor las compras, evitar excesos de productos y reducir costos, facilitando la carga de trabajo al personal de la empresa, ya que agiliza la localización de los productos. Para lograrlo, es necesario mantener un registro actualizado y revisar constantemente el estado del inventario, de modo que la empresa pueda mantener un mejor control y tomar mejores decisiones (Andramunio Ruales , 2025, págs. 3-7).

2.3.2.2 Control del stock

Según Fernández (2010, p.126), citado en Moreno y Bonilla Jurado (2019, pág. 1305), el control de stock se define como el conjunto de artículos y materiales que una organización almacena para su posterior uso o venta. En complemento, (Olivos et al.2015), citados en Moreno y Bonilla Jurado (2019, pág. 1305), señalan que el control del stock se basa en la gestión apropiada del inventario, que incluye las etapas de planificación, organización, dirección y control para satisfacer la demanda de forma eficaz.

2.3.2.3 Control de caducidad

Según Pérez y Santamaría (2025), un buen control requiere revisar periódicamente las fechas de caducidad, clasificar los productos según sus fechas de caducidad y retirar aquellos que ya no se puedan utilizar. Además, el control de las fechas ayuda a mantener el orden en el almacén y facilita la rotación del producto, garantizando que los productos más antiguos se utilicen primero para evitar un almacenamiento prolongado. De esta forma, se asegura que los productos que llegan a los compradores sean seguros y de buena calidad. (págs. 15-16)

El control de caducidad es una actividad fundamental en la industria farmacéutica, ya que consiste en la verificación constante de las fechas de caducidad de los productos. Esto es importante porque los medicamentos caducados pueden ser perjudiciales para la salud de las personas. En el Laboratorio Farmacéutico, este control garantiza la calidad del producto y evita pérdidas económicas.

2.3.3 Relación entre buenas prácticas administrativas y procesos logísticos

Con base en las definiciones establecidas en los apartados anteriores, se afirma que la relación entre las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos es de dependencia funcional.

> Como señala Chiavenato, (2007). La administración implica planear, organizar, dirigir y controlar. Cuando estas funciones se ejecutan correctamente, constituyen buenas prácticas administrativas como, la capacitación del personal (dirección) y la supervisión (control).
>
> Por otro lado (Ballou, 2004). Define la logística como el proceso que planea, ejecuta y controla el flujo y almacenamiento eficiente de bienes desde el punto de origen hasta el punto de consumo. A partir de eso se puede considerar que los procesos logísticos comprenden la gestión de inventarios, el control de stock y el control de caducidad (pág. 4)

En este sentido, las buenas prácticas administrativas constituyen el ‘’cómo se debe gestionar’’ la organización, mientras que los procesos logísticos representan el ‘’qué se debe ejecutar’’ para que los productos lleguen al cliente en las condiciones adecuadas. Una variable no funciona eficientemente sin la otra. Esta relación se evidencia en los siguientes ejemplos:

La capacitación del personal permite una correcta gestión de inventarios, ya que un trabajador capacitado comete menos errores en el registro y manipulación de productos. La supervisión facilita el control el stock porque detecta a tiempo qué productos faltan, cuáles sobran y cuáles están por vencer. El control administrativo vigila que se sigan de cerca las fechas de vencimiento con la medición del rendimiento a través de auditorías periódicas.

La relación de buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos está directamente vinculada, ya que ambas tienen un impacto conjunto en la eficiencia organizacional. Se ha demostrado en todo el mundo que una administración efectiva se fundamenta en una excelente planificación, organización, dirección y control adecuados, lo que facilitan la estructuración óptima de los procesos logísticos. Por lo tanto, se concluye que, a mayor aplicación de buenas prácticas administrativas, mayor eficiencia en los procesos logísticos del producto terminado.

2.4 Marco Legal

Según la **Constitución de la República del Ecuador (2008)**, se establece lo siguiente:

El Artículo 32 señala que la salud es un derecho de cada individuo y que el Estado tiene la obligación de asegurarlo. Este derecho está vinculado con otros temas relevantes, como el acceso a agua potable, la alimentación, la educación, el empleo y vivir en un entorno sano. Igualmente, a través de políticas en distintos ámbitos, el Estado tiene la obligación de garantizar que todas las personas tengan acceso oportuno y sin discriminación a los servicios sanitarios.

El artículo 52 incluye que los individuos tienen la libertad de escoger productos y servicios, así como el derecho a recibirlos con una calidad adecuada. Además, deben tener acceso a información clara; la ley tiene como responsabilidad establecer controles para garantizar la calidad y también determina sanciones si estos derechos no se cumplen, incluso compensaciones en caso de daños o mala calidad. Mientras que el artículo 227 establece que la administración pública sirve a la comunidad. Esto implica que tiene que trabajar de forma organizada, eficaz y clara, siempre con el objetivo de ofrecer un buen servicio a los ciudadanos mediante la planificación, coordinación y evaluación constante.

Por último, el Artículo 361 determina que la autoridad de salud es la responsable de dirigir todo el sistema sanitario, y esta autoridad pertenece al Estado. Esto comprende establecer políticas, regular las actividades y verificar que todas las entidades del sector acaten las normas fijadas (Última modificación: 25-ene.-2021, Arts. 32, 52, 227, 361, págs. 18, 19, 27, 120, 172).

Según la **Ley Orgánica de Salud** establece lo siguiente:

El Artículo 129 menciona que todas las entidades y organizaciones, sean públicas o privadas, que manejan todo producto destinado a consumo humano deben obedecer las regulaciones de control y vigilancia sanitaria; es decir, los servicios públicos, privados, comunitarios o de asistencia prepagada deben cumplir con todos los procesos vinculados desde su fabricación hasta la venta, donde se lleve de manera segura y controlada. De acuerdo con el artículo 131, los establecimientos tienen que seguir prácticas adecuadas de manufactura, almacenamiento, distribución y la venta de productos. La autoridad sanitaria será quien supervise y certifique de manera ordenada y segura que las prácticas que se realicen se cumplan adecuadamente con el artículo 129 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2022, Arts.129,131, pág. 25).

REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE PARA ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS

El artículo 1 establece que la finalidad de este reglamento es establecer regulaciones que aseguren el correcto almacenamiento, distribución y transporte de productos como dispositivos médicos, cosméticos, productos biológicos, naturales o Farmacéuticos, con el propósito de mantener su calidad y prevenir su deterioro.

El artículo 2, por otra parte, indica que los ‘’establecimientos’’ están sujetos a estas normas y se refieren a las empresas farmacéuticas, tanto públicas como privadas, que llevan a cabo el transporte, distribución o almacenamiento de los productos mencionados. (ARCSA, 2014).

El artículo 3 establece que los establecimientos Farmacéuticos deben tener una estructura organizativa bien definida, la cual debe estar representada por un organigrama. Este debe ser actualizado de manera regular y estar firmado por el profesional a cargo y los responsables. El profesional a cargo puede ser un químico o un bioquímico Farmacéuticos. El reglamento también determina que el establecimiento tiene que contar con personería jurídica, un representante legal, equipos e instalaciones apropiados para sus actividades, un permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública mediante ARCSA, la dirección técnica a cargo de un químico Farmacéutico o bioquímico Farmacéutico,

documentos que describan las funciones del personal y documentación técnica sobre sus actividades (ARCSA, 2014, págs. 2-3).

Dentro del Reglamento de Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte, en el artículo 100 se establece que el incumplimiento de las disposiciones puede ocasionar la suspensión del certificado de funcionamiento del establecimiento. De igual forma, el artículo 101 menciona que, si las observaciones identificadas no se solucionan luego de varias inspecciones mediante la participación de al menos dos profesionales químicos o bioquímicos Farmacéuticos, la identidad ARCSA tomará medidas para anular por completo el certificado (ARCSA, 2014, pág. 16).

Estos reglamentos resaltan la importancia de seguir todas estas normas de las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, para así obtener un mejor proceso logístico, más bien al no cumplir con las medidas de control y supervisión establecidas en el reglamento se impone una sanción severa lo que afecta de manera negativa a las operaciones de las empresas.

El artículo 102 describe que las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, conocidas como ‘’BPA/BPD/BPT’’ son normas obligatorias que deben cumplir las empresas que distribuyan, almacenan y transportan, aquí se regulan como deben ser las instalaciones, equipos, procesos y el personal, para que los productos conserven su calidad desde que se guardan hasta que lleguen al cliente (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria [ARCSA], 2014, pág. 16).

Según la **NORMA TÉCNICA DE BUENAS PRÁCTICAS A ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS**, en ella se determinan normativas vinculadas al personal, la capacitación y la administración logística en las farmacias.

En el Capítulo IV, correspondiente al personal del establecimiento, se señala que todo establecimiento debe contar con personal calificado y capacitado con conocimientos técnicos que garantice el cumplimiento de BPADT; además, se menciona que la responsabilidad técnica debe estar a cargo de un químico Farmacéutico o bioquímico Farmacéutico profesional, quien se encargue de asegurar la calidad de los procesos. De igual forma, se dispone que el personal debe cumplir con sus respectivas actividades o funciones, reportar accidentes que causen o afecten a la calidad de los productos y, sobre todo, deben cumplir con las normas de higiene, control y seguridad. Por otro lado, se establece que es obligatorio que los establecimientos implementen programas de capacitación periódica, inducción al personal y formación precisa de las áreas críticas, lo cual tiene relación con la capacitación del personal en la presente investigación (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2021, pág. 10).

Según el Artículo 44, es necesario llevar un registro manual o digital en el establecimiento que contenga información relevante de los productos, como su nombre, número de lote, fecha de caducidad (si corresponde) y cantidad disponible; asimismo, se debe revisar esta información con regularidad para garantizar que sea precisa y esté al día. Conforme al Artículo 45, es necesario llevar a cabo inventarios de manera regular para garantizar un control apropiado de los productos, lo que posibilita comprobar las existencias registradas, determinar excedentes, identificar pérdidas o elementos faltantes, supervisar las fechas de caducidad y examinar las condiciones de almacenamiento (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2021, pág. 18).

2.5 Marco Georreferencial

El Laboratorio farmacéutico Casrevid está ubicado en la ciudad de Pintag en el Barrio Tolontag calle: SN lote 196 y la Y de San Juanito

Figura 1.

Georreferencial



Nota: Ubicación del Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Fuente: https://maps.app.goo.gl/crXqecbb4uDUgdRA8?g_st=aw

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Revisión documental

> La revisión documental es una técnica fundamental en la investigación que permite buscar, seleccionar y analizar información relevante de fuentes escritas y digitales como libros, artículos, informes y otros documentos. Estas actividades nos permiten obtener datos importantes para apoyarnos en la investigación sin tener que ir directamente al campo. Además, la revisión de documentos permite una definición clara del objeto de investigación (qué se estudia), el método (cómo se estudia) y el sujeto de investigación (quiénes participan), lo que contribuye a una mejor estructuración del trabajo (Martínez Corona, Palacios Almón, & Oliva Garza, 2022, págs. 73-74).

En la investigación se trabajó con la revisión documental porque vamos a analizar la información de diferentes fuentes teóricas como tesis, documentos académicos, libros y artículos científicos, al realizar una revisión documental obtenemos el sustento necesario para ver cuál es la relación de las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos del producto terminado, lo que nos permitió comprender el problema de la investigación.

3.1.2 Revisión bibliográfica

> De acuerdo con Codina (2020). La revisión bibliográfica es esencial en la investigación, ya que nos permite analizar y resumir la información existente sobre un tema específico. Su función es servir como base de datos teóricos a la investigación, para promover la comprensión del problema y el desarrollo del conocimiento científico. Una de sus funciones más importantes es demostrar que el investigador está familiarizado con el campo de estudio, evitar la repetición de estudios anteriores, identificar vacíos de investigación y proporcionar fundamentos teóricos y metodológicos. Además, ayuda a interpretar críticamente la información existente y orientar el desarrollo del trabajo investigativo. (pág. 4).

La revisión bibliográfica aportó a la investigación, debido a que analizamos fundamentos teóricos sobre las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos, esto nos permitió tener un sustento científico de la investigación que nos facilitó comprender el tema. Asimismo, esta metodología nos ayudó a identificar los conceptos, enfoques y estudios previos relacionados con la investigación. De esta manera la revisión bibliográfica asegura la claridad, coherencia y validez de los resultados.

3.1.3 Investigación descriptiva

> Según Guevara Albán, Verdesoto Argüello y Castro Molina (2020). La investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo detallar y describir un fenómeno tal como ocurre realmente, sin manipular variables. Está dirigido a determinar y describir las características, comportamientos y situaciones del objetivo de estudio, lo que permite obtener información clara y organizada sobre el problema en estudio. (págs. 166-167).

Es nuestro trabajo fue importante realizar una investigación descriptiva ya que observamos, registramos y describimos las características del objetivo de estudio, mediante este enfoque examinamos y describimos como se encuentran los procedimientos logísticos del producto terminado en el Laboratorio farmacéutico Casrevid.

3.1.4 Investigación explicativa

> La investigación explicativa tiene como objetivo determinar por qué ocurren ciertos fenómenos mediante el análisis de las relaciones de causa y efecto entre variables. A diferencia de la investigación descriptiva, no se limita a la observación de la realidad, sino que también intenta explicar las causas que llevan a una situación particular. Para ello, se apoya en la recolección y análisis de datos a través de métodos como la encuesta, la entrevista y el uso de información estadística. En el contexto de este estudio, este enfoque permite comprender cómo las buenas prácticas administrativas afectan la eficiencia de los procesos logísticos del producto terminado (Tumbalobos, 2016, págs. 1, 5).

La investigación explicativa fue fundamental en este estudio ya que nos permite describir la situación actual de los procesos logísticos, también nos dio a comer las causas de sus debilidades. Mediante este enfoque identificamos como la falta de capacitación, gestión inadecuad del inventario o control deficiente de las fechas de vencimiento afecta la eficiencia de los productos terminados.

3.2 Enfoque de la Investigación

3.2.1 Investigación Cuantitativa

> La investigación cuantitativa se basa en el estudio de la realidad mediante el uso de datos numéricos que pueden ser medidos y analizados. Este enfoque tiene como finalidad obtener resultados claros y verificables a través de estadísticas, mediciones y la comparación de variables. Su objetivo principal es comprobar hipótesis y generar conclusiones que se aplicarán a un gran grupo de personas. Esta investigación se caracteriza por su precisión y organización, ya que se usan instrumentos como encuestas, registros de datos o cuestionarios para obtener información medible (Isea Argüelle, 2024, pág. 1).

La investigación cuantitativa es fundamental ya que permite recopilar datos sobre las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos en el Laboratorio farmacéutico mediante una entrevista a los encardados del área administrativo y logístico.

3.2.2 Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa busca comprender la realidad a partir de las experiencias, opiniones, sentimientos o percepciones de las personas. En este enfoque, el interés no se centra en los números, sino en comprender el significado de lo que está sucediendo en una determinada situación. Para ello, se utilizarán métodos como la entrevista, la observación o grupos focales que permiten conocer lo que piensan o sienten los participantes. Este enfoque ayuda a entender por qué suceden ciertos fenómenos o comportamientos alrededor del ámbito laboral (Isea Argüelle, 2024, pág. 2).

En la presente investigación, el enfoque cualitativo permitirá comprender mejor la realidad que presenta el Laboratorio; a través de entrevistas se recogerán sus puntos de vista y las opiniones de los trabajadores de las áreas que están involucrados. Esto facilitará la identificación de dificultades, fortalezas o situaciones que afectan su trabajo diario; con esta información se tendrá una idea clara de cómo se encuentran sus procesos logísticos.

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1 Método analítico

El método analítico explica el objetivo de estudio del grupo de investigación el cual en este trabajo se realiza una rigurosa investigación documental, con este método mismo que orienta lo que se debe se hacer de acuerdo con (Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz, 2010). Este método se utilizará para descomponer el problema de investigación en sus diferentes componentes, tales como capacitación, control, inventarios, y manejo de las fechas de caducidad, facilitando un análisis detallado de cada uno de estos aspectos.

3.3.2 Método Inductivo

El método inductivo es una forma de razonamiento en la investigación para crear teorías o conclusiones generales basadas en observaciones o evidencias específicas. Como bien lo indican (Sandoval & Tocagón, 2023). Consta de la primera fase, que se caracteriza por proponer principios especulativos a partir de fenómenos observados, y, en segundo lugar, las proposiciones se basan en aquellos principios que las contienen y las constituyen a los fenómenos. Este método nos permitirá partir de la observación de las situaciones particulares dentro del Laboratorio, como la capacitación del personal, el control de inventarios y la supervisión de procesos, para posteriormente establecer conclusiones generales sobre la aplicación de buenas prácticas administrativas. (pág. 22)

3.3.3 Método deductivo

El método deductivo es uno de los métodos lógicos que consiste en un proceso de razonamientos partiendo de una conclusión, ley o incluso algún principio de casos generales para llegar a algunos de los casos particulares a los que se superponen esos principios extraídos. De este modo, se intenta buscar aquellos principios desconocidos a partir de los que ya se conocen y llegar a buscar en ellos las consecuencias desconocidas. Este método tiene un doble aspecto: sirve como medio de descubrimiento y es un proceso más simple que el inductivo. Su proceso consiste en la enumeración de un principio. (Albornoz Zamora, y otros, 2023, pág. 73).

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para obtener información, en la presente investigación se utilizarán técnicas e instrumentos que permitan una recolección de datos más relevantes sobre las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos del producto terminado.

3.4.1 Técnicas

3.4.1.1 Fuentes bibliográficas

Las fuentes bibliográficas son documentos como libros, artículos o tesis que contienen una amplia información sobre un tema. Estas fuentes bibliográficas nos permiten conocer conceptos, ideas e investigaciones que proporcionan diferentes autores.

En nuestro trabajo se utilizan estas fuentes bibliográficas para sustentar la información y dar más credibilidad a la investigación con ideas confiables.

3.4.1.2 Encuesta

Se utilizará la encuesta como técnica cuantitativa, que consistirá en la recopilación de datos mediante un cuestionario estructurado con preguntas preparadas dirigidas a un grupo de personas. En esta investigación se aplica la encuesta porque brinda información de manera rápida, organizada y medible; de igual modo, facilita la recogida de datos como la capacitación de personal, supervisión, control, gestión de inventarios y control de caducidad, lo que nos favorece para llevar a cabo un análisis de cómo se encuentra la situación actual del Laboratorio. Estas preguntas se aplicarán a todos los trabajadores del Laboratorio, con el objetivo de conocer su conocimiento y nivel de cumplimiento de las buenas prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado.

3.4.1.3 Entrevista

Implementamos la entrevista como una técnica de investigación cualitativa, porque se obtiene información directa con los participantes y concisa, con el fin de conocer sus opiniones, y es necesaria, puesto que permite analizar con profundidad cómo las buenas prácticas administrativas influyen dentro de los procesos logísticos. Por otro lado, la entrevista es adecuada para el personal clave del Laboratorio, especialmente para los responsables de las áreas administrativas y logísticas que tienen mayores conocimientos sobre la planificación, supervisión, control de inventarios y el manejo de productos terminados.

3.4.2 Instrumento

3.4.2.1 Revisión Bibliográfica

> La revisión bibliográfica consiste en analizar, organizar y sintetizar información proveniente de diversas fuentes sobre un tema en específico. Este proceso sirve para entender el estado de conocimiento y guiar a la investigación de manera adecuada; esta herramienta facilita la identificación de autores relevantes, tendencias de investigación, antecedentes y conceptos claves (Coral, 2016, pág. 1).

Se utilizó este instrumento porque respalda al estudio con información confiable ya investigada por otros autores y compara diferentes puntos de vista. Por otra parte, se aplicó este instrumento mediante la recopilación y análisis de información de libros, artículos científicos y tesis relacionadas con las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos del producto final en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID.

3.4.2.2 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que está conformado por preguntas cerradas que se aplica a un grupo de personas, con el fin de obtener información cuantificable en función de las variables de estudio.

En la presente investigación, se aplicará el cuestionario, porque nos permite recoger información de manera ordenada y con las mismas preguntas para todos, lo que nos facilita comparar sus respuestas desde sus puntos de vista. Sin embargo, las preguntas estarán organizadas de acuerdo con los indicadores establecidos en la variable de operacionalización.

3.4.2.3 Guía de entrevista

La guía de entrevista es un instrumento que contiene un conjunto de preguntas ya elaboradas que guían la conversación entre el entrevistador y el entrevistado, permitiendo obtener información cualitativa mucho más detallada y precisa.

En este trabajo empleamos la guía de entrevista porque brinda la posibilidad de profundizar en las respuestas, aclarar dudas y obtener información más detallada sobre las situaciones que se relacionan con la administración y la logística.

3.5 Universo, población y muestra

Para el estudio cuantitativo se utilizó una población de 15 personas; por lo tanto, no es necesaria la aplicación de la fórmula de la muestra, y se aplicó una muestra censal. Sin embargo, para fines académicos, a continuación, se evidencia la fórmula:

$$N = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2\ (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

3.6 Procesamiento de la Información

En la investigación se utilizó como técnica la fuente bibliográfica y como instrumento la revisión bibliográfica; para la técnica de la encuesta se utilizó el instrumento determinado cuestionario y para la entrevista se utilizó la guía de entrevista.

Para el procesamiento de información en lo que respecta a la revisión bibliográfica, se utilizó un marco teórico; para la encuesta, la tabulación de datos, se utilizó la aplicación Excel y, para la entrevista, fue el análisis de contenido.

3.6.1 Tabulación de datos

(Posada Hernández, 2016) señala lo siguiente:

> La tabulación de datos es el proceso mediante el cual se toman los diferentes valores o atributos de la variable y se ubican en una columna, según el criterio de ordenación definido por el investigador, y al frente de cada valor o atributo se coloca la frecuencia. Cuando se trata de variables cualitativas, para la tabulación de datos se recomienda seguir un patrón con orden cronológico, alfabético o con nivel jerárquico y, posteriormente, se realiza el conteo (pág. 34).

La tabulación de datos nos ayudó a analizar la información adquirida a través de la encuesta, así organizamos de mejor manera los resultados para que nos facilite la lectura y comprensión.

3.6.2 Análisis de contenido

> El análisis de datos es un proceso que comprende diversas acciones mediante las cuales el investigador examina información, cuantitativa o cualitativa. A través de diferentes métodos se realizan interpretaciones y evaluaciones de los datos según el enfoque de la investigación o las necesidades de información (Peña, 2017, pág. 30)

El análisis de datos sirve para interpretar la información obtenida de las encuestas y entrevistas; también permite describir y explicar lo que representa cada tabla o gráfica, facilitando la comprensión.

Después de realizar las encuestas y entrevistas tanto a los trabajadores como jefes de las áreas del Laboratorio Farmacéutico Casrevid, se proceso la información con el fin de evaluar los resultados obtenidos, al mismo tiempo de revisar y organizar que todas las respuestas estén completas y de manera ordenada, para procesarlas mediante una hoja de cálculo (Excel). Finalmente, los datos obtenidos serán analizados e interpretados relacionando con las variables de estudio. Esto nos permito obtener conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuestas realizadas a los trabajadores del Laboratorio Farmacéutico Casrevid.

Datos demográficos

Edad

Tabla 3.

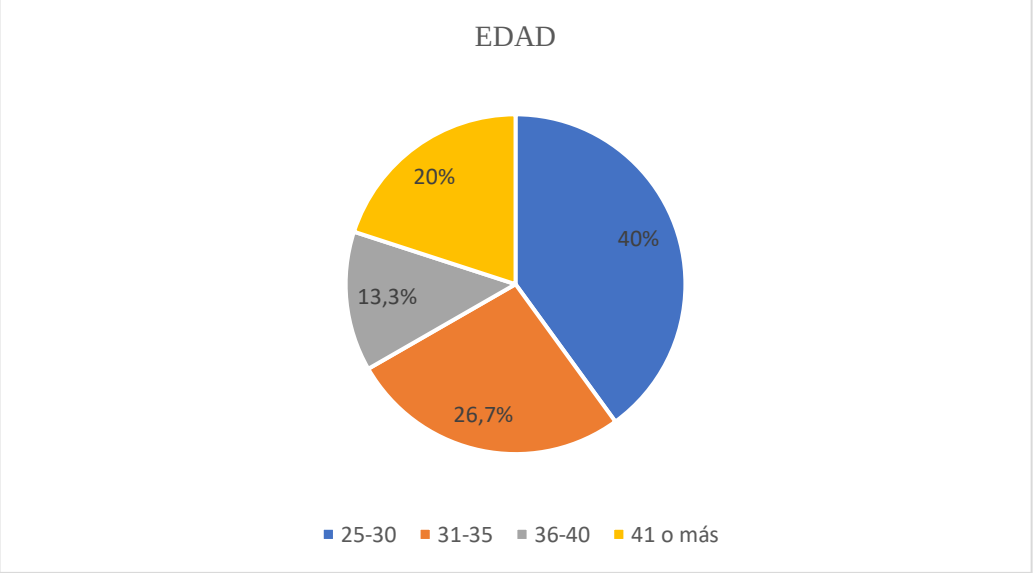
Edad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
25-30	6	40%
31-35	4	26,7%
36-40	2	13,3%
41 o más	3	20%
TOTAL	**15**	**100%**

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 2.

Edad.



Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a los trabajadores del Laboratorio Farmacéutico Casrevid, la mayoría son jóvenes, lo que refleja mayor adaptación a cambios y disposición para aprender, mientras que los de 41 años o más aporta experiencia para orientar y reforzar los conocimientos a los trabajadores más jóvenes y así mejorar los procesos del Laboratorio.

Género

Tabla 4.

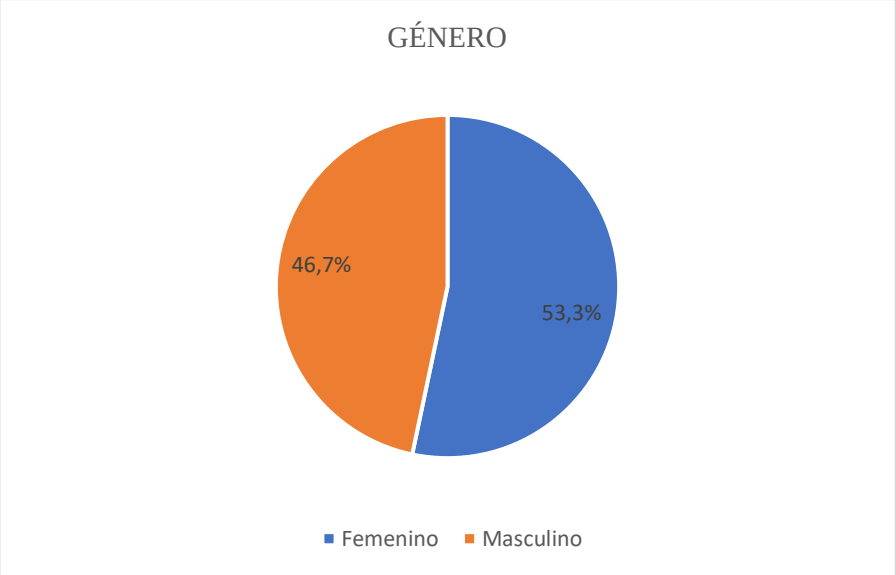
Género.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	8	53,3%
Masculino	7	46,7%
TOTAL	**15**	**100%**

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 3.

Género.



Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación:

Estos resultados indican que el Laboratorio Farmacéutico Casrevid cuentan con mayor participación femenina sin dejar a un lado al personal masculino. Esto es importante para que las condiciones del trabajo y la organización integra a ambos géneros en toma de decisiones (capacitaciones, proceso y comunicación).

1. **¿Considera que la empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño?**

Tabla 5.

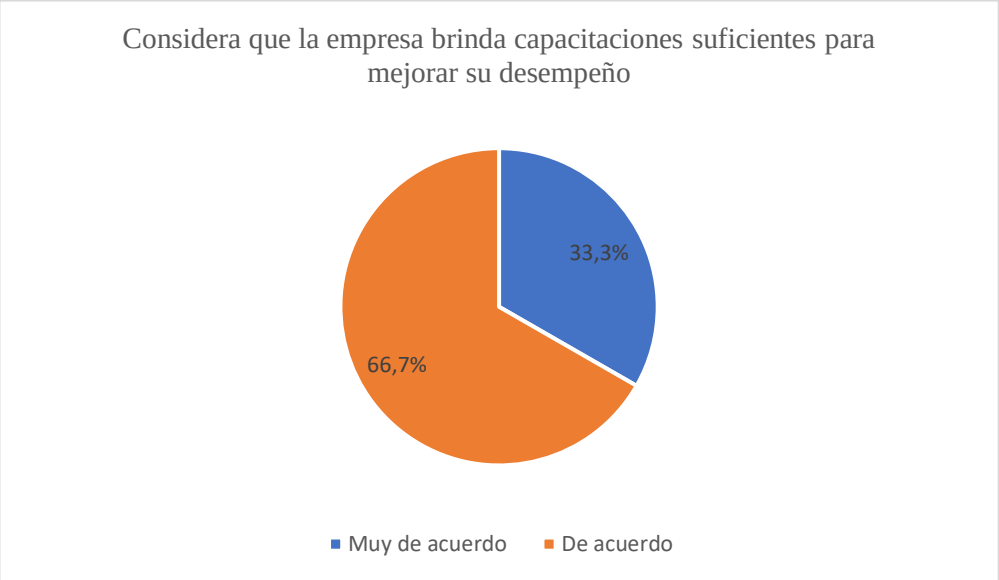
La empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	33,3%
De acuerdo	10	66,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	**15**	**100%**

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 4.

La empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño.



Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación:

Estos resultados indica que el Laboratorio Farmacéutico Casrevid está realizando capacitaciones ya que contribuye a la mejora en su manera de trabajar. Aunque los resultados son favorables, conviene seguir evaluando la formación continua.

2. ¿La capacitación técnica recibida con respecto a su área de trabajo le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminados?

Tabla 6.

La capacitación técnica recibida le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminados.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	6	40,0%
De acuerdo	8	53,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	**15**	**100%**

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 5.

La capacitación técnica recibida le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminados.



Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación:

Estos resultados indican que la capacitación técnica que brinda el Laboratorio Farmacéutico es observada como efectiva y útil para el desempeño del personal, especialmente en el manejo de productos terminados, debido a que la mayoría de los trabajadores se encuentran de acuerdo con la capacitación recibida y no se presenta respuestas en desacuerdo.

Mientras que una minina parte de los encuestados respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que muestra que algunos trabajadores consideran que la capacitación que reciben es útil pero que todavía existen temas que se podrían reforzar para mejorar la calidad y disminuir errores de los productos.

3. ¿La empresa realiza seguimientos constantes de sus actividades laborales mejorando la eficiencia de los procesos logísticos?

Tabla 7.

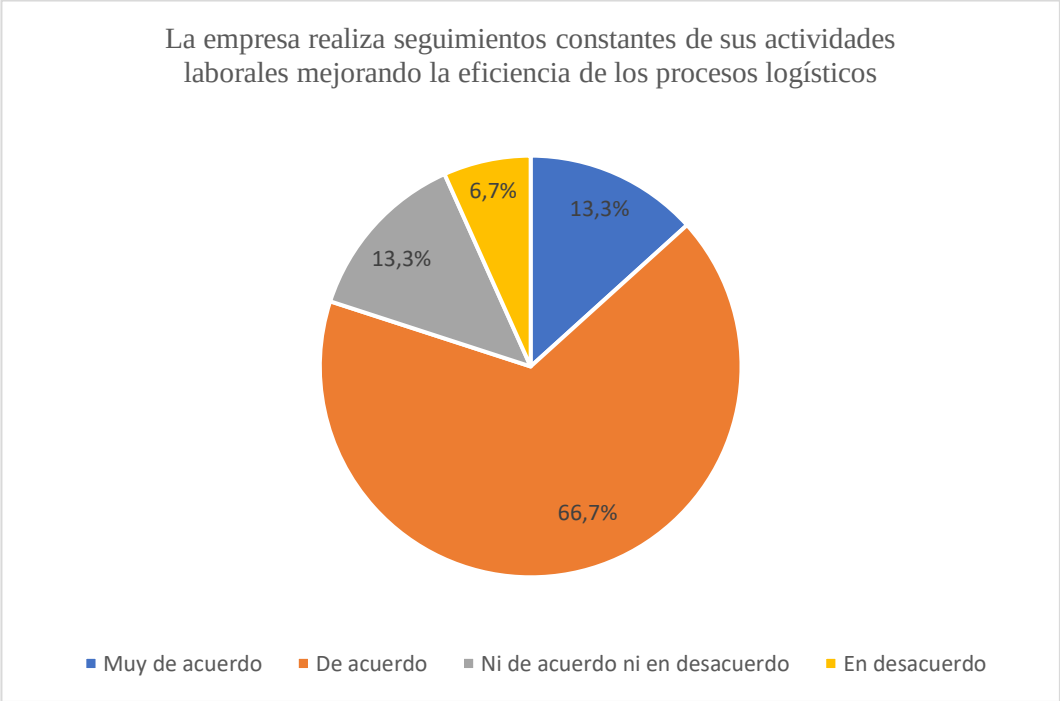
Seguimiento constante de sus actividades laborales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13,3%
De acuerdo	10	66,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3%
En desacuerdo	1	6,7%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	**15**	**100%**

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 6.

Seguimiento constante de sus actividades laborales.



Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación:

Los resultados indica que el seguimiento de actividades si contribuye a mejorar la eficiencia logística, mientras que una porción muy reducida de los encuestados respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que algunos de los trabajadores consideran que el seguimiento de las actividades se realiza de manera adecuada.

Por otro lado, existen un pequeño porcentaje de los encuestados que están en desacuerdo, esto indica que es necesario reforzar los conocimientos con capacitaciones más claras o asegurar que se cumpla las acciones de mejora.

4. ¿La empresa aplica controles administrativos para corregir errores en los procesos logísticos?

Tabla 8.

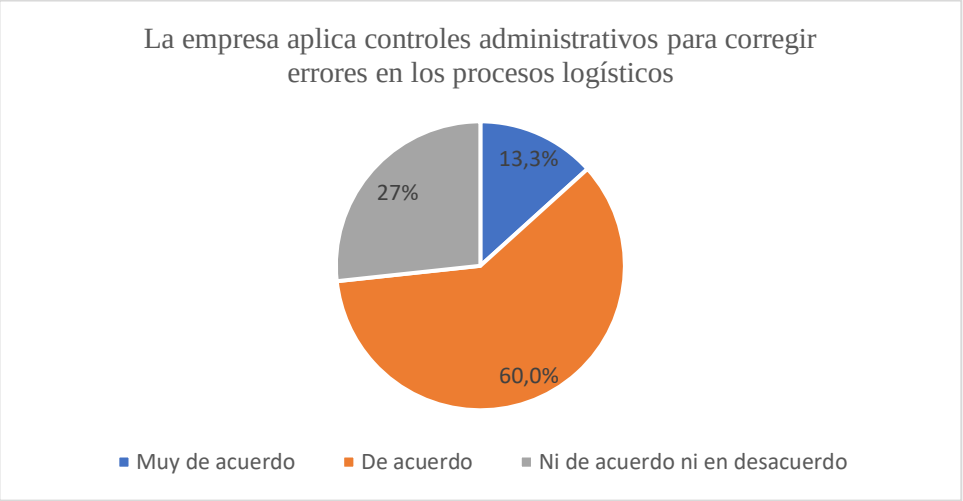
Controles administrativos para corregir errores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13,3%
De acuerdo	9	60,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	27%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	**15**	**100%**

***Nota**:* elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 7.

Controles administrativos para corregir errores.



***Nota**:* elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación:

Estos resultados indica que la mayoría observan que existen controles administrativos para corregir errores, pero una parte permanece neutral, lo que puede indicar que esos controles no son suficientemente visibles o que las retroalimentaciones no son claras y estas respuestas representan un poco más de una cuarta parte de los trabajadores dando a entender que es importante reforzar la comunicación y el seguimiento.

5. ¿El inventario se mantiene organizado correctamente en su área de trabajo?

Tabla 9.

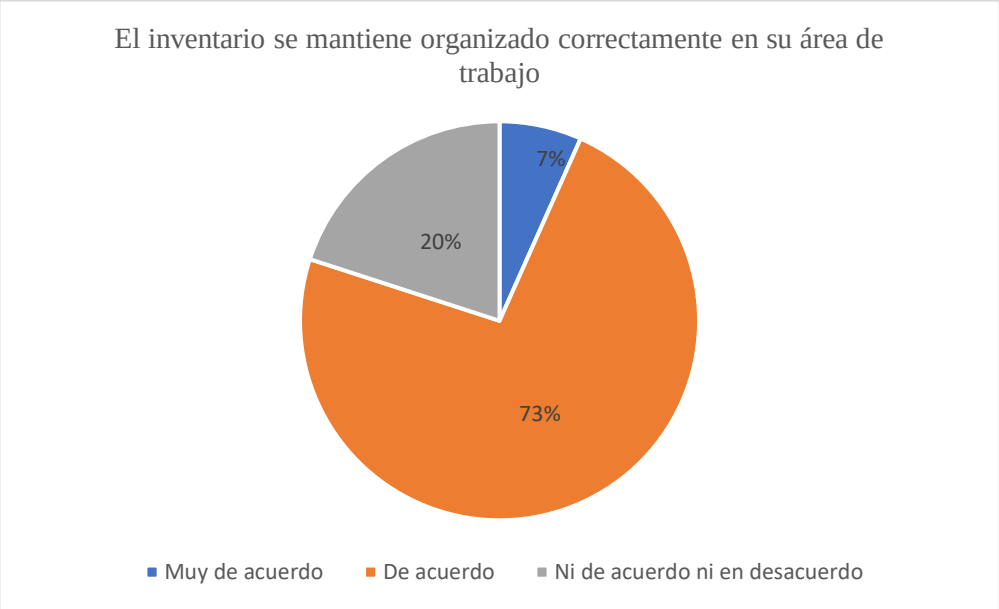
Organización del inventario en el área de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	7%
De acuerdo	11	73,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	**15**	**100%**

***Nota**:* elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 8.

Organización del inventario en el área de trabajo.



***Nota**:* elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación

Los resultados demostraron que la gestión de inventario del laboratorio farmacéutico Casrevid se encuentra organizado. Esto mejora la eficiencia logística y las entregas diarias de manera directa mejorando su eficiencia, la mayoría de los encuestados apoyan la estructura organizativa actual dando a conocer que los requisitos del sistema de operaciones diarias, a la vez que simplificaba los procesos de almacenamiento, disminuye los tiempos y aumenta la productividad. Sin embargo, una quinta parte de los empleados se mantuvieron neutral lo que se sugiere realizar mejoras.

6. ¿El control de entradas y salidas de productos se realiza de forma ordenada?

Tabla 10.

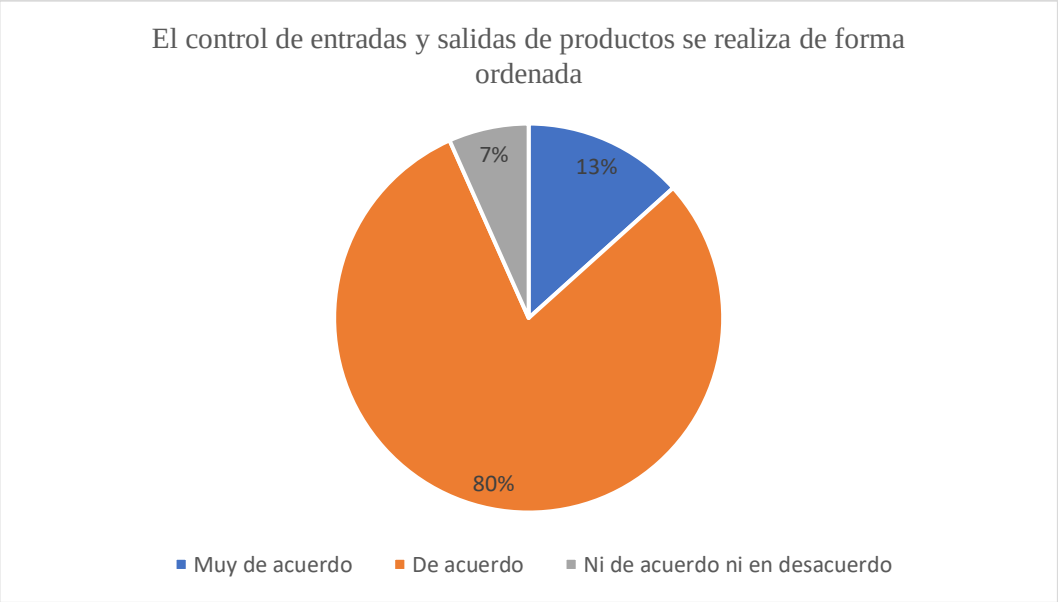
Control de entradas y salidas de productos terminados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13,3%
De acuerdo	12	80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	**15**	**100%**

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 9.

Control de entradas y salidas de productos terminados.



Nota: elaborado por Marilyn Barragán, Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e Interpretación

De los datos obtenidos, la mayoría de los trabajadores consideran que el control de entrada y salida de los productos se realiza de manera ordenada, dando a conocer que el Laboratorio farmacéutico si realiza un adecuado registro de los productos lo que les ayuda a evitar los errores y facilita el control del inventario.

Una minina parte de los encuestados respondió de forma neutral, es decir, que no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que para ellos el control de entradas y salidas del producto se realiza de manera ordenada.

7. ¿Se controlan adecuadamente las fechas de caducidad para evitar pérdidas de productos?

Tabla 11.

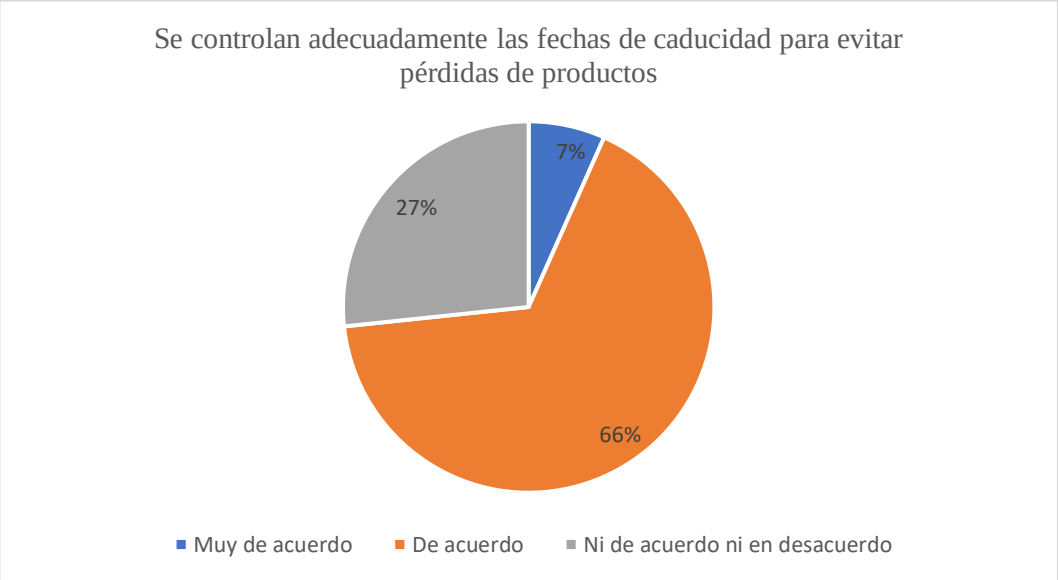
Control de fechas de caducidad de productos terminados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	7%
De acuerdo	10	66,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26,7%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	**15**	**100%**

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 10.

Control de fechas de caducidad de productos terminados.



Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores considera adecuado el control de fechas de caducidad de los productos terminados, esto señala que el Laboratorio realiza acciones para evitar pérdidas y mantener la calidad de los

medicamentos. Por otra parte, un grupo menor de participantes mantuvo una posición neutral frente a la afirmación planteada.

8. **¿La coordinación entre áreas contribuye al buen manejo del producto terminado?**

Tabla 12.

Coordinación entre áreas y manejo del producto terminado.

Alternativas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Muy de acuerdo	8	53,3%
De acuerdo	7	46,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	**15**	**100%**

Nota*:* elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Figura 11.

Coordinación entre áreas y manejo del producto terminado.



Nota*:* elaborado por Marilyn Barragán, Lisseth Chacha. Fuente: Laboratorio Farmacéutico Casrevid

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se evidencia que todos los trabajadores consideran que es importante la coordinación entre áreas para un buen manejo de producto terminado, señalando que existe una buena comunicación y trabajo en equipo

dentro del Laboratorio, lo que contribuye al desarrollo adecuado de los procesos logísticos y al control de los productos terminados.

4.1.1 Análisis de la Encuesta

Los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores del Laboratorio Farmacéutico Casrevid permitieron identificar aspectos relacionados con las buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos del producto terminado. Esto demuestra que la empresa sí desarrolla actividades orientadas a la capacitación, supervisión y control de los procesos, lo que contribuye al desarrollo de las actividades laborales y al manejo de los productos terminados.

Asimismo, la encuesta identificó que los trabajadores tienen una percepción positiva sobre la organización de inventarios, control de entradas y salidas de productos y el seguimiento de fechas de caducidad, lo que refleja que la empresa ejecuta cierto control en los procesos logísticos y en el manejo de productos. Sin embargo, también existen algunas limitaciones relacionadas con el seguimiento continuo y controles administrativos, lo que puede provocar problemas en el desarrollo de los productos, el cumplimiento adecuado de ciertas actividades dentro de la empresa.

Finalmente, se muestra la coordinación entre áreas y el trabajo conjunto de los trabajadores del Laboratorio Farmacéutico Casrevid, lo que favorece un manejo adecuado del producto terminado y el cumplimiento de las actividades administrativas y logísticas. Por esta razón, es importante que la empresa continúe fortaleciendo las buenas prácticas administrativas mediante capacitaciones constantes, mejore el seguimiento de las actividades y se implementen controles de inventarios más rigurosos para productos próximos a vencer, con la finalidad de mejorar las operaciones de la empresa y evitar posibles errores en el proceso.

4.1.2 Resultados de la encuesta

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los empleados del Laboratorio Farmacéutico Casrevid se logró identificar que los procesos logísticos relacionados con el manejo de productos terminados se desarrollan de manera adecuada. La mayoría de los trabajadores opina que, si existe una organización en el inventario, control de stock, lo cual favorece al manejo y control de los productos terminados. Adicionalmente, la empresa ofrece capacitaciones relacionadas con el área de trabajo, lo cual les ayuda a mejorar el desempeño laboral y disminuir errores, también se identificó la coordinación entre departamentos puesto que evita interrupciones tanto en el almacenamiento y envió de mercadería. Sin embargo, a pesar de su estructura funcional, existe otra realidad en el seguimiento diario de los trabajadores, el control administrativo y la gestión de fechas de vencimiento donde se indican que, sí existen procesos para manejarlos, pero no se están cumpliendo de manera oportuna y esto se relaciona con la necesidad de mejorar la supervisión, reforzar más la comunicación interna en los controles sobre los productos que se encuentran próximos a vencer.

En el Laboratorio Farmacéutico las buenas prácticas administrativas que se aplican son las capacitaciones brindadas al personal, el seguimiento de las tareas laborales, la aplicación de controles administrativos, la organización del inventario, manejo de fechas de vencimiento y el control de entradas y salidas de productos.

Las capacitaciones recibidas mejoran el desempeño de actividades que realizan los trabajadores y reducen fallas, además de tener el inventario ordenado y llevar el control de lo que entra y sale permite registrar, supervisar, controlar y agilizar las tareas de la logística del Laboratorio.

Asimismo, al estar al tanto de las fechas de vencimiento y trabajar en conjunto entre departamentos son métodos clave para que la mayor parte de los productos no se echen a perder, garantizar que los medicamentos sean de buena calidad y fomentar el flujo de trabajo en equipo.

En el Laboratorio Farmacéutico las buenas prácticas administrativas mantienen una relación con los procesos logísticos, ya que las capacitaciones, el seguimiento de las actividades laborales, los controles administrativos, control de stock y la coordinación entre áreas contribuye a la gestión adecuada de los productos y el desarrollo constante de las actividades logísticas.

Implementar estas prácticas beneficia a la organización del inventario, control de entradas y salidas de productos, así como el control de fechas de vencimiento, permitiendo reducir errores y mejorar la gestión de los procesos logísticos dentro de la empresa y la coordinación entre áreas facilita el trabajo en equipo y fortalece la comunicación entre los trabajadores lo que apoya el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

4.2 Análisis de contenido entrevista al jefe de producción

Tabla 13.

Análisis de contenido área de producción

Preguntas	Palabra clave	Respuesta	Interpretación
¿Cómo influye la formación técnica del personal en el desarrollo de los procesos logísticos del producto terminado?	Influencia de la formación técnica en el personal.	Influye en los procesos logísticos con el producto terminado debido a que se realiza los envíos en camiones de furgón seco a los diferentes puntos de acopio.	La formación técnica del personal influye de manera positiva en el desarrollo de los procesos logísticos, permitiendo realizar correctamente los envíos de los productos a los diferentes puntos de entrega, utilizando un transporte apto como un camión de furgón seco, evitando daños en el transporte de mercadería.
¿Qué mecanismos utiliza la empresa para organizar los procesos logísticos?	Mecanismo para organizar los procesos logísticos	El envió de productos en transportes adecuados, limpios y organizados.	La empresa organiza sus procesos logísticos mediante una guía de recepción para validar lo que entra y cómo se organiza, hojas de rutina interna y un sistema llamado Contifico que sirve para estructurar digitalmente el almacenamiento y un orden lógico de los productos terminados.
¿Qué mecanismos utiliza la empresa para supervisar los procesos logísticos?	Mecanismos para supervisar los procesos logísticos	Entrega del producto final en óptimas condiciones, recepción de guías por medio	El mecanismo que utiliza la empresa para supervisar los procesos logísticos son las hojas de rutina, correos internos o buzón físico, con los cuales los operarios informan cualquier irregularidad y

		de correo electrónico o buzón físico.	confirmen que cada lote despachado coincida con lo producido.
¿De qué manera contribuye el control administrativo a la mejora de los procesos logísticos del producto terminado?	Como contribuye el control administrativo en los procesos logísticos	El supervisor encargado realiza seguimientos contantes de los envíos.	El control administrativo contribuye directamente en los procesos logísticos del producto terminado porque impulsa a mejorar los procesos logísticos mediante una organización y supervisión adecuada.
¿Qué acciones se toman cuando existen errores en los procesos logísticos?	Acciones que realizan cuando existen errores	Se verifica el responsable y el problema para brindar apoyo en el error y capacitarlos, si el error continuo existe multas.	Cuando existen errores dentro de los procesos logísticos, primero se identifica al responsable y el problema, luego se brinda apoyo al área en la que se cometió el error y se capacita; si el problema permanece, la sanción es de multas.
¿Cuáles son los principales problemas que existen dentro del área de la logística del producto terminado?	Problemas que se presenta en el área de la logística	Entrega de mercadería equivocada a los clientes	Los principales problemas identificados en la empresa son los productos próximos por caducarse y fallas en el etiquetado, lo que les provoca la entrega de productos equivocados a los clientes.
¿De qué manera el control del stock mejora la operación logística del producto terminado?	El control del stock como mejora en la logística	El no contar con mercadería que este por vencer evitando perdida de producto y mermas.	El control de stock dentro de la logística evita que se nos acumule mercadería próxima a vencer y reduce las mermas o sobrantes, ya que un buen

			control nos permite planificar una producción según la demanda existente.
¿Cómo se aplica el control de las fechas de caducidad para garantizar una correcta gestión de los productos terminados?	Control de caducidad para una adecuada gestión.	Se realiza producciones con un tiempo de 3 meses máximo de salida de producto en caso de que supere este tiempo se realiza promociones.	La empresa realiza producciones con un tiempo de 3 meses máximo de salida. En caso de superar el tiempo, se hacen promociones.
¿Desde su experiencia dentro de la empresa, ¿cómo se realizan las evaluaciones periódicas del desempeño al personal logístico?	Realización de las evaluaciones periódicas	Se realiza preguntas frecuentes al personal de todo lo adquirido en las charlas y capacitaciones.	Las evaluaciones periódicas del personal logístico se realizan mediante una formulación de preguntas sobre temas vistos en las charlas y capacitaciones, permitiendo comprobar si el equipo de trabajo asimiló y comprendió todos los procedimientos clave para el manejo, almacenamiento y el despacho de cada producto terminado.

Nota: *elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

4.2.1 Análisis de la entrevista área de producción

En el área de producción el personal encargado da a conocer que la formación técnica les ayuda a mejorar la eficiencia y calidad en la elaboración del producto terminado ya que al contar con un equipo capacitado reducen los errores de desperdicios y tiempo, los mecanismos que utiliza el Laboratorio es un transporte adecuado, limpio y organizado para la movilización del producto así evitan daños y contaminaciones del producto, de igual manera el mecanismo que utiliza es que verifican que el producto final llegue en óptimas condiciones y de tal forma que llevan un control de guías, ya sea por correo electrónico o buzón físico, así mismo el control administrativo se realiza a través de seguimientos constantes en los envíos y también el supervisor encargado verifica que cada producto que se despacha salga en el tiempo y las condiciones correctas evitando los retrasos y pérdidas, cuando existen errores en los procesos logísticos desde la producción, se identifica al responsable y la causa del problema para entender en que está fallando y luego brindan apoyo directo al área involucrada y se realiza capacitaciones para evitar que se vuelva a repetir el error, también uno de los principales problemas que existe en el área de la logística es que se entregan cajas equivocadas a los clientes por las fallas en el etiquetado, asimismo el control del stock mejora la logística del producto terminado al evitar que se acumulen mercadería próxima a vencer, el control de caducidad se aplica estableciendo un tiempo máximo de 3 meses para la salida del producto terminado, porque les permite planificar los próximos productos a fabricar de acuerdo con la rotación y por último, el Laboratorio Farmacéutico desarrolla evaluaciones periódicas al personal logístico mediante preguntas frecuentes sobre los temas vistos en las charlas y capacitaciones porque luego les permite verificar si el equipo ha comprendido los procedimientos claves sobre el manejo, almacenamiento y el despacho del producto terminado.

4.2.2 Resultados

Según lo mencionado en la entrevista con el jefe de producción del Laboratorio Farmacéutico, se dio a conocer que los procesos logísticos del producto terminado se llevan a cabo a través de controles y mecanismos que ayudan a mantener el orden y la calidad de los productos durante el almacenamiento y su distribución. Entre las tareas que realizan se encuentran el uso de transporte adecuado que sirve para prevenir daños en la mercancía, el monitorio de los envíos y el control de guías a través de correos electrónicos o buzones físicos.

Además, se identificó que el laboratorio mantiene controles relacionados con el stock y fechas de caducidad, con el objetivo de evitar pérdidas y acumulación de productos, también se realiza evaluaciones al personal mediante preguntas relacionadas sobre las charlas y capacitaciones recibidas permitiendo confirmar si los trabajadores comprenden adecuadamente los procedimientos de manejo y envío de los productos.

No obstante, durante la entrevista se identificaron algunos problemas en los procesos logísticos, principalmente en la entrega de productos a los clientes debido al uso inadecuado de etiquetado, cuando estos errores suceden la empresa interviene brindando apoyo al área afectada con capacitaciones y en ocasiones aplicando sanciones, puesto que no debe ocurrir ningún error en ninguna etapa al momento de realizar y terminar el producto, lo que demuestra que aún hay aspectos que se necesitan fortalecer.

Las buenas prácticas administrativas que se usan dentro de los procesos logísticos incluyen capacitar al personal, dar seguimiento a los envíos, revisar constantemente las fechas de vencimiento y supervisar cómo se despachan y distribuyen la mercancía.

También, se observó que la empresa usa vehículos adecuados y limpios para poder mover los productos terminados, lo que evita que se dañen o se contaminen durante el transporte, además, para mantener organizada y supervisada la mercancía, se usa los controles como las guías de recepción, correos electrónicos y hojas de rutina.

Otro punto importante es cómo se manejan los productos que están por caducar, pues la empresa fija plazos para la salida de los productos terminados y hacen promociones cuando es necesario, lo que evita que se acumulen, del mismo modo, si ocurre algún error en la logística se investiga y luego se proporciona apoyo y se entrena al personal involucrado para que no vuelva a suceder.

De acuerdo con la información recolectada por el jefe de producción, las buenas prácticas administrativas tienen una relación importante dentro de los procesos logísticos del producto terminado dentro del Laboratorio, teniendo en cuenta que las capacitaciones ayudan a reducir errores, el control de stock evita pérdidas, la supervisión mejora los envíos, la coordinación ayuda al despacho y el control de caducidad evita acumulación.

Cada una de estas prácticas administrativas mejora el orden en las actividades logísticas, reduce errores en la entrega de productos y permite mantener un mejor control en el manejo y distribución del producto terminado. Por esta razón, las buenas prácticas administrativas contribuyen al buen manejo del producto terminado y al mejor funcionamiento de los procesos logísticos.

4.3 Análisis de contenido entrevista al jefe de administración

Tabla 14.

Análisis de contenido área administrativo

Preguntas	Palabra clave	Respuesta	Interpretación
¿Cómo influye la formación técnica del personal en el desarrollo de los procesos logísticos del producto terminado?	Influencia de la formación técnica en el personal.	Influye de manera positiva, pero estamos en procesos de capacitaciones, charlas y evaluaciones.	La formación técnica influye de manera positiva en el personal, porque les ayuda a tomar mejores decisiones y reducir los errores administrativos optimizando los procesos logísticos del producto terminado.
¿Qué mecanismos utiliza la empresa para organizar los procesos logísticos?	Mecanismo para organizar los procesos logísticos	Cuentan con un sistema que les ayuda a dar seguimientos.	La empresa cuenta con un sistema llamado Contifico que les permite registrar las entradas y salidas de los productos terminados, facilitando el stock real del inventario.
¿Qué mecanismos utiliza la empresa para supervisar los procesos logísticos?	Mecanismos para supervisar los procesos logísticos	Los reportes mensuales.	El mecanismo que utiliza la empresa son los reportes, porque les ayuda a verificar el cumplimiento de entrega de productos, controlar los tiempos, revisar el movimiento del inventario y sobre todo dar seguimiento a las actividades relacionadas con la distribución del producto terminado.

¿De qué manera contribuye el control administrativo a la mejora de los procesos logísticos del producto terminado?	Como contribuye el control administrativo en los procesos logísticos	Tener producto con buenas fechas, no tener exceso de stock, ver los productos más rotativos.	El control administrativo contribuye de manera directa, porque mejora los procesos logísticos, debido a que les permite planificar supervisar y corregir los procesos relacionados con el almacenamiento, transporte y entrega de los productos
¿Qué acciones se toman cuando existen errores en los procesos logísticos?	Acciones que realizan cuando existen errores	Dar seguimiento o como pasan por filtros la información ver en donde ocurrió el error	Cuando se detectan errores, el área administrativa realiza una revisión y seguimiento de la información registrada; estos datos pasan por un filtro de información para identificar en qué parte del proceso ocurrió la falla. Y, a través de este análisis y control de datos se detecta el problema y se toman medidas para que no vuelva a repetirse.
¿Cuáles son los principales problemas que se presentan dentro del área de la logística del producto terminado?	Problemas que se presenta en el área de la logística	Productos próximos para vencer, stock de productos que no se venden y ver si el rotulado esta de manera adecuada.	El control de inventarios, ya que se presentan productos próximos a su fecha de caducidad, exceso de mercadería y algunos errores de etiquetado. Estas situaciones podrían pérdidas económicas y dificultan la gestión y distribución de los productos terminados.

¿De qué manera el control del stock mejora la operación logística del producto terminado?	El control del stock como mejora en la logística	Se despachan más rápido los productos con fechas exactas y productos en buen estado.	El control de stock optimiza la operación logística, ya que su aplicación correcta y diaria permite realizar despachos de manera rápida y ordenada. Al tener los registros de las cantidades y fechas de cada producto, se garantiza que salgan primero los productos con menor tiempo de vida útil.
¿Cómo se aplica el control de las fechas de caducidad para garantizar una correcta gestión de los productos terminados?	Control de caducidad para una adecuada gestión.	Para no producir en exceso los productos que no se venden.	El control de caducidad se realiza mediante la revisión de productos que están cerca de su fecha de vencimiento y la rotación de los productos, con el fin de asegurar que se vendan primero aquellos que tienen una vida útil corta.
¿Desde su experiencia dentro de la empresa, ¿cómo se realizan las evaluaciones periódicas del desempeño al personal logístico?	Realización de las evaluaciones periódicas	El laboratorio farmacéutico no implementa evaluaciones.	La empresa no cuenta con un sistema formal de evaluaciones periódicas, sin embargo, las evaluaciones se realizan de manera informal mediante observaciones directas de cumplimiento y el desempeño de sus responsabilidades, permitiendo identificar si los trabajadores cumplen con sus funciones.

Nota: *elaborado por: Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

4.3.1 Análisis de la entrevista del área de administración

Una vez llevada a cabo la entrevista al jefe administrativo se dió a conocer que es importante la capacitación técnica del personal, ya que influye de manera directa en la planificación, organización y control de los procesos logísticos del producto terminado, debido a que si el personal está capacitado les ayuda a reducir los riesgos y mejora la toma de decisiones, de igual manera el mecanismo que utiliza es un sistema de seguimiento que les ayuda a controlar, planificar y registrar cada movimiento del producto, lo cual realizan supervisiones mediante reportes que controlan el cumplimiento del tiempo de entrega y los costos de transporte de tal forma que el control administrativo mejora la logística del producto terminado al gestionar correctamente el inventario y la rotación, y cuando existen errores se realiza un seguimiento detallado de la información registrada, lo que pasan por un filtro de revisión para identificar en que etapa ocurrió el error ya sea en el registro, despacho o la producción, los principales problemas que se presenta dentro del área de la logística es que tienen productos por vencer, stock de productos que no se venden y la inadecuada rotulación de productos, de igual manera el control de stock mejora la operación logística porque les permite despachar más rápido y organizado los productos, de igual forma el control de caducidad se aplica evitando la sobreproducción en productos con baja rotación y finalmente el Laboratorio Farmacéutico no hace evaluaciones periódicas para el personal logístico debido a que no cuentan con un sistema formal de evaluación.

4.3.2 Resultados

La empresa utiliza un sistema que les permite registrar las entradas y salidas de productos, facilitando el control de stock y el seguimiento de los productos terminados, además en el área administrativa se lleva a cabo seguimientos mediante reportes mensuales, los cuales sirven para verificar si se cumplen las entregas y los tiempos de distribución de los productos. También, se observó que el control de inventario y la revisión de fechas de caducidad ayudan a evitar la acumulación de productos que están por caducar y el exceso de mercancía. A pesar de ello, se identificaron inconvenientes en los procesos logísticos, especialmente productos que se encuentran en su límite de vencimiento, exceso de inventario y errores en el etiquetado, se manifestó que el laboratorio no cuenta con un programa para evaluar periódicamente a su personal de logística lo que señala aspectos que todavía requiere mejorar para optimizar el control y supervisión de las actividades.

La entrevista realizada al jefe administrativo permitió identificar varias buenas prácticas administrativas que ayudan al desarrollo de los procesos, entre ellas se aplican las capacitaciones y charlas al personal, el uso de un sistema de seguimiento para el control del inventario, la supervisión mediante reportes, manejo del control de stock y el registro de fechas de caducidad.

Por otro lado, se mencionó que la empresa lleva a cabo revisiones y seguimientos cuando ocurren fallos en los procesos logísticos, con el propósito de hallar el error y aplicar medidas para prevenir su repetición, mientras que el control y organización de stock permite despachar los productos de manera más rápida priorizando aquellos que tienen menor duración. Además, el control de inventario que utilizan les ayuda a evitar la sobreproducción de productos con baja rotación, estas prácticas colaboran al manejo y control.

Según la información obtenida las buenas prácticas administrativas si se relacionan con los procesos logísticos porque ayudan a que las actividades se realicen de manera más organizada y con menos errores. Las capacitaciones y charlas dadas permiten que el personal conozca mejor cómo realizar sus actividades y cómo manejar correctamente los productos, mientras que la supervisión, seguimiento y control a través de los reportes mantienen organizado al inventario en la entrada y salida de productos.

Al registrar la fecha de vencimiento y revisar el inventario facilita a la mercadería que tenga una adecuada rotación y se encuentren productos con baja demanda para que no se acumulen de manera innecesaria, al anotar los fallos y analizar los datos ayuda a identificar en qué procedimientos existe errores y tomar medidas para arreglarlo, lo que hace que las tareas de la logística funcionen mejor.

Sin embargo, existen ciertos problemas relacionados con los productos de baja rotación, exceso de mercancías, errores en el etiquetado y la falta de un sistema formal para evaluar al personal de logística, ya que las evaluaciones se basan únicamente en observar directamente si los empleados cumplen sus funciones y responsabilidades. Esto puede dificultar que la evaluación sea más precisa para conocer el desempeño laboral e identificar en que áreas se necesitan mejoras. Por ello, mientras mejor se apliquen las buenas prácticas administrativas se logrará una eficiente optimización de control, organización y operación de los procesos logísticos dentro de la empresa.

4.4 Conclusión de las encuestas y entrevistas

Respecto al diagnóstico de la situación actual de los procesos logísticos: Se concluyó que el laboratorio Farmacéutico Casrevid cuenta con una infraestructura operativa y digital funcional, sustentada en la actitud positiva del 80% de los empleados hacia el orden de existencias y el 93,3% de la contabilidad de flujo en almacenes, sustentada en el uso del sistema Contifico y transporte especializado. Sin embargo, el diagnóstico técnico revela dos grandes deficiencias en la parte inferior de la cadena: la presencia de un 26,7% de neutralidad en el control preventivo de caducidad y frecuentes errores humanos en el proceso de etiquetado. Estas deficiencias conducen a la inmovilización de inventarios y envíos incorrectos a los clientes, lo que demuestra que la etapa final de distribución presenta riesgos operativos que deben abordarse.

Respecto a las buenas prácticas administrativas utilizadas: Se ha establecido que la empresa realiza deliberadamente prácticas administrativas, enfocadas a la estandarización y desarrollo del personal, lo que demuestra que el 100% de los empleados confirman la adecuación de la formación recibida. Asimismo, la matriz utiliza mecanismos de control basados en hojas de rutina diaria, auditorías de instrucciones de envío mediante buzones físicos o electrónicos, filtros de información secuencial para detección de errores y políticas de liquidación comercial (ofertas) para productos con vida útil máxima de 3 meses. A pesar de la existencia de estas herramientas, existen brechas en su ejecución, ya que más de una cuarta parte de los empleados muestran neutralidad en cuanto a la claridad de los controles correctivos, lo que refleja la necesidad de optimizar la supervisión y la comunicación interna.

Respecto a la relación entre buenas prácticas administrativas y procesos logísticos: Se concluyó que existe una relación de interdependencia directa y proporcional entre la eficiencia de la gestión administrativa y la flexibilidad de los procesos logísticos de productos terminados en el laboratorio. La planificación técnica y la formación tienen un impacto positivo a la hora de proteger el movimiento de medicamentos y garantizar el uso correcto del transporte. Sin embargo, si los filtros administrativos de monitoreo y comunicación fallan o se dispersan hacia el operador las consecuencias logísticas podrían traducirse en mayores costos operativos, demoras y pérdidas por vencimiento. Por lo tanto, el éxito de la cadena de suministro de Casrevid depende en gran medida del rigor con el que la gerencia evalúa el desempeño y garantiza el cumplimiento oportuno de los manuales de procesos.

4.5 Discusión de la encuesta

Tabla 15.

Discusión de la encuesta

Tema	Aporte obtenido de la investigación	Autor	Discusión
Capacitación y desempeño laboral	El 100 % de los trabajadores del Laboratorio reconocen que la empresa si brinda capacitaciones que mejoran su desempeño, pero para reducir los errores en el manejo de productos representa un 7 % de neutralidad sugiriendo que existen capacitaciones, pero que podrían fortalecerse mediante una planificación más sistemática o periódica.	Rodríguez Claros (2025), define a la capacitación del personal como el proceso por el cual se reduce errores y mejora la eficiencia operativa, permitiendo adaptarse a nuevos cambios y mejorar el ambiente de trabajo, indicando que un equipo bien formado comete menos fallos y trabaja con mayor eficacia. Chiavenato (2011), menciona que el desempeño laboral es la manera en que el trabajador realiza sus actividades y cumple sus funciones dentro de la organización (págs. 202-203).	Los resultados coinciden parcialmente con lo propuesto por los autores, porque la reducción de fallas en la manipulación de productos evidencia un mejor desempeño en las actividades que realizan los trabajadores. Sin embargo, ese porcentaje de neutralidad y la ausencia de evaluaciones formales muestran que esa relación no es completa, puesto que la empresa capacita, pero no verifica si realmente funciona. Esto significa que para los procesos logístico la consecuencia es clara, si esto continúa el riesgo es que los problemas actuales se mantengan o empeoren, incrementando el riesgo de

		Holguín Pincay (2022): La capacitación insuficiente y una supervisión inadecuada provocan baja eficiencia en las operaciones, pérdidas económicas y problemas con la disponibilidad de productos, situación que empeora por la falta de métodos para comprobar el rendimiento laboral.	pérdidas por productos vencidos. Este hallazgo contribuye al conocimiento del problema al mostrar que no solo es necesario una capacitación, también se necesita evaluar de manera constante si esa capacitación mejora el desempeño laboral.
Control administrativo e inventarios	El 80,3 % de los empleados opina que el inventario se encuentra organizado y el 93,3 % afirma que el manejo de entradas y salidas se realiza de forma ordenada. Asimismo, el 73,3 % mencionó que hay controles apropiados; sin embargo, entre el 27 % y 20 % de los encuestados dio respuestas	Según (Robbins & Coulter, 2005), el control administrativo es el proceso de supervisar y evaluar las actividades de una organización para asegurar que se realicen según lo planeado y corregir a tiempo cualquier desviación (pág. 458). Meana Coalla (2024), la gestión del inventario consiste en controlar y supervisar los productos almacenados para saber cuántos hay, evitar que se	Los resultados están en parte alineados con lo que los autores mencionan, dado que Casrevid entiende la importancia del control de inventarios y tiene herramientas como Contifico, lo que explica los altos porcentajes de organización y control de entradas y salidas. Sin embargo, su puntaje de neutralidad, señala que la relación no es completa, pues tener una herramienta digital no significa tener un sistema de

	neutrales sobre el control administrativo, organización del inventario y el control de fechas de caducidad.	pierdan y que tenga una adecuada rotación de los productos (págs. 3- 4). Holguín Pincay (2022), Angulo Murillo et al. (2023) y Flores Vargas (2020): Afirman que las empresas Farmacéuticas ecuatorianas enfrentan problemas con el control de inventario debido a la carencia de los procesos estandarizados, una trazabilidad deficiente, registros inadecuados y la falta de sistemas formales que eviten errores operativos y problemas de caducidad.	control establecido, esto quiere decir, que la empresa dispone de tecnología, pero le faltan lineamientos claros para su uso eficiente, si esta situación continua, existe el riesgo de que los problemas actuales empeoren, lo que podría ocasionar pérdidas por productos vencidos, clientes insatisfechos por entregas equivocadas y posibles sanciones del ARCSA. Esto evidencia que al adquirir un sistema digital no asegura un control administrativo efectivo; se requiere procedimientos que utilicen esa tecnología para prevenir fallos, en lugar de solo registrarlos.
Coordinación entre áreas y manejo del producto	Todos los trabajadores señalaron que la coordinación entre las diferentes áreas ayuda en el manejo correcto del	Para (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), la coordinación entre áreas consiste en organizar y relacionar las tareas de las diferentes áreas para que trabajen de manera eficiente y	Los resultados se alinean con lo mencionado por el autor, porque el 100 % de percepción positiva demuestra que el Laboratorio organiza las labores de diversas áreas, de tal manera que los

	producto final y refuerza el desarrollo de las actividades logísticas en el Laboratorio.	cumplan con los objetivos de la empresa (pág. 218). Jácome Lara et al. (2025), señala que cuando los procesos logísticos se administran correctamente, se mejora la comunicación interdepartamental y se reducen los costos operativos, lo cual está directamente vinculado con una coordinación efectiva.	trabajadores valoran la coordinación como un factor que mejora la gestión del producto final. Esto significa que, para los procesos logísticos contar con mecanismos de comunicación entre áreas facilita que los trabajadores perciban que el trabajo en equipo contribuye al desarrollo de sus funciones. La empresa podría reforzar aún más la coordinación explorando aspectos que no fueron evaluados en la encuesta, como la rotación de productos, para asegurar que la percepción positiva se traduzca a resultados operativos óptimos.

Nota: *elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

El Laboratorio Casrevid realiza sus funciones apoyándose en la formación de su equipo, la supervisión administrativa y la colaboración entre distintas áreas, factores que contribuyen al adecuado desarrollo de los procesos logísticos. Sin embargo, a pesar de que estas iniciativas benefician al rendimiento del personal y la gestión de los inventarios y aún existen áreas donde se puede avanzar, la capacitación necesita de una evaluación formal para medir su efecto, la supervisión administrativa necesita instrucciones claras para una utilización efectiva de las herramientas digitales y las colaboraciones entre departamentos es positiva, pero podría ser reforzada en aspectos operativos específicos como la rotación de productos. Se puede observar que la empresa cuenta con una gestión organizada sólida, pero es fundamental llevar a cabo mejoras continuas que optimicen sus procesos, especialmente en lo que respecta a la evaluación de las capacitaciones y la estandarización de los procesos de control.

4.6 Discusión del área de producción

Tabla 16.

Discusión área de producción

Tema	Aporte obtenido de la investigación	Autores	Discusión
Formación técnica del personal, supervisión y evaluación de desempeño	En el área de producción se identificó que, aunque existen capacitaciones, supervisiones y evaluaciones, estas no se desarrollan bajo una planificación formal ni con la periodicidad necesaria. Asimismo, mediante hojas de control y buzones físicos se da seguimiento a los envíos y el uso correcto de los furgones secos para proteger las mercancías de daños físicos.	Münch Galindo (2007), señala que la formación técnica del personal constante permite desarrollar conocimientos y habilidades para realizar mejor las actividades laborales. La supervisión consiste en dirigir y observar de cerca el trabajo de los empleados. A su vez la evaluación de desempeño ayuda a medir y analizar el rendimiento de los trabajadores (págs. 54 -176 - 178).	Los hallazgos de esta investigación se vinculan con lo planteado por los autores, debido a que la empresa usa métodos de control y el personal recibe buena formación, lo cual se ve en el uso de hojas de control y seguimiento de los despachos. No obstante, el hecho de que estas acciones no sean continuas significa que la relación no es total, pues el Laboratorio revisa sus actividades ocasionalmente y no de manera habitual. Esto sugiere que, al no hacerse de forma habitual, los fallos pasan desapercibidos hasta que se vuelven inconvenientes mayores, como las equivocaciones en las etiquetas y las

		Salvador Rivera (2022) y Holguín Pincay (2022): Coinciden en que la vigilancia adecuada asegura que se sigan los procedimientos e identifica fallas a tiempo, sin embargo, si la formación y el seguimiento no se realizan de manera continua, se producen ineficiencias en las operaciones, pérdidas económicas y amenazas a la calidad de los productos.	entregas erróneas que ya se han detectado. Para el Laboratorio Farmacéutico, estos hallazgos son una oportunidad de mejorar: crear un programa fijo para las formaciones, hacer seguimientos regulares del trabajo y establecer una forma sencilla de evaluación que permita detectar fallos antes que empeoren. Este resultado ayuda a comprender que no basta con revisar las actividades de vez en cuando, se necesita un sistema ordenado y constante que colabore a optimizar la administración y fortalecer los procedimientos de logística.

Organización logística y control operativo	Aquí la empresa utiliza métodos de organización como el transporte adecuado, control de stock, control administrativo y control de caducidad mediante guías de recepción y el sistema Contifico que ordena digitalmente el almacenamiento y supervisa el flujo de productos.	El control de stock consiste en revisar y controlar los productos almacenados para saber cuándo es necesario reabastecerlos y evitar pérdidas por la falta o sobrantes (Bautista Valhondo, 2024, pág. 143). Pozo Navarrete (2021):Un sistema logístico eficaz permite que las entregas se realicen con mayor rapidez, minimiza retrasos y optimiza el uso del espacio en almacenes, lo que ayuda a garantizar la satisfacción del consumidor.	Se observa una correspondencia parcial entre los resultados obtenidos y el marco teórico, puesto que la empresa sí implementa controles de stock, guías de recepción, transporte adecuado y el sistema Contifico, lo que favorece a la estructura logística y permite supervisar el flujo de productos. La presencia de productos que están cerca de su fecha de caducidad y la acumulación de stock implican que esta relación no es del todo efectiva, ya que tener herramientas digitales no garantiza un uso adecuado. Esto implica que la empresa registra las entradas y salidas, pero no emplea esos datos para realizar mejores compras o para adaptar la producción en función de la demanda real, tal como menciona el otro autor la

		Rivadeneira Noriega (2025):La gestión de existencias permite un monitoreo constante, ayuda en el proceso de toma de decisiones y previene pérdidas por caducidad empleando enfoques como PEPS (primeras en entrar primeras en salir).	gestión de inventarios debe apoyar la toma de decisión. Además, en contraste con la sugerencia de Rivadeneira Noriega, Casrevid no aplica estrictamente el método PEPS, sino que opta por ofertas cuando los productos se acercan a su fecha de caducidad. Si la empresa sigue así, es probable que se acumulen más productos sin vender, que aumenten las mermas por vencimiento y que sea complicado determinar qué debe comprarse o reemplazarse. Para el Laboratorio Farmacéutico Casrevid, estos descubrimientos representan una ocasión para mejorar: utilizar el Contifico no solo para anotar, sino para generar alertas sobre productos que se están acercando a su vencimiento,

			establecer un máximo de inventario según la rotación real y coordinar con el departamento de ventas para ajustar la producción. Esto permite entender que, en laboratorios farmacéuticos más pequeños, disponer de un sistema digital ayuda considerablemente a la organización, pero solo si se complementa con análisis regulares del movimiento de inventario.
logística y fallas del laboratorio	Se identifican problemas de entregas erróneas a clientes causadas por fallas en el etiquetado y para ello existen sanciones para corregir las fallas detectadas. El stock se maneja con un plazo de salida de 3 meses antes de caducar.	La logística coordina todo lo necesario para el manejo de inventario, almacenamiento y entrega de productos, asegurando que lleguen sin problemas al cliente (Bowersox, Cooper, & Closs, 2007, pág. 22).	Existe una relación parcial entre los resultados obtenidos y las teorías establecidas, dado que el Laboratorio ha implementado una política para la rotación del inventario (tres meses antes de su fecha de caducidad) y aplica sanciones para corregir los errores identificados, lo que beneficia a la logística y busca garantizar una entrega

		Burbano Sigüenza (2025): Las fallas en la logística están relacionadas a la carencia en el sistema de monitoreo y una gestión inadecuada del stock. De igual manera, implementar las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte ayuda a optimizar el control de mercancías y la eficiencia en la gestión.	adecuada. No obstante, la continua ocurrencia de entregas incorrectas por errores en el etiquetado muestra que su relación no es tan efectiva, ya que la aplicación de sanciones no garantiza que se eliminen los errores. Esto sugiere que el Laboratorio reconoce y penaliza las equivocaciones, pero no utiliza esa información para fortalecer los procedimientos de verificación antes de enviar los productos, tal como señala Burbano Sigüenza uno de los principales factores asociados a los problemas es la ausencia de un sistema de monitoreo, a diferencia de lo que propone Bowerson y sus colegas, la idea de la logística es que todo llegue bien al cliente, pero aquí responden a los inconvenientes cuando ya ocurrieron. Para Casrevid, esta es una

			oportunidad, en vez de usar las sanciones no solo como un medio de castigo, sino para ver qué está fallando y corregirlo. En el contexto del Laboratorio, tener una política de rotación es esencial para la organización, pero si solo va acompañada de un seguimiento riguroso del proceso de etiquetado y una cultura enfocada en la prevención de errores. También es importante que el sistema de inventario no solo sirva para saber qué hay y qué se vence, sino para saber en qué momento se equivocan más y por qué.

Nota: *elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

En el área de producción se observa que el Laboratorio dispone de sistemas de organización logística como el manejo de inventario, la utilización de guías de recepción, el software Contifico y protocolos para el transporte y almacenamiento de las mercancías. Además, cuentan con una política de rotación de inventario que estipula que los productos deben salir hasta tres meses antes de su fecha de vencimiento mediante ofertas, lo que contribuye a disminuir el riesgo de pérdidas asociadas a la de caducidad de los productos.

No obstante, se detectó fallas en los procesos logísticos en especial en el control y seguimiento de los productos, los problemas con el etiquetado continúan provocando errores de envió a los clientes, lo que indica que la supervisión y los métodos de verificación no son suficientes para evitar las fallas operativas, aunque la empresa impone sanciones para corregir errores, dichas medidas están orientadas a reaccionar ante un problema que a prevenirlo.

En este contexto, las guías de recepción y el sistema Contifico ayudan en la gestión y control del inventario, pero es fundamental reforzar la supervisión de las actividades y establecer controles más estrictos en el proceso de etiquetado, esto ayudaría a disminuir errores en los despachos, aumentar la eficiencia logística y asegurarse de que los productos lleguen de manera correcta al cliente.

4.7 Discusión del área de administración

Tabla 17.

Discusión área administrativa

Tema	Aporte obtenido de la investigación	Autores	Discusión
Desarrollo y evaluación del personal	El estudio mostro que la capacitación del personal y las evaluaciones de desempeño ayudan a mejorar los procesos logísticos, ya que ayuda a disminuir los errores y el correcto desarrollo de las actividades relacionadas con el manejo del producto terminado.	(Chiavenato, Gestión Del Talento Humano, 2009). Sostiene que la capacitación y el desarrollo del personal son herramientas fundamentales para mejorar las competencias, el desempeño y la productividad de los trabajadores dentro de la organización (págs. 370 -372). (Dessler & Varela Juárez, 2011). Afirma que la evaluación del desempeño permite identificar las fortalezas y debilidades de los trabajadores, facilitando la	Los hallazgos de esta investigación están relacionados con lo planteado por los autores, dado que el jefe administrativo reconoce explícitamente que la formación técnica tiene un efecto positivo y que la empresa organiza charlas y presentaciones para su equipo. Pese a que las evaluaciones de desempeño no se lleven a cabo de manera formal ni con regularidad significa que la conexión entre la formación y la mejora logística no es completa; el Laboratorio instruye al personal, pero no verifica de

		toma de decisiones para mejorar la eficiencia organizacional (págs. 185 - 187). Jaramillo Sisalima y Narváez Zurita (2023): La formación del personal debe reforzar el crecimiento de habilidades y la competitividad de la organización. Siliceo Aguilar (2004): sostiene que el proceso de capacitación debe ser constante, estructurado y revisado con regularidad.	manera sistemática si esa instrucción se traduce a un rendimiento mejorado. Esto indica que, al no contar con un sistema organizado de retroalimentación, algunos errores en la gestión del producto final y las fallas en el etiquetado podrían no ser detectados oportunamente, lo que aumentaría el riesgo de entregas equivocadas. Para el Laboratorio Farmacéutico Casrevid, estos resultados representan un aspecto a fortalecer: crear un plan estructurado de revisiones periódicas para evaluar el efecto de las capacitaciones, identificar fallos y establecer estrategias de corrección. Este resultado ayuda

			a entender que no es suficiente con ofrecer capacitación al personal ocasionalmente, es necesario implementar un sistema ordenado y continuo que ayude a optimizar la gestión.
Control y supervisión administrativo	La investigación evidenció que la implementación de métodos de supervisión y control administrativo ayuda a identificar los inconvenientes logísticos, lo que permite implementar medidas correctivas que optimizan la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	De acuerdo con (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012). Definen que el control administrativo es el proceso que permite verificar que las actividades se ejecuten conforme a los planes establecidos y sobre todo corregir los errores cuando sea necesario (págs. 502 - 503). (Robbins & Coulter, 2018). Indica que la supervisión y coordinación de las actividades	La relación es parcial entre los resultados de la entrevista al jefe administrativo y las teorías propuestas, dado que la empresa pone en práctica métodos de control a través de informes mensuales y filtros de información para detectar errores. Aunque la constante aparición de productos próximos a vencer, el exceso de inventario por la baja rotación y errores de etiquetado indican que la relación no es tan eficiente. En

		son esenciales para mejorar el desempeño (págs. 348 -349). Finch Stoner (1996): Afirma que el control debe asegurar que los labores que se realizan deben coincidir con lo planeado en los cronogramas e implementar medidas correctivas necesarias cuando se presenten problemas. Salvador Rivera (2022): Sostiene que la supervisión es esencial y que debe verificar que las actividades se ejecuten según los protocolos establecidos, además de evaluar el rendimiento de los empleados e identificar los errores de manera oportuna.	Casrevid, existe supervisión, pero no es constante ni formal; los informes permiten revisar el cumplimiento, pero no son un sistema de vigilancia en tiempo real que prevenga errores antes de que impacten al cliente. Esto significa que la empresa detecta y corrige las fallas después que ya se han presentado, en lugar de anticiparse con controles preventivos tal y como lo argumenta Koontz, Weihrich y Cannice y Salvador Rivera. A diferencia de lo que sugiere Finch Stoner, las actividades no siempre siguen lo previsto, ya que los errores de etiquetado y la acumulación de productos a punto de vencer revela fallos en

		Angulo Murillo et. al (2023): Argumenta que la ausencia de supervisión y métodos de coordinación adecuados provoca deficiencias en la planificación, actualización de inventarios y la rentabilidad, por eso es importante implementar normas y sistemas de control interno.	la planificación de la producción. Estos hallazgos representan para el Laboratorio una oportunidad para convertir los informes mensuales en un sistema de seguimiento más frecuente, establecer controles de verificación antes y después de los despachos de los productos y diseñar indicadores de desempeño que permitan detectar desviaciones antes de que se conviertan en problemas mayores
Control de productos terminados	La investigación mostro que implementar métodos de supervisión y control administrativo ayuda a identificar los problemas logísticos, lo que permite llevar a cabo medidas	(Ballou, 2004). Menciona que la gestión de inventario es una actividad logística esencial que permite mantener niveles de inventario adecuado y	Los hallazgos se alinean parcialmente, puesto que la empresa emplea controles mediante el sistema Contifico, lo que mejora la administración y facilita el flujo de productos. El

	correctivas que mejore la eficiencia operativa y el logro de metas organizacionales.	garantizar la disponibilidad de los productos (págs. 331 - 336). (Bowersox, Cooper, & Closs, 2007). Sostiene que el control de inventario y una correcta administración de los productos ayudara a reducir las pérdidas y aumentar la eficiencia logística(págs. 152 - 154). Andramunio Rúales (2025): Argumenta que una gestión eficaz evita pérdidas económicas y mantiene en orden el almacén, para lo cual es necesario mantener los registros actualizados y revisar constantemente su estado. Moreno y Bonilla Jurado (2019): La supervisión del	encargado administrativo confirmó que la empresa tiene un sistema que permite dar seguimiento a las entradas y salidas y el control de stock se asegura que se despachen los productos, lo que concuerda con Ballou sobre la necesidad de mantener niveles adecuados de inventario. A pesar de ello, la existencia de productos cercanos a su vencimiento demuestra que la gestión de inventario no garantiza la disponibilidad ni evita la acumulación de mercancías, esto implica que la empresa documenta lo que entra y sale, pero no utiliza esa información para ajustar la producción según la función de la

		stock debe fundamentarse en la correcta administración del inventario, abarcando las fases de planificación, organización, dirección y control para satisfacer la demanda de forma eficaz. Pérez y Santamaría (2025): Indican que un buen control requiere de la revisión constante de las fechas de caducidad y eliminar aquellos productos que ya no son aptos, manteniendo así el orden del almacén y su rotación. Chicaiza Caguana (2023): Menciona que las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución son normas que aseguran la	demanda. La supervisión del stock en Casrevid no cubre adecuadamente las etapas de planificación y control. Aunque la empresa verifica las fechas de caducidad, pero no retira a tiempo los productos que están cerca de vencer, prefiriendo hacer ofertas de último momento en vez de adoptar una gestión proactiva. Además, en contraste con lo indicado por Chicaiza Caguana, Casrevid no aplica rigurosamente los métodos PEPS y el jefe administrativo mencionó que se prioriza el despacho de productos con fechas próximas a vencer, pero esta práctica responde a una necesidad de vender rápido lo que está por

		conservación de las características de los productos y que el uso del método PEPS que ayuda a la maximización y control de la rotación, reduce mermas y aumenta la productividad.	caducar y no a un sistema organizado que planifique su rotación desde su ingreso. Para el Laboratorio Farmacéutico Casrevid, estos resultados les ayudarán en el futuro para utilizar el sistema Contifico no solo para registrar entradas y salidas, sino para generar alertas automáticas sobre productos que se acercan a su vencimiento; establecer límites máximos de inventario según la rotación real de cada producto; coordinar con el departamento de ventas para ajustar la producción a la demanda; e implementar formalmente el método PEPS para favorecer una rotación adecuada de los productos y

			fortalecer el control del inventario. Esto resalta que, en un Laboratorio Farmacéutico contar con un sistema digital ayuda considerablemente en la organización, pero solo si se complementa con análisis regulares del movimiento de inventario y la aplicación de normas estructuradas para la recepción, almacenamiento y distribución que aseguren la conservación de las características de los productos.

Nota: *elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

De los resultados, el estudio del área administrativa del Laboratorio Farmacéutico Casrevid muestra que su estructura y tecnología tienen una base sólida debido a que utiliza el sistema Contifico y ofrece formación técnica a sus trabajadores. Sin embargo, la eficacia de sus operaciones logísticas se basa principalmente en la reacción más que en la prevención, esto se debe a que las herramientas de seguimiento, como los informes mensuales, sólo sirven para capturar lo que ya ha sucedido, no para predecir o advertir de problemas a tiempo. Se observan problemas evidentes en el día a día, como la acumulación de productos próximos a la fecha de caducidad, exceso de productos que no se venden rápidamente y frecuentes errores en el etiquetado. Esto indica que el registro de entradas y salidas no se convierte en planes para prevenir errores o ayudar a planificar la producción según la demanda. Si esta situación continúa, el Laboratorio está expuesto a desventajas como la obsolescencia de los lotes fabricados, retrasos en los envíos y pérdida de confianza del cliente debido a entregas incorrectas.

Por lo tanto, mejorar la cadena de suministro en Casrevid va más allá de implementar un nuevo software. Esto requiere buenas y sólidas prácticas administrativas, como revisiones frecuentes del personal utilizando el método PEPS, comunicación constante entre áreas y el establecimiento de programas para proporcionar y recibir retroalimentación sobre el desempeño.

CONCLUSIONES

- La investigación reveló que el estado actual de los procesos logísticos de producto terminado en el laboratorio farmacéutico Casrevid está adecuadamente organizado. Se observó una buena planificación, que promueve el orden en las áreas de almacenamiento de producto terminado. Además, la herramienta digital Contifico sirve como guía para una mejor coordinación entre departamentos, facilitando el despacho de productos. Sin embargo, un análisis exhaustivo de los puestos de trabajo reveló deficiencias críticas en el control y el monitoreo continuo de la cadena de suministro del producto terminado, especialmente en las actividades de control de caducidad, etiquetado y despacho. Adicionalmente, el flujo logístico de producto terminado se ve afectado por errores frecuentes cometidos por los trabajadores durante el proceso de etiquetado, lo que interrumpe la precisión de la distribución y resulta en la entrega de cajas incorrectas a los clientes. Esto demuestra que la etapa de despacho requiere un fortalecimiento inmediato para garantizar una mayor eficiencia.
- Se determinó que las buenas prácticas administrativas aplicadas por el laboratorio farmacéutico Casrevid están relacionadas con la estandarización operativa, el soporte tecnológico y la capacitación técnica de los empleados, con el objetivo de reducir errores en el manejo de productos terminados. En operaciones y control, la gerencia registra y monitorea el inventario mediante herramientas impresas y digitales, como las hojas de ruta interna y la plataforma digital Contifico. Esto optimiza la secuencia logística en el almacenamiento y agiliza los tiempos de entrega de los productos. Asimismo, se establecieron prácticas para prevenir y controlar el inventario comercial, como fijar un plazo máximo de entrega de tres meses para los productos terminados e implementar políticas de liquidación o promoción. Esto se combina con una revisión detallada de los datos para detectar irregularidades y auditorías de distribución a través de correspondencia interna, consolidando así la base administrativa que busca proteger la calidad de los medicamentos y asegurar la continuidad de la cadena de suministro.

- Se encontró una fuerte relación entre las buenas prácticas administrativas y la eficiencia de la logística del producto final en el laboratorio farmacéutico Casrevid. El estudio encontró que una buena planificación, la capacitación del personal y el seguimiento del desempeño son elementos clave que aportan importantes beneficios a la cadena de suministro. Estos elementos pueden mejorar la gestión de inventarios, acelerar las entregas y garantizar una manipulación cuidadosa de los medicamentos que requieren un transporte especial. Sin embargo, esta relación también revela un lado oscuro. Si falla el control administrativo, la comunicación o el seguimiento de las fechas de vencimiento, surgen problemas logísticos. Esto podría conducir al estancamiento del inventario, errores de etiquetado y posibles pérdidas asociadas a productos no utilizados oportunamente. En consecuencia, se determinó que el éxito y rapidez de la logística de una empresa dependen en gran medida de la efectividad con la que la gerencia monitoree las operaciones diarias y la implementación oportuna de los manuales de procesos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Laboratorio Casrevid cree un plan anual de capacitaciones periódicas. A pesar de que los empleados reconocen haber recibido formación técnica, las entrevistas evidencian que las capacitaciones existen, pero no se desarrollan de manera regular ni están basadas en un esquema estructurado. Diseñar un programa sistematizado permitirá fortalecer las competencias de los trabajadores con actualizaciones semestrales y talleres específicos en la gestión de existencias, control de fechas de vencimiento y normativa BPADT. Se recomienda mantener registros de asistencia y evaluaciones de los resultados de aprendizaje para dar seguimiento a los resultados de las capacitaciones.
- Es pertinente implementar un sistema formal de evaluación de desempeño del personal logístico, a través de reportes semestrales que incluyan los siguientes indicadores específicos: exactitud en registros de stock, cumplimiento de tiempos de despacho, manejo adecuado de los productos próximos a caducar y ausencia de errores en el etiquetado. Lo anterior objetivará las observaciones informales actuales y permitirá generar planes de mejora personalizados.
- Se recomienda fortalecer el control de calidad en el proceso de etiquetado mediante un procedimiento de doble verificación (checklist) antes de que salga cada lote, así como establecer áreas dedicadas exclusivamente a la identificación y rotulación de productos terminados. Asimismo, se sugiere programar avisos automáticos en el software Contifico para productos con menos de 90 días de vida útil, complementado con revisiones semanales del inventario para detectar los lotes próximos a vencer. Finalmente, se sugiere designar a un responsable específico que se encargue de supervisar de manera regular el cumplimiento de los procedimientos y la organización del almacén, además es necesario crear espacios de retroalimentación que permitan informar oportunamente sobre los errores identificados y acciones de mejora que contribuyendo al fortalecimiento de los procesos logísticos y a mejorar el desempeño del personal.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria [ARCSA]. (27 de mayo de 2014). *REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE PARA ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS (Acuerdo No. 00004872).* Obtenido de controlsanitario.gob.ec: https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (23 de septiembre de 2021). *NORMATIVA TÉCNICA DE BUENAS PRÁCTICAS A ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS (RESOLUCIÓN ARCSA-DE-002-2020-LDCL).* Obtenido de controlsanitario.gob.ec: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-02/Documento_Buenas-Pr%C3%A1cticas-Almacenamiento-Distribuci%C3%B3n-Transporte-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos-Establecimiento-Dispositivos-M%C3%A9dicos-uso-humano_0.pdf

Albornoz Zamora, E. J., Guzmán, M., Sidel Almache, K. G., Chuga Guamá, J. G., González Villanuev, J., Herrera Miranda, J. P., . . . Arteaga Delgado, R. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación* (1era ed.). Quito, Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador. doi:https://doi.org/10.26820/978-9942-622-59-4

Andramunio Ruales , R. P. (2025). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN BASE A LA NIC 2 APLICADO A LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2023.* Tesis, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, Quito. Recuperado el marzo de 2026, de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29844/1/TTQ2031.pdf

Angulo Murillo, N. G., Zambrano Zambrano, M. M., & Sánchez Arteaga, A. A. (2023). Gestión de inventario para mejorar la rentabilidad del sector farmacéutico en la ciudad de Manta. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria De Ciencias Contables, Auditoría Y Tributación: CORPORATUM 360, 6*(11). doi:https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v6i11.0055

ARCSA. (27 de mayo de 2014). *REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE PARA ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS (Acuerdo No. 00004872).* Obtenido de controlsanitario.gob.ec: https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2022, Arts.129,131). *Ley Orgánica de Salud (Última Reforma 29-04-2022).* Quito: Quito: Asamblea Nacional.

Ballou, R. H. (2004). *La Logísticade la cadena de suministros* (Quinta ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://laclassedotblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf

Bautista Valhondo, J. (2024). *Planificación y control de stocks: modelos de optimización.* España : Dextra. Obtenido de https://ms.1lib.sk/book/0OGErB8VPa/planificaci%C3%B3n-y-control-de-stocks-modelos-de-optimizaci%C3%B3n.html?dsource=recommend

Bowersox, D. J., Cooper, M. B., & Closs, D. J. (2007). *Administración y logísticaen la cadena de suministros* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25775w/L1LT123_S1_01.pdf

Burbano Sigüenza, P. A. (2025). *Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte en la Bodega Matriz de la "Corporación de Desarrollo Social para la Niñez y la Familia.* Universidad de las Américas. Quito: Repositorio Digital Universidad De Las Américas. Obtenido de http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/17625

Castaño Rocha, C. A. (2025). *Buenas prácticas de almacenamiento e inventarios en empresas del sector farmacéutico.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Repositorio Institucional UNAD. doi:https://repository.unad.edu.co/handle/10596/75469

Chancay Tumbaco , A. I., & Pérez Ramos , E. K. (2024). *Análisis y predicción del movimiento de inventario plurianual dentro de una distribuidora farmacéutica ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador.* Universidad e Guayaquil. Guayaquil-Ecuador: repositorio.ug.edu.ec. Obtenido de repositorio.ug.edu.ec: https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/74823

Chiavenato, I. (2007). *INTRODUCCIÓN A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* (séptima ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano.* (J. M. Chacón, Ed.) México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (novena ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/bitstream/handle/bhp/565/Chiavenato%20I_2011_Administracion.pdf?sequence=1

Chicaiza Caguana, K. E. (30 de junio de 2023). *Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte en la*

Distribuidora Farmacéutica ''Redifarm'' de la Ciudad de Riobamba. Tesis, ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, Riobamba. Obtenido de https://dspace.espoch.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/d7a47eda-9a29-4846-bbe9-8f659f17439d/content

Codina, L. (17 de mayo de 2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas. *Ediciones Universidad de Salamanca, 11*(2), 15. doi:https://doi.org/10.14201/orl.22977

Constitución de la República del Ecuador. (Última modificación: 25-ene.-2021, Arts. 32, 52, 227, 361). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.*

Coral, D. (septiembre de 2016). *Guía para hacer una Revisión bibliográfica.* Obtenido de Universidad El Bosque: https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/09-Guia-Revisio%CC%81n-bibliografica.pdf

Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de recursos humanos.* (Quinta ed.). (G. D. Chávez, Ed.) México: Pearson Educación. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci_%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf

Finch Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert Jr, D. R. (1996). *Administración* (Sexta Edición ed.). México: Pearson Prentice Hall. Obtenido de https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Flores Tábara, V. G., & Galarza Romero, G. E. (2022). *Análisis y propuesta de mejora de la cadena de suministros, logísticae inventarios para Farmacias Cuxibamba Farmacux Cía. Ltda.* Universidad Técnica Particular de Loja. Loja: Repositorio Institucional. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/32998

Flores Vargas, J. D. (2020). *Situación actual de los sistemas de control de inventarios en las empresas del Ecuador; revisión literaria mediante una*

metodología sistemática. Universidad de las Américas. Quito: Repositorio Digital Universidad de las Américas. Obtenido de http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/12466

Guevara Albán, G. P., Verdesoto Argüello, A. E., & Castro Molina, N. E. (16 de julio-septiembre de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO, 4*(3), 173. doi:https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Guzmán Bustos, A. E. (2020). *Verificación de la implementación de buenas prácticas de documentación en la Planta Piloto de Formas Farmacéuticas de Sólidos Orales y en el Laboratorio de Farmacia Molecular y Liberación Controlada.* UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA UNIDAD XOCHIMILCO. México: Repositorio UAM Xochimilco. Obtenido de https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/bitstream/123456789/26237/1/cbs1973354.pdf

Holguin Pincay , I. N. (2022). Estrategias de Control Interno para la Administración del Inventario: Propuesta de un Manual en el Sector Farmacéutico de Guayaquil. *ASCE MAGAZINE 51–63, 2*(1), 13. doi:https://doi.org/10.70577/ASCE/51.63/2022

Isea Argüelle, J. J. (julio-diciembre de 2024). Enfoque cualitativo y cuantitativo para abordar la realidad. *METANOIA: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación, 10*(2), 2. doi:https://doi.org/10.61154/metanoia.v10i2.3629

Jácome Lara, G., Ramírez Jácome, K. E., Ramírez Jácome, M. E., & Romero León, J. E. (27 de noviembre de 2025). Procesos Logísticos en el manejo del área administrativa y médica en centros de salud-Babahoyo. *Magazine de las ciencias, 9*, 30. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.18314733

Jaramillo Sisalima, B. P., & Narváez Zurita, C. I. (12 de junio de 2023). La formación y desarrollo de competencias en el sector Farmacéutico: un enfoque desde las buenas prácticas empresariales. *Revista Conrado, 19*(1),

10. Obtenido de https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3118

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una Persepectiva Global y Empresarial* (Decimocuarta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf

Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (julio-diciembre de 2010). *El Método Analítico.* Obtenido de Scielo.com: https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf

Martínez Corona, J. I., Palacios Almón, G. E., & Oliva Garza, D. B. (27 de diciembre de 2022). GUÍA PARA LA REVISIÓN Y EL ANÁLISIS DOCUMENTAL: ROPUESTA DESDE EL ENFOQUE INVESTIGATIVO. *RA XIMHAI, 19*(1), 17. doi:doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm

Meana Coalla, P. P. (2024). *Gestión de inventarios.* España: Paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=RfgyEQAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false

Moreno, K., & Bonilla Jurado, D. (2019). Logísticay control de stock. Caso de estudio en librerías y papelerías. *Revista Venezolana de Gerencia, 24*(88). Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051020

Münch Galindo, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (Primera ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://sd1abd48862f1f1fb.jimcontent.com/download/version/1613002002/module/9754298471/name/Administraci%C3%B3n%20Escuelas%2C%20proceso%20administrativo%2C%20%C3%A1reas%20funcionales%20y%20desarrollo%20emprendedor.pdf

Peña, S. (2017). *Análisis de Datos.* Bogotá: Fondo Editorial Areandino. Obtenido de https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/395593be-21f7-4973-ae86-901803adfc29/content

Pérez , A., & Santamaría, K. (2025). *Evaluación de control de medicamentos, insumos y dispositivos médicos próximos a vencer de dos sedes de la Farmacia Pasteur, 2025.* Universidad de Antioquia. Antioquia: Biblioteca digital udea. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/22adc400-4728-4157-a549-68f6e7a57f9e/content

Posada Hernández, G. J. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos* . Medellín, Antioquia, Colombia: Fondo Editorial Luis Amigó. Obtenido de https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf

Pozo Navarrete, J. M. (2021). *Estudio del Proceso de LogísticaInversa en el Sector Farmacéutico.* Universidad Internacional del Ecuador. Quito: Repositorio Digital UIDE . Obtenido de https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4738/1/T-UIDE-1423.pdf

Rivadeneira Noriega, A. M. (2025). *MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICADE MEDICAMENTOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL DISTRITO 14D01 - MORONA, ECUADOR 2025.* Universidad de las Américas. Quito: Repositorio Digital Universidad de las Américas. Obtenido de https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/17811/1/UDLA-EC-TMGIS-2025-67.pdf

Robbins , S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de

https://studylib.net/doc/26169226/administracion-13-edicion-stephen-p-robb?p=5

Rodríguez Claros, E. T. (2025). *RETOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA FARMACEUTICA.* Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá: Repositorio Institucional UMNG. Obtenido de https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/ad7714ec-3798-4c09-8ddc-e5e225df1beb/content

Salvador Rivera , J. (2022). *Sistema de inventario para la supervisión del almacén de la farmacia del Ministerio de Salud - Lima.* UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. Cerro de Pasco – Perú: Repositorio Institucional UNDAC. Obtenido de http://45.177.23.200/bitstream/undac/3076/4/T026_62279648_T.pdf

Sandoval, C., & Tocagón, K. (19 de septiembre de 2023). *Análisis de la Ejecución Presupuestaria en el Consejo Nacional Electoral (CNE) año 2021.* UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. Obtenido de https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15052/2/02%20LCA%20032%20Tesis.pdf

Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal* (Cuarta ed.). (M. D. BALDERAS 95, Ed.) México: Limusa. Obtenido de https://biblioteca.isam.edu.pe/assets/uploads/libro_68f94cd3c1a23.pdf

Toala Solano, N. A. (2021). *CONTROL DE INVENTARIO DE LA FARMACIA "JORGE ALEJANDRO SUAREZ JAIME", CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.* Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas. Santa Elena: Repositorio UPSE. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9937

Tumbalobos, A. (2016). Obtenido de Academia: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65558522/Investigacion_Explicativa

-libre.pdf?1612028138=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DInvestigacion_Explicativa_Caracteristica.pdf&Expires=1775694785&Signature=XpDAa3dylL8risziFknmYdOJTG0uYrx0UMRb

ANEXOS

Anexo A:
Cronograma de Gantt

N°	Actividades	Mes 1 (marzo)				Mes 1 (abril)				Mes 1 (mayo)				Mes 1 (junio)				Mes 1 (julio)	
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18
1	Primer encuentro con el director y pares académicos																		
2	Descripción del problema																		
3	Formulación del problema																		
4	Preguntas de investigación																		
5	Justificación																		
6	Objetivos: General y específicos																		
7	Revisión del avance del proyecto de investigación con director y pares académicos																		
8	**MARCO TEÓRICO**																		
9	Antecedentes																		
10	Científico																		

11	Conceptual																			
12	Legal																			
13	Georreferencial																			
14	Segunda revisión del avance del proyecto de investigación con el director y pares académicos																			
15	**METODOLOGÍA**																			
16	Tipo de investigación																			
17	Enfoque de la investigación																			
18	Método de la investigación																			
19	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																			
20	Universo																			
21	Procesamiento de la información																			
22	Revisión del avance del proyecto de investigación con el director y pares académicos																			

23	Presentación del proyecto																		
24	**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**																		
25	Análisis e interpretación de resultados																		
26	Profundización del análisis de resultados																		
27	Discusión de resultados																		
28	**CONCLUSIONES**																		
29	Elaboración de conclusiones																		
30	Corrección de conclusiones																		
31	**RECOMENDACIONES**																		
32	Elaboración de recomendaciones																		
33	Corrección de recomendaciones																		
34	Revisión sobre el documento de investigación																		
35	Certificado de validación																		

36	Certificado de compilatio																		
37	Entrega de proyecto con correcciones para la defensa																		
38	Recepción del proyecto con correcciones para la defensa																		
39	Aprobación del comité de calificación de los trabajos de investigación curricular																		
40	Defensa del trabajo de investigación curricular																		
41	Entrega del proyecto empastado y CD																		

Nota: *elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

Anexo B:
Presupuesto ejecutado

Detalles	Costos
Impresiones	$ 35.00
Anillado	$ 7.50
Esferos	$ 1.50
Lápices	$ 0.50
Internet	$ 20.00
Resma de papel boom	$ 4.00
Pasaje	$ 47.10
Hospedaje	$ 60.00
Alimentación	$ 21.75
CD	$ 3.00
Total	$ 200.35

Nota: *elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

Anexo C:
Formato de la encuesta

Universidad Estatal de Bolívar

Encuesta dirigida a los trabajadores del laboratorio farmacéutico Casrevid.

Objetivo: **Analizar la influencia de** las prácticas administrativas en los procesos logísticos del **producto terminado en el laboratorio** farmacéutico CASREVID, en el cantón Quito, provincia **de Pichincha, durante el año 2026.**

Por favor lea detenidamente cada pregunta y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia con una (X)

Datos demográficos

Edad

☐ 25-30

☐ 31-35

☐ 36-40

☐ 41 o más

Genero

☐Masculino

☐Femenino

1. **¿Considera que la empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño?**

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

2. **¿La capacitación técnica recibida con respecto a su área de trabajo le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminados?**

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

3. **¿La empresa realiza seguimientos constantes de sus actividades laborales para mejorar la eficiencia de los procesos logísticos?**

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

4. **¿La empresa aplica controles administrativos para corregir errores en los procesos logísticos?**

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

5. **¿El inventario se mantiene organizado correctamente en su área de trabajo?**

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

6. **¿El control de entradas** y salidas de productos se realiza de forma ordenada?

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

7. **¿Se controlan adecuadamente** las fechas de caducidad para evitar pérdidas de **productos?**

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

8. **¿La coordinación entre áreas** contribuye al buen manejo del producto **terminado?**

☐Muy de acuerdo

☐De acuerdo

☐Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐En desacuerdo

☐Muy en desacuerdo

Anexo D:
Formato de la entrevista

Universidad Estatal de Bolívar

Entrevista dirigida al jefe del área administrativa y área logística del laboratorio farmacéutico Casrevid.

Objetivo: Analizar la influencia de las prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el laboratorio farmacéutico CASREVID, en el cantón Quito, provincia de Pichincha, durante el año 2026.

Datos del entrevistado

Cargo _____

Área _____

Años de trabajo _____

Fecha _____

Instrucciones: la presente entrevista tiene carácter académico. La información proporcionada será confidencial y utilizada únicamente con fines investigativos.

Datos demográficos

Edad

☐ 25-30

☐31-35

☐36-40

☐41 o más

Genero

☐Masculino

☐Femenino

Preguntas

1. ¿Cómo influye la formación técnica del personal en el desarrollo de los procesos logísticos del producto terminado?

_____

_____

_____

2. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para organizar los procesos logísticos?

3. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para supervisar los procesos logísticos?

4. ¿De qué manera contribuye el control administrativo a la mejora de los procesos logísticos del producto terminado?

5. ¿Qué acciones se toman cuando existen errores en los procesos logísticos?

6. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan dentro del área de la logística del producto terminado?

7. ¿De qué manera el control del stock mejora la operación logística del producto terminado?

8. ¿Cómo se aplica el control de las fechas de caducidad para garantizar una correcta gestión de los productos terminados?

9. ¿Desde su experiencia, dentro de la empresa como se realizan las evaluaciones periódicas del desempeño al personal logístico?

Gracias por su tiempo y disposición.

Anexo E:

Ficha de validación de la encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Analizar la influencia de las prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el laboratorio farmacéutico CASREVID, en el cantón Quito, provincia de Pichincha, durante el año 2026.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

1. Datos Generales

Nombre del evaluador: Kevin Hernán Sisalema Tonpanta

Fecha de evaluación: 13/05/2026

2. Parámetros de Evaluación

(Escala de calificación: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente)

Preguntas	Parámetros												Observaciones
	Claridad				Relevancia				Coherencia				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. ¿Considera que la empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño?				✓				✓				✓	Pregunta clara y pertinente.
2. ¿La capacitación técnica recibida con respecto a su área de trabajo le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminado?			✓					✓			✓		Error gramatical, debe ser "productos terminados".
3. ¿El seguimiento constante de sus actividades laborales mejora la eficiencia de los procesos logísticos?				✓				✓				✓	Correcta formulación y coherencia temática.
4. ¿La empresa aplica controles administrativos para corregir errores en los procesos logísticos?				✓				✓				✓	Relacionada directamente con la variable administrativa.
5. ¿El inventario se mantiene actualizado y organizado correctamente en su área de trabajo?			✓					✓			✓		Contiene dos ideas en una sola pregunta.
6. ¿El control de entradas y salidas de productos se realiza de forma ordenada y precisa?				✓				✓				✓	Clara y metodológicamente adecuada
7. ¿Se controlan adecuadamente las fechas de caducidad para evitar pérdidas de productos?				✓				✓				✓	Pertinente y alineada con logística farmacéutica.
8. ¿La coordinación entre áreas contribuye al buen manejo del producto terminado?				✓				✓				✓	Pregunta coherente y relevante para el estudio.

Firma

Nombre: Kevin H. Sisalema T.

CI: 0202084497

Anexo F:

Ficha de validación de la entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

Analizar la influencia de las prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el laboratorio farmacéutico CASREVID, en el cantón Quito, provincia de Pichincha, durante el año 2026.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE ENTREVISTA

1. Datos Generales

Nombre del evaluador: Charles Viscarra

Fecha de evaluación: 13-05-2026

2. Parámetros de Evaluación

(Escala de calificación: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente)

Preguntas	Parámetros												Observaciones
	Claridad				*Relevancia*				*Coherencia*				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. ¿Cómo influye la formación técnica del personal en el desarrollo de los procesos logísticos del producto terminado?				X				X				X	Ninguna
2. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para organizar y supervisar los procesos logísticos?				X				X			X		Sugiero reorganizar la pregunta con las variables organizar y supervisar.
3. ¿De qué manera contribuye el control administrativo a la mejora de los procesos logísticos del producto terminado?				X				X				X	Ninguna
4. ¿Qué acciones se toman cuando existen errores o retrasos en los procesos logísticos?				X				X				X	Ninguna
5. ¿Cuáles son los principales problemas que se presenta dentro del área de la logística del producto terminado?				X				X				X	Mejorar la redacción
6. ¿De qué manera el control del stock mejora la operación logística del producto terminado?				X				X				X	Ninguna
7. ¿Como se aplica el control de caducidad para garantizar una adecuada gestión del producto terminado?				X				X				X	Ninguna
8. ¿Desde su experiencia, dentro de la empresa como se realizan las evaluaciones periódicas del desempeño al personal logístico?				X				X				X	Ninguna

Firma

Nombre: Charles Viscarra

CI: 0201592963

Anexo G:
Evidencias fotográficas



Nota: *Entrevista al jefe de área de producción.*



Nota: *Entrevista al jefe de área administración.*



Nota: *Encuesta a los trabajadores*



Nota: *Encuesta a los trabajadores*



Nota: *Tutoría con el director de tesis*



Nota: *Tutoría con el par académico de tesis*



Nota: *Tutoría con el par académico de tesis*



Nota: *Institución*

Anexo H:

Matriz 1 para trabajar el componente metodológico

TEMA: BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL PRODUCTO TERMINADO DEL LABORATORIO FARMACÉUTICO CASREVID, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, 2026.							
Formulación del problema	**Objetivo General**	**Objetivos Específicos**	**Tipo de Investigación**	**Dimensiones**	**Método**	**Técnicas**	**Instrumentos**
¿Cómo influyen las prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID, Cantón Quito, provincia de Pichincha, 2026?	Analizar la influencia de las buenas prácticas administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID, en el cantón Quito, provincia de Pichincha, durante el año 2026.	Diagnosticar cuál es la situación actual con respecto a los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID. Determinar las buenas prácticas administrativas que se aplican en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID. Establecer la relación entre buenas prácticas administrativas y los procesos logísticos del producto terminado del Laboratorio Farmacéutico CASREVID.	-Revisión documental -Revisión bibliográfica -Descriptiva -Explicativa	-Capacitación del Personal -Control -Revisión Administrativa -Manejo de inventario -Control de stock -Control de caducidad	-Analítico -Inductivo -Deductivo	-Fuentes bibliográficas -Encuesta -Entrevista	-Fuentes Bibliográficas -Cuestionario estructurado para aplicar la encuesta. -Guía de entrevista para el jefe del área administrativa y producción, con preguntas orientadas al problema de la investigación.

***Nota**: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

Actividades	Cronograma fechas	Evidencias	Responsables
1.Encuesta -Elaboración de un banco inicial de preguntas cerradas con base en los indicadores de las variables "Buenas Prácticas Administrativas" y "Procesos logísticos". -Revisión y selección de las preguntas que presentaban mayor relación con los objetivos de investigación y las dimensiones de estudio. -Validación del instrumento por expertos -Aplicación del cuestionario al universo de estudio del Laboratorio Farmacéutico Casrevid. -Tabulación, procesamiento y análisis de los resultados obtenidos. **2.Entrevista** -Elaboración de una guía de entrevista semiestructurada con preguntas relacionadas con las variables de estudio. -Coordinación y programación de entrevistas con el jefe Administrativo y el jefe de Producción del Laboratorio Farmacéutico Casrevid. -Aplicación de las entrevistas de forma individual. -Organizar y analizar las respuestas obtenidas.	**Fase Inicial:** Planificación y Aprobación del Tema (febrero) **Capítulo I:** Formulación General del Proyecto (marzo) **Capítulo II:** Marco Teórico (abril-mayo) **Capítulo III:** Metodología (marzo) **Capitulo IV:** Resultados y Discusión (junio)	-Cuestionario de encuesta dirigida a los trabajadores del Laboratorio Farmacéutico -Guía de entrevista dirigido al personal (jefe Administrativo y jefe Producción)	Marilyn Paulette Barragán Naranjo Lisseth Vanessa Chacha Manobanda **(Estudiantes)**

***Nota**: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha*

Anexo I:

Matriz 2 para trabajar el marco de antecedentes y marco científico

TEMA: BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL PRODUCTO TERMINADO DEL LABORATORIO FARMACÉUTICO CASREVID, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, 2026.							
Variables	**Definición Conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensiones**	**Método**	**Técnicas**	**Índice**	**Ítems**
Independiente Buenas prácticas administrativas	Según Idalberto Chiavenato (2007), son acciones que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de una empresa para lograr un mejor funcionamiento (pág. 2).	Esto se medirá mediante la realización de encuestas al personal operativo y administrativo, así como entrevistas a los responsables de las áreas involucradas, para analizar el nivel de capacitación, supervisión y control administrativo del personal utilizado en los	-Capacitación del personal -Control o Supervisión	-Analítico -Inductivo -Deductivo	-Revisión bibliográfica. -Fuentes bibliográficas.	Frecuencia de capacitación, capacitación técnica, actualización de conocimientos, desarrollo de habilidades, evaluación del desempeño. Supervisión de actividades, seguimiento de procesos, control de errores, cumplimiento de procedimientos, monitoreo del desempeño.	¿Considera que la empresa brinda capacitaciones suficientes para mejorar su desempeño? ¿La capacitación técnica recibida con respecto a su área de trabajo le ayuda a reducir errores en el manejo de productos terminados? ¿La empresa realiza seguimientos constantes de sus actividades laborales mejorando la eficiencia de los procesos logísticos?

		procesos logísticos del producto terminado.	-Revisión Administrativa			Evaluación de procesos, revisión de registros, aplicación de controles administrativos, identificación de mejoras, acciones correctivas.	¿La empresa aplica controles administrativos para corregir errores en los procesos logísticos? ¿Cómo influye la formación técnica del personal en el desarrollo de los procesos logísticos del producto terminado? ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para organizar los procesos logísticos? ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para supervisar los procesos logísticos? ¿De qué manera contribuye el control administrativo a la mejora de los procesos logísticos del producto terminado? ¿Qué acciones se toman cuando

							existen errores en los procesos logísticos? ¿Desde su experiencia dentro de la empresa, ¿cómo se realizan las evaluaciones periódicas del desempeño al personal logístico?
Dependiente Procesos logísticos	Los procesos logísticos incluyen actividades como el almacenamiento, control y distribución de productos terminados para asegurar su disponibilidad, de acuerdo con Ronald H. Ballou. (2004, pág. 4).	La variable se medirá mediante la técnica de encuesta con una escala de Likert y entrevistas dirigidas al personal administrativo y logístico. Se evaluarán los procesos de administración de inventario, el manejo de productos y el monitoreo de las fechas de	-Manejo de inventario -Control de stock	-Analítico -Inductivo -Deductivo	-Revisión Bibliográfica. -Fuentes bibliográficas.	Organización del inventario, registro de entradas y salidas, disponibilidad de productos, exactitud del inventario. Nivel de stock, reposición de productos, control de faltantes, control de excedentes. Verificación de fechas de vencimiento, rotación de productos,	¿El inventario se mantiene organizado correctamente en su área de trabajo? ¿El control de entradas y salidas de productos se realiza de forma ordenada? ¿Se controlan adecuadamente las fechas de caducidad para evitar pérdidas de productos? ¿La coordinación entre áreas contribuye al buen manejo del producto terminado? ¿Cuáles son los principales

		caducidad, con el fin de analizar la eficiencia de los procesos logísticos.	-Control de caducidad			prevención de pérdidas, seguimiento de productos próximos a caducar.	problemas que se presentan dentro del área de la logística del producto terminado? ¿De qué manera el control del stock mejora la operación logística del producto terminado? ¿Cómo se aplica el control de caducidad para garantizar una adecuada gestión del producto terminado?

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha

Anexo J:

Matriz 3 para realizar el análisis y discusión de resultados

N°	Tipo de fuente consultada	Tema	Autores	Año	Aspecto del documento que aporta a la Investigación	Tipo de Cita	Citación en Normas APA
1	Artículo Científico	Retos del sistema de gestión de calidad en laboratorios de control de calidad en la industria farmacéutica	Erika Tatiana, Rodríguez Claros	2025	Resalta la capacitación del personal como factor de mejora del desempeño en procesos logísticos y reducción de errores operativos.	Cita Parafraseada	Rodríguez Claros, E. T. (2025). RETOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA FARMACEUTICA. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá: Repositorio Institucional UMNG. Obtenido de https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/ad7714ec-3798-4c09-8ddc-e5e225df1beb/content
2	Libro	Gestión Del Talento Humano	Idalberto, Chiavenato	2011	Fundamenta la gestión del talento humano como elemento clave para el desarrollo de competencias, capacitación y mejor desempeño organizacional.	Cita Parafraseada	Chiavenato, I. (2009). Gestión Del Talento Humano. (J. M. Chacón, Ed.) México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf
3	Artículo Científico	Estrategias de Control Interno para la Administración del Inventario: Propuesta de un Manual en el Sector	Iliana Nathaly, Holguin Pincay	2022	Evidencia que la ausencia de controles internos, procedimientos y capacitación afecta la administración de inventarios y la eficiencia logística.	Cita Parafraseada	Holguin Pincay, I. N. (2022). Estrategias de Control Interno para la Administración del Inventario: Propuesta de un Manual en el Sector Farmacéutico de Guayaquil. ASCE MAGAZINE 51–63, 2(1), 13. doi:https://doi.org/10.70577/ASCE/51.63/2022

		Farmacéutico de Guayaquil					
4	Libro	Administración	Stephen P. Robbins, Mary Coulter	2005	Fundamenta el proceso de supervisión y control administrativo para asegurar el cumplimiento de actividades organizacionales.	Cita Parafraseada	Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Administración (Octava ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf
5	Libro	Gestión de inventarios	Pedro Pablo, Meana Coalla	2024	Proporciona conceptos sobre gestión de inventarios, control de existencias y optimización de recursos dentro de la organización.	Cita Parafraseada	Meana Coalla, P. P. (2024). Gestión de inventarios. España: Paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=RfgyEQAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false
6	Artículo Científico	Gestión de inventario para mejorar la rentabilidad del sector farmacéutico en la ciudad de Manta.	Navira Gissela Angulo-Murillo, Melina Monserrate Zambrano-Zambrano, Alex Alfonso Sánchez-Arteaga	2023	Demuestran que una adecuada gestión de inventarios mejora la organización, reduce errores y fortalece los procesos logísticos farmacéuticos.	Cita Parafraseada	Angulo Murillo, N. G., Zambrano Zambrano, M. M., & Sánchez Arteaga, A. A. (2023). Gestión de inventario para mejorar la rentabilidad del sector farmacéutico en la ciudad de Manta. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria De Ciencias Contables, Auditoría Y Tributación: CORPORATUM 360, 6(11). doi:https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v6i11.0055

7	Libro	Administración: Una Persepectiva Global y Empresarial	Harold Koontz, Heinz Weihrich, Mark Cannice	2021	Sustentan la importancia de la planificación, organización, dirección y control para el cumplimiento eficiente de los objetivos empresariales.	Cita Parafraseada	Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: Una Persepectiva Global y Empresarial (Decimocuarta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf
8	Artículo Científico	Procesos logísticos en el Manejo del Área Administrativa y Médica en Centros de Salud-Babahoyo	Georgina Jácome Lara, Karen Elizabeth Ramírez Jácome, María Estefany Ramírez Jácome, Josué Ernesto Romero León.		Explican que los procesos logísticos permiten organizar recursos, coordinar actividades y mejorar la calidad del servicio.	Cita Parafraseada	Jácome Lara, G., Ramírez Jácome, K. E., Ramírez Jácome, M. E., & Romero León, J. E. (27 de noviembre de 2025). PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL MANEJO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y MÉDICA EN CENTROS DE SALUD- BABAHOYO. MAGAZINE DE LAS CIENCIAS, 9, 30. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.18314733
9	Libro	Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor	Lourdes, Münch Galindo	2007	Aporta fundamentos del proceso administrativo y su relación con la eficiencia organizacional.	Cita Parafraseada	Münch Galindo, L. (2007). Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor (Primera ed.). México: Pearson Educación.

10	Tesis	Sistema de inventario para la supervisión del almacén de la farmacia del Ministerio de Salud - Lima	Jharol, Salvador Rivera	2022	Fundamenta la supervisión como mecanismo para controlar actividades, detectar errores y aplicar acciones correctivas oportunamente.	Cita Parafraseada	Salvador Rivera, J. (2022). Sistema de inventario para la supervisión del almacén de la farmacia del Ministerio de Salud - Lima. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. Cerro de Pasco – Perú: Repositorio Institucional UNDAC. Obtenido de http://45.177.23.200/bitstream/undac/3076/4/T026_62279648_T.pdf
11	Libro	Planificación y Control de Stocks: modelos de optimización	Joaquín, Bautista Valhondo	2024	Proporciona conocimientos sobre planificación y control de stocks para optimizar la disponibilidad de productos.	Cita Parafraseada	Bautista Valhondo, J. (2024). Planificación y control de stocks: modelos de optimización (1 ed.). Madrid: Dextra.
12	Tesis de Maestría	Estudio del Proceso de logística Inversa en el Sector Farmacéutico	Julia Maribel, Pozo Navarrete	2021	Define la logística como el conjunto de actividades que garantizan la disponibilidad de productos en el momento y lugar requeridos.	Cita Parafraseada	Pozo Navarrete, J. M. (2021). Estudio del Proceso de logística Inversa en el Sector Farmacéutico. Universidad Internacional del Ecuador. Quito: Repositorio Digital UIDE. Obtenido de https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4738/1/T-UIDE-1423.pdf
13	Libro	Administración y logísticaen la cadena de suministros	Donald J. Bowersox David J. Closs M. Bixby Cooper	2007	Aporta fundamentos sobre administración logística y gestión de la cadena de suministro.	Cita Parafraseada	Bowersox, D. J., Cooper, M. B., & Closs, D. J. (2007). Administración y logística en la cadena de suministros (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.
14	Libro	Administración de recursos humanos: El	Idalberto, Chiavenato	2011	Sustenta la importancia de la administración del personal para mejorar el	Cita Parafraseada	Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.

		capital humano de las organizaciones			desempeño y la productividad organizacional.		
15	Libro	Administración de recursos humanos	Gary Dessler, Ricardo Alfredo Varela Juárez	2011	Fundamenta la capacitación, desarrollo y evaluación del talento humano como estrategia de mejora organizacional.	Cita Parafraseada	Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). Administración de recursos humanos. (Quinta ed.). (G. D. Chávez, Ed.) México: Pearson Educación. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci_%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf
16	Libro	Administración	James Arthur Finch Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert.	1996	Define el control administrativo como el proceso que permite verificar el cumplimiento de los objetivos y corregir desviaciones.	Cita Parafraseada	Finch Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert Jr, D. R. (1996). Administración (Sexta Edición ed.). México: Pearson Prentice Hall. Obtenido de https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
17	Informe	Evaluación de control de medicamentos, insumos y dispositivos médicos próximos a vencer de dos sedes de la Farmacia Pasteur, 2025	Angie Paola Pérez Rodríguez, Katherin Santamaria Agudelo	2025	Sustenta la importancia del control de fechas de caducidad para evitar pérdidas y garantizar la calidad de los productos farmacéuticos	Cita Parafraseada	Pérez, A., & Santamaría, K. (2025). Evaluación de control de medicamentos, insumos y dispositivos médicos próximos a vencer de dos sedes de la Farmacia Pasteur, 2025. Trabajo de grado, Universidad de Antioquia., Antioquia. Recuperado el marzo de 2026, de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/22adc400-4728-4157-a549-68f6e7a57f9e/content
18	Tesis de Maestría	Modelo de gestión logística de medicamentos para los	Avala Mariela, Rivadeneira Noriega	2025	Explica la gestión logística de medicamentos mediante actividades de	Cita Parafraseada	Rivadeneira Noriega, A. M. (2025). MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE MEDICAMENTOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL

		establecimientos de salud del Distrito 14D01 - Morona, Ecuador 2025			planificación, almacenamiento, inventario y distribución.		DISTRITO 14D01 - MORONA, ECUADOR 2025. Quito: Repositorio Digital Universidad De Las Américas. Obtenido de https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/17811/1/UDLA-EC-TMGIS-2025-67.pdf
19	Tesis	Situación actual de los sistemas de control de inventarios en las empresas del Ecuador; revisión literaria mediante una metodología sistemática	José Daniel, Flores Vargas	2020	Evidencia que los sistemas de control de inventarios influyen directamente en la eficiencia de los procesos logísticos.	Cita Parafraseada	Flores Vargas, J. D. (2020). "Situación actual de los sistemas de control de inventarios en las empresas del Ecuador; revisión literaria mediante una metodología sistemática". Universidad de las Américas. Quito: Repositorio Digital Universidad de las Américas. Obtenido de http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/12466
20	Tesis	Implementación de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte en la bodega matriz de la "Corporación de Desarrollo Social para la Niñez l la Familia"	Paul Alfredo, Burbano Sigüenza	2025	Demuestra que las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte mejoran el rendimiento operativo y logístico.	Cita Parafraseada	Burbano Sigüenza, P. A. (2025). IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE EN LA BODEGA MATRIZ DE LA "CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL PARA LA NIÑEZ Y LA FAMILIA". Universidad de las Américas. Quito: Repositorio Digital Universidad De Las Américas. Obtenido de http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/17625
21	Artículo Científico	La formación y desarrollo de competencias en el sector farmacéutico: un enfoque desde las	Blanca Patricia Jaramillo Sisalima, Cecilia Ivonne	2023	Destacan la capacitación y el desarrollo de competencias como factores que fortalecen el desempeño y	Cita Parafraseada	Jaramillo Sisalima, B. P., & Narváez Zurita, C. I. (12 de junio de 2023). LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL SECTOR FARMACÉUTICO: UN ENFOQUE DESDE LAS BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES. Revista

		buenas prácticas empresariales	Narváez Zurita		competitividad del sector farmacéutico.		Conrado, 19(1), 10. Obtenido de https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3118
22	Libro	Capacitación y Desarrollo personal	Alfonso, Siliceo Aguilar	2004	Fundamenta la capacitación como herramienta para mejorar conocimientos, habilidades y desempeño laboral.	Cita Parafraseada	Siliceo Aguilar, A. (2004). Capacitación y desarrollo personal (Cuarta ed.). México: Limusa. Obtenido de https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false
23	Libro	Logística Administración de la cadena de suministro	Ronald H. Ballou	2004	Define los procesos logísticos como la planificación, ejecución y control del flujo y almacenamiento de bienes e información.	Cita Parafraseada	Ballou, R. H. (2004). Logística Administración de la cadena de suministro (Quinta ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://laclassedotblog.wordpress.com/wpcontent/uploads/2018/05/logística_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf
24	Tesis	Análisis de la gestión de inventarios en base a la NIC 2 aplicado a los laboratorios farmacéuticos en el distrito metropolitano de Quito año 2023.	Ronald Patricio, Andramunio Rúales	2025	Explica que la gestión de inventarios permite evitar pérdidas, controlar existencias y mejorar la toma de decisiones.	Cita Parafraseada	Andramunio Ruales, R. P. (2025). ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN BASE A LA NIC 2 APLICADO A LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2023. Tesis, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, Quito. Recuperado el marzo de 2026, de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29844/1/TTQ2031.pdf
25	Artículo Científico	Logística y control de stock. Caso de estudio en	Klever Moreno,	2019	Sustentan el control de stock como elemento esencial para mantener niveles adecuados de	Cita Parafraseada	Moreno, K., & Bonilla Jurado, D. (2019). Logística y control de stock. Caso de estudio en librerías y papelerías. Revista Venezolana de Gerencia, 24(88). Obtenido de

		librerías y papelerías.	Diego Bonilla Jurado		inventario y satisfacer la demanda.		https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2906 2051020
26	Tesis	Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte en la Distribuidora Farmacéutica "REDIFARM" de la ciudad de Riobamba	Keila Estefania, Chicaiza Caguana	2023	Evidencia que las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte garantizan la calidad de los productos y optimizan la gestión logística.	Cita Parafraseada	Chicaiza Caguana, K. E. (30 de junio de 2023). IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE EN LA DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ''REDIFARM'' DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. Tesis, ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, Riobamba. Obtenido de https://dspace.espoch.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/d7a47eda-9a29-4846-bbe9-8f659f17439d/content

Nota: elaborado por Marilyn Barragán y Lisseth Chacha

Anexo K:
Carta de aceptación



Casrevid

QUITO 12 ENERO 2026

CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente, la empresa CASREVID S.A.S expresa su aceptación para que las señoritas LISSETH VANESSA CHACHA MANOBANDA, cédula: 0202692893 y MARILYN PAULETTE BARRAGÁN NARANJO, cédula: 0250066016 realicen el desarrollo de su trabajo de titulación (tesis) en nuestras instalaciones, conforme a los lineamientos académicos establecidos por su institución de educación superior.

La empresa autoriza a las mencionadas estudiantes a llevar a cabo las actividades académicas necesarias para el cumplimiento de su investigación, brindándoles el apoyo e información pertinente, siempre que estas se desarrollen en el marco del respeto, la confidencialidad y las normas internas de la organización.

Así mismo, se deja constancia de que la realización de la tesis tendrá fines exclusivamente académicos y no generará vínculo laboral alguno entre las practicantes y la empresa CASREVID.

Se extiende la presente carta como constancia de aceptación para los fines académicos que las interesadas estimen convenientes.

Atentamente,
CASREVID S.A.S

NOMBRE: JOSÉ FRANKLIN CHAVESTA REYES
CARGO: ADMINISTRADOR
CELULAR: 098 783 0930
CORREO: jf_chavesta@hotmail.com

S/n Nombre D10-002J Garrochal/c. H. Ciudad Jardín/mz8/b/rubamba-quito
casrevid@yahoo.com
098 783 0930

Anexo L:
Certificado de compilatio

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 2026

CERTIFICADO

A petición de las partes interesadas:

Que, las estudiantes: **Barragán Naranjo Marilyn Paulette y Chacha Manobanda Lisseth Vanessa** presentaron su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"Buenas Prácticas Administrativas en los procesos logísticos del producto terminado en el Laboratorio Farmacéutico CASREVID, Cantón Quito, provincia de Pichincha, 2026",** para el respectivo análisis COMPILATIO, el mismo que refleja un **4 %** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

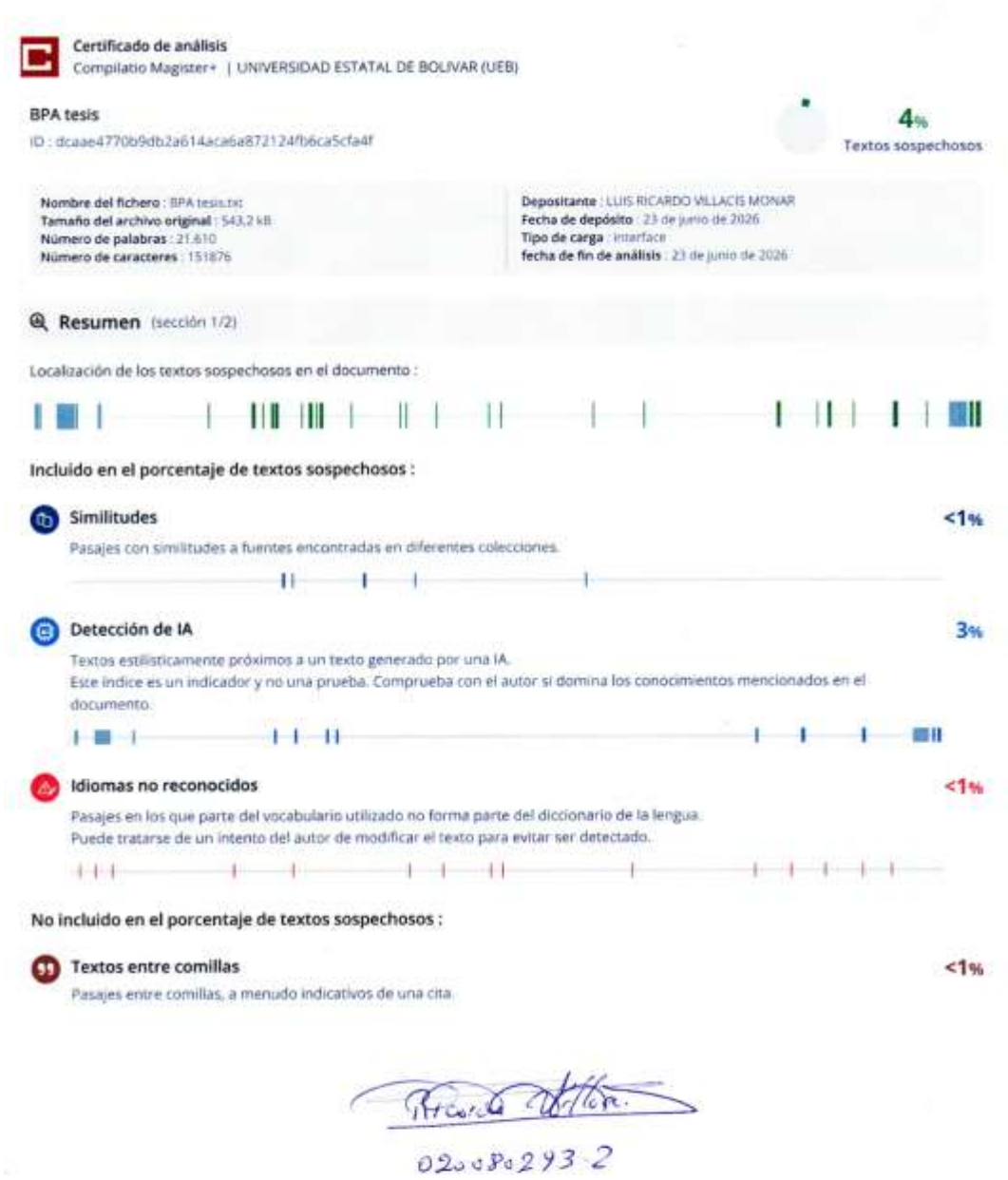
Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Dr. Luis Ricardo Villacis Monar
DIRECTOR

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo M:
Captura de pantalla de compilatio



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

BPA tesis
ID : dcaae4770b9db2a614aca6a872124fb6ca5cfa4f

4%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : BPA tesis.txt
Tamaño del archivo original : 543,2 kB
Número de palabras : 21.610
Número de caracteres : 151876

Depositante : LUIS RICARDO VILLACIS MONAR
Fecha de depósito : 23 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 23 de junio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :

Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes <1%
Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA 3%
Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Idiomas no reconocidos <1%
Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas <1%
Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

020-BA-293-2