



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA LA GESTIÓN DE
INVENTARIOS PARA LA EMPRESA "LUBRISERVICIOS ALVARADO"
DE LA CIUDAD MACHALA.

ALVARADO TENEMAYA FERNANDO ANDRES
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA LA GESTIÓN DE
INVENTARIOS PARA LA EMPRESA "LUBRISERVICIOS
ALVARADO" DE LA CIUDAD MACHALA.

ALVARADO TENEMAYA FERNANDO ANDRES
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

PLAN DE CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS
PARA LA EMPRESA "LUBRISERVICIOS ALVARADO" DE LA CIUDAD MACHALA.

ALVARADO TENEMAYA FERNANDO ANDRES
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

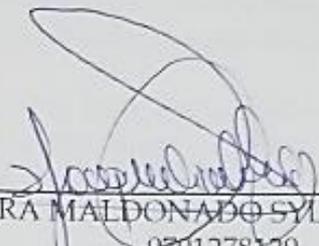
MOSQUERA MALDONADO SYLVIA JACQUELINE

MACHALA, 27 DE AGOSTO DE 2019

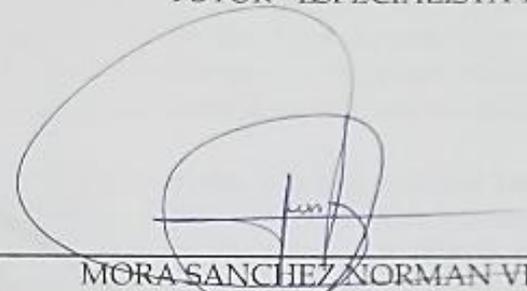
MACHALA
27 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

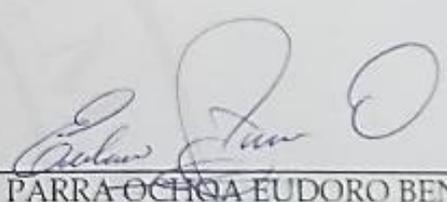
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Plan de cambio organizacional en la la gestión de inventarios para la empresa "Lubriservicios Alvarado" de la ciudad Machala., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



MOSQUERA MALDONADO SYLVIA JACQUELINE
0701278129
TUTOR - ESPECIALISTA 1



MORA SANCHEZ NORMAN VINICIO
0702857913
ESPECIALISTA 2



PARRA OCHOA EUDORO BENITO
0701063406
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: lunes 02 de septiembre de 2019 - 09:41

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ALVARADO TENEMAYA FERNANDO ANDRES - TITULACIÓN.docx
(D54806080)
Submitted: 8/14/2019 1:51:00 AM
Submitted By: faalvarado_est@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

RESUMEN

Las empresas en la actualidad se van desarrollando continuamente, debido a la implementación diaria de tecnología que ayuda a optimizar sus procesos, a su vez existe un sinnúmero de competidores que están buscando liderar en el mercado, por ello el objeto de este trabajo fue analizar la situación actual de la empresa “Lubriservicios Alvarado” en el manejo de inventario del área de lubricantes.

Como metodología de investigación se desarrolló el método observacional-descriptivo que permitió conocer la situación actual de la empresa a través de la técnica de la observación directa y la entrevista aplicada al propietario de la empresa con el propósito de determinar si existen falencias en la gestión de inventario; se logró obtener información de un uso innecesario y poca importancia en manejo y control de inventario partiendo desde el dueño de la empresa, hasta los mismos trabajadores; puesto que se conoció que no existe capacitación de personal para el manejo del inventario que lleve un control real con datos exactos de sus productos en el área de lubricantes y a su vez se evidenció desinterés por tomar medidas para mejorar esto por el propietario debido a la falta de conocimiento sobre la importancia y beneficios que le puede llevar aplicar cambios en la organización y al considerar siempre tener abastecido el stock para obtener un cliente satisfecho.

Palabras clave: Capacitación de personal, cliente satisfecho, gestión de inventario, cambios en la organización.

ABSTRACT

The companies are currently developing continuously, due to the daily implementation of technology that helps optimize their processes, in turn there are countless competitors who are looking to lead in the market, and so the purpose of this work was to analyze the current situation of the company "Lubriservicios Alvarado" in the management of inventory of the lubricant area.

As a research methodology, it developed the observational-descriptive method that allowed to know the current situation of the company through the technique of direct observation and the interview applied to the owner of the company with the purpose of determining if there are flaws in the management of Inventory; it was possible to obtain information of an unnecessary use and little importance in management and control of inventory starting from the owner of the company, until the same workers; Since it was known that there is no training of personnel for the management of the inventory that has a real control with exact data of their products in the area of lubricants and in turn there was a lack of interest in taking measures to improve this by the owner due to the lack of knowledge about the importance and benefits that it can take to apply changes in the organization and when considering always having stocked to obtain a satisfied customer.

Keywords: Training of personnel, satisfied customer, inventory management, changes in the organization.

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	4
2. DESARROLLO	6
2.1 Plan de cambio	6
2.1.1 <i>El cambio</i>	6
2.1.2 <i>El cambio organizacional</i>	6
2.1.3 <i>Fidelización</i>	7
2.1.4 <i>Cultura organizacional</i>	7
2.1.5 <i>Resistencia al cambio</i>	7
2.2 Gestión de inventario	8
2.2.1 <i>Logística</i>	8
2.2.2 <i>Operadores Logísticos</i>	8
2.2.3 <i>Inventario de mercadería</i>	8
2.2.4 <i>Sistema de inventario</i>	9
2.2.6 <i>Modelos de control de inventario</i>	9
2.3. Metodología	10
2.4 Reactivo práctico 11383. Diseñe un plan de cambio para una empresa mediana de la provincia de El Oro	11
CONCLUSIÓN	15
BIBLIOGRAFÍA	16
ANEXOS	18

Índice de figuras

Figura 1.- La estructura organizacional de “Lubriservicios Alvarado”	11
Figura 2.- Estructura organizacional propuesta para la empresa “Lubriservicios Alvarado”. 13	
Figura 3.- Ficha de control de inventario.....	14

Índice de tablas

Tabla 1.- Descripción de Organigrama.....	11
Tabla 2.- Delegación de responsable de bodega.....	14

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se maneja una tendencia de gran importancia para las empresas donde la que tiene un mejor producto no es la que primordialmente prevalece en el mercado, sino la que se enfoca en brindar un mejor servicio a sus clientes.

Laguna Garcia & Palacios Picos (citado en Steffanell De León, Arteta Peña, & Noda Hernández) (2017) Afirma que un buen servicio que genere un cliente satisfecho ocasiona ventajas como el incremento de la lealtad ante el servicio prestado y esto genera incremento de nuevos clientes sin verse obligado a un estricto esfuerzo por buscarlos; pero como las exigencias del cliente cada vez son mayores no hay que estar conforme con solo tener el mejor producto o servicio, sino de cumplir y superar las expectativas del cliente.

Algunas organizaciones presentan modelos de trabajo rutinarios donde los trabajadores se encuentran acostumbrados al mismo sistema de trabajo y presentan resistencia al cambio, ya sea por comodidad en sus actividades o también por falta de incentivo de la gerencia; por ello propietarios o gerentes de empresas evitan realizar un cambio en su organización. (Zuinaga de Mazzei, 2014)

La empresa “Lubriservicios Alvarado” ha ido evolucionando sus últimos 10 años ya que ha incrementados sus actividades y su infraestructura para una atención más rápida al cliente, pero se ha venido desarrollando de manera tradicional donde no se ve reflejado una administración que delegue funciones en diversas áreas, por el mismo desinterés del propietario y porque sus trabajadores ponen resistencia al querer adaptarse a una nueva actividad; esta ha perdido gran cantidad de consumidores debido a que en varias ocasiones no dispone del producto deseado por el mismo ya que al requerir de cierto producto, le ofrecen uno sustituto; y el problema recae principalmente en el control de inventario, donde se refleja poco interés ya que es considerado como un gasto o pérdida de tiempo para el propietario.

Este proyecto se plantea como objetivo general analizar la situación actual de la empresa “Lubrservicios Alvarado” en el manejo de inventario del área de lubricantes, con el fin de poder aportar con un plan de cambio organizacional que le ayude a mejorar sus procesos en caso de que la empresa requiera; los objetivos específicos están basados en: Verificar si la empresa está utilizando de manera correcta algún sistema de inventario, determinar si existen falencias en el manejo de inventario y

elaborar una propuesta de un plan de cambio organizacional para un mejor uso y control de inventario en el área de lubricantes.

Emprender un negocio en la actualidad cualquiera lo puede hacer; permanecer y prevalecer en el mercado es un reto enorme y si muchas empresas se han mantenido, no quiere decir que pueden seguir estables, por ello la adaptación de nuevas alternativas que reflejen directamente en el cliente, como lo es en un buen control y abastecimiento de stock en el área de lubricantes complementará el buen servicio ya que no se ocasionará insatisfacción en el cliente por adquirir un producto sustituto al que él requería.

2. DESARROLLO

2.1 Plan de cambio

2.1.1 El cambio. (Pérez Vallejo, Vilariño Corella, & Ronda Pupo, 2017) nos indica que el cambio se ha presentado ante nosotros como parte de una necesidad personal, social y grupal, por ello que las empresas deben estar en constante adaptación seguido de una alta capacidad de respuesta; es decir que a medida que transcurre el tiempo todo lo que nos rodea presenta cambios y en base a esto las organizaciones deben estar preparados para las nuevas necesidades que requiere la sociedad.

2.1.2 El cambio organizacional. Para (Salgado Roa, Lería Dulci, Arcos C., Pineda A., & González C., 2018) el cambio organizacional lo define como un proceso de observación el cual la empresa u organización proyecta a futuro ciertas posibilidades que se puedan adaptar, con la finalidad de incrementar su efectividad, para ello conlleva a que se puedan aplicar nuevas adaptaciones como transformaciones internas tanto como capacitación de personal para adquisición de nuevos conocimientos como innovación de maquinarias y equipos que ayude a optimizar procesos.

De acuerdo a (Pérez Vallejo, Vilariño Corella, & Ronda Pupo, 2016) el cambio organizacional conlleva desde un cambio tecnológico hasta transformaciones esenciales en la cultura de una empresa u organización por los factores complementarios que trae consigo un cambio el cual toda empresa debe considerar para que el cambio efectuado sea eficiente.

Los cambios en una empresa son de gran ayuda para poder prevalecer en el mercado y estos pueden ser según (Garbanzo Vargas, 2016) impulsados con fuerzas internas o externas, en las cuales las fuerzas externas se involucran las transformaciones sociales consecuencia de las necesidades que son ilimitadas de la sociedad.

Según Sandoval (2014) que cita a (Buono y Kerber, 2010) da a conocer que el cambio en una organización no se los debe asumir como algún evento sorpresa, sino que se lo debe plantear como un cambio planeado fruto de futuros procesos continuos que la empresa u organización prepare para anticipar ciertas actividades, sin embargo a su vez estas deben estar siempre abiertas ante cualquier posibilidad de giros inesperados o alguna situación imprevista.

Aplicar cambios en una organización o empresa como lo habíamos mencionado es netamente importante y no se lo debe considerar como un gasto si requiere de comprar o adquirir algo para brindar una mejor atención al cliente, la cual abarca muchos aspectos y si la atención es inmediata y cumple y supera las expectativas del cliente lo cual generará fidelidad en los clientes.

2.1.3 Fidelización. Según (Peña Escobar, Ramírez Reyes, & Osorio Gómez, 2015) Desarrollar clientes fieles no es de ponerse un local ofrecer un producto o servicio al consumidor final, sino que requiere de un proceso que pone en evidencia la necesidad de construir y poner en marcha estrategias que van de la mano con las políticas de cada empresa u organización que están orientadas a cumplir los objetivos, lo cual para poder alcanzar es necesario de invertir en esfuerzo y recursos para cumplir y superar las expectativas de los clientes.

A su vez nos dice (Guzmán Miranda, 2014) que la fidelización de clientes es uno de los pilares fundamentales ya que ellos son los únicos quienes solventarán la economía de la empresa, es por ello que la mayoría de países en la que se desarrollan negocios tiene como prioridad el cliente, ya que un cliente fidelizado y que se encuentre totalmente identificado con la empresa como dice (Duque Rengel, Abendaño Ramírez, & Velásquez Benavides, 2017) no solo implicará la retención de aquel cliente, sino que a su vez se podrá constituir en la carta de presentación frente a futuros clientes, mediante la recomendación.

2.1.4 Cultura organizacional. Según (Valle Alvarez, Proaño Córdova, & Cruz Lascano, 2017) indica que la cultura organizacional se establece a partir de la cultura de la comunidad donde se ubica y se genera de acuerdo a los individuos que la componen; llevando así a la empresa a tomar en cuenta ciertas costumbres del sector en que se ubiquen y poder establecer lineamientos para que los integrantes de la organización puedan trabajar de manera segura y confiable.

2.1.5 Resistencia al cambio. Las organizaciones en la actualidad están buscando día a día ir mejorando su servicio o producto para atraer más clientes y poder sobresalir en el mercado, pero las que realmente sobresalen son aquellas que están siempre visionándose hacia lo que se podrá venir y preparándose ante cualquier cambio inmediato, pero muchas veces realizar cambios en la organización suele ser muy complicado por el simple hecho de que los pertenecientes a la misma ponen resistencia,

de acuerdo a (Escudero Macluf, Delfín Beltrá, & Arano Chávez, 2014) la resistencia al cambio organizacional es directamente un fenómeno que toma posesión sobre los integrantes de la organización la cual se debe de llevar a un estudio, análisis para poder conocer y adoptar las reacciones para que se las pueda disminuir y hacer efectivo el cambio.

2.2 Gestión de inventario

2.2.1 Logística. De acuerdo a (González Cancelas, 2016) la logística es la actividad global que comprende un estudio de las funciones básicas de la empresa como la gestión de materiales como adquisición de bienes o productos (materia prima), la gestión de la producción y la distribución de mercadería; en pocas palabras es la que se involucra en las actividades desde los insumos para una producción hasta la distribución del mismo, tratando de buscar siempre la manera de optimizar costos de manera eficiente para la organización.

(Puertas Medina, Martí Selva, & García Menéndez, 2014) da a conocer que la globalización está generando que los lugares con la mejor logística presenten mayor capacidad de crecimiento, lo que las lleva a ser mayor competitivas en el mercado y por ende tiende a poder aumentar su inversión; es por eso que se considera al desempeño logístico como uno de los pilares fundamentales de actividad comercial de manera nacional e internacional.

La logística en general de acuerdo a estos autores es la parte global que involucra todas las áreas a considerar de los departamentos de la empresa, desde los insumos hasta la repartición del producto, esta abarca todos los procesos donde hay que controlar los proveedores de los insumos, la gestión de mercadería almacenada tanto materia prima como productos terminados y la parte de la distribución de mercadería como la generación de rutas para llegar eficientemente al destino.

2.2.2 Operadores Logísticos. De acuerdo a (González Correa, 2015) Los operadores logísticos son empresas dedicadas a prestar servicios para ejercer orden y control sobre el inventario y distribución de mercadería en las empresas, según lo que requiera la empresa contratante.

2.2.3 Inventario de mercadería. Según (Asencio Cristóbal, González Ascencio, & Lozano Robles, 2017) El inventario es la representación de todos los bienes o productos que se encuentran almacenados cuyo fin es poder utilizarlos al realizar una operación, ya sea de compra, alquiler, venta, uso o a su vez sirven se insumos para realizar alguna transformación y crear un producto.

Es de gran importancia llevar un buen control de inventario sobre el manejo de la empresa que ejerza una actividad comercial, debido a que la circulación de estos permite que la empresa pueda generar ingresos según las ventas que se hagan, es por ello que si descuidamos esta parte de la empresa, podremos perder muchos clientes y a su vez las ventas. (Asencio Cristóbal, González Ascencio, & Lozano Robles, 2017)

2.2.4 Sistema de inventario. Según (Asencio Cristóbal, González Ascencio, & Lozano Robles, 2017) un sistema de inventario es un diseño que se utiliza para llevar un control de existencia de mercadería que la empresa comercial dispone en stock y así poder determinar la cantidad y día exacto que hay que pedir la mercadería por agotarse.

2.2.5 Tipos de inventario. Inventario perpetuo: este tipo de inventario está directamente en acuerdo a todas las exigencias que el almacén requiere; Intermitentes: es aquel tipo de inventario el cual se lo puede llevar a cabo varias veces en el año; Consignación: la mercadería que es entregada al vendedor puede ser vendida pero el título de propiedad lo conserva el vendedor mientras se cumpla los acuerdos que se haya quedado la empresa con comprador; Disponible: es aquella que se encuentra lista para ser vendida. (Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2017) Que cita a Suarez Servera (2012).

2.2.6 Modelos de control de inventario. Así mismo (Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2017) nos da a conocer los modelos de inventarios que son más usados en una organización el cual tenemos el Modelo ABC: se basa en llevar a cabo un análisis donde se establece la inversión de producto para así poder llegar a un mayor control y cuidado sobre los inventarios, ya que de acuerdo a su monto y número establecido van a requerir de una vigilancia permanente; otro modelo es el de existencias de reserva o seguridad de inventarios: trata de mantener los artículos semi-terminados para mantener un equilibrio balanceado sobre los requerimientos de producción para así poder surtir a tiempo la mercadería de acuerdo a las exigencias que presente cada departamento; el control de inventarios Justo a tiempo: este modelo de inventarios está basado en la adquisición de inventarios y los insertan al momentos que se necesiten el cual se trabaja con fechas establecidas para tener el producto en tiempo exacto la cual es de gran importancia contar con proveedores confiables y contar con un sistema de inventario que ayude a generar

2.3. Metodología

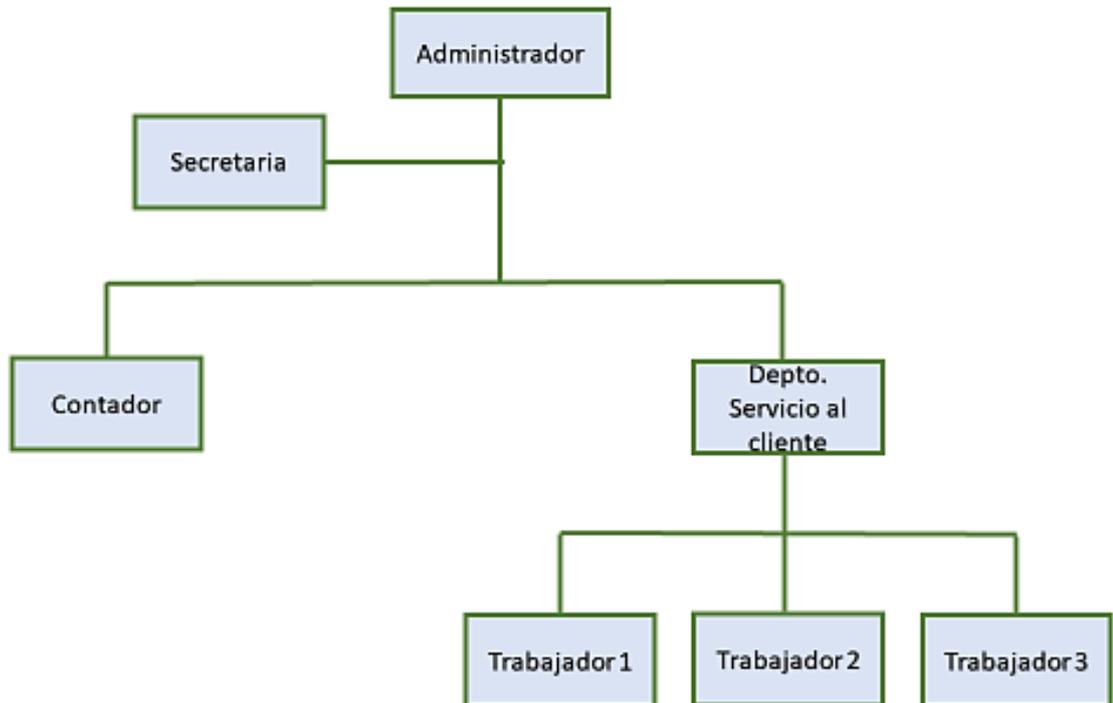
La parte fundamental de la metodología se basa en poder diseñar un plan para mejorar la logística de inventario de la empresa “Lubriservicios Alvarado” que ayude a evitar pérdidas en el inventario de la mercadería del área de lubricantes.

Para proceder con el análisis de la situación, costumbres y actitudes de la empresa se ejerció la investigación descriptiva, la cual se implementó la técnica de la entrevista por lo que permitió conocer información real del problema, y solo se le debe aplicar a una persona que en este caso es al administrador y a su vez dueño de la empresa que tiene mayor conocimiento de lo que sucede dentro de su organización.

La observación directa e instrumentos que complementaron la misma para poder recolectar la información necesaria como el uso de cámara fotográfica, ayudó a conocer directamente el manejo y control de inventario y sobretodo percepción directa en la atención al cliente al momento de requerir su producto, también la manera en que los colaboradores desempeñaban sus funciones principales de acuerdo a los deberes y obligaciones que la empresa les tiene planteado.

2.4 Reactivo práctico 11383. Diseñe un plan de cambio para una empresa mediana de la provincia de El Oro

Figura 1.- Estructura organizacional de “Lubriservicios Alvarado”



Elaboración: Autor

En el organigrama presentado se puede apreciar los departamentos:

- Administrativo: Está integrado por el administrador y secretaria
- Contabilidad: integrado por un ingeniero contable sin auxiliares en la rama.
- Servicio al cliente: integrado por 3 colaboradores.

Sus funciones:

Tabla 1.- Descripción de Organigrama

Administrador	Administra, supervisa y controla a sus colaboradores, maneja el inventario, proveedores y gestiona el pago de los trabajadores.
Secretaria	Realiza informes, genera facturas, proformas, controla los lubricantes y filtros que ingresan y salen del negocio.

Contador	Realiza el control de actividades de declaración de impuesto de la empresa y a su vez ingresa al sistema la mercadería que ha hecho pedido el administrador.
Servicio al cliente	Despacho del lubricante para el vehículo y filtro respectivo para realizar el cambio de aceite.
Fuente: Lubriservicios Alvarado	
Elaboración: Autor	

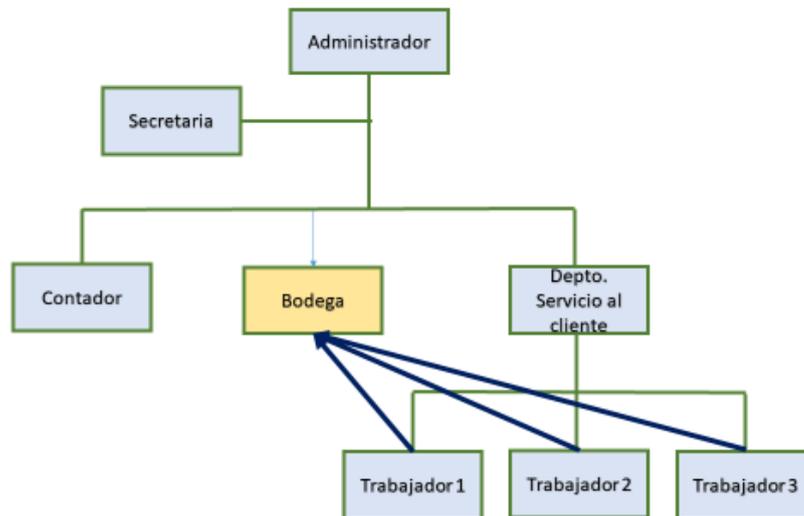
En vista a este diseño organizacional de Lubriservicios Alvarado podemos darnos cuenta que existe una sola persona encargada de la parte de control de inventario de la mercadería en la empresa, y pues a su vez como administrador y propietario se ve involucrado en todos los departamentos, y estar pendiente en todas las áreas como controlar el personal, rol de pagos, atender al cliente para requerir su producto, contacto con proveedores; lo lleva a que pierda el interés principal que es el manejo y control la mercadería o la cantidad de productos disponibles en Stock, ya que el contador solo registra la mercadería que ingresa al local, la cual sube al sistema para el respectivo control de facturación.

El propietario da a conocer y está consciente que se ha perdido mercadería por falta de organización en la bodega, ya sea por envases rotos, pérdidas de productos sin razón alguna; así mismo los trabajadores no tienen el mínimo interés por ayudar a controlar la mercadería, por ello más se ha enfocado en controlar solo la función del cambio de aceite, aunque por este descontrol en varias ocasiones se ha tenido que brindar al cliente un producto sustituto al que él requería en marca y modelo, por la falta de stock.

Implementar cambios en una organización para la mayoría se denota como una tarea compleja, ya que esto implica rediseñar lo que conlleva a estructura, rutina que se han generado por caer en la monotonía; los cambios deben estar siempre enfocados en cumplir los objetivos y metas propuestos.

Es por ello que se ha planteado la siguiente propuesta, la cual se debe delegar funciones a sus colaboradores para que todos puedan manejar la mercadería y no solo dependan del administrador para encontrar el producto que solicita el cliente:

Figura 2.- Estructura organizacional propuesta para la empresa “Lubriservicios Alvarado”.



Elaboración: Autor

La presentación de esta propuesta está basada en generar un cambio en la empresa “Lubriservicios Alvarado” de manera en que se cree un nuevo departamento, pero de manera en que se deleguen nuevas funciones al personal que solo se encarga de atender al cliente en el cambio de aceite, a que puedan pasar a llevar el manejo y control del inventario del área de lubricantes y sus respectivos filtros que conllevan con el cambio de aceite.

Para poder implementar esta actividad se debe de realizar capacitación al personal para que puedan hacer uso del sistema de inventario que posee la empresa, y con ello llevar un control diario de la mercadería existente y la que esté por agotarse para que así con previa anticipación pueda el administrador solicitar productos para nuevo abastecimiento.

La idea principal es evitar que la mercadería se extravíe o se dañe por mal control, sino que mediante un reporte diario estar siempre atentos de la mercadería que se mueve y evitar que el cliente no encuentre el producto que necesitaba.

El departamento de bodega se crea para que los colaboradores puedan rotarse y exista un responsable por día en el reporte de lo que posee la empresa, el cual se lo presentará de la siguiente manera:

CONCLUSIÓN

En esta investigación se tomaron en cuenta aspectos muy importantes que muchas empresas por caer en la monotonía de continuar con los mismos procesos no optan por considerar cambios en su organización que les podrá ayudar a optimizar el tiempo en sus actividades y mejor manejo y control en los mismos, para tener como resultado clientes satisfechos.

Se pudo evidenciar en base a las técnicas utilizadas que la empresa “Lubriservicios Alvarado” no está usando de manera adecuada el sistema de control de inventario, ya que la mercadería registrada no consta con la que se encuentra disponible, de manera que los productos según el sistema se encontraban en stock, sin embargo, físicamente el producto estaba agotado; la principal causa viene dándose por falta de importancia en la misma por parte del propietario al no delegar funciones a sus trabajadores los cuales no demostraron interés alguno por ayudar en el inventario de la empresa.

Está claro que con un diseño organizacional ayuda a mejorar sus procesos ya que con el incremento de una función a sus trabajadores, delegando funciones y responsabilidades diarias ayuda a mantener un mejor control de inventario y a su vez brindar capacitación al personal para que pueda hacer el uso adecuado en el registro de la mercadería que conste actualmente en la empresa. A su vez se pudo observar que la empresa consta de un programa el cual el contador encargado sube la información al sistema de los productos nuevos que ha generado la empresa, mas no los que realmente hay, ya que lo hacen por poder generar facturación en el sistema, mas no por llevar un correcto control.

Con los trabajadores capacitados para poder manejar el sistema de inventario que posee la empresa llamado **VISUAL FAC** y la delegación de funciones el cual recaerá una nueva actividad en los mismos que es el respectivo control de la mercadería que ingresa y sale de la empresa, la cual se llevará de manera rotativa para que exista un responsable por día encargado de bodega; de esta manera se podrá evitar pérdidas de mercadería y ayudará a mantener un stock controlado que evitará que el cliente reciba un producto sustituto al que él requiera y generar un mejor servicio cumpliendo con las expectativas del consumidor el cual se sentirá a gusto en la empresa y se identificará con la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Asencio Cristóbal, L., González Ascencio, E., & Lozano Robles, M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *RETOS*, 1-18. Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551272009/504551272009.pdf>
- Duque Rengel, V. K., Abendaño Ramírez, M. E., & Velásquez Benavides, A. V. (2017). *Latina de Comunicación Social*, 1-15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/819/81952828040.pdf>
- Escudero Macluf, J., Delfín Beltrá, L. A., & Arano Chávez, R. M. (2014). EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y LA RESISTENCIA AL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES. *Ciencia Administrativa*, 1-9. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/01CA201401.pdf>
- Garbanzo Vargas, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 1-21. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
- Garrido Bayas, I., & Cejas Martínez, M. (2017). LA GESTIÓN DE INVENTARIO COMO FACTOR ESTRATÉGICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. 1-22. Obtenido de <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/782/78252811007/6>
- González Cancelas, N. (2016). Presentación: transporte y logística. *Transporte y Territorio*, 1-5. Obtenido de <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/3330/333046307001/6>
- González Correa, J. (2015). CONTRATACIÓN LOGÍSTICA EN COLOMBIA: IMPLEMENTACIÓN DE UN OPERADOR LOGÍSTICO INTEGRAL. 1-23. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v18n38/v18n38a9.pdf>
- Guzmán Miranda, J. C. (2014). Estrategia de marketing relacional para lograr la fidelización de los clientes. *Apuntes Universitarios*, 1-19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646129002.pdf>
- Peña Escobar, S., Ramírez Reyes, G., & Osorio Gómez, J. (2015). Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. *Revista Ingenierías*, 1-19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/750/75041609007.pdf>
- Pérez Vallejo, L. M., Vilariño Corella, C. M., & Ronda Pupo, G. A. (2016). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/3604/360448031007/6>
- Pérez Vallejo, L. M., Vilariño Corella, C. M., & Ronda Pupo, G. A. (2017). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/3604/360453131009/6>

- Puertas Medina, R., Martí Selva, M. L., & García Menéndez, L. (2014). Índice de Desempeño Logístico: Exportaciones Europeas. *Economía Mundial*, 1-25. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/866/86632965004.pdf>
- Salgado Roa, J., Lería Dulči, F., Arcos C., L., Pineda A., C., & González C., C. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de Psicología*, 1-30. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v36n1/a04v36n1.pdf>
- SANDOVAL, D. J. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 1-11. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n131/v30n131a08.pdf>
- Steffanell De León, I., Arteta Peña, Y., & Noda Hernández, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 1-14. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181552082003.pdf>
- Valle Alvarez, A. T., Proaño Córdova, T. D., & Cruz Lascano, M. E. (2017). ESTRUCTURA, CULTURA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL CULTURA – CAMBIO – FORMA – FUERZA. *Hermes*, 1-22. Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477653290007/477653290007.pdf>
- Zuinaga de Mazzei, S. (2014). Resistencia al cambio organizacional en una pequeña y mediana empresa (PyME) del sector industrial. *Telos. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 1-18. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99331125002.pdf>

