



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
ECONÓMICAS

Gestión de inventario y la influencia en el clima laboral de la farmacia  
Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022

### **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de Licenciado en:

Administración.

#### **AUTORA**

Lavado Quillatupa, Cecilia

#### **ASESORA**

Mg. Mejía Hidalgo, Patricia Ysabel

**Huancayo, 15 de abril 2023**



### *DEDICATORIA*

*A mis padres por el apoyo brindado en cada etapa de mi vida y por siempre ser un ejemplo a seguir.*

## RESUMEN

El presente trabajo propone a la empresa Farmacia Medi+Farma la aplicación de una encuesta dirigida a los empleados y entrevistas dirigidas al gerente general y contador de la empresa para observar situaciones existentes, tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

El trabajo de suficiencia profesional desarrolla la gestión de inventario y su influencia en el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Tiene como objetivo principal explicar si existe influencia entre la gestión de inventario y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022; y como darle solución.

Asimismo, al ser una empresa dedicada a la venta de medicamentos y productos de consumo realiza un control de inventario para poder identificar si existe diferencia de stock, en este trabajo se busca mejorar la gestión de inventarios a través de un Modelo de Gestión de Inventario que consta de desarrollar la Metodología DMAIC con la finalidad de definir, lograr medir, analizar o conocer, mejorar y controlar el problema identificado, a su vez consta de cinco estrategias que buscan mejorar procedimientos e implementar nuevos procesos para lograr un control idóneo de existencias de la empresa con la finalidad de mejorar el clima laboral entre los trabajadores.

*Palabras clave:* Clima laboral, inventario, existencias, desempeño laboral, emociones, trabajo en equipo, empatía, satisfacción laboral, eficacia.

## ABSTRACT

The present work proposes to the company Medi+Farma pharmacy the application of a survey directed to the employees and interviews directed to the general manager and accountant of the company in order to observe existing situations, as they occur in their natural context and then analyze them.

The work of professional sufficiency develops the inventory management and its influence in the work environment of the Medi+Farma Pharmacy, El Tambo, Huancayo, Peru, 2022. Its main objective is to explain if there is an influence between inventory management and the work environment of the Medi+Farma Pharmacy, El Tambo, Huancayo, Peru, 2022; and how to solve it.

Also, being a company dedicated to the sale of medicines and consumer products, it performs an inventory control to identify if there is a difference in stock. This work seeks to improve inventory management through an Inventory Management Model that consists of developing the DMAIC Methodology in order to define, measure, analyze or know, improve and control the identified problem, in turn consists of five strategies that seek to improve procedures and implement new processes to achieve an ideal stock control of the company in order to improve the working environment among workers.

*Key words:* Working environment, inventory, stock, working performance, emotions, teamwork, empathy, working satisfaction, efficiency

## ÍNDICE GENERAL

<i>DEDICATORIA</i> .....	2
RESUMEN .....	3
ABSTRACT.....	4
ÍNDICE GENERAL.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
Capítulo I: Información general de la empresa .....	14
1.1. Datos generales .....	14
1.1.1. Razón social.....	14
1.1.2. RUC.....	14
1.1.3. Dirección.....	14
1.1.4. Contacto .....	14
1.2. Actividad principal .....	14
1.3. Reseña histórica y realidad problemática.....	14
1.3.1. Reseña histórica de la empresa.....	14
1.3.2. Realidad problemática de la empresa.....	15
1.4. Misión, visión y valores .....	17
1.4.1. Misión.....	17
1.4.2. Visión .....	17
1.5. Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades .....	17
1.5.1. Área de 1 .....	17
1.5.2. Área de 2 .....	18

Capítulo II: Marco teórico.....	19
2.1. Marco teórico general.....	19
1. Gestión .....	19
2. Importancia de gestión .....	21
3. Inventario .....	22
4. Gestión de inventario.....	23
5. Farmacia.....	25
6. Inventario en farmacia.....	25
7. Clima laboral.....	26
8. Gestión del clima laboral.....	29
9. Importancia clima laboral .....	30
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	31
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	32
2.2.1. Variable independiente: Gestión de inventario.....	34
2.2.1.1. Dimensión Stock óptimo .....	34
2.2.1.2. Dimensión Rotación.....	34
2.2.1.3. Dimensión Rotura .....	35
2.2.1.4. Dimensión optimización de almacenes .....	35
2.2.1.5. Dimensión Stock óptimo: Indicador Revisión continua .....	35
2.2.1.6. Dimensión Stock óptimo: Indicador Cubrir existencia .....	35
2.2.1.7. Dimensión Stock óptimo: Indicador Revisión periódica y/o rotativa de inventario .....	35
2.2.1.8. Dimensión Stock óptimo: Indicador Análisis de demanda.....	35
2.2.1.9. Dimensión Rotación: Indicador Rentabilidad .....	35
2.2.1.10. Dimensión Rotación: Indicador Movimiento de stock .....	36

2.2.1.11. Dimensión Rotura: Indicador Pérdida de ventas .....	36
2.2.1.12. Dimensión Rotura: Indicador Pérdida de clientes.....	36
2.2.1.13. Dimensión optimización de almacenes: Indicador Recepción de productos	36
2.2.1.14. Dimensión optimización de almacenes: Indicador Almacenamiento y Manutención	36
2.2.1.15. Dimensión optimización de almacenes: Indicador Preparación y expedición Pedidos .....	36
2.2.2. Variable dependiente: Clima laboral .....	37
2.2.2.1. Dimensión Desempeño laboral .....	37
2.2.2.2. Dimensión Trabajo en equipo .....	37
2.2.2.3. Dimensión Emociones .....	37
2.2.2.4. Dimensión Desempeño laboral: Indicador empatía con clientes .....	37
2.2.2.5. Dimensión Desempeño laboral: Indicador satisfacción laboral .....	37
2.2.2.7. Dimensión Trabajo en equipo: Indicador Cooperación .....	38
2.2.2.8. Dimensión Trabajo en equipo: Indicador Identidad.....	38
2.2.2.9. Dimensión Emociones: Indicador Afecto positivo .....	38
2.2.2.10. Dimensión Emociones: Indicador Afecto negativo .....	38
Capítulo III: Aplicación profesional.....	39
3.1. Contexto laboral situacional.....	39
1. Fortalezas .....	39
2. Debilidades .....	40
3. Ambiente laboral .....	41
4. Condiciones de trabajo .....	41
5. Impacto de las condiciones de trabajo.....	42
3.2. Descripción de las actividades realizadas por el bachiller.....	43

Capítulo IV: Aplicación práctica .....	52
4.1. Desarrollo práctico de las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa .....	52
4.1.1. Síntesis de la realidad problemática .....	52
4.1.1.1. Debilidades y amenazas .....	52
4.1.1.2. Análisis PESTLE .....	53
4.1.1.3. Análisis de diagrama de 5 fuerzas de PORTER de farmacia Medi+Farma .....	54
4.1.2. Problemas, hipótesis y objetivo .....	56
4.1.2.1. Problema general .....	56
4.1.2.2. Problemas específicos .....	56
4.1.2.3. Hipótesis general .....	57
4.1.2.4. Hipótesis específicas .....	57
4.1.2.5. Objetivo general .....	57
4.1.2.6. Objetivos específicos .....	57
4.1.3. Importancia para la empresa de la solución del problema .....	57
4.1.3.1. Importancia teórica .....	58
4.1.3.2. Importancia práctica .....	59
4.1.4. Propuesta de solución del problema .....	60
4.1.4.1. Propuesta 1: Implementación de Modelo de gestión de inventario de medicinas y productos de consumo para la farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo. .....	61
4.1.4.1.1. Oportunidades .....	62
4.1.4.1.2. Objetivos del Modelo .....	62
4.1.4.1.3. Alcance del Modelo .....	62
4.1.4.1.4. Desarrollo general de la propuesta .....	62



4.1.4.1.5. Modelo de Gestión de inventario de medicinas y productos de consumo de la farmacia Medi+Farma.....	64
4.1.4.1.6. Indicadores de medición del Modelo de gestión de inventarios.....	73
4.1.4.1.7. Plazos para la implementación del Modelo de gestión de inventarios en Medi+Farma (Diagrama de Gantt).....	78
4.1.4.2. Propuesta 2: trabajo de campo.....	79
4.1.4.2.1. Limitaciones .....	79
4.1.4.2.2. Delimitaciones.....	79
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES .....	82
REFERENCIAS .....	84
ANEXOS .....	90
ANEXOS 1: Matriz de consistencia .....	90
ANEXO 2: Propuesta encuesta – Cuestionario.....	92
ANEXO 3: Propuesta entrevista – Cuestionario .....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	44
<i>Definición de contextos por función .....</i>	44
Tabla 2 .....	45
<i>Tareas relacionadas con las funciones .....</i>	45
Tabla 3 .....	46
<i>Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidente de las tareas de la función 1 .....</i>	46
Tabla 4 .....	46
<i>Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidente de las tareas de la función 2 .....</i>	46
Tabla 5 .....	47
<i>Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidentes de las tareas la función 3 .....</i>	47
Tabla 6 .....	48
<i>Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidente de las tareas de la función 4 .....</i>	48
Tabla 7 .....	48
<i>Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 1 .....</i>	48
Tabla 8 .....	49
<i>Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 2 .....</i>	49
Tabla 9 .....	50
<i>Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 3 .....</i>	50
Tabla 10 .....	50
<i>Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 4 .....</i>	50
Tabla 11 .....	72
<i>Procesos de capacitación en el Modelo de gestión de inventario .....</i>	72
Tabla 12 .....	76
<i>Fórmulas para reporte de indicadores y sus metas de medición .....</i>	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1 .....</b>	<b>55</b>
<i>Diagrama de 5 fuerzas de PORTER de la farmacia MEDI+FARMA .....</i>	<i>55</i>
<b>Figura 2 .....</b>	<b>64</b>
<i>Estrategias de la metodología DMAIC .....</i>	<i>64</i>
<b>Figura 3 .....</b>	<b>66</b>
<i>Estrategias de la metodología DMAIC y respectivos componentes .....</i>	<i>66</i>
<b>Figura 4 .....</b>	<b>67</b>
<i>Análisis FODA.....</i>	<i>67</i>
<b>Figura 5 .....</b>	<b>68</b>
<i>Método ABC del Modelo Gestión de inventario la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022 .....</i>	<i>68</i>
<b>Figura 6 .....</b>	<b>69</b>
<i>Código de barra específico para cada producto .....</i>	<i>69</i>
<b>Figura 7 .....</b>	<b>70</b>
<i>Esquema de modificación de software para mejorar Gestión de inventario la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022 .....</i>	<i>70</i>
<b>Figura 8 .....</b>	<b>72</b>
<i>Cronograma de capacitación .....</i>	<i>72</i>
<b>Figura 9 .....</b>	<b>75</b>
<i>Indicadores a reportar en Modelo Gestión de inventario la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022 .....</i>	<i>75</i>
<b>Figura 10 .....</b>	<b>76</b>
<i>Definición de indicadores del Modelo Gestión de inventario la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.....</i>	<i>76</i>

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional desarrolla el tema de gestión de inventario y su influencia en el clima laboral en una empresa de comercialización de medicamentos y productos de consumo, ambas variables tienen una interacción que condiciona el medio de trabajo donde se desenvuelven y condicionan el trabajo a realizar.

Se estudió a la gestión de inventario por su influencia en el desarrollo de actividades de la empresa, tal como lo indica Martínez et al. (2022) es de vital importancia en toda organización para asegurar su eficiencia dentro de la administración financiera a corto plazo, también menciona que la gestión cuenta con objetivos los cuales son asegurarse de que esas piezas o elementos estén disponibles a tiempo, estos deben estar en buen estado y en el lugar adecuado. Podemos indicar claramente que la gestión es una actividad trascendental, ya que garantiza a las empresas un control adecuado de las existencias.

También se estudió al clima laboral basándonos en los trabajos de Lewin et al. (1939) se identificó que determinaron que el comportamiento de cada individuo dentro del grupo no sólo dependía de sus características personales sino de la atmósfera o entorno donde se desenvolvían, con esto determinaron que el clima que percibían los individuos influenciaba en su conducta. Se determinó que un buen ambiente de trabajo puede conducir a un mayor control y satisfacción de los empleados de la empresa. Por este motivo, es crucial crear un lugar de trabajo ideal que se adapte a la gestión de las empresas para ofrecer un buen servicio, un rendimiento óptimo de las funciones, alcanzar metas, mantenerse al día de la evolución del mercado, seguir el paso del tiempo, conseguir beneficios y, sobre todo, mantenerse.

En la actualidad, debido al contexto de salud que se pasó por la pandemia COVID-19, se tuvo un incremento exponencial de apertura de farmacias en el Perú, las que para resguardar sus existencias debieron realizar un control de inventarios de manera periódica, eficiente y verdadera, no sólo tenía por finalidad garantizar un stock adecuado para desarrollo de la actividad económica, sino también tenía como finalidad mantener y mejorar el clima laboral de las farmacias, debido a que permitía un buen desarrollo de funciones por parte del personal, satisfacción y fidelización de los clientes, entre otros.

Existen estudios similares donde se identificó causas efectos a las variables determinadas, entre ellas tenemos la tesis titulada *El control de inventarios en la empresa tableros y negocios*

*generales E.I.R.L* realizada por Gonzales (2022), de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, donde se buscó mejorar el control de inventarios con la finalidad de mejorar los ingresos de la empresa, de la misma manera también se tomó como referencia a un estudio realizado en Colombia, que llevó por título Análisis del Control Interno del Inventario del Restaurante de la Corporación Universitaria Adventista, realizado por Bravo et al. (2017) que tuvo como finalidad controlar el inventario de la empresa para mejorar su funcionalidad.

El presente trabajo se divide en cuatro capítulos que se titulan de esta manera: Información general de la empresa, marco teórico, aplicación profesional y aplicación práctica. En cada uno de ellos se detalla información importante para dar solución al problema identificado.

En el capítulo I se detalla la información general de la empresa como reseña histórica, actividad principal, su misión, visión, los valores que practican y el número de trabajadores.

En el capítulo II se detalla los conceptos en los cuales se basan este estudio como definiciones de gestión, importancia de gestión, inventario, gestión de inventario, farmacia, inventario en una farmacia, clima laboral, gestión del clima laboral e importancia del clima laboral, adicionalmente se mencionan antecedentes de estudios nacionales e internacionales, de la misma manera se menciona conceptos de las dimensiones que se plantearon en este estudio.

En el capítulo III hace referencia al contexto laboral situacional donde se incluyen fortalezas, debilidades, las condiciones laborales y su impacto, a su vez se detallan las actividades realizadas por el bachiller.

Por último, en el capítulo IV se encuentra el desarrollo práctico de las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa, se menciona la realidad problemática, el análisis PESTLE, Análisis de diagrama de 5 fuerzas Porter y se detalla la propuesta de solución del problema planteado por el bachiller.

## **Capítulo I: Información general de la empresa**

### **1.1. Datos generales**

#### **1.1.1. Razón social**

Corporación JOSCE S.A.C.

#### **1.1.2. RUC**

20607081353

#### **1.1.3. Dirección**

Av. Huancavelica N° 2219 – El Tambo – Huancayo – Junín- Perú

#### **1.1.4. Contacto**

Gerente General Sr. José L. López Cerrón.

Teléfono 988891835

### **1.2. Actividad principal**

La empresa se dedica a la venta al por menor y mayor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador, todo esto abarca custodia, salvaguarda de productos farmacéuticos, conservar propiedades fisicoquímicas de los medicamentos durante su almacenamiento, dispensar y brindar información completa a los pacientes para evitar mal de uso de los mismos.

### **1.3. Reseña histórica y realidad problemática**

#### **1.3.1. Reseña histórica de la empresa**

La empresa fue fundada en el mes de octubre del año 2020 en la ciudad de Huancayo, fue inscrita en Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT,2022) el 16 de diciembre del 2020, posterior a esto, tuvo como fecha de inicio de actividades ante la SUNAT el 02 de enero del 2021.

Se realizó los trámites ante la autoridad sanitaria Dirección Regional de Salud Junín (DIRESA,2022) para contar con la autorización sanitaria de funcionamiento, se empezó trámites el 05 de marzo de 2021, la inspección de DIRESA fue programada el 30 de marzo de 2021, posterior a esto se esperó emisión de resolución de la autorización, la cual tuvo como fecha de emisión el 07 de abril del 2021, contando con la resolución y posterior al acondicionamiento de los productos a comercializar se dió la inauguración de la tienda el 08 de mayo del 2022.

Contando ya con la resolución de autorización sanitaria de la DIRESA se tramitó la Licencia de Funcionamiento ante la Municipalidad Distrital El Tambo el 15 de agosto del 2021,

se tuvo la inspección el día 10 de setiembre 2021, luego la emisión de la licencia de funcionamiento tuvo como fecha el 19 de octubre del 2021, a partir de su inauguración sigue manteniendo su operatividad de manera ininterrumpida.

Actualmente, la empresa cuenta con ocho trabajadores que trabajan en horario rotativo.

### ***1.3.2. Realidad problemática de la empresa:***

En el contexto internacional la pandemia transformó por completo el contexto de la logística y el comportamiento de todos los factores que participan en ella, a nivel mundial el proceso logístico involucró muchos cambios tanto desde el inicio del proceso y también en los consumidores finales quienes eran más tecnológicos lo que significó un mayor grado de digitalización.

A nivel nacional el proceso logístico evidenció mucha falencia ya que muchas empresas tuvieron una mala gestión de inventario durante y después de la pandemia COVID 19 debido a la baja oferta y alta demanda de productos farmacéuticos, lo que llevó a que no se cuente con un buen desempeño laboral por falta de recursos lo que causó insatisfacción entre los consumidores y el personal de los diferentes negocios.

La mala gestión de inventario a nivel de la provincia Huancayo en el rubro de venta de productos farmacéuticos repercutió en el óptimo funcionamiento de todas las empresas del mismo giro, ya que muchas empresas no contaban con sistemas automatizados de control de inventarios, lo realizaban de manera manual sin seguir un protocolo adecuado, debido a esto generaron pérdidas de ventas y clientes.

En el distrito de El Tambo los negocios del rubro farmacéutico presentaron muchas carencias en lo que respecta al control de inventario, no existían empresas que brinden este servicio, no se automatizaron los procesos de control, la mayoría de negocios realizaron control de sus existencias de manera manual, proceso que no garantizó un buen manejo de inventario.

La empresa Medi+Farma empezó su funcionamiento contando con un software, dicho sistema permitió realizar ventas, envío de información de comprobantes eléctricos a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2022), ingreso de comprobantes de contables, cálculo de utilidades diarias y mensuales, flujo de ingreso y salida de productos y conocer el stock de todos los productos que se comercializaban.

Como política de la empresa se realizó un control mensual de existencias para conocer pérdidas, productos con próximos vencimientos, productos con quiebre de stock, productos que

por mala dispensación o digitación en sistema se encontraban cruzados con otros, productos mal fraccionados que ya no se podían comercializar al no mantener hasta el final su fecha de vencimiento y/o lote, a este procedimiento se le conoció como un inventario mensual.

El inventario mensual constó de verificar las existencias y determinar las diferencias existentes, esto podía verse afectado con el stock no real, debido a que el inventario se desarrollaba durante horas de funcionamiento de la empresa, lo que podía ocasionar falsos faltantes.

Durante el transcurso de operatividad de la empresa se determinó problemas referentes al control de inventario, se observó y constató que los inventarios no eran desarrollados de manera correcta, se notó que el tiempo programado de inventario no era el adecuado, además, cuando se distribuyó los laboratorios al personal, estos lo realizaban durante sus horas de trabajo, lo que hacía que se descuidase las ventas de ese momento, ocasionaba errores de conteo, entre otros.

El inventario mensual que se desarrollaba de las existencias no eran las adecuadas, lo que denotaba en resultados errados, esto ocasionaba que no se conozca un adecuado quiebre de stock, por consecuente ocasiona pérdida de ventas y clientes.

También se identificó que en el procedimiento de recepción de mercadería existían errores de verificación de cantidad de productos, recepción de mercadería con fecha muy próxima de vencimiento, también se notó que el personal no conocía la presentación de muchos productos, no verificaban concentración del producto farmacológico, no verificaban la forma farmacéutica, fecha de vencimiento ni tampoco que los lotes señalados en comprobante (guía de remisión, factura) coincidieran con los impresos en físicos en cada producto.

Luego de recepcionar los pedidos que se realizaban de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador, entre otros, el procedimiento indicó que cada producto se acondicione en su respectivo lugar, respetando sistema de almacenamiento First Expire, First Out, sin embargo, esto no se cumplió, esto ocasionó que en el almacén se mantengan productos almacenados próximos a vencer, que al no tener una rotación adecuada pasaban como merma de la empresa por vencimiento, lo que conllevó a tener pérdidas financieras no justificadas que podían evitarse.

Posterior al acondicionamiento, los productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador, entre otros, se encontraban listos para su comercialización, sin embargo, este proceso también tuvo fallas, debido a una mala dispensación donde ocurrió errores de mala



digitación de pedido, error en cuanto a la concentración del producto, error de la forma farmacéutica, error de cantidades, entre otros, todo esto también ocasionó pérdidas financieras y sobre todo pérdida de clientes por una mala atención.

Al no tener un adecuado control de existencias ocasionó un ambiente no confiable, ya que los trabajadores tuvieron temor de no tener stock de un producto por mal verificación de stock, también se exponían debido al mal acondicionamiento de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador, entre otros a no encontrar un producto en específico al no ser visibles al momento de su dispensación causando malestar en el cliente.

En este sentido, el problema de la empresa es la falta de una adecuada gestión de inventario que abarca mantener un stock óptimo, rotación que garantice rentabilidad, evitar roturas como pérdida de ventas y clientes entre otros, para lograr un adecuado clima laboral que conlleve un óptimo desempeño laboral, trabajo en equipo y un manejo de emociones correcto.

Es importante la solución a este problema para garantizar un mejor clima laboral y esto se vea reflejado en las ganancias y sostenibilidad de la empresa Medi+Farma, El Tambo, Huancayo.

#### **1.4. Misión, visión y valores**

De acuerdo a documentos administrativos de la empresa se encontró como misión, visión y valores lo que se presenta a continuación.

##### **1.4.1. Misión:**

Brindar salud, atención primaria y bienestar a los consumidores para fortalecer la salud pública.

##### **1.4.2. Visión:**

Llegar a ser una cadena de farmacias a nivel nacional, brindado acceso de la salud a todo nivel, a precios accesibles y mostrando cooperación entre todos los integrantes de la empresa.

##### **1.4.3. Valores:**

- Eficiencia: Cumplir nuestras funciones de manera correcta.
- Integridad: Atender de manera correcta a los clientes.
- Equipo: Trabajar como un todo, para lograr objetivo común.
- Respeto: Tener consideración con el entorno.
- Solidaridad: Buscar siempre el bien de la otra parte.

#### **1.5. Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades**

##### **1.5.1. Área de I:**

Gerencia: Cumple función de administración y finanzas.

**1.5.2. Área de 2:**

Área de ventas de la Farmacia Medi+Farma.

En esta área se labora y reporta al área 1.

Área dedicada a la dispensación de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador, tomando en cuenta:

- Custodiar productos fiscalizados.
- Salvaguardar óptimo almacenamiento productos farmacéuticos.
- Conservar propiedades fisicoquímicas de todos los productos que se comercializan durante su almacenamiento.
- Resguardar existencias de la farmacia mediante inventario periódicos.



## Capítulo II: Marco teórico

El presente trabajo de Suficiencia Profesional lleva por título *Gestión de Inventario y su influencia en el Clima Laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022*.

Las variables de estudio consideradas son las siguientes: Gestión de inventario (variable independiente) y Clima Laboral (variable dependiente). Así mismo, se ha considerado dimensiones e indicadores para cada una de las variables (Anexo Matriz de Consistencia). En este capítulo se desarrolla el marco teórico.

### 2.1. Marco teórico general

Las ideas principales que sustentan el orden de la revisión de la literatura tienen en cuenta la variable independiente y la variable dependiente y son las siguientes:

#### 1. Gestión

En la actualidad, toda empresa debe realizar acciones para lograr mantenerse vigente y no quebrar. Este conjunto de acciones busca lograr un buen desempeño para lograr el éxito. Esta responsabilidad recae en la mayoría de las veces en los administradores, para ello, estos deben tener en cuenta algunos aspectos importantes como qué es la gestión en su ambiente laboral. Los administradores deben de contar con conocimientos y capacidades para lograr una buena gestión. Es por ello, que se hace relevante revisar la teoría respecto al concepto de *gestión*.

En ese sentido, el autor Gonzales (como se citó en Mintzberg 1984) indica que gestión es el grupo de acciones que permiten lograr un objetivo en un plazo determinado, es también considerada la actividad principal de toda administración. También menciona que gestionar es hacer las cosas o procedimientos usando a otras personas, también se toman decisiones, se eligen herramientas y se dirige el trabajo de otros para lograr un objetivo específico, la gestión se realiza en una organización, que es un centro comunitario organizado internamente un edificio cooperativo hecho por dos o más personas que trabajan juntas para seguir logrando el mismo objetivo. Por otra parte, refiere que mediante la gestión se garantiza que en las organizaciones todo funcione sin problemas, usando herramientas se debe monitorear el desempeño de toda la organización. Luego, este desempeño real se compara con un conjunto de objetivos. En caso se encuentren diferencias significativas mediante la gestión los gerentes deben poner en marcha procesos para encaminar a la organización.

Frente al tema Quispe (como se citó en Rubio 2010) indica que gestión es toda actividad relacionada a la actividad gerencial, esto abarca: planificación, dirección control,

representatividad y organización. Al lograr optimizar estas actividades en una empresa se logra un buen manejo de la compañía para alcanzar los objetivos fijados al inicio de la actividad. Adicionalmente, menciona que mediante la gestión se cumple funciones, las cuales son: De *planificación* mediante el cual permite mantener una visión total de la empresa y su área, tomando iniciativas específicas para fines específicos, de *organización* por medio de la cual se aprovecha el recurso humano y los recursos disponibles para lograr resultados, de *personal* mediante el cual es importante la actuación de los trabajadores ya que mediante su interés correcto se logra organizar y motivar al equipo de trabajo, de *dirección* por el cual se logra mediante la comunicación de alto nivel con los empleados y la capacidad de crear un entorno propicio alcanzar los objetivos éxito y rentabilidad de la empresa, de *control* mediante el cual se calcula el progreso realizado por los empleados en relación de las metas fijadas y de *representatividad* por el cual el representante o director es el encargado de representar a la organización ante las demás organizaciones como gobiernos, empresas proveedoras, organizaciones financieras. En este sentido, define que la gestión es realizada por el empleador o empresario que está determinado como la persona que crea empresas (negocios) o los gestiona. Asimismo, la gestión depende de los niveles de medidas que puede tener una estructura organizativa, estos pueden ser: Nivel gerencial, nivel medio, nivel staff y nivel operativo.

Por su parte, los autores Robbins y Coulter (2009) mencionan que gestión son las acciones que tienen lugar dentro de una empresa o compañía con la finalidad de orientar las actividades y esfuerzos hacia una meta. Por medio de la gestión los líderes desempeñan cosas a través de otras, toman decisiones, eligen herramientas y guían el trabajo de otros para lograr un objetivo específico. También señala que por medio de la gestión en las organizaciones se logran objetivos, alguien tiene que lograrlos saber qué son y cómo conseguirlos; por medio de la gestión se realiza todo esto. La función de planificación incluye la demarcación de los fines de la empresa o el establecimiento, de esta manera completa y crea un conjunto de planes integrados para coordinar y organizar actividades. Por otra parte, denotan que permite que los gerentes también sean los responsables de crear la estructura organizacional. Este proceso se llama planificación, incluye una descripción de lo que son las tareas por completar, quién las realizará, cómo se dividirán, quién informará y dónde se tomarán las decisiones. Teniendo en cuenta estos conceptos en toda labor administrativa se debe crear estrategias para lograr desarrollar, crecer y posicionar a la empresa.

De la revisión de la literatura y teoría se concluye, entonces, que gestión es una parte fundamental en el ámbito de las empresas porque determina que las actividades que desarrolle una persona capacitada como organizar, controlar y dirigir a un grupo de trabajo garantiza que se cumpla con lograr los objetivos que es una meta de suma importancia en toda empresa.

## **2. Importancia de gestión**

Todo negocio busca ser exitoso a lo largo de su existencia, no es necesario tener tiempo de fundación o estar a los inicios de este, siempre busca ser sostenible en el tiempo, para ello debe contar con una buena gestión desde el inicio de sus actividades ya que permite obtener los objetivos de la empresa. Es por ello, que se hace relevante revisar la teoría respecto al concepto de *importancia de gestión*.

En ese marco, Quispe (2020) indica que la gestión es importante para tener una visión general de la empresa para la determinación de decisiones, permite también aprovechar un mejor uso de recursos de todo tipo, a su vez busca motivar a un grupo de personas logrando cuantificar los logros y progresos de la empresa. En relación con lo antes mencionado explica que la gestión es importante porque logra conseguir los objetivos de la organización, pero esto depende del medio en el que se desarrollan, el entorno puede ser interno y externo, en el *entorno interno* se incluye a las fuerzas externas que tienen un impacto directo e inmediato en las decisiones gerenciales y están relacionadas con la obtención de los objetivos organizacionales, entre ellos se enumeran a los clientes, los proveedores, los competidores dentro del mercado y organizaciones de control mientras que en el *entorno externo* se encuentran las condiciones económicas como los intereses, la inflación, volatilidad del mercado de valores, entre otros, también se pueden encontrar las condiciones políticas y legales donde se encuentran las leyes, reglamentos y directivas de las autoridades locales, asimismo, se encuentra los factores sociales como los hábitos de consumo, idiosincrasia, estilos de vida y creencias, también abarca los datos demográficos como género, edad, educación, ubicación, ingresos, estructura familiar, lugar de residencia, entre otros, a su vez abarca condiciones tecnológicas y condiciones de globalización.

A este respecto, Cerda y Huaillani (como se citó por Turizo y Álvarez 2021) explican que permite tener un instrumento para poder dar solución a problemas y poder tener propuestas de mejora. En tal sentido, denotan que la gestión es muy importante ya que implica desarrollar formas de ganar experiencia en el trabajo, también implica el proceso mediante el cual se gestiona la información para la mejora de la elección de decisiones.

Aranda, Guzmán y Peralta (2018) mencionan que la importancia de la gestión radica en orientar a toda empresa y/u organización basándose en procesos para logra una relación entre las y los resultados a alcanzar.

Por lo tanto, se considera que durante el desenvolvimiento de actividades de la empresa deben existir pilares, los cuales sirven para mejorar la atención brindada, la complacencia de los clientes, así como entregar un buen servicio, entre estos pilares se encuentran la planificación, organización, dirección y control. Estos pilares son de suma importancia para lograr optimizar todas las actividades de toda compañía. Una adecuada conducción o gestión de la compañía tiene un gran valor e importancia ya que se lograría conseguir los objetivos, permite optar por estrategias para toma de decisiones, como consecuencia se puede deducir que la importancia de la gestión se debe a que: logra que todo el personal, áreas, etc. se encuentren sincronizadas dirigiendo sus actividades para lograr un objetivo común, logra contar con análisis de todo tipo de datos para poder actuar ante dificultades o cambios bruscos del mercado o entorno, mejora la comunicación entre áreas, mejora interrelación personal de todo el equipo de trabajo, todo ello en busca de la eficacia y eficiencia de la compañía.

### **3. Inventario**

La mayoría de compañías de comercialización de cualquier tipo de bienes busca gestionar los bienes que comercializan ya que es la base para lograr utilidades en el transcurso de actividades de la compañía, estos bienes no solo son los productos que se comercializan también son los productos que se encuentran listos para su manufactura y se denominan inventario o stock.

Según el Diccionario de etimologías (2022) la palabra stock es un anglicismo que tiene como definición inventario de bienes de todo negocio dedicado a la comercialización, también proviene de lengua inglesa y hace referencia a los activos de la empresa. A su vez, la palabra inventario tuvo origen del latín *inventarium* que hace referencia a una lista de cosas o a lo hallado, proviene del verbo *invenire* que significa encontrar, hallar.

Los inventarios tienen sus orígenes en la cultura egipcia y otros pueblos del pasado, donde estos guardaban un gran número de alimentos y provisiones como prevención y posterior uso durante épocas de sequías o en desastres naturales. Es ahí donde surge en aquellas épocas el problema del inventario, como una opción subsistir en tiempos de necesidad. Esta forma de mantener las existencias en el tiempo fue lo que originó existencia de inventarios.

Teniendo como antecedentes históricos la preservación de inventarios como soluciones de épocas de escases debemos conocer como es definida actualmente la palabra inventario, se define de acuerdo a Durán (2012) como toda provisión física que tiene una empresa, dichas provisiones tienen como fin ser usadas para la venta, esto quiere decir, son los activos corrientes. Por otra parte, menciona que inventario son todos los materiales o equipos utilizados en la manufactura (productos realizados y en curso), servicios auxiliares y atención al cliente (productos finalizados).

En este marco Figuerias (2021) indica que el inventario de una empresa es el grupo de posesiones con los que cuenta una empresa así estos sean para ser transformados, vendidos o usados como servicio brindado a los clientes. Los inventarios deben ser administrados de manera correcta en toda compañía para lograr los objetivos de esta. A su vez, explica que al hablar de productos o existencias de una compañía hace referencia a la inversión de la compañía, por lo tanto, es de gran importancia conocer el concepto de inventario. Indica que son todos los activos que pueden ser los que se poseen para la venta, los insumos en proceso de manufactura y suministros usados en proceso de producción.

Por otra parte, Pagliarulo (2018) hace referencia a las existencias de una empresa entre las que se encuentran los bienes y productos almacenados, todo lo necesario para la producción, y preparado para las ventas. También menciona que las existencias tienen las siguientes funciones:

- Evita escasez y protege a la empresa de enfrentar interrupciones o retrasos en la sucesión o producción.
- Aprovechar los precios bajos mientras aumenta sus compras o producción, beneficiándose obteniendo rebajas por volumen de compra.
- Equilibrar la compra y venta para lograr una mayor competitividad mediante el control de los flujos de compra y distribución a través del almacenamiento

De la revisión de la literatura y teoría se concluye, entonces, que el inventario es un concepto crucial en toda empresa porque determina los activos con los que cuentan para la obtención de sus metas.

#### ***4. Gestión de inventario***

En toda compañía se requiere un excelente plan de gestión de inventario ya que permite como empresa aumentar los ingresos, reducir los costos y, por lo tanto, aumentar las ganancias.



Por ello, la gestión de las existencias debe examinarse en todas las etapas, incluidas las compras, la fabricación e incluso la distribución del producto acabado. Por tal motivo, es que se hace indispensable revisar la teoría respecto al concepto de *gestión de inventario*.

Por lo señalado por Martínez et al. (2022) es de vital importancia en toda organización para asegurar su eficiencia dentro de la administración financiera a corto plazo, mencionan que la gestión cuenta con objetivos los cuales son asegurarse de que esas piezas o elementos estén disponibles a tiempo, entre los que se necesitan se pueden encontrar productos iniciales, trabajos en proceso, productos terminados, equipos, soluciones, etc., estos deben estar en buen estado y en el lugar adecuado.

Por lo citado por Galarza et al. (2017) la gestión de inventario es el proceso donde se logra aprovechar en cada nivel y en todo aspecto cada uno de los activos de la empresa lo que significa aprovechar y juntar todos los participantes de una empresa desde el área de fabricación y abarcando también todas las oficinas de menor jerarquía. Para minimizar resultados indeseables, niveles de servicio deficientes y mayores costes de manipulación, conciben la gestión de inventarios como un proceso conectado a la cadena de aprovisionamiento que debe planificarse eficazmente.

Adicionalmente, Figuerías (2021) refiere que la gestión de inventario es un control de costos y rentabilidad de toda empresa ya que permite proveer a las empresas de materias suficientes para asegurar un buen rendimiento. En este sentido, afirma ocurre con el transporte suficiente y la necesidad de programas a diferentes niveles de la cadena, proporcionando opciones en el proceso de producción, niveles de seguridad más precisos y acortando el tiempo de respuesta al cliente final con el fin de integrar y lograr la cooperación de los participantes en las cadenas de suministro. La cooperación entre los actores de la cadena permite tanto mejorar la idoneidad de respuesta a los pedidos de los clientes como aumentar la rentabilidad del proceso de producción y distribución. Agrega que en toda compañía surgen problemas en el sistema logístico, por falta de capacidad de gestión de inventario, los objetivos deben alcanzarse con una gestión adecuada, a medida que se identifiquen, se utilicen métodos alternativos de atención, se identifiquen oportunidades de éxito, mejora de beneficios, se logre mejorar el rendimiento, lograr la supervivencia, conseguir el crecimiento y mantenerse en competencia con otras empresas se incrementarán las ganancias o utilidades que es la finalidad que tiene toda compañía durante sus actividades diarias.



De lo expuesto en las ideas se desprende claramente que la gestión es una actividad trascendental, ya que garantiza a las empresas un control adecuado de las existencias.

## **5. *Farmacia***

Con el COVID-19, en los últimos tres años, el acceso a servicios de salud se vió limitada para la mayoría de la población quienes tuvieron como primer lugar de acceso a atenciones de salud a las farmacias cercanas a sus domicilios, estas farmacias lograron mantenerse activas a pesar de las dificultades que tuvieron como el poco acceso de medicamentos por el incremento de la demanda de las farmacia y boticas. Al existir con una alta demanda de acceso a estos establecimientos es importante conocer el concepto de *farmacia*.

La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID, 2022) conceptúa a las farmacias como lugares donde el público puede adquirir medicamentos, estos establecimientos deben estar registrados DIGEMID (2022) del Ministerio de Salud y Direcciones Regionales según sea el caso. Los químicos farmacéuticos dirigen las farmacias, y el farmacéutico se encarga de educar a los pacientes sobre cómo utilizar los medicamentos de forma segura y eficaz. El farmacéutico señala que la oficina de farmacia es un lugar donde los medicamentos deben conservarse para mantener sus propiedades organolépticas, para adaptarse a las exigencias de los pacientes y evitar reacciones no deseadas o perjudiciales a los medicamentos.

Asimismo, según el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica de la DIGEMID (2022) una farmacia se describe como un local en el que se entregan o venden a los clientes medicamentos con receta, material médico y artículos sanitarios. Por otra parte, la Real Academia Española (2021) define a las farmacias como un espacio donde se realizan las actividades de dispensación por parte del profesional farmacéutico.

Se concluye que la oficina farmacéutica es el lugar donde se debe mantener características de los medicamentos esto con la finalidad que cumpla con las expectativas y sus funciones por las cuales fueron recetadas, también para evitar reacciones en el consumidor.

## **6. *Inventario en farmacia***

Una de las actividades más cruciales para tener un verdadero control de las farmacias es resguardar el inventario. Pero la gestión de inventario abarca no sólo comprar productos y colocarlos en los estantes, es realizar una compra continua, un almacenamiento adecuado, una valorización de tiempo de rotación del stock, todo esto como una forma eficaz de gestionar los

inventarios, esta es una de las tareas más esenciales para tener un auténtico control de las farmacias.

El inventario de una farmacia según Gonzales (2005) es el sistema o procedimiento necesario para asegurarnos que la cantidad de uno o varios productos farmacéuticos se encuentra en la farmacia, se requiere tener conocimiento de datos para poder tomar decisiones de cuanto, cuando y que comprar. Mediante el control de inventario se conoce la cantidad suficiente del producto en la farmacia o la cantidad que se encuentra en forma de pedido, es decir, próximo a ingresar al stock del establecimiento. Se aconseja hacer inventarios periódicos, continuos, rotativos y permanentes para mantener un inventario adecuado, que proporcione un excelente servicio al cliente y rentabilidad al negocio, es decir llevar un control permanente del inventario para prevenir pérdidas o robos, errores en el ingreso de mercadería, evitar quiebre de stock de medicamentos entre otros, se sugiere que este control de inventario lo realice el personal de la empresa pero que cuente con conocimientos propios del rubro.

En tal sentido, Pagliarulo (2018) refiere que el inventario de la farmacia enlista existencias, divididos en familias y unidades, refiere que las farmacias deben hacer un inventario, y debe ser preciso. El inventario puede ser de diferente tipo:

- Periódico: Esto sucede una vez al año y se aplica a todas las materias.
- Cíclico: Suele tener una frecuencia inferior a un año. También tiende a añadir a todos los temas.
- Permanente: Esto se hace teniendo en cuenta otro punto de interés para nosotros, como el precio, publicidad, etc., dependiendo del objeto, se pueden configurar diferentes tiempos para verificar inventario.

Por lo mencionado en los conceptos se concluye que el inventario de una farmacia es de suma importancia ya que no sólo tiene como finalidad conocer que productos sobran o faltan, también podemos utilizarla para averiguar las condiciones de almacenamiento de los artículos, cuándo caducan los medicamentos o el equipo médico, comprobar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD,2022) y las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA,2022), es decir también permite estar en óptimas condiciones ante posibles inspecciones de la Autoridad Sanitaria.

## ***7. Clima laboral***

A lo largo del tiempo, con la evolución de conocimientos dentro de la compañía hizo que se definieran conceptos que favorecen al cumplimiento de objetivos, entre estos conceptos se encuentra el saber cómo las relaciones de los empleados con su entorno repercuten en la eficacia y la productividad de una empresa. El clima laboral se refiere a la conexión que mejora la felicidad, la motivación y el rendimiento de los empleados.

El clima laboral tiene como antecedente los trabajos de Lewin et al. (1939) quienes evaluaron la forma de comportarse de un grupo de niños que se encontraban en un campamento, lograron determinar que el comportamiento de cada niño dentro del grupo no sólo dependía de sus características personales sino de la atmósfera o entorno donde se desenvolvían, con esto determinaron que el clima que percibían los niños influenciaba en su conducta.

Posteriormente, un estudio de Morse y Reimer (1956) donde evaluaron a cuatro divisiones de una compañía, cuando se investigó la influencia del compromiso de los empleados en la toma de decisiones, se descubrió que los que no participaban tenían niveles más bajos de compromiso, interés y lealtad, es decir, que no sentirse escuchados disminuía su compromiso con la empresa. A lo largo de los años se tuvo más estudios, donde se pudo determinar los tipos de clima laboral que existía, fue Likert (1976) que propuso que existían cuatro tipos de clima, que eran: *Autoritarismo explotador*, *Autoritarismo paternalista*, *Consultivo*, *Participación en grupo*, al estudiar estos cuatro sistemas se determinó que mientras más la compañía se aproxime o use el sistema de participación en grupo sería mayor la probabilidad que la compañía obtenga una alta productividad, consiguiendo mantener buenas relaciones entre los empleados, también se determinó que el sistema más ineficaz era el sistema autoritario explotador.

Teniendo en cuenta estos antecedentes es importante conocer el concepto de clima laboral. Se entiende por clima laboral según lo mencionado por Ruiz (2021) a la interacción de un grupo de personas en un entorno laboral contando también con la interacción que tienen con el empleador. También significa que las circunstancias o acontecimientos que rodean al individuo en su lugar de trabajo son un conjunto de factores que apuntan a una afección. En este marco, cita que es el lugar de trabajo como un conjunto de características del ambiente en el que trabaja una persona, que son percibidas por quienes allí trabajan y afectan su comportamiento laboral. Una organización se define por un conjunto de rasgos que permiten distinguirla de otras organizaciones e influir en la opinión de la gente. En consecuencia, la propia organización revela el entorno en el que trabaja un individuo.

La Revista Cubana de Salud Pública (2021) menciona que es el entorno psicológico provocado por las prácticas directivas, los comportamientos organizativos y las políticas, y se refleja en las interacciones interpersonales.

Adicionalmente, se define clima laboral según Gerónimo (2019) como el entorno psicológico provocado por las prácticas directivas, los comportamientos organizativos y las políticas, y se refleja en las interacciones interpersonales. A su vez, también menciona que la impresión de las características de la empresa por parte de los empleados se denomina clima laboral que repercuten en sus intenciones y comportamiento (ya sea positiva o negativamente). Asimismo, refiere que son las opiniones compartidas por un grupo de personas al interior de una compañía acerca de sí mismos y del lugar donde trabajan.

A su vez, Gerónimo (como se citó en Litwing y Stringer, 2008) indicó que el clima organizacional tiene las siguientes funciones:

- Vinculación: Asegurarse de que cada empleado se dedica a la empresa.
- Alejamiento: No hay separación entre los que están por encima y los que están por debajo para conseguirlo (jefes-empleados).
- Empuje: Asegúrese de que los trabajadores se sientan inspirados para cumplir con sus responsabilidades diarias.
- Intimidad: Asegúrese de que las conexiones entre el personal son positivas.
- Consideración: Haga que los empleados se sientan personas y no meras herramientas.
- Responsabilidad: Dar a las personas el control sobre su trabajo para que se sientan capaces de realizarlo con éxito.
- Recompensa: Hacer que los trabajadores se sientan valorados o reconocidos por un trabajo bien hecho.
- Cordialidad: Haga que los empleados se sientan parte del equipo en el trabajo.
- Apoyo: Lograr que los empleados no solo sientan que se les ayuda, sino que también pueden ayudar a otros.
- Identidad: Lograr que los empleados obtengan ideas propias para convertirse en un miembro de la empresa.

De lo visto en los conceptos, se concluye que un buen ambiente de trabajo puede conducir a un mayor control y satisfacción de los empleados de la empresa. Por este motivo, es crucial crear un lugar de trabajo ideal que se adapte a la gestión de las empresas para ofrecer un

buen servicio, un rendimiento óptimo de las funciones, alcanzar metas, mantenerse al día de la evolución del mercado, seguir el paso del tiempo, conseguir beneficios y, sobre todo, mantenerse.

### **8. Gestión del clima laboral**

Teniendo en cuenta que toda empresa debe contar con procedimientos que permitan su buen desempeño es importante manejar todos los aspectos que involucran su funcionamiento, hay que tener en cuenta a los participantes y la importancia del entorno laboral y cómo afecta a los empleados. Como pudo verse, es lo que más influye en el rendimiento de los empleados, lo que a su vez determina el resultado deseado para la empresa. El entorno y el clima de la organización logran el éxito o fracaso de la empresa en el cumplimiento de sus objetivos.

La gestión del clima laboral para Vergara (2015) se refiere a procesos de mejora del clima laboral, entre estos procesos se debe considerar asignar actividades y tener en consideración las responsabilidades según rol de cada colaborador, se tiene claro que es un proceso que madura continuamente.

Por otra parte, Valdivia (2021) se refiere al proceso que tiene como inicio identificar todos los requerimientos y motivaciones de los colaboradores, para ello, propone crear encuestas que capten la realidad de la empresa, revelando sus rutinas, procedimientos, cultura y el grado de sentimiento de pertenencia de sus empleados. En este marco, menciona que la gestión del clima laboral involucra patrones, los cuales se mencionan a continuación:

- **Paternalista:** Es la manera más común de realizar una gestión del clima, consiste en un sistema *top down* donde la responsabilidad es de la administración o gerencia, este sistema provoca tener cualidades débiles y mayor requerimiento de liderazgo por parte de los trabajadores.
- **Relacional:** Sistema basado en mejorar comunicación entre la gerencia y sus equipos, tiene efecto a corto plazo, pero no dura por mucho tiempo, ya que muchos temas importantes no son tratados.
- **Indiferenciado:** Sistema que hace un llamando a la acción para mejorar el clima por parte de todos los involucrados, también es de corto plazo.
- **Balanceado:** Sistema que abarca acciones y responsabilidades de todos los niveles, siempre manteniendo la jefatura.

La gestión del clima laboral son los procesos por los cuales se busca que exista colaboración de todos para lograr objetivos, querer crear un entorno de trabajo en el que la gente sienta que puede crecer tanto personal como profesionalmente, Ruiz (2021) también menciona que la gestión del clima laboral dentro de toda empresa es importante, debido a que al crear un buen ambiente de trabajo que permita el desarrollo de habilidades de los trabajadores de la organización mejora la productividad de los mismos. Al mejorar el nivel de gestión, se logra crear planes de acción para aumentar la motivación y el compromiso de las personas, su rendimiento dentro de la empresa se beneficia de ello.

De las ideas anteriores se deduce que una gestión eficaz del clima laboral en una organización permite evaluar la cultura de la empresa, la felicidad en el trabajo y el rendimiento operativo de los empleados. Su importancia radica también en que estos factores son indicadores de éxito.

### **9. Importancia clima laboral**

Es crucial comprender la importancia del clima laboral en una organización, dado que la gestión permite evaluar el éxito organizativo y su conexión con la satisfacción del entorno. Debido a esto, es que se hace indispensable revisar la teoría respecto al concepto de *Importancia del clima laboral*.

Un clima laboral óptimo según Vergara (2015) considera a generar un progreso en diversos aspectos como confianza, acciones compartidas, meta en común entre otros, en un ambiente laboral, todo esto con la finalidad de mejorar los resultados de la empresa. Asimismo, refiere que actualmente casi todas las empresas tratan de mejorar continuamente lo que hay dentro de él; obtener un aumento en el éxito, tener suerte estatus e identidad. El salario solía ser considerado suficiente por las organizaciones, pero el tiempo ha demostrado que se necesitan más cosas para mantener y aumentar la eficacia de una empresa, una de las cuales es el lugar o ambiente de trabajo ideal.

A su vez, Ruiz (como se citó en Uribe, 2015) demuestra que es importante, ya que influye en la forma en que el personal de una empresa realiza su trabajo y sus operaciones. A su vez, también menciona que las organizaciones hoy en día quieren utilizar y retener a su mejor talento humano porque saben que gran parte del éxito de la organización radica en esto, ahí es donde entra el clima laboral es especialmente beneficiosa, ya que estudia el entorno de trabajo y tiene en cuenta la motivación y la forma de comportarse de los empleados. El clima es importante para



lograr un buen desempeño de la compañía, lo que garantiza la calidad y es útil para atraer, retener y motivar a los empleados, según lo mencionado por Benoit (2020) a su vez menciona que, en una empresa afecta al comportamiento de los empleados, por lo que un mal clima interferirá en la planificación y realización del trabajo asignado a cada empleado. Esto pone de relieve la importancia de gestionar el clima porque sin él no se alcanzarían los objetivos de la empresa. Una señal de que una empresa carece de un clima laboral positivo es un alto índice de ausentismo y dimisiones, lo que también puede provocar actitudes negativas entre los compañeros de trabajo.

Después de repasar estas ideas, está claro que gestionar un entorno de trabajo adecuado es esencial si los empresarios quieren asegurarse de que sus empleados rindan bien. Esto se debe a que los individuos adecuadamente motivados muestran un buen rendimiento.

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En el ámbito internacional, Bravo et al. (2017), en su tesis titulada *Análisis del Control Interno del Inventario del Restaurante de la Corporación Universitaria Adventista*, realizada para la Universidad Corporación Adventista, Medellín, Colombia, señalan como problema confirmar y dejar claro el estado actual de los controles en el inventario es la cuestión principal del restaurante de la Corporación Universitaria Adventista. Tiene como objetivo examinar la forma control de existencias de restaurante de la Corporación Universitaria Adventista para aportar sugerencias para mejorar el procedimiento. Se concluyó que se deben elaborar procedimientos para un buen control de administración de inventarios para mejorar funcionalidad de operaciones del restaurante. Asimismo, se aconsejó estudiar la opción de que un empleado fijo gestione el proceso, aunque sólo sea a tiempo parcial, ya que esto permitiría que los procedimientos iniciados por la rotación de estudiantes se convirtieran en algo más rutinario.

Bohórquez-Vargas (2018), en su tesis titulada *Herramienta para la Gestión de los Inventarios en la Central de Esterilización de la Sociedad de Cirugía de Bogotá - Hospital de San José*, realizada para la Universidad Católica de Colombia, Medellín, Colombia, señala como problema general la gestión del inventario de la central de esterilización como técnica general para mejorar vida de los pacientes y protegerlos de infecciones nosocomiales mientras se someten a operaciones invasivas. Tiene por objetivo mejorar el control del inventario en la central de esterilización de la sociedad de cirugía de Bogotá - Hospital de San José. Se concluyó

mejorar periodo de pedidos, automatizar control de inventarios, realizar revisión continua de inventario todo esto para mejorar operatividad de central de esterilización y como consecuente mejorar el ambiente laboral. Asimismo, se recomendó cambiar la frecuencia de creación de órdenes, para hacer dos pedidos al mes, por lo que es posible reducir los productos la producción está disponible en la fábrica sin comprometer la disponibilidad el tiempo entre pedidos, la cantidad de producto necesaria se puede cambiar si es así aumentando la necesidad de recursos adicionales sin utilizar instrucciones adicionales.

Vera y Vizuite (2011), en su tesis titulada *Diseño de un Control Interno de Inventario para la Empresa XYZ*, realizada para la Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador, señala como problema general conseguir una gestión eficaz del inventario como sustituto para reducir los gastos de la empresa relacionados con el inventario. Tuvo por objetivo mediante la creación de normas y procedimientos para racionalizar las actividades relacionadas con el inventario, determinar cómo repercute la falta de controles internos del inventario en los ingresos de la empresa. Se concluyó que es necesario para seguir desarrollando una Propuesta de Diseño de Control de Inventario, que se creó como medio para poner remedio a los problemas que tenía la organización a la hora de realizar el control de inventario. Asimismo, se recomendó que la empresa debe embarcarse en un enfoque totalmente nuevo, utilizando estrategias y recursos para satisfacer todas las demandas de los consumidores y ofrecer al mismo tiempo un servicio de calidad.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales:**

Gonzales (2022), en su tesis titulada *El control de inventarios en la empresa tableros y negocios generales E.I.R.L.*, realizada para la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, señaló como problema general el control de inventarios para la empresa Tableros y Negocios Generales E.I.R.L. Tuvo por objetivo crear un plan para mejorar inventarios de la empresa Tableros y Negocios Generales E.I.R.L. Se concluyó que concerniente al área de compras garantizar que los proveedores entreguen los pedidos a tiempo y con la calidad deseada es crucial para la empresa. Asimismo, se recomendó que los responsables de compras y almacenes formalizan el proceso de búsqueda, selección y evaluación de proveedores, asegurándose de que prestan suficiente atención y estableciendo como una de sus principales reglas la evaluación de las solicitudes de compra de productos de la empresa de acuerdo a sus



necesidades, incluidas las preferencias que cumplan los requisitos de mayor demanda y mejor precio.

Colán (2020), en su tesis titulada *Análisis del sistema de control interno en el proceso de la gestión de inventarios de un restaurante piurano*, realizada para la Universidad de Piura, Perú, señala como problema el control interno y cómo afecta a los procedimientos de control de inventarios de una empresa restaurante piurano. Tuvo por objetivo determinar si el control interno de un restaurante es el mejor para gestionar su inventario. Se concluyó que el área cumple una función indispensable en la empresa ya que debe documentar los procesos de la empresa para un buen control e identificación de riesgos. Asimismo, se recomendó con el fin de identificar los riesgos y controles necesarios, deben registrarse los objetivos y procedimientos de la empresa.

Misari (2012), en su tesis titulada *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzados en el distrito de Santa Anita*, realizada para la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, señala el problema en general, ¿cómo afecta el control interno de inventarios a la gestión de la empresa? que fabrican zapatos en el distrito de Santa Anita. Tuvo por objetivo determinar si el control de inventarios respalda la gestión de las empresas fabricantes de calzado en el distrito de Santa Anita. Se concluyó que la gestión juega un papel clave en el crecimiento de las empresas de fabricación de calzado. Asimismo, se recomendó implantar un control interno del inventario, ya que es un componente importante en la optimización económica del sector de fabricación de calzado.

Rey de Castro (2017), en su tesis titulada *Gestión de Inventarios y nivel de satisfacción de usuarios del almacén central de una universidad privada, Lima 2016*, realizada para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, señaló como problema general el control de existencias en un almacén central universitario y su influencia en la satisfacción del cliente privado. Tuvo por objetivo evaluar en qué medida la gestión de inventarios influye en la satisfacción de los consumidores con el almacén central de una universidad privada, Lima 2016. Se concluyó que la gestión de inventario y todas sus variables tienen mucha influencia en los niveles de complacencia de los usuarios. Asimismo, se recomendó implantar un sistema de almacenamiento adecuado para coordinar la administración de sus existencias y hacer un seguimiento de su rendimiento de clientes internos.

Balcazar (2021), en su tesis titulada *Diseño de un modelo de gestión de inventarios para mejorar la rentabilidad de la panadería pastelería Las Musas en el año 2019*, realizada para la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, señaló como problema general cómo aumentará la rentabilidad de la compañía gracias a la metodología de gestión de inventarios de la Panadería Pastelería Las Musas en el año 2019. Tuvo por objetivo crear un modelo de control de inventarios para aumentar los ingresos en la Panadería Pastelería Las Musas en el año 2019. Se concluyó que utilizando el modelo de control de inventarios y los datos de la empresa, fue posible aumentar los ingresos en un 7,22%, del 6,29% al 13,51%, al tiempo que se reducían los gastos, se mejoraba el control de las materias primas, se predecía la necesidad anual, la cantidad ideal a comprar y la mejor frecuencia para hacer pedidos. Asimismo, se recomendó implantar un control continuo de entrada y salida de materias primas mediante un kardex, reduciendo la degradación del producto y proporcionando información inmediata sobre lo que hay y lo que falta.

## **2.2. Marco teórico específico**

A continuación, se define los conceptos del marco teórico específicos empleados en este trabajo de Suficiencia Profesional para facilitar la comprensión de la realidad problemática, y de las variables independiente y dependiente, a través, de dimensiones e indicadores para cada una de estas variables. De esta manera, se tendrá el apoyo de fundamentos teóricos que permitan sentar las bases para las contribuciones y desarrollo práctico a plantear como parte de dar solución al problema.

### **2.2.1. Variable independiente: Gestión de inventario**

Las siguientes dimensiones son definidas con el autor Mena (2017):

#### **2.2.1.1. Dimensión Stock óptimo.**

Explica que esta dimensión hace referencia a contar con un stock adecuado sin incrementar costos de almacenamiento con esto se logra cubrir requerimientos de los clientes, se logra disminuir alto stock de productos sin rotación con esto se disminuye costos de almacenamiento.

#### **2.2.1.2. Dimensión Rotación.**

Señala que permite tener conocimiento de cuanto sale y cuanto entra de cada activo al mismo tiempo permite conocer utilidades por el movimiento de las existencias, con este procedimiento se disminuye los costos por capital inmovilizado por falta de rotación.

### **2.2.1.3. Dimensión Rotura.**

Refiere a la cantidad de pedidos que no fueron atendidos para la venta debido a la falta de stock de ciertas existencias, esto debido a la mala gestión de inventarios, al no ser atendidos puede conllevar a tener pérdida de clientes, pérdida de ventas, entre otros.

### **2.2.1.4. Dimensión optimización de almacenes.**

Explica que es el procedimiento por el cual se logra gestionar de manera eficaz el espacio de almacenamiento dentro de la empresa, así como también los puntos de distribución dentro del almacén.

Asimismo, los siguientes indicadores son definidos con el autor Mena (2017):

### **2.2.1.5. Dimensión Stock óptimo: Indicador Revisión continua.**

Explica que es el sistema que permite verificar las entradas y salidas de stock de manera permanente, permite verificar en el sistema de manera fiable la cantidad de activos, siempre se conoce cuánto stock se tiene de todas las existencias.

### **2.2.1.6. Dimensión Stock óptimo: Indicador Cubrir existencia.**

Hace referencia a los productos que la empresa debe comercializar a los clientes finales o productos que se necesitarán en algún momento de su proceso productivo.

### **2.2.1.7. Dimensión Stock óptimo: Indicador Revisión periódica y/o rotativa de inventario.**

Es el control de los bienes o activos de la empresa, encaminados a mejorar los registros contables registrados en los documentos o sistemas operativos, para evaluar las pérdidas o ganancias.

### **2.2.1.8. Dimensión Stock óptimo: Indicador Análisis de demanda.**

Esta dimensión hace referencia según Fisher (2011) al número de productos que los clientes desean comprar al precio de mercado; el coste de los bienes viene definido por la demanda. Al existir una elevada demanda el precio se eleva, todo lo contrario, ocurre cuando se disminuye la demanda de un producto esto disminuye sustancialmente el precio.

### **2.2.1.9. Dimensión Rotación: Indicador Rentabilidad.**

Esta dimensión según Rojas (2022) es la competencia de la empresa para utilizar sus recursos y la capacidad que tiene de crecer, es decir, de crear un valor. En general, la empresa resulta ser rentable si sus ingresos exceden todo el dinero que gasta. Esta ganancia se mide en términos contables.

#### **2.2.1.10. Dimensión Rotación: Indicador Movimiento de stock.**

Pagliarulo (2018) explica que hace referencia al stock cambiante en rango de las ventas y operación de compra de nuevas existencias. Cuando comienzan las ventas, el stock disminuye diariamente.

Asimismo, los siguientes indicadores son definidos con los autores Lobato y Villagra (2013):

#### **2.2.1.11. Dimensión Rotura: Indicador Pérdida de ventas.**

Refieren a los clientes a los que no se les puede ofrecer un producto en particular cambiarán su pedido a otro producto de menor calidad o menor beneficio comercial para la empresa. El precio de pérdida es la diferencia entre la ganancia esperada y la ganancia real.

#### **2.2.1.12. Dimensión Rotura: Indicador Pérdida de clientes.**

Los clientes que no sienten que se satisfacen sus demandas buscan a los proveedores de sus rivales y, si descubren a alguien que puede atenderles suficientemente, dejan de hacer pedidos a la primera empresa, lo que se traduce en un lucro cesante.

De igual modo, los siguientes indicadores son definidos con los autores Asmat y Pérez (2015):

#### **2.2.1.13. Dimensión optimización de almacenes: Indicador Recepción de productos.**

Refieren que es el proceso por el cual los vendedores llegan al almacén, reciben y verifican las Órdenes de compra y/o las facturas, luego verifican las especificaciones de la orden de compra, en un lugar permanente o temporal, los artículos son descargados por el personal del proveedor.

#### **2.2.1.14. Dimensión optimización de almacenes: Indicador Almacenamiento y Manutención.**

Hacen referencia al proceso por el cual los empleados de la empresa colocan la mercancía en los estantes o anaqueles, en caso quede mercadería por guardar, estas mercancías deben colocarse en parihuelas.

#### **2.2.1.15. Dimensión optimización de almacenes: Indicador Preparación y expedición Pedidos.**

Se describe como el proceso de *picking*, que comienza cuando el responsable del almacén imprime la documentación de los pedidos pendientes, se selecciona una caja o bandeja para recoger los productos, se buscan y colocan los productos, después de terminar se coloca nombre

en los paquetes, se ordenan los paquetes. Además, se anota la cantidad de paquetes a los que se refiere pedido.

## **2.2.2. Variable dependiente: Clima laboral**

### **2.2.2.1. Dimensión Desempeño laboral.**

Esta dimensión es la correspondencia que existe entre la retribución y el trabajo bien hecho, basándose a las habilidades del ejecutante según lo mencionado Beltrán y Palomino (2014). También demuestran que existe una clara comprensión de las metas de la compañía, así como el apoyo de los empleados para lograr el éxito deseado.

### **2.2.2.2. Dimensión Trabajo en equipo.**

Esta dimensión hace referencia por lo mencionado por Nils (2021) al análisis con claridad, validez, dirección, probabilidad y método de información compartida entre empleados, dentro de una organización, por departamento relacionado al trabajo lo cual les permite realizar un trabajo conjunto.

### **2.2.2.3. Dimensión Emociones.**

Esta dimensión menciona Beltrán y Palomino (2014) se refiere a la asistencia a las dificultades de motivación desarrolladas por la organización en los trabajadores. También se refiere a la gratitud por los lazos de compañerismo, colaboración, el apoyo y la confianza que se han forjado en los empleados de la empresa.

Las siguientes dimensiones son definidas con el autor Bordas (2016):

### **2.2.2.4. Dimensión Desempeño laboral: Indicador empatía con clientes.**

Explica, que es el grado en que los empleados entienden que existe un buen ambiente en la organización les permite brindar sus servicios a los clientes, teniendo siempre en cuenta sus intereses.

### **2.2.2.5. Dimensión Desempeño laboral: Indicador satisfacción laboral.**

Refieren que es el grado en que los empleados ven que la empresa enfatiza y fomenta el buen trabajo y el excelente desempeño, generando compromiso con el trabajo.

### **2.2.2.6. Dimensión Desempeño laboral: Indicador atención de calidad- buen desempeño.**

Esta dimensión se refiere según Iturralde (2011) a como se evalúa todo el desempeño de los empleados, es como hacen su trabajo en función de las competencias de cada trabajador y de

su grado de contribución a la empresa, así como de la relevancia de sus acciones para la consecución de los objetivos de la organización.

Asimismo, los siguientes indicadores son definidos con el autor Figueroa (2010):

**2.2.2.7. Dimensión Trabajo en equipo: Indicador Cooperación.**

Explica que es la opinión de empleados sobre la existencia de una acción de ayuda hacia la dirección del grupo y los demás empleados. Se da prioridad a la ayuda mutua, de arriba abajo.

**2.2.2.8. Dimensión Trabajo en equipo: Indicador Identidad.**

Lo definen como un sentimiento de pertenencia a la organización y como sentirse un miembro vital y significativo del equipo. La mayoría de las veces, la gente escucha y comparte sus propios objetivos con los de la empresa.

A su vez, los siguientes indicadores son definidos con los autores Robbins et al. (2009):

**2.2.2.9. Dimensión Emociones: Indicador Afecto positivo.**

Esta dimensión refiere del estado anímico que tiene dos extremos, en uno de ellos se incluye emociones positivas como el deseo, la seguridad en sí mismo, entusiasmo y en el otro extremo se encuentran sentimientos como soledad, estrés y fatiga.

**2.2.2.10. Dimensión Emociones: Indicador Afecto negativo.**

Menciona es una dimensión del estado de ánimo tiene extremos incluye el miedo, ansiedad e inquietud y el otro extremo incluye el descanso, paz y equilibrio.

### Capítulo III: Aplicación profesional

#### 3.1. Contexto laboral situacional

##### 1. Fortalezas

A continuación, se detalla las fortalezas de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.

- Ambiente físico: cuenta con un ambiente propicio para desarrollo de actividades, tiene áreas debidamente señaladas y diferenciadas donde se desarrollan las actividades, entre las que se detallan a continuación: Área de dispensación y/o expendio, área de almacenamiento, área de productos controlados, área de recepción de productos, área de baja y rechazados, área administrativa, área de servicios higiénicos y área de almacenamiento de productos de limpieza.
- Mobiliario adecuado: posee mobiliarios propios de una oficina farmacéutica como, anaqueles de almacenamiento, vitrinas de exhibición, mesón de despacho, escritorio, sillas, parihuelas, botiquín, escaleras los cuales permiten el desarrollo de actividades diarias.
- Existencias y/o inventario: dispone de un inventario renovable periódicamente de productos variados entre los que encontramos: Medicamentos de libre venta o denominados Over the counter, el listado de medicamentos esenciales genéricos, productos de marca registrada, productos de venta bajo recete médica, productos de venta con receta médica retenida, productos sanitarios, insumos médicos, productos cosméticos entre otros.
- Ubicación: el ambiente se encuentra ubicado en una zona adecuada para el desenvolvimiento del rubro de negocio, se encuentra alrededor de un hospital de alto nivel de complejidad, se ubica en una avenida de alto tránsito vehicular, cuenta con letreros luminosos que facilitan su ubicación, el interior del local cuenta con dimensiones propias de este tipo de negocio, cuenta con paredes y pisos lisos indicados como indispensables para este tipo de negocio.
- Disposición de existencias: referente a la disposición del stock de la farmacia está dispuesta de según el método primero que expira es lo primero que sale, de manera alfabética por laboratorio y productos lo que facilita su ubicación al momento de la



dispensación y/o expendio. También se cuenta con un área donde se colocan los productos próximos a caducar, productos por devolver al proveedor por diferentes motivos y productos observados por la autoridad sanitaria competente.

- Zona de descanso: tiene una zona de un pequeño cafetín con horno microondas, hervidora, tazas, café, filtros de hierbas, etc., lo que permite que el personal pueda en horas de refrigerio ingerir alimentos en óptimas condiciones con lo cual se genera un bienestar en todo el personal.
- Medios informáticos: posee un software que permite un control de existencias o inventario, control contable, control de asistencia del personal, también permite el envío a SUNAT de manera oportuna de toda la información requerida para cálculo del Impuesto General a las Ventas (IGV) de manera mensual. En la parte informática se cuenta con un hardware completo para el área administrativa y otra para área de ventas de uso del personal, con una ticketera, con una lectora de barras y con una gaveta de dinero de apertura automática.
- Personal capacitado: referente al personal que trabaja en la empresa, es un personal profesional que acredita capacitación en los temas necesarios para desenvolverse en el cargo en el que se desempeñan.
- Compromiso: el personal se encuentra comprometido en realizar sus funciones de manera correcta porque a base de ello contarán con bonos como recompensas.
- Fidelización de clientes: se busca que clientes se sientan cómodos y bien atendidos para que retornen y recomiendan la farmacia, brindando consejos, interesándose en sus intereses, ante todo, ofreciendo productos de calidad, no demorando proceso de atención, ofreciendo promociones y/o descuentos.

## ***2. Debilidades***

- Alto nivel de faltantes en el inventario de la farmacia Medi+Farma.
- Nivel elevado de productos deteriorados y próximos a vencer.
- No se cuenta con oportunidades de ascensos.
- Alta carga de horarios laboral, se trabaja horas extras, las cuales previamente son establecidas en contrato laboral bajo acuerdo de pago remunerativo proporcional a las mismas, sin embargo, esto ocasiona algunas veces cansancio y agotamiento.
- Alta demanda de productos con los cuales no se cuenta en las existencias de la farmacia.



- No se cuenta con zona de estacionamiento al exterior del local debido a que en la misma cuadra se encuentra una ferretería que estaciona camiones durante la mayoría de horas del día.

### ***3. Ambiente laboral***

El ambiente laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo se caracteriza por lo siguiente:

- Compromiso y unión entre los trabajadores.
- Buenas relaciones del personal con jefe y propietarios.
- El salario corresponde a los alcances de venta que cada trabajador cumple.
- Personal cuenta con una remuneración variable, debido a que al sueldo básico se le adiciona un saldo de por comisión de ventas.
- Limitado número de capacitaciones para el personal.
- No existe discriminación de ningún tipo.
- No existe acoso de ningún tipo.
- No existe vulnerabilidad de los códigos de ética de ningún tipo.
- Buen ambiente laboral, en vista de que el personal se apoya mutuamente en diferentes aspectos como, cambios de turno, apoyo en dudas en conceptos, lectura de recetas, etc., no existe conflictos entre el personal.
- Existe canales de comunicación abierta con los jefes y gerentes de la empresa.
- No hay oportunidad de ascenso.

### ***4. Condiciones de trabajo***

- Ambiente propicio con áreas separadas y señaladas requeridas para una farmacia.
- Escaleras para uso de almacén un poco gastadas en la zona de los peldaños.
- Insumos surtidos y variados para desarrollo de funciones.
- Herramientas propias para uso diario como tijeras, sobres, bolsas de papel, etc.
- Se cuenta con uniformes.
- Se brinda materiales de protección como mascarillas, entre otros.
- No se cuenta con ventiladores para épocas de calor.
- No se cuenta con calefacción.

- Se cuenta con termo higrómetros (instrumento que permite medir la temperatura y humedad de un ambiente) en el área de almacenamiento y área de dispensación y expendio, que permite controlar condiciones ambientales para preservar condiciones organolépticas de los productos almacenados.
- Baños implementados con todos los insumos requeridos como papel higiénico, jabón y papel toalla.
- Pintura de paredes gastadas, se presenta un poco de filtración de humedad en las paredes laterales.
- Puerta enrollable pesada para su uso.
- No se cuenta con fotocheck de identificación de personal.
- Pago remunerativo a tiempo.
- Se cuenta con Seguro Social de Salud (ESSALUD).
- Se cuenta con desinfecciones periódicas de manera trimestral que incluye desratización, desinsectación y desinfección.

#### ***5. Impacto de las condiciones de trabajo***

- Ambiente propicio con áreas separadas y señaladas requeridas para una farmacia, es favorable porque permite un adecuado desenvolvimiento de las actividades encomendadas.
- Escaleras para uso de almacén un poco gastadas en la zona de los peldaños, es desfavorable porque puede ocasionar accidentes laborales.
- Insumos surtidos y variados para desarrollo de funciones, es beneficioso porque personal cuenta con materiales para preservar ambiente limpio.
- Herramientas propias para uso diario como tijeras, sobres, bolsas de papel, etc., es favorable porque favorece actividades diarias del personal.
- Se cuenta con uniformes favorable debido a que favorece actividades diarias también, mejora imagen de los clientes de la farmacia.
- Se brinda materiales de protección como mascarillas, esto es beneficioso porque evita que el personal se contagie de diversas enfermedades de tipo respiratorios.
- No se cuenta con ventiladores para épocas de calor, es desfavorable porque personal no realiza sus actividades de manera cómoda, también desfavorece un adecuado control de temperatura del ambiente laboral.

- No se cuenta con calefacción, es desfavorable porque en la ciudad de Huancayo hay épocas del año de mucho friaje y heladas por horas durante el día, lo cual ocasiona que personal pueda enfermarse y producir ausentismo laboral.
- Se cuenta con termo higrómetros (instrumento que permite medir la temperatura y humedad de un ambiente), es favorable porque permite controlar condiciones ambientales para preservar condiciones organolépticas de los productos almacenados.
- Baños implementados con todos los insumos requeridos como papel higiénico, jabón y papel toalla, es beneficioso porque favorece un ambiente agradable y cómodo para el personal.
- Pintura de paredes gastadas, se presenta un poco de filtración de humedad en las paredes laterales, esto es desfavorable porque el personal está expuesto a humedad y esto ocasionaría en muchos casos problemas respiratorios.
- Puerta enrollable pesada para su uso, esto es desfavorable debido a que dificulta apertura de puerta y también influye de manera negativa en el tema de bienestar del personal.
- No se cuenta con fotocheck de identificación de personal, no es beneficioso porque no permite identificación por parte de los clientes del personal.
- Pago remunerativo a tiempo, este aspecto es beneficioso porque personal se siente retribuido económicamente a tiempo, favorece el clima laboral.
- Se cuenta con Seguro social de salud, es favorable porque personal siente que cuenta con un respaldo ante cualquier problema de salud, favorece el clima laboral.
- Se cuenta con desinfecciones periódicas de manera trimestral que incluye desratización, desinsectación y desinfección, es beneficioso porque se resguarda bienestar del personal y se garantiza ambiente salubre, favorece el clima laboral.

### **3.2. Descripción de las actividades realizadas por el bachiller**

Las funciones principales del puesto Administrador, realizadas por el bachiller son las siguientes:

- Custodiar productos fiscalizados.
- Salvaguardar óptimo almacenamiento productos farmacéuticos.
- Conservar propiedades fisicoquímicas de todos los productos que se comercializan durante su almacenamiento.
- Resguardar existencias de la farmacia mediante inventario periódicos.

Con la finalidad de describir mejor las actividades realizadas por el Bachiller, a continuación, se presentan las siguientes tablas:

**Tabla 1:**

*Definición de contextos por función*

Función	Contexto	
Custodia productos fiscalizados	Lugar	Área de productos controlados
	A partir de	Recepción de estos productos
	Con ayuda de	Guías de remisión, cuaderno de psicotrópicos
	Solo o en equipo	En equipo
Salvaguardar óptimo almacenamiento productos farmacéuticos	Apoya a	Regencia y administración
	Lugar	Área de almacenamiento
	A partir de	Ingreso de productos
	Con ayuda de	Guías de remisión, sistema informático
Conservar propiedades fisicoquímicas de todos los productos que se comercializan durante su almacenamiento	Solo o en equipo	En equipo
	Apoya a	Regencia y administración
	Lugar	Área de almacenamiento
	A partir de	Disposición de cada producto en ubicación designada
	Con ayuda de	Termo higrómetro, materiales de limpieza
	Solo o en equipo	En equipo
	Apoya a	Regencia y administración
	Lugar	Área de almacenamiento

Resguardar existencias de la farmacia mediante inventario periódicos	A partir de	Reporte de stock de sistema informático
	Con ayuda de	Hojas de reporte de stock impresas
	Solo o en equipo	En equipo
	Apoya a	Administración

*Nota.* La tabla explica las funciones que realiza el bachiller.

**Tabla 2:**

*Tareas relacionadas con las funciones*

Función	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3	Tarea 4	Tarea 5
Custodia productos fiscalizados	Controlar venta de productos controlados	Verificar recetas	Verificar stock de productos controlados		
Salvaguardar óptimo almacenamiento productos farmacéuticos	Verificar cumplimiento BPA	Verificar orden de almacenamiento	Verificar realización de limpieza		
Conservar propiedades fisicoquímicas de todos los productos que se comercializan durante su almacenamiento	Verificar cumplimiento BPA	Controlar temperatura	Verificar fechas de vencimiento	Verificar devoluciones a proveedor por canje	

Resguardar existencias de la farmacia mediante inventario periódicos	Validar inventarios realizados	Controlar incremento de faltantes	Verificar cruces de productos reportados
---	--------------------------------------	---	---

*Nota.* La tabla explica las tareas relacionadas a cada función que realiza el bachiller.

**Tabla 3:**

*Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidente de las tareas de la función 1*

Función 1: custodia productos fiscalizados			
	Tarea 1: controlar venta de productos controlados	Tarea 2: verificar recetas	Tarea 3: verificar stock de productos controlados
Materiales	Registro de ventas	Recetas	Kardex
Herramientas	Software	File de recetas	Software
Equipo	Computadora	No aplica	Computadora
Riesgo de accidentes provocados por	No aplica	No aplica	No aplica

*Nota.* La tabla explica los materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidentes de cada tarea relacionada a la función 1.

**Tabla 4:**

*Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidente de las tareas de la función 2*

Función 2: salvaguardar óptimo almacenamiento productos farmacéuticos			
	Tarea 1: verificar	Tarea 2: verificar orden de almacenamiento	Tarea 3: verificar realización de limpieza

cumplimiento BPA			
Materiales	Checklist de revisión	Checklist de revisión	Franelas
Herramientas	Manual BPA	Planograma	Cronograma de limpieza
Equipo	Computadora	No aplica	No aplica
Riesgo de accidentes provocados por	No aplica	Caída por uso de escaleras	Caída por uso de escaleras

*Nota.* La tabla explica los materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidentes de cada tarea relacionada a la función 2.

**Tabla 5:**

*Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidentes de las tareas la función 3*

Función 3: conservar propiedades fisicoquímicas de todos los productos que se comercializan durante su almacenamiento				
	Tarea 1: verificar cumplimiento BPA	Tarea 2: controlar temperatura	Tarea 3: verificar fechas de vencimiento	Tarea 4: verificar devoluciones a proveedor por canje
Materiales	Checklist de revisión	Formato control temperatura	Medicamentos	Medicamentos
Herramientas	Manual BPA	lapicero	Kardex de medicamentos fechas vencimiento cortas	Guías de remisión, facturas, Notas de crédito
Equipo	Computadora	Termo higrómetro	No aplica	Computadora

Riesgo de accidentes provocados por	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
--	-----------	-----------	-----------	-----------

*Nota.* La tabla explica los materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidentes de cada tarea relacionada a la función 3.

**Tabla 6:**

*Materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidente de las tareas de la función 4*

Función 4: resguardar existencias de la farmacia mediante inventario periódicos				
	Tarea 1: validar inventarios realizados	Tarea 2: controlar incremento de faltantes	Tarea 3: verificar cruces de productos reportados	
Materiales	Existencias	Existencias	Existencias	
Herramientas	Software, reporte de inventarios	Reporte de faltantes en el inventario	Reporte de cruces de productos en el inventario	
Equipo	Computadora	Computadora	Computadora	
Riesgo de accidentes provocados por	No aplica	No aplica	No aplica	

*Nota.* La tabla explica los materiales, herramientas, equipos y riesgos de accidentes de cada tarea relacionada a la función 4.

**Tabla 7:**

*Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 1*

Tarea	Principios fundamentales	Técnicas especializadas de trabajo
-------	--------------------------	--



Controlar venta de productos controlados	Conocimiento de normatividad de vigente	No aplica
Verificar recetas	Conocimiento de normatividad de vigente respecto a los requisitos con los que debe contar una receta para su validez	No aplica
Verificar stock de productos controlados	Conocimiento de funcionamiento de software para verificación de stock	Generar reporte de stock de software

*Nota.* La tabla explica los principios y técnicas requeridas para las tareas relacionadas a la función 1.

**Tabla 8:**

*Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 2*

Tarea	Principios fundamentales	Técnicas especializadas de trabajo
Verificar cumplimiento BPA	Implementar indicaciones de normatividad de vigente	No aplica
Verificar orden de almacenamiento	Definir funciones de puestos para la puesta en práctica de normatividad vigente	No aplica
Verificar realización de limpieza	Definir funciones de puestos para la puesta en práctica de normatividad vigente	No aplica

*Nota.* La tabla explica los principios y técnicas requeridas para las tareas relacionadas a la función 2

**Tabla 9:**

*Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 3*

Tarea	Principios fundamentales	Técnicas especializadas de trabajo
Verificar cumplimiento BPA	Conocimiento de normatividad de vigente	No aplica
Controlar temperatura	Conocimiento de interpretación termo higrómetros	No aplica
Verificar fechas de vencimiento	Planeación de retiro de productos con fecha corta de su lugar ubicación	No aplica
Verificar devoluciones a proveedor por canje	Planeación de devoluciones a proveedor en plazos establecidos	No aplica

*Nota.* La tabla explica los principios y técnicas requeridas para las tareas relacionadas a la función 3.

**Tabla 10:**

*Principios y técnicas requeridas para realizar las tareas de la función 4*

Tarea	Principios fundamentales	Técnicas especializadas de trabajo
Validar inventarios realizados	Conocimiento de funcionalidad software para sacar reporte de existencias	No aplica
Controlar incremento de faltantes	Minimizar reporte de faltantes de inventario	No aplica

Verificar cruces de productos reportados	Minimizar reporte de cruces de inventario	No aplica
---	--	-----------

*Nota.* La tabla explica los principios y técnicas requeridas para las tareas relacionadas a la función 4.



## Capítulo IV: Aplicación práctica

### 4.1. Desarrollo práctico de las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa

En este capítulo, se presentan las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Para ello, se desarrollarán aspectos tales como: síntesis de la realidad problemática; problemas, hipótesis y objetivo; importancia para la empresa de la solución del problema; y propuesta de solución del problema.

#### 4.1.1. Síntesis de la realidad problemática

En la actualidad, debido al contexto de salud que se pasó por la pandemia COVID-19, se tuvo un incremento exponencial de apertura de farmacias en el Perú, las que para resguardar sus existencias debieron realizar un control de inventarios de manera periódica, eficiente y verdadera.

Este proceso de control de inventarios no sólo tenía por finalidad garantizar un stock adecuado para desarrollo de la actividad económica, sino también tenía como finalidad mantener y mejorar el clima laboral de las farmacias, debido a que permitía un buen desarrollo de funciones por parte del personal, satisfacción y fidelización de los clientes, entre otros.

La farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, cuenta con un software que permite realizar el control de existencias. Según el procedimiento del negocio se realizan controles de stock mensualmente, mediante este control se detallan observaciones como un reporte de productos de faltantes, reporte de productos de sobrantes, reporte de productos cruzados, estos reportes sirven para poder mejorar la gestión de las existencias como disminuir reporte de faltantes, evitar descuentos y por lo tanto busca mejorar el clima laboral entre los trabajadores de la farmacia.

Sin embargo, este control resulta ser un proceso muchas veces complicado, motivo por el cual se busca brindar contribuciones profesionales, para conseguir, por consiguiente, mejorar el clima laboral de toda empresa donde se desarrolle este control.

##### 4.1.1.1. Debilidades y amenazas.

Las debilidades que afectan las actividades de la farmacia Medi+Farma, son las siguientes:

- Alto nivel de faltantes en el inventario de la farmacia Medi+Farma.
- Nivel elevado de productos deteriorados y próximos a vencer.

- No se cuenta con oportunidades de ascensos.
- Alta carga de horarios laboral, se trabaja horas extras, las cuales previamente son establecidas en contrato laboral bajo acuerdo de pago remunerativo proporcional a las mismas, sin embargo, esto ocasiona algunas veces cansancio y agotamiento.
- Alta demanda de productos con los cuales no se cuenta en las existencias de la farmacia.
- No se cuenta con zona de estacionamiento al exterior del local debido a que en la misma cuadra se encuentra una ferretería que estaciona camiones durante la mayoría de horas del día.

Las amenazas que afectan las actividades de la farmacia Medi+Farma, se detallan a continuación:

- La competencia, existen cadenas independientes de farmacias y boticas las cuales también al contar con mayor publicidad, mayor número de locales, mayor cantidad de trabajadores mantienen un mejor nivel de existencias, por una mejor administración. A su vez existen cadenas de mayor complejidad las cuales cuentan con software más actualizados y de mejor especificidad para el control de existencias. Se cuenta alrededor de farmacia Medi+Farma cinco competencias de otros propietarios entre farmacias y boticas en cuatro cuerdas a la redonda, lo que disminuye el alcance de ventas, baja rotación de existencias entre otros.
- Cambio en la legislación con proyectos de ley que buscan la venta libre de medicamentos en bodegas y otros negocios donde no es necesario la presencia de un profesional de la salud, atenta a la competencia entre negocios del mismo giro.
- Bloqueo de vías de transporte debido a paros, huaycos, accidentes, etc. que dificultan un abastecimiento normal de medicamentos.

#### **4.1.1.2. Análisis PESTLE.**

- Factores Políticos: En el Perú, se ha ocasionado el alza de costos de producción de medicamentos debido a la crisis política por golpe de estado del ex presidente Pedro Castillo Terrones y actual gobierno de transición de la presidenta Dina Boluarte Zegarra.
- Factores Económicos: Influye el incremento de la inflación en los precios del mercado. Según detalla Banco Central de Reserva el Perú (BCRP,2023) a diciembre 2022 se tenía una inflación de 8.46%. Por ello, el precio de los medicamentos se ve afectado por la inflación del mercado debido a que interviene en varias partes del proceso productivo,

proceso de distribución, proceso de mercadeo, adicionalmente, el tipo cambio de dólar variable influye en el precio de adquisición de medicamentos a nivel de distribuidores, de la misma manera, los menores ingresos económicos disminuyen el poder de adquisición de los clientes lo que conlleva a la disminución de compra de cualquier tipo de servicio.

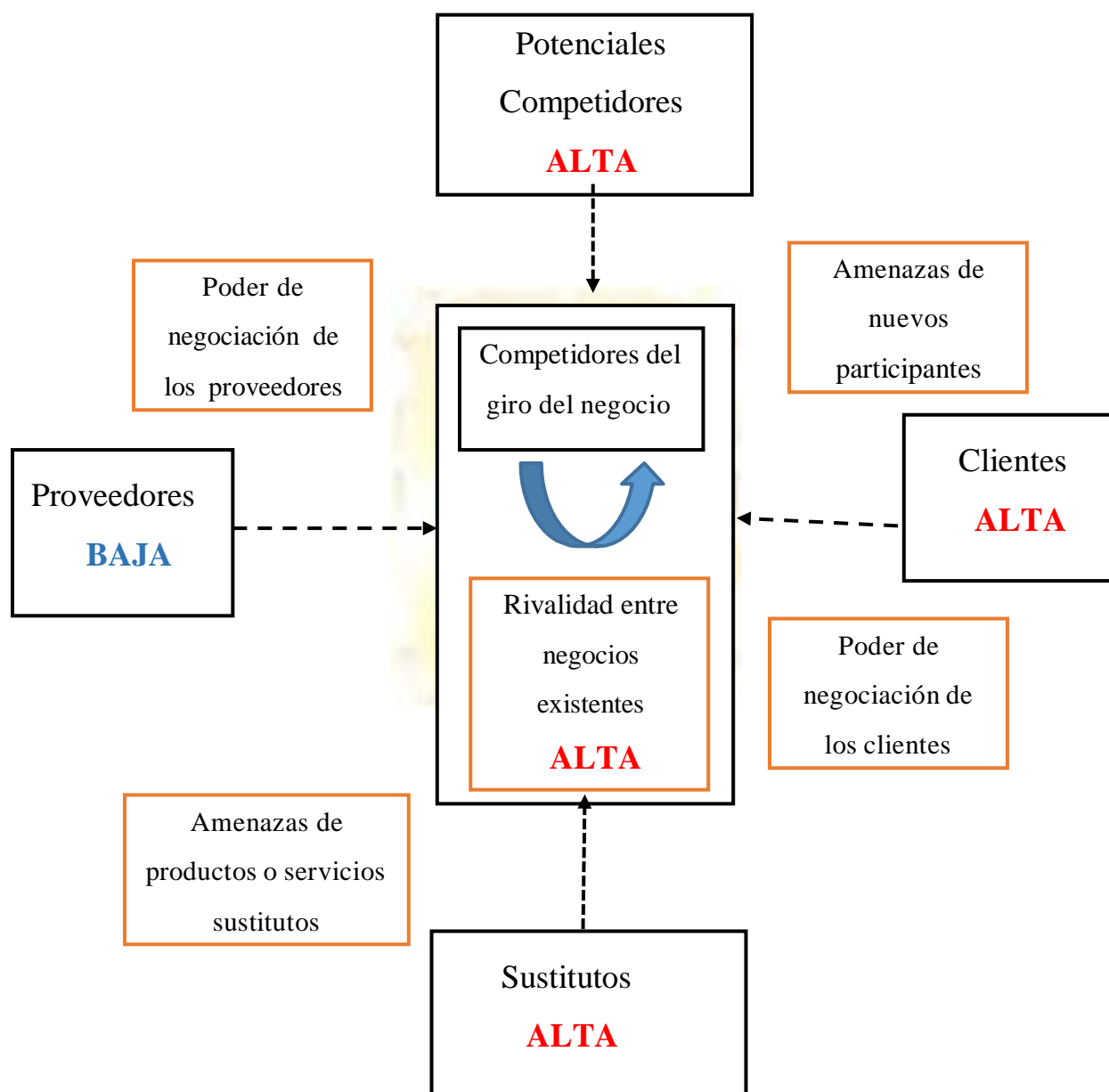
- Factores Sociales: como los hechos de violencia en el país acontecidos por el fallido golpe de estado del 7 de diciembre 2022 del ex presidente Pedro Castillo Terrones, ocasionó bloqueos de vías de acceso, cierre de aeropuertos, disminución de abastecimiento de todo tipo de productos entre los que incluye medicamentos, lo que condicionó falta de acceso a existencias de medicamentos requeridos.
- Factores Tecnológicos: se tiene mayor requerimiento de plataformas digitales, sistemas informáticos, accesibilidad a través de redes sociales entre otros, por lo que la demanda de empresas de tecnología para uso en las empresas fue imprescindible por lo que los proveedores de este tipo de tecnología incrementaron sus costos lo que repercutió de cierta manera en la farmacia.
- Factores Legales: influyeron directamente en la empresa como proyectos de ley que atentan contra las farmacias al buscar que se distribuyan directamente los medicamentos de los proveedores a los consumidores finales, en caso se apruebe este proyecto de ley se tendría pérdidas de ingresos por ventas. Asimismo, a partir del 15 de diciembre del 2022 ingresó en vigencia el Decreto Supremo N°143-2022-PCM la cual estipuló declarar en Estado de Emergencia por el periodo de 30 días calendario a nivel nacional. (Diario El Peruano 2022).
- Factores Ecológicos: influenciaron en la farmacia debido a que se tuvo que implementar políticas para mejorar el manejo de residuos sólidos como clasificación de residuos, uso de tachos de diferentes colores, de la misma manera, se tuvo que optar por el uso bolsas de papel en reemplazo de bolsas plásticas, con la finalidad de mejorar el cuidado medio ambiente y disminuir el calentamiento global, estas políticas ocasionaron un gasto adicional en la compañía.

#### **4.1.1.3. Análisis de diagrama de 5 fuerzas de PORTER de farmacia Medi+Farma**

A continuación, se presenta el diagrama de 5 fuerzas de Porter de la farmacia Medi+Farma.

**Figura 1:**

*Diagrama de 5 fuerzas de PORTER de la farmacia MEDI+FARMA*



*Nota, la gráfica muestra el Diagrama de las 5 fuerzas de PORTER de la farmacia Medi+Farma. Fuente: Porter (2009). Ser competitivo. <https://books.google.com.pe>*

A continuación, se detalla el análisis de las 5 fuerzas de Porter de la empresa:

1. Amenaza de nuevos competidores: Alta. La farmacia Medi+Farma tiene una alta amenaza de ingreso de nuevos competidores debido a que el negocio de farmacias y boticas está en crecimiento constante.
2. Rivalidad entre negocios existente: Alta. La farmacia Medi+Farma tiene una alta rivalidad entre los negocios existentes, ya que los consumidores tienen poder de decisión de donde y a quien comprar.
3. Poder de negociación de los clientes: Alta. La farmacia Medi+Farma tiene un alto poder de negociación de los clientes, porque ellos pueden incidir en descuentos o sugerir promociones.
4. Amenaza de ingreso de servicios sustitutos: Alta. La farmacia Medi+Farma tiene una alta amenaza de ingreso de servicios sustitutos, esto basándonos en que existen en el mercado negocios del mismo giro que ofrecen diferentes tipos de servicios, como son el delivery, compra en línea entre otros.
5. Poder de negociación de los proveedores: Baja. En la farmacia Medi+Farma se tiene un bajo nivel de poder de negociación de los proveedores, esto se explica a que en el mercado existen muchas distribuidoras y droguerías que ofrecen precios variados para los diferentes productos requeridos.

#### **4.1.2. Problemas, hipótesis y objetivo**

##### **4.1.2.1. Problema general.**

El problema que se plantea se explica a continuación:

¿Qué influencia existe entre la gestión de inventario y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?

##### **4.1.2.2. Problemas específicos.**

Los problemas específicos que se proponen son los siguientes:

1. ¿Qué influencia existe entre el stock óptimo y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?
2. ¿Qué influencia existe entre la rotación y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?
3. ¿Qué influencia existe entre rotura y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?



4. ¿Qué influencia existe entre la optimización de almacén y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022 ?

#### **4.1.2.3. Hipótesis general.**

La hipótesis general que se plantea es la siguiente:

Existe influencia entre la gestión de inventario y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.

#### **4.1.2.4. Hipótesis específicas.**

Las hipótesis específicas que se proponen se encuentran a continuación:

1. Existe influencia entre el stock óptimo y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.
2. Existe influencia entre la rotación y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.
3. Existe influencia entre rotura y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.
4. Existe influencia entre a optimización de almacén y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.

#### **4.1.2.5. Objetivo general.**

El objetivo general se plantea seguidamente:

Determinar si existe influencia entre la gestión de inventario y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.

#### **4.1.2.6. Objetivos específicos.**

Los objetivos específicos se exponen a continuación:

1. Encontrar la influencia que existe entre stock óptimo y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.
2. Identificar la influencia que existe entre la rotación y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.
3. Determinar la influencia que existe entre rotura y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.
4. Determinar la influencia que existe entre a optimización de almacén el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.

### ***4.1.3. Importancia para la empresa de la solución del problema***

La importancia para la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022 de la solución del problema, se presenta en este trabajo de Suficiencia Profesional en dos partes:

#### **4.1.3.1. Importancia teórica.**

La gestión de inventario y la influencia en el clima laboral en una farmacia particular, desde el punto de vista teórico, son desarrollados por los siguientes autores, basándonos en dos conceptos primordiales:

##### **1. Gestión de inventario**

Según Martínez et al. (2022) es de vital importancia en toda organización para asegurar su eficiencia dentro de la administración financiera a corto plazo, mencionan que la gestión cuenta con objetivos los cuales son asegurarse de que esas piezas o elementos estén disponibles a tiempo, entre los que se necesitan se pueden encontrar productos iniciales, trabajos en proceso, productos terminados, equipos, soluciones, etc., estos deben estar en buen estado y en el lugar adecuado.

Por lo citado por Galarza et al. (2017) la gestión de inventario es el proceso donde se logra aprovechar en cada nivel y en todo aspecto cada uno de los activos de la empresa lo que significa aprovechar y juntar todos los participantes de una empresa desde el área de fabricación y abarcando también todas las oficinas de menor jerarquía. Para minimizar resultados indeseables, niveles de servicio deficientes y mayores costes de manipulación, conciben la gestión de inventarios como un proceso conectado a la cadena de aprovisionamiento que debe planificarse eficazmente.

Adicionalmente, Figuerias (2021) refiere que la gestión de inventario es un control de costos y rentabilidad de toda empresa ya que permite proveer a las empresas de materias suficientes para asegurar un buen rendimiento. En este sentido, afirma ocurre con el transporte suficiente y la necesidad de programas a diferentes niveles de la cadena, proporcionando opciones en el proceso de producción, niveles de seguridad más precisos y acortando el tiempo de respuesta al cliente final con el fin de integrar y lograr la cooperación de los participantes en las cadenas de suministro. La cooperación entre los actores de la cadena permite tanto mejorar la idoneidad de respuesta a los pedidos de los clientes como aumentar la rentabilidad del proceso de producción y distribución. Agrega que en toda compañía surgen problemas en el sistema logístico, por falta de capacidad de gestión de inventario, los objetivos deben alcanzarse con una gestión adecuada, a medida que se identifiquen, se utilicen métodos alternativos de atención, se

identifiquen oportunidades de éxito, mejora de beneficios, se logre mejorar el rendimiento, lograr la supervivencia, conseguir el crecimiento y mantenerse en competencia con otras empresas se incrementarán las ganancias o utilidades que es la finalidad que tiene toda compañía durante sus actividades diarias.

## 2. Clima laboral

Un estudio de Morse y Reimer (1956) donde evaluaron a cuatro divisiones de una compañía, cuando se investigó la influencia del compromiso de los empleados en la toma de decisiones, se descubrió que los que no participaban tenían niveles más bajos de compromiso, interés y lealtad, es decir, que no sentirse escuchados disminuía su compromiso con la empresa. A lo largo de los años se tuvo más estudios, donde se pudo determinar los tipos de clima laboral que existía, fue Likert (1976) que propuso que existían cuatro tipos de clima: *Autoritarismo explotador*, *Autoritarismo paternalista*, *Consultivo*, *Participación en grupo*, al estudiar estos cuatro sistemas se determinó que mientras más la compañía se aproxime o use el sistema de participación en grupo sería mayor la probabilidad que la compañía obtenga una alta productividad, consiguiendo mantener buenas relaciones entre los empleados, también se determinó que el sistema más ineficaz era el sistema autoritario explotador.

Teniendo en cuenta estos antecedentes es importante conocer el concepto de clima laboral. Se entiende por clima laboral según lo mencionado por Ruiz (2021) a la interacción de un grupo de personas en un entorno laboral contando también con la interacción que tienen con el empleador. También significa que las circunstancias o acontecimientos que rodean al individuo en su lugar de trabajo son un conjunto de factores que apuntan a una afección. En este marco, cita que es el lugar de trabajo como un conjunto de características del ambiente en el que trabaja una persona, que son percibidas por quienes allí trabajan y afectan su comportamiento laboral. Una organización se define por un conjunto de rasgos que permiten distinguirla de otras organizaciones e influir en la opinión de la gente. En consecuencia, revela el entorno en el que trabaja un individuo.

### 4.1.3.2. Importancia práctica.

Desde el punto de vista práctico, y considerando los problemas y objetivos presentados, la importancia de este trabajo de Suficiencia Profesional para la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022, se explica a continuación.

Al realizar los procesos de control de existencias en la empresa se obtienen reportes acerca de cómo se gestiona la compañía, estos reportes de existencias que brindan información de cuantos productos faltantes, sobrantes y cruces fueron encontrados brindan una oportunidad para poder mejorar la gestión administrativa. Al mejorar la gestión de inventarios se logra evitar descuentos económicos hacia el personal por un mal manejo de existencias, esto contribuye a lograr satisfacción en los colaboradores por un buen trabajo realizado, a su vez también se motiva al personal a trabajar de manera correcta y así tener un control adecuado de existencias, este control resulta ser un proceso muchas veces complicado, por lo que es importante contar con el compromiso de cada colaborador.

Asimismo, es importante lograr una buena gestión y control de inventarios para contar siempre que se requiera con un stock óptimo en la empresa y así satisfacer las necesidades de los clientes, evitar que los clientes puedan optar por otras competencias del alrededor y lograr la satisfacción de los colaboradores al concretar una venta.

Por otra parte, es importante la gestión de inventarios para que el personal no sienta que su trabajo se ve mermado por los descuentos que puedan surgir al no estar conforme las existencias, así evitamos la rotación de personal y con ello los problemas que ocasionan ya que al existir una alta rotación se invierte tiempo en capacitar y explicar los procesos dentro de la empresa al personal nuevo, también dependerá de las capacidades del nuevo personal poder adaptarse al cargo, a su vez también muchos clientes ya tienen confianza con cierto personal y al rotarlos se pierde la confianza ganada y por lo tanto se puede perder clientes exponenciales.

A su vez, es imprescindible tener una buena gestión de inventario para evitar la pérdida de ventas y clientes, ya que al no tener una cantidad óptima de existencias en un momento determinado ocasiona que los clientes puedan optar por otros negocios del mismo rubro alrededor, esto no sólo significaría pérdida de clientes sino la pérdida de ventas y por lo tanto no se lograría las metas trazadas lo que perjudicaría a la empresa en aspectos económicos.

Adicionalmente es muy importante contar con un almacén optimizado donde se garantice que los productos estén ubicados en el lugar adecuado, pasando por un correcto proceso de recepción, almacenamiento, ubicación y despacho todo esto para garantizar contar con un producto en el momento requerido y este proceso pueda concluir en el cierre de venta del mismo.

#### ***4.1.4. Propuesta de solución del problema***

Para este trabajo de suficiencia profesional y como parte del desarrollo práctico de las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022 se plantean dos propuestas de solución a la problemática encontrada: (1) Implementación de Modelo de gestión de inventario de medicinas y productos de consumo, y (2) Trabajo de campo.

#### **4.1.4.1. Propuesta 1: Implementación de Modelo de gestión de inventario de medicinas y productos de consumo para la farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo.**

En primer lugar, se propone la implementación de un Modelo de gestión de inventario de medicinas y productos de consumo para la farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo. Esto, con el fin de garantizar contar con un stock óptimo y así tener un control sofisticado con una mayor supervisión de las existencias, menores costes y un cumplimiento más rápido de la demanda de los clientes.

Al respecto, Gallardo (2019) indica que la importancia de contar con un buen sistema de gestión de inventarios permite planificar, coordinar, controlar la adquisición, el almacenamiento, la manipulación, el movimiento y la distribución, de los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes, permitiendo a la organización cumplir sus principales prioridades. Por otra parte, Grovas y Alva (2020), mencionan que la importancia radica en que, al diseñar una propuesta adecuada del tipo de gestión basada en fuentes de inventarios, se podrá minimizar y reducir la gestión basada en fuentes de inventarios minimizará y reducirá los posibles riesgos en el proceso que involucra la gestión de almacenes.

En la actualidad en la empresa farmacia Medi+Farma se identificó problemas referentes al control de inventario, se observó y constató que los inventarios no eran desarrollados de manera correcta, se notó que el tiempo programado de inventario no era el adecuado, además, se identificó errores de conteo y alta diferencia de stock físico y stock del sistema.

De la misma manera se identificó que los inventarios mensuales que se desarrollaban de las existencias no eran las adecuadas, lo que ocasionaba resultados errados, como consecuencia no se conocía a tiempo los quiebres de stock y por consecuente se ocasionaba la pérdida de ventas y clientes.

Antes de explicar esta propuesta, se considera importante mencionar las oportunidades para la empresa:

#### ***4.1.4.1.1. Oportunidades.***

Se detallan a continuación las oportunidades que tiene la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo:

- Ubicación estratégica cerca de un hospital porque permite ventas de requerimientos de pacientes del hospital.
- Zona de estacionamiento al frontis del local.
- Próxima apertura del Centro de idiomas de la Universidad Peruana Los Andes a media cuadra de la farmacia, lo que ocasionaría aumento de demanda en la empresa.
- Situación actual del COVID 19, se tiene aún recidivas de contagio, la empresa se encuentra a menos de una cuadra de zona de descarte de COVID de hospital ESSALUD, se tiene aún demanda de medicamentos.

#### ***4.1.4.1.2. Objetivos del Modelo.***

- Mejorar control de existencias de la empresa farmacia Medi+Farma.
- Mejorar rentabilidad de la empresa farmacia Medi+Farma evitando pérdida de existencias y disminuyendo productos próximos a vencer que originan merma.
- Fidelizar a los clientes al contar con un stock adecuado al momento de su requerimiento.

#### ***4.1.4.1.3. Alcance del Modelo.***

El presente Modelo está dirigido al personal que trabaja en la empresa Farmacia Medi+Farma, entre los que se encuentran el personal técnico en farmacia, administrador, contador y gerente, la finalidad de este Modelo es brindar las herramientas necesarias para que los involucrados desarrollen sus actividades de manera óptima y así lograr mantener un adecuado control de existencias, esto facilitaría el clima laboral de la empresa.

#### ***4.1.4.1.4. Desarrollo general de la propuesta.***

El Modelo de gestión de inventario de medicinas y productos de consumo para la farmacia Medi+Farma requiere mejorar procedimientos con la finalidad de mejorar el control de existencias para un mejor clima laboral, se debe tener en cuenta que los procedimientos a usar deben ser específicos, controlados y medibles, el modelo a seguir consiste en la definición de un método estratégico con objetivos estratégicos e indicadores definidos, acompañado de acciones que servirán para mantener las buenas prácticas operativas en la gestión de inventario, reflejando resultados con un impacto positivo en el ámbito técnico, económico y social.



La metodología a seguir es la Metodología DMAIC (por siglas en inglés: define, measure, analyze, improve y control) del autor Bill Smith, (Smith, 1980). Mediante esta metodología se busca definir el problema, medir el alcance de estos, analizar en que consiste el problema y sus consecuencias, buscar mejoras para los problemas obtenidos y mantener controlado las mejoras por un plazo de tiempo más amplio.

Esta metodología incluye procesos tales como: codificación de existencias, proceso de revisión continua, modificación de software, modificación de procedimientos, plan de capacitación, evaluación de personal. DMAIC es un modelo de gestión de mejora que abarca fases con la finalidad de definir, lograr medir, analizar o conocer, mejorar y controlar un tema en específico y cuenta con las siguientes características: (1) Permite reflejar situación actual, (2) es medible, (3) brinda información precisa, (4) Puede ser actualizado según la necesidad.

Sus ventajas son las siguientes: (1) Conocer déficit de stock de las existencias de alta rotación, (2) Evitar quiebre de stock, (3) Identificar productos con alta rotación para su prioridad en compra, (4) Disminuir contracción de inventario, (5) Priorizar venta de productos con próximos vencimientos, (6) Mejorar rentabilidad de la empresa garantizando stock óptimo a diario, (7) Realizar promociones de productos sin rotación para evitar exceso de almacenamiento, (8) Evitar contar con productos deteriorados por exceso de almacenamiento.

Las estrategias que comprende la metodología DMAIC son las siguientes:

*1. Definir:* Permite definir el proceso o procesos que deben revisarse, se define el equipo que lo llevará a cabo, también se establecen los objetivos de progreso.

En este caso el proceso a revisar es la Gestión de Inventario que abarca la falta de control de existencias y sus implicancias, se busca es tener un control más óptimo de las existencias. El objetivo principal de la identificación del problema de investigación se centra en lograr una correcta gestión de inventario para lograr un buen clima laboral en la empresa.

*2. Medir:* Busca comprender el estado actual del problema que experimenta el proceso objeto de mejora, también se miden los factores asociados a ella.

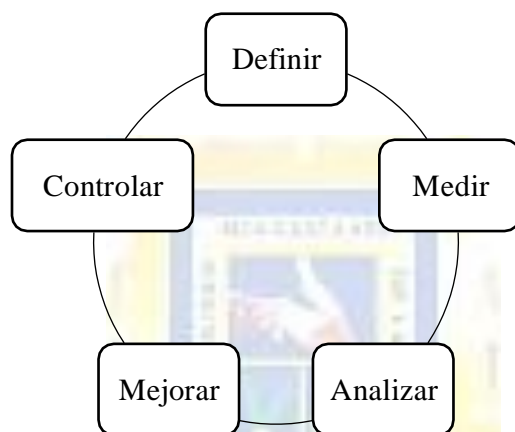
*3. Analizar:* Se examinan e interpretan los datos de medición esto permite averiguar cuál es la causa del problema. Esta actividad implica emplear herramientas para encontrar las causas profundas de los problemas que deben resolverse.

*4. Mejorar:* Se llevan a cabo las actividades necesarias para mejorar los procesos que permitan solucionar problemas identificados.

5. *Controlar*: Se toman medidas necesarias para garantizar la eficacia y la continuidad del proceso para lograr los objetivos, se supervisará la utilización de las propuestas planteadas y se comprobarán los resultados obtenidos.

**Figura 2:**

*Estrategias de la metodología DMAIC*



*Nota.* La figura detalla las cinco estrategias de la Metodología DMAIC para la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

#### ***4.1.4.1.5. Modelo de Gestión de inventario de medicinas y productos de consumo de la farmacia Medi+Farma.***

Las estrategias para implementar el Modelo de gestión de inventario son los siguientes:

1. *Definir*: Se determinan las falencias de la gestión del inventario de la empresa como:
  - a. Falta de optimización de control de existencias.
  - b. Falta de codificación de existencias.
  - c. Deficiente identificación de existencias en periodos de controles mensuales.
  - d. Falta de capacitación al personal de los procedimientos para garantizar un adecuado desarrollo de funciones y así mantener un óptimo control de existencias.
2. *Medir*: Se miden los niveles de las variables que inciden en el problema a tratar y los instrumentos utilizados para definirlos.
  - a. Análisis FODA

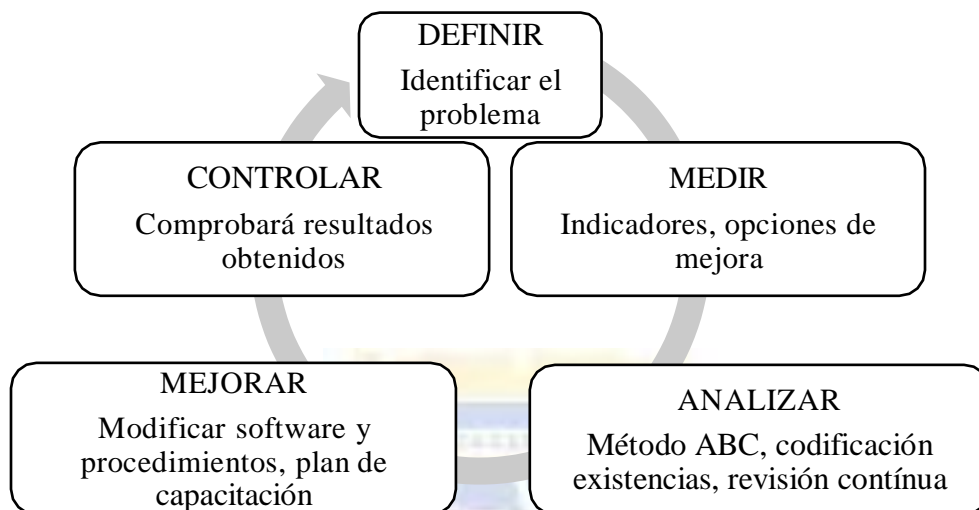


- b. Indicadores para lograr identificar las variables del problema. En este caso se mide los indicadores a mejorar como rotura de stock, contracción de inventario, stock óptimo, promedio de pérdida de stock.
- 3. *Analizar:* Los resultados obtenidos de la definición y medición, sus causas, el impacto que tienen, propuestas para mejorar los resultados.
  - a. Método ABC.
  - b. Implementación de codificación de existencias.
  - c. Revisión continua.
- 4. *Mejorar:* En esta fase se sugerirá todos los cambios necesarios para solucionar problemas identificados.
  - a. Modificación del software y de procedimientos sobre control de existencias.
  - b. Implementación de un cronograma de capacitación personal con evaluaciones.
- 5. *Controlar:* Para lograr que se pueda tener el control del método de gestión de inventario a lo largo del tiempo se implementará:
  - a. Indicadores de gestión para controlar las variables identificadas, los cuales serán medidos periódicamente.
  - b. Procesos desde realización de pedido, recepción de mercadería, acondicionamiento de productos, preparación de pedido, despacho de pedido.

En la siguiente página se observa esquema de estrategias de la metodología DMAIC.

**Figura 3:**

*Estrategias de la metodología DMAIC y respectivos componentes*



*Nota.* La figura detalla los componentes de las cinco estrategias de la Metodología DMAIC de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

A continuación, se detallan las estrategias que se deben realizar siempre como parte de este Modelo:

a. Análisis FODA.

Mediante este análisis se determina los factores internos y externos que influyen en la operatividad de la empresa farmacia Medi+Farma.

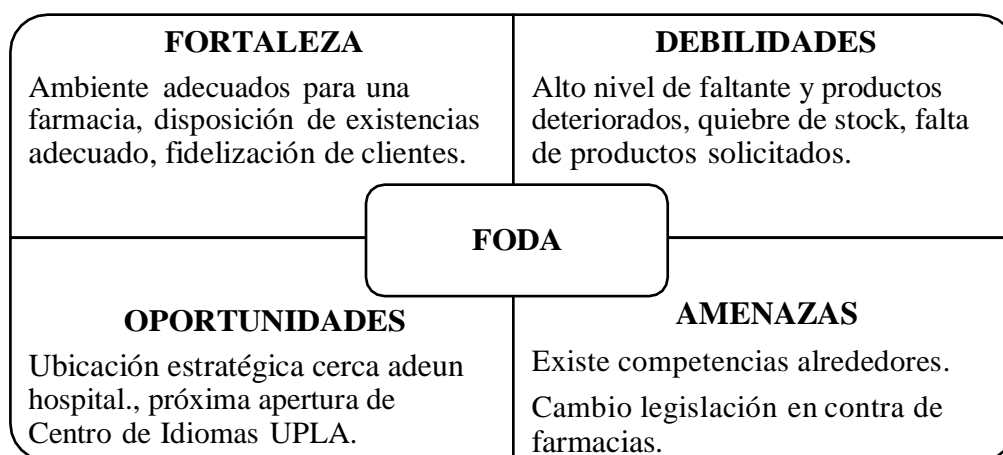
Se determinó lo siguiente:

- Fortalezas: Ambientes adecuados para una farmacia, disposición de existencias dentro del área de almacenamiento adecuado, fidelización de clientes.
- Oportunidades: Ubicación estratégica cerca de un hospital, próxima apertura de Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Los Andes, recidivas contagio COVID-19 incrementa número de pacientes.
- Debilidades: Alto nivel de faltantes en la empresa, alto nivel de productos deteriorados en la empresa, quiebre de stock, falta de productos solicitados.

- Amenazas: Existe competencias de boticas y farmacias alrededores de la empresa, cambio legislación en contra de farmacias permitiendo venta de medicamentos en bodegas.

**Figura 4:**

*Análisis FODA*



*Nota.* La figura detalla el análisis FODA de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

b. Método ABC.

Se usará el Método ABC, tal como explican Ríos y Meneses (2017) que detallan la técnica ABC como un mecanismo para clasificar todos los artículos en existencias en tres grupos o categorías de importancia (denominadas ABC).

Esto permitirá a la empresa seleccionar los productos más críticos y dedicarles más atención, esfuerzo y dinero en gestionarlos, esto se refiere a los que tiene más rotación.

Consta de tres categorías:

- Categoría A: es la más esencial, ya que genera las mayores ventas. Considera el 20% de total de inventario que aportan el 80% de ingresos, permite tener identificados los productos que tiene mayor rotación y por lo tanto aportan más rentabilidad a la empresa, estos productos deben tener una prioridad en compra y se debe evitar su quiebre.
- Categoría B: esta categoría genera ventas modestas, por lo que tiene una relevancia media. En promedio 30% del total de inventario aportan 20% de ingresos.

- Categoría C: conjunto de ventas insignificantes y de escaso volumen de ingresos. Se considera más del 50% de inventario que sólo aportan en promedio 5% de ingresos.

Pasos:

(1) Enlistar el total de existencias de la empresa, (2) con reporte de ventas se identificará productos con alta rotación y mayor aporte de ingresos, en un porcentaje 20 -80%, estos productos ingresaran a la categoría A, de un total de 100% de productos, 20% productos que representan mayores ventas en promedio monetario un aproximado de 80% de las ventas. (3) detallar lista de productos para priorizar compra y evitar quiebre de stock.

### Figura 5:

*Método ABC del Modelo Gestión de inventario la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022*

Categoría A	• Categoría mas importante, aporta mayor rentabilidad, se prioriza compra.
Categoría B	• Categoría de ventas modestas.
Categoría C	• Categoría de ventas insignificantes

*Nota.* La figura detalla los tres métodos ABC del Modelo Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

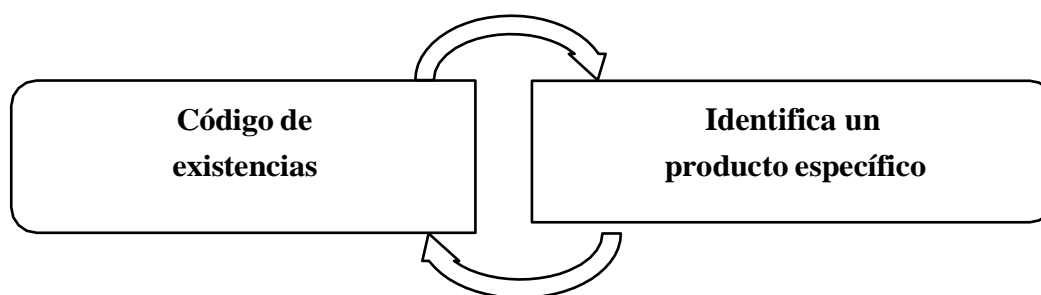
#### c. Implementación de codificación de existencias.

Se asignará un código numérico a todo el inventario de la empresa, esto facilitará su identificación, ubicación y control periódico. También se designará el código dividiendo las existencias por categoría de los medicamentos y productos de consumo, entre estas categorías se tienen productos de venta libre, medicamentos antibióticos, antiinflamatorios, antihistamínicos, expectorantes, corticosteroides, hipoglucemiantes, antihipertensivos, broncodilatadores, entre otros.

En la siguiente página se observa esquema Esquema de código de barra específico para cada producto

**Figura 6:**

*Esquema de código de barra específico para cada producto*



*Nota.* La figura demuestra especificidad de código de barra para cada producto en el Modelo Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.

Fuente: Elaboración propia (2022).

#### d. Revisión continua.

Para esta estrategia se usará el listado de la categoría A, se sugiere realizar una revisión semanal, al tener en promedio de 1000 ítems en total dentro del inventario de la empresa, la cantidad de productos que ingresarían a esta revisión continua sería 200 productos.

La forma de control de estos ítems sería de la siguiente manera:

- Se designará al personal de un turno que imprima listado de productos de categoría A.
- Realizarán el conteo y verificación de stock físico – sistema, estos productos serán ubicados en una sola zona del almacén para facilitar su verificación.
- Al término de la revisión continua se entregará un reporte de las evidencias encontradas al administrador para su verificación y gestión.
- Adicionalmente se planteará realizar un control de inventario periódico mensual y anual.

De la misma manera mediante la revisión continua se busca supervisar y controlar un correcto proceso de almacenamiento de las existencias, para evitar el deterioro o vencimiento de los mismos en este proceso, para esto mediante las capacitaciones que serán brindadas se buscará concientizar al personal para un adecuado proceso de almacenamiento y control de fechas de vencimiento. Al tener una gestión se logrará gestionar los productos con vencimiento próximo con el proveedor para su cambio o para generar una nota de crédito.

e. Modificación del software.

Se implementará cambios en el software para mejorar la gestión de inventarios, entre los principales cambios que se realizarán se encuentran:

- Codificar todas las existencias con código de barras para poder ser identificados sin ocasionar errores cuando se realice el control de existencias.
- Modificar módulo de control de inventario del software, para realizar este control por barrido directo al sistema y confrontar las diferencias.

**Figura 7:**

*Esquema de modificación de software para mejorar Gestión de inventario la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.*



*Nota.* La figura muestra esquema de modificación Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

f. Modificación de procedimientos sobre control de existencias.

Se modificará los Procedimientos Operativos Estándar (POE) respecto al control de existencias, en esta modificación se detallarán los procedimientos nuevos para el control como: revisión continua que puede ser al barrer o por selección, inventario mensual e inventario anual. Se detalla los cambios realizados en el POE.

**Procedimiento de Inventario y Diferencia de Stock (MEDI/POE-IDS-001)**

Se modificará las formas de efectuar el inventario de la siguiente manera:

i. Al barrer:

Se definirán los productos de la *categoría A* para verificar que coincida el stock físico con el stock en el sistema, estos resultados se deben registrar en el formato de registro de control de inventarios. Se efectuará cada quince días a un grupo de productos específicos a fin de comprobar que los registros de rotación de stock se mantengan actualizados. Esta forma de inventario se utiliza para realizar inventarios de tipo selectivo. Consiste en constatar la veracidad de las existencias de un producto o un grupo de productos, sobre los cuales se tiene interés, sin importar su ubicación. Se utiliza como fuente de información el kardex del sistema de farmacia de cada producto.

ii. Por selección:

Se definirán los productos de la categoría A para verificar que coincida el stock físico con el stock en el sistema, estos resultados se deben registrar en el formato de registro de control de inventarios. Se efectuará cada quince días a un grupo de productos específicos a fin de comprobar que los registros de rotación de stock se mantengan actualizados.

iii. Inventario general:

Se efectuará anualmente con la participación de todo el personal, contador y administrador.

iv. Inventario mensual:

Se efectuará mensualmente con la participación de todo el personal y administrador.

Si ocurren discrepancias significativas en los controles físicos de inventarios, se revisa el kardex del sistema para identificar posibles errores de transcripción. En caso de persistir la diferencia de stock, se asignará a una tercera persona para que realice un nuevo conteo. Hacer un listado de todos los productos faltantes y sobrantes, para realizar las investigaciones correspondientes y encontrar las causas de estas deficiencias. La corrección de las mismas dependerá del tipo de faltante y deberá definirse la causa de la diferencia de stock (sustracción, faltante por merma y faltante por negligencia de descargo, etc.), la misma que debe ser regularizada en la tarjeta kardex del sistema de farmacia previa autorización de la dirección técnica.

En caso de sobrantes únicamente el administrador autorizará la regulación o la integración del producto en el sistema de farmacia. Si se llega a determinar que la diferencia de

stock se debe a causa de sustracción, el representante legal iniciará el proceso administrativo si corresponde a la persona responsable.

g. Implementación de un cronograma de capacitación personal con sus respectivas evaluaciones.

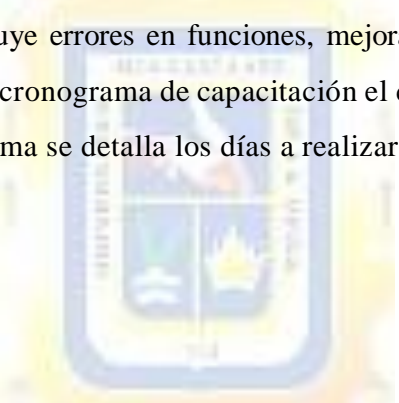
Se programará capacitaciones al personal al inicio de funciones como parte de su inducción, y otras dos capacitaciones al mes en temas de realización de inventario de la manera correcta, rotación adecuada de stock, entre otras funciones del puesto relacionadas con la gestión de inventario.

Las ventajas de la capacitación son: actualizar conocimientos previos, aclarar procedimientos definidos, disminuye errores en funciones, mejorar atención al cliente.

También se desarrolla un cronograma de capacitación el cual será programado al inicio de cada semestre. En el cronograma se detalla los días a realizar las capacitaciones, horas de duración y temática.

**Figura 8:**

*Cronograma de capacitación*



CAPACITACIONES	I SEMESTRE 2023											
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	05-ene	15-ene	05-feb	15-feb	05-mar	15-mar	05-abr	15-abr	05-may	15-may	05-jun	15-jun
TEMAS	8:00 am - 9:30 am		8:00 am - 9:30 am		8:00 am - 9:30 am		8:00 am - 9:30 am		8:00 am - 9:30 am		8:00 am - 9:30 am	
RECEPCION PEDIDOS	X											
ACONDICIONAMIENTO PRODUCTOS		X										
PREPARACION PEDIDO			X									
FUNCIONES DE SOFTWARE				X								
MODULO SOFTWARE: CONTROL INVENTARIO					X							
PROCEDIMIENTO INVENTARIO AL BARRER						X						
PROCEDIMIENTO INVENTARIO POR SELECCIÓN							X					
PROCEDIMIENTO INVENTARIO MENSUAL								X				
PROCEDIMIENTO INVENTARIO ANUAL									X			
ATENCION AL CLIENTE										X		
EMPATIA DENTRO DE LA EMPRESA											X	
TEMA FARMACOLOGICO : ANTIBACTERIANOS												X

*Nota.* La tabla detalla los temas y horarios de las capacitaciones programadas. Fuente:

Elaboración propia (2022).

Al término de cada capacitación se tomará una evaluación para medir los conocimientos recibidos, esta evaluación servirá para llevar un control de capacitaciones.

**Tabla 11:**

*Procesos de capacitación en el Modelo de gestión de inventario*

Capacitación personal del Modelo de gestión de inventario
---



PROCESO	RANGO EVALUACION
1. Evaluación inicio para medir nivel de conocimientos previos	Evaluación con escala de 0 – 20 puntos
2. Desarrollo temático	Preguntas al azar
3. Taller práctico	Ficha práctica
4. Evaluación de finalización para medir nivel de conocimientos obtenidos	Evaluación con escala de 0 – 20 puntos

*Nota.* La tabla detalla los indicadores a usar en el proceso de capacitación del Modelo Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

#### **4.1.4.1.6. Indicadores de medición del Modelo de gestión de inventarios.**

Para lograr un adecuado control del Modelo de gestión propuesto se emplearán indicadores para su medición y como meta de trabajo, con la finalidad de controlar los indicadores que ayudan a mejorar la Gestión de Inventario.

Cada uno de los indicadores tienen la ventaja de: ser medibles, pueden ser controlados, sirven como medio de gestión para la mejora, son fiables; por lo que es importante su definición y determinación de forma de medición a través de metas, los cuales se detallan a continuación:

- Rotura de stock: Se refiere a la pérdida de ventas que se tiene por falta de stock de algún producto en un determinado tiempo.

Fórmula:

**Rotura de stock**= Stock solicitado y no entregado x c/cliente

**Meta:10% del total de mercancías.**

- Stock óptimo: Se refiere al stock ideal de los productos con los que cuenta la empresa para cumplir con la demanda requerida.

Fórmula:

**Stock óptimo** = cantidad óptima de pedido + stock mínimo + stock de seguridad

**Meta:90% del total de mercancías.**

- Promedio pérdida de stock: Se refiere al stock que se pierde en la empresa en un periodo de tiempo por falta de abastecimiento.

Fórmula:

**Pérdida de stock** = (cantidad no suministrada o desabastecida / cantidad solicitada) x 100

**Meta: 90% del total de inventario.**

- Contracción de inventario: Diferencia entre el stock registrado en sistema y el stock real en un periodo de tiempo.

Fórmula:

**Contracción de inventario** = (stock que debería haber - stock que hay realmente) / stock que debería haber x 100

**Meta: 5% del total de inventario.**

- Promedio de producto deteriorados: Hace referencia a la cantidad de productos que se deterioran en el periodo de su almacenamiento y por manipulación de los colaboradores.

Fórmula:

**Promedio de producto deteriorados** = stock de productos en óptimas condiciones - stock de productos deteriorados.

**Meta: 5% del total de inventario.**

- Promedio de productos próximo a vencer y caducos: Hace referencia a la cantidad de productos que se encuentran en el almacén próximos a vencer y los que se encuentran caducados, al ser ambos merma para la empresa deben disminuirse en el plazo determinado.

Fórmula:

**Promedio de producto próximos a vencer o caducos** = stock de productos en óptimas condiciones - stock de productos próximos a vencer o caducos.

**Meta: 5% del total de inventario.**

- Clima laboral: Mide la satisfacción que sienten los colaboradores dentro de la empresa en el desarrollo de sus funciones.

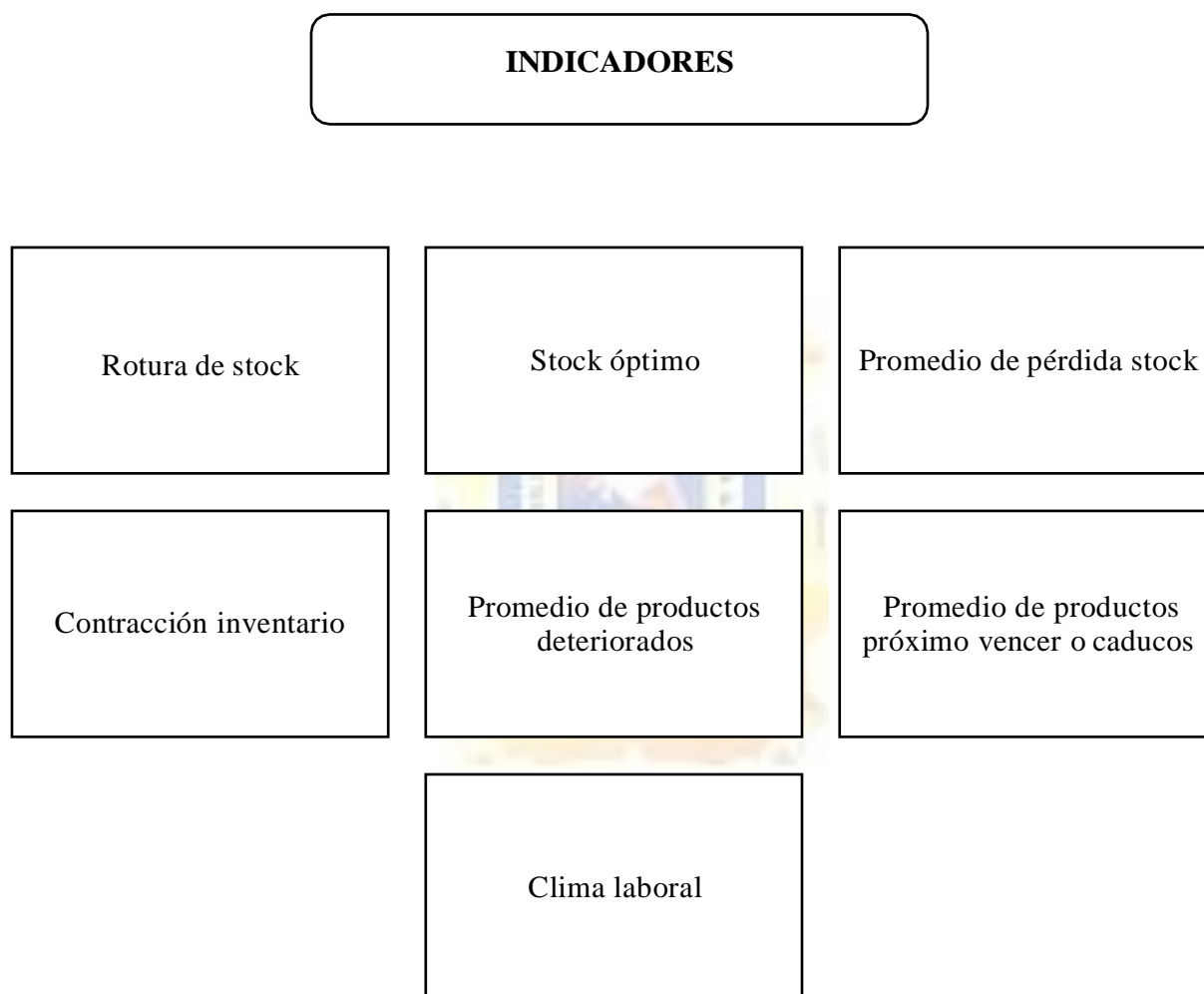
Fórmula:

**Clima laboral** = Resultados de encuesta de clima laboral con promedio alto de aprobación

**Meta: 95% Satisfacción de colaboradores.**

**Figura 9:**

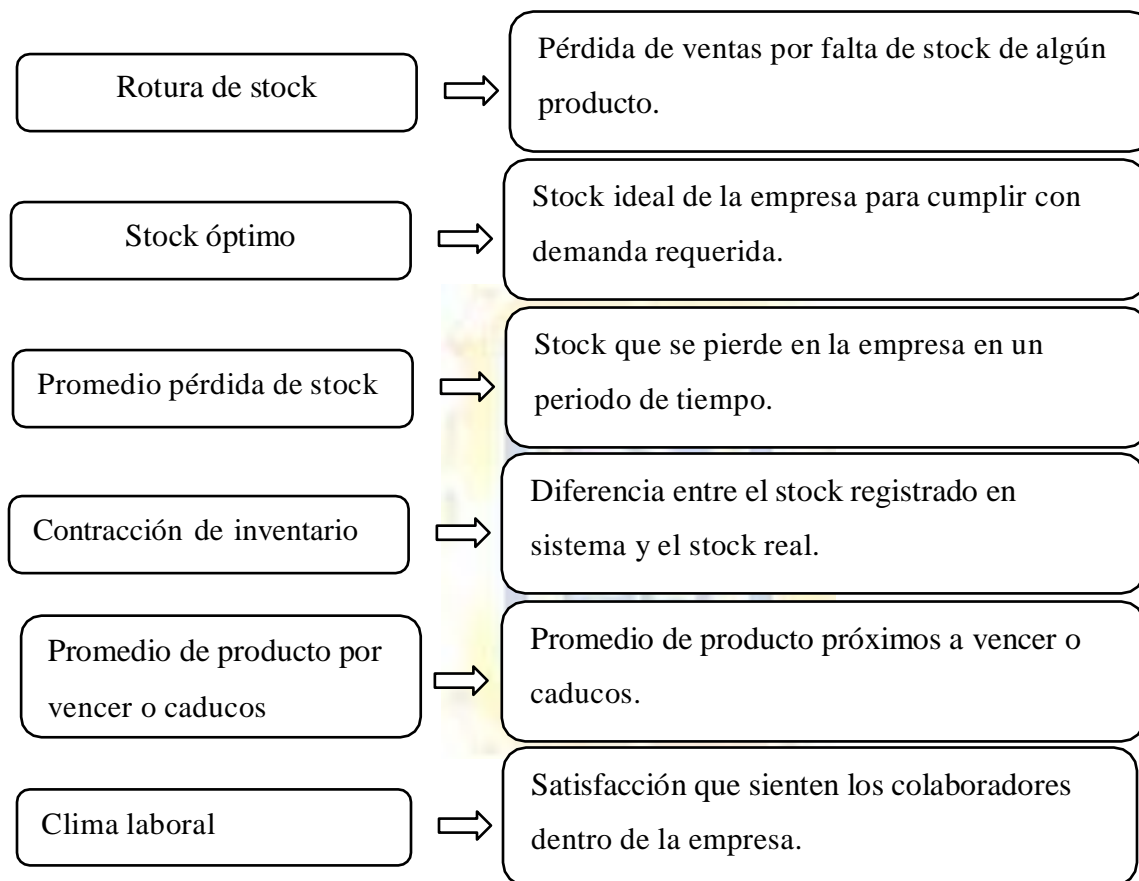
*Indicadores a reportar en Modelo Gestión de inventario la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.*



*Nota.* La figura demuestra los indicadores a reportar en el Modelo Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

**Figura 10:**

*Definición de indicadores del Modelo Gestión de inventario la empresa farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.*



*Nota.* La figura detalla cada uno de los indicadores a reportar en el Modelo Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

A continuación, se muestra en tabla las fórmulas y sus respectivas metas de medición.

**Tabla 12:**

*Fórmulas para reporte de indicadores y sus metas de medición*

Rotura de stock	Metas de medición
Rotura de stock= Stock solicitado y no entregado x c/cliente	10% del total de mercancías

Stock óptimo		
Stock óptimo = cantidad óptima de pedido + stock mínimo + stock de seguridad		90% del total de mercancías
Promedio de pérdida de stock		
Pérdida de stock = (cantidad no suministrada o desabastecida / cantidad solicitada) x 100		90% del total de inventario
Contracción de inventario		
Contracción de inventario = (stock que debería haber - stock que hay realmente) / stock que debería haber x 100		5% del total de inventario
Promedio de producto deteriorados		
Promedio de producto deteriorados = stock de productos en óptimas condiciones - stock de productos deteriorados		5% del total de inventario
Promedio de producto próximos a vencer o caducos		
Promedio de producto próximos a vencer o caducos = stock de productos con fecha vencimiento óptimo - stock de productos próximos a vencer o caducos		5% del total de inventario
Clima laboral		
Clima laboral = Resultados de encuesta de clima laboral con promedio alto de aprobación		95% Satisfacción de colaboradores

*Nota.* La tabla se detalla las fórmulas a usar para determinar los indicadores a reportar en el Modelo Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

#### 4.1.4.1.7. Plazos para la implementación del Modelo de gestión de inventarios en Medi+Farma (Diagrama de Gantt).

	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE																									
ACTIVIDAD	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16	Semana 17	Semana 18	Semana 19	Semana 20	Semana 21	Semana 22	Semana 23	Semana 24	Semana 25	Semana 26	Semana 27	Semana 28	Semana 29	Semana 30	Semana 31	Semana 32	Semana 33	Semana 34	Semana 35	Semana 36	Semana 37	Semana 38	Semana 39	Semana 40	Semana 41	Semana 42	Semana 43	Semana 44	Semana 45	Semana 46	Semana 47	Semana 48
Determinar problemas de la empresa	X	X																																														
Analizar problemática encontrada			X																																													
Modificación POEs				X	X																																											
Seleccionar productos según Método ABC				X	X																																											
Codificación existencias				X	X																																											
Modificación software					X																																											
Modificación procedimientos					X																																											
Capacitación personal POEs						X	X										X	X													X	X									X	X						
Gestionar distribución de existencias		X	X		X	X				X	X			X	X				X	X		X	X			X	X		X	X		X	X			X	X			X	X			X	X			
Inventario al barrer	X			X	X	X		X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	
Inventario mensual			X			X		X		X			X		X	X		X	X		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
Inventario general													X				X						X				X						X				X				X				X			
Medición de resultados											X			X				X				X				X			X			X			X			X			X				X		X	

*Nota.* El diagrama de Gantt detalla los plazos de la implementación del Modelo Gestión de Inventario de la empresa Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022. Fuente: Elaboración propia (2022).

#### **4.1.4.2. Propuesta 2: trabajo de campo.**

En segundo lugar, se propone un trabajo de campo con las siguientes características: es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, cuantitativa y cualitativa, no experimental, de corte transaccional, no experimental.

Utilizaría como técnica de recolección de datos la encuesta y la entrevista a profundidad. El instrumento para emplearse sería un cuestionario con un formato estructurado (Anexo N° 2 y Anexo N° 3) con preguntas elaboradas en base a las variables independiente, dependiente y sus dimensiones e indicadores (Anexo N° 1).

No experimental porque su propósito sería observar situaciones existentes, tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, en este sentido, la variable independiente ya ha ocurrido y no es posible manipularla. Transaccional porque los datos serían recolectados en un solo momento y en un tiempo único.

##### **4.1.4.2.1. Limitaciones.**

El trabajo presentaría algunas limitaciones que se enumeran a continuación:

1. Los datos obtenidos representarían la opinión de los encuestados y entrevistados.
2. La veracidad de las respuestas es inherente a cada uno de los encuestados y entrevistados.

##### **4.1.4.2.2. Delimitaciones.**

El trabajo tiene las siguientes delimitaciones:

1. El estudio se realizaría en distrito El Tambo (Huancayo), Perú.
2. El año para realizar el trabajo de campo debe ser el 2022.
3. Las encuestas se realizarían en la empresa Farmacia Medi+Farma.
4. Las entrevistas se realizarían en la empresa Farmacia Medi+Farma.
5. Las personas para encuestar serían los trabajadores.
6. Las personas para entrevistar serían el gerente y contador.
7. La fuente de información sería primaria y directa.

## CONCLUSIONES

1. Respecto a la gestión de inventario, es la forma de controlar las existencias de una empresa y es importante su control porque debido a un óptimo inventario en una empresa se desarrollan las actividades de manera correcta, se logra satisfacer necesidades de los clientes, se logra posicionar la empresa en el mercado y se logra el bienestar de los trabajadores al poder desarrollar sus funciones con todos los bienes que requieren.
2. La gestión de inventario tiene alcance a todos los niveles de la compañía debido a que su buena administración y control garantizan la continuidad de la empresa en el mercado, asegura ingresos económicos, posicionamiento en el mercado, buen desempeño de los trabajadores al contar con una retribución por el desarrollo de sus funciones con la seguridad que se obtendrá una rentabilidad después de la comercialización de las existencias.
3. El clima laboral es la forma en la que se puede determinar cómo se siente un trabajador dentro de una empresa, es un factor importante para su correcto desenvolvimiento dentro de la misma, asegura que los trabajadores se sientan motivados, seguros, valorados, seguros dentro de su ambiente laboral y con la disponibilidad de desempeñar sus funciones de la manera óptima posible.
4. El clima laboral también da a conocer como los trabajadores perciben el apoyo que pueden recibir de sus compañeros, jefes, gerentes y dueños dentro de la compañía, permite conocer como ellos se sienten al pertenecer al equipo, debido a esta percepción ellos se desempeñarán en sus puestos de trabajo y su rendimiento también se verá influenciado por este factor.
5. La gestión de inventario y el clima laboral se ven altamente relacionados e influenciados entre ellos, al lograr un manejo adecuado de la variable gestión de inventario se podrá conseguir que la variable clima laboral tenga un óptimo alcance, es decir se logrará que los trabajadores se encuentren satisfechos de pertenecer a la compañía.
6. En una empresa de comercialización de bienes la relación de la gestión de inventario con el clima laboral se debe a que al lograr mantener el inventario de existencias en todo momento se logra concretar una venta esto al ser parte importante dentro de las funciones de los trabajadores ocasiona que estos se sientan seguros al desarrollar sus labores,



también al evitar que exista descuentos por mala administración de los bienes evitando descuentos por faltantes o deteriorados mejora el bienestar que los trabajadores sienten.

7. La empresa Medi+Farma realiza actividades de comercialización de medicamentos y bienes de consumo, cuenta con los requisitos necesarios para desempeñar esta actividad, actualmente se enfrenta a la problemática de no contar con los procesos adecuado de control de existencias que origina un clima laboral no adecuado.
8. La empresa Medi+Farma cuenta con fortalezas que mejoran sus procesos de desarrollo comercial, pero a la vez también cuenta con debilidades que en cierta forma dificultan el desarrollo de sus actividades, posee un ambiente laboral en condiciones óptimas como espacios independientes, no existe discriminación, se mantienen buenas relaciones entre todos los trabajadores todo esto condiciona el clima laboral de la compañía.
9. La gestión de inventario evita la rotura de clientes y la rotura de ventas, debido a que se controla de manera adecuada el stock de la empresa, se mantiene un stock constante y permanente permitiendo que ante el requerimiento de los clientes de algún producto se concrete la venta y se pueda generar las utilidades necesaria para beneficio de la empresa.
10. Mediante la gestión de inventario se logra tener una revisión continua del stock, realizar un análisis de la demanda, cubrir las existencias, un adecuado movimiento de stock, se logra la rentabilidad programada por la empresa, de la misma manera se supervisa un óptimo control del almacén supervisando el proceso completo del almacenamiento como recepción de productos, almacenamiento, preparación y expendio de pedidos.
11. El clima laboral influye en los trabajadores de manera positiva logrando empatía con los clientes, la satisfacción laboral y una atención con calidad con un buen desempeño, así mismo, se logra un trabajo en equipo practicando la cooperación e identidad con la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar en la empresa Medi+Farma un Modelo de gestión como lo planteado en este estudio, para lograr gestionar de manera adecuada las existencias evitando que se tenga pérdidas económicas en la empresa por productos deteriorados por almacenamiento, productos faltantes (contracción de inventario) o productos próximos a vencer que no fueron gestionados a tiempo, de la misma manera para asegurar contar con existencias al requerimiento de una venta.
2. Realizar la categorización por volumen de venta y aporte económico de las existencias de la empresa para conseguir identificar los productos y así poder gestionarlos adecuadamente, evitando tener quiebre de stock de aquellos productos que aportan el más alto margen de ganancias en la empresa, estos productos deben ser priorizados en su compra y se debe evitar que se tenga pérdida de ventas por las mismas.
3. Plantear un Modelo de gestión de inventario integral basándose en una metodología que plantea definir, medir, analizar, mejorar y controlar un determinado problema o variable que impide el correcto control de inventario.
4. Implementar una codificación de todas las existencias de la empresa para facilitar su control, adecuar el sistema para que se identifique cada producto con código de barras así se disminuye tiempo de búsqueda en sistema, se evita cometer errores de descargo de stock, y también se facilita los inventarios a realizar sean: al barrido, mensuales o anuales.
5. Modificar el software con el que cuenta la Farmacia Medi+Farma en el aspecto de módulo de kardex, stock, control de inventario con la finalidad de llevar un control adecuado de existencias en las programaciones de inventario, se debe sistematizar el conteo de existencias para facilitar y lograr un reporte verídico de las diferencias encontradas en estos reportes.
6. Modificar los procedimientos operativos estándar de la Farmacia Medi+Farma, el procedimiento a modificar es el de “Inventario y diferencia de stock” para mejorar los procesos que abarcan el control de inventario, aclarando cada proceso para que el personal involucrado en estos realice los procesos de manera idónea y se obtengan reportes con información real.

7. Implementar un cronograma de capacitaciones dirigidas al personal dando a conocer los cambios realizados en los procedimientos operativos estándares, de la misma manera estas capacitaciones servirán para actualizar conocimientos intelectuales de los trabajadores y así potenciar todas las habilidades con las que cuentan.
8. Realizar una encuesta dirigida a los trabajadores para conocer desde su perspectiva como perciben su entorno laboral, se consultará temas de procedimientos y como ellos se desenvuelven, si existe cooperación, si se sienten reconocidos en la labor que desempeñan, también como perciben el apoyo que reciben de los encargados de la empresa, esto con el fin de conocer como es el clima laboral de los trabajadores.
9. Realizar una entrevista al gerente y contador de la empresa para conocer como ellos perciben el desarrollo de las actividades de la farmacia, de esta manera se puede mejorar estos aspectos, desde el punto de vista gerencial también se busca identificar las acciones que se pueden mejorar y desde el punto de vista contable se busca conocer mediante esta herramienta como influye la gestión de inventario en la rentabilidad de la empresa.
10. Implementar este modelo no sólo como opción para la mejora de la gestión de inventario sino con la finalidad de que en el desarrollo de funciones de los trabajadores se evite que estos se sientan desmotivados o inseguros, además de evitar que por un mal manejo de existencias tengan descuentos económicos, así se podrá conseguir que el clima laboral de la empresa sea óptimo.
11. Gestionar todo el proceso operativo de inventarios en la compañía desde el proceso de compra hasta el proceso final de la venta garantizando mantener existencias con sus características de fabricación, evitar vencimiento de existencias en su almacenamiento, evitar pérdidas económicas a la empresa y descuento al personal por productos faltantes, deteriorados o vencidos que no tuvieron un adecuado control por parte de ella.
12. Recolectar datos de los trabajadores con la finalidad de conocer su perspectiva de los procesos de la compañía, se plantea realizar una encuesta anónima a los trabajadores de esta manera podrán expresar sus ideas de manera libre acerca de las actividades que desarrollan y también realizar una entrevista al gerente y contador para conocer como ellos gestionan la compañía desde su perspectiva.

## REFERENCIAS

- Aranda, M., Guzmán, L. y Peralta, C. (2018). *La Gestión por Procesos como medio para mejorar la Eficacia en el Cumplimiento de Objetivos Institucionales del MINAGRI* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional.  
<http://hdl.handle.net/11354/2270>
- Asmat L. y Pérez J. (2015). *Rediseño de Procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora HERMER en el Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/14522>
- Balcázar, V. (2021). *Diseño de un modelo de gestión de inventarios para mejorar la rentabilidad de la panadería pastelería las musas en el año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional.  
<https://orcid.org/0000-0002-2894-9766>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Publicaciones BCRP*.  
<https://www.bcrp.gob.pe/145-publicaciones/reporte-de-inflacion.html>
- Beltrán E. y Palomino M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional.  
<http://hdl.handle.net/11354/1022>
- Benoit, A. (2020). *La importancia del Clima Laboral y de su medida en el mundo Empresarial* [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia de Comillas]. Archivo digital.  
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/421587/retrieve>
- Bohórquez-Vargas, M. (2018). *Herramienta para la Gestión de los Inventarios en la Central de Esterilización de la Sociedad de Cirugía de Bogotá - Hospital de San José*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/10983/224933>
- Bordas Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. ISBN.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+historia&ots=o\\_HuzWBtgZ&sig=r9p-4F5fV9kCHSdB5oJb-9huyiU#v=onepage&q=clima%20laboral%20historia&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+historia&ots=o_HuzWBtgZ&sig=r9p-4F5fV9kCHSdB5oJb-9huyiU#v=onepage&q=clima%20laboral%20historia&f=false)

- Bravo, M., Morales, S. y Guerrero, L. (2017). *Análisis del Control Interno del Inventario del Restaurante de la Corporación Universitaria Adventista* [Tesis de licenciatura, Corporación Universitaria Adventista]. Archivo digital.  
<http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/169/Proyecto%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carpintero Gómez, J. (2015). *Gestión empresarial Práctica*. Starbook.  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzI0OTgyMzFfX0FO0?sid=5ec44ea5-6567-4005-b868-c109c3226a5c@redis&vid=2&format=EB>
- Cerda, R. y Huaillani, S. (2022). *Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional en el Archivo General de la Nación, 2021* [Tesis de post grado, Universidad del Pacífico]. Repositorio digital.  
<https://hdl.handle.net/11354/3723>
- Colán, E (2020). *Análisis del sistema de control interno en el proceso de la Gestión de Inventarios de un restaurante piurano* [Tesis de licenciatura. Universidad de Piura]. Repositorio digital.  
<https://hdl.handle.net/11042/4897>
- Diario El Peruano. (2022). *Decreto Supremo N°143-2022-PCM*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-el-estado-de-emergencia-a-nivel-decreto-supremo-no-143-2022-pcm-2134229-1/#:~:text=N%C2%BA%20143%2D2022%2Dpcm,-LA%20PRESIDENTA%20DE&text=Durante%20la%20vigencia%20del%20Estado,del%20control%20del%20orden%20interno.>
- DIGEMID (2022). Documento técnico Manual de Buenas Prácticas de la Oficina Farmacéutica. Pag.5.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>
- Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. Revista Visión Gerencial.  
[https://udep.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UDP\\_INST/gj3tqq/cdi\\_doaj\\_primary\\_oai\\_doaj\\_org\\_article\\_db563a262c4a48f0bc87b16caf92a3cf](https://udep.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UDP_INST/gj3tqq/cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_db563a262c4a48f0bc87b16caf92a3cf)

Figuerias, S. (2021, 28 de agosto). Logística y comercio internacional. *¿Qué es un inventario?*

<https://www.ceupe.mx/blog/que-es-un-inventario.html>

Figueroa, S. (2010). *Dimensiones del Clima Organizacional que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa L&D LOGISTICA DE DISTRIBUCIÓN S.A. REGIONAL CALI* [Tesis de licenciatura, Universidad Del Valle]. Archivo digital.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/15751/CB-0522855.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fisher, L. y Espejo, J. *Mercadotecnia*. McGraw-Hill.

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxwb3J0YWZvbGlva2V2aW5ta3R8Z3g6NGU4MTE1NzUzYmFmMjc5NA>

Galarza, C., Medina, G. y Raaijen, B. (2017). *Propuesta para Optimizar la Gestión de Inventarios en OWENS ILLINOIS PERÚ S. A.* [Tesis de post grado, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional.

<http://hdl.handle.net/11354/1984>

Gallardo, S. (2019). *Gestión de Inventario como herramienta de control para la adquisición de bienes de uso y consumo corriente en el Sector Público basado en el modelo de inventario E.O.Q. (Cantidad Económica de Pedido)* [Tesis de post grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29602>

Gerónimo, P. (2019). *Propuesta para impulsar la Mejora del Clima Organizacional de una empresa del Sector Eléctrico* [Tesis de licenciatura, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional.

<http://hdl.handle.net/11354/2664>

Glosario DIGEMID

[http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/101\\_al\\_105\\_07.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/101_al_105_07.pdf)

Gonzales, M (2005). *Revista de farmacia profesional*. Gestión de stocks.

<https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-13072113>

Gonzales, K. (2022). *El Control de Inventarios en la Empresa Tableros y Negocios Generales E.I.R.L.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

Repositorio institucional.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/4688>

Grovas, E. y Alva, N. (2020). Propuesta de gestión de mejora basada en fuentes de inventario en el área de almacenes en una planta de manufacturas de Arequipa [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Archivo digital.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8674/4/IV\\_FIN\\_108\\_TI\\_Grovas\\_Alva\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8674/4/IV_FIN_108_TI_Grovas_Alva_2020.pdf)

Hernández, T., Ávila, D. y Polo, S. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol.47 no.2.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662021000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010)

Iturralde, J. (2011). *La evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Licencia de funcionamiento definitiva N°535-2021. Municipalidad Distrital El Tambo. (19 octubre de 2021).

Lobato, F y Villagra, F. (2013). *Gestión Logística y Comercial* (1ª ed). Macmillan profesional.

<https://es.scribd.com/document/461177794/GestionLogisticaComercial-pdf#>

Martínez A., Jiménez, F., De La Concepción, E. (2022).

*La gestión de inventarios, una herramienta eficaz en la toma de decisiones.*

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=13870fbe-9b18-4672-b837-f3afdf98e0af%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=160469915&db=fua>

Misari, M. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzados en el distrito de Santa Anita* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/570>

Pagliarulo, S. (2018). *Proceso de Gestión de Stock en Farmacia Hospitalaria* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. Archivo digital.

[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/13994/pagliarulo-fce.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/13994/pagliarulo-fce.pdf)

Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Ediciones DEUSTO.

[https://books.google.com.pe/books?id=CIgKoErmS\\_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CIgKoErmS_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Salas, K., Maignel, H. y Acevedo, J. (2017). *Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro*. Revista Chilena de Ingeniería. Vol. 25, N°2, pp. 326- 337.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>

Quispe, G. (2020). Organización y gestión empresarial Contabilidad, Costos y Finanzas en las Empresas. En Cepeda, L. y Pomboza, M. (eds) y Quispe, G. (coord). *Contabilidad, Costos y Finanzas en las Empresas. 1era edición*. (pp 39-42). Universidad Nacional de Chimborazo.

[https://web.archive.org/web/20210410053759id\\_/http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/portadas/46/CONTABILIDAD\\_COSTOS\\_Y\\_FINANZAS%20.pdf#page=2](https://web.archive.org/web/20210410053759id_/http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/portadas/46/CONTABILIDAD_COSTOS_Y_FINANZAS%20.pdf#page=2)

Real Academia Española [RAE] y Asociación de Academias de la Lengua Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. 23.<sup>a</sup> edición. Consultado el 1 de diciembre de 2022.

<https://dle.rae.es>

Resolución N° 232-2021-DRSJ/DEMID. Dirección regional de salud Junín.

Autorización sanitaria de funcionamiento Farmacia MEDI+FARMA (07 abril de 2021).

Rey de Castro, D. (2017). *Gestión de Inventarios y nivel de satisfacción de usuarios del almacén central de una universidad privada, Lima 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/7034>

Ríos, J. y Meneses, G. (2017). *Diseño de una propuesta de mejoramiento para la gestión y control de inventarios del “Almacén Michellin”* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Pereira]. Archivo digital.

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5438/1/DDMIIND74.pdf>

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores*



*civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui-ESSALUD-Lambayaque 2019* [Tesis de post grado, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/11354/2912>

Valdivia, S. (2021). Gestión del clima laboral. *Empresarial&Laboral*.

<https://revistaempresarial.com/gestion-humana/gestion-del-clima-laboral/>

Vera, V. y Vizuite, E. (2011). *Diseño de un Control Interno de Inventario para la Empresa XYZ* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1681>

Vergara Venegas, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización*. Ediciones UC.

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MTg2MTRfX0FO0?sid=b6d6ed1d-166f-47fa-a4ac-67c3e5d0a85a@redis&vid=2&format=EB&rid=1>



## ANEXOS

## ANEXOS 1: Matriz de consistencia

## Gestión de inventario y su influencia en el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022

			MARCO TEORICO		
Problemas de Investigación	Hipótesis	Objetivos de Investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General	Hipótesis general	Objetivo General	Gestión de inventario <b>Variable Independiente</b>	Stock óptimo	Revisión continua
¿Existe influencia entre la gestión de inventario y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?	Existe influencia entre la gestión de inventario y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.	Determinar si existe influencia entre la gestión de inventario y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.			Análisis de la demanda
					Cubrir existencias
					Revisión periódica y/o rotativa de inventario
Problemas Específicos	Hipótesis específica	Objetivos Específicos		Rotación	Rentabilidad
					Movimiento de stock
1. ¿Existe influencia entre el stock óptimo y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El	Existe influencia entre el stock óptimo y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El	1. Encontrar la influencia que existe entre stock óptimo y el clima laboral de la Farmacia		Optimización de almacén	Pérdida de ventas
					Pérdida de clientes
					Recepción productos

Tambo, Huancayo, Perú, 2022?	Tambo, Huancayo, Perú, 2022.	Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.			
2. ¿Existe influencia entre la rotación y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?	Existe influencia entre la rotación y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.	2. Identificar influencia que existe entre la rotación y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.			Almacenamiento y manutención
					Preparación y expedición pedidos
3. ¿Qué influencia existe entre rotura y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?	Existe influencia entre rotura y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.	3. Determinar la influencia que existe entre rotura y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.			Desempeño laboral
			Clima laboral <b>Variable Dependiente</b>	Satisfacción laboral	
4. ¿Qué influencia existe entre la optimización de almacén y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022?	Existe influencia entre a optimización de almacén y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.	4. Determinar la influencia que existe entre a optimización de almacén y el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022.		Atención de calidad y buen desempeño	Cooperación
			Trabajo en equipo	Identidad	
				Emociones	Afecto positivo
					Afecto negativo

## ANEXO 2: Propuesta encuesta – Cuestionario

N°

### ENCUESTA

#### Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad de recoger información de interés relacionada con el tema "Gestión de inventario y su influencia en el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022"; a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X).

Esta encuesta es anónima se le agradece por su participación.

#### ESCALA VALORATIVA

RANGO	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
ESCACALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

	Gestión de inventario	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Stock óptimo</b>					
1	¿El personal realiza una revisión continua de los inventarios o existencias de medicinas y productos de consumo para la venta?					
2	¿Considera usted que en la gestión de inventario se realiza un adecuado análisis de la demanda?					
3	¿Cree usted que existe un adecuado proceso para cubrir las existencias de productos faltantes?					
4	¿El personal realiza revisiones periódicas y/o rotativas de los inventarios de medicinas y productos de consumo para la venta?					
	<b>Rotación</b>					
5	¿Estima usted que la manera en los que se gestiona los inventarios de medicinas y productos de consumo para la venta de la empresa genera rentabilidad?					
6	¿Considera que el movimiento de stock de medicinas y productos de consumo para la venta es adecuado?					

	<b>Rotura</b>					
7	¿Cree usted que una mala gestión de inventario de medicinas y productos de consumo ocasiona pérdida de ventas?					
8	¿Considera usted que una mala gestión de inventario de medicinas y productos de consumo ocasiona pérdida de clientes?					
	<b>Optimización de almacenes</b>					
9	¿Observa usted que el procedimiento de recepción de productos es adecuado para una buena gestión de inventario de medicinas y productos de consumo para la venta?					
10	¿Estima usted que el procedimiento de almacenamiento y manutención es adecuado para una buena gestión de inventario de medicinas y productos de consumo para la venta?					
11	¿Valora usted que el procedimiento de preparación y expedición de pedidos es adecuado para una buena gestión de inventario de medicinas y productos de consumo para la venta?					
	<b>Clima laboral</b>	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Desempeño laboral</b>					
1	¿Cree usted que existe empatía con el cliente?					
2	¿Siente usted satisfacción laboral para el desarrollo de sus actividades?					
3	¿Considera que su jefe directo le brinda atención de calidad a las necesidades que usted pueda tener para su buen desempeño?					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
4	¿Existe cooperación entre compañeros de trabajo?					
5	¿Cree usted que el personal se encuentra identificado con la empresa?					
	<b>Emociones</b>					
6	¿Estima usted que los afectos positivos influyen en las actividades que usted realiza como parte de sus labores?					
7	¿Valora usted que los afectos negativos influyen en las actividades que usted realiza como parte de sus labores?					

### ANEXO 3: Propuesta entrevista – Cuestionario

#### ENTREVISTA

N°

#### Instrucciones

La presente entrevista tiene por finalidad de recoger información de interés relacionada con el tema "Gestión de inventario y su influencia en el clima laboral de la Farmacia Medi+Farma, El Tambo, Huancayo, Perú, 2022"; a continuación, se le hará algunas preguntas, le agradecerá por responder de la manera más sincera y real posible.

Esta entrevista es anónima se le agradece por su participación.

1	¿Se presenta algún problema de atención al cliente por temas de control de inventario? ¿Por qué?
2	¿Cuáles son los problemas, explique?
3	¿Considera que el personal cumple con los procedimientos para un buen control de inventario? ¿Por qué?
4	Considera Ud. ¿Que la gestión de inventario impacta en el clima laboral de la farmacia? ¿Por qué?
5	¿Qué se requiere para mejorar el clima laboral de la empresa? ¿Por qué?
6	¿Considera Ud. ¿Que la farmacia es rentable? ¿Por qué?