



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la
Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador público

AUTORA:

Vera Pinto, Teresa de Jesús (ORCID: 0000-0003-0215-521X)

ASESOR:

Mg. Bernales Vásquez, Renán (ORCID: 0000-0003-4189-9000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi hijo, Jorge Antonio
Reátegui Vera, motor y motivo en mi vida.

Agradecimiento

En primera instancia, agradezco infinitamente a mi familia, por apoyarme en cada proyecto y decisión.

En segunda instancia, agradezco a mis formadores, por confiar en mí y transmitirme su conocimiento, gracias a ellos he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

Finalmente, agradezco a mi hijo por la paciencia y espera en cada una de mis clases. Te amo hijito.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1 Evaluación de la gestión de almacén	27
Tabla 2 Deficiencias - Recepción	29
Tabla 3 Falta de verificación de la calidad de fármacos recibidos.....	30
Tabla 4 Evidencia 2 - Falta de verificación de la cantidad de fármacos recibidos.....	31
Tabla 5 Deficiencias – Almacenamiento	32
Tabla 6 Evidencia 1 - Falta de registro de los fármacos que salen del almacén	33
Tabla 7 Evidencia 2 – Incumplimiento del etiquetamiento y codificación de fármacos	33
Tabla 8 Deficiencias – Control.....	35
Tabla 9 Evidencia 1 – Pérdida por fármacos vencidos y deteriorados en el almacén	36
Tabla 10 Evidencia 2 – Pérdida por fármacos vencidos y deteriorados en la farmacia	37
Tabla 11 Evidencia 3 – Pérdida por falta de congruencia en el stock	38
Tabla 12 Deficiencias – Distribución	39
Tabla 13 Evidencia 1– Pérdida por deficiente control de las papeletas de salida y devolución de fármacos.....	40
Tabla 14 Análisis de los indicadores de la rentabilidad 2018-2019.....	41
Tabla 15 Análisis de los indicadores de la rentabilidad 2018-2019.....	43

Índice de figuras

Figura 1 Gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto 25

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión de almacén en la rentabilidad de la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019, se aplicó un tipo de investigación aplicada, diseño no experimental de corte transversal y nivel explicativo. La población y la muestra estuvo comprendida por el jefe de almacén, y administrador, quienes son los encargados de verificar y monitorear los fármacos. Los instrumentos aplicados en la recolección de información fueron la guía de entrevista, lista de cotejo y guía de análisis documental. Los resultados evidenciaron que el 67% de las actividades en cuanto a la recepción de fármacos, almacenamiento, control de fármacos y distribución no son cumplidas eficientemente. Entre las deficiencias se identificaron la falta de control de la calidad y cantidad de fármacos recepcionados, la falta de congruencia de la documentación recibida con lo señalado en las órdenes de pedido de los fármacos, la falta de registro de los fármacos que ingresan y salen del almacén, la inadecuada ubicación de los fármacos, la falta de etiquetamiento y codificación de los fármacos que conllevaron a pérdidas monetarias de S/58,633.58. Por otro lado, los indicadores de rentabilidad correspondientes al 2019 no presentaron valores óptimos, en vista que los indicadores de la rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos y rentabilidad del capital propio fueron 2.64%, 3.66%, 1.38 y 14.50% respectivamente. Conclusión: la gestión del almacén incide de manera significativa en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto.

Palabras claves: Gestión del almacén, Rentabilidad, Inventario

Abstract

The objective of the research was to determine the incidence of warehouse management on the profitability of the San Martín de Tarapoto Clinic Pharmacy, in 2019, a type of applied research was applied, a non-experimental cross-sectional design and explanatory level. The population and the sample were comprised of the warehouse manager and administrator, who are in charge of verifying and monitoring the drugs. The instruments applied in the collection of information were the interview guide, checklist, and document analysis guide. The results showed that 67% of the activities regarding the reception of drugs, storage, drug control and distribution are not carried out efficiently. Among the deficiencies were identified the lack of control of the quality and quantity of drugs received, the lack of congruence of the documentation received with what was indicated in the order orders of the drugs, the lack of registration of the drugs that enter and leave the warehouse, the inappropriate location of the drugs, the lack of labeling and coding of the drugs that led to monetary losses of S / 58,633.58. On the other hand, the profitability indicators corresponding to 2019 did not present optimal values, since the indicators of net profitability, profitability of assets, asset turnover and profitability of equity were 2.64%, 3.66%, 1.38 and 14.50% respectively. Conclusion: warehouse management has a significant impact on the profitability of the San Martín de Tarapoto Clinic Pharmacy.

Keywords: Warehouse management, Profitability, Inventory

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existe una preocupación constante con relación al control de almacén, puesto que es sumamente importante para las farmacias preservar y controlar los productos farmacéuticos, limitando pérdidas y desajustes administrativos. Es necesario precisar que, el almacén es el inicio de satisfacción para quien consume el producto. No obstante, en muchas farmacias aún no se ha entendido que es primordial, dejando a un lado las consecuencias que pueda generar. En el 2017, las farmacias de México han generado pérdidas aproximadamente de \$. 56,789.00, esto debido al poco monitoreo y seguimiento de los productos farmacéuticos que se encuentran en almacén reportando de esa manera, pérdidas de \$ 32,001.00 en productos vencidos, \$10,980.00 en productos deteriorados y \$13,808.00 en productos sustraídos (Zabaleta, 2017).

Las farmacias existentes en el Perú no son ajenas a las realidades expresadas anteriormente, tal es el caso de la farmacia del hospital Militar Central, que, en el mes de febrero, se emitió una resolución, donde se evidencia pérdidas de \$9,477.758.64, cuya descripción es la falta de productos almacenados. No obstante, en años anteriores se ejecutaban auditorías para prevenir estos riesgos, sin embargo, las recomendaciones establecidas, no se cumplieron eficientemente, las mismas que permitieron hechos que se convirtieron en pérdidas significativas, en productos farmacéuticos y dispositivos médicos. Por consiguiente, el incumplimiento de acciones de control y seguimiento ha conllevado a que se genere la desaparición y sustracción de los productos, asimismo desajustes del inventario entre los registrado en el sistema y lo establecido en los comprobantes físicos (El financiero, 2016).

Lo señalado confirma la importancia del seguimiento de los productos hallados en almacén y el cumplimiento a las normativas y procedimientos establecidos para su ejecución. Algo semejante ocurre en la farmacia de la Clínica San Martín- Tarapoto, con RUC. 20104124802, dedicado a la venta de productos farmacéuticos y artículos, ubicada en el Jr. San Martín Nro. 274. En la actualidad, cuenta con 8 colaboradores, y se encuentra gerenciado por Roberto Alexander

Flores Acosta. Tras la evaluación a los lineamientos y de la revisión de documentación que dan sustento a las operaciones, se logró identificar acciones deficientes, mismos que a continuación se detallan:

Con respecto a la recepción; de acuerdo la documentación revisada, se pudo identificar que los datos consignados en los comprobantes (factura y guía de remisión) muestran errores en la cantidad y detalle de los fármacos, generando pérdidas de S/ 6 542.10, en productos como metamizol, ketorolaco, ceftriaxona, clindamicina, dexametazona, gravol, antalgina, ciprolin, paracetamol, clindamicina, panadol, ibuprofeno, aspirina, naproxeno, clorfenamina, metrodinazol, membendazol, omeprazol, etc., siendo estos con mayor rotación y consumo. A parte de ello, la información que reportan los proveedores es realizada de manera genérica, hecho que ha generado confusión al momento de la recepción de los fármacos. En relación a la verificación realizada al proceso de distribución de medicamentos e insumos médicos, se observó que debido a la insuficiencia en el número de anaqueles asignados al almacén, se está ocasionando que en el proceso de almacenamiento los fármacos de manera habitual se deterioren, porque el espacio resulta reducido con relación al número de productos farmacéuticos que se asignan, muestra de ello, se reflejan en los fármacos recepcionados que han cumplido la fecha de vencimiento, o se encuentran rotas, algo semejante ocurre con los óvulos de cuidado ginecológico que se encuentran en mal estado. La situación detallada ha originado una pérdida de S/ 26 981.10. En cuanto a la inspección de la cantidad, se realizan de manera inadecuada, visto que la gerencia solicitó 3 cajas de metamizol sódico de 50 unidades y 105 unidades de suero antibotrópico; sin embargo, se recepcionaron 45 unidades de caja de metamizol y 98 unidades de suero, algo semejante ocurre con otros productos farmacéuticos. No obstante, al momento de realizar un reclamo al proveedor, este precisa que se debe de efectuar al momento de recepcionar el producto. Es por lo señalado que durante el periodo 2018, se ha originado una pérdida de S/ 10 521.00.

En lo que refiere a los procesos de almacenamiento, existe una falta de control significativo, puesto que no se emplean papeletas de control y seguimiento,

sin embargo se efectúan registros como el Kardex, no obstante, el gestor de ventas, no se preocupa por mantenerla actualizada y registrada, a fin de dar constancia el ingreso de los fármacos al almacén, hecho que ha originado que el 09.09.2019, no se ha dejado constancia del ingreso de 35 cajas de ampollas entre metamizol, clorfenamina y dexametazona, conllevando a la pérdida de esta durante su internamiento, cuyo costo asciende a S/ 7 102.00. Asimismo, los fármacos no mantienen una apropiada ubicación, es decir organizar los productos por líneas de comercialización. En muchos casos, se ha visto que estos son ubicados en el pasillo de la farmacia, generando la desaparición de estos. Los responsables de su comercialización se olvidan de etiquetar y codificar los fármacos, generando el retraso y demora en la atención, ocasionando malestar en los pacientes, asimismo se suscitó la pérdida de fármacos por S/ 3 210.00

Mientras tanto en el proceso de control, se han impartido normativas orientadas a la conservación y mantenimiento de los productos farmacéuticos, puesto que son de suma importancia para el proceso de almacenamiento, para ello es necesario el empleo de papeletas de control. El personal atribuido a esta función es el responsable de informar y actualizar el registro de Kardex, que es obtenido del inventario, para evitar pérdidas mayores, sin embargo, en los meses de marzo, junio y agosto, se ha quitado de almacén productos, tales como; (ampollas en todas sus variedades, pastillas, sueros etc.), por encontrarse deteriorados y con fecha de vencimiento. Dicha situación aconteció, porque el responsable no contaba con información detallada de los productos, donde se visualice el estado, fecha de vencimiento de los fármacos, cuya pérdida fue de S/ 10 851.00. En cuanto al monitoreo del stock, los fármacos almacenados, no son congruentes con el sistema y documentación del inventario (Kardex), prueba de ello, en el mes de marzo se efectuó una auditoría, donde los productos almacenados contabilizaban S/ 295 425.00, sin embargo, en el sistema únicamente se registraba S/ 271 125.12 en fármacos. Hecho que ha despertado la preocupación de los responsables.

Como último proceso es la distribución, en ello es muy importante que las áreas de hospitalización, emergencia y quirófano emitan papeletas de control donde

se especifique la cantidad de fármacos empleados por los mismos. Posteriormente la farmacia emite un informe donde se detalla la devolución de los fármacos. Sin embargo, las papeletas de control no contienen la cantidad exacta de fármacos empleados, y en muchas ocasiones no son emitidas, conllevando a una falta de control de los fármacos que egresan de la farmacia, y por ende se origina faltantes en los inventarios. Tal es el caso que el 2 de agosto, el área de hospitalización empleo 52 sueros, y S/ 6321.00 en ampollas, no obstante, el informe emitido por el administrador de la farmacia acreditó la devolución de 62 sueros y S/ 7 000.00, como no hubo la emisión de una papeleta de control por el área de hospitalización no se pudo acreditar la cantidad empleada. Como se muestra, esto ha generado un egreso mayor en suero y medicamentos por la parte de la farmacia, que se ha considerado la S/ 759.00 como pérdida.

En consecuencia, a las deficiencias y pérdidas en productos con mayor rotación (ciprofloxacino, paracetamol, paratex lanciprox, ibuprofeno, antalgina, dolocordralan forte, panadol, clorfenamina, metrodinazol, mebendazol, omeprazol, amoxicilina y etc), que en su momento la prevención de su pérdida, hubiera originado ganancias significativas, ahora vemos que la rentabilidad de la empresa se vio afectada con el transcurrir de los años, en el periodo 2016, se obtuvo una utilidad de S/ 26 451.00, con un índice de 0.06 de rentabilidad neta, sin embargo, en el 2017 la utilidad fue de S/26121, con un índice de 0.07. En cuanto al periodo 2018, la utilidad neta fue S/ 24 152.12, cuyo índice de rentabilidad neta fue de 0.05. Motivo por el cual, fue necesario plantear la presente investigación, como fuente de información, y determinar si la gestión empleada con relación al almacén viene repercutiendo en la rentabilidad de la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, de esa manera brindar a la empresa acciones de mejora, para su desarrollo económico.

En el marco de los nudos críticos expresados, se ha formulado como **problema general:** ¿De qué manera la gestión del almacén incide en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto, año 2019? En lo que respecta a los *problemas específicos*, se ha planteado lo siguiente: ¿Cuáles son las

actividades de la gestión del almacén en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019?, ¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos de las actividades de la gestión del almacén en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019?, y ¿Qué valores presentan los indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019?

La investigación se justificó bajo los siguientes criterios, por **conveniencia** por cuanto brindó información asertiva y objetiva de las acciones que son ejecutadas en la gestión de almacenamiento, con el fin de evaluar la eficiencia, con el objetivo de proporcionar acciones de mejora que serán específicas al finalizar la investigación. Bajo una **relevancia social**, se justifica debido a que se brindó información fehaciente a la gerencia y a empresas independientes, la misma que servirá para investigaciones futuras que tengan relación con el tema de estudio, asegurando de esta manera la transparencia y confidencialidad de la información. Se justifica de manera **teórica**, debido que se empleó teorías recolectadas de libros, siendo estas expuestas por autores conocedores de las variables en estudio. Para ello se ha considerado a Escudero Serrano (2019), quien proporciona información en relación con los procesos de la gestión de almacenamiento. Del mismo modo, se ha considerado a Martínez (2018), para evaluar la rentabilidad de la empresa a través de ratios financieros. En lo que respecta a la **justificación práctica**, los resultados obtenidos en la investigación permitirán el control y la gestión adecuada del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, logrando obtener mayor conocimiento de la administración de los productos farmacéuticos y su rentabilidad. Finalmente, se justifica de forma **metodológica**, debido al uso de métodos, técnicas y procedimientos científicos, que fueron aplicados en el proceso. Asimismo, los instrumentos que fueron utilizados para la recolección de datos fueron validados a través de la firma de expertos.

En el estudio se ha planteado como **objetivo general**: Determinar la incidencia de la gestión de almacén en la rentabilidad de la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019. **Objetivos específicos**: Describir las actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año

2019., Identificar las deficiencias, causas y efectos de las actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019., y Analizar los valores que presentan los indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019.

Como respuesta a los problemas, se ha planteado como **hipótesis general:** La gestión del almacén incide de manera significativa en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto, año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustenta bajo la presentación de trabajos desarrollados con anterioridad. Desde un **contexto internacional**, Huguet y Zuleiny (2016) en su artículo científico titulado; *Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa*. México. Teniendo por objetivo lograr reconocer los problemas que aquejan a la gestión de almacén, el diseño de estudio fue descriptivo. Llegando a concluir que, el 25% demuestran deficiencias al momento de preparar los productos a ser distribuidos, el 25% no realizan actividades de control como cantidad y calidad de los productos que serán ingresados a almacén, finalmente, el 50% no hace uso de registros y canales tecnológicos para realizar el control y monitoreo de los productos almacenados.

Del mismo modo, Peña y Silva (2016) en su artículo científico titulado; *Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas*. Siendo el objetivo conocer los componentes que inciden en la gestión de inventario, el estudio fue de tipo descriptivo cualitativo. Concluyeron que, el 46% de negocios no poseen un sistema que les facilite realizar el debido control y monitoreo del inventario, el 26% no cuentan con políticas y reglamentos que controlen la gestión, logrando que se genere pérdidas cualitativas y cuantitativas.

Así también, Correa et al. (2018) en su artículo científico titulado; *Gestión de almacén y tecnologías. Estudios gerenciales*. Colombia. Teniendo como objetivo identificar acciones tecnológicas en la gestión de almacén, se llegó a emplear el tipo de estudio cualitativo. Logrando concluir que, el 46% de empresas no utilizan tecnología para lograr verificar y realizar el seguimiento de productos que se encuentran en almacén, el 23% si posee tecnología, pero no tienen los conocimientos necesarios para su adecuado uso de manera eficiente, finalmente, el 31% mantiene el control y el proceso apropiado de los productos en almacén mediante la tecnología.

Desde un **contexto nacional**, Arrieta (2016) en su artículo científico; *Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas*.

Perú. El objetivo fue narrar situaciones para desarrollar un buen control de centros de distribución, el diseño fue no experimental. Logrando concluir que, los almacenes de distribución logran definir un perfil de actividad de cada producto farmacéutico, seguidamente, se verifican si los medicamentos se encuentran almacenados en un lugar adecuado, esto lograra que se pueda tener fácil acceso y alcance del inventario.

Seguidamente, Andia (2018) en su artículo científico titulado; *Indicador de rentabilidad de proyectos: El valor Actual Neto (VAN) o el valor Económico*. Lima. Perú. El objetivo fue realizar la evaluación de los indicadores de rentabilidad, siendo el artículo de tipo cuantitativo. Logrando concluir que, la rentabilidad es eficiente en un 56% en los proyectos de inversión, por el contrario, la inexistencia de evaluación de los costos utilizados hace que se genere una disminución en los costos de rentabilidad en un 46%, debido a que las empresas dedicadas a la construcción no poseen un adecuado control de los costos que realizan al momento de desarrollar activos inmobiliarios. En lo que respecta a los costos, no son constantes en el cumplimiento de las especificaciones que se encuentran en los proyectos y planos, ocasionando una rentabilidad neta de 0.04.

Por consiguiente, Nicolau y Sellers (2019) en su artículo titulado; *Influencia de la calidad sobre la rentabilidad y la volatilidad*. Lima. Perú. Teniendo como objetivo analizar el impacto de ambas variables, tuvo un diseño no experimental. Logrando concluir que, de acuerdo con la investigación la calidad de los productos influye de manera significativa en la rentabilidad, de modo que, si los productos poseen las características solicitadas, podrán ser comercializadas generando de este modo un incremento en la rentabilidad. Asimismo, la rentabilidad es media, debido a que el índice de rentabilidad neta es 0,05, quiere decir que es factible y se puede continuar con el ejercicio económico.

De igual manera, Ríos (2016) en su tesis titulada; *Evaluación de la gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Zapatería Yuly, periodo 2013*. Tarapoto, Perú. Teniendo como objetivo evaluar la incidencia de ambas variables, teniendo por diseño no experimental. Llegando a concluir que, existe una incidencia

negativa entre la gestión financiera y la rentabilidad, debido a que la rentabilidad presenta datos menores a los periodos anteriores, siendo 0.03 la rentabilidad neta y 0.01 en utilidad operativa. Además, no practica una adecuada gestión de presupuestos e ingresos de la empresa.

También, Sosa (2017) en su investigación; *Control de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones la baratura*. Tarapoto. Siendo el objetivo analizar la relación de ambas variables, teniendo como diseño no experimental correlacional. Concluyendo que, en el año 2016 se generó un descenso en los índices de rentabilidad, siendo la rentabilidad neta de 0.04. Asimismo, son deficientes los procesos de almacenamiento, ocasionando una pérdida de S/ 33 679.17, por otro lado, se logró evidenciar las deficiencias en el control de cantidad y calidad.

Fuentes (2019) en su investigación titulada; *Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018*. Tarapoto. Su objetivo fue analizar la relación de ambas variables de estudio, el diseño fue no experimental de tipo explicativo. Llegando a concluir que, solo se logra ejecutar la supervisión y vigilancia de los productos en un 80% siendo deficiente, ya que no cuentan con documentos sustentatorios que evidencien los informes de calidad y cantidad, asimismo, no cuentan con cámaras de video vigilancia con la cual se pueda contribuir con el control y seguridad, por otro lado, cabe la posibilidad de la existencia de robo y pérdida de productos, así como que no se evidencia el control a través de código de barras.

La investigación tuvo como primera variable a la “gestión logística”, por su parte, Escudero Serrano (2019) menciona que es el conjunto de procedimientos a base de normativas, que tienen por objetivo verificar que los productos se encuentren almacenados de forma adecuada, así como su comercialización sea correcta, desarrollando procesos de calidad y condiciones proporcionadas por el fabricante. Igualmente, Castellana Perelló (2016), señala que son actividades donde se procede a organizar y colocar los productos dentro del almacén para su

conservación. La distribución y organización depende de las características de su colocación y la utilización del espacio.

Así también Cruz Fernández (2017) infiere que:

Son procedimientos de recepción, almacenamiento, organización y distribución de los productos hasta su consumo total, independientemente sean materiales o materias primas. Asimismo, trabajar con tarjetas o documentos de registros, es fundamental para el proceso, ya que permite identificar de manera óptima los productos que se encuentran en almacén, esto conlleva a que exista una satisfacción por parte de los clientes.

Tal como refiere Tutau (2018) son procesos que permiten controlar de manera física los productos, así como mantener su buen estado, logrando asegurar su cuidado de forma efectiva para evitar daños y robos, a causa de la rotación de inventario.

En la importancia de la gestión de almacén, Alzate & Boada (2017) alude que la importancia de la gestión recae en tener conocimiento de las inversiones que se han efectuado, así como la formulación de planes para futuras adquisiciones y lograr un índice de rotación facilitando el almacenamiento. Por otro lado, Guerrero Salas (2017), indica que el almacenamiento de los productos, son importantes debido a las siguientes razones; establecer la realidad, cantidad de productos y costos, impedir que los inventarios estén aglomerados y agotados. De la misma manera, Berisha, Cotella et al. (2020) mencionan que la gestión de almacén cumple una función muy importante, es decir la conservación de los productos, de allí nace su importancia, dado que las gestiones de los colaboradores dependen el abastecimiento de los productos a los clientes. Por su parte, Castro et al (2018) sostienen que su importancia recae que los procesos de control que se desarrollan en bienestar de los productos almacenados. También, Cavalieri et al. (2019) indican que es importante porque gestiona las actividades desde su ingreso hasta su conservación en las instalaciones, donde el actuar del representante en cuanto a sectorización y ubicación deben ser fundamentales para lograr la venta de los

productos. Por lo que refiere, Dasgupta (2018) señalan que es importante porque busca que la empresa logre un rendimiento económico a partir de la organización y control de los productos almacenados. Finalmente, Feng & Ye (2021) mencionan que es importante porque identifican los nudos críticos a partir de su evaluación continuo y eficiente. En tal sentido, la aplicación correcta de las actividades de control de almacén facilita la pronta comercialización de los productos y el crecimiento de la empresa.

En cuanto, a principios y objetivos de la gestión de almacenes, de acuerdo con Heinrich (2018) manifiesta que los principales principios para una organización correcta de almacenamiento son la coordinación y razonabilidad de procesos logísticos, el equilibrio para la administración de los inventarios, el servicio al cliente y la facilidad de adaptarse a nuevos cambios. De acuerdo con los objetivos de la gestión logística Pradeep & Sinha (2016), aluden que busca reducir el espacio utilizado, con la finalidad de aumentar la rentabilidad; disminuir la necesidad de inversión; minimizar riesgos que estén interrelacionados con los trabajadores, reducir pérdidas y manipulación de productos mediante la simplificación de procedimientos. También, Behl et al. (2019), hace mención que:

Los objetivos más relevantes en la gestión de almacenes son en base a la minimización de procedimientos que no son necesarios, las a continuación se mencionan: maximizar la disponibilidad de los productos; maximizar la rotación de los productos; aumentar la capacidad del almacén; maximizar la protección de los fármacos y extender la operatividad del almacén.

En lo que refiere a funciones y tipos de almacenes, de acuerdo con Dieter (2017) menciona que una de las funciones relevantes es el de garantizar un nivel de inventario amplio para la venta. En cuanto Khusboo & Sandeep (2018) hacen referencia que los almacenes tienen la labor de proteger los productos garantizando su estado, para luego ser distribuidos a los consumidores. Con respecto a los tipos de almacenes, González & Alamt (2018) mencionan dos tipos de almacenes; operativo y logístico. En cuanto a los almacenes operativos, podemos encontrar materias primas, en proceso y terminados. En lo que respecta a almacenes

logísticos, son empleados por fábricas industriales, empresas distribuidoras y de tránsito.

Con el objetivo de evaluar los procesos de almacenamiento, se empleó la teoría de Escudero Serrano (2019), quien menciona las características de una correcta gestión, que se detallan a continuación:

La primera dimensión de la gestión de almacén es la **recepción de los fármacos**, por su parte, Escudero Serrano (2019), menciona que: La recepción de los medicamentos es la entrada de estos que fueron enviados por los proveedores. Seguidamente se realiza la verificación de los productos con los documentos de entrega (orden de compra, facturas, etc.) y que estos cumplan con las características y cantidades para luego ser almacenados.

A continuación, se presentan los indicadores de la dimensión: Inspección de la documentación:

Los documentos son importantes ya que con ellos se puede realizar la verificación del ingreso correcto de la mercancía, asimismo, el responsable del almacén tiene la responsabilidad de revisar la documentación y comprobantes recepcionados y estos deben coincidir con los fármacos recepcionados. Por otra parte, la documentación debe ser completada de acuerdo con los lineamientos de cada país. (Escudero Serrano, 2019).

Inspección de las características: El responsable del almacén tiene el trabajo de verificar el buen estado de los fármacos, y que cuenten con las características y especificaciones que se encuentran en los documentos para ser almacenados (Escudero Serrano, 2019). En cuanto al indicador Inspección de la cantidad:

Se determina la cantidad de productos que deben ser almacenados, para realizar esto se debe verificar la congruencia de lo solicitado en los documentos de orden de compra. Siendo una política importante para mayor control de los fármacos y contribuir con las ganancias establecidas.

La segunda dimensión es el **almacenamiento**, en esta actividad, Escudero Serrano (2019), refiere que: Se realiza la ubicación de los fármacos en espacios

adecuados dentro del almacén, de acuerdo con su segmentación, con el objetivo de acceder a los insumos y poder tener facilidad de encontrarlos. En lo que respecta al internamiento de los productos, se necesita de medios de transportes, como son las cintas, elevadores, etc., asimismo la utilización de medios estables como estantería, instalaciones soportes.

A continuación, se presentan los indicadores de la dimensión: Registro de información: Se deja constancia del registro de almacenamiento de los fármacos, como cantidad y características. Dicha información es de importancia para el responsable del almacén, puesto que obtendrá información y conocimiento de los fármacos que se encuentran almacenados (Escudero Serrano, 2019). En referencia al indicador Ubicación: Al momento de que los fármacos ingresan a almacén, su ubicación debe partir desde su línea de comercialización, evitando de esta forma su deterioro. Asimismo, el gestor de almacén debe proporcionar los medios necesarios para poder localizar de manera celeridad los fármacos, como estantes y espacios adecuados. (Escudero Serrano, 2019).

Etiquetamiento y codificación: Cuando los productos farmacéuticos son ingresados a almacén, el encargado tiene la responsabilidad de realizar el etiquetamiento de los productos con sus respectivos códigos, con la finalidad de obtener los datos del tipo de productos (Escudero Serrano, 2019).

La tercera dimensión es el **control de los fármacos**, en este proceso, Escudero Serrano (2019) hace referencia que: Es de suma importancia la conservación de los productos en buen estado, cuando estos se encuentren en almacén, realizando la verificación continua del deterioro y fecha de vencimiento de estos, por otro lado, se necesita el uso de formatos y registros de control, para un adecuado monitoreo de la cantidad de productos y si coinciden con los documentos.

A continuación, se presentan los indicadores: Conservación y mantenimiento; el responsable del almacén conserva los productos en buen estado, verificando el buen estado de los productos, así como su deterioro y periodo de vencimiento de

forma permanente. Del mismo modo se aplican normativas de seguridad e higiene (Escudero Serrano, 2019). En cuanto al Monitoreo del stock:

El responsable del almacén debe controlar y verificar el stock almacenado. Este proceso se realiza cuando los fármacos se encuentran almacenados, tomando nota de las entradas y salidas. Asimismo, es necesario que se cuente con fichas de control de existencias y utilizar métodos de valoración para conocer el valor monetario de los fármacos. (Escudero Serrano, 2019).

La cuarta y última dimensión es la **distribución**, Escudero Serrano (2019), hace referencia que en este proceso se realiza la distribución de los fármacos, a las diversas áreas de los hospitales, para que el proceso sea eficiente se utiliza una hoja de control para realizar la verificación y distribución para poder evidenciar la devolución.

A continuación, se presentan los indicadores: Preparación de pedidos:

El personal a cargo de la distribución debe poseer la papeleta de control, con la finalidad de que los fármacos sean devueltos en la brevedad posible. Preparación de documentos de despacho: El colaborador del almacén debe realizar un informe donde se detalla y confirma la devolución de los fármacos empleados por las distintas áreas (Escudero Serrano, 2019).

Como segunda variable es la **rentabilidad**, por su parte, Maudos (2016) hace referencia que:

Es un factor que evalúa el crecimiento en términos económicos de una empresa u organización, así como cumplir con los planes establecidos al inicio del periodo. Asimismo, es una manera de comprobar la estadía a futuro de los recursos, haciendo referencia a ganancia, utilidad y seguridad.

Por su parte, Galán y Gravel (2017) indican que es la relación que existe entre los beneficios que proveen específicamente una operación y la inversión que se dio; en cuanto al rendimiento financiero suele representarse en porcentajes. Chacon (2017), menciona que,

Es un índice o medida, en la cual se estima los resultados de la organización, financieros, operacionales y el valor de vida de cada empresa, así como las ventajas de la utilización de recursos, activos e inversiones, siendo estos que ayudan al aumento de los ingresos y lograr optimizar los activos.

En tanto Gutiérrez (2018), manifiesta que:

Es el beneficio del resultado de los procesos realizados en cualquier empresa. Los resultados que tienden a ser positivos hacen referencia a mayor eficacia, eficiencia técnica y economía en la gestión, estos son fundamentales para la elaboración de las políticas en la organización.

Por consiguiente, Martínez (2018), infiere que son los beneficios que se obtienen de la inversión de un determinado recurso, siendo primordial el uso de estrategias y técnicas que logren permitir el aumento de beneficios y optar por mantener la empresa.

En lo que respecta a las funciones de la rentabilidad, se enfatiza que presenta las siguientes funciones: Según Borja (2016), infiere que la rentabilidad presenta dos funciones: Asegurar el presente y prever para el futuro, haciendo uso de estrategias empresariales. Por su parte, Aznar et al (2017), indica que a través de la rentabilidad se pronostica futuros riesgos, con la ayuda de medios como humanos y materiales para promover y mejorar los procedimientos administrativos para cumplir con los objetivos propuestos.

Por último, Alarcón & Sánchez (2017), menciona que:

Es un índice que tiene por función la medición de la eficiencia de la empresa, empleando las utilidades obtenidas de las ventas de un determinado periodo. Medir la rentabilidad nos conlleva al análisis profundo de los recursos y que función mantienen para lograr la obtención de ganancias y pérdidas de forma razonable.

La rentabilidad desarrolla una función importante en la situación económica de una determinada organización o empresa, estimar las actividades de carácter económico es fundamental para prevalecer las necesidades, de acuerdo con Ccaccya Bautista (2015) es un indicador que nos permite conocer la capacidad

mostrada por la empresa en generar utilidades económicas, haciendo uso de los activos circulares y no corrientes (activos fijos). Mientras que, Lezama (2018), manifiesta que los impuestos, los intereses y los gastos financieros es nula en este indicador, debido a que no se basa en generar recursos, si no en el desarrollo económico que proporcionan dichos recursos.

Por otro lado, Hoz. (2016), asegura que:

La rentabilidad en la situación financiera es considerable y significativa, ya que mantiene un resultado directo en la obtención del impuesto a la renta y utilidades de la empresa, precisando que para ello es necesario la evaluación constante de los impuestos y gastos financieros con la finalidad de conocer de donde provienen los recursos y como vienen generando gastos, evitando de esta forma los riesgos y sobrecargas financieras.

De acuerdo con Martínez (2018) para realizar una evaluación razonable y eficaz de la rentabilidad, estos se basan desde los ratios financieros, que a continuación de mencionan: Como primera dimensión, tenemos a la **rentabilidad neta**, dicho indicador se encarga de la evaluación de la rentabilidad, y de acuerdo con Martínez (2018), hace referencia que:

Es un factor que nos permite conocer la capacidad que tiene una empresa para producir ganancias, mediante la venta de sus productos o servicios. Para calcular la rentabilidad neta, se debe de considerar la utilidad después de impuestos, gastos y costos, así como el monto de las ventas logradas en el periodo: $(\text{Utilidad neta}) / (\text{Total ventas})$.

La segunda dimensión es la **rentabilidad de los activos**, de acuerdo con Martínez (2018) su objetivo es evaluar la capacidad que posee una empresa para fundar ganancias mediante el uso total de sus activos, es preciso indicar que el financiamiento de los activos no es relevante para la evaluación de este indicador. Para la obtención del cálculo, se consideran a los importes de la utilidad conseguida en el periodo y del total de activos: $(\text{Utilidad neta}) / (\text{Total activos})$.

La tercera dimensión es la **rotación de los activos**, en la cual se consideran a los ingresos de las ventas, para lo cual, la empresa debe utilizar estrategias de ventas para su incremento en el índice. Para Martínez (2018), este indicador es utilizado para realizar la evaluación y medir la eficiencia de una empresa al emplear sus activos para generar ingresos. Para lograr calcular se divide los ingresos por ventas de activos totales: $(Ventas) / (Total\ activos)$.

Como cuarta y última dimensión tenemos a la **rentabilidad del capital propio**, las empresas deben poseer fondos para avalar la permanencia de su empresa. De acuerdo con Martínez (2018), indica que:

Es un indicador que mide la capacidad que tiene la organización para lograr crear ganancias de los fondos propios o inversión de los socios pertenecientes a la empresa. Para el desarrollo del cálculo, se tiene en cuenta el importe del capital y de la utilidad obtenida tras los cálculos de los gastos, costos e impuestos: $(Utilidad\ neta) / Capital$.

Dentro del enfoque conceptual se presenta al crecimiento económico, el cual según lo referido por Moína-Sánchez, Morales-Carrasco y Córdova-Pacheco (2020) es un proceso evolutivo en el que se ve reflejado los niveles de actividad económica de un país evaluados en términos de capacidad productiva. Por otro lado, el desarrollo económico puede definirse como la capacidad de generar y producir riqueza, buscando garantizar el beneficio colectivo satisfaciendo las necesidades básicas de las personas (García Meza, 2019). En cuanto al término almacenamiento, Gómez y Negrín (2018), indican que hace referencia a aquellas actividades relacionadas a guardar, proteger y conservar de manera adecuada las mercancías durante un periodo de tiempo determinado. Por otro lado, de acuerdo con Apaza y Barrantes (2020) la inversión es la representación de una cantidad de recursos financieros que se pone a disposición de terceros o de una empresa con el objetivo de aumentar las ganancias y utilidades que produce un determinado proyecto.

III. METODOLOGÍA

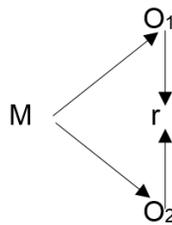
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo con Alarcón (2016), alude que la presente investigación y en relación con la metodología es una investigación aplicada, puesto que, en la ejecución de la investigación, se emplearon conocimientos en relación con las variables en estudio (Gestión de almacén y rentabilidad a fin de aplicarlas en la evaluación de estas y en el desarrollo de los objetivos propuestos).

Diseño de investigación

Considerando los objetivos planteados, la presente investigación es **no experimental**, Bernal (2010) menciona que estos estudios observan el comportamiento de las variables, sin ser manipulados, a fin de ser analizados y obtener resultados fehacientes y confiables. También, presenta un **corte transversal**, en vista que la recolección y el análisis provienen del periodo 2019. Asimismo, fue necesario detallar las características y definiciones de las variables para determinar la incidencia de estas. Para ello se emplea el siguiente esquema:



Donde:

m = Jefe de almacén, Administrador y EE.FF de la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto.

O1 = Gestión de almacén

O2 = Rentabilidad

r = Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Gestión del almacén

Definición conceptual

Escudero Serrano (2019), menciona que, es el conjunto de procedimientos a base de normativas, que tienen por objetivo verificar que los productos se encuentren almacenados de forma adecuada, así como su comercialización sea correcta, desarrollando procesos de calidad y condiciones proporcionadas por el fabricante.

Definición operacional

Son procedimientos logísticos; la evaluación que son parte de sucesos y registros que reflejan la distribución adecuada del almacén. Lo cual, se estructura una guía de entrevista y lista de cotejo bajo las dimensiones recepción, almacenamiento, control y distribución.

Indicadores

Los indicadores de la dimensión recepción son: Inspección de la documentación, inspección de las características e inspección de la cantidad. Los indicadores del almacenamiento son: registro de información, ubicación, etiquetamiento y codificación. Los indicadores de control son conservación y mantenimiento, monitoreo del stock. Los indicadores de la distribución son: preparación de pedidos, preparación de documentos de despacho.

Escala de medición: La gestión de almacén se mide por medio de una escala nominal.

Variable II: Rentabilidad

Definición conceptual

Martínez (2018), infiere que son los beneficios que se obtienen de la inversión de un determinado recurso, para lo cual es necesario aplicar estrategias

y técnicas que logren permitir el incremento de beneficios y optar por el mantenimiento de la empresa.

Definición operacional

Son indicadores de gestión, que dan a conocer el progreso de inversión y financiamiento de la empresa. Para estimar la variable, se ha elaborado una guía de análisis documental bajo las dimensiones rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos, rentabilidad del capital propio.

Indicadores: Utilidad neta, ventas, total activos y capital

Escala de medición: Razón

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Conforme a los indicadores de evaluación, se ha considerado al jefe de almacén, y administrador, quienes son los encargados de verificar y monitorear los fármacos. Asimismo, fueron necesarios los informes y registros que engloben información relacionado a la gestión de almacenamiento y a la situación financiera y económica de la misma.

Criterios de inclusión

Se ha considerado los siguientes elementos: Administrador, jefe de almacén, estado de situación financiera, estados por resultados, kardex, papeletas de control, ordenes de compras y comprobantes de compra de fármacos.

Criterios de exclusión

No se tuvo en consideración a los colaboradores de atención, estado de patrimonio y estado de flujo de efectivo.

Muestra

Dado que los procesos son verificados por dos encargados, únicamente se ha considerado al administrador y jefe de almacén, y el acervo documentario que muestre las deficiencias presentadas en la gestión de almacén y resultados del rendimiento económico, es decir al estado de situación financiera y estados por resultados correspondientes del periodo 2019, de la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto.

Muestreo

Pino Gotuzzo (2016), infiere que la metodología se adapta a un tipo de muestreo **no probabilístico**, razón de que ha sido necesario la identificación de los participantes directos en las deficiencias evidenciadas, y no fue necesario la aplicación de fuentes estadísticas.

Unidad de análisis

Estuvo integrada por el administrador, jefe de almacén, estado de situación financiera y estados por resultados del periodo 2019 de la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Entrevista: Facilitó la verificación del desempeño de la gestión de almacén, para lo cual, se ha estructurado 9 enunciados diseminados según las dimensiones de la gestión del almacén.

Observación: En este proceso se ha recaudado información cuantitativa y cualitativa de los problemas relacionados a la gestión logística.

Análisis documental: Con el instrumento se ha analizado el estado de situación financiera y el estado por resultados.

Instrumentos

Guía de entrevista: Este instrumento estuvo dirigido al jefe de almacén, quien dio a conocer el desempeño de las actividades ejecutadas en la gestión logística, a fin de emitir acciones de mejora.

Lista de cotejo: Este instrumento permitió la recolección de datos, sucesos, permitiendo identificar las deficiencias y consecuencias presentadas en la gestión logística.

Guía de análisis documental: Estimó el rendimiento económico de la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, con la aplicación de ratios financieros.

Validez

La validación se ha realizado a través del juicio de expertos, quienes con su firma estimaron los criterios de pertinencia, razonabilidad y coherencia. Además, es necesario informar, que los instrumentos fueron analizados por el gerente general de la empresa, a fin de obtener datos reales, confiables y fidedignos, dando de esta manera confiabilidad al mismo.

Variable	Experto	Promedio de validez	Opinión de experto
Gestión del almacén	Mg Urtecho Cueva Omar	4.9	Aplicable
	Mg Urtecho Cueva Omar	4.9	Aplicable
	MBA. Jhisella Córdova Pérez	5.0	Aplicable
	MBA. Jhisella Córdova Pérez	5.0	Aplicable
	Mg. Jennie Becerra Torres	4.9	Aplicable
	Mg. Jennie Becerra Torres	4.9	Aplicable
Rentabilidad	Mg Urtecho Cueva Omar	4.9	Aplicable
	MBA. Jhisella Córdova Pérez	5.0	Aplicable
	Mg. Jennie Becerra Torres	4.9	Aplicable

3.5. Procedimientos

En la descripción de los procesos que conllevaron a la realización del trabajo de investigación se ha realizado como primera actividad la emisión de una solicitud dirigida al gerente general de la empresa de la Clínica San Martín de Tarapoto, solicitando la autorización para la aplicación de los instrumentos. Una vez aceptada, se procedió a determinar una reunión con los participantes para resolver los instrumentos y también realizar una visita a las oficinas para identificar de manera clara las deficiencias de la gestión del almacén. La información adquirida ha conllevado a desarrollar los resultados de manera descriptiva, aplicando tablas y figuras que apoyaron a sintetizar la información y a una mejor presentación de los objetivos, para lo cual, se utilizó programas de Microsoft Excel, según sea el caso, posteriormente, establecer la incidencia de la gestión de almacén en la rentabilidad, por consiguiente, se han brindado una serie de acciones que tiene como fin contribuir con el desarrollo económico de la institución.

3.6. Método de análisis de datos

Se desarrolló el método descriptivo, dado a los objetivos planteados en el estudio son describir e identificar las deficiencias, de la gestión del almacén, así también, analizar los valores que presentan los indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, para ello se aplicaron instrumentos que recolectaron información exacta, lo cual permitieron a resolver el objetivo general, es decir

3.7. Aspectos éticos

Se han desarrollado los principios de beneficencia, confidencialidad y justicia, en vista que no se ha perjudicado la organización de la empresa y la muestra participante en el estudio, no obstante, se han creado acciones que

favorecieron a la institución. El estudio cuenta con autorización del gerente de la empresa, y se encuentra dentro de las líneas de investigación, el esquema y normativa aprobada por la Universidad César Vallejo. Por otro lado, la información recopilada para el desarrollo de la investigación fue obtenida de la biblioteca central de la universidad. Además, se tuvo en cuenta las Normas APA 7ma edición para la redacción de toda la investigación.

IV. RESULTADOS

Actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto

Antes de dar solución al presente objetivo, se mostrará la siguiente figura que detalla los procedimientos efectuados en la gestión de almacén.

Figura 1

Gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto



Nota: Guía de entrevista aplicada al jefe de almacén de la farmacia de la Clínica San Martín.

A continuación, se procede a mostrar las respuestas obtenidas, tras la aplicación de la guía de entrevista la misma que fue dirigida al jefe de almacén de la Clínica San Martín:

Actividad 1. Recepción

Dentro de las actividades desarrolladas en este apartado es la emisión de la documentación que certifique el ingreso de fármacos, seguido la verificación de la calidad y cantidad de los fármacos recepcionados y el registro en la base de datos, sin embargo, en muchas ocasiones las actividades como la verificación de la calidad y cantidad de los fármacos recepcionados no es cumplida eficientemente. Por otro lado, para hacer efectivo cada uno de los procesos se emplean documentos como facturas con sus respectivas guías de remisión u órdenes de compra las mismas que son enviada por el proveedor, asimismo los documentos que se emplea en la empresa son los formatos de ingreso de fármacos y las órdenes de compra, ello con la finalidad de verificar si tanto la calidad como la cantidad de fármacos recepcionados guarda congruencia con lo solicitado. Cabe mencionar que el responsable de efectuar la recepción de fármacos es el jefe de almacén quien tiene como principal función velar por el cuidados y resguardo y custodia de todos los fármacos que ingresan y de los que hay en el almacén de la clínica

Actividad 2. Almacenamiento

Las principales acciones que se realizan en el proceso de almacenamiento es el etiquetamiento y codificación de los fármacos que ingresan al almacén para luego procederlos a ubicar según su línea médica, seguidamente se registran en la base de datos o formatos de inventario todos los fármacos que ingresan, todo ello con la finalidad de evitar posibles pérdidas o faltantes en stock, sin embargo, en muchas veces estas actividades no fueron cumplidas eficientemente. Para el proceso de almacenamiento de fármacos existen normas y lineamientos establecidos por gerencia las cuales el personal debe cumplir de manera obligatoria porque es parte de una de sus funciones. En cuanto a las acciones que deben efectuar el personal a cargo de la custodia de los fármacos es el monitoreo constante de las fechas de caducidad de los fármacos y la rotación de los fármacos que son antiguos.

Actividad 3. Control

Una de las funciones del personal encargado de la custodia de fármacos es cumplir con las normativas de seguridad e higiene, con la finalidad de contribuir en el cuidado y mantenimiento de los fármacos. Es indispensable verificar y controlar frecuentemente las fechas de caducidad de los fármacos, sin embargo, en los últimos meses el personal ha estado omitiendo el cumplimiento de dicha función, generando de este modo pérdidas por los fármacos vencidos repercutiendo de manera negativa en la rentabilidad de la clínica.

Actividad 4. Distribución

Es esta actividad es necesario aplicar tarjetas de control por cuanto permitirá realizar de manera oportuna y adecuada el registro del ingreso y salida de fármacos, contribuyendo de este modo en la actualización del kardex o inventario. Es importante emitir un informe donde se detalla y confirma la devolución de los fármacos, porque eso permitirá que se eviten pérdidas por el inadecuado control de los fármacos que son distribuidos y los que son devueltos.

Deficiencias, causas y efectos de las actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto

A continuación, se muestran los resultados obtenidos tras la aplicación de la lista de cotejo, la cual refleja el incumplimiento de ciertas actividades de la gestión de almacén que vienen afectando a la farmacia de la Clínica San Martín:

Tabla 1

Evaluación de la gestión de almacén

Incumplimiento de las actividades de la gestión de almacén	Sí		No	
	F	%	F	%
Recepción de fármacos	1	7%	4	27%
Almacenamiento	1	7%	3	20%
Control de fármacos	2	13%	2	13%
Distribución	1	7%	1	7%
Total	5	33%	10	67%

Nota: Resultados obtenidos de la lista de cotejo aplicada al jefe de almacén de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación

Se evidencia que el 67% de las actividades de la gestión de almacén presentan un bajo desempeño debido al incumplimiento de las mismas por parte del personal, pues los resultados de la lista de cotejo dieron a conocer que en cuanto a las actividades de la recepción de fármacos 4 (27%) actividades no se cumplen tal es el caso de la verificación de la calidad y cantidad de fármacos recibidos, asimismo, en cuanto al almacenamiento se evidenció que no se cumplían 3 (20%) de las actividades, tal es el caso del incumplimiento del etiquetamiento y codificación de los fármacos, asimismo, se evidencia la falta de registro de los fármacos recibidos en los formatos de control, del mismo modo la ubicación de los mismos presentan demora, por otro lado en cuanto al control de fármacos se constató que 2 (13%) de las actividades no son cumplidas, tal es el caso de la falta de registro u control del ingreso y salida de los fármacos y la falta de actualización del kardex, finalmente, en cuanto a la distribución, se evidencia que 1 (7%) actividad no es cumplida por el personal, tal es el caso del registro de los fármacos que fueron distribuidos y el registro de los que fueron devueltos, generando de este modo pérdidas que repercuten de manera negativa en la rentabilidad de la clínica. Tras la aplicación de la lista de cotejo se identificó deficiencias en ciertas actividades, que a continuación se procede a mostrar:

Tabla 2*Deficiencias - Recepción*

Dimensión: Recepción		
Responsable de su ejecución		
- Jefe de almacén		
Deficiencias	Causas	Efecto
Deficiente control de la calidad y cantidad de los fármacos que son recepcionados	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de verificación de la calidad de fármacos recepcionados. - Falta de verificación de la cantidad de los fármacos recepcionados. 	<p>Debido a la falta de verificación de la calidad de los fármacos recepcionados se presentaron pérdidas ascendientes a S/ 6,542.10, por cuanto existían fármacos que estaban rotos y vencidos.</p> <p>En tal sentido, se evidenció pérdidas que ascienden a S/ 5,772.00, debido a que la cantidad recepcionada no fue la cantidad solicitada constatándose el faltante de fármacos.</p>
Falta de congruencia de la documentación recibida con lo señalado en las órdenes de pedido de los fármacos.	<ul style="list-style-type: none"> - No se verifica si la calidad de fármacos recibidos guarda relación con lo solicitado en la orden de pedido o compra. - No se constata si la cantidad de fármacos recibidos es congruente con lo solicitado en la orden de pedido o compra. 	<p>Debido a la falta de constatación de la documentación de los fármacos recibidos, se observó que tanto la calidad como la cantidad recibida no guarda congruencia ni con las facturas ni con las órdenes de pedido o compra ni mucho menos con las guías de remisión, generando de este modo la existencia de fármacos rotos o vencidos y el faltante de los mismos.</p>

Nota: Datos extraídos de la lista de cotejo aplicada al jefe de almacén de la farmacia de la Clínica San Martín.

Tras la identificación de las deficiencias presentadas en el proceso de recepción de fármacos, se procede a mostrar las evidencias de estas:

Tabla 3

Falta de verificación de la calidad de fármacos recibidos

Detalle de fármacos	Total pérdida	Observación
Metamizol	584.00	Rotos
Ketorolaco	658.60	Vencidos y rotos
Ceftriaxona	592.50	Rotos
Clindamicina	579.00	Vencidos
Dexametasona	679.50	Vencidos
Gravol	271.00	Rotos
Antalgina	192.50	Vencidos y rotos
Ciprolin	361.20	Vencidos y rotos
Paracetamol,	317.80	Vencidos
Panadol	154.00	Rotos
Ibuprofeno	171.00	Rotos
Aspirina	198.30	No solicitado
Naproxeno	283.70	Vencidos y rotos
Clorfenamina	392.00	Vencidos
Metronidazol	331.00	Rotos
Mebendazol,	108.00	Vencidos y rotos
Omeprazol	147.00	Vencidos
Cloruro de sodio (0,9%) x 500 ml	521.00	Vencidos y frascos incompletos
Total	6,542.10	

Nota: Datos extraídos de los reportes de inventario de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación

En la tabla 3, se evidencia las pérdidas generadas por la falta de verificación de la calidad de fármacos, pues se constataron fármacos que estaban rotos, vencidos e incluso fármacos que no fueron solicitados, lo cual representó una pérdida considerable para la clínica por cuanto éstos no pudieron ser comercializados, dicha pérdida ascendió a un total de S/ 6,542.10, repercutiendo de manera negativa en la rentabilidad de la clínica.

Tabla 4*Evidencia 2 - Falta de verificación de la cantidad de fármacos recibidos.*

Detalle de fármacos	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Cantidad recibida	Diferencia	Pérdida (S/)
Metamizol sódico	Caja x 50 ampollas	150	45	105	682.00
Suero antibotrópico	Unidad	105	98	7	2,177.00
Cloruro de sodio (0,9%) x 500 ml	Unidad	200	145	55	593.00
Ketorolaco	Caja x 50 ampollas	150	100	50	290.00
Dexametasona	Caja x 50 ampollas	250	100	150	840.00
Ciprolin	Caja x 100 tabletas	300	200	100	570.00
Tramadol	Caja x 50 ampollas	250	150	100	620.00
Total pérdida					5,772.00

Nota: Datos extraídos de los reportes de existencias de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación:

En la tabla 4, se evidencia las pérdidas generadas debido a la falta de verificación de la cantidad de fármacos recibidos, pues según orden de pedido la gerencia solicitó 3 cajas de metamizol sódico por 50 ampollas, 105 unidades de suero antibotrópico, 200 unidades de suero de cloruro de sodio (0.9%) por 500 ml, 3 cajas de ketorolaco por 50 ampollas, 5 cajas de dexametasona por 50 ampollas, 3 cajas de ciprolin por 100 tabletas y 5 cajas de tramadol por 50 ampollas, sin embargo solo se recibieron 45 ampollas de metamizol sódico, 98 unidades de suero antibotrópico, 145 unidades de suero de cloruro de sodio (0.9%) por 500 ml, 100 ampollas de ketorolaco, 100 ampollas de dexametasona, 200 tabletas de ciprolin y 150 ampollas de tramadol, generándose una pérdida total de S/ 5,772.00 debido a que tras hacer el reclamo al proveedor este indicó que todo reclamo se debe realizar en el momento de la recepción de los fármacos, por lo tanto la pérdida generada no pudo ser reembolsada por el proveedor.

Tabla 5*Deficiencias – Almacenamiento*

Dimensión: Almacenamiento		
Responsable de su ejecución		
<ul style="list-style-type: none">- Jefe de almacén- Personal encargado de la farmacia		
Deficiencias	Causas	Efecto
No se registra ni se deja en constancia la cantidad de los fármacos que ingresan y salen del almacén.	<ul style="list-style-type: none">- Existe una falta de control de los movimientos de los fármacos que se encuentran en el almacén, debido a que no se emplean papeletas de control, sin embargo, existen los registros como el kardex mediante formatos de ingreso y salida las cuales no son empleadas de manera adecuada.	En el mes de setiembre, se evidenció que no se ha dejado constancia de la salida de 35 cajas de ampollas entre metamizol, clorfenamina y dexametasona, conllevando a la pérdida de S/ 7,102.00.
No se realiza de manera adecuada y oportuna la ubicación de los fármacos.	<ul style="list-style-type: none">- Inadecuada ubicación de los fármacos debido en muchas ocasiones al sobre stock de los mismos o la falta de etiquetamiento.	Se ha evidenciado que los fármacos son ubicados en los pasillos de la farmacia, generando la desaparición de los mismo, pues en el mes de octubre se constató que, los responsables del almacenamiento se olvidaban del etiquetamiento y codificación de los fármacos, generando de este modo el extravío de los fármacos, el retraso en la ubicación debido a que no contaban con el etiquetado correspondiente y la demora en la atención de los pacientes, esto ha generado pérdidas ascendientes a un total de S/ 3,240.00.
Falta de etiquetamiento y codificación de los fármacos.	<ul style="list-style-type: none">- El etiquetamiento y la codificación de los fármacos no son realizados en tiempo oportuno, quedando de este modo muchos medicamentos sin ser registrados.	

Nota: Datos extraídos de la lista de cotejo aplicada al jefe de almacén de la farmacia de la Clínica San Martín.

Tras identificar las deficiencias en el proceso de almacenamiento, se procede a mostrar las evidencias de estas:

Tabla 6

Evidencia 1 - Falta de registro de los fármacos que salen del almacén

Mes que se evidenció la falta de registro de salida de fármacos: Setiembre			
Personal responsable: Jefe de almacén			
Detalle de fármacos	Cantidad de fármacos salientes	Pérdida (S/)	Observación
Metamizol	12 cajas x 50 ampollas	2,108.90	El personal a cargo no cumplió con el registro de la salida de fármacos generando de este modo pérdidas considerables para la clínica.
Clorfenamina	9 cajas por 50 ampollas	3,531.10	
Dexametasona	14 cajas por 50 ampollas	1,462.00	
Total pérdida		7,102.00	

Nota: Datos extraídos de los reportes de existencias de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación

En la tabla 6, se muestran las pérdidas generadas debido a la falta de registro constancia que certifique la salida de fármacos, pues durante el mes de setiembre se evidenció que el personal de almacén no ha dejado constancia ni ha registrado la salida de 35 cajas de ampollas, entre ellas metamizol, clorfenamina y dexametasona, originando pérdidas ascendientes a S/ 7,102.00, por falta de información o detalle del lugar al cual fue destinado dichos fármacos.

Tabla 7

Evidencia 2 – Incumplimiento del etiquetamiento y codificación de fármacos

Detalle de fármacos	Unidad de medida	Cantidad según factura	Cantidad Sin/Etiq.	Diferencia	Pérdida (S/)
Metamizol sódico	Ampolla	200	180	20	129.80
Suero antibiótico	Unidad	150	143	7	2,177.00
Cloruro de sodio x 500 ml	Unidad	250	198	52	559.00
Ketorolaco	Ampolla	250	210	40	232.00
Dexametasona	Ampolla	200	189	11	61.60
Tramadol	Ampolla	150	137	13	80.60
Total pérdida					3,240.00

Nota: Datos extraídos de los reportes de existencias de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación

En la tabla 7, se muestra la pérdida generada por el incumplimiento del etiquetamiento y codificación de los fármacos, pues se constató que en muchos casos el personal encargado del almacén no cumple de manera eficiente con el proceso de almacenamiento de los fármacos, generando la pérdida y/o extravió de los mismos, tal es el caso que en el mes de octubre el encargado del almacenamiento no cumplió con el etiquetamiento de los fármacos, originado de este modo que el personal de la farmacia no pueda ubicarlos en sus respectivos anaqueles, es por ello que los dejó en el pasillo de la farmacia, quedando estos expuestos a ser extraviados y robados, pues al constatar los fármacos que estaban en el pasillo de la farmacia con la guía de remisión emitida de entrega a la farmacia se evidenció que estos no estaban completos lo cual significa que fueron robados, generando con ello pérdidas ascendientes a S/ 3,240.00.

Tabla 8*Deficiencias – Control*

Dimensión: Control		
Responsable de su ejecución		
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de almacén - Personal encargado de la farmacia 		
Deficiencias	Causas	Efecto
Inadecuada custodia de los fármacos que se encuentran en el almacén y en los anaqueles de la farmacia.	- El personal tanto del área de almacén como el personal encargado de la farmacia no cumplen con el control y verificación del estado o calidad en los que se encuentran los fármacos a su custodia.	Se constató que en el mes de marzo, junio y agosto, se quitó del almacén y de los anaqueles de la farmacia fármacos como (ampollas en todas sus variedades, pastillas, sueros etc.), por encontrarse deteriorados y con fecha de vencimiento, ello fue debido a que el personal encargado del almacén y encargado de la farmacia no realizaban el control y verificación de los mismos ya que no contaban con un registro o base de datos el cual le indique o recuerde la fecha de vencimiento de dichos fármacos, tampoco verificaban si estos se encontraban en buena calidad para poder ser comercializados, originándose de este modo pérdidas ascendientes a S/ 10,852.20 en total. En el mes de marzo se efectuó una auditoría interna, donde se evidenció que los fármacos almacenados según la contabilización ascendían a un total de S/ 271,125.12, sin embargo, en el sistema se registraba un total de S/ 295,425.00 en fármacos, hecho que despertó preocupación de los responsables, debido a que se constató una pérdida diferencial de S/ 24,299.88
Desactualización del kardex y falta de un formato o base de datos en el cual se describa de manera detalla las características de cada uno de los fármacos existentes en el almacén.	- El personal no cuenta con información real y detallada sobre el estado, fecha de vencimiento y cantidad de los fármacos existentes en el almacén	
Deficiente control del stock de los fármacos existentes en el almacén	- EL jefe de almacén no realiza el monitoreo del stock de los fármacos almacenados, ocasionando que el kardex físico no sea congruente con lo señalado en el sistema.	

Nota: Datos extraídos de la lista de cotejo aplicada al jefe de almacén de la farmacia de la Clínica San Martín.

Tras la identificación de las deficiencias, a continuación, se procede a detallar las evidencias de las pérdidas generadas:

Tabla 9

Evidencia 1 – Pérdida por fármacos vencidos y deteriorados en el almacén

Detalle de fármacos vencidos y deteriorados	Unidad de medida	Cantidad de fármacos	Pérdida (\$/)	Observación
Metamizol	Ampolla	50	324.50	Vencidas y rotas
Ketorolaco	Ampolla	30	174.00	Vencidas y rotas
Ceftriaxona	Ampolla	24	114.00	Vencidas
Clindamicina	Tableta	38	171.00	Vencidas
Dexametasona	Ampolla	52	291.20	Vencidas y rotas
Gravol	Tableta	100	610.00	Vencidas
Antalgina	Tableta	127	228.60	Vencidas
Ciprolin	Tableta	49	279.30	Vencidas
Paracetamol	Tableta	38	53.20	Vencidas
Panadol	Tableta	70	147.00	Vencidas
Ibuprofeno	Tableta	100	150.00	Vencidas
Aspirina	Tableta	150	405.00	Vencidas
Naproxeno	Tableta	32	80.00	Vencidas
Clorfenamina	Ampolla	18	61.20	Vencidas y rotas
Metronidazol	Ampolla	35	133.00	Vencidas y rotas
Mebendazol,	Tableta	15	34.50	Vencidas
Omeprazol	Tableta	21	73.50	Vencidas
Cloruro de sodio x 500 ml	Unidad	54	580.50	Vencido
Tramadol	Ampolla	42	260.40	Vencidas y rotas
Suero antibotrópico	Unidad	5	1,555.00	Vencido
Total			5,725.90	

Nota: Datos extraídos de los reportes de existencias de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación:

En la tabla 9, se muestra la pérdida total generada por los fármacos que se quitaron del almacén debido a que estaban vencidas y rotas, las cuales fueron originadas por la falta de verificación y control por parte del jefe de almacén ya que se constató que por la falta de un registro o una base de datos que detalle la fecha de caducidad de los fármacos el personal no tenía conocimiento de las fechas de vencimiento de los fármacos y tampoco realizaba por voluntad propia la verificación del mismo, lo cual indica su ineficiente labor como jefe de almacén.

Tabla 10*Evidencia 2 – Pérdida por fármacos vencidos y deteriorados en la farmacia*

Detalle de fármacos vencidos y deteriorados	Unidad de medida	Cantidad de fármacos	Pérdida (S/)	Observación
Metamizol	Ampolla	50	324.50	Vencidas y rotas
Ketorolaco	Ampolla	46	266.80	Vencidas y rotas
Ceftriaxona	Ampolla	58	275.50	Vencidas
Cloruro de sodio x 500 ml	Unidad	40	430.00	Vencido
Tramadol	Ampolla	35	217.00	Vencidas y rotas
Suero antibotrópico	Unidad	10	3,110.00	Vencido
Ibuprofeno	Tableta	65	97.50	Vencidas
Aspirina	Tableta	150	405.00	Vencidas
Total			5,126.30	

Nota: Datos extraídos de los reportes de existencias de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación:

En la tabla 10, se muestran las pérdidas generadas por la falta de verificación de las fechas de vencimiento y del estado en el que se encuentran los fármacos de la farmacia, pues se constató que debido a que el personal encargado de la farmacia de la clínica no cuenta con un registro o base de datos sobre la totalidad de fármacos que tiene a su cargo no conoce la información real sobre el estado, fecha de vencimiento y cantidad exacta de los mismo, generando de este modo la existencia de fármacos vencidos y rotos el cual originó pérdidas ascendientes a S/ 5,126.30.

En resumen, se evidenció que, de acuerdo con el retiro de fármacos vencidos y rotos tanto del almacén como de la farmacia, las pérdidas que se generaron suman entre las dos a un total de S/ 10,852.20, el cual repercute de manera negativa la rentabilidad de la Clínica San Martín.

Tabla 11*Evidencia 3 – Pérdida por falta de congruencia en el stock*

Detalle de los fármacos según la auditoría	Total reporte según sistema (S/)	Total reporte según kardex físico (S/)	Diferencia (Pérdida)
Metamizol	14,843.00	13,057.40	1,785.60
Ketorolaco	15,992.40	14,974.12	1,018.28
Ceftriaxona	8,895.80	7,926.80	969.00
Clindamicina	9,932.20	9,074.60	857.60
Dexametasona	12,049.00	11,116.60	932.40
Gravol	8,758.00	7,753.00	1,005.00
Antalgina	5,997.50	4,980.50	1,017.00
Ciprolin	11,098.00	10,224.80	873.20
Paracetamol	10,542.50	9,694.70	847.80
Panadol	8,633.60	7,506.60	1,127.00
Ibuprofeno	12,094.00	10,676.00	1,418.00
Aspirina	9,931.00	9,378.35	552.65
Naproxeno	11,832.00	11,094.65	737.35
Clorfenamina	15,731.00	14,585.00	1,146.00
Metronidazol	11,585.60	10,572.60	1,013.00
Mebendazol	4,187.40	3,603.40	584.00
Omeprazol	5,915.00	4,734.00	1,181.00
Cloruro de sodio x 500 ml	12,741.00	11,738.00	1,003.00
Tramadol	8,320.00	7,399.00	921.00
Diclofenaco sódico	14,105.00	13,063.00	1,042.00
Dimenhidrinato	12,587.00	11,693.00	894.00
Hidroxocobalamina	12,821.00	12,445.00	376.00
Orfenadrina citrato	13,176.00	12,515.00	661.00
Suero antibotrópico	25,436.00	24,192.00	1,244.00
Clonazepan	8,749.00	8,091.00	658.00
Tiamina	9,472.00	9,036.00	436.00
Total	295,425.00	271,125.12	24,299.88

Nota: Datos extraídos de los reportes de existencias de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación

En la tabla 11, se muestran las pérdidas generadas por la falta de congruencia del stock, pues en el mes de marzo se realizó una auditoría interna donde se constató que los fármacos almacenados según la contabilización ascendían a un total de S/ 271,125.12, sin embargo, en el sistema se registraba un total de S/ 295,425.00, notándose una diferencia de S/ 24,299.88 el cual repercute de manera negativa la rentabilidad de la clínica.

Tabla 12*Deficiencias – Distribución*

Dimensión: Distribución		
Responsable de su ejecución		
<ul style="list-style-type: none"> - Personal encargado de la farmacia - Jefe del área de hospitalización 		
Deficiencias	Causas	Efecto
<p>Deficiente control de las papeletas de salida y devolución de fármacos.</p> <p>Falta de verificación de los fármacos que egresan de la farmacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las papeletas de control no contienen la cantidad exacta de los fármacos solicitados por el área de hospitalización. - El personal encargado de la farmacia no verifica si la cantidad de fármacos que egresan de la farmacia guarda relación con lo detallado en las papeletas de control. - Se evidencia que la devolución de fármacos es mayor a la cantidad solicita según reporte, lo cual indica que la cantidad de fármacos que egresó de la farmacia fue mayor a lo indicado en la papeleta de control 	<p>En el mes de agosto el jefe del área de hospitalización solicitó a la farmacia 52 sueros fisiológicos (Cloruro de sodio x 500 ml) que suman a un total de S/ 559.00 y S/ 6,315.00 en ampollas, no obstante, el informe emitido por el personal encargado de la farmacia, acreditó la devolución de 62 sueros fisiológicos (Cloruro de sodio x 500 ml) que suman a un total de S/ 666.50 y S/ 7,036.90 en ampollas, como no hubo la emisión de una papeleta de control por el área de hospitalización no se pudo acreditar la cantidad empleada. Como se muestra, esto ha generado un egreso mayor en suero y medicamentos por la parte de la farmacia, que se ha considerado como pérdida el cual asciende a S/ 825.40</p>

Nota: Datos extraídos de la lista de cotejo aplicada al jefe de almacén de la farmacia de la Clínica San Martín.

Tabla 13

Evidencia 1– Pérdida por deficiente control de las papeletas de salida y devolución de fármacos

Detalle de fármacos	Según papeleta de control - Egreso (S/)	Según papeleta de control - Devolución (S/)	Pérdida (S/)
Cloruro de sodio (0,9%) x 500 ml	559.00	662.50	-103.50
Metamizol	1,298.00	1,427.80	-129.80
Ketorolaco	1,160.00	1,276.00	-116.00
Ceftriaxona	570.00	665.00	-95.00
Dexametasona	1,176.00	1,232.00	-56.00
Tramadol	620.00	713.00	-93.00
Diclofenaco sódico	342.00	425.60	-83.60
Dimenhidrinato	564.00	634.50	-70.50
Orfenadrina citrato	585.00	663.00	-78.00
	Total pérdida		-825.40

Nota: Datos extraídos de los reportes de existencias de la farmacia de la Clínica San Martín.

Interpretación:

En la tabla 13, se muestra las pérdidas originadas por el deficiente control de las papeletas de salida y devolución de fármacos, pues tal como se detalla en el mes de agosto el jefe del área de hospitalización solicitó a la farmacia 52 sueros fisiológicos (Cloruro de sodio x 500 ml) que suman a un total de S/ 559.00 y S/ 6,315.00 en ampollas, no obstante, el informe emitido por el personal encargado de la farmacia, acreditó la devolución de 62 sueros fisiológicos (Cloruro de sodio x 500 ml) que suman a un total de S/ 666.50 y S/ 7,036.90 en ampollas, como no hubo la emisión de una papeleta de control por el área de hospitalización no se pudo acreditar la cantidad empleada. Como se muestra, esto ha generado un egreso mayor en suero y medicamentos por la parte de la farmacia, que se ha considerado como pérdida el cual asciende a S/ 825.40.

4.1. Indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto

Tabla 14

Análisis de los indicadores de la rentabilidad 2018-2019

Razón	2019		2018	
Rentabilidad neta	$\frac{S/288,607.00}{S/10,923,941.00}$	= 2.64%	$\frac{S/300,237.00}{S/11,259,226.00}$	= 2.67%
Rentabilidad de los activos	$\frac{S/288,607.00}{S/7,881,764.00}$	= 3.66%	$\frac{S/300,237.00}{S/9,580,066.00}$	= 3.13%
Rotación de activos	$\frac{S/10,923,941.00}{S/7,881,764.00}$	= 1.38	$\frac{S/11,259,226.00}{S/9,580,066.00}$	= 1.17
Rentabilidad del capital propio	$\frac{S/288,607.00}{S/1,990,000.00}$	= 14.50%	$\frac{S/300,237.00}{S/1,990,000.00}$	= 15.08%

Nota: Datos extraídos del Estado de Resultados 2019 – 2020 de la Clínica San Martín.

Introducción:

Con respecto a la rentabilidad neta, la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos S.A.C: de la utilidad obtenida en el año 2019, el 2.64% de las utilidades integrada por las ventas netas, sin embargo, el año 2018 fue de 2.67%, significando una variación del 0.03%, lo que se evidenció una disminución en la ganancia. Esto se debe principalmente a la disminución en las ventas.

En cuanto a la rentabilidad de los activos, en el año 2019, por cada nuevo sol invertido en activos, la empresa obtuvo 3.66% de utilidad neta, mientras en el año 2018 se obtuvo 3.13%, lo que se evidencia una mejora. La rentabilidad de los activos es muy variante entre el 2019 y 2029, en donde en este último se muestra un pico más alto, esto se debe a que se produjeron las ventas más altas y se obtuvieron la mayor cantidad de activos en comparación con el año 2018.

En relación al ratio de rotación de activos, tuvo una rotación mayor en el 2019, es decir 1.38, mientras en el 2018, este fue inferior (1.17).

Finalmente, en la rentabilidad del capital propio, se evidencia que en el año 2019 se muestra la rentabilidad del patrimonio en un 14.5%, menos que en el año 2018 (15.08%), lo que se evidencia una disminución en el ratio, con una variación del 0.58%. Tal como se aprecia en la tabla, el año 2018 fue el más rentable para los accionistas respecto al año 2020, por lo que la gerencia tendrá que tomar las medidas pertinentes para la mejora de dicho rendimiento del capital. Por la magnitud de las operaciones y el sector al que pertenece la empresa, esta debería estar con un índice del 20% en promedio. Se deben tomar medidas pertinentes para determinar los puntos críticos que están conllevando a esta situación desfavorable.

4.2. Incidencia de la gestión de almacén en la rentabilidad de la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto,

A continuación, se procede a demostrar la incidencia, mediante un análisis efectuado en ambas variables, donde se especificará los problemas suscitados en la gestión de almacén y su repercusión en la rentabilidad.

Tabla 15*Análisis de los indicadores de la rentabilidad 2018-2019*

Análisis de la Gestión del almacén	Indicadores de rentabilidad	Resultados															
<p>Al realizar la técnica de la observación se pudo constatar que la empresa no desarrolla el 67% de las actividades mencionadas en la lista de cotejo, debido a una serie de problemas relacionados al manejo y control de los fármacos, lo cual a conllevado a consecuencias considerables como se detalla en los siguientes párrafos.</p>	<p>Con el análisis efectuado, se logró constatar que la empresa tuvo una pérdida de S/ 58,633.58 en inventario debido a los problemas presentados en la gestión de almacenamiento. Esto ha permitido que los indicadores de rentabilidad presenten valores inferiores a los años anteriores, si tales hechos no se hubieran presentado, los resultados serían los siguientes:</p>	<p>De acuerdo con los resultados alcanzados, se ha evidenciado que los problemas de gestión tuvieron una incidencia en el rendimiento económico de la empresa, por lo que se acepta la hipótesis planteada en el estudio.</p>															
<p style="text-align: center;">Recepción</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No se cumplen el 27% de las actividades que demanda el procedimiento. ○ La falta de verificación de la calidad de los fármacos recepcionados originó pérdida de S/ 6,542.10 ○ Se recepcionaron productos incompletos conllevando a pérdidas de S/5,772.00 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Razón</th> <th style="text-align: center;">Obtenido</th> <th style="text-align: center;">Esperado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Rentabilidad neta</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/288,607.00}{S/10,923,941.00} = 2.64\%$</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/347,240.58}{S/10,982,574.58} = 3.16\%$</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rentabilidad de los activos</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/288,607.00}{S/7,881,764.00} = 3.66\%$</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/347,240.58}{S/7,940,397.58} = 4.37\%$</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rotación de activos</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/10,923,941.00}{S/7,881,764.00} = 1.38$</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/10,982,574.58}{S/7,940,397.58} = 1.39$</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rentabilidad del capital propio</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/288,607.00}{S/1,990,000.00} = 14.50\%$</td> <td style="text-align: center;">$\frac{S/347,240.58}{S/1,990,000.00} = 17.44\%$</td> </tr> </tbody> </table>	Razón	Obtenido	Esperado	Rentabilidad neta	$\frac{S/288,607.00}{S/10,923,941.00} = 2.64\%$	$\frac{S/347,240.58}{S/10,982,574.58} = 3.16\%$	Rentabilidad de los activos	$\frac{S/288,607.00}{S/7,881,764.00} = 3.66\%$	$\frac{S/347,240.58}{S/7,940,397.58} = 4.37\%$	Rotación de activos	$\frac{S/10,923,941.00}{S/7,881,764.00} = 1.38$	$\frac{S/10,982,574.58}{S/7,940,397.58} = 1.39$	Rentabilidad del capital propio	$\frac{S/288,607.00}{S/1,990,000.00} = 14.50\%$	$\frac{S/347,240.58}{S/1,990,000.00} = 17.44\%$	<p>La gestión del almacén incide de manera significativa en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto, año 2019</p>
Razón	Obtenido	Esperado															
Rentabilidad neta	$\frac{S/288,607.00}{S/10,923,941.00} = 2.64\%$	$\frac{S/347,240.58}{S/10,982,574.58} = 3.16\%$															
Rentabilidad de los activos	$\frac{S/288,607.00}{S/7,881,764.00} = 3.66\%$	$\frac{S/347,240.58}{S/7,940,397.58} = 4.37\%$															
Rotación de activos	$\frac{S/10,923,941.00}{S/7,881,764.00} = 1.38$	$\frac{S/10,982,574.58}{S/7,940,397.58} = 1.39$															
Rentabilidad del capital propio	$\frac{S/288,607.00}{S/1,990,000.00} = 14.50\%$	$\frac{S/347,240.58}{S/1,990,000.00} = 17.44\%$															
<p style="text-align: center;">Almacenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No se cumplen el 20% de las actividades establecidas por la organización. 	<p>De acuerdo con los resultados obtenidos, la rentabilidad según los cálculos realizados tuviera un valor de 3.16%, al registrar una utilidad neta de S/347,240.58 y ventas de S/10,982,574.58, no obstante, el resultado es inferior 2.64%. Si la empresa, gozaría de tales resultados, tendría oportunidad de obtener mayores activos para la obtención de mayores ganancias.</p>																

-
- No se ha dejado constancia de la salida conllevando a la pérdida de S/ 7,102.00.
 - Desaparición de fármacos por un total de S/ 3,240.00.

Control

- No se cumplen el 13% de las actividades establecidas para el control respectivo de los fármacos
 - Productos con deterioro y vencimiento de los productos S/ 10,852.20 en total.
 - Desactualización del kardex que conllevan al extravío de los productos y originan pérdidas de S/ 24,299.88
- En lo que respecta a la rentabilidad de activos, el deseado es 4.37%, al contar con mayor utilidad netas y activos, sin embargo, sólo se alcanzó 3.66%.
- De igual manera, la rotación de activos tendría un valor mayor 1.39 al contar con mayores ventas y activos, no obstante, solo se obtuvo 1.38. lo que demuestra menor movimiento de los activos frente a la utilidad obtenida.
- Finalmente, en la rentabilidad del capital propio, al existir un incremento de la utilidad de S/347,240.58, la empresa obtendría un indicador de 17.44%.
- Todo lo mencionado, es consecuencia de los constantes problemas presentados en la gestión de almacén, en relación con el control, manejo y administración del inventario, por lo que es necesario realizar una constante evaluación de los procesos, a fin de mitigar estos problemas y las pérdidas que estas ocasionan.

Distribución

- No se cumplen el 7% de las actividades que demanda el procedimiento.
- No existe un adecuado control de los productos distribuidos en las áreas lo cual ha permitido pérdida de S/ 825.40

Nota: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Uno de los objetivos específicos fue describir las actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, fue necesario aplicar la guía de entrevista dirigida al jefe de almacén, teniendo como resultados que en muchas ocasiones el personal encargado del almacén no cumplía con cada una de sus funciones asignadas por gerencia, ocasionando de este modo que la gestión de almacén de la Clínica San Martín sea deficiente debido al incumplimiento del 67% de las actividades, pues los resultados indicaron que en cuanto a las actividades de la recepción de fármacos 4 (27%) actividades no se cumplen tal es el caso de la verificación de la calidad y cantidad de fármacos recibidos, asimismo, en cuanto al almacenamiento se evidenció que no se cumplían 3 (20%) de las actividades, tal es el caso del incumplimiento del etiquetamiento y codificación de los fármacos, asimismo, se evidencia la falta de registro de los fármacos recibidos en los formatos de control, del mismo modo la ubicación de los mismos presentan demora, por otro lado en cuanto al control de fármacos se constató que 2 (13%) de las actividades no son cumplidas, tal es el caso de la falta de registro y control del ingreso y salida de los fármacos y la falta de actualización del kardex, finalmente, en cuanto a la distribución, se evidencia que 1 (7%) actividad no es cumplida por el personal, tal es el caso del registro de los fármacos que fueron distribuidos y el registro de los que fueron devueltos, generando de este modo pérdidas que repercuten de manera negativa en la rentabilidad de la clínica. Dichos resultados guardan relación alguna con la investigación realizada por Sosa (2017), quien concluyó que se evidenció que la gestión de almacén es deficiente por cuanto el 58% de sus actividades no son cumplidas de manera eficiente por los colaboradores de la empresa, tal es el caso de las actividades de almacenamiento, pues éstas son deficientes, debido a que no se realizaba el etiquetamiento y codificación de los productos, asimismo la ubicación de los productos no se realizaba en tiempo oportuno, dichas deficiencias han originado una pérdida de S/ 33 679.17, también se evidenció el incumplimiento de las actividades de control de la cantidad y calidad de los productos, puesto que se constató que el personal encargado del almacén no realizaba el registro de ingreso y salida de productos generando de este

modo la desactualización del kardex y originando pérdidas ascendientes a S/ 8,934.00. También guarda similitud con la investigación realizada por Fuentes (2019), quien concluyó que la gestión y control de los inventarios es deficiente por cuanto la supervisión y la vigilancia de los productos se ejecuta en un 80% deficiente, visto que no existe documentos que sustenten los informes de calidad y cantidad de los productos almacenados, además no existe cámaras de seguridad que contribuya con el control y seguridad de los productos almacenados, por otro lado, existe indicios de robo y pérdida de productos, y, por último, no se evidencia control mediante los códigos de barra.

Seguidamente se ha identificado las deficiencias, causas y efectos de las actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, para lo cual se aplicó una lista de cotejo, que contribuyó a identificar de manera clara los nudos críticos. Los resultados demostraron que en el proceso de recepción de fármacos, se desarrolla un deficiente control de la calidad y cantidad de los fármacos y la falta de congruencia de la documentación recibida con lo señalado en las órdenes de pedido de los fármacos, generando de este modo pérdidas ascendientes a S/ 12,314.10, asimismo en cuanto al almacenamiento se evidenció que no se registra ni se deja en constancia la cantidad de los fármacos que ingresan y salen del almacén, tampoco se realiza de manera adecuada y oportuna la ubicación de los fármacos, ni mucho menos se cumple con el etiquetamiento y codificación de los fármacos, generando pérdidas ascendientes a S/ 10,342.00. De igual manera la investigación de Sosa (2017) presenta resultados semejantes al concluir que las deficientes actividades desarrolladas en los procesos de almacenamiento, ocasionaron pérdidas de S/ 33 679.17, por otro lado, se logró evidenciar las deficiencias en el control de cantidad y calidad. con respecto al control de fármacos se constató el inadecuado control y verificación de los fármacos que se encuentran en el almacén y en los anaqueles de la farmacia, la desactualización del kardex y falta de un formato o base de datos en el cual se describa de manera detalla las características de cada uno de los fármacos existentes en el almacén y el deficiente control del stock de los fármacos existentes en el almacén, ocasionando pérdidas que asciende a un

total de S/ 35,152.08, finalmente en cuanto a la distribución de fármacos se constató el deficiente control de las papeletas de salida y devolución de fármacos y la falta de verificación de los fármacos que egresan de la farmacia, las cuales generaron pérdidas para la empresa cuyo monto asciende a S/ 825.40. dichos resultados guardan semejanza alguna con la investigación realizada por Huguet y Zuleiny (2016), quienes concluyeron que la gestión de almacén es deficiente por cuanto el 25% de sus colaboradores presentan deficiencias en la preparación de los productos a distribuir, asimismo el 25% de sus colaboradores no controla los productos que ingresan al almacén en cuanto a cantidad y calidad de los mismos, finalmente se constató que el 50% de sus colaboradores no suelen emplear registros y medios tecnológicos para controlar y monitorear los productos almacenado, tampoco realizan el etiquetado y codificación de los fármacos, generando de este modo la demora en la ubicación y la pérdida o extravió de los mismos.

También se ha realizado un análisis de los valores que presentan los indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, , para lo cual se ha realizado una revisión de los estados financieros correspondiente de los periodos 2018 y 2019, cuyos resultados demostraron que los indicadores del 2019 no presentaron valores óptimos, en vista que los indicadores de la rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos y rentabilidad del capital propio fueron 2.64%, 3.66%, 1.38 y 14.50% respectivamente, no obstante, los indicadores del periodo 2018 fueron superiores es decir 2.67%, 3.13%, 1.17 y 15.08% respectivamente. Así también, el estudio realizado por Ríos (2016) presenta resultados relacionados a la investigación dado que concluyó que las constante pérdidas ha generado que la rentabilidad presente datos menores a los periodos anteriores, siendo 0.03 la rentabilidad neta y 0.01 en utilidad operativa. Por otro lado, la investigación desarrollada por Nicola y Sellers (2019) presenta resultados diferentes, en vista que concluyó en su estudio que la rentabilidad es media, debido a que el índice de rentabilidad neta presenta un valor óptimo de 0,05, lo que quiere decir, que es factible y la empresa puede continuar con el ejercicio económico. Estos resultados demostraron que no hubo una eficiente administración y manipulación de los fármacos

durante el proceso de almacenamiento, lo cual ha permitido constantes pérdidas y por ende valores de tendencia baja en el periodo 2019.

Finalmente se ha determinado la incidencia de la gestión de almacén en la rentabilidad de la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, para lo cual ha sido necesario realizar un análisis de los nudos críticos y su repercusión en el rendimiento económico de la empresa, cuyos resultados demostraron que la pérdida de S/ 58,633.58 en inventario ha permitido que los indicadores de rentabilidad presenten valores inferiores a los años anteriores, si tales hechos no se hubieran presentado, los indicadores de rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos, rentabilidad del capital propio serían 3.16%, 4.37%, 1.39 y 17.44% respectivamente, teniendo oportunidad de obtener mayores activos para la obtención de mayores ganancias. Todo lo mencionado, es consecuencia de los constantes problemas presentados en la gestión de almacén, en relación con el control, manejo y administración del inventario, por lo que es necesario realizar una constante evaluación de los procesos, a fin de mitigar estos problemas y las pérdidas que estas ocasionan. De la misma manera, Ríos (2016), presenta resultados semejantes debido a que concluyó que existe incidencia negativa entre la gestión financiera y la rentabilidad de la empresa Zapatería Yuly, por cuanto, la rentabilidad presenta datos menores a los periodos anteriores, siendo 0.03 la rentabilidad neta y 0.01 en utilidad operativa, debido a la falta de una adecuada gestión de presupuestos e ingresos de la empresa. Así también, Sosa (2017) presenta datos similares, dado que concluyó que los procesos de almacenamiento de la empresa Inversiones la baratura es deficiente, dado que se logró evidenciar deficiencias en el control de cantidad y calidad ocasionando una pérdida de S/ 33 679.17, lo cual ha conllevado un descenso en los índices de rentabilidad, siendo la rentabilidad neta de 0.04.

VI. CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de los objetivos se concluye lo siguiente:

- 6.1. Se ha determinado que la gestión del almacén incide de manera significativa en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto, en vista que los resultados demostraron que la pérdida de S/ 58,633.58 en inventario ha permitido que los indicadores de rentabilidad presenten valores inferiores a los años anteriores, si tales hechos no se hubieran presentado, los indicadores de rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos, rentabilidad del capital propio serían 3.16%, 4.37%, 1.39 y 17.44% respectivamente.
- 6.2. Tras evaluar el desempeño de las actividades de la gestión de almacén de la farmacia de la Clínica San Martín, se constató que el 67% de las actividades en cuanto a la recepción de fármacos, almacenamiento, control de fármacos y distribución no son cumplidas eficientemente por los colaboradores del área de almacén y por el personal responsable de la farmacia.
- 6.3. Se identificó deficiencias en la gestión de almacén, entre ellas la falta de control de la calidad y cantidad de fármacos recepcionados, la falta de congruencia de la documentación recibida con lo señalado en las órdenes de pedido de los fármacos, la falta de registro de los fármacos que ingresan y salen del almacén, la inadecuada ubicación de los fármacos, la falta de etiquetamiento y codificación de los fármacos, la inadecuada custodia de los fármacos que se encuentran en el almacén y en los anaqueles de la farmacia, la desactualización del kardex, el deficiente control del stock, el deficiente control de las papeletas de salida y devolución de fármacos, generando de este modo pérdidas considerables cuyo monto total ascendió a S/ 58,633.58.
- 6.4. Los indicadores de rentabilidad correspondientes al 2019 no presentaron valores óptimos, en vista que los indicadores de la rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos y rentabilidad del capital propio fueron 2.64%, 3.66%, 1.38 y 14.50% respectivamente, no obstante, los indicadores del periodo 2018 fueron superiores es decir 2.67%, 3.13%, 1.17 y 15.08% respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

Con los resultados alcanzados se recomienda:

- 7.1. A la gerencia, implementar flujogramas que refleje cada una de las actividades a realizar en cuanto al proceso de recepción de fármacos, almacenamiento, control y distribución de los fármacos, asimismo se sugiere brindar constantes capacitaciones al personal en temas referentes a las actividades de los procesos de la gestión de almacén que se refleja en los flujogramas implementados, todo ello con la finalidad de contribuir en el cumplimiento de los mismos por parte de los colaboradores a cargo del área de almacén y evitar de este modo posibles deficiencias que se puedan presentar posteriormente.
- 7.2. Al jefe de almacén y al personal encargado de la farmacia, cumplir eficiente y obligatoriamente cada una de las funciones asignadas por la gerencia referentes a las actividades de la recepción de fármacos, almacenamiento, control de fármacos y distribución de estos, con la finalidad de mejorar todas las falencias presentadas en la gestión de almacén, contribuyendo de este modo en la obtención de resultados favorables para la clínica.
- 7.3. A los responsables del área contable, realizar un seguimiento continuo de los indicadores económicos haciendo uso de ratios financieros que faciliten la implementación de acciones a fin de garantizar el crecimiento de la institución. Por otro lado, es importante la contratación interna de profesionales con conocimientos contables y administrativos que contribuyan con el diagnóstico de la institución.
- 7.4. Al gerente de la institución considerar los resultados de la presente investigación por cuanto reflejan el estado de la institución, de esa manera exista un mejoramiento de la problemática expresada en el informe.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2016). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Editorial Universitaria.
- Alarcon, S. & Sánchez, M. (2017). Business strategies, profitability and efficiency of production. *Revista de investigación y tecnología Agraria*. 11 (1),19-31. <https://n9.cl/wwsb>
- Alzate, I. & Boada, A. (2017) Ruta de soluciones para la gestión de inventarios en pymes del sector retail que comercialicen productos de alto volumen, con miras a respaldar su crecimiento en ventas. *Revistas espacios*. 38 (53), 13-29. <https://n9.cl/au4k3>
- Andia, W. (2018). Indicador de rentabilidad de proyectos: El valor Actual Neto (VAN) o el valor Económico. *Revista de la facultad de ingeniería Industrial*. 14 (1), 15-18. <https://n9.cl/w50cm>
- Apaza, M. y Barrantes, E. (2020). *Administración financiera*. Editorial del Instituto Pacífico
- Arrieta, J. (2016). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas. *Revista Journal of Economics Finance and Administrative Science*. 16 (30), 15-45. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007
- Aznar, J., Sayeras, J., Rocafort, A. & Galiana, J. (2017). The irruption of Airbnb and its effects on hotel profitability: An analysis of Barcelona's hotel sector. *Revista intangible Capital*. 13 (1), 147-159. <https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/921>
- Behl, R., O'Brien, J., & Marakas, G. (2019). *Management Information Systems*. USA: Mc Graw Hill Education
- Berisha, E., Cotella, G., Janin, U. & Solly, A. (2020). Spatial governance and planning systems in the public control of spatial development: a European typology. *European Planning Studies*, 29(1), 181-200. <https://doi.org/10.1080/09654313.2020.1726295>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Borja, M. (2016). Estimation of future levels and changes in profitability: The effect of the relative position of the firm in its industry and the operating-financing disaggregation. *Revista de Contabilidad*, 17 (1), 30-46. https://www-sciencedirectcom.translate.goog/science/article/pii/S1138489113000204?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sc
- Castellana Perelló, C. (2016). *Oficina de farmacias*. España: Ediciones Paraninfo
- Castro, M., Guccio, C., Pignataro, G. & Rizzo, I. (2018). Is competition able to counteract the inefficiency of corruption? The case of Italian Public Works. *Economia e Politica Industriale*, 45 (12), 55-84. <https://link.springer.com/article/10.1007/s40812-017-0086-5>
- Cavaleri, M., Cristaudo, R., Ferrante, L. & Guccio, C. (2019). Does the Project Design Matter for the Performance of Infrastructure Execution? An Assessment for Italy. *Italian Economic Journal*, 5 (10), 39-77. <https://link.springer.com/article/10.1007/s40797-018-00082-9>
- Ccaccya Bautista, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>
- Chacon, G. (2017). La contabilidad de costos, los sistemas de control de gestión y la rentabilidad empresarial. *Revista Actualidad Contable Faces*, 10 (15), 29-45. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701504.pdf>
- Córdova-Pacheco, A., Moina-Sánchez, P., & Morales-Carrasco, L. (2020). Crecimiento económico en una región emprendedora en el Ecuador. *Retos*, 10(19), 65–80. <https://www.redalyc.org/journal/5045/504562644004/504562644004.pdf>
- Correa, A., Gómez, R., y Cano, J. (2018). Gestión de almacén y tecnologías. *Revista de Estudios gerenciales*, 26 (117), 145-171. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios. Gestión y control del aprovisionamiento*. IC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=s1cpEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+inventarios.+Gesti%C3%B3n+y+control+del+aprovisi+onamiento&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV0->

e12sL0AhWqFLkGHVlaAIEQ6AF6BAgLEAl#v=onpage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20inventarios.%20Gesti%C3%B3n%20y%20control%20del%20aprovisi onamiento&f=false

- Dasgupta, A. (2018). Can the Major Public Works Policy Buffer Negative Shocks in Early Childhood? Evidence from Andhra Pradesh, India. *Economic Development and Cultural Change*, 65(4), 767-804. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/691992>
- Dieter, K. (2017). *Integrated Business Information Systems*. Springer
- El financiero (2016). *La optimización de espacios mejora la rentabilidad*. Perú
- Escudero Serrano, J. (2019). *Logística de almacenamiento*. Editorial Paraninfo
- Feng, B. & Ye, Q. (2021). Operations management of smart logistics: A literature review and future research. *Frontiers of Engineering Management*, 8 (11), 344-355. <https://link.springer.com/article/10.1007/s42524-021-0156-2>
- Fuentes, N. (2019). *Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018*. Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2047/Ruth_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galán, J. y Gravel, J. (2017). Las fuentes de rentabilidad de las empresas. *Revista de Ciencias Sociales*. 5 (5), 52-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=496784>
- García Meza, M. A. (2019). Efectos de la deuda pública subnacional en la inversión pública productiva en México. *Análisis Económico*, 34(87), 199–222. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2811/281162661007/281162661007.pdf>
- Gómez, C. y Negrín, E. (2018). Evaluación de los costos logísticos de almacenamiento en entidades de servicios petroleros. *Ciencias Holguín*, 28(4), 40-50. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181557161004/181557161004.pdf>
- Gonzalez, G. & Alamt, K. (2018). The development of a management storage system for wine production companies. *Revista ingeniería matemáticas y ciencias de la información*. 6 (11), 45-71. https://redib.org/Record/oai_articulo2001968-desarrollo-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-almacenamiento-para-empresas-productoras-de-vino-caso-bodegas-a%C3%B1eas-ltda

- Guerrero Salas, H. (2017). *Inventarios manejo y control*. ECOE ediciones.
- Gutiérrez, C. (2018). Análisis de la solvencia y del riesgo económico-financiero de la sociedad Cooperativa. El riesgo sobre la estabilidad de los socios. *Revista de estudios Cooperativos*. 1 (72), 51-86.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1334294>
- Heinrich, M. (2018). *Warehousesing and transportation logistics*. USA: KoganPage
- Hoz, B. (2016) Profitability Indicators: Tools for Financial Decision Making in Mid-Category Hotels in Maracaibo. (Artículo científico), *Revista de Ciencias Sociales*, 14 (1), 88-109. <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Huguet, J., Zuleiny, E. (2016). Improvement of the supplies warehouse management system of a medicinal. *Revista de Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias*. 5 (17), 89-108.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679007.pdf>
- Khusboo, S. & Sandeep, S. (2018). *Data Mining and Data Warehousing*. Publications de BPB
- Lezama, J. (2018). Analysis of the relationship between risk and investment in personal financial planning. *Revista formación universitaria*. 11 (6), 48-82.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000600041
- Martínez, N. (2018). La investigación, análisis de los artículos publicados en revistas científicas. *Revista Latina de Comunicación social*. 1 (66), 101-129.
http://www.revistalatinacs.org/11/art/926_Vicalvaro/05_Nicolas.html
- Maudos, J. (2016). Rentabilidad, estructura de mercado y eficiencia en la banca. *Revista de economía aplicada*. 9 (25), 193-207.
<https://www.redalyc.org/pdf/969/96917680007.pdf>
- Navarro, E. y Jiménez, E. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. Unir editorial
- Nicolau, J. y Sellers, R. (2019). Influencia de la calidad sobre la rentabilidad y la volatilidad. *Revista de economía aplicada EA*. 11 (33), 65-82.
<https://www.redalyc.org/pdf/969/96917633003.pdf>

- Peña, O & Silva, R. (2016). Factors incident on inventory management systems in organizations in Venezuela. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*. 18 (2), 187-2017.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655389>
- Pino Gotuzzo, R. (2016). *Manual de la Investigación Científica*. Edición Privada.
https://books.google.com.pe/books/about/Manual_de_la_Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica.html?id=A9G6xgEACAAJ&redir_esc=y
- Pradeep, K. & Sinha, P. (2016). *Information Technology. Theory and Practice*. Easter
- Rios, J. (2016). *Evaluación de la gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Zapateria Yuly, periodo 2013*. Tarapoto. Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Sosa, B. (2017). *Control de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones la baratura*. Tarapoto. Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Tutau, F. (2018). *Una farmacia de éxito*. Editorial Zumaque
- Zabaleta, M. (2017). *Farmacias a la vista*. Editores CNN

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de almacén	Escudero Serrano (2019) alude que es un conjunto de actividades que integran normas y procedimientos de carácter ineludible, que tienen como finalidad certificar que los productos farmacéuticos y semejantes se almacenen y comercialicen en forma adecuada y controlada, practicando medidas de calidad y las condiciones establecidas por el fabricante.	Son procesos de la logística, su evaluación parte de sucesos y registros que reflejen la distribución adecuada del almacén. Para ello, se ha estructurado una guía de entrevista y lista de cotejo bajo las dimensiones recepción, almacenamiento, control y distribución.	Recepción	- Inspección de la documentación	Nominal
				- Inspección de las características	
				- Inspección de la cantidad	
			Almacenamiento	- Registro de información	
				- Ubicación	
			Control	- Etiquetamiento y codificación	
				- Conservación y mantenimiento	
Distribución	- Monitoreo del stock				
	- Preparación de pedidos. - Preparación de documentos de despacho				
Rentabilidad	Martínez (2018), alude que son aquellos beneficios que se obtendrá tras la inversión de un determinado recurso, para ello será necesario la aplicación de estrategias y técnicas que permitan un incremento de los beneficios y el mantenimiento de la fuente generadora (la empresa).	Son indicadores de gestión, la misma que da a conocer el progreso de inversión y financiación de la empresa. Para estimar la variable, se ha elaborado una guía de análisis documental bajo las dimensiones rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos, rentabilidad del capital propio.	Rentabilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	Razón
			Rentabilidad de los activos	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total activos}}$	
			Rotación de activos	$\frac{\text{Total de Ventas}}{\text{Total activos}}$	
			Rentabilidad del capital propio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto, año 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos												
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la gestión del almacén incide en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto, año 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las actividades de la gestión del almacén en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos de las actividades de la gestión del almacén en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019?</p> <p>¿Qué valores presentan los indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión de almacén en la rentabilidad de la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir las actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019.</p> <p>Identificar las deficiencias, causas y efectos de las actividades de la gestión del almacén en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019.,</p> <p>Analizar los valores que presentan los indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión del almacén incide de manera significativa en la rentabilidad de la Farmacia de la clínica San Martín de Tarapoto, año 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Las actividades de la gestión del almacén en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019, son: recepción de fármacos, almacenamiento, control de fármacos y distribución.</p> <p>Hi2: Las deficiencias, causas y efectos de las actividades de la gestión del almacén en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019, son el incumplimiento de las actividades logísticas.,</p> <p>Hi3: Los valores que presentan los indicadores de la rentabilidad en la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019, no son óptimos.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación - Análisis documental <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista - Lista de cotejo - Guía de análisis documental 												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>No experimental de corte transversal.</p> <p>Donde:</p> <p>m= muestra.</p> <p>X= Gestión de almacén</p> <p>Y= Rentabilidad</p> <p>i= incidencia</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O2 --> r </pre> </div>	<p>Población: Se ha considerado al jefe de almacén, y administrador. Asimismo, fueron necesarios los informes y registros que engloben información relacionado a la gestión de almacenamiento y a la situación financiera y económica de la misma.</p> <p>Muestra: Se ha considerado al administrador, jefe de almacén, y el acervo documentario es decir, estado de situación financiera y estados por resultados correspondientes del periodo 2019.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Variable I: Gestión de almacén</td> <td>Recepción</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td>Distribución</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Variable II: Rentabilidad</td> <td>Rentabilidad neta</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad de los activos</td> </tr> <tr> <td>Rotación de activos</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad del capital propio</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Variable I: Gestión de almacén	Recepción	Almacenamiento	Control	Distribución	Variable II: Rentabilidad	Rentabilidad neta	Rentabilidad de los activos	Rotación de activos	Rentabilidad del capital propio
Variables	Dimensiones														
Variable I: Gestión de almacén	Recepción														
	Almacenamiento														
	Control														
	Distribución														
Variable II: Rentabilidad	Rentabilidad neta														
	Rentabilidad de los activos														
	Rotación de activos														
	Rentabilidad del capital propio														

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

La presente entrevista tiene como finalidad describir las actividades de la gestión del almacén de la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del trabajo de investigación. Se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Entrevistado:

Entidad:

DIMENSIÓN: RECEPCIÓN

1. ¿Cuáles son las actividades que se desarrollan en la recepción de los fármacos?

.....
.....

2. ¿Cuáles son los documentos que se reciben y emplean en la recepción de los fármacos?

.....
.....

3. ¿Quién es el responsable de efectuar dichas actividades?

.....
.....

ALMACENAMIENTO

4. ¿Qué acciones se ejecutan en el almacenamiento de los fármacos?

.....
.....
.....

5. ¿Existen normas y lineamientos que cumplir durante el almacenamiento?

.....
.....

6. ¿Qué acciones se efectúan para evitar el deterioro de los fármacos?

.....
.....

CONTROL

7. ¿Cuáles son las normativas de seguridad e higiene, para el cuidado y mantenimiento de los fármacos?

.....

DISTRIBUCIÓN

8. Explicar ¿por qué es necesario aplicar las tarjetas de control?

.....

9. ¿Por qué es importante emitir un informe donde se detalla y confirma la devolución de los fármacos?

.....

Lista de cotejo

El presente instrumento fue realizado con la finalidad de listar una serie de procesos, hechos o situaciones a ser observados para comprobar si se están cumpliendo una adecuada gestión del almacenamiento en la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto.

Dimensiones	Preguntas	Escala	
		SI	NO
Recepción	Indicador: Inspección de la documentación		
	1. Se verifican las documentaciones y comprobantes recibidos.		
	2. Las documentaciones mantienen relación con los fármacos recepcionados.		
	Indicador: Inspección de las características		
	3. Se verifica el buen estado de los fármacos.		
	4. Los fármacos cumplen con las características y especificaciones señaladas en los documentos.		
	Indicador: Inspección de la cantidad		
5. Se verifica que los fármacos sean congruentes con lo solicitado en las órdenes de compra.			
Almacenamiento	Indicador: Registro de información		
	6. Se deja constancia del almacenamiento de los fármacos, en relación con la cantidad y característica en algún registros o formato		
	Indicador: Ubicación		
	7. Se ubican los fármacos según línea de comercialización.		
	8. Los fármacos se ubican en lugares apropiados, para evitar el deterioro de los mismos.		
	Indicador: Etiquetamiento y codificación		
9. Los fármacos se encuentran etiquetados, según código de identificación.			
Control	Indicador: Conservación y mantenimiento		
	10. Se verifica el vencimiento y deterioro de los productos de manera continua.		
	11. Se aplican normativas de seguridad e higiene, para el cuidado y mantenimiento de cada fármaco.		
	Indicador: Monitoreo del stock		
	12. Los fármacos son congruentes con lo registrado en el sistema y la documentación del inventario.		
	13. Se emplean fichas de control de existencias, para controlar el ingreso y egreso de los fármacos.		

Distribución	Indicador: Preparación de pedidos.		
	14. Se emplea papeletas de control, a fin de que los fármacos sean devueltos en la brevedad posible.		
	Indicador: Preparación de documentos de despacho		
	15. Se emite un informe donde se detalla y confirma la devolución de los fármacos.		

Guía de análisis documental

Con la finalidad de solucionar los objetivos propuestos en relación con la rentabilidad de la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, será necesario el análisis de los estados financieros de los periodos 2018 y 2019, a través de las ratios financieros que se detallan a continuación

Periodo: -----

Razón Financiera	Fórmula	Aplicación de fórmula	Índice
Rentabilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$		
Rentabilidad de los activos	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total activos}}$		
Rotación de activos	$\frac{\text{Total de Ventas}}{\text{Total activos}}$		
Rentabilidad del capital propio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$		

Anexo 4: Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACION

Tarapoto, 11 de diciembre del 2019

Señorita

TERESA DE JESÚS VERA PINTO

Estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV

Yo, SILVIA KARINA FLORES ACOSTA, identificado con DNI 07876338, en mi calidad de representante legal de la empresa SERVICIOS MEDICOS LIONEL FLORES E HIJOS S.A.C., con RUC 20104124802, autorizo a usted, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar el nombre y la información confidencial de la empresa para el desarrollo del Proyecto de Investigación denominado "Gestión del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019"

Atentamente,



LIC. SILVIA KARINA FLORES ACOSTA

DNI: 07876338

Anexo 5: Validación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg Urtecho Cueva Omar
Institución donde labora : Docente TP UCV
Especialidad : Finanzas
Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
Autor (s) del instrumento (s) : Teresa de Jesús Vera Pinto

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de almacén en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de almacén				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de almacén de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de almacén					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

4.9


Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg Urtecho Cueva Omar
 Institución donde labora : Docente TP UCV
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
 Autor (s) del instrumento (s) : Teresa de Jesús Vera Pinto

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de almacén en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de almacén				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de almacén de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de almacén					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							49

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021

Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
 CPC. N° 02 - 003427

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg Urtecho Cueva Omar
 Institución donde labora : Docente TP UCV
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Teresa de Jesús Vera Pinto

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Rentabilidad , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Rentabilidad , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación.....

4.9

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021



Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
 CPC. N° 02 - 003427



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA JHISELLA CORDOVA PEREZ.
 Institución donde labora : TC UCV
 Especialidad : FINANZAS
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Teresa de Jesús Vera Pinto

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de almacén , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de almacén .					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de almacén , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de almacén					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021

MBA JHISELLA CORDOVA PEREZ
 DNI 42800971



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA JHISELLA CORDOVA PEREZ.
 Institución donde labora : TC UCV
 Especialidad : FINANZAS
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
 Autor (s) del instrumento (s) : Teresa de Jesús Vera Pinto

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de almacén en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de almacén					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de almacén de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de almacén					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021

MBA. JHISELLA CORDOVA PEREZ
 DNI 4280671
 DNI 4280671



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. JHISELLA CORDOVA PEREZ.
 Institución donde labora : TC UCV.
 Especialidad : FINANZAS
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Teresa de Jesus Vera Pinto

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Rentabilidad , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Rentabilidad , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

50

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021

MBA. JHISELLA CORDOVA PEREZ
DNI 42800971



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *HG. JENNIE BECERRA TORRES*
 Institución donde labora : *TC UCV*
 Especialidad : *FINANZAS Y TRIBUTACION*
 Instrumento de evaluación : *Guía de entrevista*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Teresa de Jesús Vera Pinto*

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de almacén , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de almacén .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de almacén , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de almacén					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021


C.P.C. *Jennie Becerra Torres*
 del **GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARI**
 Mat. N°: 02-3862



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M^g. JENNIE BECERRA TORRES
Institución donde labora : TC UCV
Especialidad : FINANZAS Y TRIBUTACION
Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
Autor (s) del instrumento (s) : Teresa de Jesús Vera Pinto

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

49

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021

Signature and stamp of C.P.C. JENNIE BECERRA TORRES, G.E. GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA, Mat. N°: 02-3862



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *MG. JENNIE BECERRA TORRES*
 Institución donde labora : *TC UCV*
 Especialidad : *FINANZAS Y TRIBUTACION*
 Instrumento de evaluación : *Guía de análisis documental*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Teresa de Jesús Vera Pinto*

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Rentabilidad , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad				+	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Rentabilidad , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

49

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 09 de setiembre de 2021

Reporte de turnitin

feedback studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1088032488&v=1716633039&u=1

feedback studio Teresa De Jesús Vera Pinto | Gestión del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Farmacia d... /0 < 7 de 13 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Título de la Tesis
Gestión del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Farmacia de la Clínica San Martín de Tarapoto, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador público

AUTORA:
Vera Pinto, Teresa de Jesús (0000-0003-0215-521X)

ASESOR:
Mg. Renán Bernalde Vázquez (0000-0003-4189-9000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

TARAPOTO - PERÚ
2021

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.unsm.edu.pe	9 %	>
2	Entregado a Universida...	4 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %	>
4	repositorio.urp.edu.pe	<1 %	>
5	dspace.unitru.edu.pe	<1 %	>
6	www.coursehero.com	<1 %	>
7	issuu.com	<1 %	>
	es.scribd.com	<1 %	>

Página: 1 de 51 | Número de palabras: 14697 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

20°C Muy soleado 02:05 p.m. 02/12/2021

Estado de situación Financiera

	BALANCE GENERAL	
	2019	2018
<u>ACTIVOS</u>		
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	2,538,061.00	3,465,792.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	241,531.00	342,431.00
Otras Cuentas por Cobrar- Relacionadas	15,500.00	12,210.00
Otras Cuentas por Cobrar	150,837.00	110,465.00
Gastos Contratados por Anticipado	34,730.00	44,730.00
Existencias	89,529.00	75,529.00
Otros activos corrientes	43,153.00	43,153.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,113,341.00	4,094,310
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo, Neto de depreciación	4,782,423.00	5,485,756.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,782,423.00	5,485,756.00
TOTAL ACTIVO	S/7,895,764.00	S/9,580,066.00
<u>PASIVO</u>		
Tributos y aportes al sistema de pensiones y de	83,927.00	54,365.00
Remuneraciones Por Pagar	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales	2,004,040.00	2,175,435.00
Otras Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas	103,800.00	105,400.00
Otras Cuentas por Pagar	3,425,390.00	3,566,689.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,603,157.00	5,901,889.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	-
TOTAL PASIVO	S/5,603,157.00	S/5,901,889.00
<u>PATRIMONIO</u>		
Capital	1,990,000.00	1,990,000.00
RESULTADO DEL EJERCICIO	288,607.00	300,237.00
TOTAL PATRIMONIO	2,278,607.00	2,290,237.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/7,895,764.00	S/9,580,066.00

Estado de Resultados

Movimientos	AÑO	
	2019	2018
Ventas	S/10,923,941.00	S/11,259,226.00
- Costos de ventas	S/-10,151,998.00	S/-10,426,053.00
Utilidad Bruta	S/771,943.00	S/833,173.00
- Gastos de venta	S/-112,980.00	S/-111,483.00
- Gastos administrativos	S/-190,090.00	S/-197,346.00
Utilidad Operativa	S/468,873.00	S/524,344.00
Ingresos Financieros	S/34,993.00	S/35,730.00
Otros Ingresos	S/24,492.00	S/25,753.00
Gastos financieros	S/ -	S/ -
Otros Gastos	S/-114,370.00	S/-136,134.00
Utilidad antes de impuestos	S/413,988.00	S/449,693.00
Participación de utilidades	-	-
Impuesto a la renta	S/-125,381.00	S/-149,456.00
Utilidad neta del ejercicio	S/288,607.00	S/300,237.00



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERNALES VASQUEZ RENAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FARMACIA DE LA CLÍNICA SAN MARTÍN DE TARAPOTO, AÑO 2019", cuyo autor es VERA PINTO DE SAAVEDRA TERESA DE JESUS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERNALES VASQUEZ RENAN DNI: 01122213 ORCID 0000-0003-4189-9000	Firmado digitalmente por: RBERNALESV el 16-12- 2021 07:27:50

Código documento Trilce: TRI - 0202576