

## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

### **“IMPLEMENTACIÓN DE MODELO ADMINISTRATIVO ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES Y LOGÍSTICAS EN LA EMPRESA JOBAL BOTICA”**

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**Autor:**

Jorge Luis Saavedra Sevin

Asesor:

Mg. Willy Frans Aguilar Morante  
Código ORCID

<https://orcid.org/0000-0001-5542-1927>

Lima - Perú

2025

## INFORME DE SIMILITUD

(Copie y pegue como imagen la hoja del reporte global)






Página 2 of 138 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega tm:oldt:1:3287815063

### 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

A mi amada Melissa del Carmen Fhon Dávila, a mi padre Jorge Luis Saavedra Duarte, a mi madre Carmen Rosa Sevin Curo, a mis hermanos y a mi querida sobrina Valeria, por su amor incondicional, y por ser ejemplo de integridad, perseverancia y dedicación a lo largo de mi vida.

A mi tía, Patricia Sylviana Saavedra Duarte, por su compañía constante y su apoyo incondicional en cada etapa de este exigente proceso de formación profesional.

A toda mi familia, cuyo cariño, presencia y respaldo han sido un pilar fundamental en mi vida.

A mis mentores: Sebastián Luis Saavedra Sevin, Luis Miguel Julcahuanga Guevara, Josué Chávez, Diego Gamarra Saavedra, José David, Luis Ucañay y Jonatan Ezequiel, por compartir conmigo no solo su valiosa experiencia profesional, sino también una amistad sincera. Sobre todo, agradezco por haberme transmitido el valor del amor incondicional a Dios, principio que considero el pilar más importante en la vida de todo ser humano.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, por sostenerme y guiarme cada día; por ser la fuente inagotable de aliento, fortaleza y sabiduría. Su presencia ha sido el pilar espiritual que ha acompañado cada etapa de mi formación, y el motor que ha hecho posible la realización de este logro académico y personal.

También agradezco profundamente a mi amada Melissa del Carmen Fhon Dávila, a mi padre,

Jorge Luis Saavedra Duarte; a mi madre, Carmen Rosa Sevin Curo; a mi tía, Patricia Sylviana Saavedra Duarte; a mis hermanos; a mi adorada sobrina Valeria; y a toda mi familia en general, por brindarme su amor incondicional, su confianza y su apoyo constante.

Asimismo, agradezco sinceramente a mis amigos y mentores, cuya amistad sincera y compañía invaluable han sido un pilar fundamental en mi vida. No existe mejor entorno que aquel que se construye con personas auténticas y leales.

Agradezco profundamente a la Universidad Privada del Norte por su constante compromiso con la excelencia académica y por su valioso esfuerzo en la formación de profesionales con visión de futuro y sentido de responsabilidad social.

Y finalmente expreso mi más sincero agradecimiento a mi asesor, Mg. Willy Frans Aguilar Morante; a mi profesora de Finanzas Corporativas, Heidi Mendoza Cairo; a mi profesora de Costos y Presupuestos, Úrsula Gonzales; a mi profesor de Incoterms, Arbuéz Pérez Espinoza; a mi profesor de Contabilidad General, Tony Rojas; a mi profesor de Planeamiento Estratégico, Antonio Rojas; y a toda la planta docente, por su dedicación, orientación y constante acompañamiento durante el desarrollo de este proyecto académico.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
ÍNDICE DE ECUACIONES .....	8
RESUMEN EJECUTIVO .....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	32
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	57
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	86
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	109
REFERENCIAS .....	118
ANEXOS .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Listado de Skus por orden de Laboratorio.....	23
Tabla 2 Listado de Skus por orden de Categorías.....	30
Tabla 3: Matriz FODA consolidada por objetivo – Modelo Administrativo Estratégico en Jobal Botica .....	59
Tabla 4 Sistema de Monitoreo y Evaluación del Cumplimiento .....	64
Tabla 5: Indicadores de Monitoreo y Evaluación del Cumplimiento .....	64
Tabla 6: Actividades programadas a desarrollar.....	68
Tabla 7: Diagrama de Gantt de Actividades programadas a desarrollar .....	69
Tabla 8: Cronograma de actividades del proyecto – Modelo de comisiones por desempeño en ventas (noviembre 2024 – mayo 2025).....	73
Tabla 9: Cronograma de implementación del Modelo de Comisiones por Desempeño – (noviembre 2024 – mayo 2025).....	73
Tabla 10: Cuadro de Indicadores con Resultados.....	89
Tabla 11: Cuadro Comparativo – Situación Inicial vs. Post Implementación .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Consulta RUC de Jobal Pharma E.I.R.L. ....	12
Figura 2: Consulta RUC de Jobal Pharma E.I.R.L – Establecimientos anexos.....	13
Figura 3: Ubicación de Jobal Pharma E.I.R.L. – Sede Central.....	13
Figura 4: Ubicación de Jobal Pharma E.I.R.L. – Jobal Botica - Sede Cedros.....	14
Figura 5: Organigrama de Jobal Pharma E.I.R.L.....	14
Figura 6: Organigrama de Jobal Pharma E.I.R.L. – Jobal Botica.....	15
Figura 7: Resolución Administrativa – Jobal Botica – Sede Cedros.....	19
Figura 8: Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) – Jobal Botica - Sede Cedros .	19
Figura 9: Resolución Administrativa – Jobal Botica – Sede Matellini.....	20
Figura 10: Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) – Jobal Botica – Sede Matellini .....	21
Figura 11: Sistema de control logístico y comercial CONTASIS. ....	22
Figura 12: Sistema de control logístico y comercial FARMASIS.....	22
Figura 13: Check de cumplimiento normativo según las directivas de la DIRIS Lima Sur....	62

## ÍNDICE DE ECUACIONES

(El presente índice se fijará en función a la naturaleza del trabajo. Las ecuaciones se emplean habitualmente en investigaciones en ingeniería)

## RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se desarrolló en Jobal Pharma E.I.R.L., empresa del sector farmacéutico dedicada a la distribución y comercialización de productos farmacéuticos y sanitarios. En este contexto, se identificó la necesidad de implementar un modelo administrativo estratégico orientado a mejorar la gestión de las operaciones comerciales y logísticas de su subunidad denominada Jobal Botica. Para ello, se adoptó un enfoque basado en la gestión estratégica de operaciones, centrado en la estandarización de procedimientos, el uso de indicadores de control (KPI's), la planificación de marketing sostenible y el establecimiento de alianzas estratégicas con entidades de salud. El propósito fue garantizar el cumplimiento normativo, la eficiencia organizacional y la mejora continua. Se emplearon herramientas clave como los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), matrices RACI para la asignación de responsabilidades, KPI's para control de gestión, checklists normativos según requerimientos de DIRIS, sistemas de control de inventario, planes de marketing sostenibles y formatos de convenios con instituciones aliadas. Estas herramientas, integradas en un modelo coherente, fortalecieron la gestión de Jobal Botica desde una perspectiva normativa, operativa y comercial.

La estandarización de procesos y la implementación de Dashboard con KPI's permitieron reducir los tiempos de ejecución, optimizar recursos y mejorar la comunicación entre áreas, lo que se tradujo en un incremento significativo de la eficiencia operativa. Asimismo, los reportes periódicos y el seguimiento de indicadores facilitaron la toma de decisiones estratégicas informadas. Durante esta experiencia se pusieron en práctica competencias clave como la planificación operativa, el liderazgo colaborativo, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de problemas, lo cual

contribuyó tanto al desarrollo profesional del administrador como al fortalecimiento organizacional de Jobal Botica.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes:

La presente experiencia profesional se desarrolló en la empresa Jobal Pharma E.I.R.L, dedicada al rubro farmacéutico, específicamente en la distribución y comercialización de productos farmacéuticos y sanitarios. Esta actividad guarda relación directa con mi formación profesional en la carrera de Administración y Negocios Internacionales, permitiéndome aplicar conocimientos en áreas como planeamiento estratégico, gestión de procesos, control de gestión, gestión de logística e inventarios, marketing y relaciones comerciales, gestión de talento humano y liderazgo y cumplimiento normativo, entre otras actividades relacionadas a la subunidad de negocio denominada JOBAL BOTICA.

Jobal Pharma E.I.R.L es una empresa farmacéutica peruana que inició sus actividades en el año 2010 bajo la dirección de la titularidad-gerente de BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY identificada con DNI 25851720, donde en el distrito de Chorrillos con dirección CAL.SAN MIGUEL ARCANGEL MZA. B LOTE. 2C INT. 1 APV. MARQUEZ DE CORPA (A UNA CUADRA DEL PARADERO LINEA 8) LIMA – LIMA.

Según la consulta por clave sol ante SUNAT operaciones en línea, se obtiene la ficha del Registro Único de Contribuyentes (RUC), la empresa se encuentra debidamente registrada ante la SUNAT (**ver ANEXO N° A – FICHA DOCUMENTAL 1**), como actividad principal con numeral 4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS y actividades secundarias con numeral 4649 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS y numeral 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA.

Jobal Pharma E.I.R.L tiene como resultado un organigrama empresarial que está estructurado de acuerdo con sus funciones operativas y administrativas. Entre las áreas principales se encuentran: Titular Gerente, Área Dirección Técnica de Droguería, Área de Comité de SIG, Área de Gerencia Comercial y el Área de Jefatura de Asuntos Regulatorios y responsable de Farmacovigilancia, tal como se detalla en el organigrama institucional.

## 1.2. Consulta RUC:

**Figura 1**

*Consulta RUC de Jobal Pharma E.I.R.L.*

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20536390201 - JOBAL PHARMA E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	JOBAL PHARMA		
Fecha de Inscripción:	08/06/2010	Fecha de Inicio de Actividades:	15/06/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	CAL SAN MIGUEL ARCANGEL MZA. B LOTE. 2C INT. 1 APV. MARQUEZ DE CORPA (A UNA CUADRA DEL PARADERO LINEA B) LIMA - LIMA - CHORRILLOS		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MEDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 4649 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMESTICOS Secundaria 2 - 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 12/07/2017 BOLETA PORTAL DESDE 13/07/2021 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 26/03/2018		
Emisor electrónico desde:	12/07/2017		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 12/07/2017),BOLETA (desde 26/03/2018)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2014		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 22/06/2025 18:51			

Nota. Captura de pantalla de la plataforma Sunat/RUC

**Figura 2**

*Consulta RUC de Jobal Pharma E.I.R.L – Establecimientos anexos.*

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Código	Tipo de Establecimiento	Dirección	Actividad Económica
0002	DE. DEPOSITO	AV. ALAMEDA LOS PINOS NRO. 554 URB. VILLA MARINA LIMA - LIMA - CHORRILLOS	-
0003	AG. AGENCIA	AV. ALAMEDA SAN MARCOS MZA. D-2 LOTE. 28 URB. CEDROS DE VILLA LIMA - LIMA - CHORRILLOS	-
0004	AG. AGENCIA	JR. CARLOS MELLET VARGAS LOCAL 1 NRO. NRO. 1217 URB. SANTA LEONOR (ESQ.AV.PROD. A.MATELLINI CDRA.2 1,2PISO) LIMA - LIMA - CHORRILLOS	-

Nota. Captura de pantalla de la plataforma Sunat/RUC

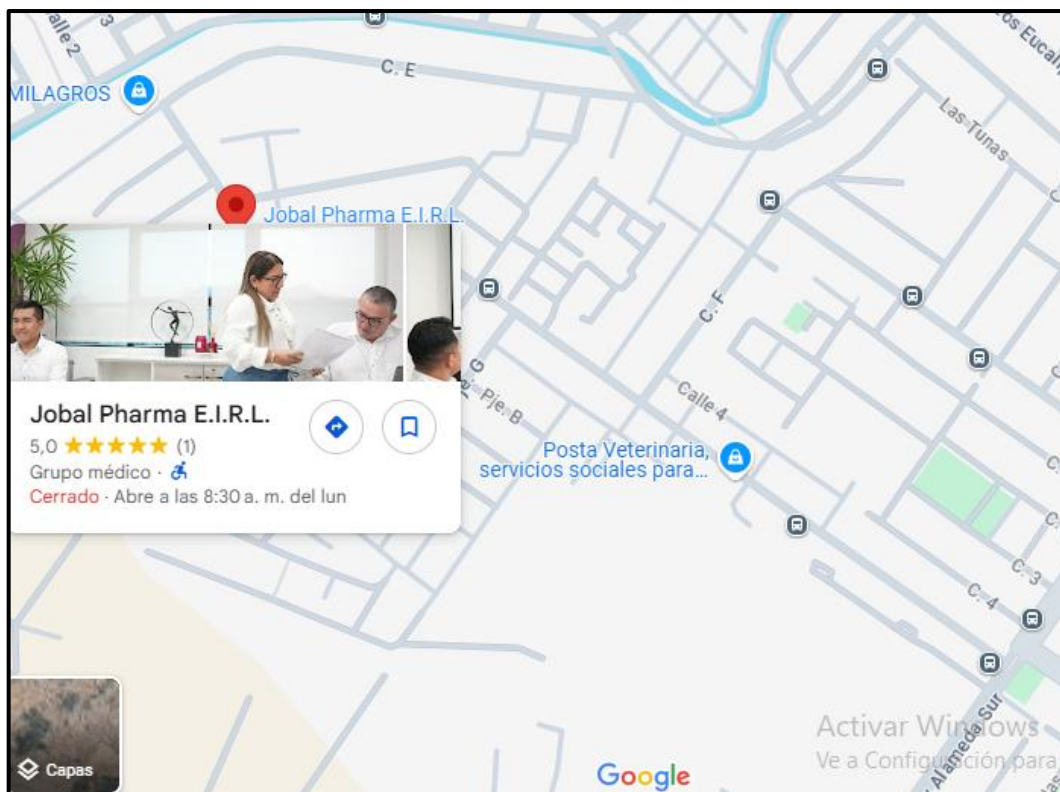
### 1.3. Fundación de la empresa:

Jobal Pharma E.I.R.L. se fundó el 27 de abril del 2010 por escritura pública, en la ciudad del Lima bajo la Partida Registral N° 12491449.

### 1.4. Ubicación de Google Maps:

**Figura 3**

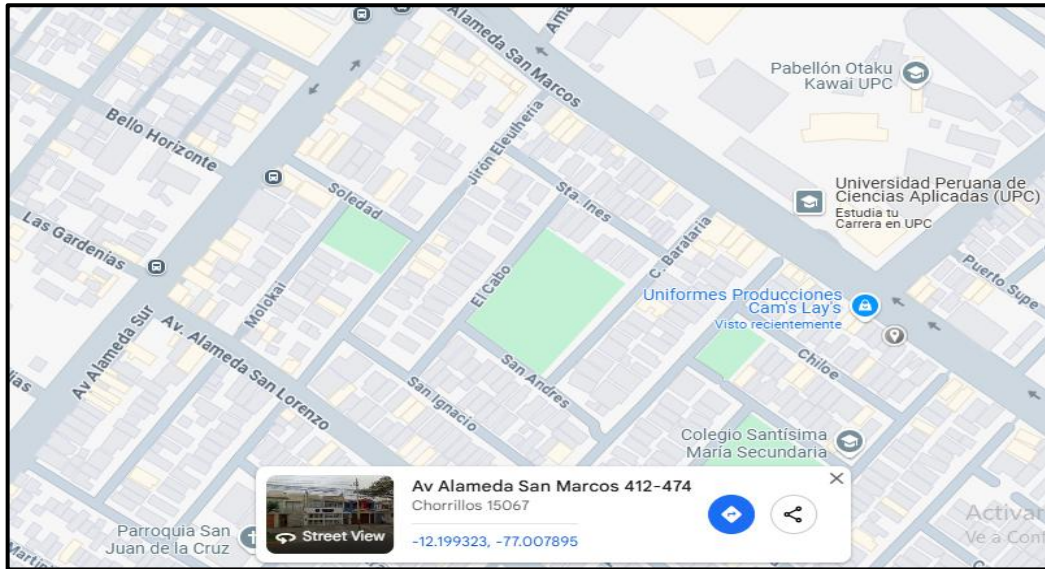
*Ubicación de Jobal Pharma E.I.R.L. – Sede Central*



Nota. Captura de pantalla de Google Maps

**Figura 4**

*Ubicación de Jobal Pharma E.I.R.L. – Jobal Botica - Sede Cedros*

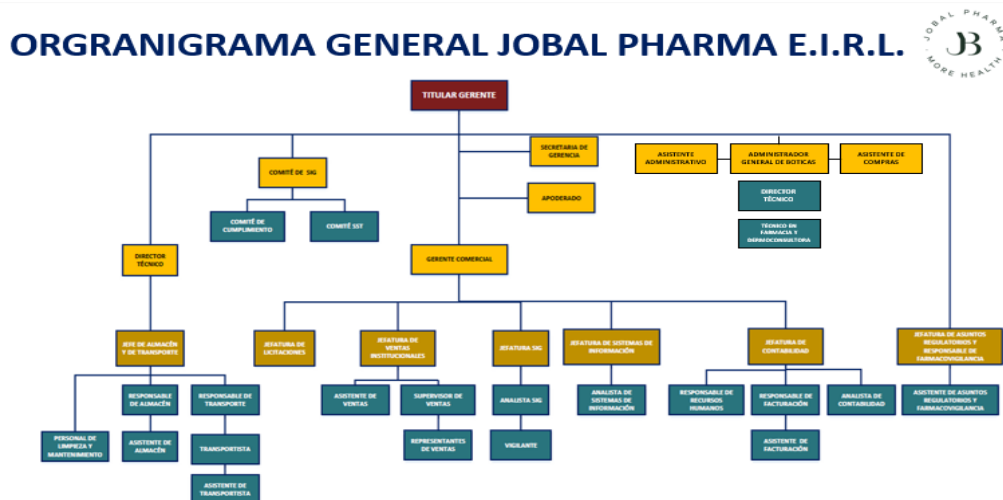


Nota. Captura de pantalla de Google Maps

### 1.5. Organigrama de la empresa:

**Figura 5**

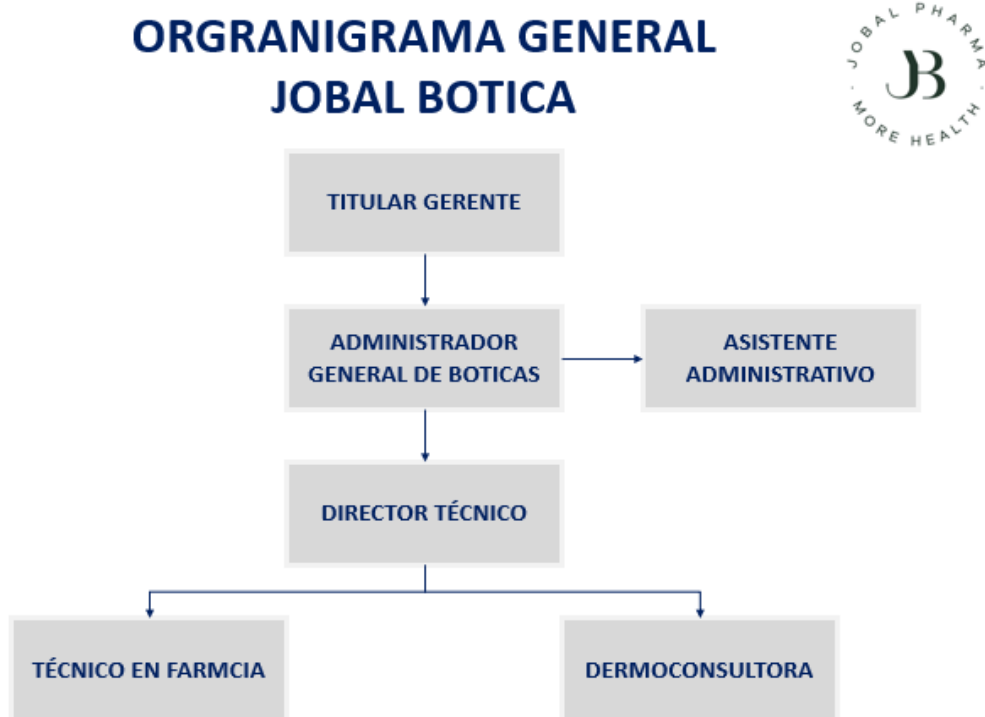
*Organigrama de Jobal Pharma E.I.R.L.*



Nota. Emitido por el área de Recursos Humanos

**Figura 6**

*Organigrama de Jobal Pharma E.I.R.L. – Jobal Botica*



Nota. Emitido por el área de Recursos Humanos

**1.6. Misión:**

La empresa tiene como misión:

“Ser la empresa líder en el sector farmacéutico, brindando productos de calidad al sector público y privado, bajo la premisa de ofrecer más que salud, con prácticas transparentes y entregas oportunas”

**1.7. Visión:**

La empresa tiene como visión:

“Consolidarnos como empresa líder en el abastecimiento y posicionamiento competitivo de productos farmacéuticos a nivel nacional”

## 1.8. Valores:

Los **valores** que guían su cultura organizacional son:

- **Compromiso:** Nuestra dedicación se refleja en cada etapa, asegurando soluciones confiables y resultados que superan las más altas exigencias del mercado.
- **Transparencia:** Dedicados a contribuir al bienestar de nuestra comunidad con responsabilidad y dedicación.
- **Responsabilidad:** Proporcionamos un servicio y una atención para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## 1.9. Principios:

Entre sus **principios** destacan:

- **Responsabilidad social:** Contribuir con la salud pública mediante productos seguros y eficaces.
- **Legalidad:** Cumplimiento estricto de las normativas sanitarias y comerciales.
- **Calidad:** Priorizar estándares altos en el desarrollo y comercialización de productos, ya que actualmente cuenta con las siguientes certificaciones:
  - Buenas Prácticas de Almacenamiento. (**ver ANEXO N° B – FICHA DOCUMENTAL 2)**)
  - Buenas Prácticas de Distribución y Transporte. (**ver ANEXO N° C – FICHA DOCUMENTAL 3)**)
  - Buenas Prácticas de Farmacovigilancia. (**ver ANEXO N° D – FICHA DOCUMENTAL 4)**)
  - **La ISO 37001 Sistema de Gestión antisoborno.**

Figura 7

ISO 37001 Sistema de Gestión antisoborno



Nota. Emitido por el área de Recursos Humanos

1.10. Productos y Servicios:

- **Productos y Servicios de Jobal Pharma -droguería:** Jobal Pharma E.I.R.L. ofrece una amplia gama de **productos farmacéuticos, sanitarios y servicios**, dentro de los principales productos farmacéuticos, la empresa tiene una marca propia de 59 productos farmacéuticos bajo el nombre de titularidad de registros sanitarios JOBAL PHARMA E.I.R.L vigentes, dentro de los cuales 29 productos farmacéuticos con receta médica y 6 productos farmacéuticos sin receta médica actualmente son comercializados y distribuidos a nivel nacional, lo cual hay un

total de 24 productos farmacéuticos que se encuentran en la etapa de planeamiento comercial para ser introducidos en el mercado farmacéutico pero que ya cuentan con el registro sanitario vigente por Digemid, ya que Jobal Pharma E.I.R.L.L. ha logrado tercerizar estratégicamente la fabricación de los productos farmacéuticos con el laboratorio Portugal S.R.L. (**ver ANEXO N° E – FICHA DOCUMENTAL 5**).

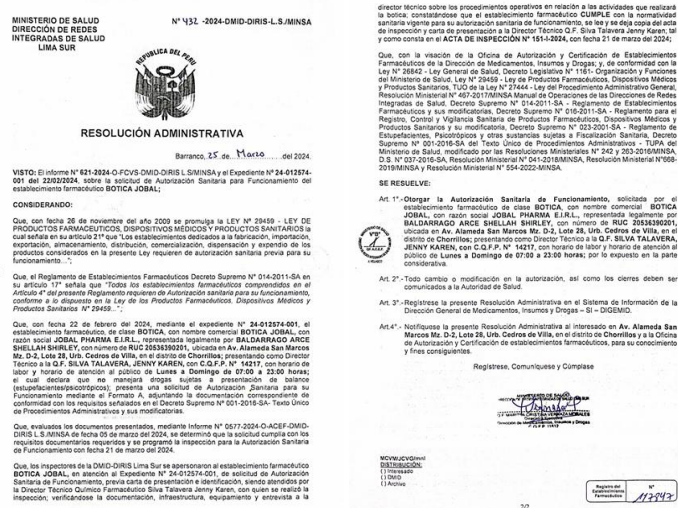
Jobal Pharma E.I.R.L. ofrece también diversos servicios dentro de la organización dentro de los cuales se cuentan con:

- **Comercialización de productos farmacéuticos y productos sanitarios:**  
Jobal Pharma se especializa en la comercialización integral de productos farmacéuticos y sanitarios a nivel nacional, ofreciendo soluciones que abarcan desde el registro, distribución y venta mayorista, hasta el seguimiento postventa, garantizando calidad, cumplimiento normativo y acceso oportuno a medicamentos y productos para la salud.
- **Servicio de Boticas:** Jobal Botica, unidad de atención al público de Jobal Pharma, brinda servicios farmacéuticos integrales a través de boticas modernas en Lima, ofreciendo medicamentos, productos de cuidado personal y asesoría profesional bajo estándares de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF), garantizando calidad, prevención y bienestar para la comunidad.
  - ✓ **Sede Cedros (Activa):** Con dirección Av. Alameda San Marcos Mz D-2 Lote 28, Urb. Cedros de Villa, Chorrillos (Frente a la UPC – Villa), ya que cuenta con su documentación normativa vigente correspondiente: Resolución Administrativa y Buenas Prácticas

de Oficina Farmacéutica (BPOF) emitida por DIGEMID a través de DIRIS Lima Sur.

**Figura 8**

*Resolución Administrativa – Jobal Botica – Sede Cedros*



Nota. Emitido por DIGEMID a través de DIRIS Lima Sur.

**Figura 9**

*Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) – Jobal Botica - Sede Cedros*

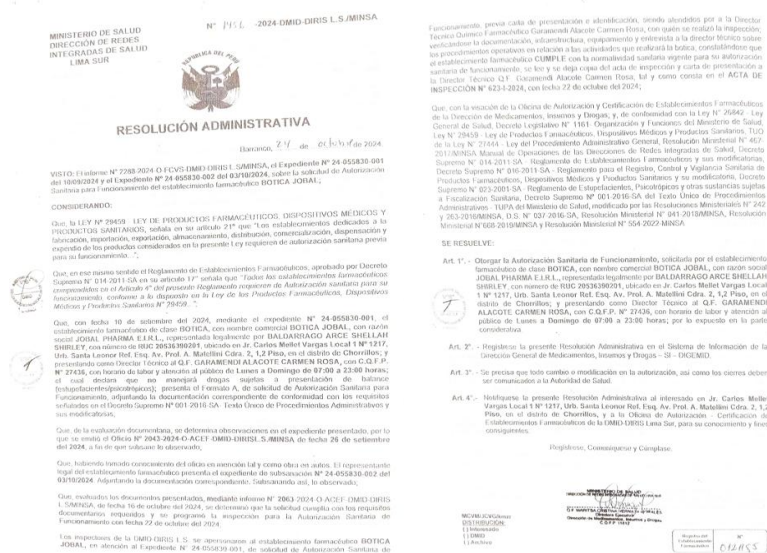


Nota. Emitido por DIGEMID a través de DIRIS Lima Sur.

- ✓ **Sede Matellini (Por apertura):** Con dirección Jr. Carlos Mellet Vargas Local 1 Nro 1217, Urb. Santa Leonor Ref. Esq. Av. Prol. A. Matellini Cdra. 2, 1, 2 Piso Chorrillos. Lima – Perú Al costado del St. Patrick’s School, ya que cuenta con su documentación normativa vigente correspondiente: Resolución Administrativa y Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) emitida por DIGEMID a través de DIRIS Lima Sur.

**Figura 10**

*Resolución Administrativa – Jobal Botica – Sede Matellini*



Nota. Emitido por DIGEMID a través de DIRIS Lima Sur.

## Figura 11

### *Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) – Jobal Botica – Sede Matellini*

Ministerio de Salud | Dirección Regional de Salud Lima Sur

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia, y de la  
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Nº 213 -2024

**CERTIFICADO**

**BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACÉUTICA**

El que suscribe, Director Ejecutivo de Medicamentos Insumos y Drogas de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

CERTIFICA:

Que, el establecimiento farmacéutico de clase BOTICA, con nombre comercial BOTICA JOBAL, con razón social JOBAL PHARMA E.I.R.L., representada legalmente por BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY, con número de RUC 20536390201, ubicado en Jr. Carlos Mellet Vargas Local 1 N° 1217, Urb. Santa Leonor Ref. Esq. Av. Prol. A. Matellini Cdra. 2, 1,2 Piso, en el distrito de Chorrillos; cumple con las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica que comprende las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Dispensación y Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, según lo establecido en la Resolución Ministerial N° 554-2022 / MINSAL, para dispensar y expender al consumidor final productos farmacéuticos y dispositivos médicos; tal como consta en el Acta de Inspección para Oficinas Farmacéuticas y Farmacias de los Establecimientos de Salud N° 623-I-2024, de fecha 22 de Octubre del 2024 y en el Informe N° 2288-2024-OF-FCVS-DMID-DIRIS-L.S./MINSAL, en cumplimiento del Reglamento de establecimientos Farmacéuticos aprobado con Decreto Supremo N° 014-2011-SA.

Se expide el presente Certificado en concordancia a lo dispuesto en el Artículo 33°, 34° y 127° del Decreto Supremo N° 014-2011-SA y en atención al Expediente N° 24-055830-001 del 10/09/2024 y el Expediente N° 24-055830-002 del 03/10/2024.

Se deja constancia que el establecimiento farmacéutico debe mantener el cumplimiento permanente de las de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, lo cual se verificará en las acciones de fiscalización posterior correspondientes.

Barranco, 24 de Octubre del 2024

MDVM/JCV/ASUR

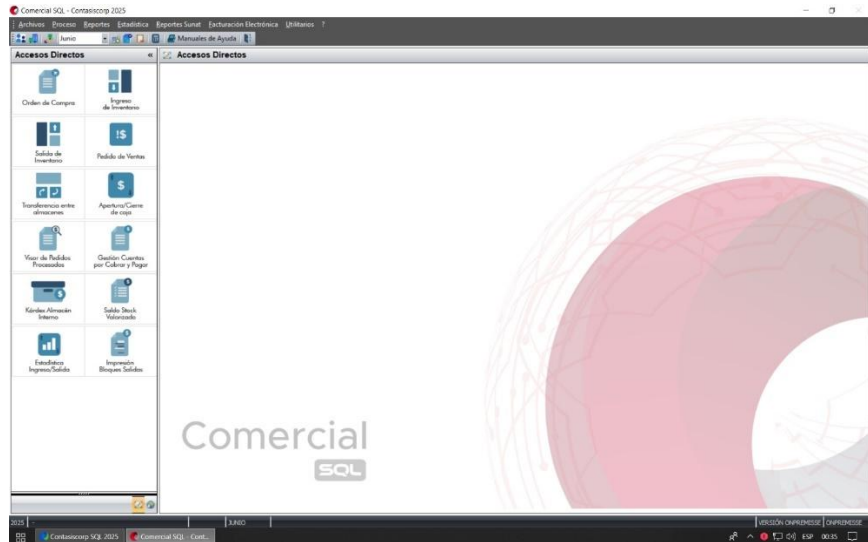
www.dirisur.gob.pe | Calle Martínez de Pinillos 1245  
Barranco, Lima 04, Perú  
T (51) 477 3077

Nota. Emitido por DIGEMID a través de DIRIS Lima Sur.

Jobal Botica ofrece una amplia gama de productos farmacéuticos, sanitarios y servicios, dentro del cuales todos los productos representan un total de 4723 skus activos, y adicionalmente se clasifican para un mayor orden y control por laboratorio y categorías comerciales a través del sistema de control logístico y comercial Contasis y Farmasis.

**Figura 12**

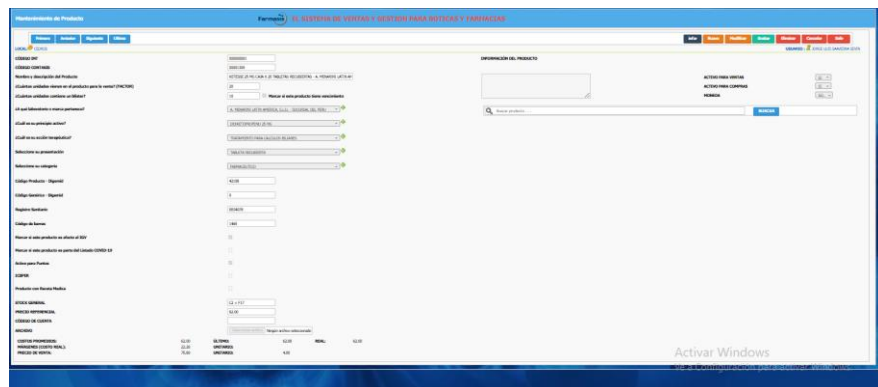
*Sistema de control logístico y comercial CONTASIS.*



Nota. Captura de pantalla de la portada del Sistema Contasis.

**Figura 13**

*Sistema de control logístico y comercial FARMASIS*



Nota. Captura de pantalla de la portada del Sistema Farmasis.

**Tabla 1**
*Listado de Skus por orden de Laboratorio*

<b>LABORATORIO</b>	<b>CANTIDAD DE SKUS</b>
	<b>ACTIVOS</b>
3M PERU S.A.	28
A. MENARINI LATIN AMERICA, S.L.U. - SUCURSAL DEL PERU	3
A.Q.D. MEDIC S.A.C.	99
ABBOTT LABORATORIO S.A.	77
AJR LABS S.A.C.	1
ALFAPARF MILANO	10
ALGOTEC	5
ALICORP S.A.A.	10
ALKOFARMA	41
AMAZONIA ORGANIC PRODUCTS	7
AMMENS	8
ANSOLAT	1
APOYO A PROGRAMAS DE POBLACION	13
ASPEN PERU S.A.	1
ASTELLAS PHARMA EUROPE B.V.	1
AXON PHARMA PERU S.A.C.	2
B. BRAUN MEDICAL PERU S.A.	4
BABARIA PERU S. A. C.	55
BAYER S.A.	25
BEIERSDORF S.A.C.	139
BONAPHARM S.A.C.	46

---

BOSTON	1
BYWIN	4
C.K.F. INDUSTRIAL S.A.	65
CAFERMA SAC	19
CALIFORNIA DOS MIL S.A.C.	164
CANTABRIA	17
CERESINKA S.A.C.	105
CHICCO CHICO E.I.R.L.	10
CIDASA	7
CIELO	1
COLEGIO MEDICO DEL PERU	1
COLGATE- PALMOLIVE PERU S.A.	156
COMERCIAL PERUANO BRITANICA S.A.	28
COMERCIALIZADORA ANDINA ORGANICA S.A.C.	3
CORPORACION ARION S.A.C.	36
CORPORACION GRUPO LA FAMILIA S.A.C.	30
CREAR A/X	9
D & M PHARMA PERU S.A.C.	1
DAXO LAB	35
DERMODIS S.A.C.	121
DESLAB	1
DEUTSCHE PHARMA S.A.C.	4
DIPHASAC S.A.C.	7
DROGUERIA INTI FARMA S.A.C.	3
DROGUERIA LABORATORIO FARVET S.A.C.	16
DROGUERIA LIPHARMA S.A.C.	1

---

---

DROGUERIA PERU S.A.C	16
DROGUERIA REYES S.A.C.	2
DROGUERIA UNIDAS DEL PERU S.A.C.	14
DROGUERIA DANY S.A.C.	17
DROGUERIA PERU S.A.C.	12
DROPESAC	3
E. B. PAREJA LECAROS S.A.	2
EFICIENCIA LABORAL S.A.Â	44
EURODERMA	33
EUROFARMA PERU S.A.C.	13
FAES FARMA	1
FAMILY DOCTOR	10
FAMILY DOCTOR PERU S.A.C.	1
FARMAKONSUMA S.A.	11
FARMAQUIL PERU S.A.C.	3
FERRER INTERNACIONAL S.A.	6
GATORADE	2
GEDEON RICHTER PERU S.A.C.	4
GEMEFAR S.A.C.	3
GENCOPHARMACEUTICAL S.A.C.	17
GENFAR PERU S.A.	14
GENOMMA LAB PERU S.A.	66
GLAXO SMITH KLINE	3
GLICI	10
GOOD BRANDS S.A.C.	6
GRAFICA JOSIAS	3

---

---

GRUNENTHAL PERUANA S.A.	11
GRUPO CORPOLÂ S.A.C.	7
GRUPO VIDA SOLÂ S.A.C.	4
H&I UNIVER	1
HALEON PERU S.R.L.	38
HELEN OF TROY LIMITED-SUCURSAL DEL PERU	10
HERSIL	7
INDUQUIMICA S.A.	1
INFANT CARE S.A.C.	16
INSTITUTO QUIMIOTERAPICO S.A.	39
INTIPHARMA S.A.C.	27
ISDIN PERU S.A.C.	30
JOBAL PHARMA	30
JOHNSON & JOHNSON DEL PERU S.A.	70
KIMBERLY-CLARK PERU S.R.L.	71
LABORATORIO BRESCIA	37
LABORATORIO CKF	5
LABORATORIO FARMINDUSTRIA	8
LABORATORIO AC FARMA S.A.	26
LABORATORIO GILSAN S.A.C.	1
LABORATORIO PORTUGAL S.R.L.	512
LABORATORIO ROSTER S.A.	2
LABORATORIO SIEGFRIED S.A.C.	23
LABORATORIO UNIDOS S.A.	12
LABORATORIO BAGO DEL PERU S.A.	14
LABORATORIO DELFARMA S.A.C.	17

---

---

LABORATORIO DENTAID PERU S.A.C.	58
LABORATORIO ELIFARMA S.A.	37
LABORATORIO GABBLAN S.A.C.	1
LABORATORIO LANSIER S.A.C.	15
LABOT S.A.	6
LAFRANCOL PERU S.R.L	1
LAMOSAN PERU S.A.C.	2
LAPE S.A.	3
LAPEÂ S.A.	8
LAVALLE COMPANY SAC	14
LOREAL PERU S.A.	168
LUKOLL S.A.C	4
LUXOR	65
MAKRO	7
MARCAS DE ORO	10
MARKOSÂ S.A.Â	39
MAVER PERU S.A.C.	3
MEDIFARMA S.A.	220
MEDIHEALTH	5
MEDROCK CORPORATION S.A.C.	2
MEGA LABS LATAM S.A.	27
MEGA LABS SA	1
MEGAÂ LIFESCIENCES PTY PERU S.A.C.	1
MERCKÂ PERUANA S.A.	8
MONT GROUPÂ S.A.C.	3
NAOS PERU S.A.C.	43

---

---

NESTLE PERU S.A.	13
NUK	4
OM PHARMA S.A.	11
OQ CORP	4
ORELY	8
OTARVASQ S.A.C.	4
OTSUKA PHARMACEUTICAL	1
PAK FARMA S.A.C.	2
PANTO GROUP SAC	32
PERFAR S.A.C.	22
PERUFARMA S.A.	14
PFIZER S.R.L.	4
PHARMED CORPORATION S.A.C.	17
PLACENTA LIFE	11
POWER FACTOR	8
PROCTER & GAMBLE PERU S.R.L.	186
PRUDENTAL	4
PUIG PERU S.A.	136
QM PHARMA S.A.C.	2
QRASUN	1
QUILAB FARMA S.A.	9
QUIMICA SUIZA S.A.	39
RB HEALTH PERU S.R.L.	32
RECAMIER	22
RED BULL	4
REYOUNG PHARMACEUTICAL	4

---

---

ROXFARMA S.A.	37
SAN LUIS	3
SANOFI AVENTIS DEL PERU S.A.	13
SAVAL S.A.C	1
SESDERMA PERU S.A.C.	10
SEVEN PHARMA S.A.C.	3
SHANDONG QIDU PHARMACEUTICAL	1
SHERFARMA S.A.C	41
SHIJIAZHANG PHARMACEUTICAL-CHINA	1
SHOUGUANG FUKANG - CHINA	1
SMART PHARMA S.A.C.	1
SOFTYS PERU S.A.C.	37
SOTTCOR LABSÂ S.A.C.	24
SPORADE	3
SPROUT LIVING	18
SSOMA PHARMACEUTICA S.A.C.	24
TAKEDA S.R.L.	1
TECNOFARMA S.A.	7
TEVA PERU S.A.	14
THEFAR	17
TUINIES	30
TULIPANESA PERU S.A.C.	15
UNIBELL S.A.C.	59
UNILEVER ANDINA PERU S.A.	156
UNIMED DEL PERU S.A.	15
VITA PHARMA S.A.C.	14

---

VITALINE S.A.C.	1
VITALIS PERU S.A.C.	10
VITAMINS FOR LIFE	7
WELLA PROFESSIONALS	39
WINNER TRADING S.A.	14
ZAMBON S.A.	5
<b>Total, general</b>	<b>4723</b>

Nota. Fuente: Sistema de control logístico y comercial Contasis y Farmasis.

## Tabla 2

*Listado de Skus por orden de Categorías*

CATEGORIAS	CANTIDAD DE SKUS ACTIVOS
DERMATOLOGICO	320
FARMACEUTICO	1501
GALENICO	48
MATERIAL MEDICO	125
ORTOPEDICO	6
PRODUCTO DIETETICO	19
PRODUCTO NATURAL	4
REHIDRATANTES	2
SANITARIOS	2698
<b>Total, general</b>	<b>4723</b>

Nota. Fuente: Sistema de control logístico y comercial Contasis y Farmasis

- Almacenamiento de productos farmacéuticos y sanitarios:** Jobal Pharma ofrece servicios especializados de almacenamiento de productos farmacéuticos y sanitarios en infraestructuras certificadas por DIGEMID, garantizando

condiciones controladas de temperatura, trazabilidad, seguridad y cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), asegurando así la integridad y calidad de los productos durante toda su permanencia en el almacén.

- **Distribución y Transporte:** Jobal Pharma brinda servicios de transporte y distribución de productos farmacéuticos y sanitarios a nivel nacional, garantizando trazabilidad, control de temperatura y cumplimiento de las normas sanitarias vigentes, con unidades acondicionadas y personal capacitado que aseguran la integridad y entrega oportuna de los productos en toda la cadena logística.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Actividades realizadas en la empresa:

- **Planificación estratégica operativa y comercial:**
  - Diseñar e implementar estrategias que integren las áreas administrativas, logísticas y comerciales con visión de mejora continua y sostenibilidad.
  - Formular y estructurar los objetivos mensuales y anuales de las áreas administrativas, comerciales y logísticas, alineados al modelo estratégico de gestión de Jobal Botica.
  - Presentar dichos objetivos a la Gerencia General para su evaluación, retroalimentación y aprobación, asegurando coherencia con la visión organizacional.
  - Traducir los objetivos aprobados en acciones programadas, indicadores de control y cronogramas de ejecución, que luego son monitoreados por el administrador general y los jefes de área correspondientes.
  
- **Supervisión y control de procesos:**
  - Supervisar que los directores técnicos cumplan con los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) establecidos, mediante la verificación de checklists mensuales y anuales, asegurando la trazabilidad y consistencia en las operaciones.
  - Verificar que los directores técnicos realicen el registro mensual del Observatorio de Precios de Productos Farmacéuticos en la plataforma de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), de acuerdo con las disposiciones vigentes del Ministerio de Salud.

- Monitorear el cumplimiento de los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y coordinar la correcta ejecución de actividades logísticas, comerciales y administrativas.
- **Gestión del talento humano y control de ingresos del personal:**
  - Gestionar los procesos de selección, evaluación y contratación del personal, velando por que el equipo cuente con las competencias necesarias para los objetivos operativos y comerciales.
  - Aprobar los ingresos de nuevos colaboradores, evaluando su idoneidad en base a criterios técnicos, actitudinales y normativos, asegurando que cada incorporación fortalezca la calidad del servicio en Jobal Botica.
  - Coordinar capacitaciones técnicas y normativas, evaluaciones periódicas de desempeño y el desarrollo profesional del equipo.
  - Coordinar y controlar que los directores técnicos definan y apliquen el cronograma de asistencia del personal a su cargo (técnicos en farmacia y auxiliares), siguiendo el modelo de programación semanal previamente aprobado por la administración general.
- **Optimización del control de inventarios:**
  - Velar por la exactitud de los inventarios mediante el diseño y control de sistemas de conteo, trazabilidad y auditoría interna.
  - Supervisar el cumplimiento de los inventarios mensuales y anuales, garantizando que el proceso ejecutado por el asistente administrativo se alinee con los estándares de exactitud y oportunidad definidos.
  - Validar y analizar los reportes de salidas y movimientos de inventario, como insumo para la toma de decisiones sobre compras, ajustes de stock y control de pérdidas.

- **Gestión comercial estratégica y de incentivos:**
  - Diseñar y establecer el plan anual de Trade Marketing, incluyendo la calendarización de campañas promocionales, acciones por temporada, eventos especiales y lanzamiento de nuevos productos.
  - Definir e implementar cuotas de ventas por local y por vendedor, alineadas con los objetivos comerciales trimestrales y anuales de la empresa.
  - Actualizar, validar y evaluar los productos comisionables y los incentivos aplicables al personal de ventas, en función de su rotación, rentabilidad y relevancia en el mix de productos.
  - Analizar los resultados de las campañas comerciales y ajustar las estrategias de comisiones e incentivos para mejorar la productividad y motivación del personal.
  
- **Análisis de indicadores de gestión (KPI's):**
  - Establecer y mantener actualizados los indicadores clave de desempeño (KPI's) para las distintas áreas de Jobal Botica: ventas, inventarios, compras, atención al cliente, cumplimiento normativo y logística.
  - Supervisar la recolección, validación y análisis mensual de los datos operativos y comerciales.
  - Elaborar reportes periódicos de desempeño y presentarlos a la Gerencia General, facilitando la toma de decisiones estratégicas con base en evidencias cuantitativas.
  - Coordinar con cada área la implementación de planes de mejora cuando los indicadores evidencien desviaciones respecto a los objetivos establecidos.

- **Gestión de convenios y alianzas estratégicas:**
  - Liderar la formalización de convenios con centros médicos, LABORATORIO o aliados estratégicos para ampliar la red de servicios y fidelizar clientes.
  - Diseñar, proponer y aprobar convenios institucionales con centros médicos, LABORATORIO y otras entidades que permitan incrementar el flujo de clientes y fortalecer el posicionamiento comercial de Jobal Botica.
  - Evaluar y aprobar las alianzas comerciales con proveedores estratégicos, supervisando la gestión de compras ejecutada por el área de compras, con el fin de garantizar abastecimiento oportuno, condiciones favorables de negociación y promociones competitivas.
  - Identificar nuevas oportunidades de colaboración interinstitucional que generen valor agregado para el cliente y mayor rentabilidad para la empresa.
  
- **Supervisión financiera y presupuestal:**
  - Controlar los recursos económicos asignados, velar por el uso eficiente del presupuesto, y garantizar la rentabilidad del negocio. Supervisar el control de los cierres diarios y mensuales de ventas, verificando los reportes enviados por los directores técnicos o técnicos en farmacia, y asegurar la consistencia con los depósitos realizados en las cuentas institucionales (como agente BCP).
  - Controlar y validar el flujo de ingresos y egresos diarios, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la rendición y conciliación bancaria de las ventas realizadas.
  - Revisar y actualizar los precios de venta en el sistema, en coordinación con el área de compras o según estrategias comerciales definidas.

- **Representación institucional:**

- Actuar como representante legal y administrativo frente a proveedores, entidades sanitarias, clientes y aliados comerciales Debido que como representante administrativo de la empresa debo responder ante fiscalizaciones, auditorías y procesos de verificación realizados por entidades como la DIRIS, DIGEMID, SUNAFIL, Municipalidad u otros organismos reguladores.
- Tomar decisiones clave para el desarrollo del modelo administrativo estratégico y garantizar la sostenibilidad operativa de la botica.
- Gestionar y responder por los trámites de licencias, permisos de funcionamiento, renovaciones, defensa ante observaciones o sanciones, asegurando que Jobal Botica cumpla con el marco normativo vigente. Coordinar con el área legal (si existiese) o con el gerente general la validación de documentos requeridos para procesos administrativos, técnicos o sanitarios.

## **2.2. Teoría:**

Las teorías y enfoques administrativos desarrollados por los autores citados han constituido la base conceptual para la implementación del modelo administrativo estratégico propuesto en Jobal Botica. Su aplicación ha permitido estructurar procesos clave, optimizar la gestión de operaciones comerciales y logísticas, y fortalecer la toma de decisiones en un entorno altamente competitivo y regulado.

**2.2.1. Objetivo 1:** Implementar Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) en las áreas administrativas y comerciales de Jobal Botica, asegurando el 100% su adecuación a la normativa sanitaria de DIRIS, para el 2025.

- **Propuesta:** Se propone implementar un Modelo Administrativo Estratégico que aborde la estandarización de procesos y la capacitación continua del personal, que se basa en cuatro componentes tales como: implementar Manuales de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y un cronograma Anual de Capacitación Técnica y Normativa, también desarrollar un sistema de Monitoreo y Evaluación del Cumplimiento y asignar de Responsables por Áreas Funcionales con el fin de mejorar el nivel de cumplimiento operativo, reducir errores y asegurar la conformidad con las normativas sanitarias.

- **Teoría aplicada:**

- **Teoría de la Administración Científica – Frederick Taylor**

Según (Chiavenato I. , 2017), la administración científica propuesta por Taylor enfatiza la necesidad de definir estándares claros para cada tarea, con el fin de aumentar la eficiencia, reducir errores y sistematizar el trabajo. Esta teoría sostiene que el desempeño óptimo solo es alcanzable mediante procedimientos bien definidos, respaldados por capacitación constante y supervisión directa.

Desde esta perspectiva, la estandarización mediante Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) permite mejorar el rendimiento del personal, reducir la improvisación en la ejecución de tareas y asegurar una alineación con los objetivos organizacionales. Esta base teórica sustenta la decisión de implementar manuales de procedimientos como herramienta de mejora continua en las operaciones de Jobal Botica.

- **Teoría del Control Interno – COSO (Committee of Sponsoring Organizations)**

El modelo COSO plantea que el control interno efectivo se basa en cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión (COSO, 2013). Estos elementos son fundamentales para asegurar la conformidad normativa y operativa dentro de una organización.

La implementación de un sistema de monitoreo y evaluación del cumplimiento de los POE en Jobal Botica responde directamente a esta teoría, permitiendo establecer mecanismos de retroalimentación, prevención de errores y auditoría interna, alineados con los estándares sanitarios de DIRIS.

- **Teoría del Capital Humano – Gary Becker**

(Becker, 1993) resalta que la inversión en capital humano, a través de la educación y capacitación, genera retornos significativos en términos de productividad y competitividad organizacional. En contextos sanitarios y farmacéuticos, donde el cumplimiento normativo es esencial, la formación continua del personal garantiza la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio.

En este sentido, la elaboración de un cronograma anual de capacitación técnica y normativa en Jobal Botica busca fortalecer las competencias del personal para ejecutar los POE con eficacia, minimizando riesgos regulatorios y operativos.

○ **Normativa Regulatoria – Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS)**

La DIRIS establece requisitos normativos específicos para el funcionamiento de establecimientos farmacéuticos en el Perú, como la obligación de contar con manuales de procedimientos y protocolos operativos claramente definidos (MINSA, 2021). Estos lineamientos aseguran la trazabilidad, seguridad y legalidad de las actividades farmacéuticas.

Por lo tanto, la propuesta de Jobal Botica de implementar POE conforme a las exigencias de DIRIS responde al cumplimiento obligatorio de estándares regulatorios, mejorando la sostenibilidad legal del negocio.

Finalmente, desde la óptica administrativa, estas bases teóricas permiten estructurar una propuesta sólida que articule la documentación de procesos (POE), la formación continua del talento humano, y un sistema de seguimiento riguroso con responsables por área. Esta estrategia no solo responde al cumplimiento normativo, sino que promueve una cultura organizacional orientada a la calidad, eficiencia y mejora continua, factores clave para el crecimiento sostenido de Jobal Botica.

**2.2.2. Objetivo 2:** Diseñar e implementar un modelo estructurado de comisiones por desempeño en ventas dirigido al personal de atención al cliente, con el propósito de incentivar la productividad comercial y lograr un incremento sostenido del 5% en las ventas totales por trimestre, durante el periodo comprendido entre enero de 2025 y mayo de 2025.

- **Propuesta:** Con el objetivo de revertir esta situación, a partir de enero de 2025 se implementará un modelo estructurado de comisiones por desempeño comercial, dirigido al personal de atención al cliente. El modelo contemplará

variables clave como: ventas individuales y por local mensuales, cumplimiento de metas por líneas de producto, ticket promedio por transacción, y participación en campañas comerciales internas. Se establecieron tramos escalonados de comisiones, incentivos complementarios no monetarios (reconocimientos internos), y un sistema de seguimiento y evaluación mensual. La estrategia estará acompañada de capacitaciones técnicas en técnicas de venta, orientación al cliente y gestión de stock, buscando alinear al equipo con los objetivos comerciales proyectados para el primer semestre de 2025.

- **Teoría aplicada:**

- **Teoría de la Motivación – Abraham Maslow**

Maslow plantea que el comportamiento humano está guiado por una jerarquía de necesidades, siendo las de reconocimiento y autorrealización fundamentales en el contexto laboral (Chiavenato I. , 2017). El establecimiento de un sistema de comisiones e incentivos, como el propuesto en Jobal Botica, responde directamente a estas necesidades, al ofrecer estímulos tanto monetarios como simbólicos (reconocimientos internos) que elevan el compromiso del personal de atención al cliente.

Esta teoría respalda la aplicación de mecanismos de recompensa orientados al logro de metas comerciales, promoviendo no solo el incremento de ventas, sino también un sentido de pertenencia y alineación con los objetivos organizacionales.

- **Teoría del Refuerzo – B. F. Skinner**

Según (Robbins, 2018), la teoría del refuerzo plantea que las conductas se fortalecen cuando son seguidas de consecuencias positivas. En entornos

organizacionales, esto se traduce en el uso de incentivos que refuercen comportamientos deseables, como el logro de metas de ventas.

En el caso de Jobal Botica, el modelo de comisiones por desempeño funciona como un sistema de refuerzo positivo, estimulando al personal a alcanzar y superar los indicadores establecidos: ventas por líneas de productos, ticket promedio y participación en campañas, lo cual contribuye a una mejora sostenida del rendimiento comercial.

- **Gestión por Resultados – Drucker y Kaplan**

Peter Drucker sostiene que los sistemas de incentivos deben estar ligados a resultados medibles, y Robert Kaplan complementa esta idea desde el enfoque del *Balanced Scorecard*, donde los objetivos estratégicos se alinean con indicadores clave de desempeño (Kaplan, 2004).

La propuesta implementada en Jobal Botica incorpora estos principios al establecer variables cuantificables como ventas individuales y metas por producto, permitiendo evaluar el rendimiento de forma objetiva y tomar decisiones basadas en evidencia. Esta perspectiva permite alinear los incentivos con los objetivos comerciales del negocio y dar seguimiento mediante reportes mensuales de desempeño.

- **Teoría del Capital Humano – Gary Becker**

Como ya se indicó, (Becker, 1993) sostiene que la inversión en el desarrollo de capacidades genera valor organizacional. La incorporación de capacitaciones técnicas en ventas, gestión de stock y atención al cliente como parte del modelo de comisiones, no solo busca mejorar los resultados comerciales, sino también elevar el nivel profesional del equipo operativo, generando un retorno positivo en el mediano plazo.

Este enfoque garantiza que el sistema de incentivos esté acompañado de formación continua, evitando desigualdades de desempeño y fortaleciendo la cultura de mejora continua en Jobal Botica.

Desde un enfoque administrativo estratégico, estas teorías permiten justificar la implementación de un modelo estructurado de comisiones por desempeño, con un enfoque integral que combina metas cuantitativas, estímulos motivacionales y desarrollo de competencias. Este sistema no solo busca elevar las ventas en un 5% por trimestre, sino también construir una fuerza de ventas más comprometida, alineada con los objetivos organizacionales y capaz de sostener los logros a lo largo del tiempo.

**2.2.3. Objetivo 3:** Establecer un sistema de control de exactitud inventarios que resuelva los resultados negativos por faltantes y sobrantes de inventario en Jobal Botica, reduciendo los faltantes en un 90% y sobrante de inventario en 90%, entre enero de 2025 y mayo de 2025.

- **Propuesta:** Para abordar este problema estructural, se planteó el diseño e implementación de un sistema de control de exactitud de inventario, orientado a detectar, corregir y prevenir faltantes y sobrantes no justificables en el sistema. La estrategia se ejecutó entre enero y mayo de 2025, con el objetivo de reducir en al menos 90% tanto los faltantes como los sobrantes identificados en los reportes de auditoría interna. El sistema se basó en la aplicación de conteos cíclicos, trazabilidad digital por SKU, análisis de diferencias por lote y usuario, y validación cruzada entre módulos de ventas, almacén y atención al cliente. Se complementó con capacitaciones, estandarización de procedimientos y auditorías mensuales sistematizadas.

- **Teoría aplicada:**
  - **Teoría del Control Interno – COSO (Committee of Sponsoring Organizations)**

El marco COSO plantea que un sistema de control interno efectivo se estructura sobre cinco pilares clave: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo (COSO, 2013). En particular, las “actividades de control” incluyen los procedimientos necesarios para prevenir y detectar desviaciones, tales como conteos físicos y verificaciones cruzadas, esenciales para garantizar la confiabilidad de los registros financieros y operativos.

Esta teoría respalda la propuesta de implementar un sistema de control de exactitud en Jobal Botica mediante conteos cíclicos y validaciones cruzadas. Estos mecanismos aseguran que los registros de inventario reflejen con precisión la realidad física, fortaleciendo la trazabilidad, reduciendo pérdidas y alineando el inventario con los principios de buen gobierno corporativo.

- **Modelo de Administración Logística – Ballou**

(Ballou, 2004) sostiene que la administración logística eficiente depende del equilibrio entre disponibilidad de inventarios, costos de mantenimiento y confiabilidad de la información. Un control de inventarios riguroso permite minimizar los faltantes (que afectan las ventas) y los excesos (que generan costos innecesarios), lo cual es crucial para mantener la competitividad.

Este enfoque teórico sustenta la propuesta de control de inventario exacto en Jobal Botica, ya que mediante el uso de herramientas de trazabilidad y auditoría se busca lograr un equilibrio operativo óptimo entre

abastecimiento, servicio al cliente y rentabilidad, clave en entornos de venta farmacéutica.

- **Principio de Exactitud del Inventario – Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)**

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento establecidas por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) exigen que los establecimientos farmacéuticos cuenten con procedimientos que aseguren la veracidad de los registros de inventario, permitiendo la trazabilidad de cada producto y su correlación con los registros de ingreso, salida y venta (MINSA M. d., 2021). Estas normativas obligan a implementar controles físicos y digitales para prevenir errores y desbalances.

Este marco normativo valida la implementación de un sistema de exactitud en Jobal Botica que incluya análisis por SKU, verificación por usuario y validación cruzada entre áreas. Esta estrategia no solo mejora la gestión operativa, sino que asegura el cumplimiento legal ante posibles fiscalizaciones.

- **Teoría de los Sistemas – Ludwig von Bertalanffy**

La teoría general de sistemas plantea que una organización debe ser comprendida como un conjunto de partes interrelacionadas, donde el funcionamiento de un subsistema afecta el desempeño global (Von Bertalanffy, 1968). En términos logísticos, el control de inventario no puede ser visto de forma aislada, ya que involucra coordinación entre compras, almacén, ventas y atención al cliente.

Este enfoque explica por qué la propuesta de control de inventario en Jobal Botica incorpora validaciones cruzadas entre distintos módulos y usuarios.

Al entender el inventario como un punto crítico dentro del sistema general, se favorece la integración operativa, la detección de fallas sistémicas y la mejora continua.

Estas bases teóricas y normativas, integradas al enfoque estratégico del trabajo, sustentan la propuesta de implementar un sistema de control de exactitud de inventario en Jobal Botica. Al articular principios de control interno, logística avanzada, normativas regulatorias del sector farmacéutico y teoría de sistemas, se logra diseñar una solución integral que no solo corrige errores pasados, sino que previene futuras desviaciones. Esta propuesta contribuye directamente a mejorar la gestión logística, optimizar recursos y fortalecer la sostenibilidad comercial y normativa de Jobal Botica en el mediano plazo.

**2.2.4. Objetivo 4:** Implementar un sistema de indicadores de control de gestión (KPI's) en las áreas de compras, caja, BCP, inventarios, almacén y finanzas de Jobal botica, con reportes mensuales automatizados y reuniones de análisis a partir de enero del 2025 en adelante.

- **Propuesta:** Se propone la implementación de un sistema integral de indicadores de control de gestión (KPI's) en las áreas clave de Jobal Botica, como parte del modelo administrativo estratégico, con el objetivo de alcanzar un seguimiento y control del 100% de los procesos críticos durante el ejercicio 2025. Esta iniciativa incluye el diseño de KPI's específicos por área, la automatización de reportes mensuales, y la realización de reuniones de revisión y análisis de resultados con enfoque correctivo-preventivo. El sistema busca alinear la ejecución operativa con los objetivos estratégicos de crecimiento, rentabilidad y eficiencia, fomentando la cultura de toma de decisiones basada en datos.

- **Teoría aplicada:**

- **Teoría del Cuadro de Mando Integral – Kaplan y Norton**

(Kaplan, 1996) desarrollaron el Balanced Scorecard (BSC), una herramienta que traduce la estrategia organizacional en indicadores medibles, agrupados en cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, y aprendizaje organizacional. Esta metodología permite alinear la visión de la empresa con la ejecución operativa, a través del seguimiento periódico de métricas clave. En el contexto de Jobal Botica, esta teoría permitió estructurar un sistema de indicadores que no solo mide resultados financieros, sino también variables críticas del proceso logístico y comercial, facilitando una gestión integral orientada a la mejora continua.

- **Teoría de Sistemas – Ludwig von Bertalanffy**

Ludwig von Bertalanffy (1968) introdujo la Teoría General de Sistemas, la cual sostiene que las organizaciones deben ser entendidas como sistemas abiertos donde cada componente influye en el todo. En este marco, la interdependencia entre áreas como logística, almacén, ventas y atención al cliente requiere mecanismos de retroalimentación y control constantes.

La implementación de KPI's en Jobal Botica responde a este enfoque, al establecer relaciones de causa y efecto entre procesos internos y resultados comerciales, permitiendo la detección temprana de desviaciones y ajustes correctivos en tiempo real.

- **Control de Gestión – Anthony y Govindarajan**

Anthony y Govindarajan (2006) señalan que el control de gestión es el proceso mediante el cual los gerentes influyen en otros miembros de la organización para implementar las estrategias. Este control se logra

mediante la planificación de objetivos, la medición del desempeño y la comparación con estándares previamente definidos.

En Jobal Botica, esta perspectiva fundamenta la necesidad de establecer metas trimestrales claras, indicadores específicos por área, y reportes mensuales que sirvan como base para retroalimentación y toma de decisiones estratégicas, reforzando la cultura de responsabilidad por resultados.

- **Teoría de la Mejora Continua – Kaizen**

El enfoque Kaizen, desarrollado en Japón, plantea que la mejora de los procesos debe ser constante y participativa. Según Imai (1986), el uso de indicadores medibles permite identificar pequeñas desviaciones o cuellos de botella que, corregidos a tiempo, generan mejoras sostenidas en productividad y calidad.

La aplicación del enfoque Kaizen en Jobal Botica justifica la implementación de KPI's operativos mensuales como herramienta de monitoreo que promueve ajustes ágiles, fomenta la participación del personal y refuerza el compromiso con los objetivos institucionales.

Estas teorías, en conjunto, permiten establecer una estructura de control estratégico que articula la visión institucional con los resultados operativos en Jobal Botica. A través del uso de KPI's derivados del Balanced Scorecard y gestionados bajo una lógica sistémica y participativa, se fortalecen la eficiencia logística, la productividad comercial y la capacidad de respuesta gerencial. Este enfoque impulsa una cultura de monitoreo continuo, responsabilidad compartida y mejora constante, pilares fundamentales del modelo administrativo estratégico propuesto para la empresa.

**2.2.5. Objetivo 5:** Formalizar al menos tres convenios de colaboración (dos centros médicos y un laboratorio de preparados magistrales) para fortalecer la red de servicios complementarios de Jobal Botica, para el periodo del 2025, mejorando el flujo de clientes aumentando en un 30 % para mayo 2025.

- **Propuesta:** Se propuso la formalización de al menos tres convenios estratégicos de colaboración interinstitucional durante el primer semestre del año 2025: dos con centros médicos y uno con un laboratorio de preparados magistrales, con el objetivo de fortalecer la red de servicios complementarios de Jobal Botica. Esta estrategia busca no solo incrementar el flujo de clientes en un 30% hasta mayo de 2025, sino también mejorar el posicionamiento de la botica como un nodo de salud confiable, accesible y coordinado en la zona sur de Lima Metropolitana.

- **Teoría aplicada:**

- **Teoría del Marketing Relacional – Berry**

Berry (1983) propuso el concepto de marketing relacional como una estrategia para atraer, mantener y potenciar las relaciones con los clientes a largo plazo. En lugar de enfocarse solo en la transacción, esta teoría resalta la importancia de establecer vínculos duraderos basados en la confianza y el valor compartido, especialmente mediante alianzas estratégicas.

Este enfoque fundamenta la propuesta de Jobal Botica al establecer convenios con prestadores de salud, generando una red colaborativa que incrementa la percepción de valor por parte del cliente, fomenta la fidelización y mejora la experiencia integral en el punto de atención.

- **Teoría de las Alianzas Estratégicas – Hamel, Doz y Prahalad**

Según Hamel, Doz y Prahalad (1989), las alianzas estratégicas permiten a las empresas combinar recursos complementarios para acceder a nuevos mercados, reducir costos operativos y fortalecer su competitividad. Este tipo de cooperación es especialmente eficaz cuando las organizaciones conservan su autonomía, pero actúan coordinadamente.

En Jobal Botica, la formalización de convenios con laboratorios y centros médicos responde directamente a este enfoque, ya que potencia la capacidad de la botica para ofrecer servicios integrados sin asumir por completo los costos operativos, logrando una sinergia efectiva en beneficio del cliente final.

- **Teoría del Valor Percibido – Zeithaml**

Zeithaml (1988) sostiene que el valor percibido por el cliente es la diferencia entre los beneficios recibidos y los sacrificios realizados para obtener un producto o servicio. Este valor no solo es económico, sino también funcional, emocional y relacional.

La propuesta de alianzas en Jobal Botica busca precisamente elevar el valor percibido mediante la integración de servicios de salud preventivos y diagnósticos, generando una experiencia de atención más completa que motiva la visita del cliente incluso en horarios de baja afluencia.

- **Enfoque de Servicios Integrados en Salud – Organización Panamericana de la Salud (OPS)**

La OPS (2010) promueve la articulación de servicios farmacéuticos con otros componentes del sistema de salud mediante un modelo de redes integradas, que permiten mejorar el acceso, continuidad y eficiencia de la

atención. Esta visión apuesta por la complementariedad entre actores de salud públicos y privados.

Desde esta perspectiva, la estrategia de Jobal Botica de integrar servicios médicos mediante convenios se alinea con principios de acceso oportuno, continuidad de la atención y optimización de recursos en salud, contribuyendo al desarrollo de una atención más integral para su comunidad usuaria.

Estas bases teóricas ofrecen una perspectiva robusta para comprender cómo las alianzas estratégicas con entidades de salud fortalecen la propuesta de valor de Jobal Botica. Al integrar servicios complementarios bajo principios de colaboración, valor percibido y redes integradas, se genera una diferenciación competitiva que estimula la demanda en horarios críticos, fideliza a los clientes y refuerza la sostenibilidad del modelo de negocio dentro de su entorno comunitario y sanitario.

**2.2.6. Objetivo 6:** Desarrollar e implementar un plan de marketing anual sostenible para Jobal Botica, para el periodo del 2025, con campañas promocionales mensuales en fechas clave, buscando un incremento sostenido del 5% en las ventas totales por trimestre, durante el periodo comprendido entre enero de 2025 y mayo de 2025.

- **Propuesta:** Se propuso el desarrollo e implementación de un plan de marketing anual sostenible, estructurado con campañas mensuales en fechas clave del calendario comercial 2025. Esta propuesta integró acciones promocionales, alianzas estratégicas, activaciones en punto de venta y difusión digital, con el objetivo de lograr un incremento sostenido del 5% por trimestre en las ventas totales y posicionar a Jobal Botica como una marca activa, cercana al cliente y competitiva. El enfoque del plan buscó no solo dinamizar las ventas en fechas específicas, sino también fortalecer la lealtad del cliente a lo largo del año.

- **Teoría aplicada:**

- **Teoría del Marketing Sostenible – Belz y Peattie**

Belz y Peattie (2009) definen el marketing sostenible como un enfoque que no solo busca satisfacer las necesidades del cliente y generar rentabilidad, sino también contribuir al bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente. Este modelo combina objetivos comerciales con valores éticos y de responsabilidad social.

Esta teoría respalda el desarrollo del plan de marketing anual en Jobal Botica, ya que integra campañas promocionales alineadas con el bienestar de la comunidad, promueve el uso responsable de recursos, y fortalece el vínculo con el cliente desde una perspectiva de compromiso ético y socialmente responsable.

- **Teoría del Ciclo de Vida del Cliente – Kotler y Keller**

Kotler y Keller (2016) explican que el marketing efectivo debe considerar las etapas del ciclo de vida del cliente: atracción, conversión, fidelización y retención. Cada fase requiere estrategias específicas para maximizar el valor de la relación a largo plazo.

Desde este enfoque, el plan de marketing en Jobal Botica no solo busca atraer nuevos clientes, sino consolidar su lealtad mediante beneficios acumulativos, recompensas y atención diferenciada. Así, se incrementa la recurrencia de compra y se extiende el ciclo de vida del cliente dentro del ecosistema de servicios de la botica.

- **Teoría del Valor de Marca – Aaker**

Aaker (1996) plantea que el valor de marca está constituido por elementos como el conocimiento del nombre, la lealtad de los consumidores, la calidad

percibida y las asociaciones positivas. Una marca con alto valor genera confianza y preferencia sostenida en el tiempo.

La aplicación de esta teoría se evidencia en la propuesta de Jobal Botica al diseñar estrategias para reforzar la identidad visual, generar experiencias memorables de atención, y construir una comunidad de clientes fidelizados. Estos factores impulsan el posicionamiento y el reconocimiento del establecimiento como referente confiable en su zona de influencia.

- **Modelo de Fidelización de Clientes – Reichheld**

Reichheld (2003) argumenta que la fidelización de clientes recurrentes es uno de los principales indicadores de crecimiento sostenible. Clientes leales tienden a repetir compras, recomendar la marca, y son más receptivos a nuevas ofertas, lo que incrementa la rentabilidad sin necesidad de grandes inversiones en captación.

El diseño de un programa de fidelización en Jobal Botica basado en puntos, beneficios acumulativos y promociones exclusivas responde directamente a este modelo, permitiendo establecer relaciones de largo plazo y reduciendo la rotación de clientes mediante incentivos consistentes y personalizados.

Estas bases teóricas sustentan la creación de un plan de marketing integral y sostenible en Jobal Botica, permitiendo alinear objetivos comerciales con principios de fidelización, posicionamiento responsable y marketing relacional. Al estructurar estrategias diferenciadas basadas en valor de marca, sostenibilidad y retención de clientes, la empresa fortalece su vínculo con la comunidad y se posiciona como una botica con propósito, mejorando tanto la recurrencia como la reputación institucional.

### 2.3.Limitaciones de la investigación ejemplo

- **Tiempo:**
  - **Tiempo restringido de implementación:** La investigación y ejecución del proyecto se desarrolló entre enero de 2025 y mayo de 2025, lo cual representó una ventana de tiempo limitada para observar resultados a mediano y largo plazo. Esta restricción impidió evaluar plenamente el impacto sostenido de las estrategias implementadas en ciclos comerciales completos.
  - **Periodo administrativo preestablecido:** El proyecto se realizó en el marco del proceso de suficiencia profesional, limitado por el cronograma académico de la universidad, comprendido entre diciembre de 2024 y junio de 2025. Este periodo ajustado obligó a priorizar acciones inmediatas y medir resultados en un corto plazo, dejando algunas estrategias de mejora para fases futuras.
  - **Ciclo operativo incompleto:** Debido a que el estudio se concentró únicamente en el periodo entre enero y mayo de 2025, no se consideraron comportamientos comerciales y logísticos estacionales del segundo semestre, lo que representa una limitación para la generalización de los resultados en todo el año fiscal.
- **Recursos:**
  - **Recursos Económicos - Presupuesto restringido:** La propuesta se desarrolló con un presupuesto interno limitado, lo que restringió la adquisición de tecnologías más avanzadas para el control logístico e impidió contratar consultorías externas especializadas. Se priorizaron soluciones de bajo costo y herramientas de gestión accesibles.

- **Recursos Humanos - Limitada disponibilidad de personal:** El personal operativo y administrativo de Jobal Botica también debía cumplir con sus funciones regulares, por lo que su disponibilidad para participar en capacitaciones, implementación de nuevos procedimientos y validación de datos fue parcial y ligeramente restringida.
- **Recursos de Conocimiento o Técnicos - Falta de especialización técnica:** La ausencia de profesionales especializados en logística, tecnología de la información o análisis de datos dentro del equipo interno limitó el alcance de algunas soluciones tecnológicas, optándose por herramientas de gestión manuales o semiautomatizadas.
- **Recursos Materiales - Restricciones tecnológicas:** Se identificaron limitaciones en la infraestructura tecnológica de Jobal Botica, como el uso de sistemas de gestión desactualizados y la falta de integración entre áreas, lo cual dificultó la automatización de algunos procesos clave en inventario y ventas.

#### 2.4. Oficinas que están implicadas:

- **Titular Gerente**
  - **Función principal:** Ejercer la dirección general de Jobal Pharma E.I.R.L., estableciendo los lineamientos estratégicos, normativos y operativos que deben implementarse en todas sus unidades, incluida Jobal Botica. Supervisa y toma decisiones sobre los aspectos clave del negocio, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales y el marco normativo aplicable.
  - **Relación con Jobal Botica:** Tiene a su cargo la supervisión directa de la gestión administrativa y operativa de la botica, requiriendo informes y

reportes periódicos del administrador de sede. Esta rendición de cuentas permite al titular gerente evaluar el cumplimiento de metas, la eficiencia de los procesos y la correcta aplicación de políticas institucionales en Jobal Botica. Su función es esencialmente de dirección y control estratégico, más que de apoyo puntual.

- **Área Dirección Técnica de Droguería**

- **Función principal:** Supervisar y garantizar el cumplimiento técnico y sanitario en el manejo, almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos y sanitarios en la droguería hacia la sede de Jobal Botica.
- **Relación con Jobal Botica:** Brinda asesoría técnica y soporte regulatorio para asegurar que las prácticas de la botica estén alineadas con la normativa sanitaria vigente, especialmente en cuanto a la trazabilidad, conservación de productos y documentación obligatoria.

- **Área de Gerencia Comercial**

- **Función principal:** Planificar y supervisar las estrategias de ventas, posicionamiento comercial y crecimiento de mercado de todas las unidades de negocio.
- **Relación con Jobal Botica:** Brinda apoyo estratégico y operativo en temas contables, soporte y mantenimiento en sistemas y recursos humanos, además asesoría y coordinación directa en temas de campañas promocionales, alianzas comerciales y análisis de rentabilidad, contribuyendo al desarrollo sostenible de las actividades comerciales en la botica.

- **Área de Jefatura de Asuntos Regulatorios**
  - **Función principal:** Velar por el cumplimiento de las normativas regulatorias nacionales e internacionales, y gestionar los procedimientos relacionados a la farmacovigilancia (seguimiento de reacciones adversas, alertas sanitarias y seguridad de los medicamentos).
  - **Relación con Jobal Botica:** Brinda asesoría normativa continua, capacita al personal en temas regulatorios y protocolos de farmacovigilancia, y supervisa que la sede reporte adecuadamente cualquier incidente relacionado con la seguridad de productos farmacéuticos.

#### **2.4.Lugares que están implicados:**

Jobal Pharma E.I.R.L. cuenta activamente con dos establecimientos farmacéuticos, ubicado en CAL.SAN MIGUEL ARCANGEL MZA. B LOTE. 2C INT. 1 APV. MARQUEZ DE CORPA (A UNA CUADRA DEL PARADERO LINEA 8) LIMA - LIMA – CHORRILLOS, el cual constituye el principal lugar de operaciones administrativas y logísticas que apoyan a la gestión de Jobal Botica tales como: Contabilidad General y Tesorería, Recursos Humanos, Sistemas, Dirección Técnica de Droguería y Almacén Principal y Farmacovigilancia.

Además, la sede de Jobal Botica ubicado en AV. ALAMEDA SAN MARCOS MZA. D-2 LOTE. 28 URB. CEDROS DE VILLA LIMA - LIMA – CHORRILLOS, el cual constituye como establecimiento anexo de la organización.

## CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

### 3.1. Ingreso a la empresa:

Mi experiencia profesional se desarrolla en Jobal Pharma E.I.R.L., específicamente en su unidad operativa denominada Jobal Botica, ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima Metropolitana. El proceso de ingreso se dio en el mes de febrero del año 2024, tras haber sido convocado inicialmente para cubrir funciones de administración general de unidad operativa denominada Jobal Botica, asumiendo inicialmente funciones de abastecimiento e implementación de las sedes a nivel de infraestructura y permisos normativos respectivamente.

Mi incorporación se realizó mediante el contrato laboral por necesidad de mercado, bajo el nombramiento de gestor de compras para el retail farmacéutico, pero con funciones de administrador general de botica, en coordinación con la Titular Gerente, quien supervisó el proceso de inducción y delegación de funciones directivas en la sede. Desde entonces, fui asignado como Administrador General de Jobal Botica, con competencias en las áreas administrativa, comercial, logística y de cumplimiento normativo, lo cual me permitió involucrarme directamente en los procesos estratégicos de mejora.

### 3.2. Personas involucradas:

Durante el desarrollo del proyecto administrativo en Jobal Botica, participaron diversas áreas y colaboradores clave que influyeron directamente en la planificación e implementación de las mejoras. A continuación, se describen los principales actores y sus funciones:

- **Titular Gerente (Nombre si deseas):** Encargada de la dirección estratégica y de aprobar la propuesta de mejora administrativa. Supervisó el cumplimiento de los objetivos y recibió reportes periódicos del avance del proyecto.

- **Dirección Técnica de Droguería:** Brindó asesoría en normativas sanitarias y en los requisitos técnicos necesarios para la adecuada implementación de los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE).
- **Área de Compras / Compradora:** Encargada de realizar las adquisiciones, coordinar con proveedores y brindar información sobre rotación y faltantes de productos.
- **Asistente administrativo:** Apoyó en la ejecución de tareas operativas, organización documental y seguimiento a cronogramas de actividades.
- **Responsable de Asuntos Regulatorios y Farmacovigilancia:** Participó como asesor técnico en el cumplimiento de normativas DIRIS y en la implementación de buenas prácticas de almacenamiento y seguridad de productos.

### 3.3. Etapas del proyecto:

Con el objetivo de mejorar integralmente la gestión de las operaciones comerciales y logísticas en Jobal Botica, se diseñó e implementó un Modelo Administrativo Estratégico compuesto por seis objetivos específicos orientados a resolver problemáticas operativas detectadas durante el año 2024. La formulación de cada propuesta se sustentó en un riguroso proceso de diagnóstico técnico, el cual combinó herramientas cualitativas y cuantitativas de análisis organizacional, permitiendo identificar brechas críticas en cumplimiento normativo, exactitud de inventarios, eficiencia comercial, articulación institucional y marketing operativo. Estas herramientas facilitaron la obtención de una línea base clara para cada objetivo y guiaron la toma de decisiones estratégicas desde una perspectiva estructurada. En ese marco, se aplicaron instrumentos como el análisis FODA, checklist normativo DIRIS, línea base de ventas y clientes, arqueos de inventario, levantamientos de procesos y encuestas de percepción al personal. Estas evidencias permitieron diseñar acciones prácticas, medibles y alineadas con los objetivos de

sostenibilidad, rentabilidad y mejora continua. A continuación, se describen las etapas de implementación desarrolladas por cada objetivo propuesto en el proyecto.

**Tabla 3:**

*Matriz FODA consolidada por objetivo – Modelo Administrativo Estratégico en Jobal Botica*

<b>OBJETIVO</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADE</b>	<b>DEBILIDADE</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<b>S (F)</b>	<b>S (O)</b>	<b>S (D)</b>	<b>(A)</b>
<b>Objetivo 1:</b> <b>POE y</b> <b>Cumpliment</b> <b>o Normativo</b>	- Personal titular con formación técnica (Q.F.)- Gerencia con interés en ordenar funciones internas	- Fiscalizaciones de DIRIS como oportunidad para regularizar- Normativas ofrecen base legal para estandarizar	- Solo 1 de 6 trabajadores capacitado- Ausencia total de POE- Funciones duplicadas y confusas	- Riesgo de sanción por incumpliment o- DIRIS con fiscalización inminente- Resistencia al cambio
<b>Objetivo 2:</b> <b>Modelo de</b> <b>Comisiones</b>	- Personal con experiencia en atención al cliente- Datos históricos disponibles para análisis	- Incentivos incrementan ventas sin elevar costos fijos- Potencial de campañas internas	- Baja motivación por falta de recompensas- Falta de formación en técnicas de venta	- Competencia con mejores sistemas de incentivos- Pérdida de personal por desmotivación

<b>Objetivo 3:</b>	- Sistema	- Conteo cíclico y	- Desbalances	- Pérdidas
<b>Exactitud de</b>	digital	trazabilidad	críticos sin	económicas-
<b>Inventario</b>	funcional- Equipo dispuesto a mejorar procesos logísticos	mejoran la gestión- Digitalización permite validar procesos	justificación- Procesos mal definidos- Poco entrenamiento en control logístico	Sanciones por errores contables- Baja confiabilidad operativa
<b>Objetivo 4:</b>	- Registros	- Automatización	- Información	- Errores
<b>KPI's y</b>	disponibles en	agiliza decisiones-	dispersa- Sin	recurrentes sin
<b>Control de</b>	hojas de	Cultura de datos	alertas	corrección-
<b>Gestión</b>	cálculo- Gerencia abierta al control de indicadores	mejora eficiencia	tempranas- Cultura reactiva y sin medición previa	Competencia más alineada con sus metas estratégicas
<b>Objetivo 5:</b>	- Proximidad a	- Sinergias con	- No se cuenta	- Rechazo de
<b>Convenios</b>	centros	instituciones	con convenios	propuestas-
<b>Institucional</b>	médicos y	permiten derivación	formales- Falta	Otros
<b>es</b>	clínicas- Vínculos informales previos	y visibilidad institucional	de estrategia de alianzas- Poca visibilidad	competidores ya poseen convenios exclusivos
<b>Objetivo 6:</b>	- Buen historial	- Campañas	- No existía	- Saturación
<b>Plan de</b>	de atención al	alineadas a fechas	planificación	publicitaria-

<b>Marketing</b>	cliente-	clave- Canales	anual- Poca	Competencia
<b>Sostenible</b>	Conocimiento	digitales de bajo	presencia en	con alto
	del perfil de	costo	redes-	posicionamient
	consumidor		Estrategia	o de marca
			comercial	
			reactiva	

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**Objetivo 1:** Implementar Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) en las áreas administrativas y comerciales de Jobal Botica, asegurando el 100% su adecuación a la normativa sanitaria de DIRIS, para el 2025.

- **Diagnostico:** Durante el año 2024, se realizó una evaluación interna de las operaciones administrativas y comerciales de Jobal Botica, identificándose una serie de deficiencias operativas recurrentes. A través del uso de herramientas como entrevistas al personal clave, observación directa y la aplicación de un checklist de cumplimiento normativo según las directivas de la DIRIS Lima Sur, se identificó lo siguiente:
  - Ausencia de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) formales.
  - Inexistencia de un cronograma de capacitación técnica y normativa.
  - Duplicidad de funciones entre el personal administrativo y comercial.
  - Desconocimiento de procesos básicos en casos de inspecciones, auditorías o trámites sanitarios.

Este diagnóstico reveló que el promedio de cumplimiento operativo alcanzaba solo un 53.23%, lo cual representa una clasificación crítica, según estándares de

fiscalización. Esta situación exponía a la botica a sanciones regulatorias, afectación a la calidad del servicio y pérdida de competitividad.

**Figura 14**

*Check de cumplimiento normativo según las directivas de la DIRIS Lima Sur*

NOMBRE DE LA EMPRESA		Ponderado Total		SUNAT E INDECOPI	MUNICIPALIDAD
JOBAL PHARMA		53.23%		30.00%	66.67%
1. Lugar de evaluación		SEDE CENTROS		Ponderado	DIRIS
2. Fecha de evaluación		13/02/2024		61.75%	54.50%
3. Nombre del evaluador		ADMINISTRACION			
4. Detalles de Evaluación		Peso	Cumplimiento Normativo	Calificación Promedio	
1. Limpieza externa		0.10	10	0	
2. Limpieza interna		0.05	0	0	
3. Seguridad personal		0.10	10	0	
4. Instalación de medicamentos y productos		0.20	0	0	
5. Orden de los productos		0.05	0	0	
6. Estado de inventario		0.10	10	0	
7. Control de temperatura por humedad y humedad		0.10	10	0	
8. Disponibilidad de la disponibilidad personal		0.10	0	0	
9. Orden de los documentos		0.05	0	0	
10. Estado de agua		0.05	0	0	
Total			1	0	

Observaciones:

El local Centros se encuentra en un estado de atención urgente en puntos que conllevan a sanciones económicas, y desorganización en los procesos establecidos.

Se solicita urgentemente subsanar los puntos críticos en un plazo no menor a 48 horas en relación a la actualización de los procedimientos establecidos (Capacitaciones al personal, control de temperatura y humedad, formatos de limpieza, alertas dignas, formato de recepción entre otros señalados en el check list.)

Se solicita urgentemente subsanar los puntos críticos en un plazo no menor a 24 horas en relación a la actualización de los certificados de pureza de tierra, instalaciones eléctricas, cartilla de extintores y capacitación, pintura en las paredes zonas comprendidas.

Se solicita urgentemente subsanar los puntos críticos en un plazo no menor a 24 horas en relación a la actualización del libro de psicotropicos y occurrencias.

Se solicita urgentemente capacitaciones al personal de ventas sobre PDES y actualización por parte de la dirección técnica en BPOF.

Director Técnico  
DR. YINGCHUALLA CALDERON CLAUDIA E.  
COP: 12002

Administrador General  
JORGE LUIS SAAVEDRA SEVIN  
Administrador de Boticas

Calificación Ponderada	
Exemplar	90%
Buena	80%
Regular	70%
Mala	60%
Muy Mala	50%

- Implementación:**

A partir de los resultados del diagnóstico, se definió la siguiente problemática a resolver:

- **Problema central:** La ausencia de procedimientos y planes de capacitación genera errores funcionales, incumplimientos normativos y riesgo de sanciones sanitarias por parte de DIRIS.

Frente a ello, se estableció como **objetivo implementar POE y mecanismos de monitoreo** en todas las áreas administrativas y comerciales, bajo un modelo integral. La **propuesta estratégica** planteada incluyó cuatro ejes clave:

- Implementar Manuales de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE). (ver ANEXO N° F – FICHA DOCUMENTAL 6)
- Diseñar un Cronograma Anual de Capacitación Técnica y Normativa.

### Figura 15

*Cronograma Anual de Capacitación Técnica y Normativa en Jobal Botica, enero–mayo 2025.*

Cronograma Anual de Capacitación Técnica y Normativa			
Mes	Temas de Capacitación	Modalidad	Responsable
Enero	Normativa DIRIS Y BPOF	Presencial	Dirección Técnica
Febrero	Implementación de POE por áreas	Virtual	Administrador General
Marzo	Gestión documental y control de registros	Presencial	Dirección Técnica
Abril	Atención al cliente y manejo de conflictos	Presencial	Administrador General
Mayo	Evaluación Interna de cumplimiento y retroalimentación	Virtual	Administrador General

Nota. Fuente: Elaboración propia.

- Establecer un Sistema de Monitoreo y Evaluación del Cumplimiento: El sistema de monitoreo y evaluación fue estructurado en tres niveles de control:

**Tabla 4**
*Sistema de Monitoreo y Evaluación del Cumplimiento*

<b>Nivel de Monitoreo</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>
<b>Operativo diario</b>	Checklists de procedimientos y registros	Director Técnico	Diario
<b>Supervisión mensual</b>	Informes de cumplimiento por área, revisión cruzada de registros	Administrador General / Asistente Administrativo	Mensual
<b>Evaluación normativa bimestral</b>	Auditoría interna con formato DIRIS y POE / Matriz de cumplimiento	Titular Gerencia y Administrador General	Bimestral

Nota. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 5:**
*Indicadores de Monitoreo y Evaluación del Cumplimiento*

<b>Nivel</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula / Descripción</b>	<b>Meta</b>	<b>Frecuencia</b>
<b>Estratégico</b>	% de cumplimiento normativo (DIRIS)	(N.º de observaciones resueltas / Total de observaciones) × 100	100%	Mensual
	Nivel global de cumplimiento operativo	(Actividades ejecutadas / Actividades planificadas) × 100	≥ 90%	Mensual

<b>Táctico</b>	% de actividades cumplidas según POE	(N.º de procedimientos aplicados / Total de procedimientos) × 100	100%	Bimensual
	Índice de personal capacitado	(Personal capacitado / Personal total programado) × 100	100%	Trimestral
	Incidencias operativas reportadas	N.º de fallos por incumplimiento de procesos	≤ 2	Mensual
<b>Operativo</b>	Tiempo promedio de respuesta ante hallazgos	Días entre la detección y solución de una no conformidad	≤ 3 días	Mensual
	Tasa de cumplimiento por área	(Cumplimiento por unidad / Total actividades asignadas) × 100	≥ 95%	Mensual
	N.º de POE actualizados anualmente	Total de procedimientos revisados y mejorados	≥ 1 por área	Semestral

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

- Asignación de responsables funcionales mediante una matriz RACI.

<b>Actividad</b>	<b>Administrador General</b>	<b>Dirección Técnica</b>	<b>Asistente Administrativo</b>	<b>Personal Operativo</b>	<b>Comité Interno de Control</b>
------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------------	---------------------------	----------------------------------

---

Diagnóstico del cumplimiento normativo actual	R	A	C	I	I
Elaboración del Manual de POE	A	R	C	I	C
Validación técnica y normativa del Manual de POE	C	R	I	I	A
Diseño del Cronograma de Capacitación	R	A	C	I	C
Ejecución de capacitaciones	A	C	R	I	I
Implementación del sistema de monitoreo (checklist, reportes, firmas)	R	C	A	I	C
Asignación de responsables funcionales por área	R	A	C	I	C

---

---

Supervisión del cumplimiento de POE	A	R	I	C	R
-------------------------------------	---	---	---	---	---

Evaluación de resultados y retroalimentación al personal	R	C	I	I	A
--	---	---	---	---	---

---

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

- **R (Responsable):** Ejecuta directamente la actividad. Hay al menos un "R" por tarea.
- **A (Autoriza):** Tiene la última palabra y aprueba los resultados.
- **C (Consulta):** Apoya y es consultado para decisiones o aportes técnicos.
- **I (Informado):** Solo necesita estar al tanto del avance o resultados.

No se aplicó una metodología de investigación formal, sino una metodología administrativa de implementación por fases, basada en herramientas de mejora continua y gestión operativa, que incluyó:

- Matriz RACI: Para definir responsables, ejecutores y supervisores en
- Ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar): Para implementar y ajustar los procesos.
- Capacitación in house: Con sesiones presenciales y materiales internos adaptados al contexto regulatorio.
- Checklist de evaluación de cumplimiento con periodicidad mensual.
- Sesiones de retroalimentación y mejora continua.

Este enfoque permitió una implementación progresiva, con acompañamiento constante del personal, generando un sentido de apropiación del cambio.

**Tabla 6:**

Actividades programadas a desarrollar

N.º	Actividad	Periodo de Ejecución	Responsable	Observaciones
1	Diagnóstico operativo con checklist basado en normativa DIRIS	Febrero 2024	Administrador / Dirección Técnica	Permitió identificar el 54% de cumplimiento y riesgos de sanción
2	Diseño del Manual de POE para áreas administrativas y comerciales	Febrero – Noviembre 2024	Administrador / Dirección Técnica	Adaptado a flujogramas, responsabilidades y formatos requeridos
3	Aprobación interna del Manual de POE por Comité de SIG	Noviembre 2024	Comité SIG / Gerencia General	Se oficializa su implementación
4	Diseño del Cronograma Anual de Capacitación Técnica y Normativa	Noviembre 2024	Administrador / Soporte técnico	Incluye fechas, contenidos y responsables
5	Implementación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Cumplimiento	Diciembre 2024	Administrador / Dirección Técnica	Se estructura en tres niveles con KPI's e informes de seguimiento

6	Asignación formal de responsables por áreas funcionales	Diciembre 2024	Gerencia General / Administrador	Se emiten resoluciones internas y lineamientos de funciones específicas
7	Inicio de ejecución del modelo y validación en campo	Enero – Mayo 2025	Todos los responsables operativos	Incluye evaluaciones, capacitaciones y supervisión con resultados mensuales

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**Tabla 7:**

*Diagrama de Gantt de Actividades programadas a desarrollar*

N.º	Actividad	Feb 2024	Nov 2024	Dic 2024	Ene 2025	Feb 2025	Mar 2025	Abr 2025	May 2025
1	Diagnóstico del cumplimiento normativo y operativo	●							
2	Diseño, elaboración y aprobación del Manual de POE	●	●						
3	Diseño del Cronograma Anual de Capacitación		●	●					
4	Planificación del Sistema de Monitoreo y Evaluación		●	●					

---

5	Asignación de responsables por áreas funcionales	●				
6	Implementación del Manual de POE	●	●			
7	Ejecución del Cronograma de Capacitación		●	●	●	●
8	Implementación del Sistema de Monitoreo		●	●	●	●
9	Seguimiento y ajustes de mejora continua				●	●
10	Evaluación final de cumplimiento (auditoría interna y DIRIS)					●

---

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

- **Evaluación posterior a la implementación:**

La implementación del modelo permitió alcanzar, al mes de mayo de 2025, los siguientes resultados evidenciables:

- 100% de cumplimiento operativo validado por auditoría interna y checklist DIRIS.
- Eliminación de duplicidades funcionales y mejora en la toma de decisiones.

- Cobertura del 100% en capacitación normativa al personal de áreas administrativas y comerciales.
- Cero observaciones críticas durante las inspecciones preventivas realizadas.
- Mayor orden documental, trazabilidad y respaldo operativo.

Sin embargo, se identificó como aspecto a mejorar: la necesidad de automatizar el monitoreo (por ejemplo, mediante hojas electrónicas dinámicas o apps de control normativo) y establecer una revisión trimestral de POE como parte del ciclo de mejora continua.

**3.3.1. Objetivo 2:** Diseñar e implementar un modelo estructurado de comisiones por desempeño en ventas dirigido al personal de atención al cliente, con el propósito de incentivar la productividad comercial y lograr un incremento sostenido del 5% en las ventas totales por trimestre, durante el periodo comprendido entre enero de 2025 y mayo de 2025.

- **Diagnostico:** Durante el último trimestre del 2024 (octubre a diciembre), se identificó que el promedio mensual de ventas en Jobal Botica fue de S/ 53,178.61, valor inferior al ingreso proyectado de S/ 75,000. Este desfase de 29.1% reveló la falta de motivación en el personal operativo, especialmente por la ausencia de un sistema de incentivos por desempeño. Se aplicaron las siguientes herramientas de diagnóstico:
  - Análisis de línea base de ventas históricas (2024)
  - Encuestas de motivación al personal.
  - Revisión del ticket promedio por transacción
  - Observaciones directas del comportamiento de venta.

El diagnóstico evidenció baja rotación de productos clave, mínima iniciativa en venta cruzada y escaso enfoque en metas comerciales.

- **Implementación:** Motivar al personal e incrementar las ventas en al menos 5% por trimestre. Metodología aplicada (enfoque práctico):
  - Enfoque participativo: entrevistas con el equipo de atención para conocer sus expectativas.
  - Benchmarking de sistemas de comisiones en farmacias locales.
  - Diseño de tramos de comisiones basados en KPI's de venta individuales y por producto.
  - Comunicación clara del modelo a todo el equipo.
  - Capacitaciones técnicas sobre técnicas de venta, atención al cliente y rotación de stock.
- **Evaluación posterior a la implementación:** Entre enero y mayo del 2025:
  - Ventas mensuales promedio: S/ 94,701.49 (78% más que el trimestre anterior).
  - Productividad por colaborador: mejora del 28%.
  - Ticket promedio por cliente: aumento del 24%.
  - Rotación de productos estratégicos: mayor dinamismo.

**Aspectos por mejorar:**

- Reforzar capacitaciones continuas para mantener los niveles alcanzados.
- Ajustar metas trimestrales según la estacionalidad del mercado.
- Establecer reconocimientos no monetarios más visibles.

**Tabla 8:**

*Cronograma de actividades del proyecto – Modelo de comisiones por desempeño en ventas (noviembre 2024 – mayo 2025)*

N.º	Actividad	Fecha estimada	Responsable
1	Análisis diagnóstico: ventas, desempeño y motivación	Noviembre 2024	Administrador
2	Diseño del modelo de comisiones y KPI's	Diciembre 2024	Administrador
3	Capacitaciones y comunicación interna	Diciembre 2024	Jefe de ventas
4	Implementación del modelo	Enero 2025	Administrador
5	Seguimiento mensual y evaluación de resultados	Enero - Mayo 2025	Administrador

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**Tabla 9:**

*Cronograma de implementación del Modelo de Comisiones por Desempeño – (noviembre 2024 – mayo 2025)*

Actividades	Nov. 2024	Dic. 2024	Ene. 2025	Feb. 2025	Mar. 2025	Abr. 2025	May. 2025
Diagnóstico de ventas	•••••••						
Diseño del modelo		•••••••					
Capacitación del personal		•••••••					
Implementación del modelo			•••••••	•••••••	•••••••	•••••••	•••••••

---

Evaluación y

.....

ajustes

---

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

### 3.3.2. Objetivo 3:

- **Diagnostico:** Durante el último trimestre de 2024, se realizó un análisis detallado de las diferencias encontradas en los arqueos de inventario físico versus el sistema informático. Las principales herramientas utilizadas fueron:
  - Revisión documental y arqueos físicos por SKUs.
  - Checklists de inventario por categoría y por lote.
  - Informe de diferencias por montos (faltantes: S/ 467.20 y sobrantes: S/ 482.85)

El diagnóstico permitió identificar que las causas no eran atribuibles a sustituciones o equivalencias, sino a fallas operativas en la recepción, despacho, registro y control. Esta falta de exactitud deterioró la fiabilidad del inventario y comprometió decisiones logísticas y financieras.

- **Implementación:**
  - **Enfoque participativo con el personal logístico y comercial:** Se realizaron entrevistas directas con los responsables de recepción, almacén, caja y atención al cliente, para identificar cuellos de botella, prácticas informales y errores recurrentes en los flujos de productos. Esto permitió detectar fallas específicas como doble digitación, validaciones cruzadas omitidas y diferencias no reportadas.
  - **Benchmarking interno sobre conteos y registros:** Se revisaron prácticas de control de inventario utilizadas en otras boticas de la zona y se identificó la necesidad de migrar hacia un modelo más preventivo

(conteos cíclicos) en lugar de correctivo (solo arqueos por auditoría).

Esto impulsó el rediseño de los procedimientos internos.

- **Diseño del sistema de control con enfoque modular y trazabilidad digital:** Se estableció un proceso formal de conteo cíclico mensual, validación cruzada entre el sistema de ventas, almacén y atención al cliente, y trazabilidad de diferencias por SKU, lote y usuario. Además, se implementaron formularios internos para registro de ajustes y validaciones en línea.
- **Comunicación del nuevo sistema al equipo:** Se desarrolló una guía operativa práctica, que fue socializada en reuniones semanales, con ejemplos de errores comunes, consecuencias operativas y el impacto que tiene la precisión del inventario en la gestión general del negocio.
- **Capacitaciones técnicas para operadores logísticos y de caja:** Se ejecutaron sesiones sobre:
  - Correcto registro de ingresos y despachos.
  - Verificación cruzada con facturación y guía de remisión.
  - Identificación de productos por lote y fecha de vencimiento.
  - Uso de formatos estándar de control y validación de stock.
- **Evaluación posterior a la implementación:** Se aplicó una metodología de mejora continua tipo ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), la cual comprendió: **Al término del periodo de implementación (enero–mayo 2025), los resultados obtenidos fueron altamente positivos:**
  - Reducción del 93.4% en faltantes.
  - Reducción del 91.1% en sobrantes.
  - Trazabilidad del 98% de errores.

- Confiabilidad del inventario aumentada a 99.4%.

**Áreas por mejorar:**

- Automatizar aún más el sistema de alertas de entrada/salida.
- Integrar validación con control de stock mínimo/máximo por categoría.
- Evaluar implementación de códigos QR o RFID en mediano plazo.

**Tabla 10:**

*Cronograma de implementación del Sistema de Control de Exactitud de Inventarios – (noviembre 2024 – mayo 2025)*

Actividades	Nov. 2024	Dic. 2024	Ene. 2025	Feb. 2025	Mar. 2025	Abr. 2025	May. 2025
Análisis diagnóstico de diferencias históricas	••••••••	••••••••					
Diseño del sistema de control de exactitud		••••••••	••••••••				
Capacitación y formalización de procesos logísticos		••••••••	••••••••				
Implementación del sistema de control			••••••••	••••••••	••••••••	••••••••	••••••••
Seguimiento, ajustes y evaluación mensual			••••••••	••••~••••	••••~••••	••••~••••	••••~••••

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**3.3.3. Objetivo 4:** Implementar un sistema de indicadores de control de gestión (KPI's) en las áreas de compras, caja, BCP, inventarios, almacén y finanzas de Jobal botica, con reportes mensuales automatizados y reuniones de análisis a partir de enero del 2025 en adelante.

- **Diagnostico:** Durante el segundo semestre de 2024, se identificó una falta de herramientas para medir y analizar el desempeño operativo de Jobal Botica. Las siguientes evidencias condujeron al diseño del proyecto:
  - Inexistencia de reportes periódicos por área.
  - Dificultad para comparar metas vs. resultados.
  - Toma de decisiones subjetiva y sin datos actualizados.
  - Procesos con errores recurrentes y sin retroalimentación formal.

Para esto, se aplicaron herramientas como:

- Entrevistas con los responsables de cada área funcional.
- Revisión documental de registros administrativos (compras, finanzas, caja).
- Análisis de flujos de procesos y flujos de efectivo.

Estas acciones permitieron diseñar una línea base clara y definir brechas clave de control en las áreas críticas del negocio.

- **Implementación:**
  - **Problema para resolver:** Fragmentación de información y ausencia de indicadores que orienten la toma de decisiones.
  - **Objetivo de implementación:** Implementar un sistema integral de KPI's que permita reportes mensuales automatizados, seguimiento oportuno y reuniones periódicas de análisis de resultados.

**Metodología aplicada (enfoque práctico):**

- **Enfoque colaborativo:** reuniones con líderes de área para definir los indicadores más relevantes según función.
- **Benchmarking interno:** se revisaron prácticas exitosas de farmacias similares con modelos de KPI's aplicados.
- **Priorización de indicadores:** se eligieron KPI's clave por área (por ejemplo, conciliación bancaria, rotación de stock, flujo de caja, cumplimiento de metas de compra).
- **Automatización con Excel y macros** para facilitar el seguimiento mensual sin necesidad de software externo.
- **Formación de cultura analítica:** se desarrollaron reuniones mensuales con enfoque correctivo-preventivo.
- **Evaluación posterior a la implementación:** Evaluación de impacto y mejoras potenciales:
  - Los objetivos fueron alcanzados al 100%, superando las metas esperadas.
  - Se logró una cultura de análisis proactivo, con participación de cada responsable.
  - Las reuniones mensuales permitieron corregir errores a tiempo, generar alertas y tomar decisiones basadas en evidencia.
  - **Área de mejora:** Profundizar en el uso de herramientas digitales más avanzadas para el segundo semestre (Power BI u otros sistemas integrados).

**Tabla 11:**

*Cronograma de implementación del Sistema de KPI's – (enero – mayo 2025)*

<b>Actividad</b>	<b>Ene.</b>	<b>Feb.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>May.</b>
	<b>2025</b>	<b>2025</b>	<b>2025</b>	<b>2025</b>	<b>2025</b>
Diagnóstico y levantamiento de información	●●●●●●				
Diseño del sistema de KPI's por área	●●●●●●	●●●●●●			
Automatización y validación de reportes		●●●●●●	●●●●●●		
Capacitaciones y sesiones de prueba			●●●●●●		
Reuniones mensuales de revisión de resultados (sostenidas)			●●●●●●	●●●●●●	●●●●●●
Evaluación del impacto y ajustes finales				●●●●●●	●●●●●●

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**3.3.4. Objetivo 5:** Formalizar al menos tres convenios de colaboración (dos centros médicos y un laboratorio de preparados magistrales) para fortalecer la red de servicios complementarios de Jobal Botica, para el periodo del 2025, mejorando el flujo de clientes aumentando en un 30 % para mayo 2025.

- **Diagnostico:** Durante el último trimestre del 2024 (octubre – diciembre), se identificó un flujo mensual promedio de solo 1,995 clientes, lo que representó un bajo nivel de captación de demanda en comparación con boticas de la zona.

Mediante:

- Revisión de reportes de ventas y atención al cliente.

- Análisis de flujo de clientes por horarios y días.
- Entrevistas internas al personal operativo.
- FODA comercial orientado a redes de valor en salud, se concluyó que el principal factor de estancamiento era la ausencia de convenios con centros médicos, consultorios colindantes y laboratorios clínicos, lo cual limitaba el direccionamiento de pacientes y el aprovechamiento de la demanda referida.
- **Implementación:** Mejorar el flujo de clientes en al menos un 30% a través de convenios interinstitucionales.

**Metodología aplicada (enfoque práctico):**

- **Mapeo georreferencial** de servicios médicos y laboratorios cercanos (radio de 1 km).
- **Benchmarking** de alianzas realizadas por boticas de competencia directa.
- **Enfoque participativo:** se aplicaron entrevistas a doctores, técnicos y personal de clínicas para identificar beneficios mutuos.
- **Diseño de convenios estandarizados** con cláusulas de colaboración, promoción cruzada, direccionamiento de recetas, descuentos y posicionamiento compartido.
- **Implementación progresiva de alianzas**, con seguimiento quincenal sobre impacto comercial.
- **Evaluación posterior a la implementación:**  
Se concretaron los siguientes convenios:
  - **Clínica Dental COA:** Derivación de pacientes y promociones en productos odontológicos.

- **Consultorio Médico Familiar:** Direccionamiento de recetas a Jobal Botica, con bonificaciones cruzadas.
- **Laboratorio Magistral Avanlab:** desarrollo de fórmulas personalizadas, con exclusividad en preparados.

Se registró un aumento del flujo mensual promedio de clientes a 3,549 personas, lo que equivale a un incremento del 77.9% respecto al trimestre anterior.

**Aspectos para mejorar:**

- Formalizar convenios con centros de atención psicológica, nutrición y salud ocupacional.
- Ampliar las campañas de comunicación para fortalecer el reconocimiento de las alianzas.

**Tabla 12:**

*Cronograma de implementación - Formalización de convenios estratégicos (enero – mayo 2025)*

Fases y Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May
<b>1. Diagnóstico y Preparación</b>					
1.1. Mapeo de instituciones de salud en zona de influencia	●	●			
1.2. Identificación de necesidades mutuas (reuniones preliminares)	●	●			
1.3. Selección de aliados estratégicos (centros médicos y laboratorio)			●		
<b>2. Diseño de Propuesta de Convenios</b>					
2.1. Redacción de borradores de convenio (jurídico y comercial)		●	●		

---

2.2. Negociación y ajustes con cada aliado potencial	●	●	
<b>3. Formalización e Implementación</b>			
3.1. Firma de convenios (con 2 centros médicos y 1 laboratorio)		●	
3.2. Coordinación operativa con aliados (promociones, flujos cruzados)		●	●
3.3. Diseño de material de difusión conjunto			●
<b>4. Seguimiento y Evaluación de Impacto</b>			
4.1. Revisión mensual de resultados con aliados		●	● ●
4.2. Evaluación del impacto en ventas y flujo de clientes			●
4.3. Retroalimentación y sostenibilidad de la alianza			●

---

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**3.3.5. Objetivo 6:**

- **Diagnostico:**

Durante el cuarto trimestre de 2024, se identificó una caída significativa en las ventas promedio mensuales (S/ 53,178.61), muy por debajo del objetivo proyectado. A través de entrevistas con el equipo de ventas, análisis de reportes históricos y benchmarking con otras boticas del entorno, se diagnosticó que la empresa carecía de una estrategia estructurada de marketing. Se identificaron las siguientes debilidades:

- Falta de un calendario promocional anual.
- Ausencia de campañas en fechas clave (Día de la Madre, Semana Santa, verano, etc.).
- Escasa presencia en canales digitales.

- Inexistencia de indicadores para evaluar el impacto de las acciones comerciales.

A partir de este diagnóstico, se ideó la necesidad de estructurar un plan de marketing anual sostenible, con un enfoque táctico-operativo alineado con las fechas de mayor impacto comercial.

- **Implementación:**

Incrementar sostenidamente las ventas trimestrales en 5%, mediante campañas planificadas, promociones y presencia digital.

**Metodología Práctica Aplicada:**

- **Análisis participativo:** Reunión con el equipo de ventas para recoger ideas sobre preferencias de los clientes.
- **Benchmarking:** Estudio de planes de marketing de boticas competidoras con presencia activa.
- **Diseño de calendario promocional:** Selección de fechas clave para el 2025, como: San Valentín, Día Mundial de la Salud, Verano Saludable, Campaña Ocular.
- **Acciones combinadas:** Activaciones en punto de venta, combos promocionales, descuentos limitados, rifas y sorteos.
- **Difusión digital:** Creación de afiches, reels y publicaciones para Facebook y WhatsApp Business.
- **Evaluación mensual:** Uso de KPI's como incremento de ventas, nuevos clientes, y participación en campañas.

- **Evaluación posterior a la implementación:**

Tras la aplicación de cinco campañas clave entre enero y mayo de 2025, se logró cumplir con el objetivo general. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora:

- La cobertura digital aún puede fortalecerse con campañas pagadas en redes sociales.
- Se requiere profesionalizar el diseño de piezas gráficas para mejorar la percepción de marca.
- Algunos colaboradores no se involucraron activamente en las campañas, lo que sugiere incluir incentivos internos por participación.

**Tabla 13:**

*Cronograma de actividades para la implementación del plan de marketing anual sostenible (enero – mayo 2025)*

<b>Actividades</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>
Diagnóstico de situación actual y análisis de mercado	<b>X</b>				
Diseño del plan anual de marketing	<b>X</b>				
Planificación y ejecución de campaña “Verano Saludable”	<b>X</b>	<b>X</b>			
Campaña “Día de la Mujer – Salud Preventiva”		<b>X</b>			
Campaña “Semana Santa – Botiquín Familiar”			<b>X</b>		
Activación en tienda y redes sociales	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

---

Seguimiento de KPI's y retroalimentación mensual	X	X	X	X	X
Evaluación de impacto de las campañas			X	X	X
Preparación de campañas del segundo semestre (adelanto mayo)					X

---

**Fuente.** Elaboración propia basada en el plan de implementación 2025 de Jobal Botica.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

El presente capítulo expone de manera detallada los resultados obtenidos tras la implementación del Modelo Administrativo Estratégico en Jobal Botica durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025. Las acciones desarrolladas se estructuraron en torno a seis objetivos específicos, cada uno orientado a resolver problemáticas críticas identificadas en áreas clave como la gestión operativa, comercial, logística, institucional y de marketing. A través de un enfoque basado en evidencias, se aplicaron instrumentos de diagnóstico, metodologías participativas y estrategias de mejora continua, lo que permitió no solo alcanzar las metas establecidas, sino también generar impactos sostenibles en indicadores de desempeño clave. A continuación, se presentan los resultados por cada objetivo, acompañados de cuadros comparativos, análisis cuantitativos y cualitativos, y una reflexión técnica sobre los logros y oportunidades de mejora identificadas durante la ejecución del proyecto.

**4.1.Problema 1:** Durante el año 2024, la carencia de procedimientos operativos estandarizados y la inexistencia de un cronograma estructurado de capacitación al personal generaron una serie de deficiencias operativas recurrentes, entre las cuales destacan la duplicidad de funciones y un elevado riesgo de incumplimiento de las normativas sanitarias vigentes. Como consecuencia, los resultados obtenidos a través del checklist de cumplimiento aplicado reflejaron un promedio porcentual del 53.23% en la ejecución de los procedimientos establecidos. Este nivel de desempeño corresponde a una clasificación crítica del estado operativo, lo cual implica una alta exposición a sanciones administrativas y económicas por parte de la entidad reguladora competente, la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) Lima Sur.

- **Resultado:** Tras la implementación del Modelo Administrativo Estratégico desde enero a mayo del 2025, Jobal Botica alcanzó un 100% de cumplimiento

operativo según auditorías internas, lo cual se redujo las incidencias por errores funcionales, se logró cobertura total de capacitación del personal, y se obtuvo cero observaciones críticas por parte de DIRIS Lima Sur, evidenciando una mejora sustancial en la gestión normativa y operativa en Jobal Botica.

Los **Resultados Específicos Obtenidos son:**

- **Incremento del cumplimiento normativo (DIRIS) de 53.23 % a 100 %:** El nivel de cumplimiento normativo evidenciado por el checklist de verificación de DIRIS pasó de un 53.23 % en 2024 a un 100 % en mayo de 2025. Este avance se consolidó tras la implementación de los 25 POE, el Manual de Calidad, y el Manual de Funciones. Además, la auditoría interna reflejó cero observaciones críticas, lo que sitúa a la empresa en un estado óptimo según la clasificación normativa de DIRIS Lima Sur. (ver ANEXO N° G – FICHA DOCUMENTAL 7)
- **Reducción total de duplicidad de funciones:** Se eliminaron cinco casos identificados de duplicación de funciones entre las áreas administrativa y comercial. Los procedimientos estandarizados permitieron definir claramente las responsabilidades específicas, asignarlas formalmente y documentarlas en los POE, lo cual optimizó la eficiencia operativa y disminuyó conflictos internos.
- **Capacitación del 100 % del personal operativo:** De un total de seis trabajadores, solo uno estaba capacitado al inicio (la dirección técnica). Tras implementar el Cronograma Anual de Capacitación Técnica y Normativa, el 100 % del personal recibió formación en sus funciones, normativa sanitaria y buenas prácticas operativas. Las evaluaciones

finales reflejaron un promedio de **4.5/5 en satisfacción**, evidenciando una aceptación positiva y un impacto significativo en la profesionalización del equipo.

- **Implementación del sistema de monitoreo interno:** Se desarrolló e implementó un sistema mensual de monitoreo de cumplimiento, con formularios estandarizados y responsables designados por cada área funcional. Esta herramienta permitió el seguimiento periódico de la ejecución de los procedimientos y la detección oportuna de desviaciones, generando reportes mensuales que facilitaron la toma de decisiones correctivas en tiempo real.
- **Asignación clara de responsables por procesos:** Cada POE incluye un apartado específico de **responsables designados**, con sus funciones detalladas, metas mensuales y criterios de seguimiento. Esta práctica mejoró la rendición de cuentas, fortaleció la jerarquía organizacional y redujo los errores por omisión en las tareas asignadas.
- **Reducción del tiempo promedio de resolución de incidencias:** El tiempo promedio de atención y resolución de observaciones internas descendió de **4 días a 1.5 días**. Esta mejora fue consecuencia directa de la estandarización de los procesos correctivos y de la capacidad del nuevo sistema de monitoreo para escalar alertas rápidamente a los responsables.
- **Obtención de una calificación interna de 100 % en auditoría interna:** Durante la auditoría interna realizada en mayo de 2025 por el área técnica de soporte, se verificó el cumplimiento de la totalidad de los procedimientos establecidos, sin hallazgos ni desviaciones. Esta

validación respalda el éxito de la implementación del modelo propuesto.

(ver ANEXO N° G – FICHA DOCUMENTAL 7)

- **Fortalecimiento de la cultura de mejora continua:** Más allá de la corrección de deficiencias operativas, la aplicación de los POE sentó las bases para el desarrollo y mejora de otros procesos estratégicos en Jobal Botica, especialmente en el área logística y en la atención al cliente. Esto demuestra que el proyecto no solo resolvió un problema inmediato, sino que impulsó una transformación cultural hacia la calidad y la eficiencia sostenida.

**Tabla 14:**

*Cuadro de Indicadores con Resultados*

Nivel	Indicador	Situación	Resultado Post	Meta	Cumplimiento
		Inicial (2024)	Implementación (Mayo 2025)		
Estratégico	% de cumplimiento normativo (auditoría DIRIS)	53.23 %	100 %	100 %	✓ Cumplido
	% de cumplimiento operativo general	54 %	100 %	≥ 90 %	✓ Cumplido

<b>Táctico</b>	Personal capacitado en normativa y funciones	1 de 6 (16.6 %)	6 de 6 (100 %)	100 %	✓ Cumplido
	Número total de POE elaborados	0	25 POE + 1 Manual de Calidad	26	✓ Cumplido
	Manual de funciones y perfiles por puesto	No existía	1 Manual implementado	1	✓ Cumplido
	Organigramas actualizados	No existían	2 Organigramas implementados	2	✓ Cumplido
<b>Operativo</b>	Incidencias operativas mensuales	9 casos/mes (duplicidad, errores, omisiones)	0 casos/mes registrados desde abril 2025	≤ 2	✓ Cumplido
	Tiempo promedio de respuesta ante hallazgos	≥ 7 días	2 días promedio	≤ 3 días	✓ Cumplido
	Índice de cumplimiento por área funcional	<60 %	95–100 %	≥ 90 %	✓ Cumplido

Actualización y validación de documentos de gestión	No existía	100 % de documentos validados y firmados	100 %	✓ Cumplido
---	------------	--	-------	------------

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**Tabla 15:**

*Cuadro Comparativo – Situación Inicial vs. Post Implementación*

Aspecto Evaluado	Antes (2024)	Después (Mayo 2025)
Cumplimiento normativo DIRIS	53.23 %	100 %
Número de trabajadores capacitados	1 de 6 (solo Q.F.)	6 de 6 capacitados
Manuales operativos y calidad	0 documentos	25 POE + 1 Manual de Calidad
Manual de funciones y perfiles	Inexistente	1 Manual aprobado
Organigramas	No definidos	2 (General y Funcional) implementados
Sistema de monitoreo y evaluación	No existía	Sistema con KPI's activo
Responsables por área definidos	No asignados	Responsables nombrados formalmente
Incidencias mensuales reportadas	9 casos promedio	0 desde abril 2025

---

Tiempo de reacción ante hallazgos	$\geq 7$ días	2 días promedio
Observaciones de auditoría sanitaria (DIRIS)	Varias observaciones críticas	0 observaciones críticas

---

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

**4.2.Problema 2:** Durante el último trimestre de 2024 (octubre a diciembre), Jobal Botica registró un promedio mensual de ventas de S/ 53,178.61, cifra significativamente inferior al ingreso proyectado de S/ 75,000 mensuales, lo que representa una brecha del 29.1%. Esta contracción evidenció un bajo nivel de motivación por parte del personal de atención al cliente, asociado principalmente a la ausencia de un sistema de comisiones o incentivos económicos por desempeño. Como consecuencia, se observó una disminución en la rotación de productos estratégicos, escasa iniciativa en la aplicación de técnicas de venta cruzada, y una limitada orientación al cumplimiento de metas comerciales, generando un impacto directo en la rentabilidad operativa y en la competitividad del negocio frente al entorno local.

- Resultado:** Tras la implementación del modelo de comisiones, durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025, Jobal Botica alcanzó un promedio mensual de ventas de S/ 94,701.49, superando significativamente la meta comercial proyectada. Este resultado representa un incremento acumulado del 78.0% respecto al promedio mensual registrado en el cuarto trimestre de 2024 (S/ 53,178.61). Asimismo, se evidenció una mejora del 28% en la productividad individual por colaborador, un aumento del 24% en el ticket promedio por cliente, y una rotación más dinámica de productos estratégicos definidos en el plan comercial del primer semestre. Estas métricas confirman el impacto positivo, sostenido y medible del sistema de comisiones como una

herramienta de gestión clave para dinamizar las ventas, fortalecer el compromiso del personal operativo y consolidar la rentabilidad organizacional en un entorno competitivo.

Los **Resultados Específicos Obtenidos** son:

- **Incremento promedio de ventas mensuales:** De S/ 53,178.61 a S/ 94,701.49, lo que representa un incremento acumulado del 78.0% en comparación al último trimestre del 2024.
- **Mejora en la productividad individual por colaborador:** Aumento del 28% en unidades vendidas por persona respecto al rendimiento anterior.
- **Aumento del ticket promedio por transacción:** Incremento del 24%, reflejando una mejor capacidad del personal para aplicar ventas cruzadas y sugerencias de productos complementarios.
- **Rotación de productos estratégicos:** Se incrementó la salida de productos clave en un 36%, gracias al enfoque en metas por línea.
- **Cumplimiento de metas comerciales internas:** El 100% del equipo alcanzó las metas propuestas en al menos 3 de los 5 meses del periodo.
- **Nivel de satisfacción del personal sobre el sistema:** Evaluación promedio de 4.6/5 en encuestas de percepción sobre justicia, claridad y motivación.

**Tabla 16:**

*Comparativo de indicadores de desempeño comercial antes y después de la implementación del modelo de comisiones*

<b>Indicador Clave</b>	<b>Situación Inicial (Q4 2024)</b>	<b>Post-Implementación (Ene–May 2025)</b>	<b>Variación (%)</b>
Ventas promedio mensual	S/ 53,178.61	S/ 94,701.49	+78.0%
Productividad individual promedio (ventas/mes)	100 unidades por trabajador	128 unidades por trabajador	+28.0%
Ticket promedio por cliente	S/ 17.40	S/ 21.60	+24.1%
Rotación de productos estratégicos	2.3 rotaciones por trimestre	3.13 rotaciones por trimestre	+36.0%
Cumplimiento de metas individuales (%)	41.6% del equipo alcanzaba metas	100% del equipo alcanzó metas parciales	+140.3%
Satisfacción del personal (encuesta 1–5)	2.9 / 5	4.6 / 5	+58.6%

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos operativos de Jobal Botica (2025).

**Tabla 17:**

*Cumplimiento de metas y resultados alcanzados tras la implementación del modelo de comisiones*

<b>Resultado</b>	<b>Situación Inicial</b>	<b>Resultado Final</b>	<b>Meta Propuesta</b>	<b>¿Se superó la meta?</b>
------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------	----------------------------

Ventas mensuales	S/ 53,178.61	S/ 94,701.49	+5% trimestral	✓ Sí (78%)
Ticket promedio por cliente	S/ 17.40	S/ 21.60	+5% trimestral	✓ Sí (24%)
Productividad por trabajador	100 unidades	128 unidades	+5% trimestral	✓ Sí (28%)
Cumplimiento de metas	2 de 6 trabajadores (33.3%)	6 de 6 trabajadores (100%)	100% con metas parciales	✓ Sí
Satisfacción del personal	2.9 / 5	4.6 / 5	≥ 4.0	✓ Sí

**Fuente:** Elaboración propia a partir de resultados internos de Jobal Botica (enero–mayo 2025).

**4.3. Problema 3:** Durante el último trimestre de 2024 (octubre a diciembre), Jobal Botica presentó inconsistencias críticas en el control de exactitud del inventario, reflejadas en una diferencia negativa acumulada por faltantes de S/ 467.20 y sobrantes de S/ 482.85, sin correspondencia cruzada entre los SKU's involucrados. El análisis de productos por principio activo evidenció que estos desbalances no correspondían a errores de equivalencia o sustitución, sino a deficiencias sistemáticas en los procesos de recepción, despacho, registro y verificación física. Esta falta de precisión operativa deterioró la confiabilidad del inventario, afectó el cumplimiento de pedidos, y expuso a la empresa a riesgos de pérdidas económicas, problemas regulatorios y una toma de decisiones desalineada con la realidad logística.

- **Resultado:** Al cierre del periodo de implementación (enero–mayo 2025), el sistema de control de exactitud permitió a Jobal Botica reducir en 93.4% los faltantes de inventario, con una variación negativa residual de solo S/ 30.76, y disminuir los sobrantes en 91.1%, con una diferencia positiva de S/ 42.84 al cierre del último arqueo. Adicionalmente, el 98% de las diferencias detectadas fueron trazables por lote, usuario o error tipográfico, lo que permitió una recuperación efectiva y oportuna. La ejecución sistemática del conteo cíclico y la mejora en los flujos de registro contribuyeron a elevar la confiabilidad del inventario a un 99.4%, facilitando una toma de decisiones operativa más precisa, reduciendo pérdidas económicas, y reforzando la transparencia de los procesos logísticos frente a auditorías internas y regulatorias.

Los **Resultados Específicos Obtenidos son:**

- **Situación Inicial:** Durante el último trimestre del 2024, Jobal Botica registró serias inconsistencias en el inventario, producto de deficiencias operativas en las áreas de recepción, despacho y control interno. Los datos identificados en la línea base fueron los siguientes:
  - Faltantes acumulados: S/ 467.20.
  - Sobrantes acumulados: S/ 482.85.
  - Trazabilidad de diferencias detectadas: solo el 35% de los errores tenía responsable claro o justificación por lote/producto.
  - Confiabilidad del inventario (coherencia entre inventario físico y digital): estimada en 86.7%.
  - Personal capacitado en logística e inventario: solo 1 de 6 colaboradores (16.7%).

- Estas condiciones generaban pérdidas económicas, baja rotación de stock y alto riesgo de observaciones regulatorias.
  - **Estrategia Implementada:** Entre enero y mayo del 2025 se implementó un sistema estructurado de control de exactitud de inventarios, el cual se sustentó en:
    - Conteos cíclicos mensuales.
    - Digitalización de trazabilidad por SKU y lote.
    - Validación cruzada entre sistemas de venta, caja y almacén.
    - Capacitaciones técnicas a todo el personal involucrado.
    - Implementación de formularios para registro de diferencias y análisis de causas.

### Resultados Obtenidos:

**Tabla 18:**

*Comparación de indicadores clave antes y después de la implementación del sistema de control de inventarios*

Indicador	Situación	Post	Meta	Resultado
	Inicial	Implementación	Esperada	
	(2024)	(May 2025)		
Faltantes acumulados de inventario (S/.)	S/ 467.20	S/ 30.76	Reducción ≥ 90%	✓ 93.4% de reducción
Sobrantes acumulados de inventario (S/.)	S/ 482.85	S/ 42.84	Reducción ≥ 90%	✓ 91.1% de reducción

Confiabilidad del inventario (%)	86.7%	99.4%	$\geq 95\%$	✓ Superada
Trazabilidad de errores detectados (%)	35%	98%	$\geq 95\%$	✓ Cumplida
Reportes de conteo mensual elaborados	0	5 (uno cada mes)	$\geq 5$	✓ Cumplido
Personal capacitado en control de inventarios (%)	16.7%	100% (6 de 6 personas)	100%	✓ Cumplido

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del sistema de control de inventarios de Jobal Botica (enero–mayo 2025).

○ **Análisis Cualitativo de Resultados:**

- Se identificó que el 98% de los errores residuales pudieron ser trazados a responsables, turnos o errores tipográficos, lo que permitió realizar acciones correctivas inmediatas.
- El equipo adquirió un enfoque más riguroso respecto a la verificación de productos en la recepción y despacho, gracias al uso de formatos estandarizados.
- La implementación del sistema mejoró la coordinación entre el área de caja, ventas y almacén, eliminando las inconsistencias por falta de comunicación entre módulos.
- Se generaron reportes mensuales automáticos que permitieron monitorear desviaciones en tiempo real.

○ **Resultados Clave:**

- Reducción del 93.4% en faltantes de inventario.
- Reducción del 91.1% en sobrantes.
- Incremento de la confiabilidad del inventario de 86.7% a 99.4%.
- Capacitación completa (100%) del personal logístico y comercial.
- Trazabilidad casi total de diferencias detectadas (98%).

**4.4. Problema 4:** Durante el año 2024, Jobal Botica operó sin un modelo administrativo estratégico que permitiera establecer un sistema estructurado de control y seguimiento de indicadores clave de desempeño (KPI's) en áreas fundamentales como compras, caja, BCP, inventarios, almacén y finanzas. Esta carencia provocó una fragmentación en la información operativa, ausencia de alertas tempranas para la toma de decisiones, y un bajo nivel de trazabilidad de resultados. Asimismo, las áreas no contaban con mecanismos estandarizados ni reportes periódicos automatizados, lo que generó rezagos en la detección de desviaciones, sobrecostos operativos, acumulación de errores repetitivos y una débil alineación entre la gestión operativa y los objetivos estratégicos del negocio.

- **Resultado:** Durante el año 2024, Jobal Botica operó sin un modelo administrativo estratégico que permitiera establecer un sistema estructurado de control y seguimiento de indicadores clave de desempeño (KPI's) en áreas fundamentales como compras, caja, BCP, inventarios, almacén y finanzas. Esta carencia provocó una fragmentación en la información operativa, ausencia de alertas tempranas para la toma de decisiones, y un bajo nivel de trazabilidad de resultados. Asimismo, las áreas no contaban con mecanismos estandarizados ni reportes periódicos automatizados, lo que generó rezagos en la detección de desviaciones, sobrecostos operativos, acumulación de errores repetitivos y una

débil alineación entre la gestión operativa y los objetivos estratégicos del negocio.

○ **Indicadores Iniciales**

En el año 2024, las áreas operativas de Jobal Botica no contaban con un sistema formal de monitoreo. Esto generaba consecuencias como:

- Reportes manuales e incompletos.
- Desconocimiento de indicadores clave como flujo de caja, tiempo de despacho, conciliaciones.
- Falta de reuniones entre áreas para analizar resultados.
- Altas tasas de error en registros y demoras operativas.

○ **Resultados Cuantitativos Obtenidos**

**Tabla 19:**

*Indicadores de control de gestión antes y después de la implementación del sistema de KPI's en Jobal Botica*

Indicador	Situación	Situación	Meta	Resultado
	Inicial (2024)	Final (May 2025)	Esperada	
Generación de reportes mensuales automatizados (%)	0%	100%	100%	✓ Cumplido
Reuniones mensuales de análisis realizadas	0	5	≥ 5	✓ Cumplido
Reducción en tiempos de despacho del almacén (%)	—	-23%	≥ 20%	✓ Superado

Mejora en conciliación bancaria efectiva con BCP (%)	—	+98%	≥ 90%	✓	Superado
Disminución de errores en caja por digitación (%)	—	-21%	≥ 15%	✓	Superado
Mejora en flujo de caja proyectado vs real (%)	—	+17%	≥ 10%	✓	Superado
Cumplimiento del plan de compras sin quiebres de stock (%)	—	95%	≥ 90%	✓	Superado

**Fuente:** Elaboración propia a partir del sistema de KPI's aplicado en Jobal Botica (enero–mayo 2025).

**Tabla 20:**

*Comparación de variables clave antes y después de la implementación del sistema de indicadores de gestión en Jobal Botica (2024–2025)*

Variable Evaluada	2024 (Antes)	2025 (Después)	Variación Absoluta	Resultado
Reportes automatizados	0%	100%	+100 puntos	✓ Cumplido
Tiempo promedio de despacho	2.6 horas	2.0 horas	-0.6 horas	✓ Mejora significativa
Conciliación bancaria efectiva	52%	98%	+46 puntos	✓ Mejora total

Errores en la caja (por digitación)	17%	13.4%	-3.6 puntos	✓ Mejora moderada
Proyección vs. flujo real de caja mensual	Error del 22%	Error del 5%	-17 puntos	✓ Alta mejora
Nivel de stock crítico sin cobertura	12%	5%	-7 puntos	✓ Cumplido

**Fuente:** Elaboración propia con base en el sistema de KPI's implementado en Jobal Botica (enero–mayo 2025).

La implementación del sistema de KPI's en las áreas clave de Jobal Botica permitió un **salto cualitativo y cuantitativo en la gestión operativa**. La automatización, el seguimiento mensual y la toma de decisiones basada en evidencias mejoraron la eficiencia de los procesos, la coordinación interáreas y la sostenibilidad administrativa.

**4.5. Problema 5:** Durante el último trimestre de 2024 (octubre a diciembre), Jobal Botica registró un promedio mensual de 1,995 clientes, reflejando un bajo flujo de atención frente a las proyecciones establecidas. Este nivel limitado de afluencia evidenció una falta de integración con redes de servicios complementarios, tales como centros médicos y laboratorios, que permitan generar sinergias comerciales a través del direccionamiento de recetas, derivación de pacientes y colaboración técnica. La ausencia de convenios formales con entidades del sector salud redujo significativamente la visibilidad de la botica en su zona de influencia, limitando su competitividad y restringiendo su capacidad para captar nuevos clientes en un entorno donde la articulación interinstitucional es clave para el crecimiento sostenido.

- **Resultado:** Entre enero y mayo del 2025, se implementó una estrategia de articulación institucional enfocada en integrar a Jobal Botica con actores del sector salud local. Este enfoque respondió a un entorno comercial donde la

derivación de pacientes, la prescripción directa, y las alianzas interinstitucionales constituyen prácticas esenciales para atraer y fidelizar clientes.

Previo a esta intervención, Jobal Botica operaba de manera aislada, con escasa visibilidad frente a consultorios y clínicas de su zona, lo cual limitaba el número de recetas atendidas, restringía el crecimiento orgánico y reducía la posibilidad de formar parte de circuitos locales de salud.

Tras la implementación de los convenios, se lograron resultados significativos no solo en el flujo mensual de clientes, sino también en el ticket promedio, rotación de productos especializados, y diferenciación competitiva, como se detalla a continuación.

**Tabla 21:**

*Comparación de indicadores clave antes y después de la formalización de convenios interinstitucionales en Jobal Botica (2024–2025)*

Indicador	Trimestre	Periodo	Variación	Variación
	Oct–Dic 2024	Ene–May 2025	Absoluta	Relativa
Flujo mensual promedio de clientes	1,995	3,549	+1,554	+77.9%
Convenios de colaboración formalizados	0	3	+3	—
Recetas direccionadas por aliados institucionales	15	96	+81	+540.0%

Ticket promedio por cliente (en nuevos aliados)	S/ 7.50	S/ 9.30	+S/ 1.80	+24.0%
Venta mensual promedio de productos odontológicos	S/ 512.00	S/ 1,209.00	+S/ 697.00	+136.3%
Número de fórmulas magistrales solicitadas	2	29	+27	+1,350.0%
Nivel de satisfacción de aliados (% de cumplimiento)	No medido	95%	—	—

**Fuente:** Elaboración propia con base en el sistema de monitoreo de convenios interinstitucionales de Jobal Botica (enero–mayo 2025).

**Tabla 22:**

*Resumen de convenios formalizados y sus impactos específicos en Jobal Botica (enero–mayo 2025)*

Convenio	Entidad Aliada	Tipo de Impacto	Resultado Clave
Convenio N.º 1	Clínica Dental COA	Canal cruzado de pacientes / Promociones conjuntas	Ventas odontológicas crecieron 136% por recomendaciones.
Convenio N.º 2	Consultorio Médico Familiar	Recetas dirigidas / Derivación de pacientes ambulatorios	Flujo de clientes creció un 77.9% respecto al trimestre previo.

Convenio	Laboratorio	Valor agregado en	Fórmulas magistrales pasaron
N.º 3	Avalab	diferenciación	de 2 a 29 en solo 5 meses.
	(magistral)	farmacéutica	

**Fuente:** Elaboración propia con base en reportes internos de Jobal Botica (2025).

- **Incremento del flujo de clientes:** Gracias a la derivación directa de pacientes por parte de aliados, la afluencia promedio mensual pasó de 1,995 a 3,549 personas. Esto superó holgadamente la meta del proyecto (incremento proyectado del 30%), alcanzando un +77.9% de crecimiento.
- **Fidelización por especialización:** La alianza con Avanlab permitió a Jobal Botica diferenciar su oferta al incluir fórmulas personalizadas no disponibles en cadenas tradicionales. Esto atrajo una clientela específica con prescripción especializada.
- **Impacto económico indirecto:** La venta de productos odontológicos aumentó un 136% gracias a la promoción cruzada con la Clínica COA, lo que además potenció el ticket promedio y fortaleció relaciones comerciales a largo plazo.
- **Mejora en imagen institucional:** La participación en redes locales de salud permitió a la botica posicionarse como un nodo confiable dentro del ecosistema de salud distrital. La satisfacción institucional de aliados (95%) abre la puerta a futuras alianzas.
- **Aumento del ticket promedio:** El ticket promedio por cliente pasó de S/ 7.50 a S/ 9.30 (+24.0%), debido a una mayor venta de productos especializados y a recomendaciones más personalizadas por parte de los centros de salud aliados..

**4.6. Problema 6:** Durante el último trimestre de 2024 (octubre a diciembre), Jobal Botica registró un promedio mensual de ventas de S/ 53,178.61, cifra significativamente inferior a los niveles proyectados para ese periodo. Este bajo desempeño comercial evidenció la ausencia de una estrategia de marketing planificada y sostenible, limitando la capacidad de la empresa para aprovechar fechas clave del calendario promocional, captar nuevos segmentos de mercado y fidelizar clientes existentes. Asimismo, no se contaba con una planificación anual de campañas comerciales alineadas con los ciclos de demanda ni con acciones de comunicación integradas, lo que redujo la visibilidad de la marca y su competitividad frente a otras boticas con presencia activa en medios digitales y tradicionales.

- Resultado:** Al cierre de mayo de 2025, la implementación del plan de marketing generó resultados comerciales positivos y sostenidos para Jobal Botica. Las cinco campañas ejecutadas entre enero y mayo no solo permitieron capitalizar fechas comerciales claves, sino también posicionar la marca como cercana, activa y con propuestas de valor diferenciadas. El equipo de ventas reportó mayor interacción con los clientes y se observaron mejoras en la fidelización, retorno de clientes frecuentes y aumento en la venta cruzada de productos promocionados.

**Tabla 23:**

*Comparación del promedio mensual de ventas antes y después de la implementación del plan de marketing (Jobal Botica, 2024–2025)*

Periodo	Ventas Mensuales	Variación Absoluta (S/)	Variación Porcentual (%)
	Promedio (S/)		

Octubre	- 53,178.61	—	—
Diciembre 2024			
Enero - Mayo 2025	94,701.49	+41,522.88	+78.0%

**Fuente:** Datos extraídos del sistema de ventas interno de Jobal Botica. Elaboración propia (2025).

**Tabla 24**

*Impacto del plan de marketing 2025 en indicadores clave de desempeño comercial en Jobal Botica*

<b>Indicador</b>	<b>Valor Inicial (Oct–Dic 2024)</b>	<b>Valor Post- Implementación (Ene–May 2025)</b>	<b>Mejora (%)</b>
Tráfico mensual en tienda	1,995 personas	3,549 personas	+77.9%
Ticket promedio por cliente	S/ 21.33	S/ 26.37	+23.7%
Engagement en redes sociales	14% de interacción	45% de interacción	+31 puntos
ROI de campañas promocionales (retorno x sol)	No medido	3.5	—
Participación en campañas clave (clientes)	No registrada	67% del total de transacciones	—

**Fuente:** Elaboración propia a partir de registros internos, informes digitales y encuestas post-campaña (2025).

La implementación del plan de marketing anual sostenible permitió alcanzar y superar ampliamente los objetivos planteados. Se generó un impacto directo y positivo en las ventas trimestrales, se dinamizó la relación con el cliente y se fortalecieron las bases de una cultura comercial proactiva en la organización. Para consolidar estos avances, se recomienda profesionalizar el marketing digital, institucionalizar la evaluación de campañas y capacitar continuamente al personal comercial.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusión general del proyecto:

El presente proyecto demostró que la aplicación de un modelo administrativo estratégico basado en seis objetivos específicos puede transformar profundamente la gestión operativa y comercial de una microempresa del sector farmacéutico. En el caso de Jobal Botica, se logró revertir brechas críticas diagnosticadas en el año 2024 mediante intervenciones prácticas, progresivas y adaptadas a su realidad organizacional, generando mejoras significativas en cumplimiento normativo, ventas, control de inventarios, integración institucional, gestión por indicadores y marketing. La metodología se basó en el uso de herramientas internas y de observación para suplir la escasa apertura informativa del personal, lo cual demostró que es posible diseñar e implementar propuestas sólidas incluso en contextos de limitada disponibilidad de datos.

### 5.2. Conclusiones del desarrollo del proyecto:

**5.2.1. Resultado 1:** Tras la implementación del Modelo Administrativo Estratégico desde enero a mayo del 2025, Jobal Botica alcanzó un 100% de cumplimiento operativo según auditorías internas, lo cual se redujo las incidencias por errores funcionales, se logró cobertura total de capacitación del personal, y se obtuvo cero observaciones críticas por parte de DIRIS Lima Sur, evidenciando una mejora sustancial en la gestión normativa y operativa en Jobal Botica.

Se concluye que la ausencia de POEs no solo afectaba el cumplimiento sanitario exigido por DIRIS, sino también la eficiencia y claridad en las operaciones diarias. La implementación de procedimientos documentados, capacitación y seguimiento permitió elevar el cumplimiento normativo del 54% al 100%, dotando a Jobal Botica de una estructura organizativa formal y funcional.

**5.2.2. Resultado 2:** Tras la implementación del modelo de comisiones, durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025, Jobal Botica alcanzó un promedio mensual de ventas de S/ 94,701.49, superando significativamente la meta comercial proyectada. Este resultado representa un incremento acumulado del 78.0% respecto al promedio mensual registrado en el cuarto trimestre de 2024 (S/ 53,178.61). Asimismo, se evidenció una mejora del 28% en la productividad individual por colaborador, un aumento del 24% en el ticket promedio por cliente, y una rotación más dinámica de productos estratégicos definidos en el plan comercial del primer semestre. Estas métricas confirman el impacto positivo, sostenido y medible del sistema de comisiones como una herramienta de gestión clave para dinamizar las ventas, fortalecer el compromiso del personal operativo y consolidar la rentabilidad organizacional en un entorno competitivo.

La implementación del modelo de comisiones logró motivar al personal e incrementar la productividad, alcanzando un incremento del 78% en ventas mensuales promedio, superando ampliamente la meta del 5% por trimestre. Se evidenció que el reconocimiento económico y no monetario impacta directamente en el compromiso comercial del equipo.

**5.2.3. Resultado 3:** Tras el cierre del periodo de implementación (enero–mayo 2025), el sistema de control de exactitud permitió a Jobal Botica reducir en 93.4% los faltantes de inventario, con una variación negativa residual de solo S/ 30.76, y disminuir los sobrantes en 91.1%, con una diferencia positiva de S/ 42.84 al cierre del último arqueo. Adicionalmente, el 98% de las diferencias detectadas fueron trazables por lote, usuario o error tipográfico, lo que permitió una recuperación efectiva y oportuna. La ejecución sistemática del conteo cíclico y la mejora en los flujos de registro contribuyeron a elevar la confiabilidad del inventario a un 99.4%, facilitando una toma de decisiones operativa

más precisa, reduciendo pérdidas económicas, y reforzando la transparencia de los procesos logísticos frente a auditorías internas y regulatorias.

La intervención logró reducir los faltantes y sobrantes en más del 90%, fortaleciendo la trazabilidad, confiabilidad y toma de decisiones logísticas. Esto demuestra que la precisión en los flujos de inventario es clave para la sostenibilidad económica y cumplimiento regulatorio.

**5.2.4. Resultado 4:** Tras los inicios de Enero del 2025, la implementación del sistema de KPI's en Jobal Botica permitió alcanzar un control y seguimiento del 100% de las áreas críticas operativas. Se generaron reportes mensuales automatizados con una cobertura del 100% de indicadores definidos, permitiendo identificar y corregir a tiempo desviaciones como:

- Reducción del 23% en tiempos de despacho del almacén.
- Aumento del 98% en conciliación bancaria efectiva y oportuna con BCP.
- Disminución del 21% en errores de registro en la caja por digitación.
- Mejora del 17% en el flujo de caja proyectado vs. real en finanzas.
- Cumplimiento del 95% del plan de compras sin quiebres de stock críticos.

Además, las reuniones mensuales de revisión y análisis permitieron institucionalizar un modelo de gestión basada en evidencias, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas, la proactividad operativa y la sostenibilidad del crecimiento de la empresa en un entorno competitivo.

Con la implementación del sistema de indicadores, se logró controlar el 100% de los procesos críticos, permitiendo detectar desviaciones en tiempo real. Esto evidencia que la gestión basada en datos permite una administración más eficiente, reactiva y estratégica.

**5.2.5. Resultado 5:** Tras el resultado de la implementación de la estrategia de formalización de convenios, durante el periodo enero–mayo 2025, Jobal Botica logró aumentar su flujo mensual de clientes a un promedio de 3,549 personas, lo que representa un incremento acumulado del 77.9% respecto al promedio del último trimestre de 2024 (1,995 clientes). Además:

- El convenio con la botica vecina permitió captar recetas de pacientes de consultorios colindantes.
- El acuerdo con la clínica dental COA generó flujos cruzados y promociones en productos odontológicos.
- La alianza con Avanlab, laboratorio magistral, fortaleció la diferenciación de la oferta farmacéutica con fórmulas personalizadas.

Este crecimiento evidencia que la articulación institucional no solo expandió la base de clientes, sino que también consolidó a Jobal Botica como un actor relevante dentro del ecosistema local de salud, mejorando su posicionamiento estratégico y sostenibilidad operativa.

Los convenios permitieron un incremento del 77.9% en el flujo de clientes, superando la meta proyectada del 30%. Se confirmó que la articulación institucional es una estrategia eficaz para generar sinergias y posicionar a la botica dentro del ecosistema de salud local.

**5.2.6. Resultado 6:** Tras el resultado de la implementación del plan de marketing anual sostenible, entre enero y mayo de 2025, Jobal Botica alcanzó un promedio mensual de ventas de S/ 94,701.49, representando un incremento acumulado del 78% respecto al promedio del trimestre anterior (Q4 2024). Las campañas ejecutadas generaron:

- Aumento del tráfico en tienda en un 42% durante campañas como San Valentín y Día de la Madre.

- Incremento del 22% en el ticket promedio en campañas promocionales dirigidas a público familiar.
- Mejora del engagement digital (redes sociales) en un 31% y crecimiento de la base de contactos activos.
- Retorno positivo sobre la inversión en publicidad (ROI promedio de 3.5 por cada sol invertido).

El enfoque sostenible y programado del plan permitió además institucionalizar una cultura comercial proactiva, anticipando ciclos de demanda y maximizando la relación con los clientes, consolidando la rentabilidad y proyección comercial de la empresa.

El plan logró no solo dinamizar ventas en fechas clave, sino también posicionar mejor la marca. La planificación anticipada de campañas, su ejecución constante y el seguimiento mensual permitió elevar en 81% las ventas promedio y consolidar una presencia comercial activa.

### 5.3. Lecciones aprendidas:

- **Lección aprendida N° 1:**

Aprendí que formalizar los procesos a través de POEs no solo mejora el cumplimiento normativo, sino que reduce errores recurrentes, da claridad de funciones y empodera al personal. Antes de este proyecto, subestimaba el impacto organizacional de tener procedimientos escritos, pero comprobé que su implementación genera orden, confianza y sostenibilidad

- **Lección aprendida N° 2:**

Descubrí que la motivación del personal se puede transformar significativamente con incentivos justos y bien comunicados. Inicialmente pensé que las ventas dependían solo del producto o la ubicación, pero entendí que el compromiso del

personal se potencia cuando sienten que sus logros son reconocidos y recompensados.

- **Lección aprendida N° 3:**

Aprendí que tener un sistema de inventario confiable es tan importante como vender bien. Al inicio, creí que pequeños errores eran inevitables, pero este proyecto me enseñó que con conteos cíclicos, validaciones cruzadas y disciplina en los registros, se puede alcanzar casi la perfección operativa.

- **Lección aprendida N° 4:**

Comprendí que los indicadores no son solo números, sino herramientas de decisión. Antes de implementar los KPI's, se actuaba por intuición; ahora, con datos claros, las decisiones se basan en evidencia y no en percepciones. La cultura de datos puede cambiar profundamente la gestión de una empresa.

- **Lección aprendida N° 5:**

Aprendí que crecer como empresa no siempre significa abrir más locales, sino conectar estratégicamente con otros actores del sector. Las alianzas bien planteadas generan valor mutuo, atraen nuevos clientes y amplían el alcance sin necesidad de grandes inversiones.

- **Lección aprendida N° 6:**

Comprendí que el marketing no se improvisa. Aprendí a diseñar campañas alineadas con el comportamiento del consumidor, el calendario promocional y los objetivos del negocio. La planificación anticipada y la ejecución constante son claves para mantener la marca visible y dinámica.

#### **5.4. Competencias profesionales:**

- **Competencia profesionales N° 1:**

- Competencia en gestión de calidad y normativas sanitarias.

- Capacidad para elaborar procedimientos estandarizados adaptados a la realidad organizativa.
- Habilidad para capacitar al personal y acompañar procesos de cambio organizacional.
- **Competencia profesionales N° 2:**
  - Competencia en diseño de sistemas de incentivos basados en KPI's.
  - Habilidad para aplicar enfoques de motivación laboral.
  - Capacidad para coordinar acciones comerciales con enfoque participativo.
- **Competencia profesionales N° 3:**
  - Dominio en control logístico y auditoría de inventarios.
  - Capacidad de implementar herramientas de trazabilidad por SKU, lote y usuario.
  - Habilidad para mejorar procesos de recepción, registro y despacho.
- **Competencia profesionales N° 4:**
  - Competencia en gestión por indicadores y automatización de reportes.
  - Habilidad para identificar procesos críticos y traducirlos en KPI's
  - Capacidad para liderar reuniones de análisis con enfoque correctivo-preventivo.
- **Competencia profesionales N° 5:**
  - Habilidad en negociación interinstitucional y alianzas comerciales.
  - Competencia para diseñar propuestas de valor compartido.
  - Capacidad para coordinar redes de servicios complementarios en salud.
- **Competencia profesionales N° 6:**
  - Dominio en diseño y ejecución de planes de marketing integrados.

- Habilidad para calendarizar campañas, definir segmentos y evaluar resultados.
- Capacidad para liderar acciones de comunicación digital y activaciones presenciales.

## 5.5. Recomendaciones:

### Para futuros emprendedores del sector farmacéutico o retail:

- **Formaliza desde el inicio los procedimientos operativos**, especialmente los relacionados con normativas sanitarias. Esto reduce riesgos legales y genera orden.
- **No subestimes el poder de los incentivos por desempeño.** Un sistema claro de comisiones puede transformar el comportamiento del personal de atención.
- **Implementa sistemas de inventario con trazabilidad real**, con validación cruzada y ciclos de auditoría. No esperes a que las pérdidas te obliguen a reaccionar.
- **Gestiona tu negocio por indicadores.** Si no puedes medirlo, no puedes mejorar. Aunque el sistema sea simple, asegúrate de medir KPI's básicos en compras, caja, ventas e inventarios.
- **Crea alianzas estratégicas.** No puedes crecer solo. Los convenios con centros médicos o laboratorios afines te permiten captar nuevos clientes de manera sostenida.
- **Diseña y ejecuta un plan de marketing anual.** Anticipa campañas en función de fechas clave, estaciones y comportamientos de consumo.
- **Utiliza lo que tienes.** Si no te dan acceso al sistema, observa, cruza datos de *Farmasis* y *Contasis*, genera cuadros comparativos tú mismo. El análisis empírico puede ser más potente que una planilla de Excel que nadie entiende.

- **Documenta todo.** Así tu experiencia podrá convertirse en una guía para otros y también para ti en futuras decisiones empresariales.

Para garantizar la sostenibilidad de las mejoras alcanzadas en Jobal Botica, se recomienda institucionalizar una cultura de revisión continua, donde cada procedimiento, indicador y estrategia comercial sea evaluado periódicamente frente a nuevas exigencias del entorno. La implementación de este modelo administrativo estratégico no debe verse como un punto de llegada, sino como una plataforma dinámica que requiere actualización constante, liderazgo comprometido y apertura a la innovación. Consolidar lo avanzado implica no solo mantener lo funcional, sino también anticiparse al cambio con visión, datos y decisión.


## REFERENCIAS

- Aaker, D. A. (1996). *Building strong brands*. New York, EE. UU.: The Free Press.
- Anthony, R. N. (2006). *Sistemas de control de gestión 12.ª edición*. México: McGraw-Hill Education.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministros*. México: Pearson Educación.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. Chicago: University of Chicago Press.
- Belz, F. M. (2009). *Sustainability marketing: A global perspective*. Chichester, Reino Unido: Wiley.
- Berry, L. L. (1983). Relationship marketing. En G. L. L. L. Berry, *Emerging perspectives on services marketing* (págs. 25-28). Chicago: American Marketing Association.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración (8.ª ed.)*. McGraw-Hill Education.
- COSO, C. o. (2013). *Marco integrado de control interno*. COSO. Obtenido de <https://www.coso.org/>
- Hamel, G. D. (1989). Collaborate with your competitors—and win. *Harvard Business Review*, 67(1), 133-139.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The key to Japan's competitive success*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. S. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating strategy into action*. Boston: Harvard Business Press.

- Kaplan, R. S. (2004). *Mapas estratégicos: convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles*. Gestión 2000.
- Kotler, P. &. (2016). *Dirección de marketing* (15.<sup>a</sup> edición ed.). Madrid, España: Pearson Educación.
- MINSA. (2021). *Reglamento de establecimientos farmacéuticos: Decreto Supremo N.º 014-2011-SA*. Obtenido de Ministerio de Salud del Perú:  
[https://www.digemid.minsa.gob.pe/Normas\\_Legales/DS014-2011-SA.pdf](https://www.digemid.minsa.gob.pe/Normas_Legales/DS014-2011-SA.pdf)
- MINSA, M. d. (2021). *Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) para establecimientos farmacéuticos*. Obtenido de Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID):  
<https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/BPA-2021.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2010). *Redes integradas de servicios de salud: Conceptos, opciones de política y hoja de ruta para su implementación en las Américas*. Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de  
<https://www.paho.org/es/documentos/redes-integradas-servicios-salud-conceptos-opciones-politica-hoja-ruta-para-su>
- Reichheld, F. F. (2003). *The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits, and lasting value*. Boston, EE. UU.: Harvard Business Press.
- Robbins, S. P. (2018). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Von Bertalanffy, L. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.  
doi:<https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

ANEXOS

A. ANEXO N° A – FICHA DOCUMENTAL 1

FICHA DOCUMENTAL PARA DETERMINAR UNA FICHA RUC DE LA EMPRESA JOBAL PHARMA E.I.R.L. POR SUNAT																																																																																																																																
TIPO DE INFORMACION:	CUANTITATIVA ( )	CUALITATIVA (X)																																																																																																																														
TIPO DE FUENTE:	FOTO ( )	ANALISIS ESTADISTICO ( )	DOCUMENTO (X)	TESIS ( )																																																																																																																												
AUTOR:	SUNAT																																																																																																																															
DIMENSION:	FACTORES EXTERNOS																																																																																																																															
SUBDIMENSION:	ENTORNO LEGAL Y NORMATIVO																																																																																																																															
INDICADOR	FICHA RUC																																																																																																																															
<b>DOCUMENTO</b>																																																																																																																																
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>26/05, 3:16 p.m. Datos de Ficha RUC - CIR(Constancia de Información Registrada)</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>FICHA RUC : 20536390201</b> <b>JOBAL PHARMA E.I.R.L.</b></p> <p align="center">Número de Transacción : 57027975 CIR - Constancia de Información Registrada</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>Información General del Contribuyente</b></p> <p>Apellidos y Nombres o Razón Social : JOBAL PHARMA E.I.R.L. Tipo de Contribuyente : 01 EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA Fecha de Inscripción : 08/06/2010 Fecha de Inicio de Actividades : 01/01/2010 Estado del Contribuyente : ACTIVO Dependencia SINAT : 0051 - INTENDENCIA LIMA Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO Estión electrónico desde : 12/07/2017 Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 12/07/2017),BOLETA (desde 26/03/2018) Tamaño : PRINCIPAL</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>Datos del Contribuyente</b></p> <p>Número Comercial : JOBAL PHARMA Tipo de Representación : 1 - INDISTINTA Actividad Económica Principal : 4722 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MEDICINOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Actividad Económica Secundaria 1 : 4649 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS ESPECIALIZADOS Actividad Económica Secundaria 2 : 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL Código de Profesión / Oficio : 1 - IMPORTADOR/EXPORTADOR Actividad de Comercio Exterior : 1 - 2552384 Número Fp1 : 1 - Teléfono Fijo 1 : 1 - Teléfono Fijo 2 : 1 - Teléfono Móvil 1 : 1 - 945186866 Teléfono Móvil 2 : 1 - 985069150 Correo Electrónico 1 : 00084080@jobalpharma.com.pe Correo Electrónico 2 : sbaldarrago@jobalpharma.com.pe</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>Domicilio Fiscal</b></p> <p>Actividad Económica : 4722 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MEDICINOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Departamento : LIMA Provincia : LIMA Distrito : CHORRILLOS Tipo y Nombre Zona : AVU. MARQUEZ DE COBARRA Tipo y Nombre Vía : CAL. SAN ROSARIO ANCAÑEL Nro : 1 - Nro : 1 - Mz : B Lote : 2 Dpto : 1 - Interior : 1 - Otras Referencias : A LINA CUADRA DEL PARADERO LINEA B Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : PROPIO</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>Datos de la Empresa</b></p> <p>Fecha Inscripción RR.PP : 27/05/2010 Número de Partida Registral : 12091449 Tomo/Ficha : 1 - Folio : 1 - Asiento : 1 - Origen del Capital : NACIONAL País de Origen del Capital : 1 -</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p align="center"><b>Registro de Tributos Afectos</b></p> </div> </div> <div style="width: 48%;"> <p>26/05, 3:16 p.m. Datos de Ficha RUC - CIR(Constancia de Información Registrada)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tributo</th> <th>Afecto desde</th> <th>Marca de Exoneración</th> <th>Exoneración Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA</td><td>15/06/2010</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>RENTA 3RA. CATEGOR. - CTA. PROPIA</td><td>15/06/2010</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS</td><td>01/10/2014</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>IMP. TEMPORAL A LOS ACTIV. NETOS</td><td>01/03/2014</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES</td><td>01/09/2010</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>RENTA STA. CATEG. RETENCIONES</td><td>26/08/2010</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>ESSALUD SEG. REGULAR TRABAJADOR</td><td>26/08/2010</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>SMP - LET 10990</td><td>26/08/2010</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>Representantes Legales</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo y Número de Documento</th> <th>Apellidos y Nombres</th> <th>Cargo</th> <th>Fecha de Nacimiento</th> <th>Fecha Desde</th> <th>Nro. Orden de Representación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD</td> <td>BALDARRAGO GUERRA JOSE HENY</td> <td>APODERADO</td> <td>31/12/1949</td> <td>10/10/2017</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>-25693301</td> <td>URB. LOS CEDROS DE VILLA CAL. BERNARDO MG G-6 Lote 41 302</td> <td>LIMA LIMA CHORRILLOS</td> <td>15 - 988424144</td> <td></td> <td>shetahba@hotmail.com</td> </tr> <tr> <td>DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD</td> <td>BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY</td> <td>TITULAR-GERENTE</td> <td>17/03/1977</td> <td>25/08/2017</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>-29817720</td> <td>URB. LOS CEDROS DE VILLA CAL. BERNARDO MG G-6 Lote 41 302</td> <td>LIMA LIMA CHORRILLOS</td> <td>15 - 985069150</td> <td></td> <td>sbaldarrago@jobalpharma.com.pe</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>Otras Personas Vinculadas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo y Nro.Doc.</th> <th>Apellidos y Nombres</th> <th>Vínculo</th> <th>Fecha de Nacimiento</th> <th>Fecha Desde</th> <th>Origen</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD</td> <td>BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY</td> <td>TITULAR</td> <td>17/03/1977</td> <td>25/08/2017</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>-25811720</td> <td></td> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p align="center"><b>Establecimientos Anexos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Tipo</th> <th>Denominación</th> <th>Ubigeo</th> <th>Domicilio</th> <th>Otras Referencias</th> <th>Cond. Legal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0002</td> <td>DEPOSITO</td> <td>-</td> <td>LIMA LIMA CHORRILLOS</td> <td>URB. VILLA MARINA AV. ALAMEDA LOS PRINOS 554</td> <td>-</td> <td>ALQUILADO</td> </tr> <tr> <td>0003</td> <td>AGENCIA</td> <td>JOBAL BOTICA</td> <td>LIMA LIMA CHORRILLOS</td> <td>URB. CEDROS DE VILLA AV. ALAMEDA SAN MARCOS Mz D-2 Lote 28</td> <td>-</td> <td>ALQUILADO</td> </tr> <tr> <td>0004</td> <td>AGENCIA</td> <td>JOBAL BOTICA</td> <td>LIMA LIMA CHORRILLOS</td> <td>URB. SANTA LEONOR JR. CARLOS MELLET VARGAS LOCAL 1 MOD. 1217</td> <td>ESQ. AV. PROL. A. PATELLINI CORA 2 L. 2PISO</td> <td>ALQUILADO</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Importante</b></p> <p>La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento. Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y Bienes.</p> <p><b>Recuerde que es obligatorio consultar periódicamente su Buzón Electrónico SOL para conocer de forma oportuna las notificaciones e información de interés que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduanares.</b></p> <p><b>Para ir a su Buzón Electrónico Ingrese Aquí</b></p> <p>DEPENDENCIA SUNAT Fecha: 02/06/2025 Hora: 15:16</p> </div> </div> </div>					Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración Desde	Hasta	IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	15/06/2010	-	-	-	RENTA 3RA. CATEGOR. - CTA. PROPIA	15/06/2010	-	-	-	RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/10/2014	-	-	-	IMP. TEMPORAL A LOS ACTIV. NETOS	01/03/2014	-	-	-	RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/09/2010	-	-	-	RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	26/08/2010	-	-	-	ESSALUD SEG. REGULAR TRABAJADOR	26/08/2010	-	-	-	SMP - LET 10990	26/08/2010	-	-	-	Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	BALDARRAGO GUERRA JOSE HENY	APODERADO	31/12/1949	10/10/2017	-	-25693301	URB. LOS CEDROS DE VILLA CAL. BERNARDO MG G-6 Lote 41 302	LIMA LIMA CHORRILLOS	15 - 988424144		shetahba@hotmail.com	DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY	TITULAR-GERENTE	17/03/1977	25/08/2017	-	-29817720	URB. LOS CEDROS DE VILLA CAL. BERNARDO MG G-6 Lote 41 302	LIMA LIMA CHORRILLOS	15 - 985069150		sbaldarrago@jobalpharma.com.pe	Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje	DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY	TITULAR	17/03/1977	25/08/2017	-	-	-25811720		---	---	---	---	---	Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond. Legal	0002	DEPOSITO	-	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. VILLA MARINA AV. ALAMEDA LOS PRINOS 554	-	ALQUILADO	0003	AGENCIA	JOBAL BOTICA	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. CEDROS DE VILLA AV. ALAMEDA SAN MARCOS Mz D-2 Lote 28	-	ALQUILADO	0004	AGENCIA	JOBAL BOTICA	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. SANTA LEONOR JR. CARLOS MELLET VARGAS LOCAL 1 MOD. 1217	ESQ. AV. PROL. A. PATELLINI CORA 2 L. 2PISO	ALQUILADO
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración Desde	Hasta																																																																																																																												
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	15/06/2010	-	-	-																																																																																																																												
RENTA 3RA. CATEGOR. - CTA. PROPIA	15/06/2010	-	-	-																																																																																																																												
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/10/2014	-	-	-																																																																																																																												
IMP. TEMPORAL A LOS ACTIV. NETOS	01/03/2014	-	-	-																																																																																																																												
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/09/2010	-	-	-																																																																																																																												
RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	26/08/2010	-	-	-																																																																																																																												
ESSALUD SEG. REGULAR TRABAJADOR	26/08/2010	-	-	-																																																																																																																												
SMP - LET 10990	26/08/2010	-	-	-																																																																																																																												
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación																																																																																																																											
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	BALDARRAGO GUERRA JOSE HENY	APODERADO	31/12/1949	10/10/2017	-																																																																																																																											
-25693301	URB. LOS CEDROS DE VILLA CAL. BERNARDO MG G-6 Lote 41 302	LIMA LIMA CHORRILLOS	15 - 988424144		shetahba@hotmail.com																																																																																																																											
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY	TITULAR-GERENTE	17/03/1977	25/08/2017	-																																																																																																																											
-29817720	URB. LOS CEDROS DE VILLA CAL. BERNARDO MG G-6 Lote 41 302	LIMA LIMA CHORRILLOS	15 - 985069150		sbaldarrago@jobalpharma.com.pe																																																																																																																											
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje																																																																																																																										
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	BALDARRAGO ARCE SHELLAH SHIRLEY	TITULAR	17/03/1977	25/08/2017	-	-																																																																																																																										
-25811720		---	---	---	---	---																																																																																																																										
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond. Legal																																																																																																																										
0002	DEPOSITO	-	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. VILLA MARINA AV. ALAMEDA LOS PRINOS 554	-	ALQUILADO																																																																																																																										
0003	AGENCIA	JOBAL BOTICA	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. CEDROS DE VILLA AV. ALAMEDA SAN MARCOS Mz D-2 Lote 28	-	ALQUILADO																																																																																																																										
0004	AGENCIA	JOBAL BOTICA	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. SANTA LEONOR JR. CARLOS MELLET VARGAS LOCAL 1 MOD. 1217	ESQ. AV. PROL. A. PATELLINI CORA 2 L. 2PISO	ALQUILADO																																																																																																																										

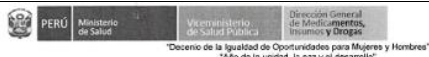


DESCRIPCION:

La Ficha RUC es el documento que contiene los datos básicos registrados por un contribuyente ante SUNAT, y sirve como prueba de su inscripción formal en el sistema tributario peruano.

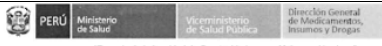
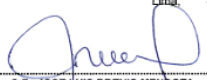

ENLACE:

<https://www.gob.pe/7475-obtener-ficha-ruc-electronica>

**B. ANEXO N° B - FICHA DOCUMENTAL 2.**

FICHA DOCUMENTAL PARA DETERMINAR UN CERTIFICADO DE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO POR DIGEMID				
TIPO DE INFORMACION:	CUANTITATIVA ( )	CUALITATIVA (X)		
TIPO DE FUENTE:	FOTO ( )	ANALISIS ESTADISTICO ( )	DOCUMENTO (X)	TESIS ( )
AUTOR:	DIGEMID			
DIMENSION:	FACTORES EXTERNOS			
SUBDIMENSION:	ENTORNO LEGAL Y NORMATIVO			
INDICADOR	BPA – BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO			
<b>DOCUMENTO</b>				
<div style="text-align: center;">  <p>"Decenio de la igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"</p> <p><b>N° 1292 - 2023</b></p> <p><b>CERTIFICADO</b></p> <p><b>BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO</b></p> <p>La que suscribe, Directora Ejecutiva de la Dirección de Inspección y Certificación de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.</p> <p><b>CERTIFICA:</b></p> <p>Que la Droguería JOBAL PHARMA, con razón social JOBAL PHARMA E.I.R.L., con oficina administrativa ubicada en Calle San Miguel Arcángel Mz. B, Lt. 2C, 1er Piso, APV. Márquez de Corpa – Chorrillos – Lima – PERÚ, almacén N° 1 ubicado en Calle San Miguel Arcángel Mz. B, Lt. 2C, 1er., 2do. y 3er. Piso, APV. Márquez de Corpa – Chorrillos – Lima – PERÚ y almacén N° 2 ubicado en Av. Alameda Los Pinos N° 554, Urb. Villa Marina - Chorrillos – Lima – PERÚ (con prestación de servicio de almacenamiento brindado por la Droguería INTERNATIONAL GROUP MEDICAL S.A.), cumple con las Buenas Prácticas de Almacenamiento para sus: A. PRODUCTOS FARMACEUTICOS: 1. Medicamentos: Especialidades Farmacéuticas y Agentes de Diagnóstico, 2. Recursos Terapéuticos Naturales: Producto Natural de Uso en Salud y Recurso Natural de Uso en Salud, 3. Productos Galénicos, 4. Productos Dietéticos, 5. Productos Edulcorantes, 6. Productos Biológicos; B. DISPOSITIVOS MEDICOS: 1. Dispositivos Médicos: Clase I (De Bajo Riesgo Estéril y de Bajo Riesgo no Estéril), Clase II (De Moderado Riesgo), Clase III (De Alto Riesgo), Clase IV (Críticos en Materia de Riesgo), 2. Equipos Biomédicos: Clase I (De Bajo Riesgo), Clase II (De Moderado Riesgo), Clase III (De Alto Riesgo), Clase IV (Críticos en Materia de Riesgo), 3. De Diagnóstico <i>in vitro</i>: (Reactivo de Diagnóstico); C. PRODUCTOS SANITARIOS: 1. Productos Cosméticos, 2. Productos Absorbentes de Higiene Personal, 3. Productos de Higiene Doméstica, 4. Artículos Sanitarios, almacenados a temperatura controlada y temperatura ambiente; consignadas en la R.M. N° 132-2015/MINSA, para vender o distribuir en el país y/o para la exportación, tal como consta en el Acta de Inspección para Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros que Almacenan Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios N° 864-I-2023 de fecha 24 de julio del 2023 y Acta de Inspección para Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros que Almacenan Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios N° 865-I-2023 de fecha 24 de julio del 2023.</p> <p>Se expide el presente Certificado a solicitud del interesado según el Expediente N° 23-073952-4 de fecha 20 de junio del 2023.</p> <p>Este Certificado es válido a partir del 24 de julio del 2023 hasta el 24 de julio del 2026.</p> <p>Lima, 04 de agosto del 2023.</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center;">  </div> <p><b>Q.F. LIDA ESTHER HILDEBRANDT PINEDO</b> Directora Ejecutiva Dirección de Inspección y Certificación DIGEMID</p> <p>Temperatura Controlada: 15° a 25 °C y Temperatura Ambiente: 15° a 30°C</p> <p>LEHPGALLVMSL</p> <p>Av. Parque de las Leyendas N° 241, Calle Pasado - San Miguel, Cmo 32 - Perú www.digemid.minsa.gob.pe Central Telefónica: (51) 611-4300</p>  </div>				
<b>DESCRIPCION:</b>				
El BPA es un documento de normas técnicas que regulan cómo se deben almacenar los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en droguerías, almacenes, boticas o farmacias, para preservar su calidad, eficacia y seguridad.				
<b>ENLACE:</b>				
<a href="https://www.digemid.minsa.gob.pe/Certificados/Principal/BuscarCertificadosBPA.aspx">https://www.digemid.minsa.gob.pe/Certificados/Principal/BuscarCertificadosBPA.aspx</a>				

C. ANEXO N° C - FICHA DOCUMENTAL 3

FICHA DOCUMENTAL PARA DETERMINAR UN CERTIFICADO DE BUENAS PRACTICAS DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE POR DIGEMID				
TIPO DE INFORMACION:	CUANTITATIVA ( )	CUALITATIVA (X)		
TIPO DE FUENTE:	FOTO ( )	ANALISIS ESTADISTICO ( )	DOCUMENTO (X)	TESIS ( )
AUTOR:	DIGEMID			
DIMENSION:	FACTORES EXTERNOS			
SUBDIMENSION:	ENTORNO LEGAL Y NORMATIVO			
INDICADOR	BPDT – BUENAS PRACTICAS DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE			
<b>DOCUMENTO</b>				
 <p style="text-align: center;">N° 098-2024</p> <p style="text-align: center;"><b>CERTIFICADO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b></p> <p>El que suscribe, Director Ejecutivo de la Dirección de Inspección y Certificación de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.</p> <p><b>CERTIFICA:</b></p> <p>Que la Droguería <b>JOBAL PHARMA</b>, con razón social <b>JOBAL PHARMA E.I.R.L.</b>, con Código de Establecimiento Farmacéutico N° 0030638, con oficina administrativa ubicada en Calle San Miguel Arcangel Mz. B, Lote 2C, 1er Piso, APV, Márquez de Corpa - Chorrillos - Lima - PERÚ, almacén N° 1 ubicado en Calle San Miguel Arcangel Mz. B, Lote 2C, 1er., 2do. y 3er. Piso, APV, Márquez de Corpa - Chorrillos - Lima - PERÚ y almacén N° 2, ubicado en Av. Alameda Los Pinos N° 554, Urb. Villa Marina - Chorrillos - Lima - PERÚ (con prestación de servicio de almacenamiento brindado por la Droguería <b>INTERNATIONAL GROUP MEDICAL S.A.</b>), cumple con las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte para sus <b>PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</b>, distribuidos a condiciones de temperatura controlada; consignadas en la R.M. N° 833-2015/MINSA y su modificatoria para la distribución en el país, tal como consta en las Actas de Inspección para Droguerías y Almacenes Especializados que Distribuyen y Transportan Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos N° 080-I-2024 y N° 081-I-2024 de fecha 18 de marzo del 2024.</p> <p>Se expide el presente Certificado a solicitud del interesado según el Expediente N° 24-004616-1 de fecha 12 de enero del 2024.</p> <p>Este Certificado es válido a partir del 18 de marzo del 2024 hasta el 18 de marzo del 2027.</p> <p style="text-align: right;">Lima 25 MAR. 2024</p>  <p style="text-align: center;"><b>Q.F. JOSE LUIS BRENIS MENDOZA</b> Director Ejecutivo Dirección de Inspección y Certificación <b>DIGEMID</b></p> <p style="text-align: center;">Temperatura Controlada: 15 – 25°C. JLBME/PH/FICAJLS/14jv</p> 				
<b>DESCRIPCION:</b>				
El BPDT es un documento con normas que aseguran la correcta dispensación (entrega informada) de medicamentos al paciente y el transporte adecuado desde droguerías o almacenes hacia boticas, farmacias o centros de salud.				
<b>ENLACE:</b>				
<a href="https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/establecimientos/certificados-de-buenas-practicas-de-distribucion-y-transporte/">https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/establecimientos/certificados-de-buenas-practicas-de-distribucion-y-transporte/</a>				

**D. ANEXO N° D - FICHA DOCUMENTAL 4**

FICHA DOCUMENTAL PARA DETERMINAR UN CERTIFICADO DE BUENAS PRACTICAS DE FARMACOVIGILANCIA POR DIGEMID				
TIPO DE INFORMACION:	CUANTITATIVA ( )	CUALITATIVA (X)		
TIPO DE FUENTE:	FOTO ( )	ANALISIS ESTADISTICO ( )	DOCUMENTO (X)	TESIS ( )
AUTOR:	DIGEMID			
DIMENSION:	FACTORES EXTERNOS			
SUBDIMENSION:	ENTORNO LEGAL Y NORMATIVO			
INDICADOR	BPF – BUENAS PRACTICAS DE FARMACOVIGILANCIA			
<b>DOCUMENTO</b>				
 <p>PERU Ministerio de Salud Viceministerio de Salud Pública Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas</p> <p>"Desenio de la igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Comemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"</p> <p>N° 025 -2024</p> <p><b>CERTIFICADO</b> <b>BUENAS PRÁCTICAS DE FARMACOVIGILANCIA</b></p> <p>Quien suscribe, Director Ejecutivo de la Dirección de Inspección y Certificación de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 29459 – Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos aprobado por Decreto Supremo N° 014-2011-SA y sus modificatorias, el Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2011-SA y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 1053-2020/MINSA que aprueba el documento técnico Manual de Buenas Prácticas de Farmacovigilancia y su modificatoria, y la Resolución Ministerial N° 328-2022/MINSA que aprueba la programación para la presentación de solicitudes de certificación en Buenas Prácticas de Farmacovigilancia por parte de los establecimientos farmacéuticos, en el marco de la implementación progresiva del Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, según la normatividad sanitaria vigente.</p> <p><b>CERTIFICA QUE:</b></p> <p>Como resultado de la inspección realizada los días 03 y 04 de Julio del 2024.</p> <p><b>SE EXPIDE EL PRESENTE CERTIFICADO A SOLICITUD DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO (DROGUERÍA) SEGÚN EXPEDIENTE N° 22-140319-1</b></p> <p>CON RAZÓN SOCIAL : JOBAL PHARMA E.I.R.L.</p> <p>CON NOMBRE COMERCIAL : JOBAL PHARMA</p> <p>REPRESENTANTE LEGAL : Shellah Shirley Baldarrago Arce</p> <p>UBICADO EN : Calle San Miguel Arcangel MZ. B, LT. 2C, 1° Piso, URB. APV, Marquez de Corpe- Chivillos</p> <p><b>CUMPLE CON LAS BUENAS PRÁCTICAS DE FARMACOVIGILANCIA.</b></p> <p>Este Certificado es válido a partir del 04 de Julio del 2024, hasta el 04 de Julio del 2027.</p> <p>Lima, 09 JUL. 2024</p> <p> D.F. José Luis Brenes Mendoza Director Ejecutivo Dirección de Inspección y Certificación DIGEMID</p> <p>www.digemid.minsa.gob.pe Av. Parque de las Leyendas N° 243, Urb. Pardo, San Miguel, Lima – Perú. BICENTENARIO DEL PERÚ 1824-2024</p> <p>Página 1 de 1</p>				
<b>DESCRIPCION:</b>				
El BPF es un documento con normas aplicadas en la elaboración industrial de medicamentos, productos biológicos, cosméticos o dispositivos médicos, que garantizan que los productos se fabriquen de forma controlada, uniforme y segura.				
<b>ENLACE:</b>				
<a href="https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/establecimientos/certificados-de-buenas-practicas-de-farmacovigilancia/">https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/establecimientos/certificados-de-buenas-practicas-de-farmacovigilancia/</a>				

**E. ANEXO N° E - FICHA DOCUMENTAL 5**

FICHA DOCUMENTAL PARA DETERMINAR UN LISTADO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS CON SU REGISTRO SANITARIO DE JOBAL PHARMA POR DIGEMID								
TIPO DE INFORMACION:	CUANTITATIVA ( )	CUALITATIVA (X)						
TIPO DE FUENTE:	FOTO ( )	ANALISIS ESTADISTICO ( )		DOCUMENTO (X)	TESIS ( )			
AUTOR:	DIGEMID							
DIMENSION:	FACTORES EXTERNOS							
SUBDIMENSION:	ENTORNO LEGAL Y NORMATIVO							
INDICADOR	LISTADO DE REGISTRO SANITARIO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS							
DOCUMENTO								
N°	ANTERIOR	NUMERO	FORMA FARMACEUTICA	TIPO DE	ALIBRE	CONDICION DE VENTA	ESTADO	ESTADO COMERCIAL
EN09538		ACEBRESAL 200mg	GRANULOS PARA SOLUCION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09638		ACEBRESAL 600mg	POVLO PARA SOLUCION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09514		ASINFRAMIDA 10 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09608		BADOLIFX FORTE 500mg + 150mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09456		BALPRAZOL 40 mg	TABLETA DE LIBERACION RETARDADA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09561		BALTRIMAX BALSAMICO 246.83mg + 13.30mg + 83.30mg /5ml	SUSPENSION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09407		BRONCOXILINA 250mg/5ml + 4mg/5ml	POVLO PARA SUSPENSION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09336		CETIRIBAL 10 mg	CAPSULA BLANDA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09448		CLOFEBAL 100 mg	TABLETA DE LIBERACION PROLONGADA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09388		CLOFEBAL 25mg	CAPSULA BLANDA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09377		CLOFEBAL 50mg	TABLETA DE LIBERACION RETARDADA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09494		CLOFEBAL FORTE 2%	GEL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	ACTIVO
EN09576		CLOPISOBAL 75mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09358		CLOPISOBAL 300mg + 250mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09405		DISUCRAL 10mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09178		DISUCRAL 1g/5ml	SUSPENSION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09196		ELMISARBAL 80 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09686		ERIPARAL FORTE 325 mg + 10 mg + 5 mg + 2 mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09345		INOSIBAL COMPOSITIVUM 500mg + 10mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	ACTIVO
EN09394		IBUPIRAL 400mg	CAPSULA BLANDA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09547		LEFEBAL 500mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09676		LEFEBAL 750mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09108		LEFEBAL 90mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09658		NEORACIBAL PLUS 0.35 g + 40 800 UI + 500 800 UI	UNGUENTO	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09440		ORFEBAL 450 mg + 35 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09012		SIMETRAL 125 mg	CAPSULA BLANDA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	ACTIVO
EN09030		SIMETRAL 80 mg	TABLETA MASTICABLE	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	ACTIVO
EN09243		SIMETRAL 80 mg/ml	SUSPENSION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	ACTIVO
EN09809		SUBALZINA 500mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09659		TRACLOGEB 1 g + 0.1 g + 0.05 g	CREMA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09663		TRADERBAL 0.025% CREMA	CREMA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09700		TRADERBAL 0.025% LOCION	LOCION	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09270		TUDEXTOS 10mg/5ml + 100mg/5ml	SOLUCION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Comerciales	VIGENTE	ACTIVO
EN09471		ULCEMEBAL 20mg	CAPSULA DE LIBERACION RETARDADA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09466		ULCEMEBAL 40 mg	CAPSULA DE LIBERACION RETARDADA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	ACTIVO
EN09764		AKABAL 20mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09778		BADOLIFX EXTRA FORTE 500 mg + 200 mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09385		BALDISICA 4 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09733		BRONCOXIBAL FORTE 500mg + 8mg	CAPSULA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09769		CLOFEBAL 1%	GEL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	INACTIVO
EN09484		CLOXIBAL 200mg	CAPSULA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	INACTIVO
EN09963		DOLOX-CYTO 160mg/5ml	SOLUCION ORAL	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Sin receta médica, an Establecimientos Farmacéuticos	VIGENTE	INACTIVO
EN09467		DULCOXABAL 5 mg	TABLETA DE LIBERACION RETARDADA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09778		EROXIBAL 100mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09834		EROXIBAL 50mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09941		FUNGHEPLUS 150mg	CAPSULA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09164		IBERBAL 150 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09126		IBERBAL 300mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09896		LOSTABAL 10 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09737		METRONISIBAL 500 mg + 100 800 UI	OVULO	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09706		OSTEGALEN 70 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09825		TAMPREXES 30 mg	TABLETA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09611		TRACEMOL 37.5mg/25mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica retenida	VIGENTE	INACTIVO
EN09876		TRALSAMAX 50 mg	CAPSULA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica retenida	VIGENTE	INACTIVO
EN09550		VALSAMAX 160mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09159		VALSAMAX 80mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09566		VICLITAMAM 500mg + 125mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09805		ZITRONIBAL 250mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO
EN09878		ZITRONIBAL 500 mg	TABLETA RECUBIERTA	JOBAL PHARMA E.I.R.L.	ESPECIALIDAD FARMACEUTICA	Con receta médica	VIGENTE	INACTIVO

**DESCRIPCION:**  
 Digemid establece un portal de consultas de los Registros Sanitarios de los Productos Farmacéutico y fichas técnicas correspondientes, donde es un proceso que permite verificar el estado legal y la autorización de un medicamento o producto farmacéutico para su comercialización. Permite confirmar si un producto ha sido evaluado y aprobado por la autoridad sanitaria correspondiente, asegurando que cumple con los requisitos de calidad, seguridad y eficacia.

**ENLACE:**  
<https://www.digemid.minsa.gob.pe/rsProductosFarmaceuticos/> y <https://www.digemid.minsa.gob.pe/fichasTecnicas/>

F. ANEXO N° F – FICHA DOCUMENTAL 6

FICHA DOCUMENTAL PARA DETERMINAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ESTANDARIZADOS – POE APROBADO POR DIRIS LIMA SUR				
<b>TIPO DE INFORMACION:</b>	CUANTITATIVA ( )	CUALITATIVA (X)		
<b>TIPO DE FUENTE:</b>	FOTO ( )	ANALISIS ESTADISTICO ( )	DOCUMENTO (X)	TESIS ( )
<b>AUTOR:</b>	JOBAL PHARMA – JOBAL BOTICA			
<b>DIMENSION:</b>	FACTORES INTERNOS			
<b>SUBDIMENSION:</b>	ENTORNO LEGAL Y NORMATIVO			
<b>INDICADOR</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ESTANDARIZADOS - POE			
<b>DOCUMENTO</b>				
<b>DESCRIPCION:</b>				
<p>En el contexto farmacéutico, POE (Procedimiento Operativo Estándar) o POES (Procedimiento Operativo Estándar de Saneamiento) son documentos que describen detalladamente cómo realizar una tarea o procedimiento específico en la farmacia. Estos documentos aseguran que todas las actividades, como la limpieza, la recepción de productos, la preparación de medicamentos, entre otros, se realicen de manera consistente, segura y eficaz.</p>				
<b>ENLACE:</b>				
<a href="https://www.gob.pe/dirislimasur">https://www.gob.pe/dirislimasur</a>				

G. ANEXO N° G – FICHA DOCUMENTAL 7

<b>FICHA DOCUMENTAL PARA DETERMINAR UN CHECK LIST DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO SEGÚN LAS DIRECTIVAS DE LA DIRIS LIMA SUR POR JOBAL BOTICA</b>																																																																						
<b>TIPO DE INFORMACION:</b>	CUANTITATIVA (X)	CUALITATIVA ( )																																																																				
<b>TIPO DE FUENTE:</b>	FOTO ( )	ANÁLISIS ESTADÍSTICO ( )	DOCUMENTO (X)	TESIS ( )																																																																		
<b>AUTOR:</b>	JOBAL PHARMA – JOBAL BOTICA																																																																					
<b>DIMENSION:</b>	FACTORES INTERNOS																																																																					
<b>SUBDIMENSION:</b>	ENTORNO ADMINISTRATIVO																																																																					
<b>INDICADOR</b>	CHECK LIST DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO																																																																					
<b>DOCUMENTO</b>																																																																						
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>NOMBRE DE LA EMPRESA</th> <th>CONTROL LOCAL</th> <th>Ponderado Total</th> <th>SUNAT E INDECOPI</th> <th>MUNICIPALIDAD</th> </tr> <tr> <td>JOBAL PHARMA</td> <td></td> <td>100.00%</td> <td>100.00%</td> <td>100.00%</td> </tr> </table>		NOMBRE DE LA EMPRESA	CONTROL LOCAL	Ponderado Total	SUNAT E INDECOPI	MUNICIPALIDAD	JOBAL PHARMA		100.00%	100.00%	100.00%	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Nombre de la Empresa</th> <th>Auditoría DIRIS</th> <th>Periodo</th> </tr> <tr> <td>JOBAL PHARMA</td> <td></td> <td>100.00%</td> </tr> </table>			Nombre de la Empresa	Auditoría DIRIS	Periodo	JOBAL PHARMA		100.00%																																																		
NOMBRE DE LA EMPRESA	CONTROL LOCAL	Ponderado Total	SUNAT E INDECOPI	MUNICIPALIDAD																																																																		
JOBAL PHARMA		100.00%	100.00%	100.00%																																																																		
Nombre de la Empresa	Auditoría DIRIS	Periodo																																																																				
JOBAL PHARMA		100.00%																																																																				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>1. Lugar de evaluación</th> <th>SEDE CEDROS</th> <th>Ponderado</th> <th>DIRIS</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>100.00%</td> <td>100.00%</td> </tr> </table>		1. Lugar de evaluación	SEDE CEDROS	Ponderado	DIRIS			100.00%	100.00%	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>1. Lugar de evaluación</th> <td>SEDE CEDROS</td> </tr> <tr> <th>2. Fecha de evaluación</th> <td>7/05/2025</td> </tr> <tr> <th>3. Nombre del evaluador</th> <td>ADMINISTRACION</td> </tr> </table>			1. Lugar de evaluación	SEDE CEDROS	2. Fecha de evaluación	7/05/2025	3. Nombre del evaluador	ADMINISTRACION																																																				
1. Lugar de evaluación	SEDE CEDROS	Ponderado	DIRIS																																																																			
		100.00%	100.00%																																																																			
1. Lugar de evaluación	SEDE CEDROS																																																																					
2. Fecha de evaluación	7/05/2025																																																																					
3. Nombre del evaluador	ADMINISTRACION																																																																					
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>N°</th> <th>Criterios de Evaluación</th> <th>Peso</th> <th>Calficacion Votada</th> <th>Calficacion Ponderada</th> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Urgencia sistema.</td> <td>0.30</td> <td>20</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Urgencia materia.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Respaldo personal.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Indicadores de madurez y performance.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Orden de los productos.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Orden de inventario.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Disponibilidad de productos por necesidad de atención.</td> <td>0.30</td> <td>20</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Disponibilidad de la Seguridad personal.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Orden de los documentos.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Respaldo de copias.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> </table>		N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Votada	Calficacion Ponderada	1.	Urgencia sistema.	0.30	20	2	2.	Urgencia materia.	0.15	20	1	3.	Respaldo personal.	0.15	20	1	4.	Indicadores de madurez y performance.	0.15	20	1	5.	Orden de los productos.	0.15	20	1	6.	Orden de inventario.	0.15	20	1	7.	Disponibilidad de productos por necesidad de atención.	0.30	20	2	8.	Disponibilidad de la Seguridad personal.	0.15	20	1	9.	Orden de los documentos.	0.15	20	1	10.	Respaldo de copias.	0.15	20	1	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Nota:</td> <td>1</td> <td>20</td> </tr> </table>			Nota:	1	20								
N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Votada	Calficacion Ponderada																																																																		
1.	Urgencia sistema.	0.30	20	2																																																																		
2.	Urgencia materia.	0.15	20	1																																																																		
3.	Respaldo personal.	0.15	20	1																																																																		
4.	Indicadores de madurez y performance.	0.15	20	1																																																																		
5.	Orden de los productos.	0.15	20	1																																																																		
6.	Orden de inventario.	0.15	20	1																																																																		
7.	Disponibilidad de productos por necesidad de atención.	0.30	20	2																																																																		
8.	Disponibilidad de la Seguridad personal.	0.15	20	1																																																																		
9.	Orden de los documentos.	0.15	20	1																																																																		
10.	Respaldo de copias.	0.15	20	1																																																																		
Nota:	1	20																																																																				
<p><b>Observación:</b> El local Cedros se encuentran en un estado optimo de operatividad.</p>																																																																						
<p><b>Director Técnico</b> D<sup>a</sup> YANGACHALLA CALDERON CLAUDIA E 09732002</p>		<p><b>Administrador General</b> JORGE LUIS SAAVEDRA SEVIN</p>																																																																				
<p><b>TITULAR GERENTE</b> SHELLAN SHIRLEY BALDARAGO ARCE</p>		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">Calficacion Ponderada</th> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Mala</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Muy Mala</td> <td>50%</td> </tr> </table>			Calficacion Ponderada		Excelente	95%	Buena	80%	Regular	70%	Mala	60%	Muy Mala	50%																																																						
Calficacion Ponderada																																																																						
Excelente	95%																																																																					
Buena	80%																																																																					
Regular	70%																																																																					
Mala	60%																																																																					
Muy Mala	50%																																																																					
<p><b>TITULAR GERENTE</b> SHELLAN SHIRLEY BALDARAGO ARCE</p>		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">Calficacion Ponderada</th> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Mala</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Muy Mala</td> <td>50%</td> </tr> </table>			Calficacion Ponderada		Excelente	95%	Buena	80%	Regular	70%	Mala	60%	Muy Mala	50%																																																						
Calficacion Ponderada																																																																						
Excelente	95%																																																																					
Buena	80%																																																																					
Regular	70%																																																																					
Mala	60%																																																																					
Muy Mala	50%																																																																					
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>1. Lugar de evaluación</th> <td>SEDE CEDROS</td> </tr> <tr> <th>2. Fecha de evaluación</th> <td>7/05/2025</td> </tr> <tr> <th>3. Nombre del evaluador</th> <td>ADMINISTRACION</td> </tr> </table>					1. Lugar de evaluación	SEDE CEDROS	2. Fecha de evaluación	7/05/2025	3. Nombre del evaluador	ADMINISTRACION																																																												
1. Lugar de evaluación	SEDE CEDROS																																																																					
2. Fecha de evaluación	7/05/2025																																																																					
3. Nombre del evaluador	ADMINISTRACION																																																																					
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>N°</th> <th>Criterios de Evaluación</th> <th>Peso</th> <th>Calficacion Votada</th> <th>Calficacion Ponderada</th> <th>Observaciones o Recomendaciones</th> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Urgencia sistema.</td> <td>0.30</td> <td>20</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Urgencia materia.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Respaldo personal.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Indicadores de madurez y performance.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Orden de los productos.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Orden de inventario.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Disponibilidad de productos por necesidad de atención.</td> <td>0.30</td> <td>20</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Disponibilidad de la Seguridad personal.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Orden de los documentos.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Respaldo de copias.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </table>					N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Votada	Calficacion Ponderada	Observaciones o Recomendaciones	1.	Urgencia sistema.	0.30	20	2		2.	Urgencia materia.	0.15	20	1		3.	Respaldo personal.	0.15	20	1		4.	Indicadores de madurez y performance.	0.15	20	1		5.	Orden de los productos.	0.15	20	1		6.	Orden de inventario.	0.15	20	1		7.	Disponibilidad de productos por necesidad de atención.	0.30	20	2		8.	Disponibilidad de la Seguridad personal.	0.15	20	1		9.	Orden de los documentos.	0.15	20	1		10.	Respaldo de copias.	0.15	20	1	
N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Votada	Calficacion Ponderada	Observaciones o Recomendaciones																																																																	
1.	Urgencia sistema.	0.30	20	2																																																																		
2.	Urgencia materia.	0.15	20	1																																																																		
3.	Respaldo personal.	0.15	20	1																																																																		
4.	Indicadores de madurez y performance.	0.15	20	1																																																																		
5.	Orden de los productos.	0.15	20	1																																																																		
6.	Orden de inventario.	0.15	20	1																																																																		
7.	Disponibilidad de productos por necesidad de atención.	0.30	20	2																																																																		
8.	Disponibilidad de la Seguridad personal.	0.15	20	1																																																																		
9.	Orden de los documentos.	0.15	20	1																																																																		
10.	Respaldo de copias.	0.15	20	1																																																																		
<p><b>Director Técnico</b> D<sup>a</sup> YANGACHALLA CALDERON CLAUDIA E 09732002</p>																																																																						
<p><b>Administrador General</b> JORGE LUIS SAAVEDRA SEVIN</p>																																																																						

Nombre de la Empresa	Auditoria MUNICIPALIDAD	Ponderado	Nombre de la Empresa	Auditoria SUNAT E INDECOPI	Ponderado																																																									
JOBAL PHARMA	Auditoria MUNICIPALIDAD	<b>100.00%</b>	JOBAL PHARMA	Auditoria SUNAT E INDECOPI	<b>100.00%</b>																																																									
1. Lugar de evaluación : SEDE CEDROS			1. Lugar de evaluación : SEDE CEDROS																																																											
2. Fecha de evaluación : 7/05/2025			2. Fecha de evaluación : 7/05/2025																																																											
3. Nombre del evaluador : ADMINISTRACION			3. Nombre del evaluador : ADMINISTRACION																																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Criterios de Evaluación</th> <th>Peso</th> <th>Calficacion Vigesimal</th> <th>Calficacion Ponderada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>LICENCIA DE LETERO LUMINOSO al gerente autorizado por la Municipalidad designado por distrito del establecimiento comercial.</td> <td>0.33</td> <td>20</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>LICENCIA DE REFERENCIAL CIVIL al gerente autorizado por la Municipalidad designado por distrito del establecimiento comercial.</td> <td>0.33</td> <td>20</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO al gerente del establecimiento comercial.</td> <td>0.33</td> <td>20</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total:</b></td> <td><b>1</b></td> <td></td> <td><b>20</b></td> </tr> </tbody> </table>		N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Vigesimal	Calficacion Ponderada	1.	LICENCIA DE LETERO LUMINOSO al gerente autorizado por la Municipalidad designado por distrito del establecimiento comercial.	0.33	20	7	2.	LICENCIA DE REFERENCIAL CIVIL al gerente autorizado por la Municipalidad designado por distrito del establecimiento comercial.	0.33	20	7	3.	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO al gerente del establecimiento comercial.	0.33	20	7	<b>Total:</b>		<b>1</b>		<b>20</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Criterios de Evaluación</th> <th>Peso</th> <th>Calficacion Vigesimal</th> <th>Calficacion Ponderada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO- FICHA RUC.</td> <td>0.15</td> <td>20</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>LIBRO DE RECLAMACIONES.</td> <td>0.30</td> <td>20</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>CONTRATO DE ARRENDAMIENTO al gerente.</td> <td>0.25</td> <td>20</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>CERTIFICADO DE REGISTRO DE MARCA COMERCIAL documento para INDECOPI</td> <td>0.30</td> <td>20</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total:</b></td> <td><b>1.00</b></td> <td></td> <td><b>20</b></td> </tr> </tbody> </table>		N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Vigesimal	Calficacion Ponderada	1.	AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO- FICHA RUC.	0.15	20	3	2.	LIBRO DE RECLAMACIONES.	0.30	20	6	3.	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO al gerente.	0.25	20	5	4.	CERTIFICADO DE REGISTRO DE MARCA COMERCIAL documento para INDECOPI	0.30	20	6	<b>Total:</b>		<b>1.00</b>		<b>20</b>	<p>Observación:</p> <p>1. Con respecto a la evaluación de Gestión Municipal del local, se evidencia que hay un cumplimiento integral en resolver las exigencias normativas relacionadas a gestión operativa frente a la MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>		<p>Observación:</p> <p>Con respecto a la evaluación de Gestión de SUNAT e INDECOPI, se evidencia que hay un cumplimiento integral en resolver las exigencias normativas relacionadas a gestión operativa frente a SUNAT E INDECOPI.</p>	
N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Vigesimal	Calficacion Ponderada																																																										
1.	LICENCIA DE LETERO LUMINOSO al gerente autorizado por la Municipalidad designado por distrito del establecimiento comercial.	0.33	20	7																																																										
2.	LICENCIA DE REFERENCIAL CIVIL al gerente autorizado por la Municipalidad designado por distrito del establecimiento comercial.	0.33	20	7																																																										
3.	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO al gerente del establecimiento comercial.	0.33	20	7																																																										
<b>Total:</b>		<b>1</b>		<b>20</b>																																																										
N°	Criterios de Evaluación	Peso	Calficacion Vigesimal	Calficacion Ponderada																																																										
1.	AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO- FICHA RUC.	0.15	20	3																																																										
2.	LIBRO DE RECLAMACIONES.	0.30	20	6																																																										
3.	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO al gerente.	0.25	20	5																																																										
4.	CERTIFICADO DE REGISTRO DE MARCA COMERCIAL documento para INDECOPI	0.30	20	6																																																										
<b>Total:</b>		<b>1.00</b>		<b>20</b>																																																										
<p>Director Técnico</p> <p>QF. YANCACHALLA CALDERON CLAUDIA E</p> <p>CQPP:32002</p>		<p>Administrador General</p> <p>JORGE LUIS SAAVEDRA SEVIN</p>		<p>Director Técnico</p> <p>QF. YANCACHALLA CALDERON CLAUDIA E</p> <p>CQPP:32002</p>		<p>Administrador General</p> <p>JORGE LUIS SAAVEDRA SEVIN</p>																																																								
<p>TITULAR GERENTE</p> <p>SHELLAH SHIRLEY BALDARRAGO ARCE</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Calficacion Ponderada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>90% - 100%</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>80% - 89%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>70% - 79%</td> </tr> <tr> <td>Mala</td> <td>60% - 69%</td> </tr> <tr> <td>Muy Mala</td> <td>50% - 0%</td> </tr> </tbody> </table>		Calficacion Ponderada		Excelente	90% - 100%	Buena	80% - 89%	Regular	70% - 79%	Mala	60% - 69%	Muy Mala	50% - 0%	<p>TITULAR GERENTE</p> <p>SHELLAH SHIRLEY BALDARRAGO ARCE</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Calficacion Ponderada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>90% - 100%</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>80% - 89%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>70% - 79%</td> </tr> <tr> <td>Mala</td> <td>60% - 69%</td> </tr> <tr> <td>Muy Mala</td> <td>50% - 0%</td> </tr> </tbody> </table>		Calficacion Ponderada		Excelente	90% - 100%	Buena	80% - 89%	Regular	70% - 79%	Mala	60% - 69%	Muy Mala	50% - 0%																															
Calficacion Ponderada																																																														
Excelente	90% - 100%																																																													
Buena	80% - 89%																																																													
Regular	70% - 79%																																																													
Mala	60% - 69%																																																													
Muy Mala	50% - 0%																																																													
Calficacion Ponderada																																																														
Excelente	90% - 100%																																																													
Buena	80% - 89%																																																													
Regular	70% - 79%																																																													
Mala	60% - 69%																																																													
Muy Mala	50% - 0%																																																													
<b>DESCRIPCION:</b>																																																														
<p>Se implemento un Check List en Mayo 2025 para evidenciar las correcciones iniciales que se realizo en Febrero del 2024, un checklist administrativo es una herramienta utilizada para asegurar que se cumplan todas las tareas y procedimientos necesarios dentro de una organización, de manera sistemática y organizada. Es una lista detallada de pasos, elementos o requisitos que deben ser verificados o completados para llevar a cabo una actividad específica. Su objetivo principal es reducir errores, garantizar la consistencia y asegurar que no se omita ningún detalle importante.</p>																																																														
<b>ENLACE:</b>																																																														
<b>Fuente propia</b>																																																														