



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE EXISTENCIAS DE LA EMPRESA COMERCIAL NEGOCIACIONES MACHUCA E.I.R.L, EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Yenmy Pacherez Benites

Asesor:

Mg. Dante Zeña Oliden

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedicado a mi padre Gilberto Pacherez en el cielo, a mi madre Marleny Benites, por darme la base principal de mi formación académica, a mi hermana por ser una de las principales personas involucrada en ayudarme a que este proyecto sea posible, y a mí esposo Michael Campomanes por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor Dante Zeña, por su paciencia, guía y disposición para elaborar mi tesis.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
Capítulo I. Introducción	9
1.1 Realidad problemática.....	9
1.2 Marco Teórico	14
1.3 Justificación.....	23
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Objetivos	24
Capítulo II. Metodología	26
2.1 Tipo de investigación	26
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	27
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	28
2.4 Procedimiento.....	28
2.5 Aspectos Éticos	28
2.6 Operacionalización de las variables	29
Capítulo III. Resultados.....	30
Capítulo IV. Discusión y Conclusiones.....	47
4.1 Discusión.....	47
4.2 Conclusiones	51
4.3 Recomendaciones.....	52
Referencias	53
Anexos.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 2 Manual de procedimientos</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 3 Manual de funciones</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 4 Estructura organizacional</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 5 Factores de riesgo.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 6 Existencia de riesgo</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 7 Planes de acción</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 8 Control interno.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 9 Cumplimiento de funciones</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 10 Rotación de productos.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 11 Control de existencias</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 12 Procedimientos de control</i>	<i>45</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Flujograma del procedimiento de recepción y almacenamiento de productos farmacéuticos.</i>	<i>11</i>
<i>Figura 2. Flujograma del Proceinventaso de Dispensación.....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 3. Reporte de Ventas y Compras por año.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 4. Reporte de Ventas y Compras año 2020</i>	<i>13</i>
<i>Figura 5. Manual de procedimientos</i>	<i>30</i>
<i>Figura 6. Manual de funciones.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 7. Estructura organizacional.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 8. Resultado del promedio de Actividad de Control</i>	<i>33</i>
<i>Figura 9. Factores de riesgo.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 10. Existencia de riesgo.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 11. Planes de acción.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 12. Resultado del promedio de Evaluación de Riesgo</i>	<i>37</i>
<i>Figura 13. Control interno</i>	<i>38</i>
<i>Figura 14. Cumplimiento de funciones</i>	<i>39</i>
<i>Figura 15. Resultado del promedio de Supervisión y Seguimiento.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 16. Rotación de productos.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 17. Resultado promedio de Registro</i>	<i>42</i>
<i>Figura 18. Control de existencias</i>	<i>43</i>
<i>Figura 19. Resultado promedio de Stock</i>	<i>44</i>
<i>Figura 20. Procedimientos de control.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 21. Resultado promedio de Inventario</i>	<i>46</i>

RESUMEN

La investigación titulada “El Control Interno en la Gestión de Existencias de la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L, en el Distrito de Los Olivos, 2020”, tiene como problema principal ¿De qué manera el control interno ayuda en la gestión de existencias? Esto se da que en dicha empresa su principal debilidad es un deficiente control de entradas y salidas de sus productos, teniendo como objetivo general: identificar como el control interno ayuda en la gestión de existencias. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, un diseño no experimental; de corte transversal y la muestra estuvo constituida por siete colaboradores. Se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas para medir las variables con sus dimensiones. Al finalizar, se presenta como resultado de esta investigación: conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión de existencias, después de realizar el análisis de los datos en los resultados, obtenemos que, con la identificación y uso apropiado de las actividades de control, con una exhaustiva evaluación de riesgos y una intensiva supervisión y seguimiento en el cumplimiento de las actividades y procedimientos, se obtendrá el logro de los objetivos y metas establecidas.

Palabras clave: Control, Gestión, Evaluación, Supervisión, Objetivos.

ABSTRACT

The investigation entitled “Internal Control in the Management of Stocks of the Negotiations Machuca E.I.R.L business company, in the District of Los Olivos, 2020”, has as its main problem: How does internal control help in stock management? This is given that in this company its main weakness is a deficient control of inputs and outputs of its products, having as General Objective Identify how Internal control helps in the management of stocks. The research was carried out under the quantitative approach, with a descriptive type of research, a non-experimental design; cross-sectional and the sample consisted of seven collaborators. A questionnaire with closed questions was applied to measure the variables with their dimensions. Upon completion, it is presented as a result of this research, conclusions and recommendations to improve Stocks management, After analyzing the data in the results, we obtain that, with the identification and appropriate use of the Control Activities, with an exhaustive Risk Assessment and intensive Supervision and Follow-up in the fulfillment of the activities and procedures, it will be obtained the achievement of the established objectives and goals.

Keywords: Control, Management, Evaluation, Supervision, Objectives

Capítulo I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El rubro farmacéutico ha crecido considerablemente en estas últimas décadas, las ventas pasaron de US\$ 1,580 millones en el año 2016 a US\$ 1,740 millones en el 2017, con un crecimiento anual de 10.1%. Para el año 2018, las ventas pasaron con un aproximado de US\$ 1,850 millones, con un crecimiento de 6.2%, cerrando en el año 2019 con US\$ 1,920 millones aproximadamente, con un crecimiento de 7.0% (Enrique, 2019, párr. 2). El aumento de enfermedades crónicas y los nuevos modelos de comportamiento de los usuarios, generará una mayor demanda y consumo de medicamentos en los próximos años, además la diversificación de productos incorporados tales como: higiene y tocador, así como productos para bebé permitirá un valor agregado a las ventas, generando aperturas de nuevos establecimientos y fusiones entre cadenas. Ante la coyuntura del COVID19; las farmacias y/o boticas independientes han obtenido un papel mucho más relevante en la compra de medicamentos por parte de los consumidores, específicamente en Lima Metropolitana. Esto se debe principalmente a factores como: mayor demanda de productos relacionados a cuadros virales, tales como antigripales, analgésicos y mascarillas, más del 50% de los peruanos prefiere automedicarse; valorando atributos como la cercanía al establecimiento, trámites en los hospitales y la diversidad de medicinas, es uno de los pocos giros con licencia para funcionar en semanas de cuarentena, la cantidad de establecimientos es mayor al de las grandes cadenas de Farmacias: de 7 a 8 veces mayor, donde el 39% de establecimientos independientes ocupan en Lima Norte, el 29% en Lima Este, el 18% en Lima Sur y el 14% en Lima Centro. Estas condiciones nos llevan a entender la importancia que obtiene el rol que asumirán las farmacias y/o

boticas independientes, durante las semanas o meses que duren los efectos de la pandemia, por lo que deben priorizar el abastecimiento de los productos más demandados y para conseguirlo se debe llevar un control apropiado del stock (Grupo Meiko, 2020, párr. 1). En este rubro existen en gran porcentaje las pequeñas farmacias y/o boticas que no tienen un control adecuado de sus entradas y salidas de sus mercaderías, debido a que se llevan controles solamente teniendo en cuenta la buena fe de sus colaboradores, considerando que al realizar las ventas diarias no se descargan los saldos de las existencias, es decir se obtienen ingresos pero este hecho no permite conocer realmente las ventas que se han realizado, por su inadecuado control, de tal manera que se obstaculiza conocer si al cierre del año la empresa pudo obtener ganancias, si hubiese una óptima rotación de los productos se evitaría desechar los medicamentos por vencimiento y/o deterioro, evitando una pérdida económica a la empresa. Por ello, se decidió plantear la investigación referente al tema: Control interno en la gestión de existencias de la empresa comercial, con el objetivo de gestionar de manera correcta los registros de entradas y salidas de los productos, garantizando el stock requerido para la venta y evitar costos adicionales innecesarios por falta de información oportuna, que permita conocer los saldos reales de las existencias. Considerando que todo esto será posible en la medida que se apliquen acciones que permitan monitorear a través de evaluaciones y seguimientos continuos en cada uno de los procedimientos que a continuación se detallan:

- Recepción e ingreso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

- Dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Manejo de devoluciones y canjes de productos: registros y causas.
- Retiro de los medicamentos vencidos, deteriorados y su destrucción.
- Control de inventario y manejo de stock productos farmacéuticos, dispositivos médicos y otros.

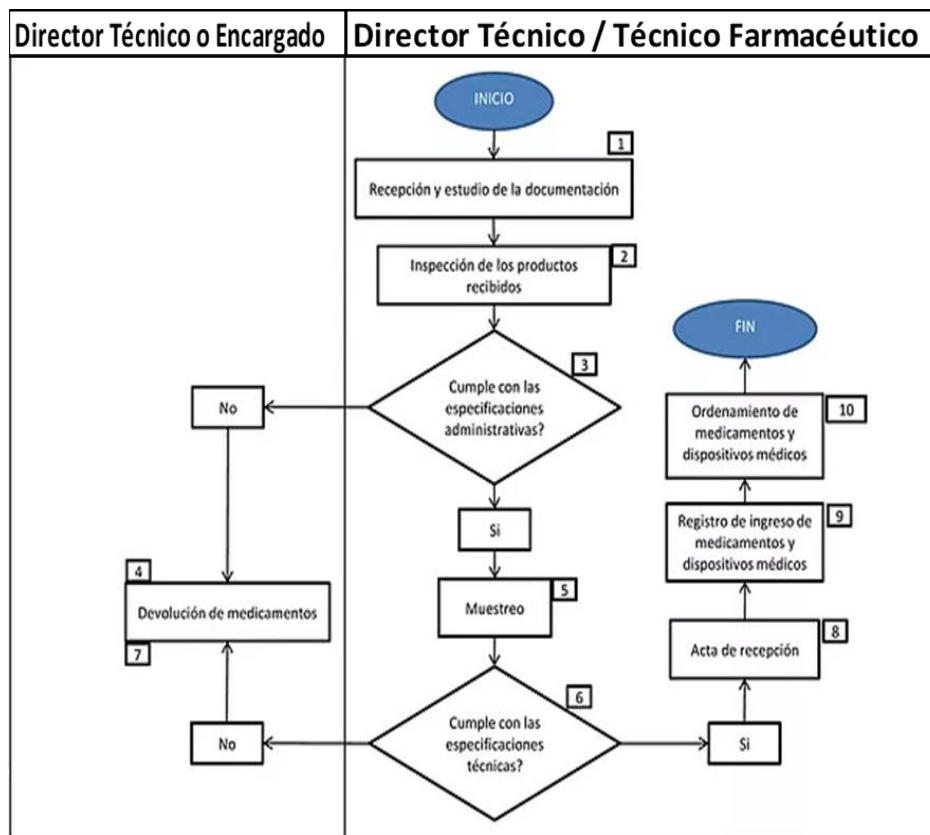


Figura 1. Flujograma del procedimiento de recepción y almacenamiento de productos farmacéuticos.

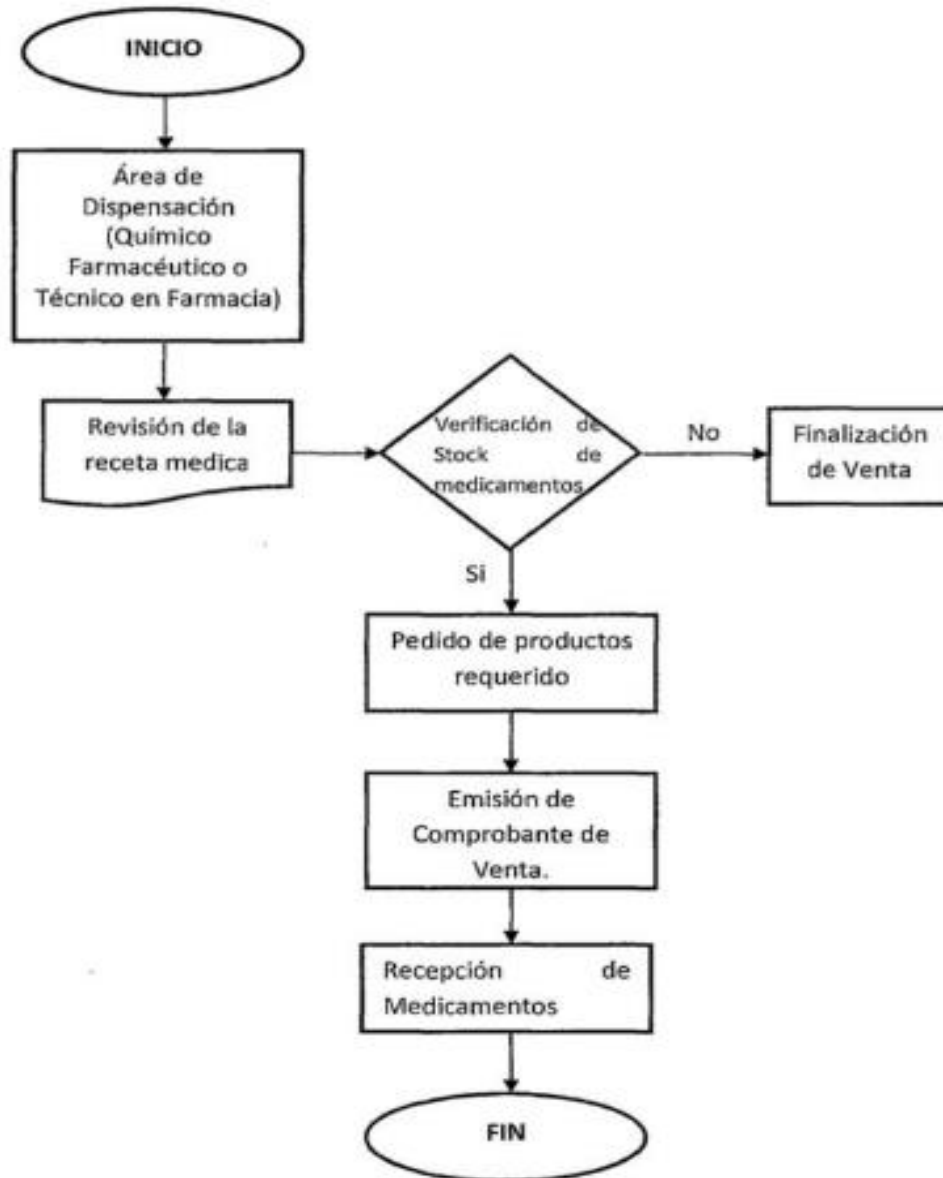


Figura 2. Flujograma del Proceso de Dispensación

La empresa en estudio se encuentra en el rubro comercial farmacéutico, dedicada a la compra y venta de medicamentos, desde hace cuatro (4) años, cuenta actualmente con tres (3) puntos de ventas de los cuales llevan un control manual que no garantiza que se registre el monto real de la venta realizada, de la misma manera no se puede evidenciar las salidas de existencias, así mismo un sobre stock porque muchas veces se tienen que comprar medicamentos que los clientes solicitan sin percatarse que los productos si se tienen en almacén, esto se origina porque no hay

control y orden adecuado de los productos causando no solamente un sobre stock si no también genera salidas de efectivos por ser una compra innecesaria.

Considerando como problema principal a la deficiente gestión de existencias, esto implica que se carece de una optimización en la adquisición, conservación, custodia y salida de mercaderías, toda vez que se lleva un registro en un cuaderno donde siempre se encuentran desfazado y no muestra una información adecuada para tomar una mejor decisión respecto a la compra o reposición de los medicamentos más demandados.

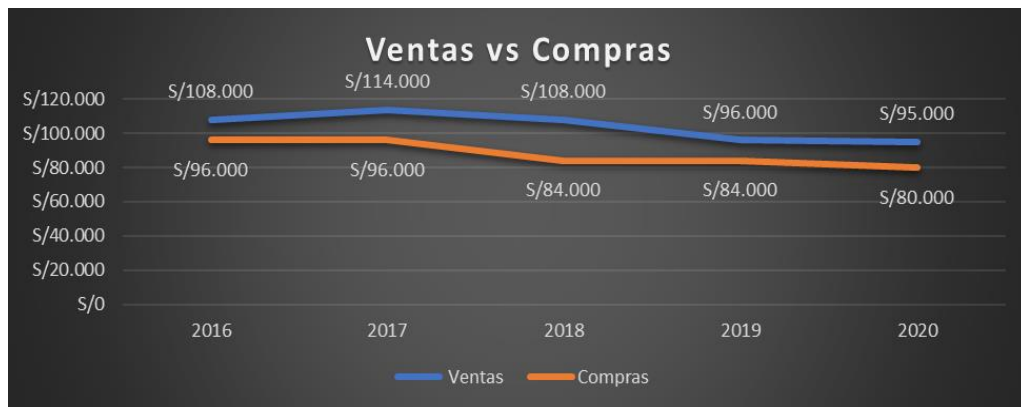


Figura 3. Reporte de Ventas y Compras por año

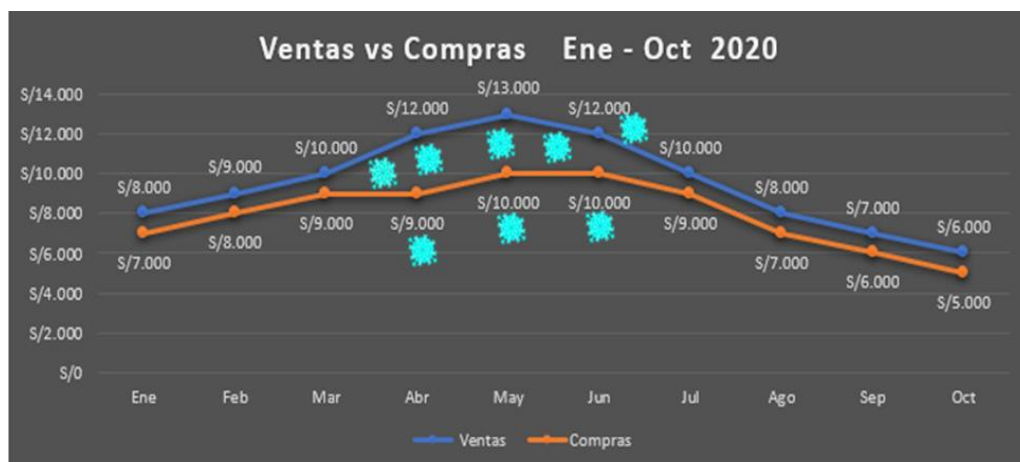


Figura 4. Reporte de Ventas y Compras año 2020

1.2 Marco Teórico

En esta indagación, se establecerán distintas tesis como origen de Estudio y conceptos vinculados a la investigación, las que me sirvieron como guía para la elaboración de mi tesis “El Control Interno en la Gestión de Existencias de la Empresa Comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L, en el distrito de Los Olivos, 2020”

1.2.1 Antecedentes.

A continuación, se presentarán los antecedentes nacionales e internacionales, que me permitirá contar con más información acerca de mi investigación.

1.2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Suárez Manobanda (2018) manifiesta que en su trabajo de investigación titulada “Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa COMAUTOR S.A. de la ciudad de Guayaquil” detectó que la gestión de inventarios que se realiza no era la idónea, ya que tenía sobre stock de sus existencias en su almacén. Su objetivo es analizar el control interno en la gestión de inventarios que aplica la empresa, a través de la revisión de los principios de COSO de tal modo que no afecte el logro de los objetivos plasmados por la empresa. Utilizaron como metodología de investigación el diseño no experimental mixto, de tipo transversal descriptiva y un método deductivo. Obteniendo como resultados qué, si bien es cierto la empresa emplea los controles internos según modelo coso, un gran % tiene problemas para la interpretación del modelo por lo cual no pueden comprobar con cuánta efectividad se realiza las actividades y poder enfocar sus esfuerzos en mejorar sus procesos.

García Estrada (2017) establece que en su tesis titulada “Control Interno y Administración de operaciones del área de inventarios en la bodega de una Empresa que comercializa productos farmacéuticos” evaluó el control interno, debido a que existían falencias en los procesos de recepción y despacho de mercadería, por parte del personal del área. Siendo su objetivo: “Verificar el cumplimiento de los procesos de la empresa, evaluando el ambiente, identificando los riesgos, verificando el tipo de control y supervisión del área de inventarios de la bodega”, teniendo como resultado implementar sugerencias descritas en el informe de auditoría interna, con el fin de fortalecer el control interno y salvaguardar los inventarios de la bodega, cumpliendo con el propósito de brindar apoyo a la administración en el alcance de sus objetivos estratégicos.

Jiménez Aristizabal & Fernández Guzmán (2017) sustentaron su tesis denominada “Diseño de los procedimientos de Control Interno para la gestión de Inventarios de la Comercializadora J&F”, siendo su problema principal ¿Cómo diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F?, teniendo como objetivo: “Diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios”, ya que en las visitas que realizaron a la empresa, encontraron falencias desde la recepción del pedido hasta el despacho del mismo, debido a la falta de procedimientos de inventarios, dejándose llevar por la percepción y la práctica empírica del gerente. Obteniendo como resultado: efectuar controles en los procedimientos, permitiendo mejorar las actividades en la empresa, manifestando errores y corregirlos a tiempo.

Morante Saa & Lopez Pincay (2016) argumentan en su tesis “Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A”, teniendo como

objetivo: “Evaluar la administración en el área de inventario para maximizar las ventas de la empresa”, utilizando una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo; además utilizaron el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica de investigación, concluyendo con el desarrollo de un manual para que los empleados encargados del área puedan ejercer sus funciones de manera práctica y sencilla, manteniendo el control de los inventarios.

Eugenio Barrionuevo (2015) precisa en la tesis titulada: “Las actividades de control de inventarios y la rentabilidad en la Farmacia Luz y Vida de la ciudad de Ambato” la investigación tiene como problema: la incidencia de las actividades de control de inventarios en la rentabilidad del negocio, cuyo objetivo primordial es mejorar el control de inventarios para evitar que la empresa obtenga pérdidas que se vean reflejadas en términos económicos. Para realizar esta investigación se utilizó un enfoque cualitativo, con una investigación explorativa-descriptiva. Obteniendo como resultado implementar un sistema de control interno, así la empresa podrá tener definidas correctamente las actividades de control para inventarios, por lo que recomendaron incorporar un manual de funciones y establecer procedimientos de control en el inventario.

1.2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Yllesca Campos (2019) comenta que en su tesis titulada “El Control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC en el periodo 2016” identificó que en la empresa no existía un plan organizacional que les permitiera planificar, organizar y controlar todos sus procesos ,teniendo como objetivo principal: “Determinar la influencia de la aplicación del control interno en la gestión del almacén de la empresa”, utilizando un enfoque cuantitativo, como método de

investigación, de tipo aplicada, con un nivel de investigación descriptiva-explicativa , y un diseño no experimental transversal; obteniendo como resultado que la aplicación de control interno influye positivamente en la mejora de la gestión del almacén en la empresa, por lo que se recomendó a la gerencia plantear políticas y procedimientos, permitiéndoles aumentar la competitividad, mejorando la productividad, los cuales permitan lograr eficiencia y eficacia en sus objetivos.

Ramírez Quispe & Sánchez Mego (2018) señalan que en su tesis titulada “Implementación de un Sistema de Control Interno y su Efecto en los Inventarios de la Empresa HDI S.A.C del Periodo 2018” identificaron que su problemática principal es: la falta de reglamentos, políticas internas y manuales de control interno, como factor principal que limita mejorar a la empresa; teniendo como objetivo principal: “Determinar cuál es el efecto de la implementación de un sistema de control interno en los inventarios de la empresa”, teniendo como resultado que la implementación realizada a la empresa ha permitido que obtenga una posición positiva a nivel financiero , con una estructura organizacional más acorde al negocio.

Pandia Mamani (2018) argumenta que en su tesis denominada “Control Interno en la Gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, periodos 2015-2016” tiene como problema principal: ¿Cómo es el Control Interno en la Gestión del área de Almacenes en la Municipalidad? cuyo objetivo principal es: evaluar el Control Interno en la gestión del área de Almacén de la Municipalidad, analizando el manejo de sus procesos de almacenamientos, evaluando la administración del almacén en el cumplimiento de sus objetivos; utilizaron un enfoque de investigación cuantitativo, con los métodos de investigación descriptivo-analítico-deductivo-sintético, concluyendo con la propuesta en implementar lineamientos en sus procesos.

Cabrera Pérez & Díaz Coronel (2017) sustentaron que en su Tesis “Propuesta de un sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo en el periodo del 2016” identificaron que no se llevaba un adecuado control de sus existencias en el área de almacén, lo cual generaba imprevisto e insatisfacciones; teniendo como objetivo: “Proponer un sistema de control interno, para una mayor eficiencia y gestión en las existencias del hospital”, utilizando una metodología de investigación de enfoque cualitativa, con un alcance de investigación descriptiva-explicativa y con diseño no experimental; teniendo como resultado que con la ejecución de un control interno, perfecciona la eficiencia y gestión de las existencias, por lo que recomendaron equipar un software, un nuevo manual de políticas y procedimientos, para optimizar la gestión de las existencias.

Sánchez Vidal (2016) determina que en su tesis denominada “El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rimac Glass SRL Trujillo, 2016” planteó como problema: ¿Cuáles son las características del control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú?, cuyo objetivo es: establecer y narrar las características del control interno en el área de almacén de las empresas, y demostrar la importancia que es tener un buen control en los inventarios, haciendo énfasis en los retiros de los materiales de la empresa; utilizaron una investigación de tipo cualitativo, con un nivel descriptivo correlacional y con un diseño de investigación no experimental-descriptivo-correlacional, concluyendo que, esta investigación intenta evidenciar, que aplicándose el control interno en el área de almacén se alcanzará resultados positivos que ayudará a la empresa.

1.2.2 Definiciones conceptuales.

1.2.2.1 *Control Interno.*

Según Estupiñán Gaitán (2015) menciona que el control interno es un proceso de confiabilidad diseñado por la organización, para custodiar los bienes, fomentar la eficacia y eficiencia en las operaciones, brindando confianza, veracidad y exactitud en la información obtenida logrando de esta manera los objetivos de la empresa.

Considero que los componentes del Control Interno más relevantes en esta Investigación son:

- a) **La Evaluación de Riesgos**, consiste en la identificación y estudios de los riesgos más relevantes, para lograr los objetivos de la organización, y a medida que surjan cambios en el mercado, para afrontar los riesgos deben establecer mecanismos.
- b) **Actividad de Control**, consiste en las políticas apropiadas y procedimientos necesarios que ayudan a asegurar la administración de una organización, identificando actividades que sean usadas debidamente, para minimizar los riesgos.
- c) **Supervisión y Seguimiento**, consiste en que los sistemas de control implementados en una organización requieren de una supervisión continua y evaluaciones periódicas, para comprobar que el sistema implementado se mantenga a lo largo el tiempo en buen funcionamiento.

Según Barquero Royo (2013) nos indica que el control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos, cuyo objetivo es velar por la seguridad de los activos de la organización, que la información financiera sea fiable y de utilidad para la toma de decisiones y que la actividad de la organización se desarrolle eficazmente.

Según Fonseca Luna (2013) nos detalla que el control interno proporciona seguridad razonable, más no absoluta, y si los objetivos de la entidad, se están logrando es por las decisiones correctas del factor humano, fundamental para el funcionamiento efectivo. También nos menciona que ningún sistema de control interno, por muy óptimo que sea, podría certificar una gestión efectiva y eficiente, ya que existe la posibilidad de fallas originadas por los factores de: error humano, acciones de la gerencia y colusión; por lo que conservar un sistema que elimine cualquier riesgo de pérdida, error o fraude, originaría un objetivo imposible y, probablemente más costoso que los beneficios que se esperaban alcanzar.

1.2.2.2 Gestión de Existencias.

Según Flamarique (2018) nos fundamenta que la Gestión de Existencias, tiene como objetivo: almacenar productos de rotación y de acuerdo a las necesidades del mercado, evitar tener productos de baja a consecuencia de productos vencidos y/o deteriorados, así poder cumplir con las necesidades del cliente final. Estos objetivos tienen que ser equilibrados, para brindar un servicio de calidad al mínimo costo.

1.2.2.3 Stock.

Según Meana Coalla (2017) nos comenta que es el producto final almacenado para una futura venta al cliente, donde su administración debe ser óptima para que el abastecimiento sea efectivo.

1.2.2.4 Existencias.

Según Meana Coalla (2017) sostiene que son los productos que se encuentran en las instalaciones de la entidad, para ser expendidas al cliente final y/o para que sean de utilidad en su proceso productivo.

1.2.2.5 El control de gestión.

Fuentes Moreno (2018) nos indica que el control de gestión trata de llevar a la empresa a su máxima eficiencia en un determinado plazo utilizando sus recursos y medios que tienen, de esta manera incrementar el valor que la empresa ha añadido para conseguir los objetivos definidos.

Para que obtenga éxito el control de gestión, necesita cumplir las cuatro características detalladas:

- Procesos para el mejoramiento
1. Debe vincular a todos las divisiones de la empresa.
 2. Métodos constituidos.
 3. Utilizar de manera óptima los recursos de cada área.
 4. El directivo/responsable debe intervenir en los procesos.

1.2.2.6 Manual de procedimiento.

Según Torres Martín (2015) nos indica que el manual de procedimientos almacena información de los procedimientos operativos y administrativos que se realizan en la organización, a través de este manual el trabajador consultaría la forma correcta de cumplir con sus actividades y tareas asignadas.

1.2.2.7 Control.

Fuentes Moreno (2018) expresa que el control percibe los motivos y desviaciones, determinar los responsables, emplear las dimensiones correctoras, detectar los posibles errores de planificación y/o motivos excepcionales.

El control se simboliza de la siguiente manera:



1.2.2.8 La identificación y el análisis de los riesgos.

Fonseca Luna (2013) argumenta que un sistema de control interno es de vital importancia para el desempeño de la organización, ya que por medio de este proceso tiene la obligación de verificar los riesgos existentes y tomar medidas para gestionarlos de la mejor manera, evitando daño y/o pérdidas irreparables, debido a que podría estar amenazada por factores externos o internos que interfieran en el cumplimiento de los objetivos.

Los riesgos que se identifiquen en el nivel organizacional, podrían ser a consecuencia de:

- **Riesgos externos:**

Aparición de nuevos competidores en el mercado.

Avances tecnológicos.

Surgimiento de nuevas normas y reglamentos a nivel empresarial.

Desastres naturales

- **Factores Internos:**

Fallas en los sistemas informáticos en la organización

Aptitud de los empleados

Aplicación de capacitaciones y comunicación de valores organizacionales.

Cambios en la responsabilidades y actividades asignadas al personal

Directorio débil

1.3 Justificación

Esta investigación permite identificar las deficiencias que tiene la empresa en estudio por el desconocimiento de sus procedimientos, lo que no permite el desenvolvimiento adecuado de los colaboradores dentro de sus actividades que garanticen un apropiado control interno en la gestión de sus existencias. Esta tesis indaga que la ejecución de un control interno permitirá tener el control de las entradas y salidas de sus existencias, por ello se debe poner énfasis para certificar que los productos estén disponibles cuando el cliente lo solicite, al mismo tiempo realizar inventarios permanentes de las existencias.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera el control interno ayuda en la gestión de existencias de la empresa comercial negociaciones Machuca E.I.R.L. en el distrito de Los Olivos, 2020?

1.4.1 Problemas Específicos.

P.E.1 ¿De qué forma la actividad de control mejora el desarrollo de la ejecución del manual de procedimientos de la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L. en el distrito de Los Olivos, 2020?

P.E.2 ¿Cuál es la importancia de la evaluación de riesgo en el stock de existencias de la empresa comercial negociaciones Machuca E.I.R.L. en el distrito de Los Olivos, 2020?

P.E.3 ¿Cómo la supervisión y seguimiento permite mejorar el control de las existencias de la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L. en el distrito de Los Olivos, 2020?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general.

Identificar como el control interno ayuda en la gestión de existencias de la empresa comercial negociaciones Machuca E.I.R.L, en el distrito de Los Olivos, 2020.

1.5.2 Objetivos específicos.

O.E.1 Identificar de que forma la actividad de control mejora en el desarrollo de la ejecución del manual de procedimientos de la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L, en el distrito de Los Olivos, 2020.

O.E.2 Describir la importancia de la evaluación de riesgo en el stock de existencias de la empresa comercial negociaciones Machuca E.I.R.L, en el distrito de Los Olivos, 2020.

O.E.3 Describir como la supervisión y seguimiento permite mejorar el control de las existencias de la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L, en el distrito de Los Olivos, 2020.

Capítulo II. Metodología

2.1 Tipo de investigación

2.1.1 Enfoque.

La presente investigación está orientada en un enfoque cuantitativo, esta indagación implica el uso de herramientas estadísticas, matemáticas e informáticas para obtener resultados. Se considera que su objetivo es entender a los fenómenos mediante la recolección de datos numéricos, que especificarán las preferencias, los comportamientos y otras acciones de los individuos que integran una determinada sociedad o grupo.

2.1.2 Diseño.

La presente investigación está basada en un diseño No experimental, siendo aquella que se ejecuta sin manipular intencionadamente las variables, basándose fundamentalmente en la investigación de anómalos que se dan en su contenido natural para después investigar.

2.1.3 Tipo de Investigación.

La presente investigación está basada en una investigación de tipo descriptiva, según el autor Rodríguez & Huamanchumo (2015) que se basa en la observación, descripción de hechos reales que identifican los motivos del problema, una de las maneras que nos permite identificar la causa son: los cuestionarios y las encuestas.

2.1.4 Corte.

La presente investigación está basada en un corte transversal, se precisa como tipo de investigación observacional que estudia datos de variables que recopilan en un determinado periodo sobre una población y/o muestra.

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población.

La población de esta investigación está conformada por siete (7) personas, que representan el total de colaboradores, que están en contacto directo con las existencias, de las cuales seis (6) son las encargadas de recepcionar, almacenar y dispensar los productos hacia el cliente y uno (1) el encargado de comprar y distribuir la mercadería entre los puntos de establecimientos farmacéuticos, de la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L.

2.2.2 Muestra.

Siendo una población muy pequeña se aplicó el cuestionario con preguntas dicotómicas al total de colaboradores (7) y así mismo se hizo uso en términos generales de sus facturas de compras, boletas de ventas y manual de procedimientos, con la finalidad de obtener información sobre el control interno en la gestión de las existencias.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas e instrumentos que utilice para la recolección y análisis de datos son:

- **Encuesta:** Se realizó un cuestionario a todo el personal a cerca de su conocimiento sobre la empresa y el desarrollo de sus funciones.
- **Observaciones:** Se elaboró una guía de observación, para identificar mediante la observación directa de los procedimientos y funciones que se realizan en la empresa.

2.4 Procedimiento

El procedimiento para el desarrollo de la investigación se realizó de la siguiente manera:

- **Encuesta:** Se aplicó un cuestionario de once (11) preguntas dicotómicas a todo el personal a cerca de su conocimiento sobre la empresa y el desarrollo de sus funciones.
- **Observaciones:** Se realizó visitas a la empresa para observar en forma directa las funciones y procedimientos que realiza el personal en la empresa.

2.5 Aspectos Éticos

Esta investigación respeta los derechos de los autores de las diversas fuentes donde se recolectó la información para el sustento del estudio. De igual forma la información otorgada por la empresa es confiable, con el fin de encontrar sus deficiencias. Asimismo, se encuestó a cada colaborador por separado, asegurándome que no tenga influencia en sus respuestas.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1
Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
V. Independiente (V1) CONTROL INTERNO	Según Estupiñan (2015), El control interno es un proceso de confiabilidad diseñado por la organización, para custodiar los bienes, fomentar la eficacia y eficiencia en las operaciones, brindando confianza, veracidad y exactitud en la información obtenida logrando de esta manera los objetivos de la empresa.	D1V1 Actividad de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de Manual de Procedimientos • Conocimiento del Manual de funciones • Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa 	Encuesta / Cuestionario
		D2V1 Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos • Detectar debilidades • Elaboración de planes de acción 	
		D3V1 Supervisión y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las funciones • Rotación de productos • Control de Inventarios 	
V. Dependiente (V2) GESTION DE EXISTENCIAS	Según Flamarique (2018), La Gestión de Existencias, tiene como Objetivo, almacenar productos de rotación y de acuerdo a las necesidades del mercado, evitar tener productos de baja a consecuencia de productos vencidos y/o deteriorados, así poder cumplir con las necesidades del cliente final.	D1V2 Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Entradas y Salidas 	Encuesta / Cuestionario
		D2V2 Stock	<ul style="list-style-type: none"> • Almacén y Venta 	
		D3V2 Inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Control 	

Capítulo III. Resultados

En relación con el cuestionario que consta de once (11) preguntas, realizado al total de la población que corresponde a siete (7) colaboradores de la empresa, se realizó con el objetivo de entender las funciones y procedimientos que realiza el personal y obtener información del control y gestión de existencia en la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L.

ACTIVIDAD DE CONTROL

1. ¿El personal tiene conocimiento de la existencia del Manual de Procedimientos de la Empresa?

Tabla 2
Manual de procedimientos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	1	14	14
NO	6	86	100
Total	7	100	

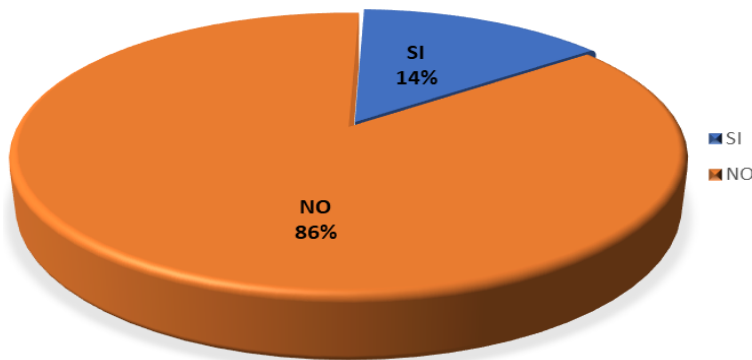


Figura 5. Manual de procedimientos

Análisis: Del 100% (7 encuestados), el 86% de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no tiene conocimiento de la existencia del manual de procedimientos, mientras que el 14% indica que si tiene conocimiento de la existencia del manual de procedimientos.

2 ¿El personal cumple con el Manual de funciones de la Empresa?

Tabla 3

Manual de funciones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	7	100	100
Total	7	100	

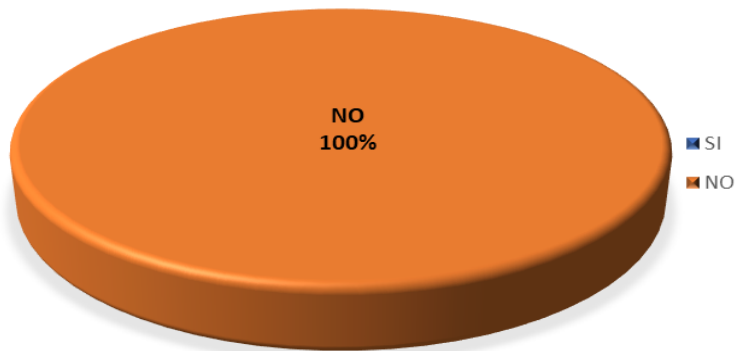


Figura 6. Manual de funciones

Análisis: Del 100% (7 encuestados) de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no cumplen con el manual de funciones.

3 ¿El personal conoce la Estructura Organizacional de la empresa?

Tabla 4

Estructura organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	7	100	100
NO	0	0	0
Total	7	100	

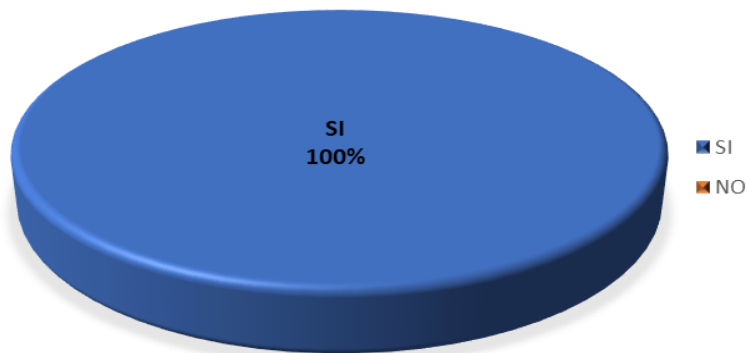


Figura 7. Estructura organizacional

Análisis: Del 100% (7 encuestados) de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que si conoce la Estructura Organizacional de la empresa.

Actividad de Control: Promedio

Observando el conjunto de preguntas direccionadas a obtener información que se vinculan con la existencia de un buen procedimiento dentro de la actividad de control se ha conseguido como respuesta de los siete colaboradores, dando una respuesta para la categoría SI un promedio de 2,67 equivalente al 38% y para la categoría NO el promedio 4,33 que equivale al 62%.

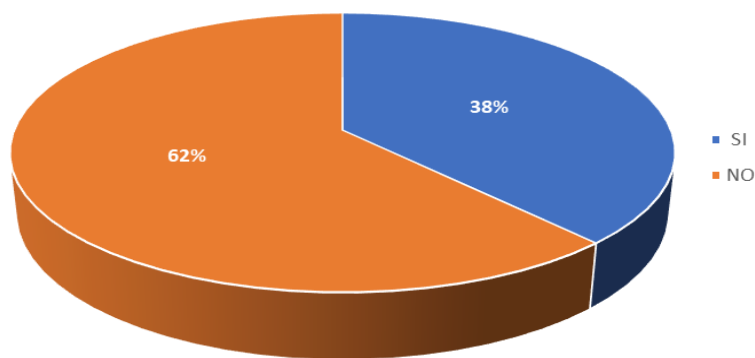


Figura 8. Resultado del promedio de Actividad de Control

En la figura 8 se aprecia que la mayor parte de los colaboradores han respondido negativamente sobre las actividades de control de la empresa comercial.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

4 ¿Consideras tú, que el robo, productos vencidos, productos deteriorados; son factores de riesgo?

Tabla 5

Factores de riesgo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	7	100	100
NO	0	0	0
Total	7	100	

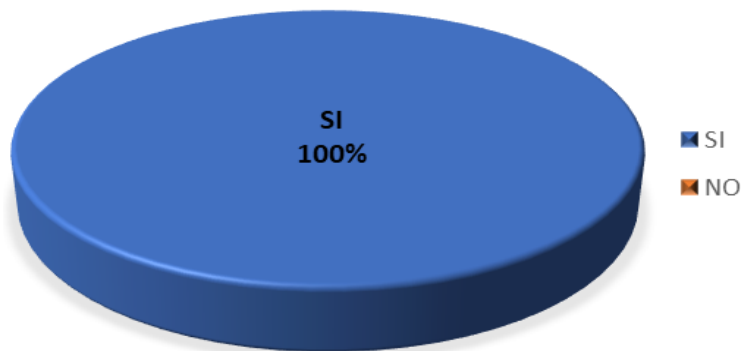


Figura 9. Factores de riesgo

Análisis: Del 100% (7 encuestados) de los colaboradores consideraron a la lista detallada factores de riesgo.

5 ¿Alguna vez ha comunicado la existencia de algún riesgo en el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 6

Existencia de riesgo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	7	100	100
Total	7	100	

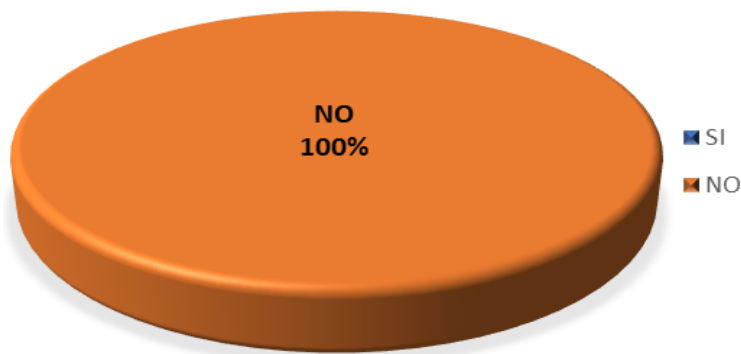


Figura 10. Existencia de riesgo

Análisis: Del 100% (7 encuestados) el 100% de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no han comunicado la existencia de algún riesgo en el cumplimiento de sus funciones.

6 ¿Se elaboran planes de acción para corregir los riesgos existentes?

Tabla 7

Planes de acción

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	7	100	100
Total	7	100	

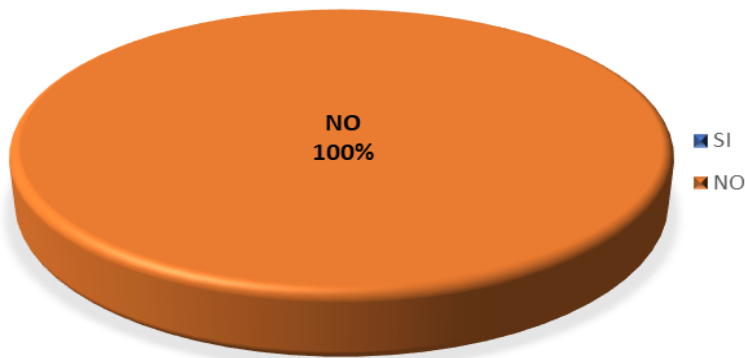


Figura 11. Planes de acción

Análisis: Del 100% (7 encuestados) el 100% de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no se elaboran planes de acción para corregir los riesgos existentes.

Evaluación de Riesgo: Promedio

Habiendo considerado un conjunto de interrogantes dirigidas para obtener información si es que existen adecuados controles para la evaluación de riesgo en la empresa comercial, se obtuvo en calidad de resultado las respuestas de los siete colaboradores un promedio de 2,33 de la categoría SI que equivale al 33% señalaron que si utilizan evaluaciones de riesgo. Pero en la categoría NO se obtuvo como promedio 4,67 que equivale al 67% que indicaron que no existen controles para la evaluación de riesgos, siendo su representación gráfica la siguiente:

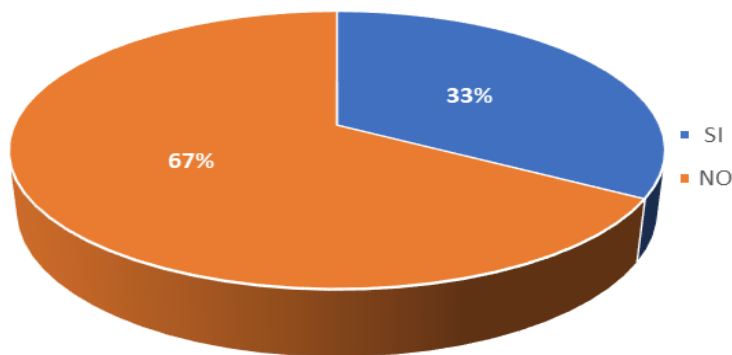


Figura 12. Resultado del promedio de Evaluación de Riesgo

Según la figura 12 muestra como resultado que la mayoría de colaboradores respondieron de forma negativa a las preguntas realizadas sobre la evaluación de riesgo de la empresa comercial.

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

7 ¿Considera Usted, al no tener un Control Interno; sea una debilidad que impacte en los ingresos de la empresa?

Tabla 8

Control interno

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	2	29	29
NO	5	71	100
Total	7	100	

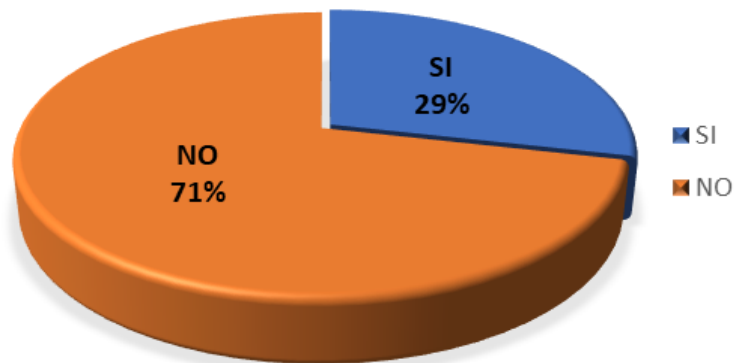


Figura 13. Control interno

Análisis: Del 100% (7 encuestados) el 71% de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que al no tener un Control Interno; no es una debilidad que impacte en los ingresos de la empresa, mientras que el 29% indica que al no tener un Control Interno; si es una debilidad que impacte en los ingresos de la empresa.

8 ¿Existe una Supervisión continua en el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 9

Cumplimiento de funciones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	7	100	100
Total	7	100	

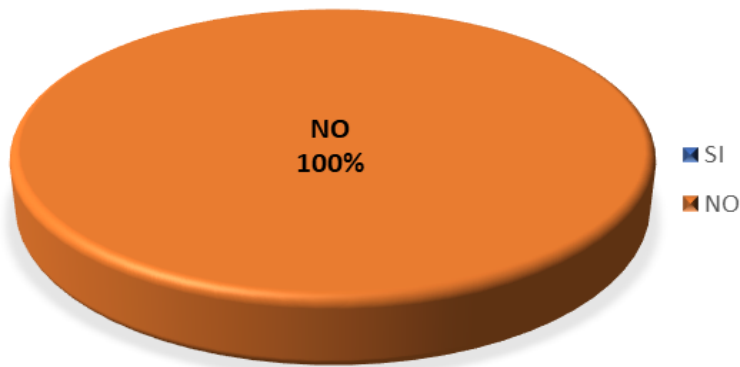


Figura 14. Cumplimiento de funciones

Análisis: El 100% (7 encuestados) de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no existe una supervisión continua en el cumplimiento de sus funciones.

Supervisión y Seguimiento: Promedio

Del grupo de preguntas dirigidas para obtener información sobre la adecuada supervisión y seguimiento, se obtuvo como respuesta de los siete colaboradores para la categoría SI un promedio de 1,0 que equivale al 14% y se obtuvo como respuesta para la categoría NO el promedio de 6,0 que equivale al 86%.

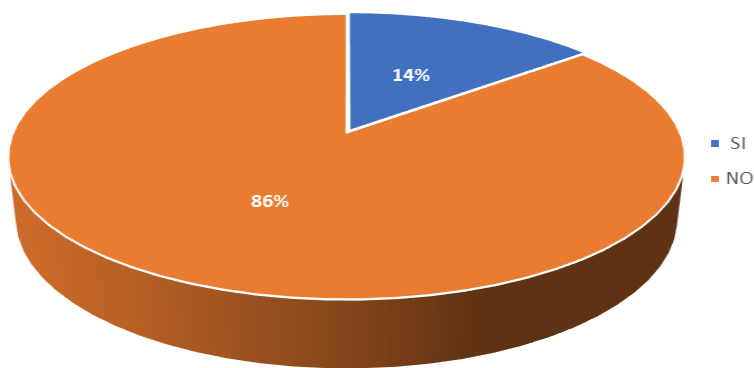


Figura 15. Resultado del promedio de Supervisión y Seguimiento

Según se muestra en la figura 15 la respuesta de los colaboradores con un mayor número negativo a las preguntas sobre supervisión y seguimiento de la empresa comercial.

REGISTRO

9 ¿Considera usted, que se realizan las compras de acuerdo a la rotación de los productos?

Tabla 10

Rotación de productos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	2	29	29
NO	5	71	100
Total	7	100	

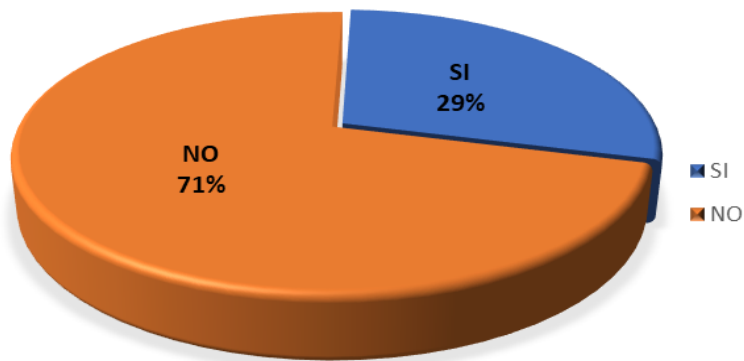


Figura 16. Rotación de productos

Análisis: Del 100% (7 encuestados) el 71% de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no realizan las compras de acuerdo a la rotación de los productos, mientras que el 29% indica que si realizan las compras de acuerdo a la rotación de los productos.

Registro: Promedio

Al obtener un conjunto de respuestas respecto a los registros dentro de la empresa se obtuvo por parte de los siete colaboradores respuestas en un promedio de 2,0 equivalente a la 29% para la categoría SI, y para la categoría NO el promedio de 5 que equivale al 71%.

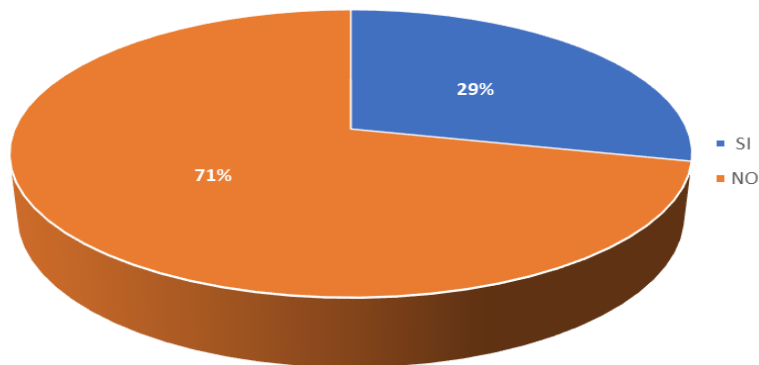


Figura 17. Resultado promedio de Registro

En la figura 17 se aprecia que la mayoría de los trabajadores dan una respuesta negativa a las preguntas sobre los registros de la empresa comercial.

STOCK

10 ¿Se realizan inventarios para el control de existencias en la empresa?

Tabla 11

Control de existencias

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	7	100	100
Total	7	100	

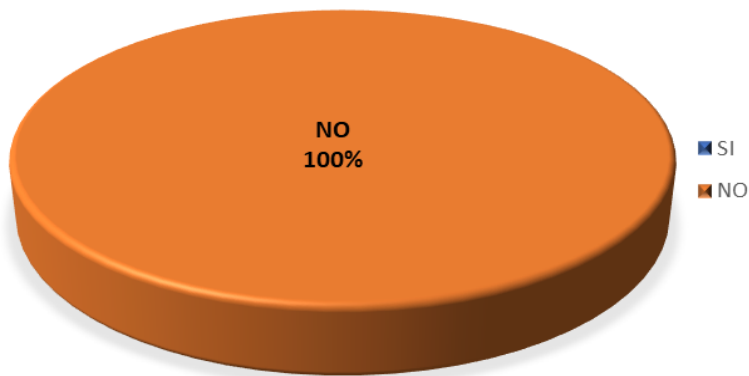


Figura 18. Control de existencias

Análisis: El 100% (7 encuestados) de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no se realizan inventarios para el control de existencias en la empresa.

Stock: Promedio

Del conjunto de preguntas direccionadas para conseguir información referente al stock se reunieron las siguientes respuestas de los siete colaboradores, generando un promedio de 0,0 que equivale al 0% de la categoría SI, y en la categoría NO el promedio de 7,0 que equivale al 100%, esto representa que no hay control del stock.

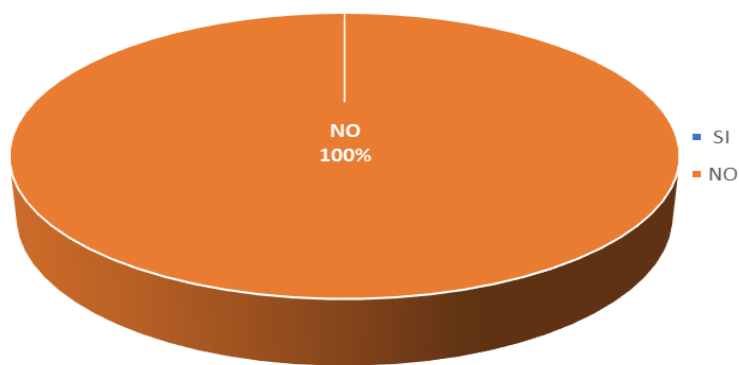


Figura 19. Resultado promedio de Stock

En la figura19 se observa que todos los colaboradores han respondido en forma negativa a la pregunta sobre el stock de la empresa comercial.

INVENTARIO

11 ¿Cuentan con un procedimiento para el control de entradas y salidas de los productos?

Tabla 12

Procedimientos de control

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	1	14	14
NO	6	86	100
Total	7	100	

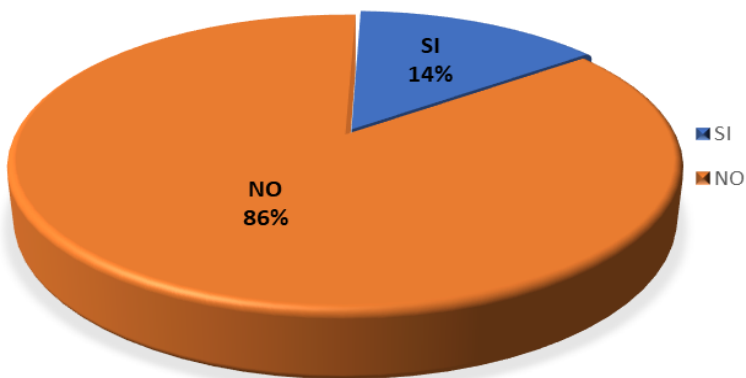


Figura 20. Procedimientos de control

Análisis: Del 100 % (7 encuestados) el 86% de los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no cuentan con un procedimiento para el control de entradas y salidas de los productos, mientras que el 14% indica que si cuentan con un procedimiento para el control de entradas y salidas de los productos.

Inventario: Promedio

Realizadas las preguntas dirigidas para obtener información referente al inventario de la empresa comercial se obtuvieron las siguientes respuestas de los siete colaboradores, generándose un promedio 1,00 que equivale al 14% para la categoría SI, y para la categoría NO un promedio de 6,00 que representa el 86%, esto significa que la mayoría de trabajadores manifiestan que no cuentan con un manual de entradas y salidas de productos.

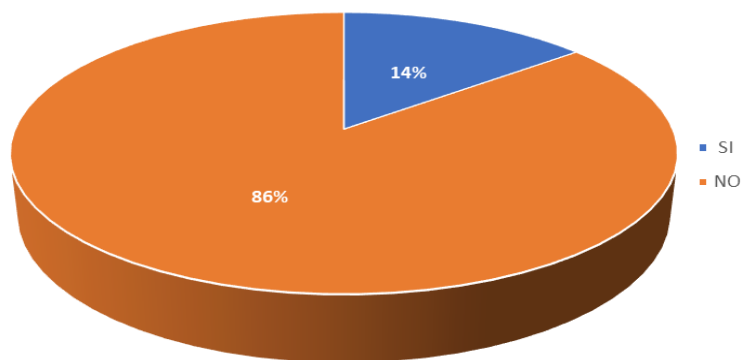


Figura 21. Resultado promedio de Inventario

En la figura 21 se visualiza que la mayoría de los colaboradores de la empresa comercial han respondido en forma negativa que no cuentan con el procedimiento de entrada y salida de los productos farmacéuticos.

Capítulo IV. Discusión y Conclusiones

4.1 Discusión

Al aplicar el control interno en la empresa, nos permitirá controlar el nivel de stock, así mismo contribuirá a la eficiencia y eficacia de las funciones del personal del área y favoreciendo el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En relación a la investigación, el autor Barquero Royo (2013) nos enseña que el control interno alcanza el plan de la organización y el conjunto de técnicas y procedimientos, dado que el objetivo es custodiar la seguridad de los activos de la organización, que la información financiera sea fiable y de utilidad para tomar decisiones y que la actividad de la organización se desarrolle eficazmente.

En relación a la actividad del control, con respecto al manual de procedimientos, se observa que el 14% de los encuestados conoce que la empresa cuenta con este manual, sin embargo, el 86% aseguró que no tienen conocimiento de la existencia de dicho manual, por lo cual no cumplen debidamente con sus actividades. Con respecto a este indicador, el autor Torres Martín (2015) nos indica que el manual de procedimientos almacena información de los procedimientos operativos y administrativos que se realizan en la organización, a través de este manual el trabajador consultaría la forma correcta de cumplir sus actividades y tareas asignadas. Con respecto al manual de funciones, el 100% no cumple con las funciones de dicho manual, sin embargo, se observó que solo cumplen con sus funciones básicas.

En relación a la evaluación de riesgos, se identificó que los indicadores: robo, producto vencido, producto deteriorado, se considera en 100% como factores de riesgo por parte de la totalidad del personal de la organización. Con respecto a informar sobre la existencia de algún riesgo dentro el cumplimiento de sus funciones el 100% que no

informa, constituyendo de esta manera una gran debilidad en perjuicio de la empresa. En relación a la elaboración de planes de acción para reducir los riesgos existentes el 100% de colaboradores han señalado que no se elaboran planes de acción para mitigar los riesgos, considerándose un riesgo muy alto para la empresa comercial. Con respecto a este tema, el autor (Estupiñán Gaitán, 2015) nos indica que la evaluación de riesgo se basa en la identificación y estudios de los riesgos más notables, para lograr los objetivos de la organización, y a medida que surjan cambios en el mercado, se deben establecer instrumentos para identificar y enfrentar los riesgos.

En la relación a la supervisión y seguimiento, con respecto a la debilidad de no tener un control interno los colaboradores respondieron un 29% que si es una debilidad y el 71% consideran que no es una debilidad, esto representa un índice desfavorable para la empresa. Referente a la supervisión continua en el cumplimiento de sus funciones se ha obtenido una respuesta del 100% que no se realiza. Por ello se considera lo dicho por el autor Estupiñán Gaitán (2015) que la supervisión y seguimiento, consiste en que los sistemas de control implementados en una organización requieren de una supervisión continua y evaluaciones periódicas, para comprobar que el sistema implementado se mantenga a lo largo del tiempo en buen funcionamiento.

La gestión de las existencias es un argumento decisivo en el manejo de los bienes en una empresa comercial, por lo tanto, la elaboración de inventarios se consideraría como principal actividad, de esta manera se evita un posible desabastecimiento, sobre stock, pérdidas o hurtos. Con respecto a la investigación, el autor Flamarique (2018) nos indica que la gestión de existencias, tiene como objetivo, almacenar productos de rotación y de acuerdo a las necesidades del mercado, evitar

tener productos de baja a consecuencia de productos vencidos y/o deteriorados, así poder cumplir con las necesidades del cliente final.

Con respecto al registro en la rotación de productos, el 29% de colaboradores respondieron que si se realiza las compras según su rotación, y el 71% manifiesta que las compras no se realizan según su rotación.

En referencia al Stock, los colaboradores respondieron en un 100% que no se realizan control de existencias. Sobre los inventarios el 14 % de los colaboradores respondieron que si cuentan con un procedimiento de entrada y salidas de productos, mientras que el 86% manifestó que no se cuenta con dicho procedimiento en la empresa comercial.

Con respecto a las visitas que realicé a la empresa se observó según la guía de observación del procedimiento de recepción y almacenamiento de productos farmacéuticos, se pudo apreciar que dentro del procedimiento donde el Técnico Farmacéutico debería inspeccionar los productos recibidos, no se cumple, solo los recepciona y los instala en sus anaqueles por laboratorio. Así mismo, en el procedimiento donde el Técnico Farmacéutico debería registrar los productos, no se cumple, debido a que no tiene conocimiento de la existencia del registro de entradas y salidas. De la misma forma el procedimiento de la entrega de la factura y guía de remisión de los productos recepcionados, no se cumple, debido que la entrega de los productos es de acuerdo a lo registrado en su cuaderno de faltantes. Por último, en el procedimiento del registro de devoluciones de los productos, no se cumple, debido que no tienen conocimiento de la existencia del registro de devoluciones y canjes.

Con respecto a la guía de observación del procedimiento de dispensación de productos farmacéuticos, se pudo apreciar que en el procedimiento donde el Director

Técnico debe permanecer permanentemente en el establecimiento farmacéutico, no se cumple, solo realiza visitas trimestralmente. De igual manera en el procedimiento donde el Técnico Farmacéutico debe contar con su título profesional, si se cumple, ya que es importante para la atención al público. Así mismo en el procedimiento donde las ventas son registradas en un sistema, no se cumple, las ventas realizadas son registradas manualmente en un cuaderno. Igualmente, en el procedimiento en que si los productos solicitados son consultados mediante un software farmacéutico, no se cumple, la verificación del stock es visual.

Esta investigación hace énfasis, que la empresa al no tener el control absoluto de las existencias, el personal dispone de todas las existencias para la venta, pero como no existe un sistema donde esté ingresado todo el stock real , existe la enorme posibilidad que se realice la venta pero no se anote en el cuaderno manual, lo mismo puede estar ocurriendo con los productos vencidos y/o deteriorados que no sean canjeados por el proveedor a tiempo, los desecharán sin reportarlos ,para evitar algún tipo de descuento por ser responsable de la pérdida.

4.2 Conclusiones

En conclusión, la empresa comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L, en el distrito de Los Olivos, 2020” del rubro farmacéutico tiene un control interno deficiente, que si se llegase aplicar correctamente, ayudaría en la gestión de existencias, induciendo así que la empresa tenga un mejor control en la entrada y salida de sus productos y generando una rentabilidad.

De acuerdo a los resultados se observa que las deficiencias en la actividad de control no mejoran el desarrollo de la ejecución del manual de procedimientos, debido a que existe la mayoría de colaboradores que desconoce la existencia de dicho manual, lo que ocasiona que no cumplan de forma correcta sus actividades y tareas asignadas. Si la actividad de control se realizaría adecuadamente mejoraría el desarrollo de la ejecución del manual de procedimientos de la empresa comercial.

Según la encuesta realizada la mayoría de los colaboradores indican que no existen adecuados controles para la evaluación de riesgo, siendo este un factor por la cual no le dan la importancia a la evaluación de riesgo en el stock de existencias, dando como conclusión que la importancia de la evaluación de riesgos en el stock de existencias de la empresa reducirá los deterioros, los vencimientos y pérdidas de productos farmacéuticos, el cual ayudará a identificar los factores de riesgos más relevantes con el objetivo de evitar perjuicios económicos en la empresa comercial.

Se concluye que mediante la oportuna supervisión y seguimiento a los colaboradores permitirá mejorar el control de las existencias de la empresa comercial, observándose en los resultados que los trabajadores no son supervisados sobre la ejecución de sus actividades cotidianas, lo que ha originado que los trabajadores realicen sus labores en

forma empírica, controlando la rotación de sus productos de manera inadecuada lo que ha venido generando un sobre stock en la empresa.

4.3 Recomendaciones

Según los resultados y conclusiones de la investigación, se recomienda a la empresa Comercial Negociaciones Machuca E.I.R.L, lo siguiente:

Se recomienda al Titular Gerente que publique el manual de organización y funciones, así como el manual de procedimientos en todos sus establecimientos farmacéuticos, permitiendo que el personal lo estudie y ejecute de forma correcta sus actividades y logre tener una actividad de control óptimo.

Se recomienda al Titular Gerente aplicar la evaluación de riesgo, para identificar las debilidades que existan en la empresa, esto nos permitirá realizar planes de acción para afrontarlos y mitigarlos, teniendo un control en la gestión de existencias, y para ello se propone instalar cámaras de seguridad para el factor robo y un sistema de gestión para el control del stock, detección de productos vencidos y/o deteriorados, lo que nos conllevara tomar acciones correctivas a tiempo.

Finalmente se recomienda realizar una capacitación permanente al personal, permitiendo realizarle una supervisión continua y evaluaciones periódicas, para comprobar que los colaboradores cumplen cabalmente con sus actividades, logrando obtener un control interno óptimo en la gestión de existencias.

Referencias

- Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Profit Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+control+interno+segun+barquero+2013&hl=es&sa=X&ved=2ahUK EwjBt_KrlvzsAhUEJ7kGHWR2Cd4Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20control%20interno%20segun%20barquero%202013&f=false
- Cabrera Pérez, A. M., & Díaz Coronel, R. Z. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo en el periodo del 2016* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/872>
- Enrique. (2019, mayo 31). Análisis sectorial sector farmacia y cuidado de la salud. *Mercados y Regiones*. <https://mercadosyregiones.com/2019/05/31/analisis-sectorial-sector-farmacia-y-cuidado-de-la-salud/>
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (Segunda edición). Ecoe Ediciones.
<https://books.google.com.pe/books?id=psK4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administraci%C3%B3n+de+riesgos+e.r.m.+y+la+auditor%C3%ADa+interna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNw4Tr1bfsAhXDtVkkHaozA-MQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20de%20riesgos%20e.r.m.%20y%20la%20auditor%C3%ADa%20interna&f=false>
- Eugenio Barrionuevo, M. D. los Á. (2015). *Las actividades de control de inventarios y la rentabilidad en la Farmacia Luz y Vida de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado,

Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/17430>

Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén* (Primera). Marge Books.

<https://books.google.com.pe/books?id=CDd8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+existencias&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwik676SgoHtAhXPF7kGHeiADn4Q6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q&f=false>

Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones* (Primera).

Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzsPTeuZLtAhVAGrkGHbm8De4Q6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=control%20interno&f=false>

Fuentes Moreno, E. (2018). *Control de gestión. Herramientas para aportar valor* ((3.^a edición)). Edicions Universitat Barcelona.

<https://books.google.com.pe/books?id=891fDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Control+De+Gesti%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjl-pvg5JftAhX1GLkGHVWIBfM4ChDoATABegQIABAC#v=onepage&q=Control%20De%20Gesti%C3%B3n&f=false>

García Estrada, K. L. (2017). *Control interno y administración de operaciones del área de inventarios en la bodega de una empresa que comercializa productos farmacéuticos*

[Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala].
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5636.pdf

Grupo Meiko. (2020, abril 21). Farmacias independientes en Perú frente a la coyuntura del COVID-19. *Meiko*. <https://grupomeiko.com/farmacias-independientes-en-peru-frente-a-la-coyuntura-del-covid-19/>

- Jiménez Aristizabal, C., & Fernández Guzmán, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana Cali]. http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meana Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Morante Saa, G. E., & Lopez Pincay, J. J. (2016). *Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad De Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19927>
- Pandia Mamani, J. (2018). *Control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Huancané, periodos 2015—2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6861>
- Ramírez Quispe, B. A., & Sánchez Mego, C. J. (2018). *Implementación de un sistema de control interno y su efecto en los inventarios de la empresa HDI S.A.C. del periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1617>
- Rodríguez, J., & Huamanchumo, H. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Summit.
- Sánchez Vidal, J. L. (2016). *El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rimac Glass SRL. Trujillo, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1240>
- Suárez Manobanda, G. L. (2018). *Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa Comautor S.A. de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de

pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].

<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15540>

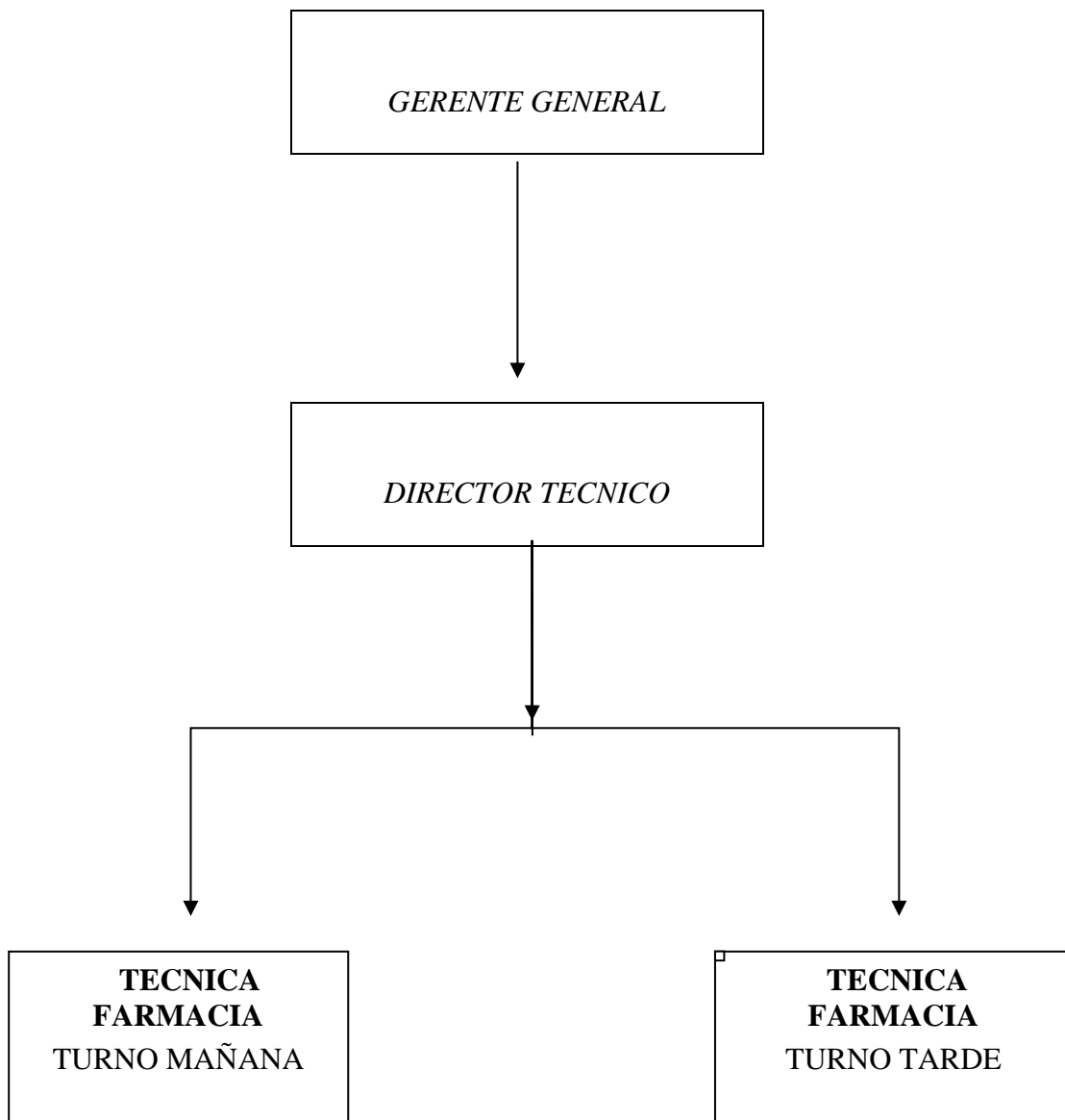
Torres Martín, J. C. (2015). *Habilidades de comunicación empresarial*. Editorial CEP.

https://books.google.com.pe/books?id=7qxCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Yllesca Campos, J. D. (2019). *El control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC en el periodo 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/915>

Anexos

**ANEXO N° 1
ORGANIGRAMA**



ANEXO N° 2

ACTA DE RECEPCION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

	BOTICA NUEVA SALUD	FOR-BNS-03
	FORMATO	PÁG: 1 de 1
	ACTA DE RECEPCION DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y AFINES	
F/Emisión: 23-05-2016		Versión: 01

Proveedor _____ Factura/ guía N° _____ Fecha _____

No.	Nombre de Producto	Presentación	Lote	F.V.	Cantidad	Observaciones

Revisado Por:

V°B° Químico Farmacéutico

ANEXO N° 3

ACTA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

	BOTICA NUEVA SALUD	FOR-BNS-04
	FORMATO	PÁG: 1 de 1
	REGISTRO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA	
F/Emisión: 23-05-2016		Versión: 01

AREA:			TERMOHIGROMETRO N°:			
MES:			AÑO:			
PARAMETROS						
TEMPERATURA :			15° C - 25° C			
HUMEDAD RELATIVA :			No mayor a 70%			
FECHA	09:00 hrs.		15:00 hrs		REALIZADO POR:	REVISADO POR:
	TEMPERATURA °C	HUMEDAD %	TEMPERATURA °C	HUMEDAD %		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

V°B° de Químico Farmacéutico

ANEXO N°4 DISPENSACION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

	BOTICA NUEVA SALUD	FOR-BNS-05
	FORMATO	PÁG: 1 de 1
	DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS D.M y P.S	
	F/Emisión: 23-05-2016	Versión: 01

BOTICA :

FECHAS		INFORMACIÓN DEL MEDICAMENTO			DATOS DE LA RECETA				OBSERVACIONES
Ingresos	Salidas	Denominación Distintiva y/o Genérica	Presentación	Cantidad	Nombre de quien prescribe	Cédula Profesional	Domicilio	N°. De Folio (en caso de retener la receta)	

ANEXO N°5 REGISTRO DE DEVOLUCIONES

	BOTICA NUEVA SALUD	FOR-BNS-07
	FORMATO	PÁG: 1 de 1
	REGISTRO DE DEVOLUCIONES Y DE RETIRO	
F/Emisión: 23-05-2016		Versión: 01

Devolución N°:	
Proveedor/ Cliente:	Dirección:
Responsable de la Aubrización:	

N°	PRODUCTO	CANTIDAD	LOTE	LABORATORIO	F. VENCIMIENTO	G. REMISIÓN	MOTIVO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

ENVIADO POR:
HORA Y FECHA:

TRANSPORTE:
HORA Y FECHA:

FIRMA DE RECEPCIÓN
HORA Y FECHA:

ANEXO N°6

REGISTRO DE PRODUCTOS VENCIDOS

	BOTICA NUEVA SALUD	FOR-BNS-08
	FORMATO	PÁG: 1 de 1
	REGISTRO DE PRODUCTOS POR EXPIRAR	
F/Emisión: 23-05-2016		Versión: 01

N°	PRODUCTO	LOTE	CANTIDAD	FECHA DE EXPIRA	LABORATORIO	OBSERVACION

Realizado por:

Autorizado por:

_____ Técnico en Farmacia
Fecha/Hora:

_____ Químico Farmacéutico
Fecha/Hora:

ANEXO N°7

REGISTRO DE INVENTARIOS

	BOTICA NUEVA SALUD	FOR-BNS-10
	FORMATO	PÁG: 1 de 1
	REGISTRO DE INVENTARIO	
F/Emisión: 23-05-2016		Versión: 01

FECHA: _____ HORA: _____ PROYECTO: _____

ITEM	PRODUCTO / PRESENTACION	LABORATORIO	LOTE	FECHA DE VENCIMIENTO	CANTIDAD CONTADA	STOCK KARDEX	DIFERENCIAS DE INVENTARIO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

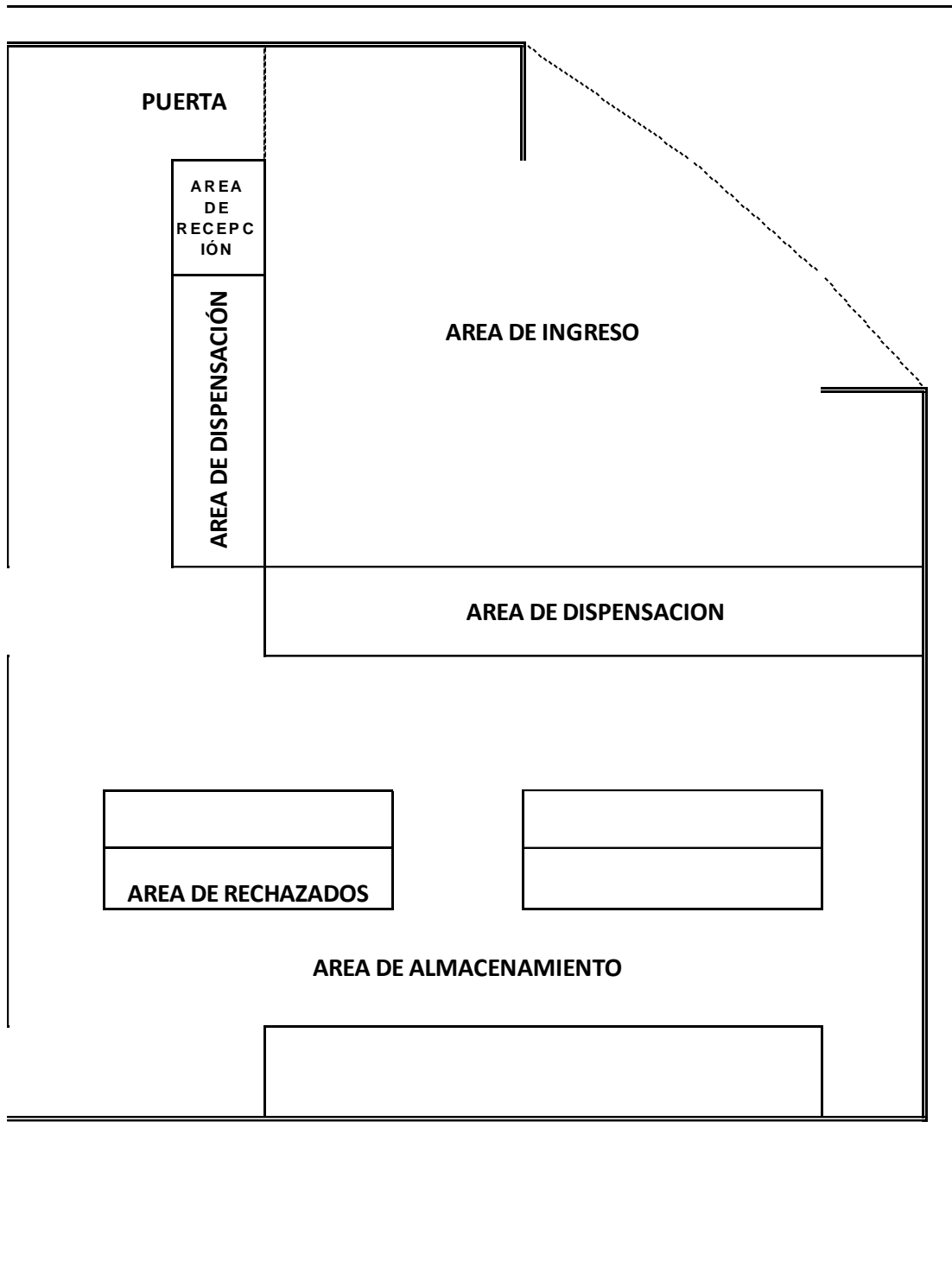
OBSERVACIONES:

TECNICO EN FARMACIA

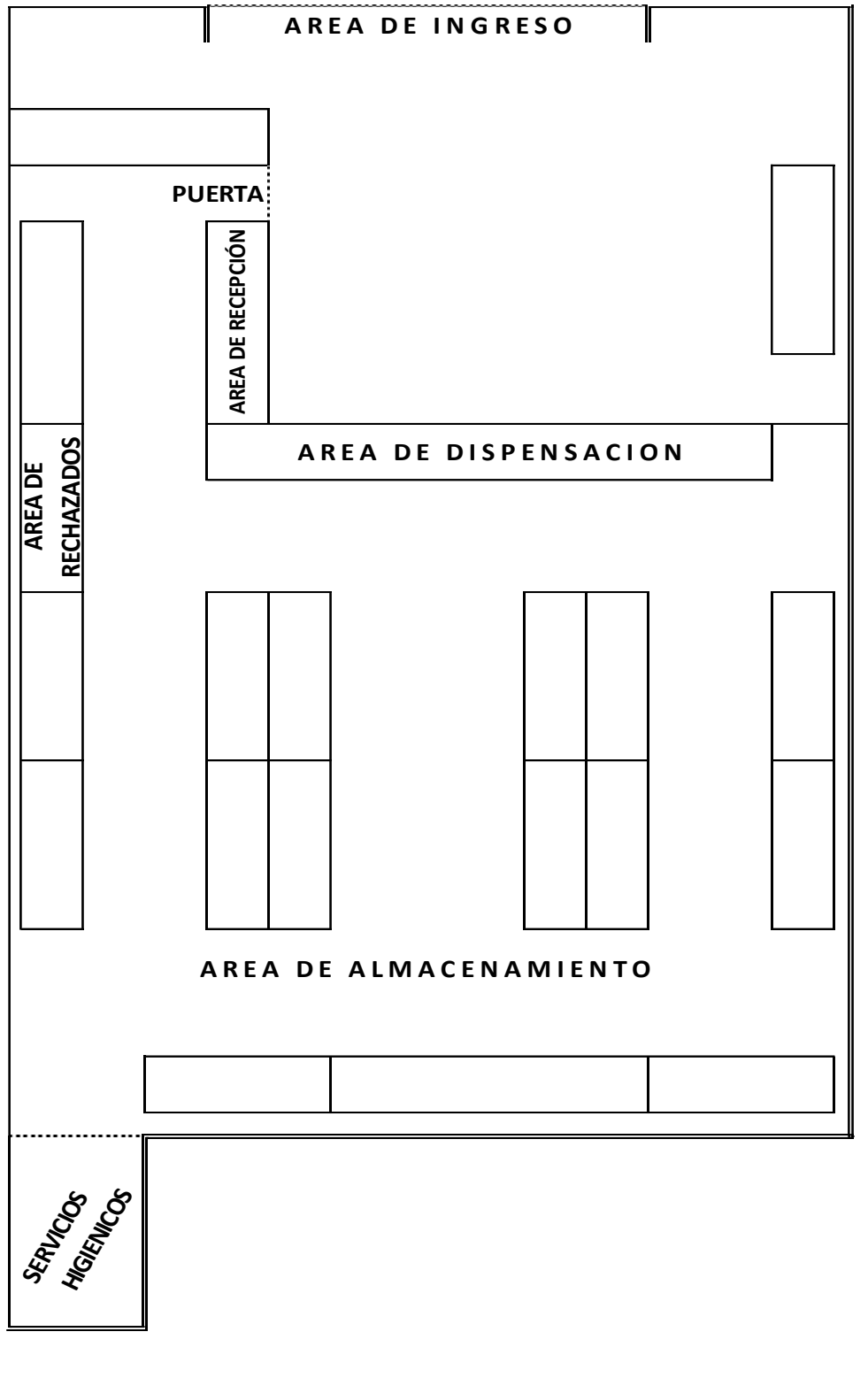
V°B° QUÍMICO FARMACÉUTICO

ANEXO N°8

CROQUIS DE ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO 1



ANEXO N°9
CROQUIS DE ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO 2



ANEXO N°10
CROQUIS DE ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO 3



ANEXO N°11

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO DE CUESTIONARIO

VARIABLES	INDICADORES DE LOGRO	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
CONTROL INTERNO	ACTIVIDAD DE CONTROL	1.- ¿El personal tiene conocimiento de la existencia del manual de procedimientos de la empresa?	SI= 1 NO= 0
		2.- ¿El personal cumple con el manual de funciones de la empresa?	
		3.- ¿El personal conoce la estructura organizacional de la empresa?	
	EVALUACIÓN DE RIESGO	4.- ¿Consideras tú, que el robo, productos vencidos, productos deteriorados; son factores de riesgo?	
		5.- ¿Alguna vez ha comunicado la existencia de algún riesgo en el cumplimiento de sus funciones?	
		6.- ¿Se elaboran planes de acción para reducir los riesgos existentes?	
	SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	7.- ¿Considera Usted, al no tener un control interno ;sea una debilidad que impacte en los ingresos de la empresa?	
		8.- ¿Existe una supervisión continua en el cumplimiento de sus funciones ?	
GESTIÓN DE EXISTENCIAS	REGISTROS	9.- ¿Considera Usted, que se realizan las compras de acuerdo a la rotación de los productos ?	
	STOCK	10.- ¿Se realizan inventarios para el control de existencias en la empresa?	
	INVENTARIO	11.- ¿Cuentan con un procedimiento para el control de entradas y salidas de los productos ?	

ANEXO N°12

**GUÍA DE OBSERVACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**

PROCEDIMIENTOS	CUMPLE	OBSERVACIONES
El Tec.Farmacéutico inspecciona los productos recibidos.	NO	No se realiza,solo receptiona y los instala en sus anaqueles por laboratorios.
El Tec.Farmacéutico realiza el registro de los productos.	NO	No tiene conocimiento de la existencia del registro de entradas y salidas.
Se realiza la entrega de la factura y guia de remisión del producto receptionado.	NO	La entrega de los productos es de acuerdo a lo registrado en su cuaderno de faltantes.
Se registra las devoluciones de los productos.	NO	No tiene conocimiento de la existencia del registro de devoluciones y canjes de productos.

ANEXO N°13

GUÍA DE OBSERVACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

PROCEDIMIENTOS	CUMPLE	OBSERVACIONES
El Director Técnico se encuentra permanentemente en el establecimiento farmacéutico.	NO	Realiza las visitas trimestralmente.
El personal técnico cuenta con título profesional	SI	Es importante para la atención al público.
Se realiza el registro de las ventas en un sistema	NO	Las ventas realizadas se registran manualmente en un cuaderno.
Consultan el producto solicitado mediante un software farmacéutico	NO	La verificación del stock es visual.

ANEXO N°14

CUESTIONARIO DE VARIABLE CONTROL INTERNO

Trabajadores Preguntas	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
P1	0	0	0	0	0	0	1
P2	0	0	0	0	0	0	0
P3	1	1	1	1	1	1	1
P4	1	1	1	1	1	1	1
P5	1	0	0	0	1	0	0
P6	1	0	0	0	0	0	1
P7	0	1	0	0	0	0	1
P8	0	0	0	0	0	0	0

ANEXO N°15

CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTIÓN DE EXISTENCIAS

Trabajadores Preguntas	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
P9	1	0	0	0	0	0	1
P10	0	0	0	0	0	0	0
P11	0	0	0	0	0	0	1