

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE ALMACÉN Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA
FARMACÉUTICA, TRUJILLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Bach. Lucero Deyanira Albitres Alvarado

Bach. Helem Eduviges Samamé Mejía

Asesor:

Mg. CPC. Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo - Perú

2019



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. CPC. Leoncio Esquivel Pérez, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los bachilleres:

- Bach. Lucero Deyanira Albitres Alvarado
- Bach. Helem Eduviges Samamé Mejía

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Debilidades del Control Interno del área de almacén y su influencia en la rentabilidad de una empresa farmacéutica, Trujillo, 2018” para aspirar al título profesional de: Contadora Pública por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. CPC. Leoncio Esquivel Pérez
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los bachilleres: Lucero Deyanira Albitres Alvarado y Helem Eduviges Samame Mejía para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Debilidades del Control Interno del área de almacén y su influencia en la rentabilidad de una empresa farmacéutica, Trujillo, 2018”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Dra. Rossana Cancino Olivera
Jurado
Presidente

Mg. Graciela Zurita Guerrero
Jurado

Mg. Ana María Roncal Morales
Jurado

DEDICATORIA

A mis padres Rubila y Luis, y mi hermana
Kassandra, con todo mi amor por motivarme
y apoyarme a lograr mis sueños.

A mi familia que siempre están cuidándome
y guiándome, para seguir adelante y vencer
cada obstáculo que se me haya presentado.

Lucero

Dedicado a mis padres Hunter y Helem R.
por haber forjado a la persona que soy
actualmente, muchos de mis logros se los
debo a ellos incluyendo este, y a mis
hermanas Priset y Lady por estar siempre a
mi lado apoyándome.

Helem

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios y a la Virgen por darme las fuerzas y valor necesario de llegar a este momento tan especial de mi vida, sobre todo de haberme dado la fe, la fortaleza para lograr mis metas y triunfos.

A nuestros padres y hermanas porque con su aliento nos dieron las fuerzas necesarias para culminar esta etapa académica en nuestras vidas.

A nuestros profesores quienes formaron parte de nuestro logro, las enseñanzas y consejos que nos brindaron durante el ciclo académico y la confianza que tuvieron en mí.

A todas las personas que participaron e hicieron posible este informe de investigación, muchas gracias por su apoyo.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	20
1.4. Hipótesis	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
2.1. Tipo de investigación	22
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	23
2.2.1. Población	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	23
2.4. Procedimiento	26
2.5. Aspectos éticos	27

2.6. Operacionalización de las variables	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
3.1. Datos generales de empresa objeto de estudio	29
3.2. Influencia de productos faltantes por deficiente ordenamiento y codificación, en la rentabilidad de la empresa.	32
3.3. Determinar la influencia del desmedro de mercadería por productos vencidos en la rentabilidad de la empresa.	40
3.4. Influencia de las compras no programadas en la rentabilidad de la empresa.	48
3.5. Propuesta de mejora del control interno del área de almacén.	56
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	69
4.1. Discusión	69
4.2. Conclusiones	72
REFERENCIAS	74
ANEXO	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Cuadro de operacionalización de variables _____	28
Tabla N°02: Distribución en unidades de las líneas de los productos faltantes en el área de almacén. _____	33
Tabla N°03: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea bebe. _____	34
Tabla N°04: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea de cuidado personal. _____	34
Tabla N°05: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea éticos. _____	35
Tabla N°06: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea lácteos. _____	35
Tabla N°07: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea genéricos. _____	36
Tabla N°08: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea populares. _____	36
Tabla N°09: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea material médico. _____	37
Tabla N°10: Distribución en unidades en base al precio de costo de los productos faltantes en el área de almacén. _____	38
Tabla N°11: Estado de resultados de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L. _____	39
Tabla N°12: Distribución en unidades de los productos vencidos devueltos al proveedor. _____	42
Tabla N°13: Distribución en unidades en base al precio de costo de los productos vencidos devueltos al proveedor. _____	42
Tabla N°14: Distribución de las líneas productos vencidos no devueltos al proveedor en el área de almacén. _____	43
Tabla N°15: Distribución en unidades de los productos vencidos no devueltos al proveedor de las líneas genéricas. _____	44

Tabla N°16: Distribución en unidades de los productos vencidos no devueltos al proveedor de las líneas populares. _____	44
Tabla N°17: Distribución en unidades de los productos vencidos no devueltos al proveedor de la línea éticos. _____	45
Tabla N°18: Distribución en unidades en base al precio de costo de los productos de los vencidos no devueltos al proveedor. _____	46
Tabla N°19: Estado de resultados de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L. _____	47
Tabla N°20: Detalle de la lista de compras con urgencia. _____	50
Tabla N°21: Diferencia de costo de mercadería por compras de urgencia realizadas el 16/06/2018 _____	50
Tabla N°22: Diferencia de costo de mercadería por compras de urgencia realizadas el 13/08/2018. _____	51
Tabla N°23: Diferencia de costo de mercadería por compras de urgencia realizadas el 16/10/2018. _____	51
Tabla N°24: Suma de la diferencias de los costos de mercadería. _____	51
Tabla N°25: Monto total en base a las debilidades encontradas del control interno en el área de almacén _____	54
Tabla N°26: Estado de resultados de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L. _____	54
Tabla N°27: Comparación del ratio financiero de margen bruto. _____	55
Tabla N°28: Comparación del ratio financiero de margen de operación. _____	55
Tabla N°29: Comparación del ratio financiero de margen de ganancias netas. _____	55
Tabla N°30: Normas de control para el área de almacén. _____	62

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N°01: Indicador de margen bruto.</i>	19
<i>Figura N°02: Indicador de margen de operación.</i>	19
<i>Figura N°03: Indicador de margen neto.</i>	19
<i>Figura N°04: Logotipo de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.</i>	29
<i>Figura N°05: Organigrama de la Boticas Mi Jesús E.I.R.L.</i>	31
<i>Figura N°06: Flujograma del manual de procedimientos de entradas de mercadería al área de almacén.</i>	66
<i>Figura N°07: Flujograma del manual de procedimientos de salida de mercadería al área de almacén.</i>	68

RESUMEN

El presente trabajo “DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACEN Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA FARMACEUTICA TRUJILLO, 2018, se ha desarrollado con la finalidad determinar las debilidades del área de almacén y establecer su influencia en la rentabilidad de la empresa. Esta investigación es de tipo descriptivo, debido a que se utiliza las técnicas de investigación como entrevistas, observación directa e indirecta y análisis documental. Para la recolección de datos se aplicaron los instrumentos como guía de entrevista, ficha de observación y ficha de análisis documental. Los resultados se obtuvieron mediante proceso en el cual se detectó diversas debilidades relacionadas con el control interno del área de almacén como los productos faltantes, los desmedros de productos vencidos, así como las compras no programadas el cual ocasiona un sobre costo en el precio de venta. Las debilidades fueron analizadas mediante ratios para medir su influencia en la rentabilidad de la empresa. Las conclusiones obtenidas son las siguientes: Que productos faltantes generaron un gasto valorizado en S/19,292.41 en el resultado del ejercicio 2018, al igual que los desmedros de mercadería, en este caso de los productos vencidos no devuelto al proveedor, generaron un gasto valorizado S/19,572.91, y las compras no programadas en la rentabilidad, generaron un gasto valorizado de S/ S/3,049.38, es por ello que se planteó una propuesta de mejora del control interno en el área de almacén, que permitan un proceso de mejoramiento continuo de dicha área.

Palabras clave: rentabilidad, almacén, debilidades del control interno.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Debido la globalización y constante avance tecnológico, actualmente, para que una empresa grande o pequeña pueda competir en el mercado, se requiere la utilización de diversas políticas y de un sistema de control interno, según lo expresó Palomares (2016), en este sentido lo que las empresas deben buscar es reducir significativamente los riesgos a los cuales se encuentran expuestas las empresas, con la finalidad de evitar fraudes y lograr la eficiencia, eficacia y rentabilidad.

Es por ello que el sistema de control interno se convierte en la herramienta primordial que permitirá optimizar los recursos a través de la revisión pertinente y constante de la ejecución de los controles, reduciendo el deterioro financiero, el riesgo de fraude y el pago excesivo de impuestos. Obteniendo un mejor nivel de rentabilidad (Crespo y Suarez, 2014).

La herramienta de control interno en el área de almacén, se ha descuidado en la gestión diaria de las boticas. El inventario de productos en el almacén es esencial para la adecuada ejecución de las operaciones, teniendo un correcto almacenamiento, control de mercaderías físicas, anotaciones de entradas y salidas de mercadería, verificación de las fechas de vencimiento, entre otros procesos.

En el Perú, en el año 2018 las adquisiciones en el sector farmacéutico registraron un valor de US\$ 6.053 millones, representando un crecimiento de 12,5% con respecto al año anterior, lo que revela una variación positiva para el crecimiento del país, según lo expresó Chávez (2019). Actualmente, en el sector farmacéutico está tomando un crecimiento rápido en estos últimos años gracias al conocimiento y la

evolución de la tecnología disponible en el mercado para la distribución, compra y venta de fármacos. Debido a eso la industria farmacéutica está constituida por distribuidoras, farmacias, boticas, botiquines independientes, que presentan una demanda variada el cual influye en la expansión en el Perú.

Sin embargo, existen empresas dentro del sector farmacéutico en el Perú que carece de políticas y principios de control interno, para el desarrollo y el mejoramiento de la calidad y competitividad de la empresa como los trabajadores. Por lo que no se preocupan por invertir en la implementación o mejoramiento de un sistema de control de interno en el área de almacén, el cual este adecuado con sus necesidades con la finalidad de mejorar su rentabilidad en la empresa. Es por ello que la existencia de un sistema de control en dicha área tiene como finalidad organizar la mercadería que se debe proporcionar al momento y la cantidad de pedido, para llevar a cabo el desarrollo efectivo de las actividades comerciales de las empresas.

De modo que identificar las debilidades del control interno en el área de almacén es un proceso indispensable para la administración de dicha área y para la empresa, el cual involucra directamente a la distribución de la mercadería y la rentabilidad de la empresa, pues a través de su ejecución se conoce el monto real de la mercadería en dicha área. Es así que dicha información que se obtiene es importante, ya que, da a lugar la planificación del stock para que así no tenga desabastecimiento o pérdidas que afecte a la empresa.

Por otro lado, Paiva (2013), indica que el control interno en el área de almacén es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad

razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las tres siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable.

En el presente trabajo de investigación, el objeto de estudio es la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L., que es una empresa familiar ubicada en la ciudad de Chulucanas, dedicada a la comercialización de productos farmacéuticos a nivel de la región norte, con una expansión mediana, contando actualmente con 16 locales en el departamento de Piura y Lambayeque.

Esta expansión lo ha realizado la empresa, pero de forma desordenada debido a que no cuenta con un adecuado control interno en el área de almacén, que permita un buen manejo de la mercadería.

La empresa en estudio cuenta con 4 almacenes ubicados en el local principal, distribuidos por línea de productos tales como genéricos, bebés, cuidado personal, éticos, lácteos, material médico, populares, titulación y bebidas. El área de almacén es manejado por el jefe de área y 5 asistentes cuya función es recepcionar y distribuir la mercadería a las tiendas, sin embargo en el almacén se presentan deficiencias en el control de la mercadería, estando los productos desorganizados, mal distribuidos y mal codificados; debido a que los asistentes no registran adecuadamente los ingresos y salidas de los productos, siendo así que los colaboradores en el área de almacén tengan dificultades en la ubicación de los productos, presentan un kárdex desactualizado, que muestran saldos irreales en el sistema informático de almacén y además hay

incumplimiento con sus procesos operativos establecidos en el manual de procesos del área de almacén de la empresa, por todas estas situaciones presentan dificultades la determinación en la rentabilidad de la empresa.

Este desorden conlleva a que se presenten productos perdidos, dañados o vencidos que afectarían a la rentabilidad.

En lo referente al tema de investigación el autor Nole (2016), en su tesis titulada "Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las Boticas y Farmacias Independientes de los Distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015", tuvo como objetivo general determinar los Mecanismos de Control Interno Administrativo en el Área de Almacén de las Boticas y Farmacias Independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su Impacto en los Resultados de Gestión en el año 2015, obteniendo como conclusión, que el control interno es un recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permite optimizar los resultados esperados incidiendo positivamente en el logro de objetivos y metas de las empresas.

Así mismo, los autores Ferrer & Quispe (2017), en su tesis denominada “Proceso de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa JPS DISTRIBUCIONES E.I.R.L. TRUJILLO - 2015.”, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del proceso de control de inventarios en la rentabilidad de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. obteniendo como conclusión que un moderado control de inventarios con mercaderías es necesaria para la disposición de los clientes, que se ve reflejado en los Estados Financieros, incidiendo significativamente en la mejora de la rentabilidad.

También, el autor Alva (2017) en su tesis denominada "Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las Boticas en el Perú. Caso: Botica Yasmin Piura, 2016", tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016. Concluye que, al no contar con sistema de control interno, esto dificulta llevar un buen control de los medicamentos, el cual impide tener una información oportuna y confiable en su almacén.

Y, por último, el autor Cruzado (2017) en su tesis titulada "Características del control interno de inventarios de las Empresas Comerciales de Medicamentos del Perú: Caso Empresa Farmedibel S.A.C. Trujillo, 2016", tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de medicamentos del Perú y de la empresa FARMEDIBEL S.A.C. Trujillo, 2016. Concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno de inventario diseñado acorde a las necesidades de la misma, se propone: Implementar un sistema de control interno de inventarios. Capacitación al personal de la empresa en cuanto a la importancia que tiene el adecuado manejo del control de inventario, ayudará al óptimo desarrollo del inventario, proporcionando información íntegra, uniforme y confiable.

Por lo tanto, el objetivo del control interno según Estupiñán (2006), es asegurar que los activos de la empresa estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle con eficacia según las directrices marcadas por la administración.

El control interno puede presentar problemas frecuentes en el control de mercadería llevando un descontrol de sus productos existentes en el área de almacén según Bautista (2015) los cuales son:

- Robo: Al no haber un adecuado control los propios empleados pueden incidir en el robo, ocasionando aumento de costos.
- Mermas. Estas constituyen un considerable aumento de los costos de ventas algunos autores consideran que una merma aceptable es del 2% hasta 30% del valor de inventario, pero sin embargo la única merma que debemos de aceptar es la del 0%.
- Desorden: Este provoca graves pérdidas a la empresa, podemos desconocer lo que tenemos en existencias en almacén y comprar demás, en el caso de productos perecibles este pierde su vida útil.

Por otra parte, un almacén, según Brenes (2015) define que es un espacio adecuado que la empresa asigna con la finalidad de ubicar y manipular eficientemente sus materiales o mercancías. Es por ello que se debe:

- Realizar un uso óptimo del espacio y utilizar en su totalidad el volumen disponible.
- Generar los mínimos costos en el proceso de almacenaje.

Para ello, la gestión del almacén según Flamarique (2018) permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones, los errores y el tiempo de dedicación. Tratando de establecer cómo y dónde deben almacenarse las mercancías. Sus objetivos son:

- Facilitar la rapidez de las entregas controlando las existencias.
- Conseguir fiabilidad, al permitir conocer qué mercancías hay en el almacén, en qué cantidad y dónde están ubicadas.
- Maximizar el espacio: ubicar la mayor cantidad de mercancía en el menor espacio posible, sin olvidar el resto de los principios del almacenamiento.
- Minimizar las operaciones de mantenimiento de las mercancías.

Por lo que respecta a rentabilidad, según Díaz (2012) es una capacidad que tiene una empresa donde da a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica.

El analizar la rentabilidad es muy importante porque se enfoca en la capacidad de una empresa para generar utilidades, el cual se ve reflejado a través de su estado de resultados de la empresa. Se analiza a través de la relación entre los resultados de operación y los recursos disponibles de la empresa.

Para medir la rentabilidad, se utiliza indicadores financieros, que son el producto de establecer resultados relacionados con el Estado de Situación Financiera o del Estado de Resultados. Los indicadores financieros permiten evaluar la estabilidad económica de la empresa durante un período con la finalidad de tomar decisiones que sean acertadas en función de a sus clientes interno y externos.

El indicador de rentabilidad bruta sobre ventas según Briceño (2006) menciona que permite determinar si las ventas realizadas por la empresa generan rentabilidad. Se obtiene de la siguiente manera:

Figura N°01: Indicador de margen bruto.

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

Fuente: La empresa

Elaboración: Propia

Figura N°02: Indicador de margen de operación.

$$\text{Margen de operación} = \frac{\text{Utilidad de operación}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

Fuente: La empresa

Elaboración: Propia

Figura N°03: Indicador de margen neto.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

Fuente: La empresa

Elaboración: Propia

Para la ejecución del presente trabajo se inició con la exploración y conocimiento de la empresa, particularmente en el área de almacén, después de un análisis se estructuraron procedimientos para el control interno, mismos que servirán como una herramienta de control para las actividades que realiza la empresa; se determinando la situación real en la que se encontró, destacando las debilidades y las alternativas de solución.

Es por esta razón que se realiza este presente trabajo de investigación con la finalidad de que las deficiencias mencionadas no presenten un problema más grave debido a que por la falta de información pueda influir en la rentabilidad de la empresa.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera las debilidades del control interno de almacén influyen en la rentabilidad de una empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús, Trujillo, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las debilidades del control interno del área de almacén en la rentabilidad de una empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús, Trujillo, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la influencia de los productos faltantes por deficiente ordenamiento y codificación en la rentabilidad de la empresa.
- Determinar la influencia del desmedro de mercadería por productos vencidos en la rentabilidad de la empresa.
- Establecer la influencia de compras no programadas en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar una propuesta de mejora del control interno del área de almacén en base de las debilidades encontradas.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Las debilidades del control interno en el área de almacén en Boticas Mi Jesús influyen en su rentabilidad; debido a que se presentan pérdidas económicas ocasionadas por productos faltantes a causa una deficiente ordenación y codificación, el desmedro de la mercadería generadas durante el mes de trabajo, por compras no programadas adecuadamente y la falta de conocimiento y elaboración un manual de operaciones con sus principales funciones del área de almacén.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio de Investigación es de tipo descriptivo sobre el tema de Debilidades del Control Interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de las empresas de rubro de fármacos.

Según Rodríguez (2005) la investigación descriptiva, trabaja en función a realidades y descubre características fundamentales, el cual nos da una interpretación correcta de la investigación.

Siendo su esquema el siguiente:

$$M \rightarrow O \rightarrow A \rightarrow P$$

Donde:

M = Muestra

O = Observación de la muestra

A = Análisis

P = Propuesta

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

La población son los trabajadores y el empleador de la empresa farmacéutica “Boticas Mi Jesús”.

Según López (2004) la población, es un conjunto de personas u objetos la cual se quiere estudiar y da origen a los datos de la investigación.

2.2.2. Muestra

La muestra son los trabajadores del área de almacén y el empleador de la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús.

Según López (2004), la muestra es un subconjunto de una población en donde se realizará la investigación, se característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

Según Arias (2012) las técnicas de investigación son un procedimiento o forma particular de obtener datos o información.

a) Entrevista

Según Huamán (2005) la entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral entre dos personas.

La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona, tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

b) Observación

García & Giacobbe (2009) la observación es una técnica que permite conocer y saber sobre el objeto observado, con la finalidad de resolver el problema de investigación.

c) Análisis documental

Clauso (1993) el análisis documental es un conjunto de operaciones destinadas a representar un contenido extrayendo de un documento un conjunto de palabras, que sirven para identificar un documento y facilitar su interpretación.

2.3.2. Instrumentos

Según Arias (2012) los instrumentos de recolección de datos son los recursos que se utiliza en una investigación para obtener, registrar o almacenar los datos a estudiar.

a) Guía de entrevista

La guía de entrevista es una herramienta que permiten mantener organizado los temas sobre lo que trataran las pregunta.

Una de las técnicas que se va a utilizar una entrevista a la gerente, a la contadora y al jefe de almacén para ver el nivel de conocimiento de cómo está funcionando el sistema de control interno en el área de almacén, con la finalidad de obtener los resultados generales para dicho objetivo. Siendo de instrumento las fichas de entrevista.

b) Ficha de Observación

La ficha de observación, es un instrumento que permite registrar la información con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado.

Una de las técnicas que se va a utilizar es la observación de modo específico al funcionamiento del control interno del área de almacén ya que es necesaria para la elaboración de este trabajo de investigación. Siendo de instrumento las fichas de anotaciones.

c) Ficha de Análisis Documental

La ficha de análisis documental es una técnica que describe el contenido documental, con la finalidad de identificar, caracterizar y ofrecer una visión reducida del documento.

Una de las técnicas que se va a utilizar es el análisis del Estado de Situación Financiera y de Resultados de la empresa en estudio, con la finalidad de Mediante esta técnica, podremos analizar la rentabilidad.

2.4. Procedimiento

La primera técnica que se va a utilizar, es la entrevista al gerente, a la contadora y al jefe de almacén con respecto a ver el nivel de conocimiento de cómo está funcionando el sistema de control interno en su área. Por consiguiente, con esta técnica se responderá al objetivo específico 1, el cual se va a realizar un resumen de la entrevista realizada con la finalidad de llegar a una conclusión

La segunda técnica que se va a utilizar, es la observación en el área de almacén con respecto a los productos vencidos y para ver el nivel de conocimiento de cómo está funcionando. Por consiguiente, con esta técnica responder al objetivo específico 2, el cual se va a realizar un resumen de la entrevista realizada con la finalidad de llegar a una conclusión. Y como también observar al funcionamiento del control interno del área de almacén, con la finalidad de que, mediante esta técnica, podremos identificar las debilidades del control interno. Por consiguiente, con esta técnica responder al objetivo específico 3. Se va a realizar un análisis de los documentos con la finalidad de llegar a la situación real del sistema de la empresa.

La tercera técnica que se va a utilizar, es un análisis documental del Estado de Resultados de la empresa en estudio, con la finalidad de poder analizar la rentabilidad. Por consiguiente, con esta técnica responder al objetivo general, el cual se adjuntará la variación de estudio de los objetivos 1 y 2 y 3. Se va a realizar un análisis de los documentos con la finalidad de llegar a la situación real de la rentabilidad de la empresa.

2.5. Aspectos éticos

La presente investigación ha sido culminada teniendo en cuenta el código de ética del contador público y los principios éticos de: integridad, objetividad, independencia, responsabilidad y confidencialidad. Cumpliendo así con las normas y reglamentos establecidas por la Universidad Privada del Norte.

La información contenida en el presente trabajo ha sido autorizada por la empresa objeto de estudio es la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús.

2.6. Operacionalización de las variables

Las variables del presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Variable independiente: Debilidades del control interno en el área de almacén.
- Variable dependiente: Rentabilidad

Tabla N°01: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Debilidades del control interno del área de almacén	Las debilidades son errores potenciales e irregularidades no cubiertas por los procedimientos de control existente en el área de almacén. (Lara, Brucil & Saráuz, 2019)	Faltantes de mercadería.	Costo de productos faltantes.
		Desmedros de mercadería	Costo de productos vencidos.
		Compras no programadas de mercadería	Exceso de costo de adquisición por compras no programadas de mercadería.
Rentabilidad	Es la capacidad que posee una empresa para producir nuevos recursos financieros, producto de un acertado aprovechamiento de sus recursos materiales, económicos y humanos. (Rojas, 2003)	Rentabilidad	Rentabilidad bruta.
			Rentabilidad operativa.
			Rentabilidad neta..

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Datos generales de empresa objeto de estudio

- **Razón social**

Negocios e Inversiones Santísima Virgen de la Puerta E.I.R.L.

- **Nombre comercial**

Boticas Mi Jesús.

- **Logotipo**

Figura N°04: Logotipo de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.



- **Actividad económica**

Venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados.

- **Ubicación**

Calle Lambayeque nro.989 C.P. Chulucanas Piura - Morropón – Chulucanas.

- **Visión**

Ser reconocida como una empresa líder en el mercado farmacéutico, a nivel nacional en el año 2025, distinguiéndonos por brindar un servicio de calidad y a precios justos, que estén al alcance de nuestros clientes.

- **Misión**

Somos una empresa orientada a brindar un servicio de calidad, y soluciones profesionales a nuestros clientes en el área farmacéutica, enfocado al servicio de la salud.

Nos basamos en el principio de la honestidad y la transparencia, y del trabajo en equipo, con el compromiso de todos nuestros colaboradores.

- **Reseña histórica**

Negocios e Inversiones Santísima Virgen De La Puerta E.I.R.L es una empresa distribuidora de fármacos dedicada a la venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados. Fundada en el año 1993 por el Químico farmacéutico Román Alvarado Trujillo, empezando con el nombre “Carolay” ubicada en la ciudad de Chulucanas en la calle Piura 810. Después de tres años con el apoyo de su familia y su esposa crearon FARMA MI DIVINO JESUS SAC ubicada en la calle Lambayeque 998 en la ciudad ya mencionada. En ese mismo año su hermana se unió a trabajar, al ver que iban ganando clientes y eran apreciados por el pueblo tomaron la decisión de seguir creciendo, después de tres años más crearon las otras sucursales.

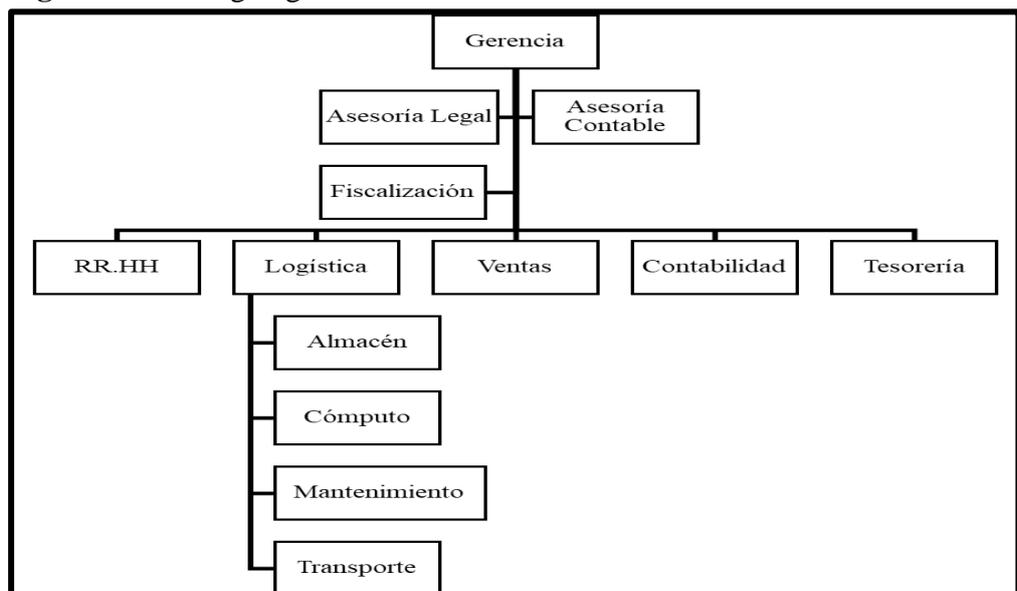
Actualmente la Química Farmacéutica Judith Betty Alvarado Trujillo compro la empresa cambiándole el nombre a NEGOCIOS E INVERSIONES SANTISIMA VIRGEN DE LA PUERTA E.I.R.L. siendo así toda una cadena de empresas dedicada a la venta de medicamentos, así mismo con presencia en el alto y bajo Piura, Sullana, Lambayeque y Trujillo.

▪ **Valores**

- Honestidad: Cumplir con las normas y principios éticos del servicio que se ofrecen. Actuando con sinceridad hacia nuestros clientes y proveedores, trabajando eficientemente en el manejo de los recursos de la empresa.
- Responsabilidad: Cumplir eficiente y eficazmente las tareas, compromiso y deberes que tenemos con el cliente externo e interno.
- Servicio al cliente: Orientar nuestras acciones a la atención y satisfacción del cliente.
- Trabajo en equipo: Consolidar permanentemente la unión y amistad entre las diferentes áreas de la empresa para un eficaz desarrollo de las actividades.

▪ **Organigrama**

Figura N°05: Organigrama de la Boticas Mi Jesús E.I.R.L.



Fuente: La empresa

Elaboración: Propia

3.2. Influencia de productos faltantes por deficiente ordenamiento y codificación, en la rentabilidad de la empresa.

En este ítem se va a determinar la influencia de los productos faltantes por deficiente ordenamiento y codificación del área de almacén en la rentabilidad de dicha empresa. Para ello los datos a desarrollar se han obtenido mediante el inventario realizado al área de almacén en el período 2018, a través del análisis de datos, el cual es verificado con el saldo según el sistema y el saldo según la inspección física. (Anexo N°01).

Asimismo, mediante la técnica de entrevista realizada al gerente, jefe de almacén y contadora de la empresa en desarrollo (Anexo N°02, N°03 y N°04), se obtuvieron los siguientes resultados: la empresa está cumpliendo sus objetivos planteados para el área de almacén. También, se implementó una estrategia con la finalidad de mejorar el nivel de faltantes de dicha área, mediante el cual se ha otorgado un formato a los trabajadores del área, donde ellos informan a su jefe inmediato los productos faltantes en sus anaqueles y también para los productos vencidos, con la finalidad que ellos asuman el costo de dichos productos y que la empresa no se vea afectada. (Anexo N°05)

El primordial inconveniente que se encuentra en la empresa para poder aplicar la disminución de los productos faltantes en el área de almacén, es el llevado del control total de la mercadería ya que son diversos productos y de diferentes laboratorios. Es por ello que la empresa debe estar informada de los productos faltantes, mediante esto se determina quién debe asumir el costo de dichos productos, si lo asume la empresa por error o el trabajador por deficiencia. Además, la empresa

realiza 2 veces por año el inventario de almacén con la finalidad de ver su stock y su nivel de rotación de los productos.

En el siguiente cuadro, se presenta la distribución en unidades de los productos faltantes por líneas en el área de almacén del inventario realizado en el período 2018, los cuales son:

- Línea Bebe: Son productos dirigidos uso exclusivo para bebés.
- Línea Cuidado personal: Son productos exclusivos para el cuidado personal para una persona.
- Éticos: Son productos de medicina básica que contienen su composición química al dominio del público, pero con diferente nombre.
- Genéricos: Son productos de medicina básica que contienen su composición química al dominio del público.
- Lácteos: Son productos a base de leche en fórmula para bebés o adultos.
- Material médico: Son productos de sustancia, artículo o material empleado para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades.
- Populares: Son productos que no tienen receta médica.

Tabla N°02: Distribución en unidades de las líneas de los productos faltantes en el área de almacén.

N°	Líneas	Total de unidades de productos faltantes	%
01	Bebe	-130	0.32%
02	Cuidado personal	-754	1.88%
03	Éticos	-1,167	2.91%
04	Lácteos	-60	0.15%
05	Genéricos	-25,384	63.27%
06	Populares	-578	1.44%
07	Material medico	-12,046	30.03%
	Total	-40,119	100.00%

Fuente: Datos de la empresa
Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes por líneas en el área de almacén, muestra que son 7 líneas corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 40,119 unidades al cierre del período 2018.

Tabla N°03: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea bebe.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Saldo según sistema al 31/12/2018 (UNIDADES)	Saldo según inspección física al 31/12/2018 (UNIDADES)	Diferencia en unidades	%
01	Bibij's juvenile feeding babybottle jj-818a	Biberon	x 8 oz	160	125	-35	26.92%
02	Col ammens niña+col	Frasco	x 200 ml/100 ml	40	20	-20	15.38%
03	Colonia dr zaidman mis primero días	Frasco	x 100 ml	20	10	-10	7.69%
04	Gel ammens antibacterial	Tubo	x 30 ml	80	58	-22	16.92%
05	Sham johnsons gotas de brillo	Frasco	x 200 ml/100 ml	30	11	-19	14.62%
06	Talco ammens manzanilla	Frasco	x 250 gr.	4	0	-4	3.08%
07	Vaso santolee entre antid tdp-10	Vaso	x 11 oz	70	50	-20	15.38%
					Total	-130	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes de la línea bebe en el área de almacén, muestra que son 7 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 130 unidades al cierre del período 2018.

Tabla N°04: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea de cuidado personal.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Saldo según sistema al 31/12/2018 (UNIDADES)	Saldo según inspección física al 31/12/2018 (UNIDADES)	Diferencia en unidades	%
01	Acondic h & s alivio inst.	Frasco	x 375 ml	60	44	-16	2.12%
02	Always pink protección total día c/alas	Paquete	x 8 und	500	280	-220	29.18%
03	Always platinum ultrafina día	Paquete	x 8 und	356	102	-254	33.69%
04	Always ultrafina c/alas	Paquete	x 8 und	267	101	-166	22.02%
05	Cep oral-b stages frozen 7-más años	Cepillo	x 1 und.	24	14	-10	1.33%
06	Desod aval atomik spray	Frasco	x 160 ml	15	2	-13	1.72%
07	Desod aval cool spray	Frasco	x 160 ml	90	80	-10	1.33%
08	Ego gel for men black cool	Pote	x 505 ml	8	2	-6	0.80%
09	Eucerin sham dermocup anticaspa seca	Frasco	x 250 ml	40	20	-20	2.65%
10	Jabón asepxia neutro	Barra	x 100 gr.	200	186	-14	1.86%
11	Jabón asepxia soft	Barra	x 100 gr.	180	160	-20	2.65%
12	Sham h & s men old spice	Frasco	x 700 ml	19	14	-5	0.66%
					Total	-754	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes de la línea cuidado personal en el área de almacén, muestra que son 12 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 754 unidades al cierre del período 2018.

Tabla N°05: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea éticos.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Saldo según sistema al 31/12/2018 (UNIDADES)	Saldo según inspección física al 31/12/2018 (UNIDADES)	Diferencia en unidades	%
01	Ab-broncol nf 600 iny	Caja	x 1 amp.	120	96	-24	2.06%
02	Agua estéril 5 ml jps	Caja	x 50 amp.	650	539	-111	9.51%
03	Bismucid susp	Frasco	x 150 ml	150	112	-38	3.26%
04	Cefacrol im 500 iny	Caja	x 1 amp.	45	32	-13	1.11%
05	Clavutrim cl 500mg+125 mg	Caja	x 10 tab.	900	840	-60	5.14%
06	Ketacor 60mg iny	Caja	x 25 amp.	800	675	-125	10.71%
07	Menthol frost ung 15 gr	Caja	x 12 und.	567	339	-228	19.54%
08	Maltofer 50 mg/5ml	Frasco	x 150 ml	40	30	-10	0.86%
09	Sal de fruta eno	Caja	x 48 sob.	3,000	2,568	-432	37.02%
10	Tada 20 mg eurofarma	Caja	x 4 comp	24	12	-12	1.03%
11	Talco cruz blanca 100 gr	Paquete	x 12 und.	14	0	-14	1.20%
12	Wellport	Frasco	x 345 ml	2,550	2,450	-100	8.57%
					Total	-1,167	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes de la línea éticos en el área de almacén, muestra que son 12 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 1,167 unidades al cierre del período 2018.

Tabla N°06: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea lácteos.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Saldo según sistema al 31/12/2018 (UNIDADES)	Saldo según inspección física al 31/12/2018 (UNIDADES)	Diferencia en unidades	%
01	Ensure advance vainilla	Tarro	x 400 gr	450	439	-11	18.33%
02	Ensure advance vainilla	Tarro	x 850 gr	100	90	-10	16.67%
03	Ensure advance vainilla	Tarro	x 237 ml	78	74	-4	6.67%
04	Pediasure triplesure vainilla	Botella	x 400 gr	50	40	-10	16.67%
05	Pediasure triplesure vainilla	Botella	x 900 gr	250	240	-10	16.67%
06	S-26 pdf gold lata	Tarro	x 400 gr	10	5	-5	8.33%
07	Similac 3 pro sensitive	Tarro	x 850 gr	270	260	-10	16.67%
					Total	-60	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes de la línea lácteos en el área de almacén, muestra que son 07 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 60 unidades al cierre del período 2018.

Tabla N°07: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea genéricos.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Saldo según sistema al 31/12/2018 (UNIDADES)	Saldo según inspección física al 31/12/2018 (UNIDADES)	Diferencia en unidades	%
01	Aciclovir crema 5% farmind	Tubo	x 5 gr	50	20	-30	0.12%
02	Amoxicilina 500 mg portugal cja	Caja	x 100 cap.	80,000	66,100	-13,900	54.76%
03	Amoxicilina 500 mg+bromhexina portugal	Caja	x 100 tab.	5,000	1,600	-3,400	13.39%
04	Atropina 0.5 mg pharmagen	Caja	x 100 amp.	500	160	-340	1.34%
05	Cefaclor 250 mg/5ml	Frasco	x 75 ml	300	200	-100	0.39%
06	Cefalotina 1 gr pharmagen cja	Caja	x 10 amp.	150	50	-100	0.39%
07	Claritromicina 250	Frasco	x 50 ml	30	15	-15	0.06%
08	Cloranfenicol 250mg con caja	Frasco	x 60 ml	12	0	-12	0.05%
09	Diclofenaco 75 mg	Caja	x 50 amp	2,800	2,250	-550	2.17%
10	Escopolamina 20 mg pharmagen	Caja	x 50 amp	1,005	655	-350	1.38%
11	Gentamicina 0.3 % gotas vitaline	Frasco	x 5 ml	46	10	-36	0.14%
12	Gentamicina iny 160 mg	Caja	x 1 amp.	550	467	-83	0.33%
13	Ibuprofeno 400 mg	Caja	x 100 tab.	5,000	0	-5,000	19.70%
14	Loratadina 10 mg	Caja	x 100 tab.	6,500	5,400	-1,100	4.33%
15	Sulfa+trime 200/40/5 mg sin caja	Frasco	x 60 ml	600	432	-168	0.66%
16	Sulfa+trime+guaife susp con caja	Frasco	x 60 ml	1,400	1,200	-200	0.79%
Total						-25,384	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes de la línea genéricos en el área de almacén, muestra que son 16 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 25,384 unidades al cierre del período 2018.

Tabla N°08: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea populares.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Saldo según sistema al 31/12/2018 (UNIDADES)	Saldo según inspección física al 31/12/2018 (UNIDADES)	Diferencia en unidades	%
01	Ácido bórico pvo	Caja	x 50 sobres	1,000	758	-242	41.87%
02	Agua de florida	Frasco	x 70 ml	640	560	-80	13.84%
03	Agua del susto	Frasco	x 30 ml	650	550	-100	17.30%
04	Alcohol yodado	Frasco	x 30 ml	456	300	-156	26.99%
Total						-578	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes de la línea popular en el área de almacén, muestra que son 4 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 578 unidades al cierre del período 2018.

Tabla N°09: Distribución en unidades de los productos faltantes de la línea material médico.

Nº	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Saldo según sistema al 31/12/2018 (UNIDADES)	Saldo según inspección física al 31/12/2018 (UNIDADES)	Diferencia en unidades	%
01	Aguja 20x1 1/2	Caja	X 100 und	12,000	6,900	-5,100	42.34%
02	Cateter iv #20g x 1 1/4	Caja	x 50 und	123	73	-50	0.42%
03	Equipo microgotero c/cámara graduada	Frasco	x 100 ml	50	35	-15	0.12%
04	Frasco p/análisis c/espátula	Frasco	x 1 und.	3,565	3,346	-219	1.82%
05	Gasa esteril 10cmx10cm	Caja	x 20 sob.	100	40	-60	0.50%
06	Jeringa 01cc tuberculina	Caja	X 100 und	8,000	6,900	-1,100	9.13%
07	Jeringa 03cc nipro	Caja	X 100 und	7,600	6,700	-900	7.47%
08	Jeringa 20cc	Caja	x 50 und	8,000	4,050	-3,950	32.79%
09	Llave triple vía	Caja	x 50 und	800	550	-250	2.08%
10	Llave triple vía c/e 30 cm	Caja	x 1 und.	876	564	-312	2.59%
11	Mascarilla nebulizadora niño	Mazcarilla	x 1 pza	159	112	-47	0.39%
12	Parche león árnica	Parche	x 12cm/18cm	250	207	-43	0.36%
					Total	-12,046	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes de la línea material médico en el área de almacén, muestra que son 12 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 12,046 unidades al cierre del período 2018.

Valorización de los productos faltantes en el área de almacén.

A continuación, se presenta el costo unitario y el costo total de los productos faltantes en el área de almacén al finalizar el inventario del período 2018.

Tabla N°10: Distribución en unidades en base al precio de costo de los productos faltantes en el área de almacén.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Diferencia en unidades	VALORIZADO	
					C. Unitario S/	C. Total S/
01	Ab-broncol nf 600 iny	Caja	x 1 amp.	24	16.08	385.92
02	Aciclovir crema 5%	Tubo	x 5 gr	30	1.02	30.60
03	Ácido bórico pvo	Caja	x 50 sobres	242	0.51	123.42
04	Acondic h & s alivio inst.	Frasco	x 375 ml	16	10.87	173.92
05	Agua de florida	Frasco	x 70 ml	80	1.82	145.60
06	Agua del susto	Frasco	x 30 ml	100	0.46	46.00
07	Agua estéril 5 ml	Caja	x 50 amp.	111	0.18	19.98
08	Aguja 20x1 1/2	Caja	X 100 und	5,100	0.04	204.00
09	Alcohol yodado	Frasco	x 30 ml	156	0.42	65.52
10	Always pink protección total día c/alas	Paquete	x 8 und	220	2.37	521.40
11	Always platinum ultrafina día	Paquete	x 8 und	254	3.65	927.10
12	Always ultrafina c/alas	Paquete	x 8 und	166	4.18	693.88
13	Amoxicilina 500 mg	Caja	x 100 cap.	13,900	0.13	1,807.00
14	Amoxicilina 500 mg+bromhexina	Caja	x 100 tab.	3,400	0.21	714.00
15	Atropina 0.5 mg	Caja	x 100 amp.	340	1.02	346.80
16	Bibij's juvenile feeding babybottle jj-818a	Biberon	x 8 oz	35	2.47	86.45
17	Bismucid susp	Frasco	x 150 ml	38	6.99	265.62
18	Cateter iv #20g x 1 1/4	Caja	x 50 und	50	0.96	48.00
19	Cefacrol im 500 iny	Caja	x 1 amp.	13	10.75	139.75
20	Cefaclor 250 mg/5ml	Frasco	x 75 ml	100	11.32	1,132.00
21	Cefalotina 1 gr	Caja	x 10 amp.	100	2.37	237.00
22	Cep oral-b stages frozen 7-más años	Cepillo	x 1 und.	10	4.41	44.10
23	Claritromicina 250	Frasco	x 50 ml	15	11.03	165.45
24	Clavutrim cl 500mg+125 mg	Caja	x 10 tab.	60	1.15	69.00
25	Cloranfenicol 250mg con caja	Frasco	x 60 ml	12	4.24	50.88
26	Col ammens niña+col	Frasco	x 200 ml/100 ml	20	16.88	337.60
27	Colonia dr zaidman mis primero días	Frasco	x 100 ml	10	9.32	93.20
28	Diclofenaco 75 mg	Caja	x 50 amp	550	0.27	148.50
29	Desod aval atomik spray	Frasco	x 160 ml	13	3.77	49.01
30	Desod aval cool spray	Frasco	x 160 ml	10	3.77	37.70
31	Ego gel for men black cool	Pote	x 505 ml	6	9.53	57.18
32	Ensure advance vainilla	Tarro	x 400 gr	11	29.39	323.29
33	Ensure advance vainilla	Tarro	x 850 gr	10	68.95	689.50
34	Ensure advance vainilla	Tarro	x 237 ml	4	4.88	19.52
35	Escopolamina 20 mg	Caja	x 50 amp	350	2.03	710.50
36	Eucerin sham dermocap anticaspas seca	Frasco	x 250 ml	20	35.28	705.60
37	Equipo microgotero c/cámara graduada	Frasco	x 100 ml	15	1.99	29.85
38	Frasco p/análisis c/espátula	Frasco	x 1 und.	219	0.38	83.22
39	Gentamicina 0.3 % gotas	Frasco	x 5 ml	36	2.37	85.32
40	Gentamicina iny 160 mg	Caja	x 1 amp.	83	1.38	114.54
41	Gasa esteril 10cmx10cm	Caja	x 20 sob.	60	2.00	120.00
42	Gel ammens antibacterial	Tubo	x 30 ml	22	3.05	67.10
43	Ibuprofeno 400 mg	Caja	x 100 tab.	5,000	0.04	200.00
44	Jeringa 01cc tuberculina	Caja	X 100 und	1,100	0.10	110.00
45	Jeringa 03cc nipro	Caja	X 100 und	900	0.14	126.00
46	Jabón asepxia neutro	Barra	x 100 gr.	14	6.13	85.82
47	Jabón asepxia soft	Barra	x 100 gr.	20	6.41	128.20
48	Jeringa 20cc	Caja	x 50 und	3,950	0.23	908.50
49	Ketacor 60mg iny	Caja	x 25 amp.	125	0.66	82.50
50	Loratadina 10 mg	Caja	x 100 tab.	1,100	0.04	44.00
51	Llave triple vía	Caja	x 50 und	250	0.65	162.50
52	Llave triple vía c/e 30 cm	Caja	x 1 und.	312	0.77	240.24
53	Menthol frost ung 15 gr	Caja	x 12 und.	228	1.02	232.56
54	Maltofer 50 mg/5ml	Frasco	x 150 ml	10	25.93	259.30
55	Mascarilla nebulizadora niño	Mazcarilla	x 1 pza	47	3.36	157.92
56	Parche león árnica	Parche	x 12cm/18cm	43	2.69	115.67
57	Pediasure triplesure vainilla	Botella	x 400 gr	10	28.47	284.70
58	Pediasure triplesure vainilla	Botella	x 900 gr	10	68.16	681.60
59	Sulfá+trime 200/40/5 mg sin caja	Frasco	x 60 ml	168	1.36	228.48
60	Sham h & s men old spice	Frasco	x 700 ml	5	21.53	107.65
61	Sal de fruta eno	Caja	x 48 sob.	432	0.26	112.32
62	Sulfá+trime+guaife susp con caja	Frasco	x 60 ml	200	1.53	306.00
63	S-26 pdf gold lata	Tarro	x 400 gr	5	48.96	244.80
64	Sham johnsons gotas de brillo	Frasco	x 200 ml/100 ml	19	9.39	178.41
65	Similac 3 pro sensitive	Tarro	x 850 gr	10	46.00	460.00
66	Tada 20 mg eurofarma	Caja	x 4 comp	12	42.50	510.00
67	Talco cruz blanca 100 gr	Paquete	x 12 und.	14	2.97	41.58
68	Talco ammens manzanilla	Frasco	x 250 gr.	4	10.91	43.64
69	Vaso santolee entre antid tdp-10	Vaso	x 11 oz	20	7.30	146.00
70	Wellport	Frasco	x 345 ml	100	9.79	979.00
Fuente: Datos de la empresa				Total	40,119	S/19,292.41

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada de los productos faltantes en el área de almacén, muestra 70 productos faltantes corroborados mediante el saldo según el sistema con el saldo según inspección física dando como un total de 40,119 unidades valorizadas en S/19,292.41 al cierre del período 2018.

A continuación, se presenta un estado de resultados que incluye los productos faltantes encontrados en el área de almacén de la empresa en investigación en el período 2018.

Tabla N°11: Estado de resultados de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

Boticas Mi Jesús E.I.R.L.
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018
Expresados en soles

Estado de Resultados (Sin ajuste)		Ajuste por productos faltantes	Estado de Resultados (Con ajuste)	
Ventas	12,000,000.00		Ventas	12,000,000.00
Costo de Ventas	-8,780,278.00		Costo de Ventas	-8,780,278.00
Utilidad bruta	3,219,722.00		Utilidad bruta	3,219,722.00
Gastos de Ventas	-2,013,478.00		Gastos de Ventas	-2,013,478.00
Gastos de Administración	-1,370,153.00		Gastos de Administración	-1,370,153.00
Otros Ingresos Operativos	296,891.00		Otros Ingresos Operativos	296,891.00
Otros Gastos de gestión	-	-19,292.41	Otros Gastos de gestión	-19,292.41
Utilidad operacional	132,982.00		Utilidad operacional	113,689.59
Ingresos Financieros	35,689.00		Ingresos Financieros	35,689.00
Gastos Financieros	-987.00		Gastos Financieros	-987.00
Utilidad del ejercicio	167,684.00		Utilidad del ejercicio	148,391.59
Distribución Legal de la Renta	-13,414.72		Distribución Legal de la Renta	-11,871.33
Impuesto a la renta	-49,466.78		Impuesto a la renta	-49,466.78
Resultado del ejercicio	S/104,802.50		Resultado del ejercicio	S/87,053.48

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada el gasto aumento en S/ 19,292.41, esto se debe por los productos faltantes. Es por ello que afecta la utilidad de la empresa. Además, la disminución que se presenta en el período 2018 en el resultado del ejercicio es de S/ 17,749.02.

Resumen del efecto de los faltantes de mercadería en la rentabilidad de la empresa.

En Resumen, después de analizar los datos obtenidos de la empresa en investigación, se puede decir que es de vital importancia llevar un control de los productos faltantes en el área de almacén, ya que al no cumplir con informar sobre los productos faltantes la empresa se ve afectada.

Esto se debe porque el personal de almacén no reporta el documento de productos faltantes, donde que estipula que el trabajador se haga cargo del total de pérdidas de los productos en sus anaqueles, el cual puede generar susceptibilidad en las pérdidas de los productos, presumiblemente por sustracción del personal o por entrega dobles de existencias y como también pérdidas en el traslado de las mismas. Por ende, si influye en la rentabilidad de la empresa de manera negativa y se refleja claramente en el problema existente del control interno que no está adecuadamente para los productos en el área de almacén. Se puede observar que existe un gasto valorizado en S/19,292.41. (Tabla N°10).

3.3. Determinar la influencia del desmedro de mercadería por productos vencidos en la rentabilidad de la empresa.

En este ítem se va a determinar la influencia de los productos vencidos del área de almacén en la rentabilidad de dicha empresa, los datos para desarrollar se han obtenido mediante análisis de datos de los productos vencidos de almacén verificados mediando el sistema y la inspección física. (Anexo N°06)

Y mediante la técnica de hoja de observación realizada en el área antes mencionada (Anexo N°07), se obtuvieron los siguientes resultados: el área de almacén cumple con las políticas establecidas para los productos vencidos plasmados en su informe de memorándum emitido por gerencia.

Asimismo, el jefe de almacén y los asistentes realizan un conteo físico de los productos vencidos, el cual cuentan con un kárdex físico como sustento de ello, cumpliendo con el uso de documento para informar dichos productos que se encuentran en sus anaqueles con la finalidad que el jefe de almacén informe al área de contabilidad los productos encontrados para que se revisen en la hoja de canje de los proveedores y así sea devuelto a tiempo.

Por ende, si el producto es devuelto al proveedor, los asistentes del área de almacén inmediatamente embalan los productos verificados con la lista de canjes de los proveedores para ser enviados ya que tiene un plazo determinado para ser recibidos por el proveedor. Caso contrario, si el producto no es devuelto al proveedor y si el asistente de almacén informo al jefe directo de los productos ubicados en sus anaqueles a través de su formato, este asume su responsabilidad, pero si el asistente de almacén no informa a tiempo la empresa lo asume. (Anexo N°08)

Productos vencidos devueltos al proveedor.

A continuación, se presenta el listado de los productos vencidos devueltos al proveedor en el área de almacén al finalizar el inventario del período 2018.

Tabla N°12: Distribución en unidades de los productos vencidos devueltos al proveedor.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Fecha de vencimiento	N° de productos vencidos (UNIDADES)	%
01	Tepazepan	Caja	x 102 cap	abr-18	102	4.45%
02	Gaseo-end 40 mg	Caja	x 100 tab	may-18	2,000	87.26%
03	Glicenex sr 500 mg	Caja	x 30 comp	may-18	30	1.31%
04	Trayenta duo 2.5mg/1000	Caja	x 60 comp	may-18	60	2.62%
05	Gentilax gn 500 mg	Caja	x 100 cap	jul-18	100	4.36%
				Total	2,292	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada de los productos vencidos devueltos al proveedor, muestra un total de 2,292 productos vencidos en unidades mediante la inspección física al cierre del período 2018. Eso muestra que solo el 40.10% de los productos vencidos no afectan en la rentabilidad de la empresa.

Se presenta el costo unitario y el costo total de los productos vencidos devueltos al proveedor al finalizar el inventario del período 2018.

Tabla N°13: Distribución en unidades en base al precio de costo de los productos vencidos devueltos al proveedor.

					Valorizado	
					P. Costo	
N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	N° de productos vencidos (UNIDADES)	C. Unitario S/	C. Total S/
01	Tepazepan	Caja	x 102 cap	102	2.67	272.34
02	Gaseo-end 40 mg	Caja	x 100 tab	2,000	0.15	300.00
03	Glicenex sr 500 mg	Caja	x 30 comp	30	0.62	18.60
04	Trayenta duo 2.5mg/1000	Caja	x 60 comp	60	2.30	138.00
05	Gentilax gn 500 mg	Caja	x 100 cap	100	0.08	8.00
				Total	2,292	S/736.94

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada de los productos vencidos en el área de almacén devueltos al proveedor, el cual muestra 5 productos corroborado mediante el saldo según inspección física dando como un total de 2,292 productos en unidades valorizado en S/ 736.94 al cierre del período 2018, no afecta en la rentabilidad de la empresa.

Productos vencidos no devueltos al proveedor.

Por otro lado, en el siguiente cuadro se presenta la distribución en unidades de los productos vencidos no devueltos al proveedor por líneas en el área de almacén del inventario realizado en el período 2018, los cuales son:

- **Éticos:** Son productos de medicina básica que contienen su composición química al dominio del público, pero con diferente nombre.
- **Genéricos:** Son productos de medicina básica que contienen su composición química al dominio del público.
- **Populares:** Son productos que no tienen receta médica.

Tabla N°14: Distribución de las líneas productos vencidos no devueltos al proveedor en el área de almacén.

N°	Líneas	Total de productos vencidos (UNIDADES)	%
01	Genéricos	-970	7.75%
02	Populares	-1,607	12.83%
03	Éticos	-9,945	79.42%
Total		-12,522	100%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Según la tabla presentada de los productos faltantes por líneas en el área de almacén, muestra que son 3 líneas corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 12,522 unidades al cierre del período 2018.

a) Línea de genéricos

Tabla N°15: Distribución en unidades de los productos vencidos no devueltos al proveedor de las líneas genéricas.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Fecha de vencimiento	N° de productos vencidos (UNIDADES)	%
01	Pantoprazol 40 mg	Caja	x 10 amp	ene-18	70	7.22%
02	Lovastatina 10 mg	Caja	x 30 tab	feb-18	300	30.93%
03	Lovastatina 20 mg	Caja	x 30 tab	feb-18	300	30.93%
04	Kinabide 5 mg.	Caja	x 30 comp	feb-18	300	30.93%
Total					970	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada de los productos vencidos no devueltos al proveedor de la línea genéricos en el área de almacén, muestra que son 04 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 970 unidades al cierre del mes período 2018.

b) Línea de populares.

Tabla N°16: Distribución en unidades de los productos vencidos no devueltos al proveedor de las líneas populares.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Fecha de vencimiento	N° de productos vencidos (UNIDADES)	%
01	Atergit sol oft	Frasco	x 5 ml	ene-18	20	0.20%
02	Dilator 10 mg	Caja	x 40 tab	ene-18	240	2.41%
03	Desenfriol-d nf	Caja	x 120 tab	ene-18	600	6.03%
04	Clindacin k	Caja	x 7 ov	ene-18	70	0.70%
05	Evacuol f soluc oral	Frasco	x 45 ml	ene-18	15	0.15%
06	Rivax 2.5mg	Frasco	x 60 ml	feb-18	300	3.02%
07	Emolan biocuratrix pack	Barra	x 15 ml	feb-18	45	0.45%
08	Glemont ct5 5 mg	Caja	x 30 tab	feb-18	360	3.62%
09	Lopid 900 mg	Caja	x 30 tab	mar-18	360	3.62%
10	Xanax 0.25 mg	Caja	x 20 tab	mar-18	300	3.02%
11	Clarbact-500 mg	Caja	x 10 tab	mar-18	100	1.01%
12	Bonaven loc	Frasco	x 120 ml	mar-18	10	0.10%
13	Hidribet 10 loción	Frasco	x 125 ml	mar-18	15	0.15%
14	Hidribet 5/5 loción	Frasco	x 125 ml	mar-18	10	0.10%
15	Artanbix 100 mg	Caja	x 30 tab	abr-18	1,050	10.56%
16	Loralab-d 5mg/5ml jbe	Frasco	x 60 ml	abr-18	10	0.10%
17	Furacin soluc tópica	Frasco	x 60 ml	abr-18	15	0.15%
18	Tepazepan	Caja	x 102 cap	may-18	510	5.13%
19	Tiras droppers mission	Caja	x 50 und	abr-18	450	4.52%
20	Amox 500 500mg/5ml	Frasco	x 90 ml	abr-18	180	1.81%
21	Vesicul force gn 500 mg	Caja	x 100 cap	abr-18	1,000	10.06%
22	T inmun ungtto 0,03%	Tubo	x 15 gr	may-18	45	0.45%
23	Glicenex sr 500 mg	Caja	x 30 comp	jun-18	300	3.02%
24	Trayenta duo 2.5 mg/850 mg	Caja	x 60 comp	may-18	540	5.43%
25	Trayenta duo 2.5mg/1000 mg	Caja	x 60 comp	jun-18	300	3.02%
26	Menopauxil gn	Caja	x 100 cap	jul-18	800	8.04%
27	Ostivone pluss gn 500 mg	Caja	x 100 cap	jul-18	700	7.04%
28	Sindiabet gn 500 mg	Caja	x 100 cap	jul-18	600	6.03%
29	Gentilax gn 500 mg	Caja	x 100 cap	ago-18	1,000	10.06%
Total					9,945	100.00%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada de los productos vencidos no devueltos al proveedor de la línea popular en el área de almacén, muestra que son 29 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 9,945 unidades al cierre del período 2018.

c) Línea de éticos.

Tabla N°17: Distribución en unidades de los productos vencidos no devueltos al proveedor de la línea éticos.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Fecha de vencimiento	N° de productos vencidos (UNIDADES)	%
01	Aceite d/ricino	Frasco	x 30 ml	ago-18	20	1.24%
02	Aceite d/romero	Frasco	x 30 ml	ago-18	30	1.87%
03	Ácido bórico polvo	Caja	x 50 sob	ago-18	600	37.34%
04	Bencina rectificada	Frasco	x 120 ml	oct-18	100	6.22%
05	Elixir estomacal	Frasco	x 30 ml	oct-18	35	2.18%
06	Glicerina liq	Frasco	x 30 ml	oct-18	26	1.62%
07	Nitrato de plata	Caja	x 12 lápiz	nov-18	216	13.44%
08	Oxido d/zinc	Caja	x 50 sob	nov-18	550	34.23%
09	Timol compuesto	Frasco	x 75 ml	dic-18	30	1.87%
				Total	1,607	100.00%

Fuente: Datos de la empresa
Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada de los productos vencidos no devueltos al proveedor de la línea éticos en el área de almacén, muestra que son 09 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 1,607 unidades al cierre del período 2018.

Valorización de los productos faltantes en el área de almacén.

A continuación, se presenta el costo unitario y el costo total de los productos vencidos no devueltos al proveedor al finalizar el inventario del período 2018.

Tabla N°18: Distribución en unidades en base al precio de costo de los productos de los vencidos no devueltos al proveedor.

N°	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	Fecha de vencimiento	N° de productos vencidos (UNIDADES)	Valorizado	
						C. Unitario S/	C. Total S/
01	Atergit sol oft	Frasco	x 5 ml	ene-18	20	42.14	842.80
02	Dilator 10 mg	Caja	x 40 tab	ene-18	240	1.80	432.00
03	Desenfriol-d nf	Caja	x 120 tab	ene-18	600	0.52	312.00
04	Clindacin k	Caja	x 7 ov	ene-18	70	1.21	84.70
05	Evacuol f soluc oral	Frasco	x 45 ml	ene-18	15	33.00	495.00
06	Pantoprazol 40 mg	Caja	x 10 amp	ene-18	70	1.36	95.20
07	Lovastatina 10 mg	Caja	x 30 tab	feb-18	300	0.13	39.00
08	Lovastatina 20 mg	Caja	x 30 tab	feb-18	300	0.16	48.00
09	Rivax 2.5mg	Frasco	x 60 ml	feb-18	300	4.24	1,272.00
10	Emolan biocuratrix pack	Barra	x 15 ml	feb-18	45	29.83	1,342.35
11	Kinabide 5 mg.	Caja	x 30 comp	feb-18	300	4.14	1,242.00
12	Glemont ct5 5 mg	Caja	x 30 tab	feb-18	360	1.82	655.20
13	Lopid 900 mg	Caja	x 30 tab	mar-18	360	5.73	2,062.80
14	Xanax 0.25 mg	Caja	x 20 tab	mar-18	300	2.00	600.00
15	Clarbact-500 mg	Caja	x 10 tab	mar-18	100	0.68	68.00
16	Bonaven loc	Frasco	x 120 ml	mar-18	10	36.40	364.00
17	Hidribet 10 loción	Frasco	x 125 ml	mar-18	15	35.00	525.00
18	Hidribet 5/5 loción	Frasco	x 125 ml	mar-18	10	32.83	328.30
19	Artanbix 100 mg	Caja	x 30 tab	abr-18	1,050	0.17	178.50
20	Loralab-d 5mg/5ml jbe	Frasco	x 60 ml	abr-18	10	3.10	31.00
21	Furacin soluc tópica	Frasco	x 60 ml	abr-18	15	37.10	556.50
22	Tepazepan	Caja	x 102 cap	may-18	510	2.67	1,361.70
23	Tiras droppers mission	Caja	x 50 und	abr-18	450	0.59	265.50
24	Amox 500 500mg/5ml	Frasco	x 90 ml	abr-18	180	1.69	304.20
25	Vesicul force gn 500 mg	Caja	x 100 cap	abr-18	1,000	0.08	80.00
26	T inmun uncto 0,03%	Tube	x 15 gr	may-18	45	57.94	2,607.30
27	Glicenex sr 500 mg	Caja	x 30 comp	jun-18	300	0.62	186.00
28	Trayenta duo 2.5 mg/850 mg	Caja	x 60 comp	may-18	540	2.30	1,242.00
29	Trayenta duo 2.5mg/1000 mg	Caja	x 60 comp	jun-18	300	2.30	690.00
30	Menopauxil gn	Caja	x 100 cap	jul-18	800	0.08	64.00
31	Ostivone pluss gn 500 mg	Caja	x 100 cap	jul-18	700	0.08	56.00
32	Sindiabet gn 500 mg	Caja	x 100 cap	jul-18	600	0.08	48.00
33	Gentilax gn 500 mg	Caja	x 100 cap	ago-18	1,000	0.08	80.00
34	Aceite d/ricino	Frasco	x 30 ml	ago-18	20	0.64	12.80
35	Aceite d/romero	Frasco	x 30 ml	ago-18	30	0.42	12.60
36	Ácido bórico polvo	Caja	x 50 sob	ago-18	600	0.51	306.00
37	Bencina rectificada	Frasco	x 120 ml	oct-18	100	0.96	96.00
38	Elixir estomacal	Frasco	x 30 ml	oct-18	35	0.42	14.70
39	Glicerina liq	Frasco	x 30 ml	oct-18	26	0.64	16.64
40	Nitrato de plata	Caja	x 12 lápiz	nov-18	216	2.12	457.92
41	Oxido d/zinc	Caja	x 50 sob	nov-18	550	0.15	82.50
42	Timol compuesto	Frasco	x 75 ml	dic-18	30	0.49	14.70
Total					12,522		S/19,572.91

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada de los productos vencidos no devueltos al proveedor en el área de almacén, muestra que son 42 productos corroborados mediante el saldo según inspección física dando como un total de 12,522 en unidades valorizado en S/19,572.91 al cierre del período 2018.

A continuación, se presenta un estado de resultados que incluye los productos faltantes encontrados en el área de almacén de la empresa en investigación en el año 2018.

Tabla N°19: Estado de resultados de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

Boticas Mi Jesús E.I.R.L.
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018
Expresados en soles

Estado de Resultados (Sin ajuste)		Ajuste por productos vencidos	Estado de Resultados (Con ajuste)	
Ventas	12,000,000.00		Ventas	12,000,000.00
Costo de Ventas	-8,780,278.00		Costo de Ventas	-8,780,278.00
Utilidad bruta	3,219,722.00		Utilidad bruta	3,219,722.00
Gastos de Ventas	-2,013,478.00		Gastos de Ventas	-2,013,478.00
Gastos de Administración	-1,370,153.00		Gastos de Administración	-1,370,153.00
Otros Ingresos Operativos	296,891.00		Otros Ingresos Operativos	296,891.00
Otros Gastos de gestión	-	-19,572.91	Otros Gastos de gestión	-19,572.91
Utilidad operacional	132,982.00		Utilidad operacional	113,409.09
Ingresos Financieros	35,689.00		Ingresos Financieros	35,689.00
Gastos Financieros	-987.00		Gastos Financieros	-987.00
Utilidad del ejercicio	167,684.00		Utilidad del ejercicio	148,111.09
Distribución Legal de la Renta	-13,414.72		Distribución Legal de la Renta	-11,848.89
Impuesto a la renta	-49,466.78		Impuesto a la renta	-49,466.78
Resultado del ejercicio	S/104,802.50		Resultado del ejercicio	S/86,795.42

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentarios: Según la tabla presentada el gasto aumento en S/ 19,572.91, esto se debe por los productos vencido. Es por ello que afecta la utilidad de la empresa. Además, la disminución que se presenta en el período 2018 en el resultado del ejercicio es de S/ 18,007.08.

Resumen de la determinación de los desmedros de mercadería por productos vencidos que afectan en la rentabilidad de la empresa.

En Resumen, después de analizar los datos obtenidos de la empresa en investigación, se puede decir que es de vital importancia llevar un control de los productos vencidos en el área de almacén. El control de los productos vencidos se lleva a cabo de 3 formas, primera es la devolución de los productos que están en la lista de canjes al proveedor, segunda es que el trabajador asuma su responsabilidad de informar sobre estos productos y por último es que al no cumplir con informar sobre los productos vencidos la empresa se ve afectada, esto se debe porque el personal de almacén no reporta mediante el informe de vencidos de mercadería donde se estipula que el trabajador se haga cargo del total de pérdidas de los productos en sus anaqueles.

Por ello, solo el 36.65% de los productos vencidos se devolvieron al proveedor que valorizado en S/736.94 (Tabla N°13). Y el 63.35% de los productos vencidos que no se devolvieron al proveedor, valorizado en S/19,572.91. (Tabla N°18). Por ende, si influye en la rentabilidad de la empresa de manera negativa y se refleja claramente el problema existente del control adecuado de los productos en el área de almacén.

3.4. Influencia de las compras no programadas en la rentabilidad de la empresa.

En este ítem se va a determinar la influencia de las compras no programadas de mercadería en el área de almacén, lo cual ocasiona que se adquieran a costos elevados.

Para ellos los datos a desarrollar se han obtenido mediante la revisión del cronograma de pedidos del período 2018, a través del análisis documental, del cual se obtuvieron los siguientes resultados.

- Las compras de mercaderías se realizan a través de un requerimiento enviado por el área de almacén al área de cómputo. Es por ello que existe problemas con el sistema que ocasiona no completar el proceso de requerimiento.
- Las compras de emergencia se dan a causa de los botiquines aledaños a la ciudad de Chulucanas, el cual compran en cantidades mayores. Además, afectan el costo de mercadería ya que estas compras varían de gran manera elevando su costo.

Importe de las compras realizadas en forma inmediata que generan sobre costo.

Por problemas en el software existe una falta de coordinación con los requerimientos del área de almacén y la mala programación con la compra de mercadería para los botiquines aledaños, el cual se muestra a continuación la lista de productos comprados inmediatamente las fechas 11/06/2018, 13/08/2018, 16/10/2018. Se realizan las compras inmediatas las siguientes empresas NORTFARMA SAC, MIFARMA S.A.C e INRETAL PHARMA S.A.C

A continuación, se presentan las tablas conteniendo la lista de productos comprados con urgencia.

Tabla N°20: Detalle de la lista de compras con urgencia.

N°	Cantidad	Descripción	Unidad de medida	Presentación	Fechas de compras de urgencia
01	25.00	Flagyl susp 250mg	Frasco	X 120 ml.	16/06/2018
02	45.00	Flagyl susp 125mg	Frasco	X 120 ml.	16/06/2018
03	70.00	Flagyl 500mg rec	Frasco	X 20 comp.	16/06/2018
04	100.00	Lasix 40mg	Caja	X 20 comp.	13/08/2018
05	60.00	Rifocina 1% sol top spray	Frasco	X 20 ml.	13/08/2018
06	12.00	Xuniro 20mg recub	Caja	X 14 comp.	16/10/2018
07	80.00	Enterogermina 5ml susp or	Caja	X 10 fras.	16/10/2018
08	20.00	Icy hot crema	Tube	X 35 gr.	16/10/2018
09	20.00	Lactacyd infantil	Frasco	X 200 ml.	16/10/2018
10	20.00	Lactacyd breeze pro bio	Frasco	X 200 ml.	16/10/2018

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Como consecuencia de la falta de información y comunicación entre el área de almacén y la gerencia, se produjo un aumento del costo de mercadería ocasionada por las compras de urgencias el cual asciende a S/. 3,049.10, afectando así a la rentabilidad de la empresa.

A continuación, se presenta la diferencia de costos de mercadería por compras realizadas por los días especificadas en la tabla N°20.

Tabla N°21: Diferencia de costo de mercadería por compras de urgencia realizadas el 16/06/2018

N°	Cantidad	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	NORTFARMA S.A.C		DISTRIBUIDORA - DROGUERIA ALFARO S.A.	
					Valor unitario	Valor de venta	Valor unitario	Valor de venta
01	25.00	Flagyl susp. 250 mg	frasco	x 120 ml.	19.15	478.75	10.40	260.00
02	45.00	Flagyl susp. 125 mg	frasco	x 120 ml.	20.32	914.40	10.43	469.35
03	70.00	Flagyl 500 mg rec.	caja	x 20 comp.	6.39	447.30	3.98	278.60
Total					S/45.86	S/1,840.45	S/24.81	S/1,007.95
Diferencia					S/832.50			

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Tabla N°22: Diferencia de costo de mercadería por compras de urgencia realizadas el 13/08/2018.

N°	Cantidad	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	MI FARMA S.A.C		QUIMICA SUIZA S.A.C	
					Valor unitario	Valor de venta	Valor unitario	Valor de venta
01	100.00	Lasix 40mg	Caja	x 20 comp.	4.16	416.00	2.63	263.00
02	60.00	Rifocina 1% sol top spray	Frasco	x 20 ml.	48.55	2,913.00	30.72	1,843.20
Total					S/52.71	S/3,329.00	S/33.35	S/2,106.20
Diferencia					S/1,222.80			

Fuente: Datos de la empresa
Elaboración: Propia

Tabla N°23: Diferencia de costo de mercadería por compras de urgencia realizadas el 16/10/2018.

N°	Cantidad	Descripción del producto	Unidad de medida	Presentación	INRETAIL PHARMA S.A.C		LABORATORIOS ROEMMERS S.A	
					Valor unitario	Valor de venta	Valor unitario	Valor de venta
01	12.00	Xuniro 20mg recub	Caja	x 14 comp.	315.61	3,787.32	264.37	3,172.44
02	80.00	Enterogermina 5ml susp or	Caja	x 10 fras.	23.51	1,880.80	19.69	1,575.20
03	20.00	Icy hot crema	Tubo	x 35 gr.	6.54	130.80	5.48	109.60
04	20.00	Lactacyd infantil	Frasco	x 200 ml.	8.60	172.00	7.20	144.00
05	20.00	Lactacyd breeze pro bio	Frasco	x 200 ml.	7.52	150.40	6.30	126.00
Total					S/361.78	S/6,121.32	S/303.04	S/5,127.24
Diferencia					S/994.08			

Fuente: Datos de la empresa
Elaboración: Propia

Tabla N°24: Suma de las diferencias de los costos de mercadería.

Descripción	Diferencia
Compra 16/06/2018	S/832.50
Compra 13/08/2018	S/1,222.80
Compra 16/10/2018	S/994.08
Total	S/3,049.38

Fuente: Datos de la empresa
Elaboración: Propia

Comentario: Se observa que en las tablas N° 21, 22 y 23 el valor de la adquisición de la mercadería con los proveedores Nortfarma SAC, Mifarma SA e Inretail Pharma SA son superiores, debiendo haber comprado anticipadamente con los proveedores Distribuidora – Droguería Alfaro SA, Química Suiza SA y Laboratorios Roemmers S.A. ya con estas empresas se tiene un contrato de por medio, brindando descuentos por volumen de mercadería y plazos de pagos.

Resumen de la influencia de las compras no programadas en la rentabilidad de la empresa.

En Resumen, después de analizar los datos obtenidos de la empresa en investigación, se puede decir que es de vital importancia llevar un control en la programación de las compras, ya que la empresa tiene contratos con proveedores que le brindan descuentos por volumen de compras y así vez les brindan mayores plazos para el pago de la compra, asimismo también verificar los saldos de mercadería con la finalidad de que no exista el inconveniente de realizar compras no programadas, ya que afecta el costo de adquisición de la mercadería.

Por ello, las compras no programadas en el año 2018 están valorizado en S/3,049.38 (tabla N°24), por ende, si influye en la rentabilidad de la empresa de manera negativa y se refleja claramente el problema existente del control adecuado de los productos en el área de almacén.

Determinación de la influencia de las debilidades del control interno del área de almacén en la rentabilidad (Consolidar los resultados de los objetivos 1,2, y 3)

Las debilidades encontradas en el área de almacén de la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L. son: productos faltantes, vencidos y también compras no programadas de mercadería, el cual han generado una variación en su costo de venta y por lo tanto ha disminuido rentabilidad de la empresa en investigación.

Los faltantes de mercadería de las líneas bebe, cuidado personal, éticos, genéricos, lácteos, material médico y populares genero un gasto valorizado de S/19,292.41; esto se produjo por error o equivocación de los asistentes de almacén por no informar a tiempo al jefe de almacén de dichos productos.

Los productos vencidos no devueltos al proveedor de las líneas éticos, genéricos y populares, genero un gasto valorizado de S/ 19,572.91; esto se produjo por no informar a tiempo al jefe de almacén de dichos productos, por ello el jefe de almacén no puede revisar en la lista de canjes del proveedor los productos que se pueden devolver, para que así la empresa no se vea afectada.

Las compras no programadas de mercadería, genero un gasto valorizado de 3,049.38; esto se produjo porque al no estar actualizado correctamente el kardex físico con el kárdex virtual genera un faltante, el cual al realizarse ventas mayores genere comprar inmediatamente los productos que faltan.

Es por ello que si influye en la rentabilidad de la empresa de manera negativa y se refleja claramente en el problema existente del control interno del área de almacén.

A continuación, se presenta un cuadro resumen del monto total en base a las debilidades encontradas del control interno en el área de almacén.

Tabla N°25: Monto total en base a las debilidades encontradas del control interno en el área de almacén

N°	Debilidades del control interno del area de almacén	S/
01	Productos Faltantes	S/19,292.41
02	Productos vencidos	S/19,572.91
03	Compras no programadas	S/3,049.38
Total		S/41,914.70

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

A continuación, se presenta un estado de resultados que incluye los productos faltantes, vencidos y compras no programadas de mercadería encontrada en el área de almacén de la empresa en investigación en el periodo 2018.

Tabla N°26: Estado de resultados de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

Farma Salud E.I.R.L.
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018
Expresados en soles

Estado de Resultados (Sin ajuste)		Ajuste por productos faltantes	Ajuste por productos vencidos	Ajuste por compras no programadas	Estado de Resultados (Con ajuste)	
Ventas	12,000,000.00				Ventas	12,000,000.00
Costo de Ventas	-8,780,278.00			-3,049.38	Costo de Ventas	-8,783,327.38
Utilidad bruta	3,219,722.00				Utilidad bruta	3,216,672.62
Gastos de Ventas	-2,013,478.00				Gastos de Ventas	-2,013,478.00
Gastos de Administración	-1,370,153.00				Gastos de Administración	-1,370,153.00
Otros Ingresos Operativos	296,891.00				Otros Ingresos Operativos	296,891.00
Otros Gastos Operativos	-	-19,292.41	-19,572.91		Otros Gastos Operativos	-38,865.32
Utilidad operacional	132,982.00				Utilidad operacional	91,067.30
Ingresos Financieros	35,689.00				Ingresos Financieros	35,689.00
Gastos Financieros	-987.00				Gastos Financieros	-987.00
Utilidad del ejercicio	167,684.00				Utilidad del ejercicio	125,769.30
Distribución Legal de la Renta	-13,414.72				Distribución Legal de la Renta	-10,061.54
Impuesto a la renta	-49,466.78				Impuesto a la renta	-48,567.21
Resultado del ejercicio	S/104,802.50				Resultado del ejercicio	S/67,140.54

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: El costo de ventas aumento en S/ 3,049.38, debido a que se realizó compras no programadas y también aumento el gasto en S/ 38,865.32, debido a que se hubo productos faltantes y vencidos. Es por ello que afecta la utilidad de la empresa. Además, la perdida generada en el periodo 2018 es de S/ 37,661.96.

A continuación, se presenta el análisis de la rentabilidad aplicando los ratios financieros de rentabilidad.

Tabla N°27: Comparación del ratio financiero de margen bruto.

Ratio financiero	Sin influencia de las debilidades en el área de almacén	Con influencia de las debilidades en el área de almacén	Diferencia
Margen bruto $\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas} = \%$	$\frac{3'219,722.00}{12'000,000.00} = 26.83102\%$	$\frac{3'216,672.62}{12,000,000.00} = 26.80561\%$	0.02541%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Tabla N°28: Comparación del ratio financiero de margen de operación.

Ratio financiero	Sin influencia de las debilidades en el área de almacén	Con influencia de las debilidades en el área de almacén	Diferencia
Margen de operación $\frac{Utilidad\ de\ operación}{Ventas} = \%$	$\frac{132,982.00}{12'000,000.00} = 1.10818\%$	$\frac{91,067.30}{12,000,000.00} = 0.75889\%$	0.34929%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Tabla N°29: Comparación del ratio financiero de margen de ganancias netas.

Ratio financiero	Sin influencia de las debilidades en el área de almacén	Con influencia de las debilidades en el área de almacén	Diferencia
Margen neto $\frac{Utilidad\ neta}{Ventas} = \%$	$\frac{104,802.50}{12,000,000.00} = 0.87335\%$	$\frac{67,140.54}{12,000,000.00} = 0.55950\%$	0.31385%

Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: La rentabilidad de la empresa en investigación en el periodo 2018 presenta una disminución del 0.02541% en su margen bruto, el 0.34929% en su margen de operación y en su margen neto el 0.313855%; esto se debe a la influencia de las debilidades encontradas en el área del almacén. Esto refleja que es una variación en la rentabilidad significativa, puede aumentar si no se controla a tiempo dichas debilidades.

3.5. Propuesta de mejora del control interno del área de almacén.

En este ítem se desarrollará la propuesta de mejora del control interno del área de almacén, con la finalidad de minimizar las debilidades encontradas en dicha área.

Estas deficiencias significativas en el área de almacén, son las siguientes:

- Desorden en el almacén: El área de almacén se encuentra desordenado en los anaques de los productos, en las mesas de despachos, cajas en los pasadizos del área de almacén.
- Falta de control sobre la documentación: No archivan los documentos correctamente, tales como las facturas, las guías de remisión y las devoluciones.
- Diferencias entre las cantidades registradas en el sistema y en la inspección física: Se encuentra diferencias significativas en el físico, esto se debe a que no actualizan a tiempo cuando entra y sale la mercadería al área del almacén.
- No actualizan la tarjeta kárdex para cada tipo de mercadería.
- No hay un control adecuado de los productos vencidos.
- Falta de conocimiento de sus funciones por parte del área de almacén.
- Falta de conocimiento de los procesos de entrada, salida de mercadería en el área de almacén.

A continuación, se establecen los lineamientos y pasos necesarios del control interno que contribuirán a mejorar el área de almacén, además de establecer las responsabilidades de cada uno de los integrantes que intervienen los distintos procedimientos de dicha área para así procurar una gestión eficaz y efectiva.

A través del diagnóstico realizado y del análisis de los factores internos que afectan a la gestión de almacén de la empresa, se plantean las actividades de control interno.

PROPUESTA DE MEJORA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE ALMACÉN

Objetivo general de la propuesta

Establecer las acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, Control y evaluación, que permitan un proceso de mejoramiento continuo en el área de almacén de la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

Objetivo específico de la propuesta

Establecer los mecanismos necesarios que faciliten la protección y conservación de la mercadería total en el área de almacén, el cual se puede presentar productos faltantes y/o vencidos, como también uso indebido, irregularidad o acto ilegal que se originen en dicha área

Alcance de la propuesta

Este manual está dirigido al personal del área de almacén con la finalidad de manejar adecuadamente los productos existentes en dicha área.

Etapas de la propuesta

Esta propuesta comprende el desarrollo de las siguientes etapas:

- ✓ **Etapa I:** Presentar las funciones para el personal de almacén de la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L.
- ✓ **Etapa II:** Presentar las Normas para un adecuado almacenamiento de la mercadería en el área de almacén de la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L.
- ✓ **Etapa III:** Presentar los manuales de procedimientos de entrada de mercadería y salida de mercadería.

Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta se tuvo bajo los principios de Control Interno y los estándares dedicados al logro de la excelencia en cuanto a llevar y mantener controles internos en el área de almacén, el cual se busca realizar un trabajo eficaz y eficiente el todo el proceso y mejoramientos a las deficiencias encontradas que afectan el funcionamiento adecuado a la empresa. Por ello el propósito de la propuesta es de corregir las debilidades existentes en dicha área y de diseñar una serie de actividades y procesos que contribuyan con el mejoramiento significativo de dicha área.

Las inconsistencias encontradas son que el área de almacén se encuentra desordenado, no hay un control adecuado de los documentos referentes con la mercadería, existe diferencias entre las cantidades registradas en el sistema y en la inspección física, no actualizan la tarjeta kárdex para cada tipo de mercadería, no hay un control adecuado de los productos vencidos y hay una falta de conocimiento de sus funciones por parte del área de almacén. Por lo tanto, se presenta la necesidad de realizar una propuesta de mejora en el área de almacén con la finalidad de alcanzar

el funcionamiento adecuado en las operaciones de la empresa y así lograr la efectividad en el control interno de dicha área.

Etapa I: Presentar las funciones para el personal de almacén de la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

Esta etapa consiste en presentar las funciones del jefe y del auxiliar de almacén, donde se identifique las actividades que tiene que realizar adecuadamente en el área de almacén de la empresa farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L. Mediante el desarrollo de la Etapa I se podrá dar respuesta viable de la forma funcional a la problemática que se presenta en el área de almacén de la empresa.

a) Jefe de almacén

Objetivo

Controlar el almacén de manera eficiente y velar por el cuidado y mantenimiento de todos los productos con la finalidad de evitar el deterioro y/o pérdida de estas.

Funciones

- Es el encargado de asignar las responsabilidades del personal a su cargo.
- Se encargará de la supervisión de la entrada y salida de los productos en el área de almacén.
- Verificar la codificación y registro de mercadería que ingresa al área.
- Planificar el espacio necesario para el almacenamiento de la mercadería.

- Supervisa la clasificación y organización de la mercadería en los anaqueles.
- Debe mantener actualizados los registros en el sistema de inventarios.
- Revisa, firma y consigna los ABC en el área de almacén.
- Supervisa el embalaje de la mercadería para ser enviada a los puntos de venta.
- Lleva el control de mercadería despachada contra mercadería en existencia.
- Establece métodos de trabajo, registro y control en el almacén.
- Debe mantener en orden el área de almacén, reportando cualquier anomalía.
- Realizar informes según el requerimiento de la gerencia.

b) Auxiliar de almacén

Objetivo

Ejecutar labores de apoyo al jefe de almacén utilizando las herramientas que le sean proporcionados.

Funciones

- Recibe la guía de remisión donde figura los productos, lote y cantidad que está llegando al área de almacén.
- Contará la cantidad de productos que ingresan al área de almacén.
(Verificado con la guía de remisión).

- Si el producto no concuerda ya sea por su lote o cantidad especificada en la guía de remisión, deberá de presentar al jefe de almacén el error encontrado.
- Actualizará su kárdex físico de los productos que están en sus anaqueles.
- En caso haya mercadería vencida o en mal estado, preparará el formato informando al jefe de almacén, solicitando se verifique en la lista de canje de los proveedores, para que este sea devuelto.
- En caso haya mercadería con fecha de vencimiento menos a 3 meses, tendrá que informar al jefe de almacén, y será cambiando dichos productos al anaquel de productos por vencerse.
- Velará por mantener el orden y la limpieza de sus anaqueles a su cargo como también de toda el área de almacén.
- Realizará ABC cuando sea solicitado por gerencia con la supervisión del jefe de almacén, para corroborar las cantidades en el sistema con las cantidades en físicos.
- Colabora en la preparación y programación de la mercadería para los envíos a los puntos de venta de la empresa.
- Colabora en la emisión de guías de la mercadería que será enviada a los puntos de venta de la empresa.
- Realiza cualquier otra tarea asignada por su jefe inmediato.
- Informar oportunamente los productos faltantes y productos vencidos al jefe de almacén.

- **Etapa II: Presentar las Normas para un adecuado almacenamiento de la mercadería en el área de almacén de la farmacéutica Boticas Mi Jesús.**

Esta etapa consiste en presentar las normas para un adecuado almacenamiento de la mercadería, donde se identifique los parámetros que deben seguir con la finalidad que funcione adecuadamente el área de almacén de la farmacéutica Boticas Mi Jesús E.I.R.L. Mediante el desarrollo de la Etapa II se podrá dar respuesta viable de la forma funcional a la problemática que se presenta en el área de almacén de la empresa.

Tabla N°30: Normas de control para el área de almacén.

Normas de control para el área de almacén	Responsable
La mercadería que ingresa debe ser colocada en la mesa de despacho para ser revisada, para luego colocarse en el anaquel adecuado.	Auxiliar de almacén.
Al recibir la mercadería, deben ser ingresada al sistema de logística.	Auxiliar de almacén.
Debe existir una supervisión semanal del orden dentro del almacén.	Jefe de almacén.
Debe existir una supervisión semanal de las funciones del jefe de almacén y auxiliar de almacén.	Área de fiscalización.
Se realizará un inventario mensual interno, con la finalidad de cotejar la información encontrada en el sistema de logística con lo que se encuentra en físico.	Jefe de almacén.
Toda mercadería debe estar codificada	Jefe de almacén.
Las bolsas, cajas, en donde vino la mercadería, una vez desocupados deben ir al cuarto de reciclaje.	Auxiliar de almacén.
El anaquel de productos vencidos debe estar señalado correctamente.	Jefe de almacén.
Los productos embotellados deben estar en un lugar fresco y en parihuelas.	Auxiliar de almacén.
Los productos refrigerados deben estar especificados en el cuaderno especificado con la temperatura anotada.	Jefe de almacén.

- **Etapa III: Presentar los manuales de procedimientos de entrada de mercadería y salida de mercadería.**

Esta etapa consiste en presentar los manuales de procedimientos de entrada y salida de mercadería, donde se identifique las actividades que tiene que realizar adecuadamente en el área de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L. Mediante el desarrollo de la Etapa III se podrá dar respuesta viable de la forma funcional a la problemática que se presenta en el área de almacén de la empresa.

- a) **Manual de procedimientos de entradas de mercadería al área de almacén.**

La finalidad de este proceso es regular las actividades que se deben llevar a cabo para controlar las entradas de mercaderías al área de almacén, además se indica cual es el personal de la empresa involucrado en esta actividad.

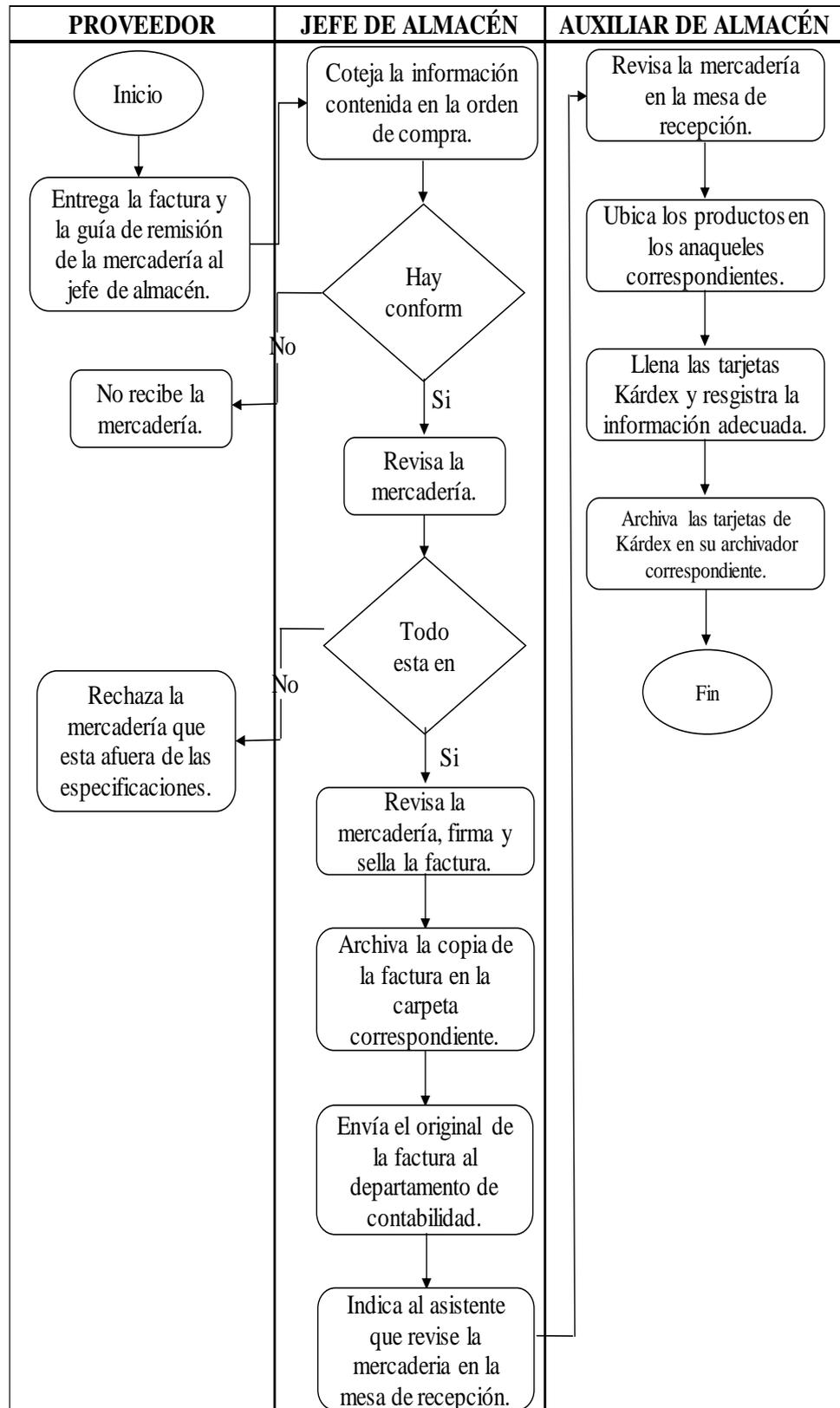
A continuación, se muestra el procedimiento a seguir para lograr la recepción de mercadería en el almacén.

Tabla N°31: Manual de procedimientos de entradas de mercadería al área de almacén.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO		
Empresa	Negocios e Inversiones Santísima Virgen de la Puerta E.I.R.L.	
Área funcional	Área de almacén.	
Función cargo	Jefe de almacén.	
Proceso	Entrada de mercaderías al área de almacén.	
Procedimientos		
Responsable	Sub proceso	Actividades
Proveedor	Entrega mercadería y documentación	<ul style="list-style-type: none"> • La mercadería llega al almacén • Entrega la factura y la guía de remisión de la mercadería al jefe de almacén.
Jefe de almacén	Verificación de la mercadería	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la factura y la guía de remisión de la mercadería para cotejar la información contenida en la orden de compra. <p>Si no existe correspondencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informa al proveedor los errores encontrados y no recibe la mercadería. • Elabora un informe sobre las causas de devolución de la mercadería y envía una copia al área de contabilidad.

Procedimientos		
Jefe de almacén	Verificación de la mercadería	<p>Si hay conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe la factura y procede a la revisión de la mercadería, donde verificara si la misma cumple con las características que requieren la empresa. • Si todo está en orden, firma la factura y obtiene una copia de ella. • Si hay inconformidad pero hay errores en algunos productos: • Si no está en orden, rechaza la mercadería que esta fuera de especificaciones y recibe la factura con una nota indicando que es provisional por inconformidad en algunos de los productos.
	Gestión de los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Archiva la copia de la factura en la carpeta correspondiente. • Envía el original de la factura al departamento de contabilidad. • Le indica al auxiliar de almacén que ordene la mercadería según corresponda.
Auxiliar de almacén.	Recepción de la mercadería.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la mercadería. • Ingresa la mercadería en la mesa de recepción ubicada en el área de almacén, para la revisión adecuada de la mercadería llegada. • Ubica los productos en los anaqueles correspondientes de acuerdo a su distribución. • Llena las tarjetas Kárdex de mercadería, indicando cual es la cantidad de productos que entro, la fecha de vencimiento, el número de lote. • Archiva las tarjetas de Kárdex en su archivador correspondiente.

Figura N°06: Flujograma del manual de procedimientos de entradas de mercadería al área de almacén.

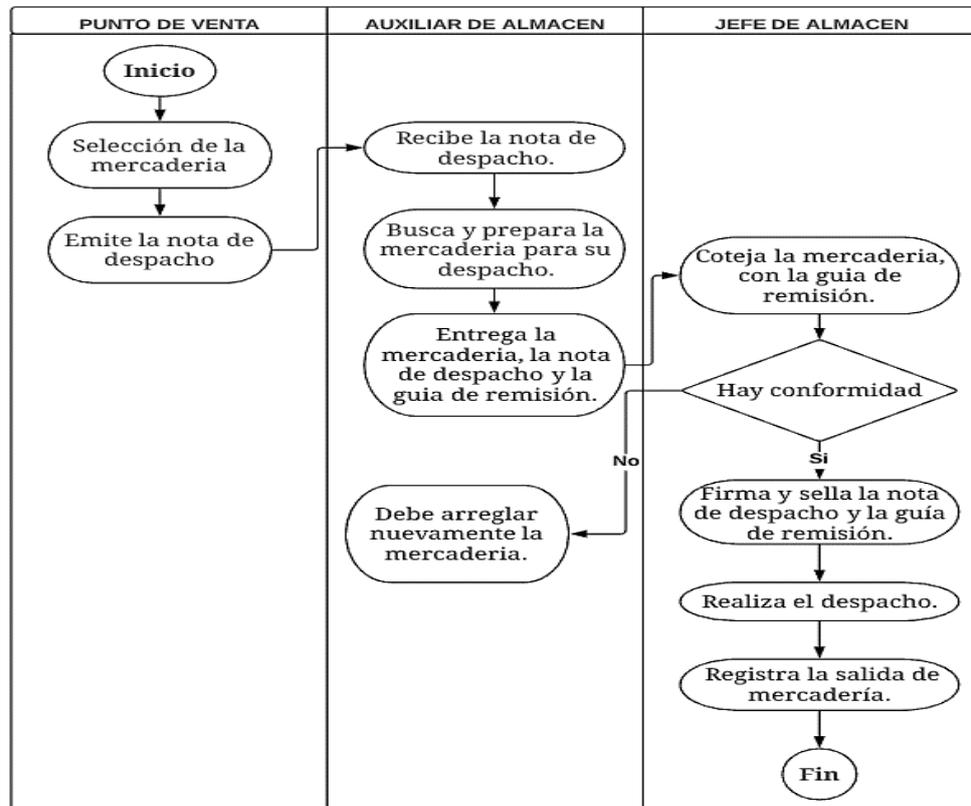


b) **Manual de procedimientos de salidas de mercadería al área de almacén.**

Tabla N°32: Manual de procedimientos de salidas de mercadería al área de almacén.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO		
Empresa	Negocios e Inversiones Santísima Virgen de la Puerta E.I.R.L	
Área funcional	Área de almacén.	
Función cargo	Jefe de almacén.	
Proceso	Salida de mercaderías al área de almacén.	
Procedimientos		
Responsable	Sub proceso	Actividades
Punto de venta	Pedido	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona la mercadería. • Emite la nota de despacho. • Entrega al auxiliar de almacén.
Auxiliar de almacén	Salida de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la nota de despacho. • Busca y prepara la mercadería para su despacho. • Entrega la mercadería, la nota de despacho y la guía de remisión al jefe de almacén para su revisión.
Jefe de almacén	Verificación de los productos que saldrán.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la nota de despacho y la guía de remisión, coteja la mercadería con los datos de la guía de remisión. • De estar correcto firma y sella la nota de despacho y la guía de remisión. <p>Si hay inconformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devuelve la mercadería al auxiliar de almacén para que lo arregle. <p>Cuando todo está correcto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza el despacho. • Registra la salida de mercadería

Figura N°07: Flujograma del manual de procedimientos de salida de mercadería al área de almacén.



Resumen de la propuesta de mejora del control interno del área de almacén.

En Resumen, después de realizar la propuesta de mejora del control interno del área de almacén de la empresa en investigación, se puede decir que es de vital importancia llevar un control interno de dicha área porque al no cumplir con las funciones asignadas a los colaboradores de dicha área se presenta inconvenientes, y como consecuencia lleva a equivocaciones en las funciones del personal y en el manejo de la mercadería. Por ende, la propuesta de mejora del control interno del área de almacén si influye en el buen funcionamiento del área de almacén de la empresa de manera positiva y se refleja claramente el problema existente del control adecuado de los productos en el área de almacén.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Según los resultados obtenidos en la presente investigación y presentados en el capítulo anterior se valida la hipótesis planteada, donde se demuestra que las debilidades del control interno generaron pérdidas económicas ocasionadas por productos faltantes a causa una deficiente ordenación y codificación, el desmedro de la mercadería generadas durante el mes de trabajo, compras no programadas adecuadamente, y la falta de conocimiento y elaboración un manual de operaciones con sus principales funciones del área de almacén, influyen significativamente en la rentabilidad de la empresa en S/ 41,914.70 y una disminución del 35.94% en la utilidad neta.

En relación con los productos faltantes, se determinó la cantidad monetaria de productos faltantes en el área, así mismo la causas de esta. Después de realizar la entrevista al personal de la empresa, se concluye que la empresa no cuenta con un control interno adecuada en el área de almacén, el cual dificulta llevar un control adecuado de dicha área, los productos están ordenados en anaqueles por proveedor por laboratorio y por orden alfabético y también manejan un kárdex físico por producto el cual dificulta muchas veces la veracidad del stock actual ya que no concuerda con el stock en el sistema. Este hallazgo es relevante generando un gasto valorizado en S/19,292.41 y concuerda con Ferrer & Quispe (2017) quien en sus tesis “Proceso de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa JPS Distribuciones EIRL, Trujillo 2015 “ concluye que empresa JPS Distribuciones E.I.R.L., presentan deficiencias, tales como desorden en la organización, distribución, clasificación y codificación de las existencias lo que dificulta su rápida

ubicación, así mismo se evidenció que no cuenta con kárdex físicos actualizados con los saldos reales de cada producto.

Además, también concuerda con Alva (2017), quien en su tesis "Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las Boticas en el Perú. Caso: Botica Yasmin Piura, 2016", señala que la empresa no cuenta con un Software para el control de inventarios, lo que dificulta el contar siempre con información oportuna y confiable del stock de productos y medicamentos en su almacén, generando el desabastecimiento y una incorrecta toma de inventarios.

En relación a los desmedros, la investigación se centró en verificar la cantidad de productos vencidos. Después de realizar la observación se concluye que no cuenta con el kárdex físico por producto actualizado el cual se evidencia en los productos faltantes ya que al corroborar con el sistema hay diferencias, además existe productos vencidos no devueltos al proveedor ya que no cuentan con un control adecuado por el personal de almacén, y eso conlleva a que afecte a la rentabilidad de dicha empresa.

Es por ello que en el periodo 2018 se observa que el 36.65% de los productos vencidos se devolvieron al proveedor valorizado en S/736.94, y el 63.35% de los productos vencidos que no se devolvieron al proveedor, valorizado en S/19,572.91. Este resultado se asemeja a los obtenidos por Ferrer & Quispe (2017) quienes en su tesis "Proceso de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa JPS DISTRIBUCIONES E.I.R.L. TRUJILLO - 2015", concluyeron que no cuenta con kárdex físicos actualizados con los saldos reales de cada producto, existe la probabilidad que se produzcan los siguientes riesgos de control: faltantes de

inventarios no justificados, productos rotos y/o vencidos, pérdida de ventas; afectando a la rentabilidad de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L.

Es por ello que se realiza finalmente una propuesta con el objetivo de mejorar el control interno en el área de almacén, el cual evidencio por diversas debilidades antes mencionada. La propuesta se sostiene en lo indicado por Cruzado (2017) quien en su tesis "Características del control interno de inventarios de las Empresas Comerciales de Medicamentos del Perú: Caso Empresa Farmedibel S.A.C. Trujillo, 2016", señaló que la empresa no cuenta con un sistema de control interno de inventario diseñado acorde a las necesidades de la misma, se propone: Implementar un sistema de control interno de inventarios.

4.2 Conclusiones

- La influencia de las debilidades del control interno del área de almacén en la rentabilidad de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L., generaron una reducción de la rentabilidad en 35.94%, esto se debe a los productos faltantes valorizados en S/19,292.41, por los productos vencidos no devueltos al proveedor a tiempo valorizado en S/19,572.91 y por compras no programadas de mercadería que incrementaron su valor en S/3,049.38, generando un total valorizado en S/41,914.70 que afecta a la utilidad significativamente.
- La influencia de los productos faltantes generó un gasto valorizado en S/19,292.41 en el resultado del ejercicio, por el deficiente ordenamiento y codificación en el almacén, el jefe ni el personal de dicha área cumplen con la elaboración del reporte que el área debe realizar cuando se percatan de los productos faltantes, esto afecta la rentabilidad en 16.94%.
- La influencia de los desmedros de mercadería, en este caso de los productos vencidos no devuelto al proveedor, generó un gasto valorizado S/19,572.91 en el resultado del ejercicio, esto se debe a que el personal de almacén no cumple con informar a tiempo sobre los productos vencidos al jefe para la verificación en la lista de canjes de los proveedores para su devolución de dichos productos, esto afecta en la rentabilidad en 17.18%.

- La influencia de compras no programadas en la rentabilidad, generó un gasto valorizado de S/ S/3,049.38 en el resultado del ejercicio, esto se debe a falta de coordinación del área de almacén con logística y la mala programación con la compra de productos, afectando al costo de adquisición de la mercadería en la rentabilidad.
- Al evidenciar debilidades en el control interno en el área de almacén, se planteó una propuesta de mejora del control interno de dicha área de la empresa con la finalidad de establecer las acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control y evaluación, que permitan un proceso de mejoramiento continuo de dicha área.

REFERENCIAS

- Alva, L. (2017). *“Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú. Caso: BOTICA YASMIN PIURA, 2016”*. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Piura, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1938/mecanismos_de_control_interno_almacen_alva_gonzales_lisbet_del_socorro.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Arias, F. (2012). *“El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. (6° edición)”*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bautista, E. (2015). *“Control de mermas en los inventarios para la cadena de suministro farmacéutico”*. Tesis para optar el título de ingeniero industrial. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6800/CONTROL%20DE%20MERMAS%20EN%20LOS%20INVENTARIOS%20PARA%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTRO%20FARMAC%20UTICO.pdf;jsessionid=9DB568E316993A9A21E083ED3D2F8D16?sequence=1>
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén. Madrid, Pozuelo de Alarcon: Editorial Editex S.A. [Versión Electrónica]*, Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+almacen+pedro+brenes+pdf&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEWjTvYGo2_vkAhVE11kKHV_UBCAQ6AEIJDA#v=onepage&q&f=false
- Briceño, H. (2006). *Indicadores Financieros: Fácilmente explicados*. Mexico: Editorial Umbral. [Versión Electrónica], Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=eZtdxkK74iQC&pg=PA3&dq=Indicadores+Financieros:+F%C3%A1cilmente+explicados&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwIisGt5vkvAhXEgFkKHf6ZA1IQ6AEIJDA#v=onepage&q=Indicadores%20Financieros%3A%20F%C3%A1cilmente%20explicados&f=false>
- Chávez, M. (04 de febrero de 2019). *Importación de productos farmacéuticos creció por segundo año*. Comercio Exterior, Lima, pp 14A y 15A. Recuperado de https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r864_3/comercio%20exterior.pdf

- Clauso, A. (). *Análisis documental: el análisis formal*. *Revista General De Información Y Documentación*, 3(1), 11. <https://doi.org/https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120011A>
- Crespo, B. & Suárez, M. (2014) “*Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*”. Tesis para optar el título de ingeniero en contabilidad y auditoría. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- Cruzado, F. (2017). “*Características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de medicamentos del Perú: caso empresa FARMEDIBEL S.A.C. Trujillo, 2016*”. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2164/control_interno_inventarios_cruzado_ruiz_francisca_mariela.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Edita: Eumed. [Versión Electrónica], Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Estupiñán, R (2006). “*Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II. (2º edición)*”. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>
- Ferrer, A., & Quispe, H. (2017). “*Proceso de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa JPS DISTRIBUCIONES E.I.R.L. TRUJILLO - 2015.*” Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Privada del Norte de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11444/Ferrer%20Corro%20Andrea%20Lizet%20-%20Quispe%20Valdez%20Haydee%20Mariol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Barcelona. España: Marge Books.

- García, J., & Giacobbe, M. *Nuevos desafíos en investigación: teorías, métodos, técnicas e instrumentos*, Homo Sapiens Ediciones, 2009. *Versión Electrónica*, Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortes/detail.action?docID=3214165>
- Huaman, H. (2005). *Manual de técnicas de investigación*. Peru, Lima: Ipladees S.A.C. [Versión Electrónica], Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=OEHABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+de+tecnicas+de+investigacion&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwiH-rrQ7PvkAhWOtVkJKHiMAcUQ6AEIJDA#v=onepage&q=manual%20de%20tecnicas%20de%20investigacion&f=false>
- Lopez, P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. [En línea], Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Lara, Brucil & Saráuz (2019) Auditoria Financiera [En línea], Recuperado de. https://issuu.com/utnuniversity/docs/ebook_auditoria_financiera
- Nole, S. (2016). "Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015". Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Piura, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1039/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_ALMACEN_NOLE_ATOCHE_SONIA_LORELLY.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Paiva, F. (2013). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa Cobros Del Norte S.A.* En Revista Científica de FAREM-Estelí de Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, 7 (2) pp.34-42. Recuperado de <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/2630>
- Palomares, J. (2016). "Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015". Tesis para optar el grado de maestro en contabilidad con mención en auditoría. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2299>

Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación: La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. Mexico, Tabasco: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco. [Versión Electrónica], Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=metologia+de+la+investigacion.+Rodirguez&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwi1sqC65_vkAhWHv1kKHSD6DLgQ6AEIJDA#v=onepage&q=metologia%20de%20la%20investigacion.%20Rodirguez&f=false

Rojas, M (2003) *Análisis y Evaluación Financiera de la Empresa*. Perú: Editora y distribuidora Real

ANEXO

Anexo N°01: Productos faltantes en el área de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

P_faltantes en el area de almacen de la empresa Botica mi jesus								VALORIZADO	
								P.Costo	
N°	LABORATORIO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRESENTACION	SISTEMA	FISICO	DIF.	Líneas	C. Unitar	C. Total
01	Medifarma s.a	Ab-broncol nf 600 iny	x 1 amp.	120	96	-24	Éticos	16.08	-385.92
02	Farmind genérico	Aciclovir crema 5% farmind	x 5 gr	50	20	-30	Genéricos	1.02	-30.60
03	Alkofarma	Ácido bórico pvo	x 50 sobres	1,000	758	-242	Populares	0.51	-123.42
04	Protec & gamble	Acondic h & s alivio inst.	x 375 ml	60	44	-16	Cuid. pers	10.87	-173.92
05	Consorcio industrial de arequipa s	Agua de florida	x 70 ml	640	560	-80	Populares	1.82	-145.60
06	Alkofarma	Agua del susto	x 30 ml	650	550	-100	Populares	0.46	-46.00
07	Jps éticos	Agua estéril 5 ml jps	x 50 amp.	650	539	-111	Éticos	0.18	-19.98
08	Material medico	Aguja 20x1 1/2	X 100 und	12,000	6,900	-5,100	Mat. medic	0.04	-204.00
09	Alkofarma	Alcohol yodado fco	x 30 ml	456	300	-156	Populares	0.42	-65.52
10	Protec & gamble	Always pink protección total día c/alas	x 8 und	500	280	-220	Cuid. pers	2.37	-521.40
11	Procter&gamble cuid pers	Always platinum ultrafina dia	x 8 und	356	102	-254	Cuid. pers	3.65	-927.10
12	Protec & gamble	Always ultrafina c/alas	x 8 und	267	101	-166	Cuid. pers	4.18	-693.88
13	Portugal genéricos	Amoxicilina 500 mg portugal cja	x 100 cap.	80,000	66,100	-13,900	Genéricos	0.13	-1807.00
14	Portugal genéricos	Amoxicilina 500 mg+bromhexina portugal	x 100 tab.	5,000	1,600	-3,400	Genéricos	0.21	-714.00
15	Pharmagen genéricos	Atropina 0.5 mg pharmagen	x 100 amp.	500	160	-340	Genéricos	1.02	-346.80
16	América import	Bibjj's juvenile feeding babybottle jj-	x 8 oz	160	125	-35	Bebe	2.47	-86.45
17	Cifarma-quilab éticos	Bismucid susp	x 150 ml	150	112	-38	Éticos	6.99	-265.62
18	Iq medic sac	Cateter iv #20g x 1 1/4	x 50 und	123	73	-50	Mat. medic	0.96	-48.00
19	Medifarma s.a	Cefacrol im 500 iny	x 1 amp.	45	32	-13	Éticos	10.75	-139.75
20	Ac farma	Cefaclor 250 mg/5ml	x 75 ml	300	200	-100	Genéricos	11.32	-1132.00
21	Pharmagen	Cefalotina 1 gr pharmagen cja	x 10 amp.	150	50	-100	Genéricos	2.37	-237.00
22	Protec & gamble	Cep oral-b stages frozen 7-más años	x 1 und.	24	14	-10	Cuid. pers	4.41	-44.10
23	Farmind genérico	Claritromicina 250	x 50 ml	30	15	-15	Genéricos	11.03	-165.45
24	Portugal éticos	Clavutrim cl 500mg+125 mg	x 10 tab.	900	840	-60	Éticos	1.15	-69.00
25	Portugal genéricos	Cloranfenicol 250mg con caja	x 60 ml	12	0	-12	Genéricos	4.24	-50.88
26	Ammens	Col ammens niña+col	x 200 ml/100	40	20	-20	Bebe	16.88	-337.60
27	Medifarma perfumería	Colonia dr zaidman mis primero dias	x 100 ml	20	10	-10	Bebe	9.32	-93.20
28	Pharmagen genéricos	Diclofenaco 75 mg	x 50 amp	2,800	2,250	-550	Genéricos	0.27	-148.50
29	Intradvco industrial sa	Desod aval atomik spray	x 160 ml	15	2	-13	Cuid. pers	3.77	-49.01
30	Intradvco industrial sa	Desod aval cool spray	x 160 ml	90	80	-10	Cuid. pers	3.77	-37.70
31	Quala	Ego gel for men black cool	x 505 ml	8	2	-6	Cuid. pers	9.53	-57.18
32	Abbott lácteos	Ensure advance vainilla	x 400 gr	450	439	-11	Lácteos	29.39	-323.29
33	Abbott lácteos	Ensure advance vainilla	x 850 gr	100	90	-10	Lácteos	68.95	-689.50
34	Abbott laboratorios s.a.	Ensure advance vainilla	x 237 ml	78	74	-4	Lácteos	4.88	-19.52
35	Pharmagen genéricos	Escopolamina 20 mg pharmagen	x 50 amp	1,005	655	-350	Genéricos	2.03	-710.50

Continuación del Anexo N° 01: Productos faltantes en el área de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

P_faltantes en el area de almacen de la empresa Botica mi jesus								VALORIZADO	
N°	LABORATORIO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRESENTACION	SISTEMA	FISICO	DIF.	Líneas	C.	C. Total
36	Beiersdorf cuid pers	Eucerin sham dermocup anticaspa seca	x 250 ml	40	20	-20	Cuid. pers	35.28	-705.60
37	Iq medic sac	Equipo microgotero c/camara graduada iqm	x 100 ml	50	35	-15	Mat. medic	1.99	-29.85
38	Biodes	Frasco p/análisis c/espátula	x 1 und.	3,565	3,346	-219	Mat. medic	0.38	-83.22
39	Vitaline	Gentamicina 0.3 % gotas vitaline	x 5 ml	46	10	-36	Genéricos	2.37	-85.32
40	Genfar	Gentamicina iny 160 mg	x 1 amp.	550	467	-83	Genéricos	1.38	-114.54
41	Material medico	Gasa esteril 10cmx10cm	x 20 sob.	100	40	-60	Mat. medic	2.00	-120.00
42	Ammens	Gel ammens antibacterial	x 30 ml	80	58	-22	Bebe	3.05	-67.10
43	Portugal genéricos	Ibuprofeno 400 mg	x 100 tab.	5,000	0	-5,000	Genéricos	0.04	-200.00
44	Alkhofar	Jeringa 01cc tuberculina	X 100 und	8,000	6,900	-1,100	Mat. medic	0.10	-110.00
45	Nipro	Jeringa 03cc nipro	X 100 und	7,600	6,700	-900	Mat. medic	0.14	-126.00
46	Genomma lab	Jabón asepsia neutro	x 100 gr.	200	186	-14	Cuid. pers	6.13	-85.82
47	Genomma lab	Jabón asepsia soft	x 100 gr.	180	160	-20	Cuid. pers	6.41	-128.20
48	Alkhofar s.a.c	Jeringa 20cc	x 50 und	8,000	4,050	-3,950	Mat. medic	0.23	-908.50
49	Droguería corval pharmaceutical sa	Ketacor 60mg iny	x 25 amp.	800	675	-125	Éticos	0.66	-82.50
50	Portugal genéricos	Loratadina 10 mg	x 100 tab.	6,500	5,400	-1,100	Genéricos	0.04	-44.00
51	Iq medic sac	Llave triple vía	x 50 und	800	550	-250	Mat. medic	0.65	-162.50
52	Iq medic sac	Llave triple vía c/e 30 cm	x 1 und.	876	564	-312	Mat. medic	0.77	-240.24
53	Portugal éticos	Menthol frost ung 15 gr	x 12 und.	567	339	-228	Éticos	1.02	-232.56
54	Abl pharma	Maltofer 50 mg/5ml	x 150 ml	40	30	-10	Éticos	25.93	-259.30
55	Iq medic	Mascarilla nebulizadora niño iqmedic	x 1 pza	159	112	-47	Mat. medic	3.36	-157.92
56	Beiersdorf material medico	Parche león árnica	x 12cm/18cm	250	207	-43	Mat. medic	2.69	-115.67
57	Abbott lácteos	Pediasure triplesure vainilla	x 400 gr	50	40	-10	Lácteos	28.47	-284.70
58	Abbott lácteos	Pediasure triplesure vainilla	x 900 gr	250	240	-10	Lácteos	68.16	-681.60
59	Portugal genéricos	Sulfa+trime 200/40/5 mg sin caja	x 60 ml	600	432	-168	Genéricos	1.36	-228.48
60	Protec & gamble	Sham h & s men old spice	x 700 ml	19	14	-5	Cuid. pers	21.53	-107.65
61	Glaxosmithkline	Sal de fruta eno	x 48 sob.	3,000	2,568	-432	Éticos	0.26	-112.32
62	Portugal genéricos	Sulfa+trime+guaife susp con caja	x 60 ml	1,400	1,200	-200	Genéricos	1.53	-306.00
63	Aspen Perú sa	S-26 pdf gold lata	x 400 gr	10	5	-5	Lácteos	48.96	-244.80
64	Johnsons bebe	Sham johnsons gotas de brillo	x 200 ml/100	30	11	-19	Bebe	9.39	-178.41
65	Abbott lácteos	Similac 3 pro sensitive	x 850 gr	270	260	-10	Lácteos	46.00	-460.00
66	Eurofarma Perú sac	Tada 20 mg eurofarma	x 4 comp	24	12	-12	Éticos	42.50	-510.00
67	Alelu yah s.a.c	Talco cruz blanca 100 gr	x 12 und.	14	0	-14	Éticos	2.97	-41.58
68	Ammens	Talco ammens manzanilla	x 250 gr.	4	0	-4	Bebe	10.91	-43.64
69	América import	Vaso santolee entre antid tdp-10	x 11 oz	70	50	-20	Bebe	7.30	-146.00
70	Portugal éticos	Wellport	x 345 ml	2,550	2,450	-100	Éticos	9.79	-979.00

Anexo N° 02: Formato de informe de productos faltantes



BOTICAS MI JESÚS E.I.R.L
Calle Lambayeque nro.989 C.P. Chulucanas Piura - Morropón –
Chulucanas.

INFORME DE PRODUCTOS FALTANTES

Yo con DNI:, encargado como asistente de almacén y responsable de los anaqueles:, informo que el día/..../.... a horas:; se encontró productos faltantes en mi anaquel que equivale a un monto desoles, el cual informo al jefe de almacén con la finalidad de que se considere mi correspondiente descuento; esto es de acuerdo a las políticas de la empresa y clausula sexta del contrato.

Me comprometo a cancelar este faltante con mi remuneración mensual y si esta no cubriese el monto autorizo que se me descuenta de mi liquidación de beneficios sociales. Y si faltara completar el faltante, me comprometo a devolverlo en efectivo.

Para Mayor constancia el trabajador firman el presente documento.

N°	PRODUCTOS	CANTIDAD	LOTE	VENCIMIENTO
1				
2				
3				
TOTAL				

DNI: -----

Anexo N°03: Guía de entrevista al gerente de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LOS PRODUCTOS FALTANTES EN ALMACEN	
Nombre	Judith Alvarado Trujillo
Cargo	Gerente
Fecha	20/09/2019
<p>Quiero agradecerle el tiempo que me ha brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para la tesis a realizar.</p>	
Preguntas	
<p>1. ¿Considera usted que la empresa está cumpliendo los objetivos en el área de almacén? Estamos en crecimiento, pero a la fecha no hemos llegado a la meta.</p>	
<p>2. ¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para mejorar el nivel de faltantes en el área de almacén? Si, Boticas Mi Jesús como toda organización tiene por objetivo mejorar el nivel de faltantes de los productos en el área de almacén, para lo cual la empresa ha otorgado un formato a los trabajadores de almacén donde ellos informan a al jefe de almacén los productos faltantes en sus anaqueles y también para los productos vencidos, con la finalidad que ellos asuman el costo de estos y que la empresa no se vea afectada.</p>	
<p>3. ¿Qué inconvenientes encuentra para poder aplicar la disminución de los faltantes en el área de almacén? Llevar el control de toda la mercadería ya que son diversos productos, y de diferentes laboratorios, que muchas veces tenemos dificultad para llevar un buen control del stock físico corroborado con el stock en el sistema.</p>	
<p>4. ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa está vinculada con el control de los inventarios de mercaderías? Definitivamente, sí; en algunos casos la empresa no cuenta con el stock de mercadería en el sistema pero al momento de realizar la venta en el stock físico no se cuenta con los producto y se termina por perder muchas veces a un consumidor habitual, y como también por los faltantes y vencidos de los productos afecta con el costo de la mercadería rea de la empresa.</p>	
<p>5. ¿Cree usted que es importante llevar un control de los productos faltantes en el área almacén? Sí, porque así la empresa está informada de los productos faltantes con la finalidad de ver quien asumiría el costo.</p>	
<p>6. ¿Se realiza inventarios semestrales en el área de almacén? Si, se realiza dos veces al año.</p>	

Anexo N°04: Guía de entrevista al jefe de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LOS PRODUCTOS FALTANTES EN ALMACEN	
Nombre	Luis Sánchez Gutiérrez
Cargo	Jefe de almacén
Fecha	20/09/2019
<p>Quiero agradecerle el tiempo que me ha brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para la tesis a realizar</p>	
Preguntas	
<p>1. ¿Considera usted que la empresa está cumpliendo los objetivos en el área de almacén? Sí, pero a la fecha no han llegado a la meta.</p>	
<p>2. ¿El área de almacén está contribuyendo con la mejorara del nivel de faltantes dicha área? Sí, con el formato otorgado a los trabajadores de almacén donde ellos me informan los productos faltantes en sus anaqueles y también para los productos vencidos, ellos han tomado más responsabilidad con la información de estos productos.</p>	
<p>3. ¿Qué inconvenientes encuentra para poder aplicar la disminución de los faltantes en el área de almacén? Llevar el control de toda la mercadería ya que son diversos productos, y de diferentes laboratorios.</p>	
<p>4. ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa está vinculada con el control de los inventarios de mercaderías? Creo que sí, ya que si hay productos faltantes y vencidos la empresa perderá el costo total de estos..</p>	
<p>5. ¿Cree usted que es importante llevar un control de los productos faltantes en el área almacén? Sí, porque cuando se realiza los inventarios tengo que informar los productos.</p>	
<p>6. ¿Se realiza inventarios semestrales en el área de almacén? Sí, se realizan cada 2 veces al año.</p>	

Anexo N°05: Guía de entrevista a la contadora de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LOS PRODUCTOS FALTANTES EN ALMACEN	
Nombre	Meliza Mendoza Marín
Cargo	Contadora
Fecha	20/09/2019
<p>Quiero agradecerle el tiempo que me ha brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para la tesis a realizar</p>	
Preguntas	
<p>1. ¿Considera usted que la empresa está cumpliendo los objetivos en el área de almacén? Sí, de a pocos se está cumpliendo los objetivos, pero a la fecha no hemos llegado a la meta.</p>	
<p>2. ¿El área de contabilidad está contribuyendo con la mejorara del nivel de faltantes en el área de almacén? Si, Boticas Mi Jesús tiene por objetivo mejorar el nivel de faltantes de los productos en el área de almacén, contribuye con la corroboración de los productos en el sistema y con el físico.</p>	
<p>3. ¿Qué inconvenientes encuentra el área de contabilidad para poder aplicar la disminución de los faltantes en el área de almacén? No tener a tiempo los informes del jefe de almacén sobre los faltantes en su área.</p>	
<p>4. ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa está vinculada con el control de los inventarios de mercaderías? Es importante, ya que con el total de los productos existentes en el área de almacén se pobre obtener el costo total de venta y poder así obtener utilidad bruta.</p>	
<p>5. ¿Cree usted que es importante llevar un control de los productos faltantes en el área almacén? Sí, porque así podemos realizar el costo total de la mercadería existente y también ver si la empresa asumirá la perdida.</p>	
<p>6. ¿Se realiza inventarios semestrales en el área de almacén? Sí, se realiza cada 2 veces al año.</p>	

Anexo N°06: Productos vencidos en el área de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

P_vencidos en el area de almacen de la empresa Botica mi jesus							Valorizado	
							P. Costo	
N°	Descripción del producto	Presen.	F.V.	N°	Devol.	Líneas	C. Unita.	C. To.
1	Atergit sol oft	x 5 ml	Ene-18	20	No	Éticos	42.14	842.80
2	Dilator 10 mg	x 40 tab	Ene-18	160	No	Éticos	1.80	288.00
3	Desenfriol-d nf	x 120	Ene-18	600	No	Éticos	0.52	312.00
4	Clindacin k	x 7 ov	Ene-18	70	No	Éticos	1.21	84.70
5	Evacuol f soluc oral	x 45 ml	Ene-18	15	No	Éticos	33.00	495.00
6	Pantoprazol 40 mg	x 10 amp	Ene-18	70	No	Genérico	1.36	95.20
7	Tena mujer medium	x 10 und	Ene-18	70	No	C.	4.87	340.90
8	Lovastatina 10 mg	x 30 tab	Feb-18	300	No	Genérico	0.13	39.00
9	Lovastatina 20 mg	x 30 tab	Feb-18	300	No	Genérico	0.16	48.00
10	Goicoechea crema	x 400 ml	Feb-18	45	No	C.	20.09	904.05
11	Rivax 2.5mg	x 60 ml	Feb-18	300	No	Éticos	4.24	1272.00
12	Emolan biocuratrix	x 15 ml	Feb-18	45	No	Éticos	29.83	1342.35
13	Kinabide 5 mg.	x 30	Feb-18	300	No	Genérico	4.14	1242.00
14	Glemont ct5 5 mg	x 30 tab	Feb-18	360	No	Éticos	1.82	655.20
15	Lopid 900 mg	x 30 tab	Mar-18	360	No	Éticos	5.73	2062.80
16	Xanax 0.25 mg	x 20 tab	Mar-18	280	No	Éticos	2.00	560.00
17	Clarbact-500 mg	x 10 tab	Mar-18	80	No	Éticos	0.68	54.40
18	Bonaven loc	x 120 ml	Mar-18	10	No	Éticos	36.40	364.00
19	Hidribet 10 loción	x 125 ml	Mar-18	15	No	Éticos	35.00	525.00
20	Hidribet 5/5 loción	x 125 ml	Mar-18	10	No	Éticos	32.83	328.30
21	Artanbix 100 mg	x 30 tab	Abr-18	1050	No	Éticos	0.17	178.50
22	Loralab-d 5mg/5ml	x 60 ml	Abr-18	10	No	Éticos	3.10	31.00
23	Furacin soluc tópica	x 60 ml	Abr-18	15	No	Éticos	37.10	556.50
24	Tepazepan	x 102 cap	Abr-18	102	Si	Éticos	2.67	272.34
			May-18	408	No	Éticos	2.67	1089.36

Continuación del Anexo N° 06: Productos vencidos en el área de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús E.I.R.L.

P_vencidos en el area de almacen de la empresa Botica mi jesus							Valorizado	
							P. Costo	
N°	Descripción del	Presen.	F.V.	N°	Devol.	Líneas	C.	C. To.
25	Tiras droppers	x 50 und	Abr-18	450	No	Éticos	0.59	265.50
26	Amox 500 500mg/5ml	x 90 ml	Abr-18	180	No	Éticos	1.69	304.20
27	Vesicul force gn 500	x 100	Abr-18	1000	No	Éticos	0.08	80.00
28	T inmun ungto 0,03%	x 15 gr	May-18	15	No	Éticos	57.94	869.10
29	Gaseo-end 40 mg	x 100	May-18	2000	Si	Éticos	0.15	300.00
30	Glicenex sr 500 mg	x 30 comp	May-18	30	Si	Éticos	0.62	18.60
			Jun-18	300	No	Éticos	0.62	186.00
31	Trayenta duo 2.5	x 60	May-18	540	No	Éticos	2.30	1242.00
32	Trayenta duo 2.5mg/1000 mg	x 60 comp	May-18	60	Si	Éticos	2.30	138.00
			Jun-18	300	No	Éticos	2.30	690.00
33	Menopauxil gn	x 100	Jul-18	800	No	Éticos	0.08	64.00
34	Ostivone pluss gn	x 100	Jul-18	700	No	Éticos	0.08	56.00
35	Sindiabet gn 500 mg	x 100	Jul-18	600	No	Éticos	0.08	48.00
36	Gentilax gn 500 mg	x 100 cap	Jul-18	100	Si	Éticos	0.08	8.00
			Ago-18	800	No	Éticos	0.08	64.00
37	Aceite d/ricino	x 30 ml	Ago-18	20	No	Populare	0.64	12.80
38	Aceite d/romero	x 30 ml	Ago-18	30	No	Populare	0.42	12.60
39	Ácido bórico polvo	x 50 sob	Ago-18	600	No	Populare	0.51	306.00
40	Bencina rectificada	x 120 ml	Oct-18	100	No	Populare	0.96	96.00
41	Elixir estomacal	x 30 ml	Oct-18	35	No	Populare	0.42	14.70
42	Glicerina liq	x 30 ml	Oct-18	26	No	Populare	0.64	16.64
43	Nitrato de plata	x 12	Nov-18	180	No	Populare	2.12	381.60
44	Oxido d/zinc	x 50 sob	Nov-18	550	No	Populare	0.15	82.50
45	Timol compuesto	x 75 ml	Dic-18	30	No	Populare	0.49	14.70

Anexo N°07: Hoja de observación aplicada en el área de almacén de los productos vencidos.

Ficha de observación N° 01

Tema: Control de mercadería vencida

Lugar: Almacén.

Fecha: 20/09/2019

Objetivo: Determinar el control de la mercadería vencida en el área de almacén.

Área de almacén					
N°	Pregunta	Cumplimiento			Observación
		Si	A veces	No	
1	Cumplimiento de las políticas establecidas para los productos vencidos en el área de almacén.	x			Tiene su informe de memorándum, el cual contiene las políticas para los productos vencidos.
2	Cumplimiento de conteo físico de los productos vencidos.	x			Tienen un kardex físico.
3	Cumplimiento de la uso de documentos para informar sobre los productos vencidos.		x		El personal no informa inmediatamente al jefe de almacén, para que este informe al área de contabilidad; con la finalidad de que si el producto está la hoja de canjes del proveedor.
4	¿Si el producto será devuelto al proveedor, los asistentes de almacén inmediatamente lo embalan para su envío?	x			Solo tiene un plazo determinado para que el producto sea enviado al proveedor.
5	¿Si los productos que no serán devueltos al proveedor, lo asume el asistente de almacén?		x		Si el asistente informa que el producto vencido está en su anaquel, luego de ver si está en la hoja e canje para el proveedor, este asumirá su responsabilidad. Pero si en el caso no informa a tiempo la empresa lo asume.

Anexo N°08: Formato de informe de productos vencidos no devueltos al proveedor.



BOTICAS MI JESÚS E.I.R.L
Calle Lambayeque nro.989 C.P. Chulucanas Piura - Morropón –
Chulucanas.

INFORME DE PRODUCTOS VENCIDOS

Yo con DNI:, encargado como asistente de almacén y responsable de los anaqueles:, informo que el día .../.../... a horas:; se encontró productos vencidos en mi anaquel que equivale a un monto desoles, el cual informo al jefe de almacén con la finalidad de que se considere mi correspondiente descuento; esto es de acuerdo a las políticas de la empresa y clausula sexta del contrato.

Me comprometo a cancelar este faltante con mi remuneración mensual y si esta no cubriese el monto autorizo que se me descuente de mi liquidación de beneficios sociales. Y si faltara completar el faltante, me comprometo a devolverlo en efectivo.

Para Mayor constancia el trabajador firman el presente documento.

N°	PRODUCTOS	CANTIDAD	LOTE	VENCIMIENTO
1				
2				
3				
TOTAL				

DNI: _____

Anexo N°09: Ficha de análisis documental.

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL			
Objetivo: Validar las debilidades del control interno del área de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús			
Fecha: 20/09/2019			
Documentos	SI	NO	Comentario
Kardex (físico)	X		Se conoció la deficiencia en el registro diario del kardex
Kardex (sistema)	X		No hubo coincidencia con el Kardex
Guía de remisión (entradas y salida de mercadería)	X		Permitió conocer e identificar las entradas y salidas de mercadería a los puntos de ventas
Revisión de ingresos en el software contable	X		Se identificó todas las compras realizadas y los ingresos a almacén del periodo 2018
Facturas de compra	X		Se corroboró las facturas en físico con el sistema con respecto a las compras
Reporte de inventarios	X		Se revisó el reporte de inventarios del período 2018, con la finalidad de ver los productos faltantes y vencidos
Programación de compra	X		Se verificó si las compras están de acuerdo con la programación. Pero se observó que existen compras no programadas.

Anexo N°10: Formato de Guía de entrevista. (Validado)

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LOS PRODUCTOS FALTANTES EN ALMACEN	
Nombre	
Cargo	
Fecha	
<p>Quiero agradecerle el tiempo que me ha brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para la tesis a realizar.</p>	
Preguntas	
1. ¿Considera usted que la empresa está cumpliendo los objetivos en el área de almacén?	
2. ¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para mejorar el nivel de faltantes en el área de almacén?	
3. ¿Qué inconvenientes encuentra para poder aplicar la disminución de los faltantes en el área de almacén?	
4. ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa está vinculada con el control de los inventarios de mercaderías?	
5. ¿Cree usted que es importante llevar un control de los productos faltantes en el área almacén?	
6. ¿Se realiza inventarios semestrales en el área de almacén?	

CPC. MIGUEL ANGELO ARANCIBIA CUEVA



Anexo N°11: Formato de Hoja de Observación. (Validado)

Ficha de observación N° 01

Tema: Control de mercadería vencida

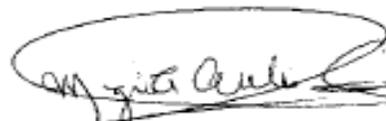
Lugar: Almacén.

Fecha:

Objetivo: Determinar el control de la mercadería vencida en el área de almacén.

Área de almacén					
N°	Pregunta	Cumplimiento			Observación
		Si	A veces	No	
1	Cumplimiento de las políticas establecidas para los productos vencidos en el área de almacén.				
2	Cumplimiento de conteo físico de los productos vencidos.				
3	Cumplimiento de la uso de documentos para informar sobre los productos vencidos.				
4	¿Si el producto será devuelto al proveedor, los asistentes de almacén inmediatamente lo embalan para su envío?				
5	¿Si los productos que no serán devueltos al proveedor, lo asume el asistente de almacén?				

CPC MIGUEL ANGEL ARANCIBIA CUENA



Anexo N°12: Formato de Ficha de análisis documental. (Validado)

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL			
Objetivo: Validar las debilidades del control interno del área de almacén de la empresa Boticas Mi Jesús.			
Fecha:			
Documentos	SI	NO	Comentario
Kardex (fisico)			
Kardex (sistema)			
Guía de remisión (entradas y salida de mercadería)			
Revisión de ingresos en el software contable			
Facturas de compra			
Reporte de inventarios			
Programación de compra			

CPC. MIGUEL ANGEL ARANCIBIA CUEVA

