



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“DISEÑO PARA UN ÓPTIMO CONTROL DE INVENTARIOS
DE LA EMPRESA BOTICA M&C FARMA S.A.C. 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Ketty Anali Ramirez Miñano
Yessica Cecilia Reyes Rodriguez

Asesor:

Mg. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres que
se encuentran en el cielo y a todos mis
familiares que me apoyaron con palabras
de aliento para poder concluir con mi meta
Yessica.

Dedico esta tesis a mi padre Estuardo Ramírez
que ya no está físicamente con nosotros, pero
sé que donde estés eres feliz de verme cumplir
uno de nuestros sueños y ver en la persona que
me convertí gracias a sus enseñanzas.

Ketty

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios por ayudarme en
este proyecto, dándome la fortaleza y
discernimiento para vencer los obstáculos
presentados en cada recorrido de lo trazado.

Yessica

Agradezco primeramente a Dios por brindarme salud
y sabiduría para cumplir mis metas. Agradecer también
a mi esposo por su ayuda que fue fundamental para culminar
la carrera, y a mi madrecita por su apoyo incondicional.

Ketty

Queremos agradecer de manera especial a la Mg. Graciela Zurita
por confiar en nosotras para realizar este proyecto, por haber sido muy
paciente y habernos guiado en base a su experiencia y sabiduría.

Gracias por sus enseñanzas.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURA.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	16
CAPÍTULO III. REULTADOS.....	19
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pérdida por mala planificación y organización al 30.06.2021.....	24
Tabla 2 Pérdida durante el ingreso del producto al almacén.....	25
Tabla 3 Pérdida por salida del producto del almacén.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos de Ingreso de Mercadería a Almacén.....	28
Figura 2. Orden de Entrada.....	30
Figura 3. Proceso de Salida de la Mercadería.....	32
Figura 4. Orden de Salida.....	35
Figura 5. Etiqueta de Salida.....	35

RESUMEN

El presente estudio titulado “Diseño para un óptimo control de inventarios de la empresa Botica M&C Farma S.A.C. 2021” tiene por finalidad diseñar y establecer un óptimo manejo del control de inventarios en la empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C. para lo cual se realizó una investigación Aplicada, según su diseño es no experimental, así mismo es descriptiva.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizaron las siguientes técnicas de investigación: entrevista, análisis documental y observación; así como los siguientes instrumentos: guía de entrevista, ficha de análisis documental y guía de observación. El trabajo de investigación tiene como objetivo, diseñar un óptimo control de inventarios, para lo cual se realizó una investigación en la empresa, esto nos permitió identificar las principales falencias existentes y determinar en qué medida la gestión de almacén estaba siendo afectada. La conclusión a la que llegamos es que sin un óptimo control de inventarios la empresa tiene un monto muy elevado de pérdidas por mercaderías vencidas y maltratadas, y por el gasto que incurre por las mercaderías mal entregadas. Es por eso que se planteó un diseño óptimo para el control de inventarios donde permita eliminar fácilmente todas las pérdidas monetarias que tiene la empresa.

Palabras Claves: Inventarios, Almacén, Rentabilidad, Control interno

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente todas las empresas consideran al inventario un activo importante a nivel mundial; de este proceso dependen otras actividades para las funciones que desarrollan los colaboradores de la empresa, como son las ventas, compras, almacenaje, entre otros. Generalmente se considera al proceso de inventario al control y cuenta de la cantidad de materiales que se utiliza para la fabricación de un nuevo producto o servicio que se brinde a las necesidades de los consumidores. En el mundo empresarial actual, toda empresa siempre incluye un sistema lógico que controle este proceso de inventario para ayudar a todas las funciones que están involucradas.

El control de stock en los inventarios para toda empresa es importante, ya que a través de ella depende tener un resultado con certeza de sus productos o servicios y planteando estrategias y medidas que ayuden a crecer y fortalecer en el área de ventas.

De acuerdo a las investigaciones muchas empresas tiene dificultades para poder obtener una exactitud de stock en el control de inventarios y buenos resultados en sus reportes, debido a que carecen de organigramas donde detallen las funciones de cada área y de cada trabajador, estas empresa cuenta con personal que delega funciones de manera verbal, empírica, sin documento que sustente dichas actividades y de acuerdo a la experiencia que emiten los gerentes, en algunas oportunidades las tareas asignadas no se desarrollaban a pleno debido a que por una mala organización se omitía los trabajos encomendados.

Es así que, por los motivos planteados, el objetivo de este trabajo de investigación es corregir los errores a través de un control de inventarios, y manejar la problemática que existe integrando una buena gestión en la empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C.

Obispo (2015) el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial.

Es importante porque permite identificar el stock sobrante de los productos de la Botica (stock no vendido en meses y años) y así evitar abastecerse de medicamentos que se convierte en capital muerto para la empresa. También ayuda a identificar productos que estén próximos a caducar o caducados.

En nuestro país, las empresas del mismo sector, son casos donde no invierten en nuevas formas de implementar un sistema de control de los inventarios, para que se ejecuten organizadamente y mejorar la rentabilidad. Por esta razón sumada la crisis económica, política y social, un mercado que cada día se incrementa en índices de competencia por las nuevas demandas que exigen o solicitan los consumidores, además del margen que deben presentar para brindar calidad a un precio justo, son factores que hacen a una empresa peruana tener medidas que ayuden a solucionar problemas con factores económicos ayudando a optimizar el proceso administrativo y productivo. (Huaricapcha, 2018).

El deseo de liderar el mercado, hace que las empresas comerciales potencien cada una de sus áreas. Sobre todo, las que están netamente relacionadas a la función de compra y venta. La realidad nos muestra que muchas veces estas áreas quedan descuidadas, generando así, que esta función de venta no se desarrolle correctamente y los resultados no sean favorables, esto debido a que no se lleva un control interno adecuado en los almacenes. Una de las áreas más importantes de estas empresas comerciales, ya que los productos que componen los inventarios radican su actividad económica. (Coragua, 2016).

Salazar (2019) en intento para mejorar el registro de los inventarios y como objetivo

general propone un manual de control interno para mejorar el registro de los inventarios y por ende la rentabilidad de la empresa.

Cabe precisar que la empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C. No tiene control sobre el tratamiento físico del inventario, es decir que no controla la entrada ni la salida de los bienes que se posee actualmente en la empresa, además de aquello no existe un control de revisión en el momento de la recepción mencionando en la capacitación de los trabajadores está completamente descuidado (Salazar, 2019).

San Andrés y Suárez (2019) dice en su investigación “Gestión del inventario y su efecto en los resultados de la empresa Recograph Internacional s.a. Guayaquil Ecuador”, El origen de los inventarios nace hace muchos años atrás, cuando los pueblos se ven en la necesidad de almacenar la mayor cantidad de alimentos debido a la escasez que se vivía en ciertas épocas, y puedan sobrevivir. Es por ello, que consideraron una técnica para poder controlar los productos. En años anteriores se crearon varias definiciones en el cual se la denomino un flujo de inventarios, esto permitía medir la circulación de inventarios y cuyo objetivo final el tiempo de entrega del mismo, pero en la actualidad existen diversos mecanismos que se pueden emplear para determinar de forma correcta estos procesos, ya que este método sirve para el control de la mercadería que les permite a las organizaciones mantener un orden.

En resumen, los inventarios han tenido la suma importancia para los administradores de las empresas; a medida que la tecnología avanza, los distintos tipos de stock ha cambiado, considerando la forma más apropiada para llevar el control de dichos productos teniendo en cuenta la incidencia.

Murillo (2016) en su investigación “Elaboración de un Sistema de control de inventarios bajo las normas internacionales de información financiera para la ferretería

Andecero del Cantón Riobamba provincia de Chimborazo Ecuador.”; menciona que después del análisis de la micro y macro empresas se identifica herramientas de gestión que son aplicadas de manera eficiente pero no están vinculadas con documentos procesos y otros datos relacionados con el cálculo de inventarios, llegando a la conclusión que la gerencia toma la decisión de profundizar las normas que permitan registrar las existencias y así mismo preparar y presentar la contabilidad son de aplicación para las empresas según el país, teniendo en cuenta en la incidencia.

Villanueva (2019) el sistema de control de inventarios de una empresa le permite proteger y administrar de forma adecuada, en donde la mayoría de las boticas disponen de un sistema de información para el registro de sus operaciones de entrada y salida. El sistema de control de inventario utilizado es para la adquisición de medicamentos y se basan en la experiencia del gerente y estudios del mercado.

A nivel internacional, la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa (Velasategui, 2011).

La importancia de implementar en las farmacias un control de inventario es para cumplir con las necesidades de los clientes. Además, la logística de inventarios persigue dos fines esenciales: mantener un nivel de los productos que esté acorde a la demanda y mantener un nivel de productos adecuado a los costos más bajos, es garantizar la correcta comercialización de los productos que garantice el incremento de las ventas (Eugenio 2010).

Para Peña y Silva (2016) igual que otros autores, afirman que, a nivel interno de la empresa, existen elementos claves en donde interactúan procesos, áreas y personas; que dan como resultado factores que inciden en las decisiones relativas a la gestión de sistemas de

inventarios. La gestión de almacenes controla y mantiene todos los productos inventariados, debe contar con resguardo físico adecuado para proteger la mercadería de robos y de cualquier daño por caducidad y manipulación, también se debe considerar el mantenimiento de registros, lo cual facilitara la localización inmediata de los productos.

Respecto al mercado farmacéutico peruano, Sandoval y Valderrama (2017) hablan sobre un mercado muy competitivo y de márgenes de utilidad elevados, según lo publicado por ALAFARPE (2014) Asociación Nacional de Laboratorios Farmacéuticos, los datos son muy entusiastas y han generado un gran aumento de boticas, farmacias y cadenas de boticas en todo el país, las cuales en búsqueda de un espacio dentro del mercado y en su afán de buscar su beneficio como empresas recurren a actos poco éticos, entre los cuales está la venta de medicamentos vencidos. Ocasionando que muchas boticas cierran sus locales por no contar con una gestión eficiente en sus inventarios, ya que no se cuenta con un manejo correcto de stock de inventarios fuente sustancial para la gestión de todas las áreas de la empresa.

Laguna (2010) se debe tener en cuenta tres pasos para determinar un sistema de gestión de inventarios. En primer paso, se debe analizar la situación actual de los inventarios de la empresa. En el segundo paso se debe de diseñar los sistemas de gestión de inventarios, teniendo en consideración los modelos teóricos y factores. Y como último paso, se debe realizar seguimientos de las distintas actividades y así se podrá ver cuáles son los puntos que están fallando para poder mejorarlos y que sea un beneficio para la empresa. De lo expuesto anteriormente Laguna (2010) concluye que un sistema de gestión de inventarios se centra en controlar los niveles de inventarios y además diseñar sistemas y procedimientos que puedan ayudar a realizar una gestión efectiva de los mismos.

Vásquez (2018) para las empresas es importante que en el área de almacén se lleve un control, ya que resulta ser una actividad fundamental en el desarrollo de las operaciones,

ya que va permitir controlar el manejo de las existencias y esa manera brindara un adecuado almacenamiento, un buen control de existencias físicas y tener un óptimo control de entradas y salidas. Este control ayudara a los miembros de la empresa a comprender la importancia que se tiene el controlar el manejo de almacenes con la finalidad de proteger sus existencias, verificar la exactitud y confiabilidad de las actividades. La conclusión más relevante de esta investigación es que después de analizar el control de inventarios de una botica comercializadora de productos farmacéuticos se puede afirmar que la mayoría cumple con los controles necesarios para la preservación y administración de este importante recurso para estas empresas, cumpliendo con las condiciones y exigencias necesarias para poder mantenerse como actores competitivos del mercado actual y futuro a corto plazo (Villanueva, 2019).

Misari M. (2012) el control de Stock de inventarios y la gestión en las empresas es un factor clave para obtener un buen manejo corporativo de la empresa, brindando confianza al logro de los objetivos y metas programadas en la eficiencia, eficacia y economía; así mismo, la optimización de los recursos de entrada y salida se requiere el tiempo y personal adecuado y ser reconocido como el objetivo de la empresa. En estos casos lo recomendable para la empresa, es decir para una empresa que comercializa productos farmacéuticos, adquirir e implementar un sistema de control de stock que permita llevar un estricto orden y reportes certeros cuya finalidad es proteger los recursos y obtener datos verídicos con exactitud, destacando la eficiencia para poder competir en el mercado, y finalmente, la gerencia debe adquirir un sistema óptimo que garantice un buen resultado en el control de stock y cumpla los objetivos proyectados de la empresa convirtiéndose en una parte importante y esencial para la organización. Por lo mismo se entiende por almacén al lugar donde van a permanecer las mercancías hasta que se entreguen a los clientes, en el almacén se deben llevar a cabo las actividades inherentes a la entrada y salida de mercancías, por lo

mismo se deben desarrollar procesos y actividades como: recepción y control de mercadería, clasificación de productos, ubicación de productos, gestión administrativa, entre otros.

Según Salazar (2019) indica que el control de almacén se logra cuando es optimizado, siendo de primer orden en la gestión de almacenes y cuando su ámbito se extiende a todos los procesos descritos como planificación y organización, ingresos y salida del producto de almacén, así mismo nos indica que esta optimización del almacén debe ser de carácter estratégico y táctico, dado que tiene que brindar soluciones de recursos en comunión con las políticas y objetivos generales que contemplen la estrategia de la empresa, pues es el ingreso de los bienes adquiridos a través de operaciones mercantiles y que pasan por un proceso de recepción, almacén y movimiento hasta el día en que sean vendidos, dando origen a la salida, verificación o consolidación desde donde se produce la expedición y la inspección final de las mercancías.

El presente estudio tiene como finalidad responder la siguiente pregunta: ¿Qué mejora representaría un óptimo diseño de control interno de inventarios en la empresa Botica M&C Farma? De igual modo se plantea como objetivo principal diseñar un óptimo control de inventarios de la empresa, para lograrlo se tiene como objetivos específicos primero la descripción del actual control de inventarios de la empresa, segundo la identificación de los puntos débiles en el actual control de inventarios de la empresa y tercero diseñar un control de inventario apropiado para la empresa. Al ser una tesis que propone un diseño de control de inventarios no cuenta con una hipótesis.

El trabajo presentado es relevante porque con un diseño óptimo se puede generar una eficiente productividad, buscando el uso adecuado en el manejo de stock de los inventarios y de esta manera la empresa lleve un control de la mercadería y evitar que esta mercadería pase a estar vencido o con el empaque maltratado que imposibilite su venta. Con este nuevo diseño de control de inventarios podremos saber cómo es la rotación de los medicamentos

además de crear un sistema óptimo de pedidos, tanto en el tiempo como en la cantidad con el fin de cubrir la necesidad de los clientes.

CAPÍTULO II. MÉTODO

El tipo de investigación que se desarrolló según su finalidad es Aplicada, para Vargas (2008), “es aquel tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas”, se caracteriza porque busca utilizar los conocimientos adquiridos, después de implementar y organizar la práctica basada en investigación, que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad de cómo diseñar un óptimo control de inventario. Según el diseño es no experimental ya que se realizó sin manipular las variables Dzul (2013). Así mismo es descriptiva; porque pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que se refieren. Hernández, Fernández y Baptista (2003), Una investigación sobre cómo gestionar un óptimo control de inventarios podría complementarse con otros estudios anteriores elaborados por profesionales en inventarios, lo cual serviría, a su vez, como base teórica y con un enfoque empírico sólido en propuestas de acción dirigidas a mitigar los males que padecen muchas empresas dedicadas a la venta de productos farmacéuticos. Calimán (2014) indica que su objetivo “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.

Los autores Blasco y Pérez (2007), citados por Ruiz (2011) señala que “la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, utilizando variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en lo que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas”.

En la investigación realizada se aplicarán determinadas técnicas e instrumentos, y en opinión de Rodríguez (2018) citado por Ruiz (2011) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas, entre otras. Las técnicas para el desarrollo del presente trabajo serán: la entrevista, un elemento esencial en la vida, un instrumento eficaz y de gran precisión al combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretación.

El objetivo de esta técnica es recopilar información relevante que permita describir los procesos de control de inventario de la Botica M&C Farma S.A.C, y de esta manera poder identificar las dificultades encontradas en los mismos, para ello lo haremos a través de una guía de entrevista, que para Hernández y Mendoza (2018) es un formato que contiene preguntas relacionadas a las variables del estudio, en las cuales se tratará de obtener la información necesaria para satisfacer las necesidades que requiere la empresa.

También aplicaremos el Análisis documental, para Clauso (1993), “sirve para identificar al documento, que facilitara la recuperación de su contenido o incluso para servir de sustituto al documento. Por ello, el análisis de la información comprende técnicas tradicionales como es la ficha de análisis documental; donde la catalogación, la clasificación y técnicas nuevas como son el análisis van a caracterizar a los centros de documentación”.

También se aplicará la técnica de la Observación, donde Sabino (1992) y citado por Ruiz (2011) nos dice que el hombre capta la realidad que lo rodea para luego organizarla intelectualmente, seguidamente hacer uso de nuestros sentidos en búsqueda de la información que necesitamos para resolver el problema de la investigación. Utilizaremos la observación específicamente en el área de almacén y ver como se está llevando el funcionamiento del control interno de la empresa Botica M&C Farma S.A.C, para esto es necesario una guía de observación ya que sería el instrumento para realizar dicho trabajo de

investigación. Para Albitres y Samamé (2019), nos dicen que la guía de observación es el instrumento el cual permite registrar información de orden cronológico, práctico y concreto para examinar un problema determinado.

Para esta investigación se estableció el siguiente procedimiento, se inició una observación detenida en el área de almacén de la empresa Botica M&C Farma S.A.C. con la finalidad de detallar cual es el sistema en que se trabaja y los posibles problemas que acontecen, luego el análisis de datos será la recolección de información que se realizó en la entrevista al personal de almacén de la empresa Botica M&C Farma S.A.C. donde el objetivo es determinar en qué medida la gestión de almacén incide en la rentabilidad de la empresa.

Es importante mencionar que la siguiente investigación ha sido tomada de diversos autores la cual se muestra citada según lo establece las Normas APA, respetando el código de ética de la Universidad Privada del Norte, por otro lado, dicha información será solo con fines académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C. es de carácter familiar, cuyos accionistas si bien es cierto orientan su finalidad hacia un afán económico, pero también con el firme propósito de coadyuvar de manera paralela a un favorable status de salubridad individual, familiar y comunitaria premunidos de firme vocación de servicio con proyección social y a precios más económicos en favor de los consumidores.

La Empresa en estudio viene incursionando en el mercado desde hace dos años buscando imponer un modelo de gestión tanto en lo administrativo – gerencial que va desde la misión y visión de la empresa, observando y cumpliendo con protocolos y estándares de bioseguridad, desde la adquisición de los medicamentos en expendio de medicamentos; más aún en las actuales circunstancias de pandemia COVID-19 que la humanidad viene atravesando, y en la que el Perú no está exento; Por tanto es justo y necesario hacer eco y cumplimiento de requisitos mínimos regulados por el estado Peruano, sus gobiernos locales y supervisados por las direcciones regionales de salud. Por lo tanto, la propuesta de salud se basa en adquirir y ofrecer fármacos cuyo expendio y utilización estén debidamente autorizado por los entes mundiales correspondientes, es decir de calidad original

La empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C. apuesta por los valores de responsabilidad, creatividad, confianza y trabajo en equipo, y conocimiento con verdadera vocación de servicio en favor de los consumidores. con la intención de brindarle al fármaco los recursos necesarios para guiarlo en el cumplimiento de sus funciones y el logro de los objetivos planteados, y así consolidar una formación integral de valores que impulsen a los hombres y mujeres del mañana.

3.1 Descripción del actual control de inventarios de la empresa BOTICA M&C

FARMA S.A.C.

Hoy en día muchas Boticas no cuentan con un sistema donde puedan tener un control de los inventarios óptimo, en muchas empresas su control es a través de Excel siendo este no muy apropiado para la empresa, este es el caso de la empresa en estudio, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la entrevista y se verifico el formato de Excel que maneja la empresa, pero no se facilitó el documento, debido a que contenía costos, márgenes de utilidad y precios de los productos siendo información muy confidencial.

3.1.1 Planificación y Organización

- Ubicación del almacén

El almacén se encuentra en el primer piso en la parte posterior de la empresa, lo cual es considerado una buena ubicación ya que está cerca al área de despacho, y es adecuada para descargar la mercadería.

- Tamaño del almacén

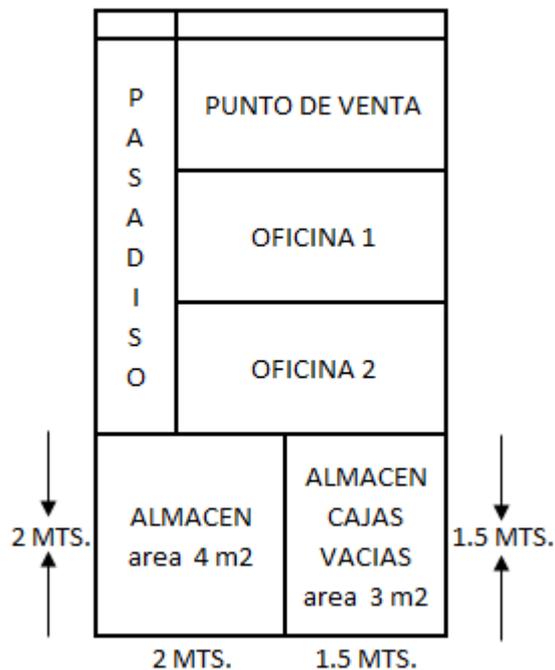
El tamaño del almacén no es el adecuado, puesto que es muy pequeño para la cantidad de mercadería que llega desde la distribuidora, el área del almacén es de 4 m², es ahí donde se aglomera la mercadería, teniendo que apilarse y por lo mismo las cajas de ciertos productos se maltratan, además por el problema de las cajas apiladas en casi toda el área del almacén, estas obstaculizan el pase y ocasiona la demora de la salida de los productos.

- Diseño del almacén

El diseño del almacén no es el adecuado para el tipo de empresa, los estantes donde se guardan la mercadería son muy angostos por la falta de espacio ocasionando que se deteriore la mercadería al ser apilada las cajas una sobre otra.

Es un ambiente semi - rustico donde las paredes son de ladrillo y el techo de calamina galvanizada, este mal diseño ocasiona que entre polvo y de esta manera malogra la mercadería.

Plano de ubicación y tamaño de almacén



3.1.2 Ingreso del Producto al Almacén

- Recepción

El personal que realiza la recepción de los productos no verifica el estado en que llegan las cajas de los medicamentos y el embalaje. Así mismo tampoco comprueban los nombres, códigos y marcas que deben figurar en las cajas de los medicamentos recepcionados, indicados al proveedor antes de su embalaje de lo ya mencionado anteriormente

- Almacén

El almacén cuenta con áreas limitadas para las cajas de los medicamentos y el espacio es muy reducido, lo cual no permite ubicar según su tipo. Es por ello que

ocasiona que se coloque muy pegado la mercadería sin dejar los espacios correspondientes que permitan visualizar, transitar y sobre todo poder colocar y retirar rápidamente las cajas cerradas de los medicamentos. A consecuencia de lo ya descrito anteriormente, las cajas de los medicamentos se confunden al momento de retirar y volver a colocar por marcas en su respectivo lugar.

- **Movimiento**

La adquisición de nuevos medicamentos a un proveedor con vencimiento largo implica que los productos que hay en stock en el almacén, se queden arrinconados de tal forma que se dejan de impulsar para su venta, eso implica que al pasar el tiempo los productos van perdiendo su valor e interés del comprador. Es por ello que los productos con vencimiento corto deben estar en la entrada o en un lugar visible que permita dar movimiento rápido al producto, sabiendo que al pasar el tiempo va quedando desfasado.

INGRESO DE MERCADERIA

N°	FECHA	PRODUCTO	CANTIDAD

3.1.3 Salida del producto del Almacén

- Personal

Las actividades en su totalidad, están bajo la responsabilidad de una misma persona, es decir, un solo trabajador decide sobre: las compras y sobre los proveedores, la recepción de los productos, el almacenamiento, y sobre el despacho de las mismas, lo que puede generar un mal manejo.

- Formato

La empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C. no usa un formato donde registre las salidas de mercadería, lo único que se hace es registrar en Excel. Siendo este un sistema poco confiable al momento de hacer los inventarios.

- Reparto

La persona que realiza la entrega del producto es decir a las diferentes zonas, comete ciertos errores como: mezclar las cajas de los medicamentos al momento de entregar, porque no hay una diferencia que identifique una caja de otra y de los lugares a entregar, generando demoras en las entregas o pérdida al tener que recoger y enviar nuevamente la mercadería correcta.

SALIDA DE MERCADERIA

Nº	FECHA	PRODUCTO	CANTIDAD	CLIENTE

3.2 Identificación de los puntos débiles en el actual control de inventarios de la empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C.

Para desarrollar este punto en la tesis se llevó a cabo la técnica de observación, así como el análisis documental con sus respectivos instrumentos: guía de observación (Anexo N°3) y ficha de análisis documental (Anexo N°4); y se encontraron los siguientes puntos débiles:

- El área del almacén es un espacio muy pequeño para la cantidad de productos que la empresa comercializa.
- En el área de Almacén no hay un control referente a las entradas y salidas de la mercadería.
- No se respetan las funciones que debe cumplir el almacenero, porque se vuelven personas multitareas al tener otras funciones

3.2.1 Planificación y Organización

Respecto a este punto, la empresa tiene como debilidad el tamaño del almacén, al ser un ambiente pequeño no permite una buena distribución y la colocación de estantes adecuados, generando dos problemas, el primero los productos vencidos, pues no se verifican la fecha de vencimiento al momento de la venta, sino que se venden los productos que se encuentran a la mano y la segunda el maltrato de los productos consecuencia de encontrarse apilados largo tiempo por la falta de estantes adecuados, los clientes no se quieren llevar la mercadería cuya caja se encuentra deslucida o maltratada.

Por ambos problemas la empresa tiene una pérdida de s/ 130,000.00 soles al año, este monto representa para la empresa la pérdida de un 10% del inventario.

Tabla 1

Pérdida por mala planificación y organización al 30.06.2021

TIPO	MERCADERIA	MERCADERIA	TOTAL DE LA
	VENCIDA	MALTRATADA	PÉRDIDA
MEDICINAS	57,500.00	12,500.00	70,000.00
OTROS	42,500.00	17,500.00	60,000.00
TOTAL			130,000.00

Análisis: Estos datos se obtuvieron en base al inventario que realizó la empresa a mitad del año, según lo indicado en la entrevista al gerente de la empresa detallando las incidencias ocasionadas por la mala administración en el área del almacén. Al mismo tiempo se solicitó dicho detalle del inventario realizado, obteniendo solo montos aproximados de la pérdida y negándose dicha petición por ser información confidencial de la empresa.

3.2.2 Ingreso del Producto al Almacén

Una de las debilidades que tiene la empresa es el ingreso de la mercadería específicamente en el área de recepción, esto es debido a la mala organización ya que no cuenta con un personal designado que verifique que la mercadería llegue en buen estado, esto incluye revisar nombres correctos de los medicamentos, fechas de caducidad, códigos y marcas, entre otros. Otro factor que agudiza el problema es la falta de espacio físico, obstaculizando la localización exacta de los lotes de medicamentos, ocasionando que muchos de estos se deterioren o incluso lleguen a romperse por la cantidad de cajas apiladas.

A continuación, se observa una tabla donde nos detalla las pérdidas anuales por una mala recepción.

Tabla 2

Pérdida durante el ingreso del producto al almacén

TIPO	MERCADERÍA	MERCADERÍA	TOTAL DE LA
	ROTA	DETERIORADOS	PERDIDA
MEDICINAS	4,000.00	3,750.00	7,750.00
OTROS	1,800.00	1,200.00	3,000.00
TOTAL			10,750.00

Análisis: En este cuadro apreciamos una pérdida de 10,750.00 soles por una mala recepción al momento de recibir la mercadería. Esta información también se obtuvo en la entrevista al gerente de la empresa y está reflejada en el inventario semestral documento que no fue proporcionado por ser información reservada de la empresa.

3.2.3 Salida del producto del Almacén

La principal debilidad de la empresa al realizar las salidas de los productos para la venta es que no cuenta con un formato donde describa los datos principales del pedido. Así mismo una sola persona se encarga de seleccionar, empaquetar y repartir la mercadería obviando el etiquetado correspondiente donde se encuentra detallado el nombre y dirección del cliente, el error en la entrega origina un gasto al tener que regresar y hacer el cambio de dicho pedido. Así mismo otro error común es la entrega de mercadería incompleta o con los productos que no corresponden al pedido, ocasionando pérdidas monetarias y disgustos a los clientes.

Pero el error más costoso para la empresa es cuando se entrega un producto de mayor valor que otro, la empresa se da cuenta de eso recién cuando hace el inventario y sobra un producto y falta uno similar de mayor valor.

Tabla 3

Pérdida por salida del producto del almacén

TIPO	DIFERENCIA	COSTO POR	TOTALDE
	EN EL VALOR	REENVIO	PÉRDIDA
	DE LA		
	MERCADERÍA		
	ENTREGADA		
MEDICINAS	22,053.00	436.00	22,489.00
OTROS	436.00	117.00	553.00
TOTAL			23,042.00

Análisis: En muchas ocasiones cuando se ha distribuido la mercadería a distintas ciudades del país han existido muchas equivocaciones enviando mercadería a destinos donde no correspondía, y para que dicha mercadería regresa al destino correcto a ocasionando gastos, que sumando nos da un importe de s/ 23,042.00 soles anuales.

3.3 Diseño de un óptimo control de inventario en la empresa BOTICA M&C FARMA S.A.C.

Este diseño busca establecer en la empresa un óptimo control de los inventarios, que elimine las debilidades identificadas en la empresa y evite las pérdidas monetarias que ahora sufre, volviéndose el ahorro indispensable para la empresa en este año que salimos de la pandemia. Además, la empresa podrá contar con información veraz y oportuna de sus inventarios que ayudaran a una mejor gestión al detectar anomalías en los inventarios

y corregirlos a tiempo, así como a detectar posibles robos o daños; generando satisfacción en los clientes entregando los productos solicitados y en el tiempo establecido.

3.3.1 Planificación y Organización

- Ubicación del almacén

El almacén se encuentra en el primer piso en la parte posterior de la empresa se puede decir que tiene buena ubicación ya que está cerca al área de despacho, su ubicación también es adecuada para descargar la mercadería.

- Tamaño del almacén

Ante la problemática anteriormente expuesta se presentó a la gerencia como solución el uso de un ambiente aledaño que se encuentra siendo usado para colocar las cajas vacías de los productos recibidos, pero fácilmente estas cajas pueden colocarse en un ambiente provisional en el patio de la empresa para reciclaje. El uso de este ambiente incrementa el espacio en un 80%.

- Diseño del almacén

Una vez que la empresa habilita los dos espacios como almacén, el primer ambiente servirá para el almacenamiento de los productos que están listos para venta al público y son los primeros que deben salir, y el segundo ambiente para la mercadería de reposición cuya fecha de vencimiento es mayor.

Al contar con un mayor espacio, se pueden colocar estantes hechos a medida y según las necesidades de los productos.

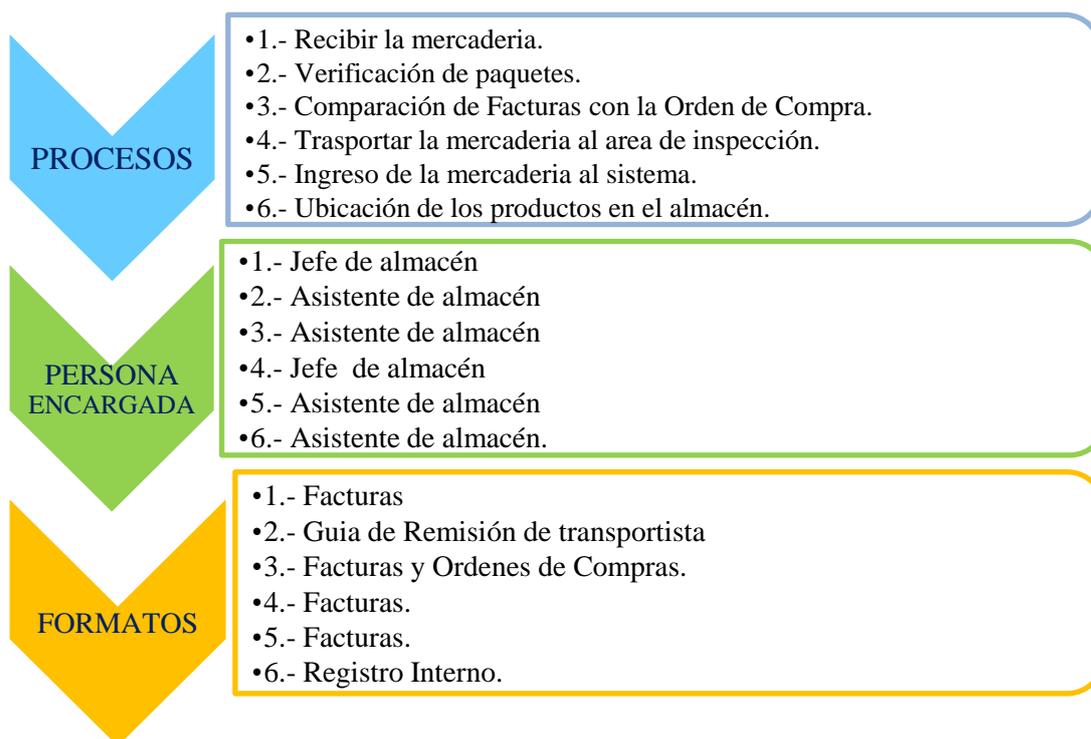
Adicionalmente este segundo ambiente permitirá al jefe de almacén realizar parte de sus funciones, es decir, tener un amplio espacio para realizar con comodidad la inspección y chequeo de los productos recibidos.

3.3.2 Ingreso del Producto al Almacén

En ingresos de productos al almacén se tiene en cuenta los siguientes procesos:

Figura 1

PROCESOS DE INGRESO DE MERCADERÍA A ALMACÉN



1. Recepción de mercadería

Consiste en el ingreso de la mercadería a la empresa, que se realizará directamente en el área del almacén y estará a cargo del jefe del almacén y se confirma con la factura de compra.

2. La verificación de paquetes consiste en contar visualmente cada paquete que se encuentra en el camión, a su vez se verifica el estado de los embalajes de cada paquete, es decir, que todo esté bien empaquetado, bien sellado, que no presenten ninguna abertura, más aún si son medicamentos que requieran condiciones especiales. Esta labor está a cargo del asistente de almacén, siempre acompañado

de la guía de remisión transportista, al estar conforme el pedido el jefe de almacén

firmara y sellara el documento antes dicho anotando fecha y hora en que se realizó la operación, y en el caso que faltase algo se anota y se avisa al área de compras.

3. Comparación de Facturas con las Ordenes de Compras, este proceso es muy importante ya que las órdenes de compra es el documento oficial con el cual se respalda la recepción de la mercadería, estas órdenes de compra tienen que coincidir con las facturas, este proceso lo realiza el asistente de almacén.
4. Transportar la mercadería al área de inspección, después de pasar con visto bueno de los 3 procesos anteriormente vistos, se transporta la mercadería para verificar la fecha de vencimiento de los medicamentos, el número de lote, si la mercadería tiene condiciones especiales que requieran de cámaras de frío, o si son medicamentos psicotrópicos, estupefacientes, entre otros. Este proceso lo lleva a cabo el jefe de almacén y confirma con las facturas.
5. Ingreso de la mercadería al sistema, una vez que se inspecciono cada medicamento se tiene que etiquetar utilizando códigos de barra se usa este sistema porque capturar toda la información sobre los productos. De esta operación se encarga el asistente de almacén y se guía con las facturas.
6. El almacenamiento es la ubicación de los productos previstos en el almacén, estos lugares deben estar debidamente identificados y se deben acomodar los medicamentos que son primeros en caducar. El almacén debe cumplir con las condiciones ambientales para cada producto de esta manera se estará protegiendo la vida útil del medicamento, el encargado de este proceso es el asistente de almacén junto con un registro emitido por el jefe de almacén.

- Así mismo cuando algún producto esta escaso o dañado debe hacerse inmediatamente una notificación de dicho hallazgo. Según formato de entrada y salida.

Figura 2

ORDEN DE ENTRADA

LOGO DE LA EMPRESA		ORDEN DE ENTRADA		ALMACEN N°		
FECHA DE INGRESO		HORA DE INGRESO		MOTIVO		
ZONA DE VERIFICACIÓN		COMPROBANTE / TIPO		SERIE/ N°		
DIRECCION DE INGRESO		PROVEEDOR				
ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	MARCA	LABORATORIO	CANTIDAD	FECHA DE VENCIM.
OBSERVACIÓN				TOTAL MERCA DERIA		
ENCARGADO DE ALMACEN			PROVEEDOR ENCARGADO			
NOMBRE			NOMBRE			
FIRMA			FIRMA			

- Rotación de los productos

Para crear una buena estrategia en la rotación de productos es importante tener en cuenta diversos factores, como que todo producto almacenado debe estar ahí en respuesta a una estrategia premeditada y lograr un objetivo, que suele ser su venta para conseguir beneficio. También es importante que ningún producto se estanque y permanezca en stock más tiempo del necesario o que, por el contrario, esté menos tiempo del planeado y la empresa se encuentre ante un vacío de existencias de dicho producto. Por ello, es imprescindible que el producto esté en el inventario cuando el cliente lo solicite.

Para conseguir mejorar la rotación de existencias se establecen cuatro fases de venta de los productos:

1. Venta de los productos de temporada: esta fase es la que más interesa al vendedor, consiste de enero a julio, ya que se puede vender el producto a un precio mayor al tratarse de una novedad y además, al ser una mercancía de temporada, tendrá una mayor demanda, por lo que puede dejar un margen de beneficio mayor. De lo contrario dejaría de ser un producto de temporada en el mes de agosto.
2. Rebajas o promociones: Tras el periodo de temporada, aquellas mercancías que no se hayan vendido se ofrecen en promociones aplicando descuentos sobre el precio de venta, lo que reduce el margen de beneficio. Es decir, en el mes de agosto el producto entraría en promoción con un 15% de descuento. al precio de venta por un periodo de 1 año, para ello el jefe de almacén nos informara las cantidades disponibles que ingresaran a promoción de acuerdo a los tiempos programados para diferentes situaciones.

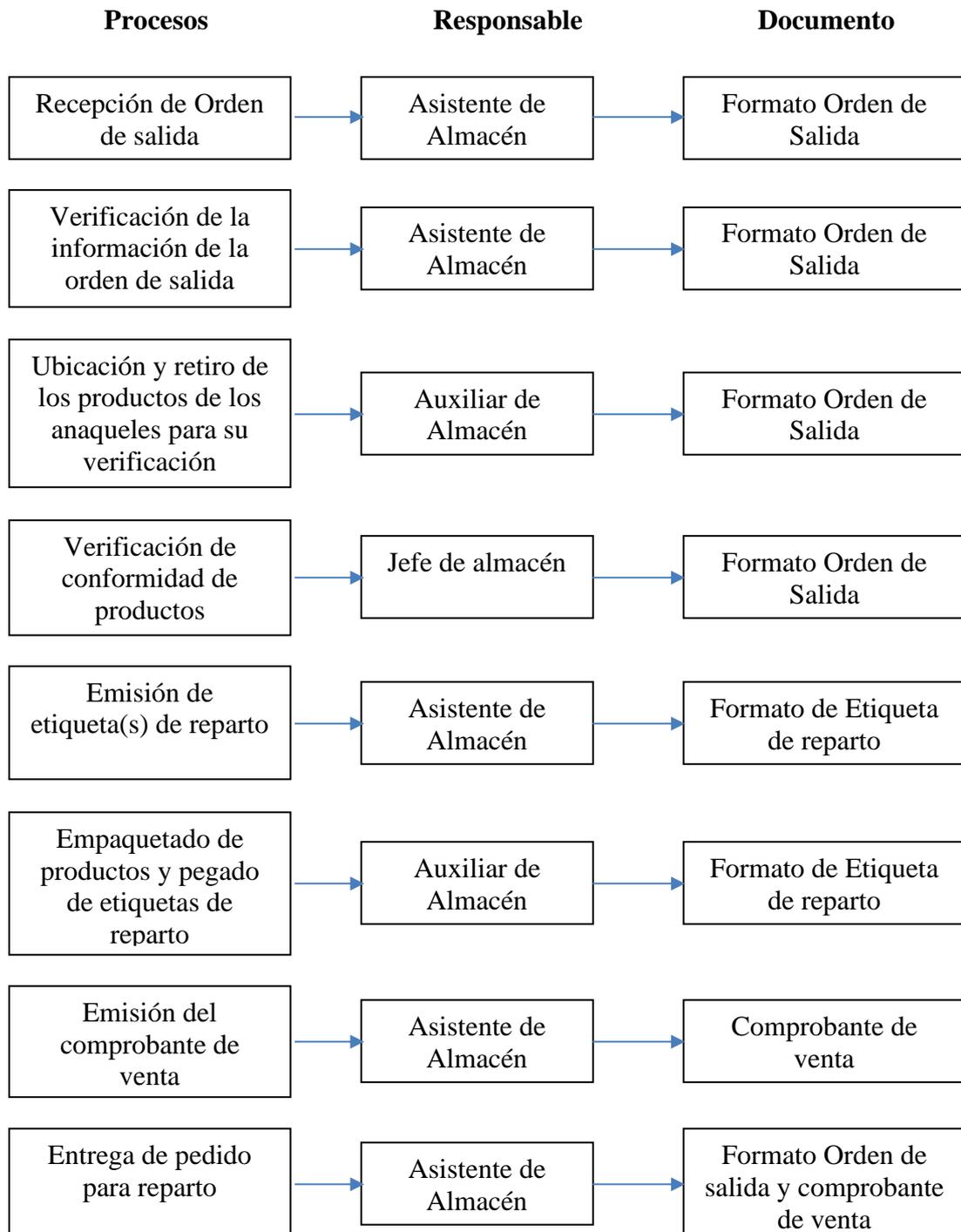
3. Liquidación de stock: Se ofrecen unos descuentos aún mayores que en el periodo anterior con el objetivo de acabar con las existencias de un determinado producto que todavía permanecen almacenadas después de las dos fases anteriores.
4. Venta de remanentes: Si después de llevar a cabo las promociones y la liquidación de stock, todavía quedan productos en el almacén, se buscan otras empresas o intermediarios con la intención de darle salida a todas las existencias restantes, aunque en esta fase el margen de beneficio es bastante bajo.

3.3.3 Salida del producto del Almacén

En las salidas de los productos del almacén se tendrá en cuenta los siguientes procesos:

Figura 3

PROCESO DE SALIDA DE LA MERCADERÍA



1. Recepción de orden de salida.

Este proceso da inicio a la salida de los productos del almacén y consiste en la recepción de la orden de salida por parte del Asistente de almacén, este documento es generado por el área de ventas de la empresa y enviada al almacén para su despacho correspondiente.

2. Verificación de la información de la orden de salida.

Consiste en la verificación de que la información de la orden de salida este completa con los datos del cliente (Ruc/DNI, Razón Social/Nombre, dirección y zona de reparto) este proceso también será realizado por el Asistente de almacén.

3. Ubicación y retiro de los productos de los anaqueles para su verificación.

El auxiliar de almacén ubica y retira todos los productos de los anaqueles para su respectiva verificación.

4. Verificación de conformidad de productos.

El jefe de almacén procede a verificar que cada producto entregado por el auxiliar de almacén coincida con el detalle de la orden de salida, así como el perfecto estado de la caja o envase y su fecha de vencimiento.

5. Emisión de etiqueta(s) de reparto.

Consiste en la emisión de la (s) etiqueta (s) de reparto a cargo del asistente de almacén, esta etiqueta contiene la dirección de entrega del producto.

6. Empaquetado de productos y pegado de etiquetas de reparto.

Consiste en el empaquetado de todos los productos y el pegado de la(s) etiqueta(s) de reparto, lo cual permitirá identificar fácilmente el pedido. Este proceso será realizado por el auxiliar de almacén.

7. Emisión del comprobante de venta.

Consiste en la emisión del respectivo comprobante de venta, que será entregado junto a la orden de salida al área de reparto para su distribución correspondiente, esta labor será realizada por el Asistente de almacén.

8. Entrega de pedido para reparto.

Con este proceso finaliza la salida del producto del almacén y consiste en la entrega de la(s) caja(s) y los respectivos documentos (orden de salida y comprobante de venta) por parte del asistente de almacén al área de reparto para su correspondiente distribución

Figura 4:

ORDEN DE SALIDA

LOGO DE LA EMPRESA		ORDEN DE SALIDA			ALMACEN N°	
FECHA DE EMISION		INICIO DE TRASLADO		MOTIVO		
ZONA DE REPARTO		COMPROB.DE VENTA TIPO		SERIE/N°		
RUC / DNI		Razon Social Nombre				
DIRECCION DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	FORMA DE PAGO			
ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	MARCA	LABORATO RIO	CANT.	FECHA VENCIM.
OBSERVACION				TOTAL DE PAQUETES		
ENCARGADO DE ALMACEN		ENCARGADO DE DESPACHO				
NOMBRE		NOMBRE				
FIRMA		FIRMA				

Figura 5:

ETIQUETA DE SALIDA

LOGO DE LA EMPRESA	
Razon Social	
Nombre	
DIRECCION	
ZONA DE REPARTO	
RUC / DNI	
NRO. TELEF.	

En resumen, después de haber estudiado el actual diseño que cuenta la botica M & C Farma, y haber observado que, por un mal diseño del almacén, por no contar con un control de inventarios, por una mala recepción de mercadería por parte del personal, la empresa se ha visto afectada obteniendo pérdidas notorias.

Podemos decir que es primordial diseñar un control de inventario que sea óptimo para la empresa, empezando desde el tamaño y diseño del almacén para que los productos estén debidamente identificados, desde su ingreso hasta su salida.

Se espera que, con el nuevo diseño de control de inventarios, sea la solución ideal para el mejor funcionamiento del almacén y de esta manera evitar las pérdidas monetarias que tiene la empresa

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación cuyo propósito es Diseñar un óptimo control de inventarios de la empresa Botica M&C Farma, se presentaron algunos inconvenientes que limitaron nuestra labor para obtener información de la documentación de dicha empresa, esto debido a que a nivel mundial atravesamos por una pandemia, limitando nuestra investigación. Pero a pesar de estas limitaciones se pudo realizar algunas coordinaciones con el personal de almacén que nos apoyaron para poder realizar el presente trabajo.

En la descripción del área del almacén se identificó que, el diseño del almacén no es el adecuado para la botica ya que en este se guardan medicamentos y el ambiente es muy húmedo ocasionando que se deteriore la mercadería, es por eso que se mejoró la infraestructura como el suelo y también la ventilación, lo cual coincidimos con Chávez y Jaruy (2017) todas las zonas del almacén deben estar bajo techo para evitar el deterioro de los productos por las condiciones climáticas, con la correcta ventilación e iluminación.

Como observamos en la planificación y organización de un almacén, la ubicación es muy importante ya que debe estar cerca al área de despacho, lo cual coincide con Sánchez y Hemeryth (2013) el almacén no es ente aislado del resto de las funciones de la empresa, en consecuencia, su planificación será acorde con las políticas de esta e insertarse en la planificación general y así participar de sus objetivos empresariales.

Hemos podido observar que el personal que recepción la mercadería no realiza la verificación del estado en que llegan las cajas que contienen los medicamentos, el embalaje y etiquetado, es por ello que ahora se debe planificar las entradas de los productos y establecer las condiciones de entrega, también se debe habilitar una zona exclusiva de descarga que permita verificar las características de la recepción de dichos productos.

Encontramos coincidencia con Chávez y Jaruy (2017) luego que la mercadería se ha descargado, tienen que tener una serie de actividades de control para proceder al ingreso de la mercadería al sistema como la verificación, esta tarea se realiza la comprobación de todo lo que esta descrito en los formatos antes ya mencionados.

Se diseñó formatos que ayuden con el control de entradas y salidas de los productos del almacén para evitar faltantes al ingreso de la mercadería, así como pérdidas dentro del almacén y entregas mal hechas, lo cual coincidimos con Parra (2007) afirma que todo movimiento de mercadería de entrada y salida debe ser respaldada por documentos firmados y validados por la empresa.

El jefe de almacén es el único encargado del almacenamiento, ingreso y salida de la mercadería es decir que los materiales quedan bajo su custodia, coincidimos con Parra (2007) la entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona ajena a la bodega de almacenamiento excepto con una autorización por el personal del Área.

En muchas ocasiones cuando se ha distribuido la mercadería a distintos lugares de la ciudad han existido muchas equivocaciones enviando mercadería a destinos donde no correspondía, para evitar estos contratiempos, la empresa opto por usar códigos alfanuméricos para cada caja que se distribuirá en los lugares de destino, lo mismo dice Carreño (2017) que se recomienda usar códigos alfanuméricos, los cuales sirven para identificar la zona (lugares de la ciudad) a la cual pertenecen.

Se codificará la mercadería y se agrupará de tal forma que el almacenero pueda ubicar a la brevedad la mercadería, acá también coincidimos con Parra (2007), se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y codificado.

Al identificar el proceso del almacén, se determina que entre las diversas deficiencias tenemos, que la empresa en estudio no estaba realizando la recepción de mercadería

adecuadamente y tampoco cuentan con formatos que avalen que la mercadería es la correcta por lo que la empresa pierde un aproximado de S/ 10.750.00 al año, por faltantes.

Así también la empresa tiene una pérdida aproximada de S/ 23,042.00 al año, por reenvíos de diferentes ciudades, esto se debe a que el personal responsable del área, no cuenta con el perfil adecuado para ejercer esta función.

4.2 Conclusiones

- En el trabajo de investigación se propuso un diseño de control interno de inventarios, donde se separó por procesos los ingresos y salidas de almacén, indicando un personal a cargo de cada proceso. También se elaboró un formato detallado, con las características apropiadas y necesarias, para el correcto control de almacén, buscando la mejora de los procesos de ingreso, salida de los productos y una correcta administración en el control de los inventarios. Esto permitirá ahorrar a la empresa al minimizar las pérdidas en S/130,000.00, las cuales tienen su origen por la falta de planificación y organización.
- Actualmente la empresa Botica M&C Farma cuenta con un control de inventarios que no es el adecuado, carece de un almacén apropiado para la cantidad de mercadería que comercializa, por lo mismo la mercadería permanece amontonada obstruyendo el libre tránsito y sin tener en cuenta el peso y fragilidad de los productos, lo que ocasiona su deterioro de los mismos. El personal no realiza una verificación al momento del ingreso de la mercadería a almacén, no revisan los lotes, ni las fechas de vencimiento de los medicamentos. El área no cuenta con formatos específicos para el ingreso

o salida de la mercadería y se observó que la persona encargada del almacén desempeña muchas actividades fuera del área.

- Los principales puntos débiles identificados en el área de almacén son tres, primero: un inadecuado ambiente de almacén por lo pequeño del espacio lo que genera mucha mercadería maltratada y vencida, segundo: no existe un control estricto en el ingreso y salida de los productos, tercero: el jefe de almacén asume otras actividades no relacionadas con su área, lo que impide que pueda realizar su función de manera óptima en el área, esto genera desorden y desorganización en el almacén.
- Se diseñó un control de inventario con la finalidad de mejorar el proceso y el funcionamiento en el área del almacén y lograr que la empresa utilice el formato de entrada y salida encargado por el jefe de almacén. También indicar las funciones netamente relacionadas con el área al jefe de almacén y de esta manera minimizar las pérdidas ocasionadas por la falta de organización.

REFERENCIAS

Albitres y Samamé (2019) Debilidades del control interno del área de almacén y su influencia en la rentabilidad de una empresa farmacéutica, Trujillo, 2018.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22472>

Blasco y Pérez (2007) Enfoque Cuantitativo, Cualitativo y Mixto.

https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Calimán, A. (2014) Gerencia e Innovación en el proceso Educativo.

<http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27.pdf>

Carreño, A (2017) Cadena de Suministros y Logística.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logistica-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>

Chávez, M., Jave, J (2017) Propuesta de un sistema de gestión de almacenes para mejorar la productividad en la empresa Chimú agropecuaria.

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3380>

Clauso, A. (1993) Análisis Documental: El análisis Formal.

<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120011A>

Coragua, M. (2016) Sistema de Control Interno Operativo en Almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Agropecuaria Chimú S.R.L de la ciudad de Trujillo.

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2188>

Dzul, M. (2013) Diseño No – Experimental.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>

Eugenio, R. (2010) “Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia

Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato”

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1381>

Hernández, Fernández y Baptista. (2003) Metodología de la investigación – sexta edición.

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0075681/cap03.pdf>

Hernández y Mendoza (2018) Metodología de la investigación. Las rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Huaricapcha, O. S., (2018) Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A, Villa El Salvador, 2017.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23355>

Laguna, D. (2010) Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de Plástico.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273423/DLaguna.pdf>

Misari, M. (2012) El control interno de inventario y la gestión en la empresa de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/570/misari_ma.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Murillo, T. (2016) Elaboración de un Sistema de control de inventarios bajo las normas internacionales de información financiera para la ferretería Andeacero del Cantón Riobamba provincia de Chimborazo Ecuador.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6013/1/82T00648.pdf>

Obispo, D. (2015) Características del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013.

[Downloads/Dialnet-CharacterizacionDelControlInternoEnLaGestionDeLasEm-5127579.pdf](#)

Parra Vera, F. (2007). Almacenes Logísticos de Empresas. Obtenido de "PRINCIPIOS BASICOS DE ALMACEN"

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2019/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_COMERCIALES_CASTRO_RUIZ_ANAY_ISABEL.pdf?sequence=1

Peña. O; Silva. R (2016) Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas.

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>

Rodríguez, C. D., (2018) Control de Inventarios y su relación con la Rentabilidad en las empresas textiles del distrito los Olivos, Año 2018.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27912>

Ruiz, M. (2011) Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán – México.

<http://biblioteca.ciess.org:8081/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=23952>

Sabino, C. (1992) El proceso de investigación

http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

San Andrés, J., Suárez, A., (2019) Gestión del inventario y su efecto en los resultados de la empresa Recograph Internacional S.A.

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2722/1/T-ULVR-2517.pdf>

Sánchez. G, J ., Hemeryth.Ch, F (2013) "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013"

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/140>

Sandoval, S; Valderrama, J. (2017) Propuesta de un sistema de gestión estratégica de costos

como herramienta para la toma de decisiones gerenciales en la cadena de Boticas Econosalud en el periodo enero-mayo del año 2015.

<https://1library.co/document/yrkejgpz-propuesta-sistema-gestion-estrategica-herramienta-decisiones-gerenciales-econosalud.html>

Salazar, M. (2019) Diseño de modelo de control interno de inventario para el área de materiales académicos en Instituto de Inglés en Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46294/1/TESIS%20COMPLETA.pdf>

Vargas, Z. (2008) La investigación aplicada. Una forma de conocer las realidades con evidencia científica.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Vásquez, V. (2018) “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Libert Farma S.A.C Iquitos - 2016”

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2832543>

Velastegui, L. (2011). Diseño de procesos para el manejo de inventarios en la empresa grya ingeniería y sistemas cía. Ltda.

<http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5520>

Villanueva, R. I., (2019) Control de existencias y su incidencia en la rotación de inventarios de la Empresa Agro Industrias Campolindo S.A.C. del Distrito de Nueva Cajamarca, Rioja – 2018.

<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3606>

ANEXOS

- ANEXO N. °1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Diseño de un control de almacén	El almacén es un lugar donde van a permanecer las mercancías hasta que se entreguen a los clientes. En el almacén deben poderse llevar a cabo las actividades inherentes a la entrada y salida de mercancías, es por eso que deben de desarrollar procesos y actividades como: Recepción y control de mercadería, clasificación de productos, ubicación de productos, gestión administrativa, entre otros. (Ganivet J, 2013)	Planificación y Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de Almacén • Tamaño de Almacén • Diseño de Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Guía de entrevista • Guía de observación
		Ingreso del Producto al Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Almacén • Movimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Guía de entrevista • Guía de observación
		Salida del producto del Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Formato • Reparto 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Guía de entrevista • Guía de observación

- ANEXO N°2 Guía de Entrevista

Guía de entrevista al jefe del área de Almacén de la empresa

BOTICA M & C FARMA S.A.C.

Objetivo: Conocer los beneficios con el nuevo diseño de control de inventarios

Demanda de operación: Se solicita al jefe del área de almacén su colaboración en la investigación a realizar emitiendo libremente sus opiniones y respondiendo totalmente con veracidad.

1. **¿Cuentan con un procedimiento establecido en el área de almacén?**
Por el momento no se cuenta con ningún procedimiento establecido
2. **¿Qué actividades se realizan diariamente en el almacén?**
Se realiza el ingreso y la salida de los productos.
3. **¿Cuál es el procedimiento actual de ingreso de mercadería al almacén?**
No se realiza la verificación del estado en que llegan las cajas de los productos
4. **Las demoras en la inspección y documentación de entrada de productos en el almacén, ¿Tiene consecuencias y cuáles son de tenerlas?**
Al no tener un proceso de verificación adecuado las consecuencias, son que se reciben cajas maltratadas.
5. **¿Existe un MOF para los trabajadores del área de almacén?**
No existe
6. **¿Los trabajadores del almacén qué actividades tienen asignadas?**
Los trabajadores de almacén ejecutan las entradas y salidas de productos, así mismo realizan funciones adicionales a su área.
7. **¿Cuenta la empresa con un programa de capacitación al personal del área de almacén?**
No

8. **¿Qué tan efectivo cree usted que sea el actual desempeño en el área del almacén?**

El desempeño es ineficiente.

9. **¿Cada cuánto hacen mantenimiento el almacén con la finalidad de proteger la mercadería?**

No tienen establecido un periodo determinado de mantenimiento

10. **¿Cada cuánto tiempo realizan inventarios en el almacén?**

Semestral

11. **¿Qué hechos recurrentes se encuentran en los inventarios de almacén realizados?**

Se encuentra mercadería vencida y deteriorada

12. **¿Cómo es la rotación de inventarios dentro del almacén?**

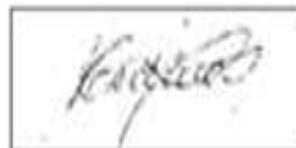
Desordenada e ineficiente, esto conlleva a tener productos vencidos.

13. **¿Utilizan algún método de reposición de stock?**

No cuentan con un método específico, el proveedor realiza la visita quincenal para tomar el pedido de los productos faltantes

14. **¿Cuál es el procedimiento actual de salidas de mercadería del almacén?**

No se especifica los datos de la zona para el reparto de los productos



Validado por: Mg. C.P.C. Vanesa Medina Carbajal

DNI: 18210533

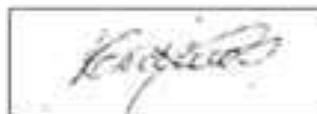
Guía de entrevista al jefe del área de Almacén de la empresa

BOTICA M & C FARMA S.A.C.

Objetivo: Conocer los beneficios con el nuevo diseño de control de inventarios

Demanda de operación: Se solicita al jefe del área de almacén su colaboración en la investigación a realizar emitiendo libremente sus opiniones y respondiendo totalmente con veracidad.

1. ¿Cuentan con un procedimiento establecido en el área de almacén?
2. ¿Qué actividades se realizan diariamente en el almacén?
3. ¿Cuál es el procedimiento actual de ingreso de mercadería al almacén?
4. Las demoras en la inspección y documentación de entrada de productos en el almacén, ¿Tiene consecuencias y cuáles son de tenerlas?
5. ¿Existe un MOF para los trabajadores del área de almacén?
6. ¿Los trabajadores del almacén qué actividades tienen asignadas?
7. ¿Cuenta la empresa con un programa de capacitación al personal del área de almacén?
8. ¿Qué tan efectivo cree usted que sea el actual desempeño en el área del almacén?
9. ¿Cada cuánto hacen mantenimiento el almacén con la finalidad de proteger la mercadería?
10. ¿Cada cuánto tiempo realizan inventarios en el almacén?
11. ¿Qué hechos recurrentes se encuentran en los inventarios de almacén realizados?
12. ¿Cómo es la rotación de inventarios dentro del almacén?
13. ¿Utilizan algún método de reposición de stock?
14. ¿Cuál es el procedimiento actual de salidas de mercadería del almacén?



Validado por: Mg. C.P.C. Vanesa Medina Carbajal

DNI: 18210533

- ANEXO N°3 Guía de Observación

Guía de Observación al procedimiento del área de Almacén de la empresa BOTICA
M&C FARMA S.A.C.

Observador: _____

Observado: _____

Área: _____

Fecha: _____

Objetivo: Observar el procedimiento del área de almacén

Nro.	Acciones a evaluar	Registro del cumplimiento			Observaciones
		Si	No	NA	
1	La persona encargada conoce cuál es el desarrollo exclusivo de sus actividades	X			Lo realiza cualquier trabajador
2	Maneja una orden de ingreso y salida de los productos de almacén		X		
3	Se chequea la descripción y cantidad de los productos según documentos de ingreso (G. Remisión y/o Fact.) y salida (Orden de salida)		X		No siempre
4	Se encuentra el personal idóneo que lleve a cabo el inventario de ingreso y salida de los productos		X		No siempre
5	Se verifica que la empresa propicie la capacitación constante del personal		X		

Elaboración: La autora

Guía de Observación al procedimiento del área de Almacén de la empresa BOTICA

M&C FARMA S.A.C.

Observador: _____

Observado: _____

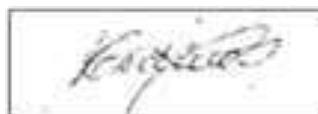
Área: _____

Fecha: _____

Objetivo: Observar el procedimiento del área de almacén

Nro.	Acciones a evaluar	Registro del cumplimiento			Observaciones
		Si	No	NA	
1	La persona encargada conoce cuál es el desarrollo exclusivo de sus actividades				Lo realiza cualquier trabajador
2	Maneja una orden de ingreso y salida de los productos de almacén				
3	Se chequea la descripción y cantidad de los productos según documentos de ingreso (G. Remisión y/o Fact.) y salida (Orden de salida)				No siempre
4	Se encuentra el personal idóneo que lleve a cabo el inventario de ingreso y salida de los productos				No siempre
5	Se verifica que la empresa propicie la capacitación constante del personal				

Elaboración: La autora



Validado por: Mg. C.P.C. Vanesa Medina Carbajal

DNI: 18210533

- **ANEXO N°4 Ficha de Análisis Documental**

Ficha de Análisis documental para el área de Almacén de la empresa BOTICA M&C
FARMA S.A.C.

Datos de la aplicación

Observador

Fecha de aplicación 1: ___/___/___

Miembros de la comisión que participaron:

Documentos de la entidad

DOCUMENTOS	Tiene		Se reviso	
	Si	No	Si	No
Reporte de registro de compras	X			
Reporte de registro de ventas	X			
Reporte del control de stock físico	X		X	
Reporte del control de productos vencidos y dañados	X		X	
Control de Kardex	X			
Gastos de fletes por mercadería adquirida	X			

Ficha de Análisis documental para el área de Almacén de la empresa BOTICA M&C

FARMA S.A.C.

Datos de la aplicación

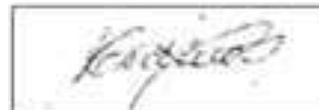
Observador

Fecha de aplicación 1: ___/___/___

Miembros de la comisión que participaron:

Documentos de la entidad

DOCUMENTOS	Tiene		Se reviso	
	Si	No	Si	No
Reporte de registro de compras				
Reporte de registro de ventas				
Reporte del control de stock físico				
Reporte del control de productos vencidos y dañados				
Control de Kardex				
Gastos de fletes por mercadería adquirida				



Validado por: Mg. C.P.C. Vanesa Medina Carbajal

DNI: 18210533