



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**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 PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO.**

**AUTORA**

**BACH. SONIA LORELLY NOLE ATOCHE**

**ASESORA**

**MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERÚ**

**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.**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

**Mgtr. Donald Savitzky Mendoza**  
**Presidente**

**Mgtr. Jannyna Reto Gómez**  
**Secretaria**

**Dr. Víctor Manuel Landa Machero**  
**Miembro**

**Mgtr. María Fany Martínez Ordinola**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de mis metas trazadas.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes creyeron en mí y me impulsaron a seguir adelante, dándome ejemplos dignos de superación y apoyarme para alcanzar mi meta. Por ustedes, por lo que valen, por que admiro su fortaleza y lo que han hecho por mí.

A mi hijo Jhordan Paúl por ser mi motor y razón de motivación para no rendirme ante los obstáculos y poder llegar a ser un ejemplo para Él.

A mi esposo por su estímulo y apoyo incondicional en todo momento.

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

## RESUMEN

La investigación 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.** El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión. La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transaccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a 46 propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: Que el 80% de las empresas farmacéuticas en estudio siempre aplican mecanismos de control interno, mientras que el 20% señala que a veces aplican dichos mecanismos, solo cumplen con las normas establecidas en el reglamento de establecimientos farmacéuticos. El 98% tiene establecidas las responsabilidades para almacenamiento, conservación, localización y control de medicamentos, mientras que el 2% no las tienen, el 100% de las empresas tienen políticas para productos vencidos, cuyo procedimiento es: El 57% los desechan y el 43% los devuelven al proveedor. De los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de las empresas en estudio; el 48% solo utilizan estantes; predominando un 52% que utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones. El 91% utilizan kárdex como registro para el control de mercaderías, mientras 9% no lo utilizan. Concluyendo que el control interno es el recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permitió optimizar los resultados esperados incidiendo positivamente en el logro de sus objetivos y metas.

**Palabras Clave:** Control interno administrativo, almacén, boticas, farmacias, resultados de gestión.

## ABSTRACT

The research was general objective: To determine the main features of the mechanisms of Administrative Internal Control in the warehouse area of Boticas and Pharmacies independent of Piura, Castilla y Veintiséis October districts and its Impact on Results Management in 2015. the theoretical foundation of the research pointed out as an independent variable the Administrative Internal Control and as the dependent variable management results. The population and sample were calculated based on the companies in the sector under study located in Piura, Castilla and October Twenty-six districts. The methodology was descriptive, quantitative level, no experimental design, transactional descriptive. Applying the technique of the literature and document review, and as a tool for information gathering interview, direct observation and pre-structured questions related to the investigation questionnaire, applied 46 owners, managers and / or legal representatives of the subject companies research, obtaining as most important conclusion: The 80% of pharmaceutical companies in the study always apply internal control mechanisms, while 20% say they sometimes apply such mechanisms only meet the standards established in the regulation of pharmaceutical establishments. 98% have established responsibilities for storage, preservation, location and control of drugs, while 2% do not, 100% of companies have policies expired products, which process is 57% discard them and 43% return them to the supplier. Conservation mechanisms used in the store companies under study; 48% only use shelves; 52% predominating using: Refrigerators, shelves, cabinets and drawers. 91% use kárdex as a record for control of goods, while 9%. Concluded that internal control is the resource that when applied correctly in the management of companies allowed them to optimize the expected results having a positive effect in achieving its objectives and goals.

Keywords: Internal Administrative Control, store, drugstores, pharmacies, management results.

# CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISION DE LITERATURA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes.....	6
2.1.1 Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	12
2.1.3 Locales .....	17
2. 2 Bases Teóricas. ....	20
2.2.1 Teorías del Control Interno .....	20
2.2.2 El Control interno en el sector comercial.....	25
2.2.3 Principios de Control Interno. ....	26
2.2.4 Objetivos del Control Interno.....	27
2.2.5 Componentes de control interno.....	28
2.2.6 Tipos de Control interno .....	30

2.2.7 Procedimientos para mantener un buen control interno .....	31
2.2.8 Normas Generales de Control Interno .....	33
2.2.9 Importancia del Control Interno. ....	37
2.2.10 Clasificación de Control Interno .....	37
2.2.11 Formas para hacer el estudio y evaluación del Control Interno. ....	38
2.2.12 Fases del control interno .....	39
2.2.13 Control Interno para el Área de Almacén. ....	40
2.3 Marco Conceptual .....	46
2.3.1 Control Interno .....	46
2.3.2 Resultados de Gestión.....	49
2.3.3 Boticas y Farmacias .....	51
2.3.4 Terminología .....	58
<b>III.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>66</b>
3.1 Tipo y Nivel de la Investigación.....	66
3.1.1 Tipo de Investigación.....	66
3.1.2 Nivel de Investigación. ....	66
3.2 Diseño de la investigación.....	66
3.3 Población y muestra. ....	67
3.3.1 Población.....	67
3.3.2 Muestra .....	68
3.4 Técnicas e instrumentos .....	93
3.4.1 Técnica.....	93
3.4.2 Instrumento: .....	93
3.5 Operacionalización de variables .....	94
3.6 Matriz de consistencia.....	95

3.7 Plan de análisis.....	96
3.8 Principios Éticos .....	96
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>97</b>
4.1 Resultados.....	97
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1 .....	97
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2 .....	102
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	107
4.1.4 Respecto al objetivo específico 4 .....	125
4.2 Análisis de Resultados. ....	130
4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1 .....	130
4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2 .....	131
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	133
4.2.4 Respecto al objetivo específico 4 .....	144
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>147</b>
5.1 Conclusiones.....	147
5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1 .....	147
5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2 .....	147
5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3 .....	148
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4 .....	151
5.2 Recomendaciones .....	152
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>153</b>
6.1 Referencias bibliográficas .....	153
6.2 Anexos.....	159

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Edad del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa .....	97
<b>Tabla 2:</b> Sexo del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa .....	98
<b>Tabla 3:</b> Grado de instrucción del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa .....	99
<b>Tabla 4:</b> Estado civil del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa .....	100
<b>Tabla 5:</b> Profesión u ocupación del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa .....	101
<b>Tabla 6:</b> De los años que lleva la empresa en la actividad comercial .....	102
<b>Tabla 7:</b> De los trabajadores que tiene la empresa .....	103
<b>Tabla 8:</b> De la creación de la empresa .....	104
<b>Tabla 9:</b> De la contabilidad de la empresa .....	105
<b>Tabla 10:</b> Del encargado responsable de la empresa. ....	106
<b>Tabla 11:</b> Si se aplican mecanismos de control interno en la empresa .....	107
<b>Tabla 12:</b> Si la empresa cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno .....	108
<b>Tabla 13:</b> Si se aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones .....	109
<b>Tabla 14:</b> Si la empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal .....	110
<b>Tabla 15:</b> Si la empresa cuenta con un Software para el control de inventarios.....	111
<b>Tabla 16:</b> Si el inventario físico concuerda con el reporte del sistema .....	112
<b>Tabla 17:</b> Si se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los medicamentos .....	113
<b>Tabla 18:</b> Si la empresa cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos vencidos .....	114

<b>Tabla 19:</b> Cuál es el procedimiento para medicamentos vencidos.....	115
<b>Tabla 20:</b> De los mecanismos de conservación que se utiliza en el almacén de la empresa .....	116
<b>Tabla 21:</b> Procedimiento para entregar un medicamento al paciente .....	117
<b>Tabla 22:</b> Si el retiro de medicinas son autorizados por el encargado responsable	118
<b>Tabla 23:</b> Si en la empresa utilizan Kárdex que permita verificar los movimientos de las entradas y salidas del almacén .....	119
<b>Tabla 24:</b> Si el Kárdex constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa .....	120
<b>Tabla 25:</b> Si se controla periódicamente al personal para verificar sus labores.....	121
<b>Tabla 26:</b> Si el inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control .....	122
<b>Tabla 27:</b> Si se verifica la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos .....	123
<b>Tabla 28:</b> Frecuencia de inventarios físicos para un mejor manejo de mercadería.	124
<b>Tabla 29:</b> Si el correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa .....	125
<b>Tabla 30:</b> Si la implementación de mecanismos de control interno ayuda a la empresa a .....	126
<b>Tabla 31:</b> Si la adecuada supervisión de control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa .....	127
<b>Tabla 32:</b> Si los mecanismos de control interno en el área de almacén fueron.....	128
<b>Tabla 33:</b> La gestión de la empresa en el año 2015.....	129

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1:</b> Distribución porcentual de la edad de los propietarios, gerente y/o representante legal de las empresas encuestadas. ....	97
<b>Gráfico 2:</b> Distribución porcentual del sexo de los propietarios, gerente y/o representante legal de la empresa.....	98
<b>Gráfico 3:</b> Distribución porcentual del grado de instrucción de los propietarios, gerente y/o representante legal de la empresa.....	99
<b>Gráfico 4:</b> Distribución porcentual del estado civil del propietario, gerente y/o representantes legal de la empresa .....	100
<b>Gráfico 5:</b> Distribución porcentual de la profesión u ocupación de los propietarios, gerente y/o representante legal de la empresa.....	101
<b>Gráfico 6:</b> Distribución porcentual: De los años de la empresa en la actividad comercial.....	102
<b>Gráfico 7:</b> Distribución porcentual del número de trabajadores de la empresa. ....	103
<b>Gráfico 8:</b> Distribución porcentual de la creación de la empresa .....	104
<b>Gráfico 9:</b> Distribución porcentual de la contabilidad de la empresa .....	105
<b>Gráfico 10:</b> Distribución porcentual del encargado de la empresa .....	106
<b>Gráfico 11:</b> Distribución porcentual referente a la aplicación de mecanismos de control interno en la empresa.....	107
<b>Gráfico 12:</b> Distribución porcentual Si la empresa Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control interno.....	108
<b>Gráfico 13:</b> Distribución porcentual de la aplicación de control interno en la preparación y aprobación de transacciones.....	109
<b>Gráfico 14:</b> Distribución porcentual Si cuenta o no con un Manual de Organización y Funciones (MOF).....	110
<b>Gráfico 15:</b> Distribución porcentual: Si la empresa cuenta con un Software para el control de inventarios .....	111
<b>Gráfico 16:</b> Distribución porcentual Si el inventario físico concuerda o no con el reporte del sistema.....	112
<b>Gráfico 17:</b> Distribución porcentual de las responsabilidades para el almacenamiento y control que tiene la empresa.....	113

<b>Gráfico 18:</b> Distribución porcentual de las políticas para medicamentos vencidos con que cuenta la empresa. ....	114
<b>Gráfico 19:</b> Distribución porcentual de los procedimientos para medicamentos vencidos que tiene la empresa.....	115
<b>Gráfico 20:</b> Distribución porcentual de los mecanismos de conservación en el almacén de las empresas.....	116
<b>Gráfico 21:</b> Distribución porcentual de cuál es el procedimiento que utiliza la empresa para entregar un producto .....	117
<b>Gráfico 22:</b> Distribución porcentual: Si el retiro de medicinas son autorizados o no por el encargado responsable.....	118
<b>Gráfico 23:</b> Distribución porcentual de la utilización de Kárdex para el control de existencias.....	119
<b>Gráfico 24:</b> Distribución porcentual Si el Kárdex constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa .....	120
<b>Gráfico 25:</b> Distribución porcentual Si se controla periódicamente al personal para verificar sus labores.....	121
<b>Gráfico 26:</b> Distribución porcentual Si el inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control.....	122
<b>Gráfico 27:</b> Distribución porcentual de la verificación de la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos .....	123
<b>Gráfico 28:</b> Distribución porcentual de la frecuencia de inventarios físicos realizados en la empresa.....	124
<b>Gráfico 29:</b> Distribución porcentual Si el correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa .....	125
<b>Gráfico 30:</b> Distribución porcentual de cómo favorece a la empresa la implementación de mecanismos de control interno .....	126
<b>Gráfico 31:</b> Distribución porcentual Si la adecuada supervisión de control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa.....	127
<b>Gráfico 32:</b> Distribución porcentual de cómo fueron los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa.....	128
<b>Gráfico 33:</b> Distribución porcentual de la gestión de la empresa en el año 2015...	129

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el mercado farmacéutico es uno de los más demandados en el mundo, según estudios realizados la situación del gasto farmacéutico en las principales economías del mundo; Hungría, Grecia, Eslovaquia, Estados Unidos y Japón son países que presentan mayor porcentaje de gasto farmacéutico total sobre su PIB, con tasas del 2,63%, 2,60%, 2,18%, 2,07% y 1,94%. Estados Unidos es el país que más gasta en medicamentos del mundo, con 240.700 millones de euros, seguido de Japón con 81.600 millones de euros y China con 59.900 millones de euros. El gasto privado en productos farmacéuticos, aparatos y equipos médicos, en España, registraron un monto de 7.271 millones de euros en el 2013. De estos gastos, el 51% está dirigido a medicamentos, siendo el equivalente a 3.161 millones de euros. **(EAE Bussines School. 2014).**

En el Perú, las empresas farmacéuticas ayudan a mejorar el bienestar de la población, además de generar empleo y contribuir al crecimiento de la economía. La presidenta de la Asociación Nacional de Laboratorios Farmacéuticos (ALAFARPE), María Aste detalló que el mercado farmacéutico peruano creció 8% en el 2015, equivalente a US\$2 mil millones. Sin embargo, resaltó que el sector salud representa solo el 5,3% del PBI peruano, por debajo de Colombia (6,8%) y Chile (7,7%). **(El comercio. 2016).**

Según una información periodística se conoce que quien lidera el mercado farmacéutico peruano es el grupo QUICORP, dueño de las marcas Mi Farma, BTL, Fasa y reciente adquirió al grupo de farmacias Albis, que maneja la cadena de boticas Arcángel y un laboratorio farmacéutico, constituyéndose, así como la cadena más grande de farmacias del mercado peruano. El segundo gran operador de este mercado es Inkafarma del grupo INTERCORP. Como marca independiente, Inkafarma es la empresa con más locales, seguida por Mi Farma y Boticas Arcángel, las cuales se basan principalmente en tácticas promocionales y en la expansión de locales de la cadena, por lo que existe una competencia agresiva en términos de ofertas, descuentos y promociones a fin de atraer a los clientes. **(El Comercio. 2016).**

Ante el notable crecimiento de las cadenas, se pronostica la extinción de boticas y farmacias independientes, esto se debe a que los grandes retail farmacéuticos no permiten generar nuevos emprendimientos, porque tienen un mayor poder de negociación de compra de medicamentos, pero en lo que va del año las boticas y farmacias independientes crecieron un 8% contrariamente a todo pronóstico. **(Martínez & Mechato. 2014).**

Es aquí donde radica el problema de las farmacias y boticas independientes, de seguir permaneciendo en el mercado, y ser reconocidas por los usuarios, además es necesario conocer y entender a sus clientes y sobre todo satisfacer sus necesidades, mejorar su participación en el sector y reforzar su posicionamiento frente a los consumidores, es por ello que es preciso contar con un adecuado control interno que, reducirá en gran medida aquellos riesgos que la empresa pueda tener, focalizándose en las áreas con mayor cantidad de problemas de gestión, como es el área de almacén el cual se ve afectado por la práctica de ciertos actos ilícitos siendo los más usuales los fraudes, la corrupción, la pérdida de mercaderías, las indisciplinas, y las ilegalidades en el manejo de los recursos.

Se sabe que en los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de octubre existen aproximadamente 150 boticas y farmacias registradas en la Dirección Regional de Salud I, conformadas por las boticas y farmacias independientes y las que se agrupan en grandes cadenas; mientras que en las del sector público se encuentran las farmacias y boticas de las siguientes instituciones: Seguro Social de salud (EsSalud), el Ministerio de Salud, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional.

Éstas funcionan bajo la responsabilidad de un químico farmacéutico colegiado quien desempeña el cargo de gerente o director técnico o simplemente de un responsable del centro de atención, sin embargo se aprecia que muchas de ellas no cuentan con una organización adecuada, no tienen todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad, ejemplo de ello tenemos en la entrevista dada por el jefe del área de medicamentos y drogas de la DIRESA Piura, Marco Magno Payano Adriano quien señaló que “A la fecha de reportes, día a día en Piura tenemos 279

establecimientos farmacéuticos registrados entre farmacias, boticas, droguerías, distribuidores y almacenes especializados, de esos 279 solo han cumplido con empadronarse 69 establecimientos, hablamos un avance mínimo del 24 %". (**RPP noticias 2015**).

El mercado de boticas y farmacias se ha desarrollado a lo largo de los años, lo que genera una creciente competencia entre las empresas, es por ello que se debe adoptar medidas de carácter económico y administrativo que permita a las empresas optimizar sus procesos administrativos y productivos, con el propósito de lograr sus objetivos con la mayor eficiencia posible, y de ésta manera crecer dentro de su actividad económica.

Según un informe periodístico de RPP (Radio Programas del Perú, 2013) se conoció que la producción de la industria farmacéutica se expandió 4,4% el año último en comparación al 2011, con lo cual alcanzó los altos niveles de PBI (Producto Bruto Interno) de 1994, informó la Asociación de Industrias Farmacéuticas Nacionales (ADIFAN). El crecimiento de la industria fue impulsado por la evolución de las ventas en farmacias y boticas (12,2%), estimándose que el incremento productivo en realidad fue cercano al 7%.

El presente estudio se enmarca en el problema que presentan las boticas y farmacias que no están integradas en cadenas, que por lo general son empresas pequeñas e independientes, las cuáles son más vulnerables a adquirir deficiencias de control interno en su gestión, ya sea por falta de modernización en sus operaciones, acceso a tecnología, recurso humano capacitado, competencia de grandes transnacionales, importadores o contrabando.

Es por esta razón que se está realizando una evaluación dentro de las empresas para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Por lo anteriormente expuesto, se formuló el siguiente **Enunciado**: ¿Cuáles son 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?

Como **objetivo general** se propuso: 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.

**Y también se plantearon los siguientes objetivos específicos:**

1. Describir las principales características de los **propietarios, gerentes y/o representantes legales** de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
2. Describir las principales características **de las empresas** del ámbito de estudio en el año 2015.
3. Describir los mecanismos del **control interno administrativo en el área de almacén** de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
4. Describir **el impacto del control interno administrativo en el área de almacén en los resultados de gestión** de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Finalmente la investigación se justifica:

**Desde el punto de vista social:** La investigación es importante porque las empresas tienen como función principal, prestar servicio a los ciudadanos que requieren productos farmacéuticos para auxiliar o tratar distintas dolencias de la salud, es por eso que debe contar con mayores regulaciones sanitarias y legales a la hora de funcionar. Además, son fuentes generadoras de empleo; en este sentido la labor farmacéutica es fundamental para la construcción de un futuro más próspero. Con más y mejores empresas significan más y mejores trabajadores. Obteniendo una mejor calidad de vida y bienestar para miles de familias.

**Desde el punto de vista económico:** Las empresas farmacéuticas son importantes para la economía del país porque generan un porcentaje muy elevado de la recaudación tributaria, que es justamente la que permite que el gobierno eleve el gasto público. El crecimiento económico financia el mayor gasto público, para cumplir los objetivos del estado que se relacionan directamente con el bienestar de los ciudadanos.

**Desde el punto de vista académico:** La investigación permitirá a los estudiantes obtener una base de datos y se constituye como un antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno administrativo en el sector comercial, rubro boticas y farmacias así como fuente de consulta para público en general.

## **I. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes.**

#### **2.1.1 Internacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Villamil (2015).** En su tesis denominada “*La Implementación del Control Interno de Inventarios para el Sector Droguista de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoria – NIAS*”, realizado en la Universidad Militar Nueva Granada, que tuvo como objetivo principal: Implementar un sistema de control de inventarios en el sector droguista que permita medir la eficiencia y confiabilidad de las operaciones realizadas en sus inventarios, sabiendo que este tipo de empresas se dedican a la compra y venta de medicamentos con la finalidad de obtener lucro por dichas operaciones.

En el presente estudio se afirma que uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica comercial es la falta de controles internos que se adapten a las condiciones económicas en que operan, y proporcionar nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo y pérdida del inventario al mismo tiempo de optimizar recursos.

El inventario de las empresas constituye uno de los rubros más importantes, por concentrarse el mayor porcentaje de la inversión en el mismo, por lo tanto, si existen pérdidas significativas en la mercancía por cualquier circunstancia, la empresa no genera la ganancia deseada al aumentar sus costos.

El control interno en los inventarios es una herramienta que contribuye sustancialmente al objetivo mencionado, un aspecto muchas veces descuidado en la gestión diaria de las droguerías, el inventario de los productos resulta ser una actividad esencial en el desarrollo de las operaciones teniendo un adecuado almacenamiento, control de existencias físicas, anotaciones de entradas y salidas, conciliaciones con registros, conteos físicos, control en las fechas de vencimiento entre otros procedimientos. Por esta razón las droguerías deben crear un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger los inventarios ya que el manejo eficiente y eficaz del inventario trae beneficios como son: Venta de productos en condiciones óptimas, control de costos, estandarización de la calidad, mayores utilidades, etc. Arribando a las siguientes conclusiones:

- Las causas contables que provocan deficiencias en el control interno tales como: Deficiencias en la revisión y falta de ubicación adecuada de los inventarios pueden ser detectadas por el contador y auditor, porque es la persona idónea en asuntos contables, fiscales y de control y quienes pueden diseñar, un sistema de control interno aplicado al rubro de inventarios, eficiente y eficaz.
- El diseño de un sistema de control interno de inventarios, para establecer el método que pueda ser aplicado en el registro, ubicación, valuación, rotación y distribución de productos ya que el inventario es el rubro más importante para las droguerías.
- Las droguerías para aumentar la eficiencia en los controles contables, establezca un sistema de control interno para obtener beneficios de un mejor control administrativo y contable, un adecuado registro y control de sus operaciones y utilizar los resultados como herramienta para medir la liquidez de la entidad.

**Guerrero (2014).** En su tesis titulada *“Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para la Farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida 2013”* cuyo objetivo principal fue: Proponer un sistema de control de inventario para la farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida realizando compras oportunas en función de las ventas de productos farmacéuticos, con el fin de disponer información oportuna .

El autor señala que la empresa no cuenta con estructuras administrativas que permitan el desarrollo eficiente y coordinado de las actividades. El principal problema que enfrenta la empresa es cómo diseñar y llevar a cabo una estrategia efectiva para el control y gestión de inventarios de la farmacia que ayude a mitigar las consecuencias que se presenta ante el ineficiente manejo que actualmente mantiene. Con base a esta problemática, la presente investigación se enfoca en dar soluciones a corto plazo presentando acciones como: La optimización de la gestión de inventarios, los sistemas de información que hacen posible que el proveedor la farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida preste un servicio integral a sus clientes. Concluyendo:

- Los inventarios de la farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida no cuentan con una gestión adecuada ya que carece de procesos y políticas para el control de inventarios, este se realiza de manera empírica por lo que no se conoce datos reales para su eficiente desarrollo.
- En este sistema de gestión de Inventarios intervienen políticas de adquisición, control de abastecimiento y reaprovisionamiento, en los que identifiquen los costos, el mismo que se debe manejar con un adecuado método de valoración de inventarios el cual debe ser permanentemente.
- Según la investigación de campo se pudo identificar que en los sistemas de control y gestión de inventarios de la farmacia existe una deficiente información en funciones de los inventarios lo que conlleva a un decremento de las ventas y también a la baja rentabilidad.

**Martínez (2013).** En su estudio *“Propuesta de Mejora al modelo de Gestión de Inventarios y Abastecimiento para el Área de Abastecimiento, Farmacia y bodega del Hospital Base de Puerto Montt”*, el autor señala que los principales egresos que tiene el Hospital Base de Puerto Montt son los que involucran el aprovisionamiento

de insumos, siendo los encargados de esto las unidades de abastecimiento, farmacia y bodega (de aquí en adelante AFyB).

Estas unidades realizan principalmente la compra de insumos, el análisis de requerimientos y el manejo de inventarios respectivamente, por lo cual su trabajo es fundamental en lo que respecta al manejo presupuestario del HBPM, donde actualmente existen discordancias entre el sistema de registros y las existencias reales, que derivan en la pérdida de mercaderías, sobre stock, vencimiento de medicamentos y diversos tipos de mermas. En este ámbito, este trabajo realiza un estudio con el fin de proponer un modelo que ayude a la toma de decisiones en la gestión de compras y el control de inventarios, por lo cual tiene las siguientes conclusiones:

- El sistema informático utilizado en el HBPM no cuenta con los requisitos suficientes para satisfacer plenamente sus necesidades, pues existen tareas que pudiendo ser llevadas por el sistema informático, son llevadas de manera manual y las tareas que son llevadas a cabo dentro de éste son satisfechas de manera incompleta, lo que genera pérdidas de tiempo que podrían ser evitadas de contar con un sistema que se ajuste de mejor manera al HBPM.
- El modelo de inventarios llevado por el HBPM requiere la implementación de mejoras y una revisión más acabada, pues como se pudo apreciar, se incurre en grandes costos de oportunidad por no realizar una planeación más acabada de las compras, ya que sólo en el caso de la Povidona, que representó un 7.54 por ciento del gasto en insumos médicos del primer semestre de 2013, se podría ahorrar un costo de oportunidad de \$19.561.882 aproximadamente al realizar pedidos cada 10 días y \$15.486.847 al hacerlos cada 15, lo cual ayudaría a resolver los problemas de liquidez que suele tener para comprar otros insumos.

**Zavala (2012).** En su estudio *“Control Interno Administrativo y Contable para las Farmacias del Cantón Latacunga”*. Se encontraron debilidades en el manejo

contable y administrativo por lo tanto se creó manuales de procedimientos y funciones para que de esta manera exista eficiencia y eficacia en las actividades económicas de las farmacias.

En algunas farmacias no existe un adecuado control interno que permita llevar de manera eficiente y oportuna los diversos movimientos administrativos y contables que se llevan a efecto en las farmacéuticas del cantón Latacunga, lo cual provoca desfases en el sistema económico administrativo de las empresas.

Algunas farmacéuticas de Latacunga no cuentan con un manual de procedimientos, lo que ocasiona que no exista un control permanente de la actividad económica, administrativa de las farmacias. No cuentan con un manual de funciones que detalle el perfil, los deberes y obligaciones para el personal que labora en las farmacias, provocando la disminución de responsabilidades del personal, incluso en las actividades de custodia del efectivo.

**Taco (2012).** En su estudio *“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Administración de los Inventarios de la Distribuidora Farmacéutica Diagnofarm S.A.”*. El autor relata que Diagnofarm S.A. es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de vacunas a nivel nacional, uno de los principales problemas es el manejo inadecuado de los inventarios. La finalidad de la investigación es mostrar un método adecuado para controlar las existencias de esta manera establecer un control adecuado sobre los inventarios, que son parte trascendental de los activos.

Finalmente concluye que la indagación realizada a la empresa Diagnofarm S.A., ha permitido conocer la carencia de normas y procedimientos escritos que permitan al recurso humano signar responsabilidades, integrar niveles y delegar funciones que garantice el cumplimiento de los objetivos, la visión y el crecimiento organizacional. El control interno constituye las actividades de revisión, conteo, autorización y mando. Se evidenció que el control de las existencias en la bodega que almacena los productos fue eficiente aunque presentó algunas diferencias en la toma física de

inventarios lo cual mejorará con la aplicación de los formularios propuestos para el manejo de los mismos y obtener los resultados esperados.

**Eugenio (2010).** En su estudio denominado *“Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Ambato”*, justificándose que en la actualidad analizando las exigencias y necesidades del mercado, las empresas deben utilizar técnicas, modelos y herramientas de gestión para crear estrategias de comercialización apropiadas para que sus ventas incrementen, y que mediante logísticas de inventario analicen sus actividades de inventarios y el entorno para el crecimiento de la empresa en medio de una competencia cada vez más agresiva.

El autor concluyó que con la aplicación de una logística de inventario permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos, el gerente está obligado a dar cumplimiento a los requerimientos que son el resultado de la logística aplicada.

La logística de inventario en la farmacia permitirá mejorar la comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta. La logística del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad.

**Conde (2010).** En su tesis *“Organización Administrativa e Implementación de un Sistema Contable en la Farmacia Jerusalén principal de la ciudad de Loja”* En dicho trabajo de investigación la autora refleja problemática en el área de inventarios ya que el control de compras y ventas de mercaderías es limitado a un registro de cuadernos de apuntes por consiguiente se observa la falta de un control permanente del inventario de mercaderías, que no le permite conocer sus existencias. Una de las conclusiones de dicho trabajo es: El control de compras y ventas de mercaderías es limitado a un registro de cuadernos de apuntes por consiguiente se observa la falta de

un control permanente del inventario de mercaderías, que no le permite conocer sus existencias.

Finalmente se recomienda a la propietaria de la farmacia realizar conjuntamente con sus ayudantes constataciones físicas por lo menos una vez al año lo cual le permitirá conocer sus existencias así como también evitar compras innecesarias.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**De La Cruz (2015).** En su estudio denominado "*Caracterización del Control Interno en el Área de Almacén en las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresas Farmacéuticas de Chimbote, 2013*", de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, el desarrollo de este trabajo se llevó a cabo bajo la metodología no experimental, cuya muestra está conformada por 15 farmacias dedicadas a la venta de toda clase de medicamentos.

Se concluye que de la totalidad de los trabajadores encuestados, no cuentan con un ambiente de control adecuado ya que no hay un orden adecuado del inventario en el almacén, generando problemática al momento de ubicar la mercadería para el conteo físico, limpieza de la mercadería dañada y vencida que debe darse de baja a final de año. A través de lo observado se pudo conocer que no existe políticas, normas y procedimientos que regulen esta actividad, y se verificó que no hay un orden adecuado del inventario, no se puede distinguir entre la mercancía dañada y vencida, la mercancía que está en buen estado para la venta, lo cual trae como consecuencia la pérdida en mercadería y dinero a la empresa.

Además al personal no se les ha informado acerca de los manuales de normas y procedimientos administrativos para el control de inventarios existentes en las

farmacias de Chimbote, lo que genera desconocimiento del manejo de los inventarios por consiguiente los procedimientos para su reposición, almacenamiento y resguardo.

**Rodríguez & Torres (2014).** En su investigación denominada *“Implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014”*, realizada para obtener el título profesional de Contador Público de la universidad privada Antenor Orrego. “En el cual se observó que la empresa no tiene definido un sistema de control interno, que permita establecer con claridad una segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia, registro y control en los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de mercaderías”.

El objetivo principal de la investigación fue determinar cómo la implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías mejorará las ventas; para lo cual primero se realizó un análisis al nivel de las ventas del primer semestre del año y luego se diagnosticó las actividades de control durante los procesos de requerimiento, recepción, verificación, almacenamiento y dispensación; presentando la información recopilada mediante guías de entrevista, cuestionarios y hojas de registro de datos, las cuales sirvieron para hallar una serie de deficiencias y, su impacto en la empresa en especial en las ventas.

Finalmente se encontraron los siguientes problemas: En la empresa no se tiene establecido la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 2 – Existencias, sin embargo el contador cuenta con el conocimiento de la norma pero la omite ya que piensa que esto no tiene un efecto significativo sobre la información contable.

En la empresa no existen procedimientos para determinar la pérdida de valor de los inventarios, lo cual trae como consecuencia la inseguridad de que la contabilización de los inventarios se esté dando por un importe superior a su importe recuperable.

La empresa no lleva un control, ni tiene conocimiento de la mercadería vencida , de baja o nula rotación, lo que podría generar un aumento de productos vencidos u obsoletos, contabilizados como parte del inventario, conllevando a la información errónea de los productos disponibles para la venta, así como se incurriría en gastos adicionales de almacenaje.

La empresa solo realiza inventario una vez al año, para la elaboración de sus estados financieros, no lo hacen periódicamente.

En la empresa no se evalúa inicialmente el costo de las existencias o inventarios, que sean necesarios para que las existencias adquieran o mantengan su condición actual y ubicación, menos los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares.

**Murillo & Palacios (2013).** En su tesis denominada “*Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el periodo 2013*”, presentada para obtener el título profesional de Contador Público, realizado en Trujillo Perú, cuyo objetivo principal es demostrar la eficacia del diseño de un sistema de control interno para optimizar significativamente el proceso de ventas en la botica Farma Cartavio en el periodo 2013, justificándose que esta investigación es necesaria para aquellas boticas que existen y tienen problemas en el proceso de ventas, porque mejoraran los ingresos y una buena coordinación en el área, y asimismo, complementariamente es conveniente para la organización de la empresa, porque con un buen manual de procedimientos la empresa marchara de manera correcta y se obtendrá buenos resultados.

En cuanto a los resultados se observó deficiencia en la atención al cliente, no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero.

De tal manera que en el área de ventas logramos observar un mal manejo de las funciones del personal lo cual no cuentan con un control adecuado en ventas, también no están funcionando correctamente los controles internos, así mismo observamos que las ventas las registran manualmente en un cuaderno, existe un bajo nivel de ventas, déficit en los ingresos, y no hay un buen control en el stock. Además existen controles internos débiles, toda vez que las distintas áreas no cuentan con un reglamento o manual de organización y funciones que les permita conocer las líneas de autoridad y responsabilidad, así como, las labores que desarrollaran y con qué unidades o áreas deberán coordinar.

**Arroyo & Jaime (2013).** En su estudio denominado "*Sistema de Control de Farmacia para un centro de salud de I-3*", cuyo objetivo principal fue elaborar un sistema de control de medicamentos para la atención de prescripciones, preparación de fórmulas y manejo de insumos en un centro de salud de nivel I-3 de complejidad.

El autor encontró tres problemas en el control de medicamentos en los centros de salud del MINSA El primero de ellos se refiere al control del stock de insumos o medicamentos. Las solicitudes de reposición se realizan luego de una evaluación de cuántos medicamentos quedan en farmacia y cuántos se necesitan reponer. Debido a este problema, se genera un tiempo en el cual no se dispone de un determinado medicamento, lo cual ocasiona molestia en el paciente al tener que esperar hasta que sea repuesto en farmacia.

El segundo problema identificado es que no se registran en un sistema informático los medicamentos entregados a los pacientes. Ante esto, existe la posibilidad de no conocer el stock real de los medicamentos e insumos lo que puede llevar a un desabastecimiento o sobre stock de los productos que se ofrecen en farmacia. El último de los problemas identificados es el deficiente manejo de las solicitudes de preparación de fórmulas magistrales. Cuando el paciente entrega al técnico de farmacia la receta médica con la preparación de fórmula se procede a realizar una solicitud escrita que se envía al laboratorio para que procedan con la elaboración de la fórmula. Nuevamente se utilizan documentos físicos para este proceso, lo que

conlleva al traslado físico de las solicitudes entre la farmacia y el laboratorio generándose un retraso en el proceso.

**Cabanillas (2010).** En su tesis denominada "*Auditoria Operativa al Área de Compras de una Empresa Comercializadora de Productos Farmacéuticos DISFARMA S.A. y su Impacto en la Eficiencia de las Operaciones*", realizada para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Privada del Norte; donde encontró las siguientes debilidades de control interno: Ausencia de un organigrama en la empresa, necesidad de implementar un manual de organización, procedimientos, funciones, políticas y reglamento en el área de compras, el personal del área de compras no tiene bien definidas las líneas de responsabilidad y autoridad de las funciones, no existen objetivos y metas trazadas para el área de compras, no existen programaciones de compras según plan anual de necesidades, no se verifican las guías de remisión con la orden de compra respectiva, falta de pólizas de seguros contra robos e incendios, necesidad de implementar en el almacén un sistema de kárdex manual y/o mecanizado para controlar y verificar las entradas y salidas de las mercaderías en almacén y se constató que no se realizan inventarios físicos de todos los productos farmacéuticos y afines.

Concluye que la empresa Disfarma S.A., presenta un sistema de control interno de muy baja madurez con debilidades de alto riesgo, lo que no está permitiéndole generar al área de compras operaciones eficientes que generen valor para la empresa. Analizada cada una de las fases del área de compras de la empresa comercializadora de productos farmacéuticos a través de la matriz de riesgos, se ha demostrado que en algunas de las fases no se presenta la debida eficiencia en sus operaciones, como la ausencia de normas que regulen la función de compras y almacén.

Se recomienda elaborar un plan anual de adquisiciones de mercadería previa verificación con el stock físico de almacén, a fin de evitar improvisaciones del flujo de caja de la empresa, como descontrol en la ejecución presupuestal. Además debe definir el adecuado proceso de recepción y verificación de la mercadería en almacén, teniendo en cuenta el cruce de la información entre las guías de remisión y las

órdenes de compra e implementar un sistema de control de mercaderías en almacén a través del uso de los kárdex de mercaderías, y disponer políticas de realización de inventarios físicos permanentes.

### **2.1.3 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Álvarez (2015)**. En su investigación titulada *"El Control Interno de Área de Farmacia y su Incidencia en la gestión de Inventarios de la Clínica Miraflores S.A. Del Distrito de Castilla – Piura, en el año 2014"*. Tesis para optar el título de Contador Público de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, justificándose que la investigación es conveniente porque permitirá evaluar el proceso de control interno en el área de facturación para la detección oportuna de los riesgos y dificultades, de tal forma que se puedan generar los reemplazos de elementos y procesos para el correcto funcionamiento de la organización, evitando los cuellos de botella que limitan la rapidez en la atención.

Con la finalidad de que se pueda implementar los elementos esenciales del control interno que son necesarios para mejorar el proceso de facturación y por ende la gestión de inventarios, mediante normas clínicas y administrativas, que deben ser oportunas, difundidas y actualizadas, conteniendo información clara y precisa.

La investigación concluye con lo siguiente: El 80% del personal que labora en farmacia y el 67% del personal que labora en el área de almacén indica que no son adecuados los procedimientos de control interno realizados en dichas áreas. Se demuestra en los encuestados ejecutados al área de farmacia y almacén, así como los procedimientos escritos que no se están aplicando un control interno adecuado, más bien se propicia el descontrol en la gestión de almacenes.

**Merino (2014).** En su tesis titulada *"Eficiencia del Control Interno en la Gestión de los procesos en la Empresa REYFARMA S.A.C. 2014"*. Tesis para obtener el título profesional de contador público de la Universidad César Vallejo. El propósito de la investigación es determinar el nivel de eficiencia que tiene el control interno en la empresa REYFARMA S.A.C., el estudio buscó obtener las percepciones de los encuestados, para conocer como gestionan los procesos técnicos y que estrategias se utilizan para enfrentar los riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos del negocio. La metodología que se utilizó fue la observacional, porque se tuvo en cuenta, como se presenta el problema, para luego analizar los fenómenos y para esto, se tomó en cuenta los 23 colaboradores que laboran en las áreas de almacén, caja, contabilidad y atención al cliente, que constituyen el 100 % de la población.

Después de un exhaustivo análisis se concluyó que la empresa REYFARMA SAC., no cuenta formalmente con estructura orgánica, no ha establecido un manual de organización y funciones, porque la gerencia no ha puesto interés para establecer los puestos de trabajo de cada colaborador No se ha diseñado un adecuado manual de procedimientos y flujogramas para la gestión de los procesos, porque existe actualmente desorden administrativo para controlar sus operaciones. Además no existen políticas para el registro de operaciones, porque no cuenta con sistemas operativos para el control del movimiento de ingresos de efectivo a caja y del movimiento de almacén. La gerencia no ha cumplido con elaborar un plan de capacitación para los colaboradores, porque no ha previsto un presupuesto para atender esta necesidad.

Se recomienda a la gerencia de la empresa, para el registro de las operaciones administrativas y contables, debe disponer la adquisición de sistemas operativos para mantener un adecuado control del movimiento de ingresos de efectivo a caja y del movimiento de almacén, así como para que tenga información oportuna de los niveles de liquidez y de los stocks de almacén para la toma de decisiones. Debe elaborar un plan de capacitación para los colaboradores y prever un presupuesto, para que este importante recurso sea debidamente entrenado y motivado en sus competencias y de esta manera se logre elevar la productividad y asumir una actitud

positiva para instituir un sistema de control, con la finalidad que pueda lograr sus objetivos previstos y logre elevar la productividad de los colaboradores y por ende su rentabilidad.

**Sosa (2011).** En su estudio denominado "*Propuesta de un Sistema de Costos ABC para una empresa dedicada a la Distribución Farmacéutica*", para obtener el título de Contador Público, menciona que esta empresa dedicada la distribución farmacéutica carece de una información de costos y se convierte en poco fiable y la decisión se hace difícil, y en casos de adoptar una decisión puede conducir a situaciones no deseadas.

No hay mejora en la distribución de los productos por la falta de un proceso de mejoramiento continuo, asimismo, no se agiliza los tiempos de atención a los pedidos de los clientes. Tampoco existe control de ciertas actividades que son innecesarias porque no sirven para satisfacer las necesidades de los clientes lo que contribuye a mayores pérdidas físicas y desperdicios dentro de los niveles de estándares incrementando la pérdida de tiempo empleado en los procesos.

Concluyéndose que la empresa no cuenta con un adecuado sistema de costos ello implica que la asignación de los costos se realice de manera deficiente. Además no identifica actividades lo que no le permite saber actividades que generan valor añadido. La empresa no fija los precios con el costo tradicional teniendo como resultado márgenes de utilidad desfavorables. La información que se recibe utilizando los costos convencionales no es real ocasionando que se distribuyan productos de altos costos.

**Castilla & Rubio (2007).** En su tesis "*Incidencia de un Plan de Negocios en el crecimiento de la empresa botica La Salud*", para optar el título profesional de contador público de la Universidad César Vallejo. El objetivo principal del estudio se enfoca en analizar los aspectos influyentes en la creación de una sucursal a fin de distinguir las características principales, las estrategias a implementar y los costos que nos van a acarrear en el crecimiento de la botica "La Salud". Concluyéndose que

los elevados volúmenes que manejan las cadenas les permiten obtener importantes descuentos de las distribuidoras y laboratorios, lo que a su vez les posibilita sus productos a precios más bajos que los de una farmacia o botica independiente.

Así mismo el negocio de venta minorista en el caso de los productos farmacéuticos involucra un riesgo adicional relacionado al vencimiento de los productos, este riesgo, en el caso de las grandes cadenas que manejan volúmenes de ventas relativamente mayores, puede atenuarse a través de una mayor diversificación de los productos que compran, en contraste con el caso de las pequeñas farmacias y boticas que operan con volúmenes y variedades relativamente menores.

Se recomienda que la botica "La Salud" debe llevar un mayor control de sus mercaderías así como de su efectivo para poder conocer con los recursos que se cuentan en el momento oportuno. La botica debe comprar a grandes escalas para lograr obtener precios más bajos por parte de sus proveedores y por ende ofrecer precios reducidos a sus clientes. La empresa debe llevar un registro al detalle de la mercadería que adquiere, precisando la fecha de vencimiento para darle salida a los productos según su fecha de caducidad.

## **2. 2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1 Teorías del Control Interno**

**a) Holmes (1994)** propuso una teoría de control interno donde considera que es una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

**b) Koontz y O'Donnell. (s.f.)** por su parte, dicen que el control es la medición y la corrección de las actividades de los subordinados para asegurar que los eventos se ajustan a los planes. Por lo tanto mide el desempeño en relación con las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones negativas y, al poner en movimiento las acciones para corregir las desviaciones, contribuye a asegurar el cumplimiento de los

planes. Aunque la planeación debe preceder al control, los planes no se alcanzan por sí mismos.

**c) Frederick Winslow Taylor (s.f.):** Teoría de la organización funcional.

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información Los principios en esta teoría son los siguientes:

- **Organización Científica del Trabajo:** Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.
- **Selección y entrenamiento del trabajador:** La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.
- **Cooperación entre directivos y operarios:** La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal. División del trabajo entre directivos y operarios:

- **Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo:** Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en compartir las miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

#### **d) Teoría de la Contingencia según Chandler Muriel Bing.**

La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. Se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. Debido a esto el enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la teoría general de la administración.

La teoría de contingencia nació a partir de una serie de investigaciones hechas para verificar cuáles son los modelos de estructuras organizacionales más eficaces en

determinados tipos de industrias. Los investigadores, cada cual aisladamente, buscaron confirmar si las organizaciones eficaces de determinados tipos de industrias seguían los supuestos de la teoría clásica, como la división del trabajo, la amplitud del control, la jerarquía de autoridad, etc. Los resultados sorprendentemente condujeron a una nueva concepción de organización: La estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo. En otros términos, no hay una única y mejor forma de organizar.

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es todo aquello que envuelve externamente una organización. Es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización, Hall prefiere analizarlo en dos segmentos: el ambiente general y el ambiente de tarea.

- **Ambiente general:** Es el macro ambiente, o sea, el ambiente genérico y común a todas las organizaciones. Todo lo que ocurre en el ambiente general afecta directa

o indirectamente a todas las organizaciones. El ambiente general está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones. Las principales condiciones son las siguientes: Condiciones tecnológicas, condiciones legales, condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, condiciones culturales.

- **Ambiente de tarea:** Es el ambiente más próximo e inmediato de cada organización. Es el segmento del ambiente general del cual una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas. Es el ambiente de operaciones de cada organización. El ambiente de tarea está constituido por: Proveedores de entrada, clientes o usuarios, competidores, entidades reguladoras.

Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea. Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo. El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas. Una organización tiene poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

Para la teoría de la contingencia no existe una universalidad de los principios de administración ni una única mejor manera de organizar y estructurar las organizaciones. La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes. El ambiente impone desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología impone desafíos internos. Para enfrentarse con los desafíos externos e internos, las organizaciones se diferencian en tres niveles organizacionales, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño de organización, a saber: Nivel institucional o nivel estratégico, nivel intermedio, nivel operacional.

La estructura y comportamiento organizacional son contingentes, por los siguientes motivos:

- Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de

comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas.

- Dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia.

**e) Teoría del Sistema de Control Interno dentro de la Teoría Científica de la Administración de Henry Fayol. (1841-1925).** Esta teoría manifiesta que; los cambios en las prácticas y teorías administrativas se han venido suscitando en la medida en que los gerentes, teóricos, investigadores y consultores han buscado nuevas maneras de incrementar la eficiencia y efectividad organizacional. Por consiguiente, esto se ha traducido en mejores maneras de planear, organizar, liderar y controlar los recursos. **(Romero & Aguilar 2014).**

### **2.2.2 El Control interno en el sector comercial.**

**Obispo (2014).** El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando que en algunos casos alcancen el 100% de sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial. Estudios señalados por diversos investigadores señalan que una empresa comercial (y de todo sector- actividad) que contemple un adecuado control interno dentro de sus funciones reduce en un 15% los procedimientos innecesarios y aumenta la productividad de la empresa en un 25%.

El sector comercial creció en el 2013 en 5,5 % (fuente: la republica.pe 2014), lo que ayudó a la economía nacional, pues llegó a determinar que toda empresa que se dedica a la compraventa de bienes debe tener un buen manejo y control interno de sus inventarios y procedimientos, que pues eso permitirá preservar los bienes contra pérdidas por siniestro y deterioro, ya que estos representan inversiones dentro del

activo corriente. Por ello se deben tomar medidas correctivas que nos permitan traer beneficios brindando servicio de calidad. En ese sentido, efectuar el control interno nos permite corregir esos errores en casi un 80 % en algunos casos.

**INEI (2011).** Las empresas comerciales en el Perú muestran un contexto macroeconómico favorable debido al crecimiento, contribuye en la generación del Producto Bruto Interno (PBI), siendo además una actividad que requiere menos inversión para generar un puesto de empleo. Así, según un análisis del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) Su producción se mide por el valor total de los márgenes comerciales obtenidos de los bienes que compran para revender.

### **2.2.3 Principios de Control Interno:**

Según **Cepeda (1997)**, los principios de control interno son siete:

- **Principio de igualdad.** Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales
- **Principio de moralidad.** Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- **Principio de eficiencia.** Vela porque, en igualdad de condición de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y servicios se haga al mismo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Principio de economía.** Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- **Principio de celeridad.** Consiste en que uno de los aspectos sujetos a control debe de ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

- **Principio de imparcialidad y publicidad.** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades o en acceso a la información.
- **Principio de valoración de costos ambientales.** Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones en las cuales superación pueda tenerlo.

Por otro lado **Perdomo (2004)**, los principios de control interno son:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

#### **2.2.4 Objetivos del Control Interno.**

El **Marco Integrado de COSO 2013** establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad,

oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que se sujeta la empresa.

Según **González (2002)**, el control interno tiene varios objetivos como:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

### **2.2.5 Componentes de control interno**

El **Marco Integrado de Coso (2013)** destaca cinco componentes esenciales de un Sistema de Control Interno eficaz que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una. Estos componentes son:

**2.2.5.1 Entorno de control:** Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se debe desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección con quiénes marcan el "Tone at the Top" con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo,

la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado y las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad de los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

**2.2.5.2 Evaluación del riesgo:** Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a los niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo la evaluación de riesgos, constituye la base para determinar cómo se gestionaran.

**2.2.5.3 Actividades de control:** Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos del negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

**2.2.5.4 Información y comunicación:** La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus actividades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros

componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente, la comunicación externa percibe dos finalidades: comunicar, de afuera hacia el interior de la organización, información externa relevante de dentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

**2.2.5.5 Actividades de supervisión:** Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio de los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna, las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las diferencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

## **2.2.6 Tipos de Control interno**

**2.2.6.1 Control interno preventivo:** Son el conjunto de mecanismos y procedimientos que se utilizan para analizar las operaciones que se han proyectado realizar, antes de su autorización o antes de que esté en marcha, con el propósito de determinar la veracidad y legalidad de dichas operaciones, y finalmente su conformidad con los planes, programas y presupuestos.

Estos controles garantizan que antes de comenzar una acción se haya hecho el presupuesto de los recursos humanos, materiales y financieros que se necesitarán. Los presupuestos financieros son el tipo más común de control preventivo a la

acción, porque la adquisición de empleados, equipos y suministros requieren dinero. La programación es otro tipo importante de control preventivo, pues estas actividades preliminares también requieren que se invierta bastante tiempo.

El control preventivo es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

**2.2.6.2 Control interno correctivo:** Son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán dónde se encuentra el error.

**2.2.6.3 Control interno posterior:** Son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Por ejemplo, en las auditorías contables, estadística, contabilidad, etc.

### **2.2.7 Procedimientos para mantener un buen control interno**

**Gómez (2011)**, señala los siguientes:

- Delimitación de responsabilidades.
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- Segregación de funciones de carácter incompatible.

- Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
- División del procesamiento de cada transacción.
- Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- Rotación de deberes.
- Pólizas.
- Instrucciones por escrito.
- Cuentas de control.
- Evaluación de sistemas computarizados.
- Documentos prenumerados.
- Evitar uso de efectivo.
- Uso mínimo de cuentas bancarias.
- Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Orden y aseo.
- Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- Gráficas de control.
- Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
- Actualización de medidas de seguridad.
- Registro adecuado de toda la información.
- Conservación de documentos.

- Uso de indicadores.
- Prácticas de autocontrol.
- Definición de metas y objetivos claros.
- Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.

### **2.2.8 Normas Generales de Control Interno**

Para **Meléndez (2009)**, las normas de control interno constituyen los criterios y guías que deben utilizar las entidades para implantar, fortalecer y evaluar la estructura del sistema de control interno en sus diferentes actividades (privadas o públicas). Las normas generales han sido redactadas teniendo en cuenta los conceptos modernos sobre control interno que han publicado diversos organismos profesionales nacionales e internacionales y recogen fundamentalmente, aquellos principios y prácticas sanas de control interno de aplicación general utilizadas para promover la administración eficiente de los recursos de la empresa.

#### **a). Objetivos del control interno**

La gerencia debe establecer, aprobar y divulgar los objetivos de control interno para las distintas actividades que desarrolla la entidad. Corresponde a la alta dirección o gerencia determinar, aprobar y divulgar los objetivos del control interno, los que deben ser apropiados, completos, razonables y estar integrados con los objetivos generales de la entidad. Los objetivos constituyen los puntos finales que la dirección intenta lograr y deben adecuarse a la naturaleza de sus operaciones.

#### **b). Integridad de los valores éticos**

La dirección debe promover la adopción de políticas que fomenten la integridad y los valores éticos en los funcionarios y empleados que contribuyan al desempeño eficaz de las funciones asignadas.

La integridad constituye una calidad de la persona que mantiene principios morales sólidos y vive en un marco de valores. La ética está conformada por valores morales que permiten a la persona adoptar decisiones y tener un comportamiento correcto en las actividades que le corresponde cumplir en la entidad.

**c) Estructura orgánica del control interno.**

Se denomina organización a la estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. El organigrama describe la estructura formal de la entidad.

La organización de una entidad proporciona el armazón que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

Involucra aspectos tales como:

- Determinación de funciones y actividades fundamentales para cumplir con los fines de la entidad
- Integración de las funciones y actividades en unidades orgánicas
- La jerarquización de la autoridad, de manera que los grupos o individuos separados por la división de funciones en el trabajo, actúen coordinadamente y enmarcados en claras líneas de responsabilidad
- Identificación de áreas clave y líneas de información.

**d). Asignación de autoridad y responsabilidad.**

La alta dirección o gerencia de cada entidad debe definir con claridad las líneas de autoridad y responsabilidad funcional de los servidores que presenten servicios en ella.

Autoridad es la relación existente en cargos organizacionales donde una persona - administrador- tiene responsabilidad de las actividades que efectúen otras personas -

subordinadas-. La autoridad es inherente al cargo funcional y ejerce discrecionalidad al adoptar decisiones que afecten a los servidores bajo su mando. Ello implica el ejercicio de un tipo de poder legítimo, pero circunscrito al ámbito de una organización.

En toda entidad debe establecerse en forma clara y por escrito, para cada nivel, las correspondientes funciones y responsabilidades del personal y unidades orgánicas dependientes, las que son presentadas en los manuales de organización y funciones que deben ser aprobados por su titular.

Algunos factores a considerar en la asignación de autoridad y responsabilidad son los siguientes:

- Cada funcionario debe estar autorizado para adoptar decisiones oportunas y necesarias, de lo contrario existirán fricciones, demoras o inercia en la entidad.
- Si las responsabilidades se encuentran claramente definidas, no existe el riesgo de que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o empleado.
- Si se delega autoridad a los empleados, el funcionario debe tener un medio efectivo de control, para establecer el cumplimiento de las tareas asignadas.
- Debe evitarse la duplicación o conflicto de labores al asignar funciones y responsabilidades.
- Ninguna persona debe ejercer autoridad dentro de una organización, sin haber sido designada previamente en un cargo funcional.
- La dirección y gerencia de cada entidad son responsables de cautelar a través de los niveles funcionales correspondientes que se cumpla la asignación de atribuciones y responsabilidades, establecidas en los Manuales de Organización y Funciones (MOF).

#### **e) Segregación de funciones.**

La dirección o gerencia de las entidades deben limitar las tareas de sus áreas y servidores, de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles.

El titular de la entidad debe tener cuidado en definir las tareas de las áreas y sus servidores, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles que, entre otras, son: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y, control de las operaciones.

Debe promoverse y exigirse también el período vacacional anual de los servidores para ayudar a reducir riesgos, especialmente, en el caso del personal que maneja fondos o valores.

Por lo tanto, es conveniente evitar que todos los aspectos fundamentales de una transacción u operación se concentren en manos de una sola persona o unidad operativa, dado que por tratarse de funciones incompatibles, existe un alto riesgo de que pueda incurrirse en errores, despilfarros, actos irregulares o ilícitos.

#### **f) Monitoreo de Controles Internos**

La dirección debe evaluar en forma permanente las operaciones y adoptar medidas correctivas oportunas ante cualquier evidencia de error, irregularidad o fraude o, de actuación contraria a los criterios de economía, eficiencia y efectividad.

El monitoreo de las operaciones asegura que los controles internos contribuyan al logro de los resultados previstos. Esta tarea debe incluirse dentro de los métodos y procedimientos adoptados por la dirección para controlar las operaciones y garantizar que éstas se ejecuten de acuerdo con los objetivos de la entidad. El monitoreo también significa el adecuado tratamiento de evidencias y recomendaciones de los auditores, con el propósito de determinar las medidas correctivas que sean necesarias, en las circunstancias. La función de auditoría interna constituye una herramienta de soporte para las actividades de monitoreo en las entidades públicas.

### 2.2.9 Importancia del Control Interno.

**Perdomo (2004)**, el control interno es importante porque;

- Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control.

### 2.2.10 Clasificación de Control Interno

Según **Cepeda (1997)**

**a) El control gerencial:** El cual está dirigido a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamiento sean consistentes con los objetivos de la organización.

**b) El control contable:** Es aquel que está compuesto por las normas y procedimientos contables, todo lo referente a los métodos y procedimientos que involucran la protección de los bienes y fondos, así como la confidencialidad de los registros contables, presupuestales y financieros de la organización.

**c) El control administrativo u operativo:** Es aquel que está orientado a las políticas administrativas de la organización, también a todos los métodos y procedimientos que están relacionados. Este debe incluir, controles tales como: análisis, estadísticas, informe de actuación, controles de calidad, entre otros.

**d) El control presupuestario:** Sirve como herramienta técnica en la organización en donde se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos.

**e) El control operativo de gestión:** Está orientado a un conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la

organización. Este control debe incluir el fomento de los principios de economía, eficiencia y eficacia en todas las actividades.

**f) El control de informática:** Este control busca lograr el uso de la tecnología y de informática como herramientas de control. Teniendo como objetivo mantener los controles informáticos efectivos y oportunos sobre las operaciones.

### **2.2.11 Formas para hacer el estudio y evaluación del Control Interno.**

Según **González (2002)**, existen tres métodos.

#### **a) Método Descriptivo:**

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos. La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

Detallar ampliamente por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, mencionando los registros y formas contables utilizadas por la empresa, los empleados que los manejan, quienes son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos, etc.

La información se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el contador público, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias.

#### **b) Método Gráfico.**

Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.

Este método permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aun cuando hay que reconocer que se requiere de mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujogramas y habilidad para hacerlos.

Se recomienda el uso de la carta o gráfica de organización que según el autor George R. Terry, dichas cartas son cuadros sintéticos que indican los aspectos más importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva

### **c) Método de Cuestionarios.**

Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

## **2.2.12 Fases del control interno**

**a) Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la empresa con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

**b) Ejecución:** Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de empresa y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para

la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la empresa, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

**c) Evaluación:** Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

### **2.2.13 Control Interno para el Área de Almacén.**

#### **2.2.13.1 Objetivos:**

Los objetivos de carácter general de un sistema de control interno sólido en el área de Almacén son:

- Controlan mediante un registro de existencias de mercaderías; los materiales, producción en proceso y productos terminados. Éstos, a su vez, seguirán unos procedimientos que aseguren que están sujetas a un adecuado control contable.
- Las existencias estarán valoradas de una manera adecuada, incorporando todos los costos atribuibles a las mismas y empleando políticas contables correctas.
- Los costos se determinan de una manera precisa e identificando las existencias que requieran provisiones.
- El ciclo del almacén (entrada, stock, salida) funciona y actúa según los procedimientos definidos por la entidad.

#### **2.2.13.2 Procedimientos de Control.**

Con el objetivo de establecer los alcances y procedimientos en el sistema de control interno del área de almacén, es requisito necesario tener en cuenta las principales

consideraciones del negocio que afectan a dicha área con el fin de familiarizarse con el mismo y comprenderlo lo más rápido posible. En este caso pueden ser:

- a) Tipos de productos que comercializan y/o fabrican y sus características.
- b) Canales por lo que comercializa y distribuye.
- c) Sistema de costos que se establece en base al proceso de producción.
- d) Criterios de valoración que se aplican a las existencias.
- e) Distribución geográfica de los almacenes.

El grado de complejidad de los procedimientos de control de existencias variará de una empresa a otra, dependiendo principalmente del tamaño de la entidad, del tipo del negocio del que se trate y de las diferentes clases de existencias que se poseen y su valor. Por ejemplo, no serán tan completos ni los mismos sistemas de control en una empresa que la cifra valorada de existencias suponen un 15 % del total del activo o de la empresa que en otra que supone un 60% del activo.

Aun así, los principales controles y procedimientos a considerar de manera general, necesarios para el cumplimiento de los objetivos mencionados, en el área de existencias serán:

**- Existencias de los registros y control contable de los mismos.**

Los registros de inventarios (mercaderías, materias primas, producción en curso y producto terminado) serán la base de la cifra total de las mismas que se detalla en el balance de la empresa.

De ahí la obligación de llevar su control en forma precisa y correcta de dichos registros.

### **- Control Físico de Existencias.**

Las existencias se someterán a conteos físicos y a verificaciones a intervalos razonables y por lo menos una vez al año (Recuento teórico) o si el volumen de los stocks fuese muy significativo, los recuentos podrían ser rotativos (cada semana/mes se realiza un recuento físico de un número de productos en base a un programa establecido de verificación física de todos los stocks durante el ejercicio).

Los recuentos periódicos se hacen normalmente una vez al año, coincidiendo con el cierre del ejercicio económico, para reflejar el valor exacto de las existencias en los estados financieros.

Siempre será mucho efectivo, a efectos de control de existencias, un recuento rotativo a lo largo del ejercicio que un solo recuento de las existencias al final del ejercicio.

### **- Valuación de Existencias adecuada. Identificación de provisiones.**

a) El registro permanente de existencias, reflejo de cantidad y valores reales de existencias, servirá como control de la valuación del almacén si se va cuadrando de manera regular con la contabilidad (mayor).

b) El método utilizado en la valuación del inventario de existencias estará debidamente aprobado por la dirección y cumplirá con los principios contables generalmente aceptados y requisitos fiscales correspondientes, siguiendo siempre un criterio objetivo y uniforme.

c) Se mantendrá un sistema de costos que acumule los costos relacionados de las existencias y que esté integrado con el sistema financiero contable (por ejemplo, definición de costos por departamentos en base a unos códigos de imputación al contabilizar los gastos). La finalidad es que los costes correspondientes a la fabricación estén imputados a las existencias.

d) Regularmente se procederá a informar de las existencias de lenta rotación, obsolescencia, partidas que no se utilizan o almacenadas en exceso. Se identificarán

bien a partir de los registros de existencias, bien por el personal del almacén o a raíz de inventarios físicos. En muchos casos previa revisión y aprobación del responsable, deberán devaluarse, requiriendo la correspondiente provisión de existencias.

**- Funcionamiento del ciclo de almacén según políticas definidas por la empresa.**

a) Existirá una notable coordinación entre el departamento de compras/fábrica y el almacén en cuanto a las normas prefijadas para la entrada de partidas basadas principalmente en la elaboración de partes internos de entradas de mercaderías, órdenes de recepción de las mercaderías y la verificación, conformación y control de las mismas.

b) A la vez, todas las salidas de mercaderías de los almacenes estarán controladas y soportadas por las notas de embarque y las órdenes generadas siempre aprobados y autorizados.

c) Toda la documentación generada en los almacenes deberá ser entregada debidamente aceptada (bien por la propia empresa o por las conciliaciones periódicas).

d) Los materiales obsoletos, dañados, desperdicios, etc. Situaciones en el almacén que puedan representar importancia dentro del volumen de operaciones de la entidad deberán tener el mismo control que las demás partidas hasta que se apliquen partidas definatorias sobre los mismos.

f) La responsabilidad del funcionamiento del almacén, mantenimiento de stocks y control confección de movimientos de entradas y salidas dependerá del encargado del almacén.

**- Identificación, protección y custodia de las existencias.**

a) Se asignará a personas apropiadas para que ejerzan la autoridad y responsabilidad sobre los bienes (recepción, aprobación y calidad de los materiales, ejecución, y control de los productos; mantenimiento de los niveles necesarios de stocks; almacenamiento).

b) Los empleados del almacén serán responsables de las cantidades en existencias. Además, la mercadería deberá tener siempre su correspondiente documentación autorizada, evidenciando su entrada o salida y la inspección de la misma asegurando así su exactitud.

c) Existirá una cobertura de seguros apropiada que dependerá de la naturaleza y valor de las partidas que componen las existencias. Se revisará y actualizará en base a las altas y bajas.

d) Las existencias estarán adecuadamente protegidas en almacenes dotados de sistemas de seguridad. Aun así, los materiales nunca se trasladarán sin la debida autorización del responsable correspondiente.

**- Segregación de funciones.**

Cada una de las siguientes funciones deberán ser consideradas como procesos separados y, por lo tanto, serán efectuadas por personas diferentes:

a) La verificación física de existencias. Supervisión.

b) El manejo y custodia de las existencias.

c) El mantenimiento del registro permanente de existencias.

d) La comparación de los registros con la contabilidad (Mayor).

**- Operación de acuerdo con políticas definidas.**

Se definirán u establecerán políticas, procedimientos y criterios por escrito en el área de existencias, con su adecuada aprobación por parte de la dirección, principalmente en cuanto a:

a) Inventarios físicos de existencias.

b) Contabilización del movimiento del almacén (entradas-stocks-salidas) y utilización de cuentas adecuadas.

- c) Existencias que reflejan provisiones
- d) Método de valoración de existencias.
- e) Conciliaciones con contabilidad.
- f) Corte de las operaciones de entradas y salidas de existencias. Reflejo en los estados financieros.

### 2.2.13.3 Métodos de valuación de existencias

**a) Método primero en entrar, primero en salir o "PEPS":** Este sistema es utilizado cuando se manejan materias primas que poseen fechas de vencimiento, la ventaja principal y fundamental de este método es que se logra disminuir los costos que se incurrirían en tener materia prima vencida, ya que ésta se desecharía. Este método debe ser de aplicación consistente y se aconseja emplearlo en los ciclos económicos, en los cuales los precios tengan tendencias crecientes.

El sistema PEPS no es más que un método que consiste básicamente en darle salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, de tal manera en los inventarios quedará aquellos productos comprados más recientemente.

**b) Método último en entrar, primero en salir o "UEPS":** Este método supone darle salida contable a los productos que se compraron recientemente, con el objetivo de que en el inventario final queden aquellos productos que se compraron primero. Es un método muy útil cuando los precios de los productos aumentan constantemente, cosa que es muy común en los países con tendencias inflacionarias. El tratamiento que se le da a las devoluciones bajo el principio de las transacciones se deshace y en las mismas formas que se hacen.

**c) Método Promedio:** De este método existen algunas subdivisiones como: promedio constante o continuo el cual consiste en obtener en cada entrada de material el precio promedio que le corresponda en esa fecha; el promedio periódico el cual mantiene el precio aplicado a un período determinado, al pasar dicho período

se vuelve a obtener un nuevo precio promedio para aplicarse al nuevo período y así repetidamente.

Este método consiste en determinar el valor de los inventarios, dividiendo el costo total de los mismos dentro del número de artículos comprados o producidos, logrando así obtener un costo promedio unitario.

#### **2.2.13.4 Principios del control de inventarios:**

Los inventarios son el corazón en los negocios de comercialización, y el control preciso de ellos es fundamental, ya que una parte importante de los recursos financieros se encuentran invertida en ellos; sin embargo, la calidad de los servicios y nuestra capacidad de respuesta a las demandas del mercado, dependen de que la información con que contamos, con respecto a nuestros inventarios, corresponda a la realidad.

Para un correcto control de inventarios, se han determinado los siguientes principios:

- Conteo físico de los inventarios. (Parcial, general y/o aleatorio, Periódico)
- Correcto almacenamiento y manejo del inventario.
- Acceso controlado al almacén.
- Cantidades optimas de inventario
- Separación de producto no conforme.
- Manejo de distintos almacenes para materia prima, producto en proceso y producto terminado, entre otros.

### **2.3 Marco Conceptual**

#### **2.3.1 Control Interno**

##### **2.3.1.1 Concepto**

Según la **Contraloría General de la República (2014)**. El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad,

diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Para **Rodríguez (2014)**. El control interno es una serie de procedimientos, métodos y políticas orientados a garantizar que los recursos de la empresa tengan un flujo correcto para obtener los resultados esperados por la organización.

La implementación de procedimientos debe considerar a todas las áreas y a todo el personal de la compañía, ya que de ello depende su correcta ejecución. Cabe mencionar que todo procedimiento y política debe dejar evidencia para poder ser revisable y auditable.

Según **Merino (2014)**. Son los métodos y procedimientos que se encuentran en el plan de organización, a través de los cuales las empresas buscan salvaguardar sus activos, obtener información financiera confiable y segura, involucrando así a todo el personal y su eficiencia en la operatividad de la organización.

Para el **Informe COSO (2013)**. El control interno es un proceso llevado a cabo 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 relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías- operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas – es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.

- Es efectuado por las personas – no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable – no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad- flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

**Belaunde (2012)**. Señala que el control interno es un componente esencial y que hay maneras de reforzar el dispositivo de control interno: a la vez mediante herramientas internas y con el apoyo de elementos externos a la organización. Las principales herramientas internas para ellos son los sistemas de autoevaluación y una función de auditoría interna realmente eficiente y eficaz.

Según **Kirschenbaum & Mangulan (2004)**. El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad.

**Téllez (2004)**. Sostiene que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas, que se extiende más allá de las materias relacionadas directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

Para **Chacón (2002)**. El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía

razonable para el logro de objetivos. El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Según **Romero (1997)**. Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

### **2.3.2 Resultados de Gestión.**

Los resultados de gestión (también denominada administración por objetivos o dirección por resultados) es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas de la organización a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios. Es un sistema dinámico que integra la necesidad de la empresa de alcanzar sus objetivos de lucro y crecimiento, con la necesidad del gerente de contribuir a su propio desarrollo. Es un estilo exigente y equilibrado de administración de empresas. Se caracteriza por la adecuación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de resultados estratégicos precisos, definidos y dados a conocer con antelación, posibles de cumplir en un período establecido de tiempo.

**Rodríguez, gallego & García (2009)**: Definen el resultado de gestión como una medida de la modificación que ha experimentado el neto patrimonial de una empresa en un período de tiempo como consecuencia de su actividad. Es decir, es la corriente

de renta (positiva o negativa) generada por el uso de la riqueza (patrimonio) en un ejercicio.

El resultado de gestión en términos generales se determina por el método basado en las transacciones. Este método consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de pérdidas y ganancias. Su diferencia, permite obtener el resultado de la gestión. Si la cuenta de pérdidas y ganancias tiene saldo acreedor (ingresos>gastos) existe un beneficio, si tiene saldo deudor (gastos>ingresos) existe una pérdida.

El cálculo del resultado de la gestión permite estimar los siguientes resultados parciales:

- Resultado de explotación: Diferencia entre ingresos y gastos originados por el desarrollo de la actividad que constituye el objeto principal de la empresa y algunas que se realizan de forma accesoria a aquélla. También incluyen resultados atípicos/irregulares/no-recurrentes procedentes de la enajenación del inmovilizado y otros de carácter excepcional.
- Resultado financiero: Diferencia entre los ingresos y gastos de carácter financiero. Asimismo, comprende las variaciones de valor razonable en instrumentos financieros.
- Resultado antes de impuestos: Suma conjunta del resultado de explotación y resultado financiero.
- Resultado del ejercicio: Se obtiene una vez deducido del resultado antes de impuestos el gasto relativo al impuesto sobre sociedades que debe ingresar la empresa en las arcas de la hacienda pública.

**Míster Empresa (2010)** Indicó que la mejor herramienta de gestión en las empresas, continúa siendo el control interno. La mala gestión o en muchos casos, la falta de

gestión, está detrás de una gran mayoría de los fracasos empresariales, es por esto que el control interno ayuda a prevenir este tipo de eventualidades.

**Terry (2005).** Señala que la gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad a mediano y largo plazo.

### **2.3.3 Boticas y Farmacias**

#### **2.3.3.1 Definición**

Según el **Reglamento de Establecimientos farmacéuticos Decreto Supremo N°014 – 2011- SA**, Se entiende por farmacia o botica, a las oficinas farmacéuticas en las que se dispensan y expenden al consumidor final productos farmacéuticos, dispositivos médicos (con excepción de equipos biomédicos de tecnología controlada) o productos sanitarios, o se realizan preparados farmacéuticos. Las farmacias o boticas podrán comercializar insumos, instrumental y equipo de uso médico-quirúrgico u odontológico, productos cosméticos y de higiene personal y productos sanitarios. Para que el establecimiento se denomine farmacia debe ser de propiedad de un químico farmacéutico.

Podrán, asimismo, brindar servicios complementarios y comercializar otros productos no farmacéuticos, siempre que no se ponga en riesgo la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos y afines que comercializan. La DIGEMID elaborará un listado de productos y servicios que no podrán ser ofrecidos en farmacias o boticas.

#### **- Diferencia entre Botica y Farmacia:**

**Actualidad Empresarial (2016).** La diferencia entre farmacia y botica es que la primera es regentada por un químico farmacéutico (debe ser, además, propietario o socio del negocio) y la segunda puede estar dirigida por un comerciante común, pero que está en la obligación de contratar al mencionado profesional

### 2.3.3.2 Clasificación

**Juárez (2008)**, clasifica el mercado de boticas y farmacias, según la demanda de productos farmacéuticos en el Perú en 5 grandes segmentos que vamos a explicar a continuación:

**Farmacias o boticas Institucionales (ESSALUD Y MINSA):** Las cuales necesitan productos esenciales considerados en un petitorio o listado selecto de fármacos, efectuando en forma periódica licitaciones públicas. Normalmente se obtienen productos genéricos, no obstante, los laboratorios innovadores tienen la costumbre de hacer ofertas de medicamentos de marca a precios increíblemente bajos, sobre todo a ESSALUD. Sus compras representan aproximadamente el 90% del mercado público.

**Farmacias o boticas de las Fuerzas Armadas y Policiales:** Las cuales usan listados de medicinas seleccionadas, y al momento de procesar las adquisiciones aplican criterios muy poco conocidos. Por esto los resultados cambian o varían, sin haber una identificación de preferencia por algún grupo de productos.

Representan aproximadamente el 10% de compras del mercado público a través de áreas especializadas como Disamar (Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú), Fospeme (Fondo de Salud para el Personal Militar del ejército), Fospoli (Fondo de Salud para el Personal de la Policía Nacional). (**Leyenda, S. 2005**)

**Farmacias o boticas de las clínicas privadas:** Normalmente desde los últimos tiempos obtienen medicamentos de marca original, es decir, de un costo mayor. Sin embargo, la modificación de las reglas de financiamiento de las prestaciones de salud las obliga a escoger de forma creciente productos genéricos por razones económicas.

**Farmacias y Boticas independientes:** (también llamadas tradicionales o de barrio) son establecimientos donde se expenden los medicamentos al por menor. Normalmente son pequeñas y medianas empresas. Las cuales presentan una demanda que cambia y todavía importante de productos. Por ser un segmento expandido en todo el Perú, los volúmenes y condiciones de negociación son muy heterogéneos.

Este grupo de comercializadores ve amenazada su posición por la expansión de las cadenas de boticas.

**Cadenas de Farmacias y Boticas:** Las cuales en la actualidad dominan el mercado de fármacos del Perú, incluso llegan a condicionar sus compras a laboratorios e importadoras. Este grupo de empresas han extendido su ámbito de acción a las principales ciudades de nuestro país. Manejan una gran variedad de productos, a precios aptos para competir, y desarrollan alianzas estratégicas con fabricantes de productos farmacéuticos, que normalmente son del mismo país de origen del capital que constituyen y forman las mismas.

Las cadenas son un conjunto de farmacias y/o boticas que pertenecen a una misma unidad empresarial. Ofrecen una diversidad de productos y servicios que incluyen la venta de alimentos, juguetería, cosméticos, productos de belleza y artículos de bazar, tocador y limpieza, así como servicios de reparto a domicilio, atención las 24 horas del día, centrales de compras computarizadas y facilidades de pago con tarjetas de crédito. ). (Leyenda, S. 2005)

### **2.3.3.3 Base Legal**

- a) Constitución Política del Perú (1993).
- b) Ley General de Salud (N° 26842).
- c) Ley N° 29459 Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- d) DS N°016- 2011- SA Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria.
- e) RM N° 1240 2004 - MINSA. Política Nacional de Medicamentos.
- f) Decreto Supremo N° 014-2011-SA Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, se han definido y establecido los principios, normas, criterios y exigencias básicas sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de uso en seres humanos, en concordancia con la Política Nacional de Salud y la Política Nacional de Medicamentos;

Que, en ese sentido, se hace necesario aprobar el Reglamento que establezca las condiciones técnicas y sanitarias para el funcionamiento de los establecimientos dedicados a la fabricación, importación, exportación, almacenamiento, comercialización, distribución, dispensación o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

**DECRETA:**

Artículo 1°.- Aprobación

Apruébese el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos, que consta de quince (15) títulos, ciento cuarenta y seis (146) artículos, cinco (5) disposiciones complementarias finales, tres (3) disposiciones complementarias transitorias, una (1) disposición complementaria derogatoria y dos (2) anexos, cuyos textos forman parte integrante del presente Decreto Supremo

Artículo 2°.- El presente Decreto Supremo será refrendado por los Ministros de Economía y Finanzas y de Salud.

**Objeto:**

Establecer las condiciones técnicas y sanitarias para el funcionamiento de los establecimientos dedicados a la fabricación, importación, exportación, almacenamiento, comercialización, distribución, dispensación, expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, a que hace

referencia la Ley N° 29459 – Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y productos Sanitarios.

### **Ámbito de Aplicación**

El presente reglamento así como sus normas complementarias, que aprueba la Autoridad Nacional de Salud (ANS), son de aplicación general a todos los establecimientos farmacéuticos públicos y privados, incluyendo entre otros, a los de EsSalud, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional de Perú, Gobiernos Regionales y Locales, así como a los establecimientos no farmacéuticos en lo que corresponda.

### **Autoridades encargadas de la autorización sanitaria de funcionamiento y del control y vigilancia sanitaria de establecimientos farmacéuticos.**

Artículo 6°.

- La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) como autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM).
- Las Direcciones de Salud como Órganos Descentralizados de la Autoridad Nacional de Salud (OD), a través de las Direcciones de Medicamentos, Insumos y Drogas.
- Las Direcciones Regionales de Salud o quienes hagan sus veces a nivel regional como Autoridades Regionales de Salud (ARS), a través de las Direcciones Regionales de Medicamentos Insumos y Drogas como Autoridades de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de nivel regional (ARM).

### **Autoridades sanitarias de funcionamiento, control y vigilancia sanitaria de las farmacias, boticas, farmacias de los establecimientos de salud y botiquines.**

Artículo 9°. La autorización sanitaria de funcionamiento, control y vigilancia sanitaria de las farmacias, boticas, farmacias de los establecimientos de salud y botiquines están a cargo de los Órganos Descentralizados de la Autoridad Nacional

de Salud (OD), y las Autoridades Regionales de Salud (ARS), a través de Autoridades de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de nivel regional (ARM), según su ámbito.

**Destrucción de Productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios expirados, deteriorados, contaminados o alterados u otras observaciones sanitarias**

Artículo 31°. Los establecimientos de tengan en existencias productos expirados, deteriorados, contaminados o alterados en su aspecto u otras que tengan observancias sanitarias, deben destruirlos bajo autoridad del Director Técnico, del propietario o Representante Legal, cuando menos una vez por año, evitando su acumulación de conformidad al procedimiento aprobado por la Autoridad nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM)-

Los Órganos Descentralizados de la Autoridad Nacional de Salud (OD), y la Autoridad Regional de Salud (ARS) correspondiente, a través de la Autoridad de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de nivel regional (ARM), establecen sistemas de recojo de productos o dispositivos con observancias sanitarias para ser posteriormente destruidos, de conformidad al procedimiento aprobado por la Autoridad de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de nivel regional (ARM).

**Certificación de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica**

Artículo 34°. Las certificaciones de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica comprende el cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Dispensación, Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, y de ser el caso, las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte y Buenas Prácticas de Seguimiento Farmacoterapéutico.

**Del Local:**

Artículo 36°. Equipamiento e Infraestructura.

Los locales e instalaciones de las farmacias o boticas, deben contar con un área de dispensación y/o expendio destinada a la atención al público, de almacenamiento, de productos controlados, de baja o rechazados y otras debidamente separadas e identificadas, directamente proporción al volumen, frecuencia de adquisiciones, rotación de productos y condiciones especiales de almacenamiento, conforme se establecen en los manuales de Buenas Prácticas.

### **Libros Oficiales:**

Artículo 38°.- Las farmacias y boticas deben contar con los siguientes libros oficiales:

- a) De recetas, cuando preparen fórmulas magistrales u oficinales;
- b) De control de drogas, cuando las dispensan; y,
- c) De ocurrencias.

Estos libros deberán estar debidamente foliados, debiendo mantenerse actualizados y estar a disposición de los inspectores. Cada uno de los folios del libro de control de estupefacientes deberá estar visado por la DIGEMID, por la dependencia desconcentrada de salud de nivel territorial correspondiente, por cualquier notario público o por quien haga sus veces.

### **Del Personal:**

Artículo 41°.- Las farmacias o boticas funcionan bajo la responsabilidad de un profesional químico farmacéutico, quien ejerce las funciones de Director Técnico, además pueden contar con químicos farmacéuticos asistentes.

El director técnico está obligado a permanecer en el establecimiento durante el horario de atención al público, sin que su ausencia constituya una infracción si ésta ha sido anotada en el libro de ocurrencias del establecimiento. En la anotación correspondiente, el regente deberá indicar, además del motivo que justifica su ausencia, la hora de su salida y de retorno al establecimiento.

Solo debe existir un Director técnico por establecimiento farmacéutico el mismo que deberá cumplir con los requerimientos del presente Reglamento.

El personal técnico en farmacia que labora en las farmacias y boticas debe contar con un título que lo acredite como tal. El personal técnico en farmacia está impedido, bajo responsabilidad del director médico y de propietario del establecimiento de realizar actos correspondientes a la dispensación de productos farmacéuticos de venta bajo receta médica o de ofrecer al usuario alternativas al medicamento prescrito.

### **2.3.4 Terminología**

#### **2.3.4.1 De Control Interno**

. **Almacén:** Es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministros. Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos (agricultores, ganaderos, mineros industriales, transportistas, importadores, exportadores, comerciantes, intermediarios, consumidores finales, etc.) Constituyen una parte habitual de las explotaciones agrarias y ganaderas (en muchos casos formando parte de la vivienda rural tradicional o de construcciones peculiares), así como de fábricas, polígonos industriales e instalaciones industriales de todo tipo, y de los espacios dedicados al transporte (puertos, aeropuertos, instalaciones ferroviarias) y el comercio (centros comerciales, grandes superficies). También se denomina «almacén», especialmente en Hispanoamérica, a la propia tienda o establecimiento de comercio minorista.

. **COSO:** Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal. No es sólo normas, procedimientos y formas involucra gente.

Aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y unidad. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

. **Departamento de Almacenes e Inventarios:** El departamento de almacenes e inventarios se encarga de garantizar el abasto suficiente de los artículos y productos recurrentes, así como el adecuado manejo y custodia de las existencias de sustancias químicas, materiales de laboratorio, refacciones, muebles y encerados, verificando la exactitud del registro de los bienes, y la integración de los datos que forman el catálogo de productos que manejan los diferentes almacenes, así como la información que conforma el detalle de sus inventarios.

. **Desperdicios o Despilfarro:** Es toda mal utilización de los recursos y / o posibilidades de las empresas. Se desperdicia tantas horas de trabajo por ineficacia en la programación y planificación de las tareas, como también se desperdician posibilidades de ganar nuevos mercados por carecer de productos de calidad o por exceso en sus costos de producción.

. **Empresa comercial:** Es aquella que realiza actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas.

. **Fraudes:** Es un engaño hacia un tercero, abuso de confianza, dolo, simulación, etc. El término "fraude" se refiere al acto intencional de la administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros, pudiendo implicar:

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.

- Malversación de activos

- Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.
- Registro de transacciones sin sustancia o respaldo
- Mala aplicación de políticas contables.

. **Hallazgo:** El hallazgo es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición con el criterio. Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.

Todos los hallazgos son administrativos, sin perjuicio de sus efectos fiscales, penales, disciplinarios o de otra índole y corresponden a todas aquellas situaciones que hagan ineficaz, ineficiente, inequitativa, antieconómica o insostenible ambientalmente, la actuación del auditado, o que viole la normatividad legal y reglamentaria o impacte la gestión y el resultado del auditado (efecto).

. **Inventarios:** Conjunto de bienes corpóreos, tangibles y en existencia, propios y de disponibilidad inmediata para su consumo (materia prima), transformación (productos en procesos) y venta (mercancías y productos terminados). (**Perdomo 2004,**)

. **Pérdidas:** Representa una disminución de una parte de los bienes y derechos de la empresa (activos). El término pérdida también se aplica a resultados negativos, que vienen determinados por la diferencia entre los ingresos (ventas, prestación de servicios, etc.) y los gastos necesarios para generar dichas ventas (compras, gastos salariales, gastos generales, etc.) durante un ejercicio

. **Procedimientos:** Son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros, u operaciones que realiza la empresa.

Es decir, las técnicas son las herramientas de trabajo del auditor, y los Procedimientos es la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio en particular.

. **Riesgo:** Es la incertidumbre de que ocurra un evento y pueda tener un impacto en el logro de los objetivos. El riesgo es media en términos de impacto y probabilidad.

. **Salvaguardar activos.** Significa que el personal que labora en cada una de las Empresas es responsable de salvaguardar cada uno de los activos que se encuentran bajo su control.

Por ningún motivo se permitirá que personal de alguna empresa del grupo participe, influya o permita situaciones que se vinculen con el robo, mal uso, préstamo, desecho o venta de activos, en forma no autorizada por los directivos de la organización de que se trate

. **Stock:** El *stock* es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores. (**Ferrin 2007**)

. **Técnica:** Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

#### **2.3.4.2 De Resultados de Gestión.**

. **Ganancia:** Utilidad, provecho o beneficio de orden económico obtenido por una empresa en el curso de sus operaciones. La palabra también sirve para designar, en un sentido más concreto, la diferencia entre el precio al que se vende un producto y el costo del mismo. La ganancia es el objetivo básico de toda empresa o firma que debe hacer uso, por lo tanto, de la combinación óptima de factores productivos para reducir sus Costos lo más posible, atrayendo a la vez a los demandantes de los bienes o servicios que produce para vender éstos al mayor precio obtenible.

. **Gastos:** Se denomina gasto a la partida contable (de dinero) que cierta y directamente disminuye el beneficio, o en su defecto, aumenta la pérdida de los bolsillos, en el caso que esa partida de dinero haya salido de la cuenta personal de un individuo o bien de una empresa o compañía.

. **Ingresos:** Son todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal. En términos más generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia

. **Neto patrimonial:** Es el conjunto de recursos propios de una empresa, los pasivos no exigibles, que están constituidos por el capital y las reservas como montantes principales, y otros de menor importancia como son las subvenciones, remanentes de ejercicios anteriores y resultados pendientes de aplicación.

. **Periodo:** La palabra periodo se aplica a la idea de tiempo. Los periodos se miden a través de los segundos, minutos y horas. Un periodo está dentro de una temporalidad y el tiempo es finito, y todo lo que nos rodea está sujeto a un principio y a un fin. El fin de un periodo anuncia el inicio de otro.

. **Transacciones comerciales:** Se definen como la ocurrencia de un acto de voluntad mediante el cual dos o más personas celebran un convenio que, de alguna manera, afecta los valores que integran el patrimonio. Unas originaron cambios de un activo por otro activo; otras originan cambios tanto en el activo como en el pasivo; o cambios en el activo y el capital.

#### 2.3.4.3 De Botica y Farmacia

. **Buenas Practicas de Almacenamiento:** Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos de fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan, distribuyen, dispensan y expenden productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características óptimas durante el almacenamiento.

. **Buenas Practicas de Distribución y Transporte (BPD Y T):** Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos de fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan, distribuyen, dispensan y expenden productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de garantizar el mantenimiento de la calidad, integridad, características y condiciones óptimas de los mismos durante el transporte de un lugar a otro.

. **Competitividad:** La capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan. Se entiende por ventaja comparativa aquella habilidad, recurso, conocimiento, atributos, etc., de que dispone una empresa, de la que carecen sus competidores y que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a estos.

. **DIGEMID:** La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) es un órgano de línea del Ministerio de Salud, creado con el Decreto Legislativo N° 584 del 18 de Abril del año 1990.

La DIGEMID es una institución técnico normativa que tiene como objetivo fundamental, lograr que la población tenga acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad y que estos sean usados racionalmente, por lo cual ha establecido como política:

- Desarrollar sus actividades buscando brindar un mejor servicio a los clientes.
- Aplicar la mejora continua en cada uno de sus procesos.
- Establecer y mantener un sistema de gestión de la calidad basado en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2001 y la legislación vigente.
- Proporcionar a los trabajadores capacitación y recursos necesarios para lograr los objetivos trazados.

. **Dispensación:** Es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.

. **Fecha de expiración o vencimiento:** Es el dato señalado en el rotulado de los envases mediato e inmediato del producto que indica el mes y el año calendario más allá del cual no puede esperarse que el producto conserve su estabilidad y eficacia. Este dato se expresa con números cardinales anteponiendo el término “EXPIRA” o “VENCE”.

. **Infracción:** Es un incumplimiento de algún tipo de norma que regula un comportamiento en un contexto determinado. El concepto de infracción por lo general se aplica a normas de menor jerarquía, es decir, que están exentas de implicancias legales importantes.

. **Inspección:** Sistema integrado de actividades que comprende los procesos de programación, obtención de información, evaluación y verificación con el fin de comprobar la observancia de las normas sobre Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas de Almacenamiento y Buenas Prácticas de Dispensación en los establecimientos farmacéuticos, así como el cumplimiento de las especificaciones técnicas bajo las cuales se autorizó el producto en el Registro Sanitario.

. **Medicamentos de Venta libre:** También llamados medicamentos de venta directa o medicamentos de venta sin receta, son aquellos que no requieren una receta médica para su adquisición. Se trata de una categoría de medicamentos producidos, distribuidos y vendidos a los consumidores/usuarios para que los utilicen por su propia iniciativa. Los medicamentos de venta libre conforman un grupo de fármacos destinados al alivio, tratamiento o prevención de afecciones menores con los que se posee una amplia experiencia de uso. Han sido autorizados expresamente como tales por las autoridades sanitarias de cada país.

. **Medicamento genérico:** Es el producto farmacéutico cuyo nombre corresponde a la “Denominación Común Internacional” (DCI) del principio activo, recomendada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y no es identificado con nombre de marca.

. **Producto dietético:** Producto constituido por un nutriente o asociación de nutrientes que tiene por objeto proporcionar elementos esenciales que se incorporan en la dieta habitual, como vitaminas, minerales u oligoelementos, proteínas y aminoácidos, con fines profilácticos.

. **Productos farmacéuticos:** Son sustancias químicas sintéticas o naturales que se pueden encontrar en medicamentos recetados, de venta libre y veterinarios. Estos productos contienen ingredientes activos diseñados para provocar efectos farmacológicos y beneficiar significativamente a la sociedad.

. **Químico farmacéutico:** Es un profesional con altos estándares humanos de ética y sentido de responsabilidad social, apasionado por la ciencia, motivado por el servicio a los demás, sin temores para enfrentar los retos que propone la complejidad del conocimiento, inteligente y hábil para interpretar el mundo que lo rodea; creativo, sensible, disciplinado y constante en la búsqueda de soluciones para los problemas de salud y el bienestar de los demás seres vivos.

. **Receta médica:** Es el documento legal por medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación por parte del farmacéutico. La prescripción es un proceso clínico individualizado y dinámico. A pesar de su carácter individual y único, los patrones de prescripción pueden ser fuertemente influenciados por determinantes sociales, culturales, económicas y/o promocionales.

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Nivel de la Investigación:**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación:**

El tipo de la investigación será descriptivo, porque consistirá en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La meta no se limitará a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existan entre dos o más variables.

Según **Arias G. (2012)**, define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

##### **3.1.2 Nivel de Investigación:**

La investigación fue de nivel cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de recolección de información.

Según los autores **Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer** dicen que son los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos provienen de un cálculo o medición. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

La investigación utilizará el diseño No experimental- transaccional- descriptivo.

Según **Arias (2006)** un diseño de Investigación es, "diseño de investigación se define como el plan global de investigación que (...) intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma". De modo que se acentúa

el énfasis en la dimensión estratégica del proceso de investigación. Estrategia “es un patrón de decisiones coherente, unificador e integrativo que determina y revela el propósito en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos...respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas en el medio ambiente” “Es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”.

### **No experimental**

Aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

### **Transeccional**

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### **Descriptivo**

La investigación descriptiva, tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables y proporcionar su descripción.

## **3.3 Población y muestra:**

### **3.3.1 Población:**

**Arias (2006)** Define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

La Población considerada corresponde a 46 empresas del sector en estudio.

**Criterios de inclusión:**

- Boticas y farmacias ubicadas en los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre.
- Empresas formalmente constituidas.
- Empresas con más de un año de actividad en el rubro.

**3.3.2 Muestra**

**Arias (2006)**, Define muestra como un subconjunto representativo y finito que lo extrae de la población accesible.

La muestra representativa no aleatoria por conveniencia, corresponde a 46 empresas pertenecientes a la totalidad de población del sector en estudio **que cumplen los criterios de inclusión.**

Para la determinación del tamaño de la muestra se consideró 46 establecimientos, información proporcionada por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), se excluyó aquellos establecimientos farmacéuticos que son servicios de farmacias de hospitales, ESSALUD, clínicas y cadenas farmacéuticas.

**MUESTRA POBLACIONAL  
FARMACIAS**

<b>1. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA LEAL</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>SAAVEDRA GOICOCHEA GRICEL LUCIANA CECILIA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. SANCHEZ CERRO - URB. CLUB GRAU N° 1298 MZA. F LOTE 01 URB. CLUB GRAU</b>				
N° Registro:	19735	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	16/05/1995	Nro RUC:	10179013261	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
SAAVEDRA GOICOCHEA GRICEL		PROPIETARIO		DNI-17901326	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
SAAVEDRA GOICOCHEA GRICEL LUCIANA		REGENTE			

<b>2. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA ASISTENCIAL</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>INVERSIONES Y SERVICIOS FARMACEUTICOS PIURA S.R.L.</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. GRAU N° 1133</b>				
N° Registro:	24455	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	10/04/2003	Nro RUC:	20526358610	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
ORIHUELA MENDEZ WALTER		GERENTE GENERAL		DNI-18007875	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ORIHUELA MENDEZ WALTER JESUS		REGENTE		LUN A VIE: 08:00 A 14:00; DE 15:00 A 22:00; SAB: 08:00 A 14:00; DE 15:00 A 22:00; DOM: 08:00 A 15:0	

<b>3. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA SAN PEDRO</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>PAIRAZAMAN AMAYA MERY MARGOT</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>JR. BLAS ATIENZA, MERCADO MODELO N° 208 INT.11</b>				
N° Registro:	24457	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	21/02/1992	Nro RUC:	10026399420	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
PAIRAZAMAN AMAYA MERY MARGOT		PROPIETARIO		DNI-02639942	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
PAIRAZAMAN AMAYA MERY MARGOT		REGENTE		LUN A VIE: 09:00 A 13:00; DE 17:00 A 20:00; SAB: 09:00 A 13:00; DE 17:00 A 20:00	

<b>4. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA AREQUIPA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CASTRO MUÑOZ PEDRO IGNACIO</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>JR. AREQUIPA N° 610</b>				
N° Registro:	19731	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	29/08/1988	Nro RUC:	10026536991	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CASTRO MUÑOZ PEDRO		PROPIETARIO		DNI-02653699	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CASTRO MUÑOZ PEDRO IGNACIO		REGENTE		LUN A VIE: 09:00 A 13:00; DE 16:00 A 19:30; SAB: 09:00 A 13:00; DE 16:00 A 19:30	

<b>5. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA SAN AGUSTIN</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>MORALES GONZALES GLADYS MARLENI</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>JR. VICE MZ.R., LOTE 6, URB. SANTA ANA</b>				
Nº Registro:	19737	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	13/01/1985	Nro RUC:	10027927314	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
MORALES GONZALES GLADYS MARLENI		PROPIETARIO		DNI-02792731	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
MORALES DE LARIZBEASCOA GLADYS MARLENY		REGENTE		LUN A VIE: 09:00 A 12:30; DE 18:00 A 22:00; SAB: 09:00 A 12:30; DE 18:00 A 22:00	

<b>6. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA DON BOSCO</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>DEZA DE LAU JULIA CELINDA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. BLAS DE ATIENZA N° 208 INT. 16</b>				
Nº Registro:	24456	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:		Nro RUC:	10026801139	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
DEZA GONZALES JULIA		PROPIETARIO		DNI-08260471	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
DEZA GONZALES JULIA CELINDA		REGENTE			

<b>7. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA LA FAMILIA EIRL</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>FARMACIA LA FAMILIA EIRL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. AMOTAPE A.H. NUEVA ESPERANZA I 2 LOTE 18</b>				
Nº Registro:	80135	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	25/02/2013	Nro RUC:	20529856505	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISÉIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
SAMAME TALLEDO BELINDA ELVIRA		PROPIETARIO		DNI-03664804	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
SAMAME TALLEDO BELINDA		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 08:00 A 13:30; DE 16:00 A 21:30; SAB: 08:00 A 13:30; DE 16:00 A 21:30	

<b>8. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA GRAU</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>ZAVALA AGURTO VICTOR MANUEL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. INDEPENDENCIA N° 251</b>				
Nº Registro:	19690	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	26/03/1985	Nro RUC:	10026107836	Categoría:	
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
ZAVALA AGURTO VICTOR		PROPIETARIO		DNI-02610783	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ZAVALA AGURTO VICTOR MANUEL		REGENTE		LUN A VIE: 08:00 A 14:00; DE 16:00 A 20:00; SAB: 08:00 A 14:00; DE 16:00 A 20:00	

<b>9. Nombre Comercial:</b>	<b>FARMACIA PARIS</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>BARRETO PURIZAGA JORGE EMILIO</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV.GUARDIA.CIVIL MIRAFLORES MZ.Q-20-B</b>				
Nº Registro:	19691	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	09/02/2000	Nro RUC:	10026024639	Categoría:	FARMACIA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
BARRETO PURIZAGA JORGE		PROPIETARIO		DNI-02602463	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
BARRETO PURIZAGA JORGE EMILIO		REGENTE			

### BOTICAS

<b>10. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA SEMINARIO GUZMAN</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CORDOVA ROJAS JOAQUIN LEONOR</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>CALLE TACNA N° 313</b>				
Nº Registro:	19686	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	02/01/1994	Nro RUC:	10026004867	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CORDOVA ROJAS JOAQUIN LEONOR		PROPIETARIO		DNI-02600486	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CORDOVA NEIRA MARCELA INES		REGENTE		LUN A VIE: 09:00 A 12:00; DE 17:00 A 20:00; SAB: 09:00 A 12:00; DE 17:00 A 20:00	

<b>11. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA MI BLANCA LIDIA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CORREA TALLEDO VICTOR RAUL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>III ETAPA A. H. LOS ALGARROBOS MZ.E LOTE 12</b>				
Nº Registro:	80038	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	29/04/2011	Nro RUC:	10027954389	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CORREA TALLEDO VICTOR RAUL		PROPIETARIO		DNI-02795438	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ACEVEDO FERNANDEZ PRADA EVITA KATHLEEN		REGENTE		LUN A VIE: 09:00 A 15:00	

<b>12. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA MI KIARA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>AGUILAR CHUQUIHUANGA HENRY RAFAEL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AA.HH. SAN PEDRO MZ.15 LOTE04 (COSTADO CENTRO DE SALUD DE SAN PEDRO)</b>				
Nº Registro:	80040	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	12/10/2010	Nro RUC:	10803279867	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
AGUILAR CHUQUIHUANGA HENRY RAFAEL		PROPIETARIO		DNI-80327986	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
GARCIA VARONA GUILLERMINA		REGENTE		LUN A VIE: 10:30 A 13:30	

<b>13. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA APOYO MEDICO EIRL</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>APOYO MEDICO E.I.R.L.</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. GRAU N° 1078 (COSTADO DEL HOSPITAL JORGUE REATEGUI)</b>				
N° Registro:	80168	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	25/06/2014	Nro RUC:	20483930047	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
LOZANO DE DESPOSORIO ANA		GERENTE			
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
SAAVEDRA CANESSA ROSA		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 16:00 A 20:00; SAB: 16:00 A 20:00	

<b>14. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA V&amp;F</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>IBAÑEZ VENTURA ESGAR ENRRIQUE</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>I ETAPA J LOTE 04B URB. LOS JARDINES</b>				
N° Registro:	80185	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	29/12/2014	Nro RUC:	10436637875	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
IBAÑEZ VENTURA ESGAR ENRRIQUE		PROPIETARIO		DNI-43663787	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
SEMINARIO MORETTI ELSA VIOLETA		DIRECTOR TÉCNICO			

<b>15. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA REAL E.I.R.L.</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>BOTICA REAL E.I.R.L.</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>MARTIRES DE UCHURACAY, MCDO.MODELO PUESTO 07 N° 139</b>				
N° Registro:	19687	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	25/08/1997	Nro RUC:	20398260547	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	PIURA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
SAAVEDRA GOICOCHEA GRICEL LUCIANA CECILIA		GERENTE		DNI-17901326	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
DESULOVICH CHUNGA ENGELBERTH ENRIQUE		DIRECTOR TÉCNICO			

<b>16. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA EL NIÑO</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>REYFARMA SAC</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>PROLONGACION GRAU (A.H. SAN MARTIN) T.1.LT.01 (COSTADO DEL HOSPITAL STA.ROSA)</b>				
N° Registro:	30217	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	11/05/2000	Nro. RUC:	20525942512	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISÉIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
MERINO ASTUDILLO VICTOR MANUEL		GERENTE GENERAL		DNI-02621775	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CHUMACERO BARRUTIA MARIA ESTHER		REGENTE		LUN A VIE: 18:00 A 20:00	

<b>17. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA LA UNICA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CORNEJO CASTILLO ROSA MARIA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. LOS ALGARROBOS - A.A.H.H. VILLA JARDIN MZ.C-2 LOTE 1</b>				
Nº Registro:	80023	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	26/03/2010	Nro RUC:	10027723697	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CORNEJO CASTILLO ROSA MARIA		PROPIETARIO		DNI-02772369	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CACEDA MARQUEZ ANDRES		REGENTE		LUN A VIE: 16:00 A 21:00; SAB: 16:00 A 21:00; DOM: 16:00 A 21:00	
SEMINARIO MORETTI ELSA VIOLETA		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A JUE: 08:30 A 13:00	

<b>18. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA SALUD FARMA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>ROJAS SANCHEZ BRENDA GISSELA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>A. H. SANTA ROSA MZ. A-1 LOTE 10 (FRENTE HOSPITAL SANTA ROSA)</b>				
Nº Registro:	24488	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	23/09/2004	Nro RUC:	10430685894	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
ROJAS SANCHEZ BRENDA GISSELA		PROPIETARIO		DNI-43068589	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
SANCHEZ HERNANDEZ ELVA GISSELLA		REGENTE		LUN A VIE: 08:00 A 14:00	

<b>19. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICAS GRISSFARMA VII</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>VILLACRIZ SERNAQUE GRICEL CECILIA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. CHULUCANAS N° 209</b>				
N° Registro:	80134	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	18/01/2013	Nro RUC:	10036927653	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
VILLACRIZ SERNAQUE GRICEL CECILIA		PROPIETARIO		DNI-03692765	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CONTRERAS GAMONAL MARTIN GIOVANNI		OTROS CARGOS		LUN A VIE: 15:00 A 23:00; SAB: 15:00 A 23:00	
KOO LAU CRISTINA KEIYUN		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 08:00 A 13:00; SAB: 08:00 A 13:00	

<b>20. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA VIDAFARMA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>IBAÑEZ VENTURA ESGAR ENRRIQUE</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>A.H. EL ROSAL MZ. A LOTE 8 (POR PISTA DE AVIFAP)</b>				
N° Registro:	80144	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	27/05/2013	Nro RUC:	10436637875	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
IBAÑEZ VENTURA ESGAR ENRRIQUE		PROPIETARIO		DNI-43663787	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
RODRIGUEZ SISNIEGAS GUILLERMO ENRIQUE		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 14:00 A 20:00; SAB: 14:00 A 20:00	

<b>21. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA CON CLASE</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CORNEJO CASTILLO ROSA MARIA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. CHULUCANAS N° 125 MZ.A-1 LOTE 11 URB. AA-H-H- SANTA ROSA (FRENTE EMERG. HOSP. S.R)</b>				
N° Registro:	24470	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	03/10/2005	Nro RUC:	10027723697	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CORNEJO CASTILLO ROSA MARIA		PROPIETARIO		DNI-02772369	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CACEDA MARQUEZ ANDRES		REGENTE		LUN A VIE: 07:00 A 16:00; SAB: 07:00 A 16:00	

<b>22. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA "MI ROSARIO"</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CRIOLLO MARTINEZ DALILA DEL CARMEN</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV.CIRCUNVALACION, A. H.LOPEZ ALBUJAR MZ. A-4, LT. 34</b>				
N° Registro:	24487	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	01/03/2006	Nro RUC:	10028309061	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CRIOLLO M. DALILA DEL CARMEN		PROPIETARIO		DNI-02830906	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
SAAVEDRA SILVA ANA MERCEDES		REGENTE		LUN A VIE: 17:00 A 22:00	

<b>23. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA AMISTAD SAC</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>HUAMAN TINEO TEMPORA ESPERANZA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. GULMAN AA.HH CONSUELO DE VELASCO MZ.L-22 (ESQUINA AV GULLMAN CON AV PERU)</b>				
Nº Registro:	30219	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	27/10/2008	Nro RUC:	10026236237	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
HUAMAN TINEO TEMPORA E.		PROPIETARIO		DNI-02623623	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ZAVALA BARRIENTOS LUVINDA		REGENTE		LUN A VIE: 11:00 A 15:00; SAB: 11:00 A 15:00	

<b>24. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA RICARDO DE PAMPURI</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>ASOCIAC. PLANES Y PROYC. DESARRO SOCIAL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>1ERA. ETAPA CONJUNTO HABITACIONAL MICAELA BASTIDAS MZ.J.LT. 37</b>				
Nº Registro:	30220	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	11/08/1997	Nro RUC:	20356609761	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
YARLEQUE CAMACHO CAROLINA		TITULAR		DNI-POR REG	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CASTRO SEMINARIO PEDRO ENRIQUE		REGENTE		LUN A VIE: 16:00 A 19:00	

<b>25. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA SALUD Y VIDA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CAMACHO REA LILY</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AA.HH. LUIS PAREDES MACEDA MZ.B-9,LT.31</b>				
Nº Registro:	30231	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	22/08/2006	Nro RUC:	10028226859	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CAMACHO REA LILY		PROPIETARIO		CEX-02822685	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
MENDOZA LECCA RUTH ELENA		REGENTE		LUN A VIE: 14:00 A 17:00; SAB: 14:00 A 17:00	

<b>26. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA MI DORITA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>GRILLO JIMENEZ EDWIN FRANKLIN</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>URBANIZACION IGNACIO MERINO II ETAPA MZ.Q LOTE 47 URB. IGNACIO MERINO II ETAPA</b>				
Nº Registro:	80043	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	30/06/2009	Nro RUC:	10432859903	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
GRILLO JIMENEZ EDWIN FRANKLIN		PROPIETARIO		DNI-43285990	
GRILLO ATARAMA ROGER EMILIO		APODERADO		DNI-03593807	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 13:00 A 20:00; SAB: 13:00 A 20:00	

<b>27. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA AMAR PARA BIEN SERVIR</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>BOTICA AMAR PARA BIEN SERVIR E.I.R.L.</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AA.HH. SAN MARTIN MZ.A9 LOTE 06</b>				
Nº Registro:	80072	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	15/12/2011	Nro RUC:	20526540418	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
PAUCAR CHAMBA ANIXA		TITULAR		DNI-03688412	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
PAUCAR CHAMBA YULIANA		REGENTE		LUN: 16:00 A 24:00; LUN A MAR: 16:00 A 24:00; MAR A MIE: 16:00 A 24:00; MIE A JUE: 16:00 A 24:00; JUE A VIE: 16:00 A 24:00; VIE: 16:00 A 24:00; SAB: 08:00 A 23:00; DOM: 08:00 A 23:00	

<b>28. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA NORIEGA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>BOTICA NORIEGA S.A.C.</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. CHULUCANAS 219 MZ.J1/LOTE12 AA.HH.SANTA ROSA (FRENTE AL HOSPITAL SANTA ROSA.)</b>				
Nº Registro:	80077	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	07/12/2011	Nro RUC:	20481031894	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
RIOS ELERA GLADYS A.		GERENTE			
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CALLAO RODRIGUEZ GRISELDA ALEJANDRINA		REGENTE		LUN A VIE: 17:00 A 24:00; SAB: 17:00 A 24:00	
SOSA NUÑEZ MARÍA DOLORES		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 09:00 A 14:00; SAB: 09:00 A 14:00	

<b>29. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA EL ROSAL</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>SAAVEDRA BENITES NELLY MARIEL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>A-H- EL ROSAL MZ. I LOTE 04</b>				
Nº Registro:	80174	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	09/07/2014	Nro RUC:	10701072605	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
SAAVEDRA BENITES NELLY MARIEL		PROPIETARIO		DNI-70107260	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
PEREZ SAENZ GILMER ADALI		DIRECTOR TÉCNICO		LUN: 17:00 A 20:00; LUN A VIE: 17:00 A 20:00; MAR: 00:00 A 00:00; DE 00:00 A 00:00; JUE: 00:00 A 00:00; SAB: 10:00 A 20:00; DE 17:00 A 20:00	

<b>30. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICAS LEAL</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CONSORCIO LEAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>A.H. SANTA ROSA MZ. AQ1 LOTE 10</b>				
Nº Registro:	80167	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	27/06/2014	Nro RUC:	20484112747	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
SAAVEDRA GOICOCHEA GRICEL LUCIANA CECILIA		GERENTE		DNI-17901326	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
PLASENCIA VIGO DORELLY MARICRUZ		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 08:00 A 20:00; SAB: 08:00 A 20:00	
REBAZA ARAUJO DORA ELIZABETH		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 13:30 A 20:00; SAB: 13:30 A 20:00; DOM: 09:00 A 19:00	
ZEVALLOS LLONTOP CLAUDIA DEL CARMEN		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 08:30 A 12:30; SAB: 08:30 A 12:30	

<b>31. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA NUESTRA SRA. DEL TRANSITO</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>ANIAMIL S.A.C</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. TACNA N° 105 URB. CASTILLA</b>				
Nº Registro:	19693	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	25/07/1991	Nro RUC:	20483729619	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
GARCES LOZADA ELIZABETH		TITULAR - GERENTE		DNI-02849825	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ÑAÑO HUANILO LUIS IVAN		REGENTE		LUN A VIE: 18:00 A 22:00	

<b>32. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA TACNA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>MENESES SEMINARIO SILVIA MARIA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>TACNA N° 138</b>				
N° Registro:	19696	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	24/11/1999	Nro RUC:	10028545580	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
MENESES SEMINARIO SILVIA M.					
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
MALDONADO GALLO BALTAZAR ERANIO		REGENTE		LUN A VIE: 10:00 A 13:00; DE 17:00 A 20:30; SAB: 10:00 A 13:00; DE 17:00 A 20:30	

<b>33. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA LA SALUD</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>ZAPATA DE MEJIA MARTHA ISABEL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. PROGRESO N° 519</b>				
N° Registro:	19697	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	09/04/1996	Nro RUC:	10026725769	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
ZAPATA DE MEJIA MARTHA		PROPIETARIO		DNI-02672576	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ATARAMA CASTRO SOCORRO DEL PILAR		REGENTE		LUN A VIE: 13:30 A 17:00; SAB: 13:30 A 17:00	

<b>34. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA GLORIA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>MARTINEZ RAMIREZ LINA JESUS</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AA.HH.LOS ALMENDROS MZ.C,LT.9.</b>				
Nº Registro:	24490	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:		Nro RUC:	10406496533	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
MARTINEZ RAMIREZ LINA JESUS		PROPIETARIO		DNI-02684192	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ZELADA NAVARRO ALEJANDRO ROMAN		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 16:00 A 21:00	

<b>35. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA MARIA GORETTI</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>MONTOYA HUAMAN JUAN FRANCISCO</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>A.H. LOS ALMENDROS N° A - 10 MZ. A. LT. 10</b>				
Nº Registro:	24491	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	09/11/2004	Nro RUC:	10432872691	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
MONTOYA HUAMAN JUAN FRANCISCO		PROPIETARIO		DNI-43287269	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
FERNANDEZ PALMA NELLY CEFERINA		DIRECTOR TÉCNICO			

<b>36. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA MI CAUTIVO</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>GUEVARA LOPEZ KETTY VANESSA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>URB.POPULAR FELIPE COSSIO DEL POMAR MZ.F-2,,LT.14</b>				
N° Registro:	24492	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	12/07/2002	Nro RUC:	10033637743	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
GUEVARA LOPEZ KETTY		PROPIETARIO		DNI-03363774	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CHUMACERO BARRUTIA MARIA ESTHER		REGENTE		LUN A VIE: 08:00 A 11:00	

<b>37. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA MI SALUD</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>HUANCAS TINEO GERALD JOSE</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AA.HH. LOS MEDANOS MZ.G,LT. 06</b>				
N° Registro:	24493	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	15/02/2006	Nro RUC:	10028766489	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
HUANCAS TINEO GERALD JOSE		PROPIETARIO		DNI-02876648	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
POMA VIDAL JORGE LUIS		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 07:00 A 13:00; SAB: 07:00 A 13:00	

<b>38. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA SANTA ELISA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>GRILLO ATARAMA ROGER EMILIO</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>URB.15 DE SETIEMBRE MZ.J,LT.6</b>				
Nº Registro:	24496	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	02/09/2004	Nro RUC:	10035938074	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
GRILLO ATARAMA ROGER EMILIO		PROPIETARIO		DNI-03593807	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
PEÑA CACHO ANA LUISA		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 17:00 A 22:00; SAB: 17:00 A 22:00	

<b>39. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA AURORA DE JESUS</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>FIESTAS VIERA MABEL AURORA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. INDEPENDENCIA Nº 246 URB. MIRAFLORES</b>				
Nº Registro:	24498	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	12/05/2005	Nro RUC:	10175940770	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
FIESTAS VIERA MABEL AURORA		PROPIETARIO		DNI-17594077	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
AÑANCA ROJAS PEDRO ALBERTO		REGENTE		LUN A VIE: 16:00 A 20:00	

<b>40. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA YAMIL</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CHUNGA HIDALGO ENRIQUE</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. PROGRESO N° 2201 URB. AA.HH.CAMPO POLO</b>				
N° Registro:	24500	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	15/03/2006	Nro RUC:	10027928132	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CHUNGA HIDALGO ENRIQUE		PROPIETARIO		DNI-02792813	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CABRERA RODRIGUEZ ELIZABETH GIOVANNA		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 16:00 A 20:00	

<b>41. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA HENRY</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>MARCHENA ARMIJOS JUDITH IVONNE</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. GUARDIA CIVIL MZ. A LOTE. 47 URB. AA.HH. LOS MEDANOS</b>				
N° Registro:	30244	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	02/09/2008	Nro RUC:	10432181150	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
MARCHENA ARMIJOS JUDITH		PROPIETARIO		DNI-13218115	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
REQUENA REQUENA CARMEN		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 16:00 A 20:00; SAB: 16:00 A 20:00	

<b>42. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA ALEXANDER</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>ROSA ELVIRA CHAVEZ YOVERA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>CALLE PACHACUTEC N° 198</b>				
N° Registro:	80045	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	23/02/2010	Nro RUC:	10414247925	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CHAVEZ YOVERA ROSA ELVIRA		PROPIETARIO		DNI-41424792	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
CASTILLO CASANA ALDO ALEXANDER		REGENTE		LUN A VIE: 16:00 A 23:00; SAB: 16:00 A 23:00; DOM: 16:00 A 23:00	

<b>43. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA SAN VALENTIN</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>CASTILLO JARA EDY ALEX</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AV. GUARDIA CIVIL URB. SAN VALENTIN MZ. N LOTE 16</b>				
N° Registro:	80147	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	01/07/2013	Nro RUC:	10028972283	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
CASTILLO JARA EDY JAVIER		PROPIETARIO		DNI-02897228	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
VILELA CALLE GILBERTO ARMANDO		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 10:00 A 14:00; DE 18:00 A 22:00; SAB: 10:00 A 14:00; DE 18:00 A 22:00	

<b>44. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA EL CARMEN DE LA FRONTERA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>GUERRERO ALBERCA LUZ MICAELA</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>LAS GARDENIAS MZA. B LOTE 1-B URB. AH. NUEVO HORIZONTE</b>				
N° Registro:	80187	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	02/02/2015	Nro RUC:	10426658459	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
GUERRERO ALBERCA LUZ MICAELA		PROPIETARIO		DNI-142665845	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
ZAVALA BARRIENTOS LUVINDA		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A MIE: 16:00 A 19:00; JUE: 10:00 A 13:00; VIE: 16:00 A 19:00; SAB: 10:00 A 13:00; DE 16:00 A 19:00	

<b>45. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA MAS SALUD</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>OFICINA FARMACEUTICA BOTICA MAS SALUD</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>CALLE-E, MZ-F1, LOTE-67, URB. EL INDIO</b>				
N° Registro:	80199	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	20/02/2015	Nro RUC:	10462426700	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
LACHIRA ESPINOZA KAREN SIRLEY		APODERADO		DNI-46242670	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	

<b>46. Nombre Comercial:</b>	<b>BOTICA LA PRIMAVERA</b>				
<b>Razón Social:</b>	<b>ARELLANO PACHERRES PIO DONANIEL</b>				
<b>Dirección:</b>	<b>AH. LA PRIMAVERA , JR. LOS PINOS M-F3, L-2-1 M-F3, L-2-1</b>				
Nº Registro:	80209	Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA I				
Fecha Inicio:	23/07/2015	Nro RUC:	10033603318	Categoría:	BOTICA
Departamento:	PIURA	Provincia:	PIURA	Distrito:	CASTILLA
<b>Representante Legal</b>		<b>Cargo</b>		<b>Doc. Identidad</b>	
ARELLANO PACHERRES PIO DONANIEL		APODERADO		DNI-03360331	
<b>Personal del Establecimiento</b>		<b>Cargo</b>		<b>Horario</b>	
FEJOO SERNAQUE MARTÍN EDUARDO		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 08:00 A 14:00; SAB: 08:00 A 14:00	

Fuente: Registro Nacional de Establecimientos Farmacéuticos – Director técnico.

Boticas y farmacias de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre.

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Técnica**

**Rojas (2000).** En su libro “Guía para realizar investigaciones sociales”, define la encuesta como el instrumento que se utiliza para recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, por ejemplo: datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas que se proporcionen a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretenden explorar a través de este medio. La información recogida podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o precisa.

Para el recojo de la información se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica y documental, observación directa y entrevista.

#### **3.4.2 Instrumento:**

Para **Chávez (2007)** los instrumentos de investigación son los medios que utilizan el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Entre estos se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas, y escalas de clasificación, entre otros.

Para el recojo de la información se utilizará un cuestionario, compuesto por preguntas de tipo cerrada, las respuestas estarán condicionadas a un SI o a un NO, y con alternativas de respuesta; redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por los encuestados.

### 3.5 Operacionalización de variables

Variable a Investigar	Definición Conceptual	Indicador de variables	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Control interno Administrativo</p>	<p>Son los métodos y procedimientos que se encuentran en el plan de organización, a través de los cuales las empresas buscan salvaguardar sus activos, obtener información financiera confiable y segura, involucrando así a todo el personal y su eficiencia en la operatividad de la organización.</p>	<p>- Eficiencia - Eficacia - Controles:     - Previos     - Concurrentes     - Posteriores. - Reporte de pérdidas - Sobrantes y/o faltantes</p>	<p>Cuantitativa</p>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple</li> <li>• No cumple</li> </ul>

Variable a Investigar	Definición Conceptual	Indicador de variables	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Resultados de Gestión</p>	<p>Es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas de la organización a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de su gestión.</p>	<p>- Optimización de resultados - Cumplimiento de:     - Objetivos     - Metas - Beneficios - Eficiencia - Rentabilidad</p>	<p>Cuantitativa</p>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positivo</li> <li>• Negativo</li> </ul>

### 3.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
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.	¿Cuáles son 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?	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.	<p>1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p> <p>2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p> <p>3. Describir los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p> <p>4. Describir el Impacto de los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p>	<p><b>Control Interno</b></p> <p><b>Resultados de Gestión</b></p>	<p><b>Diseño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-No experimental</li> <li>-Transeccional</li> <li>-Descriptivo</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <p>Revisión bibliográfica y documental.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista</li> <li>- Observación directa</li> <li>- Cuestionario.</li> </ul>

### **3.7 Plan de análisis**

Una vez obtenidos los datos se procedió a procesarlos. Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se utilizó como soporte los programas de Word y Excel.

### **3.8 Principios Éticos**

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**Tabla 1**  
**Edad del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa**

Alternativas	Frecuencia Relat.	Frecuencia Abs.
18 – 25 años	0	0%
26 – 50 años	38	83%
50 a más años	8	17%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

#### GRÁFICO 1

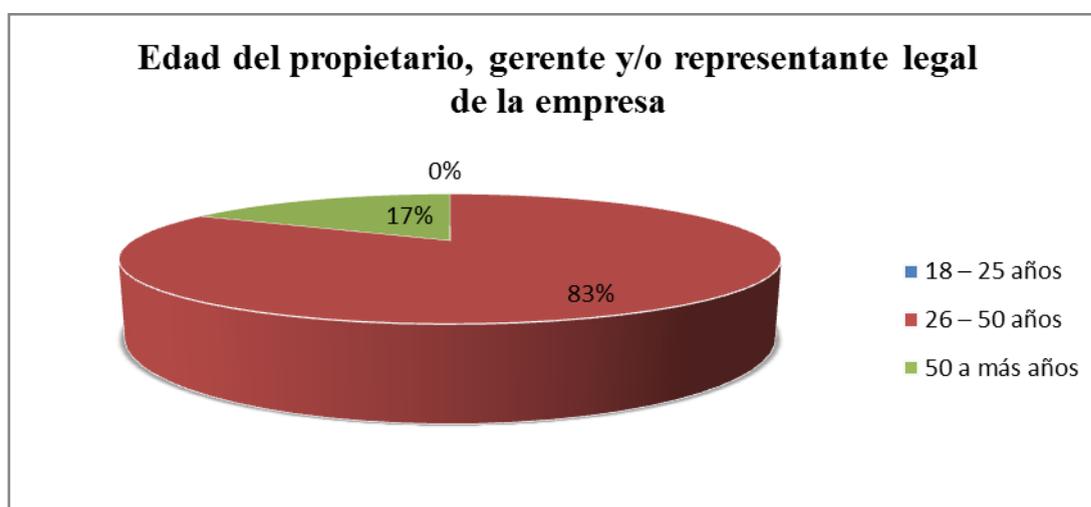


Gráfico 1: Distribución porcentual de la edad de los propietarios, gerente y/o representante legal de las empresas encuestadas.

Fuente. Tabla 1

#### Interpretación:

Según la tabla y gráfico 1: Las edades de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las boticas y farmacias en investigación, fluctúan entre los 26 y 50 años. Siendo el 83% de 26 a 50 años y el 17% con más de 50 años.

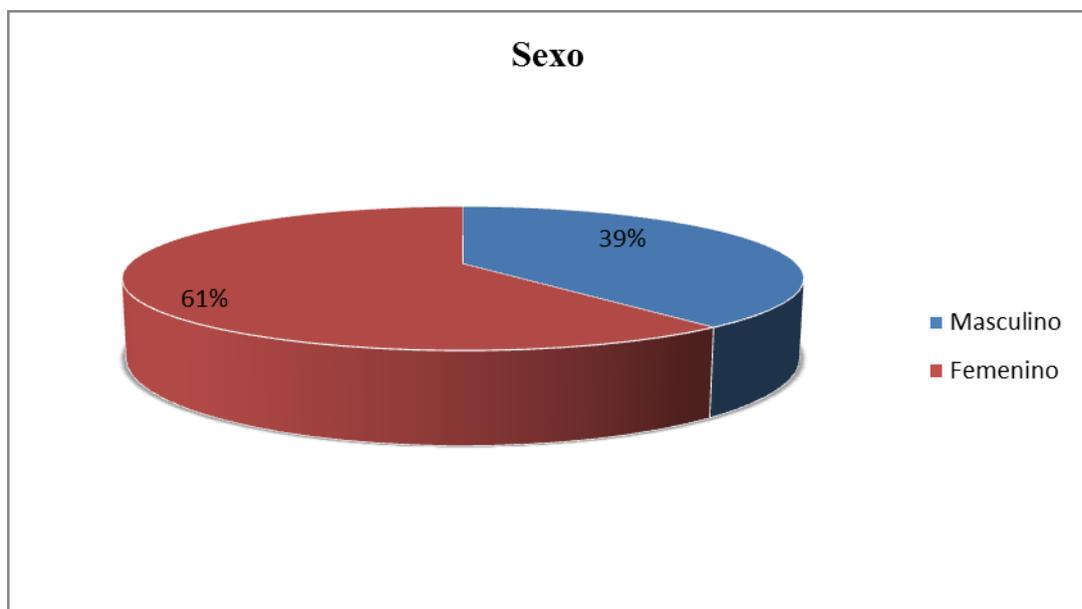
**Tabla 2**

**Sexo del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Masculino	18	39%
Femenino	28	61%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 2**



**Gráfico 2: Distribución porcentual del sexo de los propietarios, gerente y/o representante legal de la empresa**

Fuente. Tabla 2

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 2: El 39% de los encuestados son de sexo masculino, mientras que el 61% son de sexo femenino.

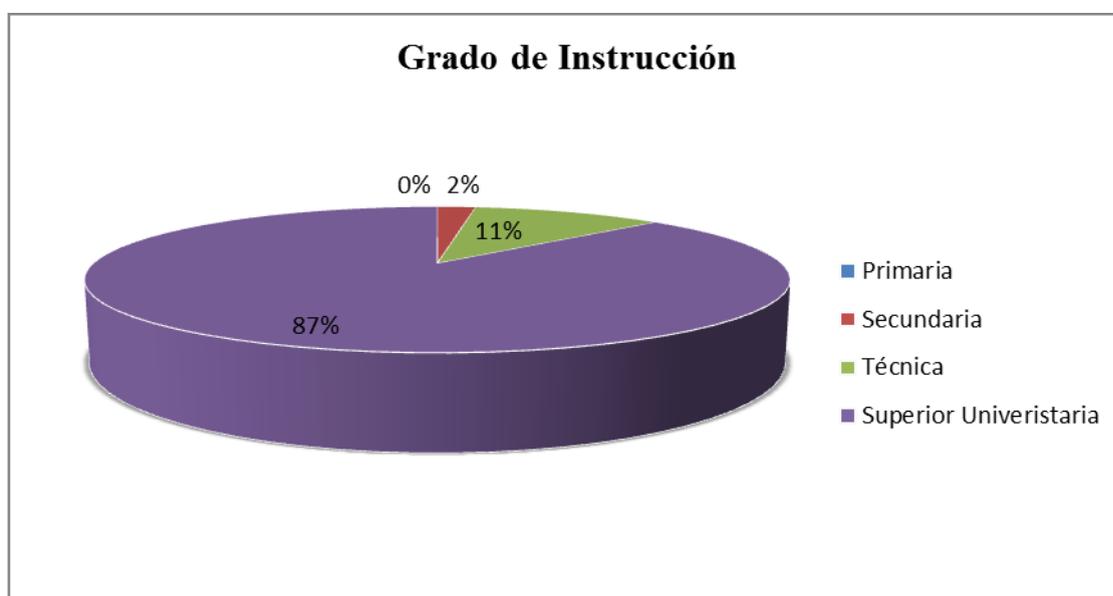
**Tabla 3**

**Grado de instrucción del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Primaria	0	0%
Secundaria	1	2%
Técnica	5	11%
Superior Universitaria	40	87%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 3**



**Gráfico 3: Distribución porcentual del grado de instrucción de los propietarios, gerente y/o representante legal de la empresa**

Fuente: Tabla 3

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 3: El 2% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio tienen educación secundaria, el 11% son técnicos y un 87% tienen el grado de instrucción superior universitaria. Lo que indica que la mayor parte de los encuestados tienen grado de instrucción superior universitaria.

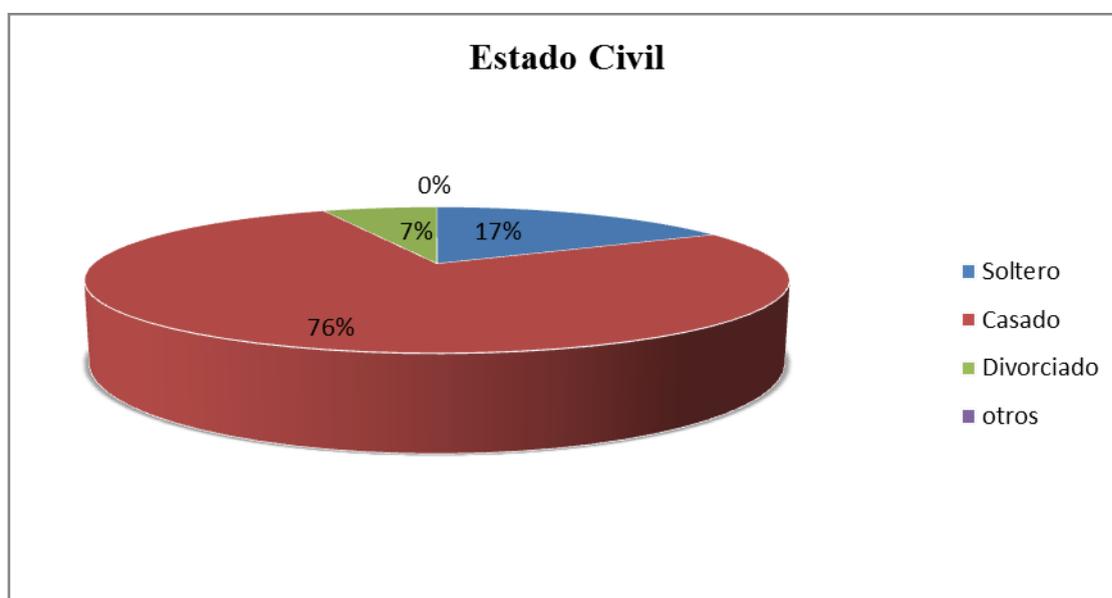
**Tabla 4**

**Estado civil del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Soltero	8	17%
Casado	35	76%
Divorciado	3	7%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 4**



**Gráfico 4: Distribución porcentual del estado civil del propietario, gerente y/o representantes legal de la empresa**

Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 4: La investigación informó que el 17% de los encuestados señalaron ser solteros, 76% son casados, y el 7% son divorciados. Lo que evidencia que más de la mitad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación son de estado civil casado.

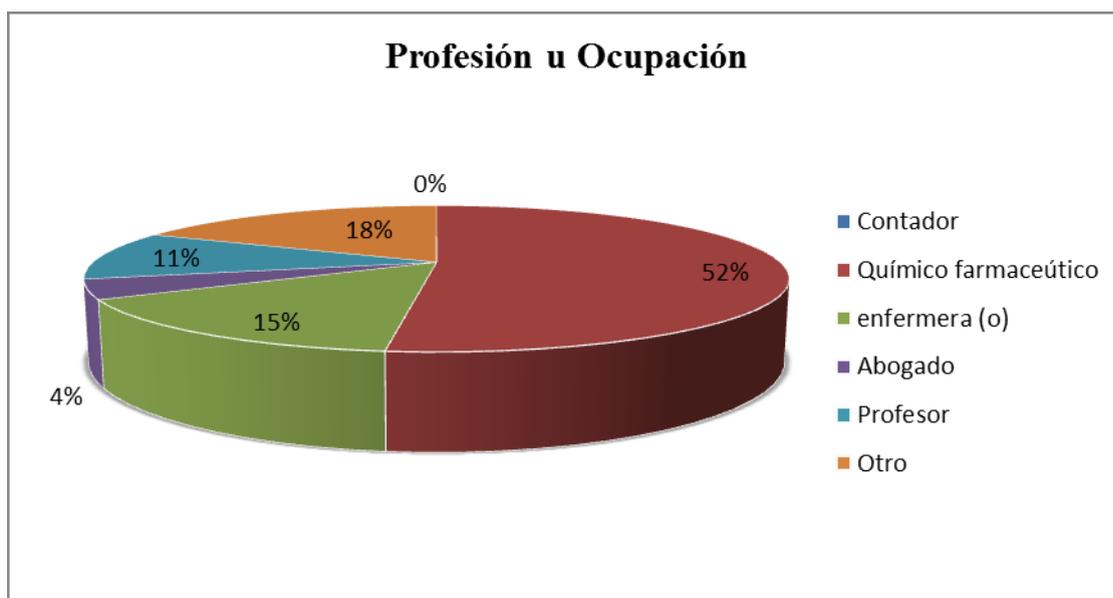
**Tabla 5**

**Profesión u ocupación del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Contador	0	0%
Químico farmacéutico	24	52%
Enfermera (o)	7	15%
Abogado	2	4%
Profesor	5	11%
Otro	8	18%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 5**



**Gráfico 5: Distribución porcentual de la profesión u ocupación de los propietarios, gerente y/o representante legal de la empresa**

Fuente. Tabla. 5

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 5: El 52% de encuestados son de profesión químicos farmacéuticos, el 15% son enfermeros, el 4% son abogados, el 11% son profesores y el 18% restante tienen otra profesión u oficio, entre ellos tenemos: 5 técnicos en farmacia, 1 Licenciado en laboratorio clínico, 1 tecnólogo médico, y 1 encuestado tiene la ocupación de comerciante.

#### 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

**Objetivo específico 2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio**

**Tabla 6**

**De los años que lleva la empresa en la actividad comercial**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
De 1 – 3 años	10	22%
De 4 a 6 años	6	13%
De 7 a 10 años	9	20%
Más de 10 años	21	45%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 6**



**Gráfico 6: Distribución porcentual: De los años de la empresa en la actividad comercial**  
Fuente. Tabla 6

#### **Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 6: Los años en la actividad comercial de las boticas y farmacias en investigación están entre más de 10 años. Siendo el 22% de 1 a 3 años, el 13% de 4 a 6 años, el 20% de 7 a 10 años y el 45% más de 10 años, en el rubro empresarial.

**Tabla 7**

**De los trabajadores que tiene la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
De 1 a 3	34	74%
De 4 a 6	9	20%
De 7 a 10	2	4%
Más de 10	1	2%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 7**

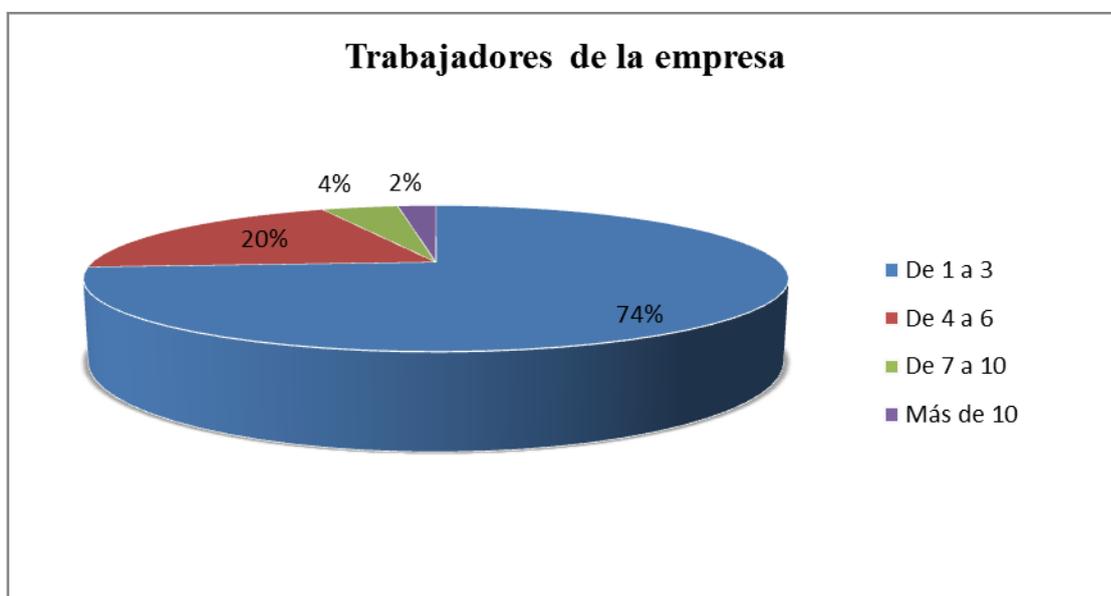


Gráfico 7: Distribución porcentual del número de trabajadores de la empresa.

Fuente. Tabla 7

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 7: Respecto a los trabajadores que laboran en las boticas y farmacias en estudio; el 74% tienen entre 1 a 3 trabajadores, el 20% tienen entre 4 a 6 trabajadores, el 4% tienen entre 7 a 10 trabajadores y el 2% restante tienen más de 10 trabajadores.

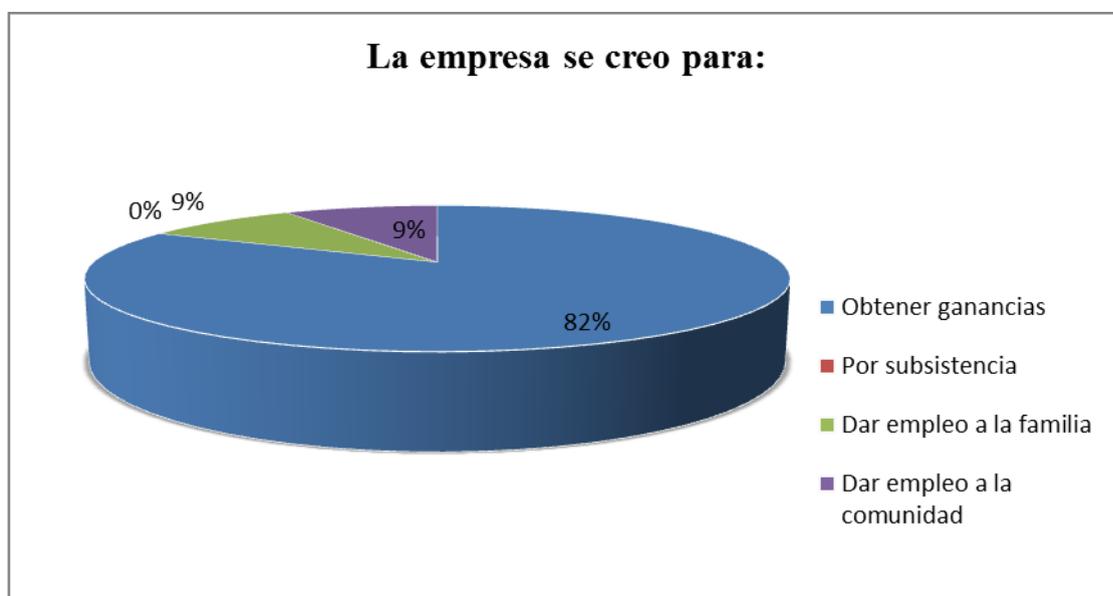
**Tabla 8**

**De la creación de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Obtener ganancias	38	82%
Por subsistencia	0	0%
Dar empleo a la familia	4	9%
Dar empleo a la comunidad	4	9%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 8**



**Gráfico 8: Distribución porcentual de la creación de la empresa**

Fuente. Tabla 8

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 8: Respecto a la creación de las empresas en investigación, desde el punto de vista empresarial, el 82% se crearon para obtener ganancias, el 9% para dar empleo a la familia y el 9% restante para dar empleo a la comunidad.

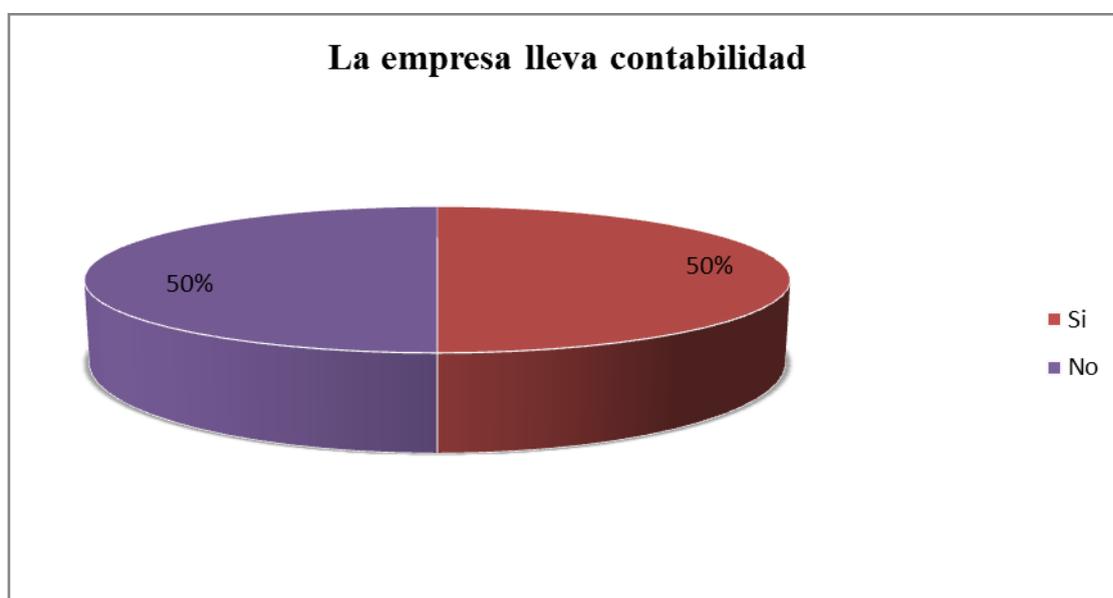
**Tabla 9**

**De la contabilidad de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	23	50%
No	23	50%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 9**



**Gráfico 9: Distribución porcentual de la contabilidad de la empresa**

Fuente: Tabla 9

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 9: Se aprecia que el 50% de las empresas en estudio están obligadas a llevar contabilidad, mientras que el 50% restante no están obligadas por estar afectas al Nuevo RUS (Régimen Único Simplificado).

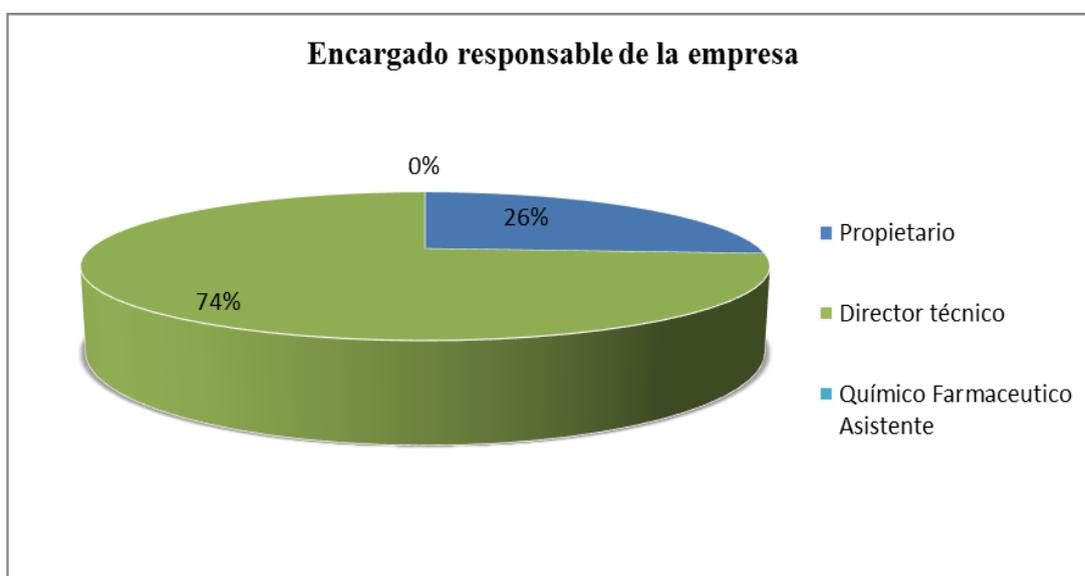
**Tabla 10**

**Del encargado responsable de la empresa.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Propietario	12	26%
Director técnico	34	74%
Químico Farmacéutico Asistente	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 10**



**Gráfico 10: Distribución porcentual del encargado de la empresa**

Fuente: Tabla 10

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 10: El 26% de los encuestados indicó que el encargado responsable de la empresa es el propietario, mientras que el 74% indicó que el encargado responsable de la empresa es el director técnico, el mismo que es un profesional químico farmacéutico.

#### 4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

**Objetivo específico 3. Describir los mecanismos de Control interno administrativo en el área de almacén de las empresas del ámbito de estudio.**

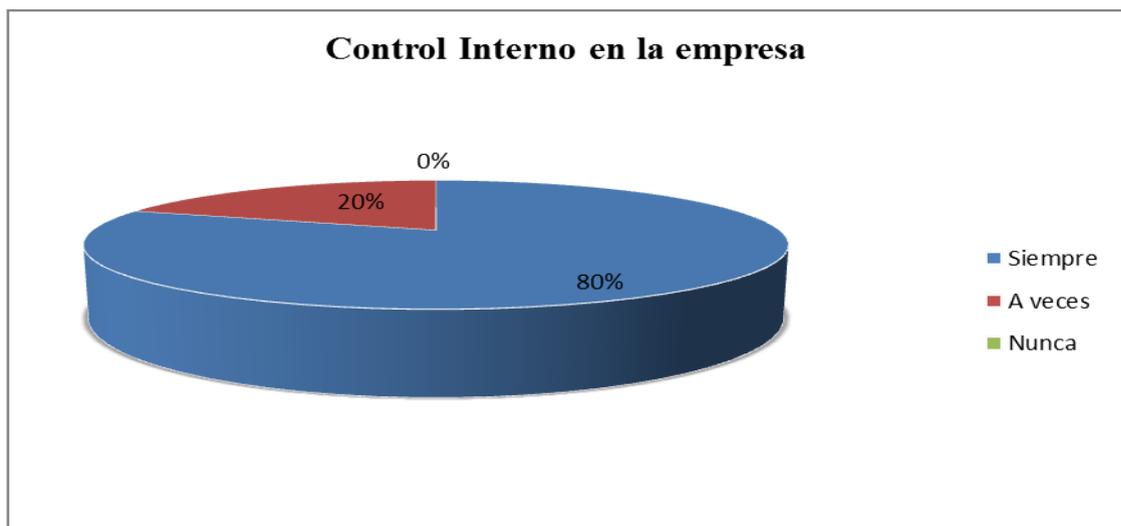
**Tabla 11**

**Si se aplican mecanismos de control interno en la empresa**

Alternativas	Frecuencia Relat.	Frecuencia Abs.
Siempre	37	80%
A veces	9	20%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 11**



**Gráfico 11: Distribución porcentual referente a la aplicación de mecanismos de control interno en la empresa**

Fuente: Tabla. 11

#### **Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 11: Respecto a la aplicación de control interno en las empresas, la información determinó que el 80% de las boticas y farmacias encuestadas afirman que siempre aplican mecanismos de control interno, mientras que el 20% señala que a veces aplican dichos mecanismos.

**Tabla 12**

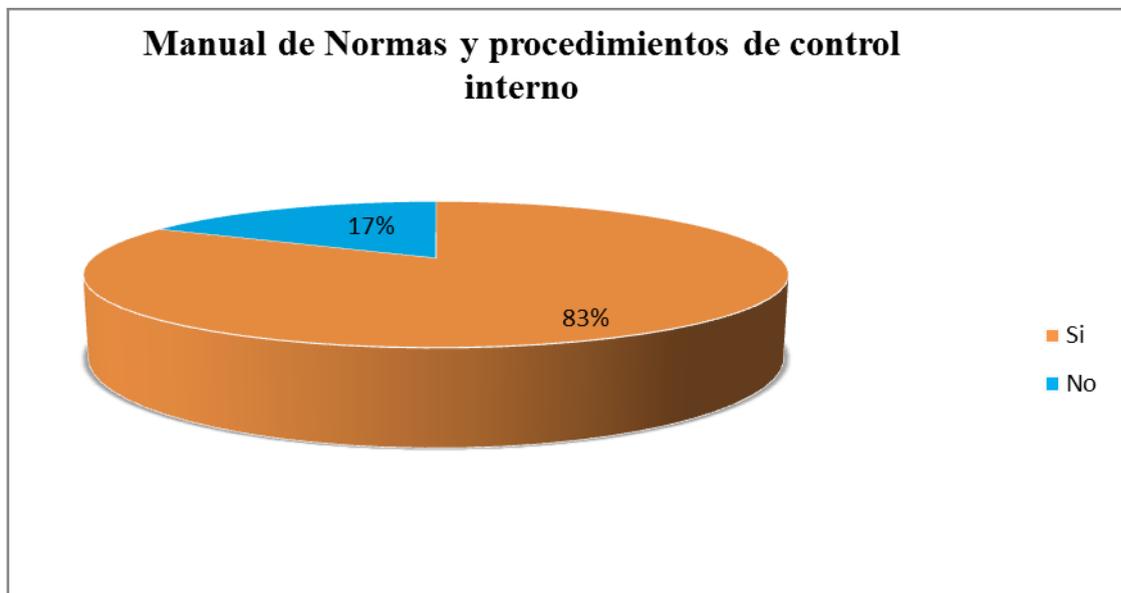
**Si la empresa cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control**

**Interno**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	<b>38</b>	<b>83%</b>
No	<b>8</b>	<b>17%</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 12**



**Gráfico 12: Distribución porcentual Si Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control interno.**

Fuente: Tabla 12

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 12: La investigación señala que el 83% de empresas encuestadas tienen manual de normas y procedimientos de control interno, mientras que el 17% aún no cuentan con dicho manual.

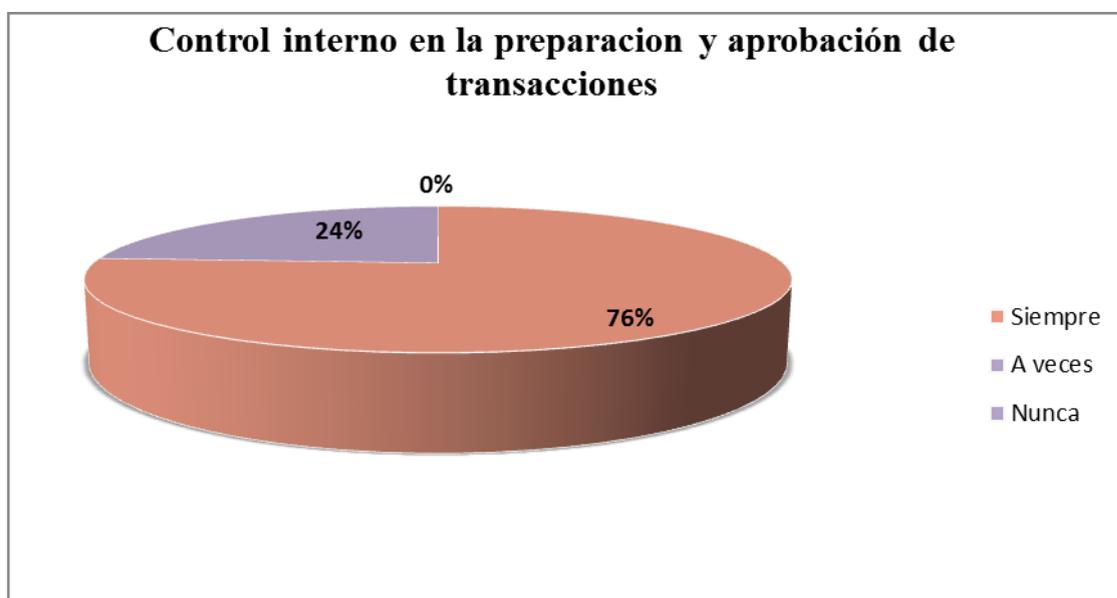
**Tabla 13**

**Si se aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Siempre	35	76%
A veces	11	24%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 13**



**Gráfico 13: Distribución porcentual de la aplicación de control interno en la preparación y aprobación de transacciones**

Fuente. Tabla 13

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 13: El 76% de encuestados afirman que siempre aplican control interno en la preparación y aprobación de transacciones, mientras el 24% sostuvo que a veces lo aplican.

**Tabla 14**

**Si la empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal**

Alternativas	Frecuencia Relat.	Frecuencia Abs.
Si	41	89%
No	5	11%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 14**



Gráfico 14: Distribución porcentual: Si cuenta o no con un manual de organización y funciones (MOF)

Fuente: Tabla 14

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 14: Respecto a si las empresas en estudio cuentan con un manual de organización y funciones; el 89% de encuestados manifiestan que si tienen MOF; mientras que el 11% indican que no.

**Tabla 15**

**Si la empresa cuenta con un Software para el control de inventarios**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	17	37%
No	29	63%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 15**



**Gráfico 15: Distribución porcentual: Si la empresa cuenta con un Software para el control de inventarios**

Fuente: Tabla 15

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 15: De los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las boticas y farmacias encuestadas; el 37% señaló que si cuentan con un software para el control de inventarios; y el 63% restante afirmó que no.

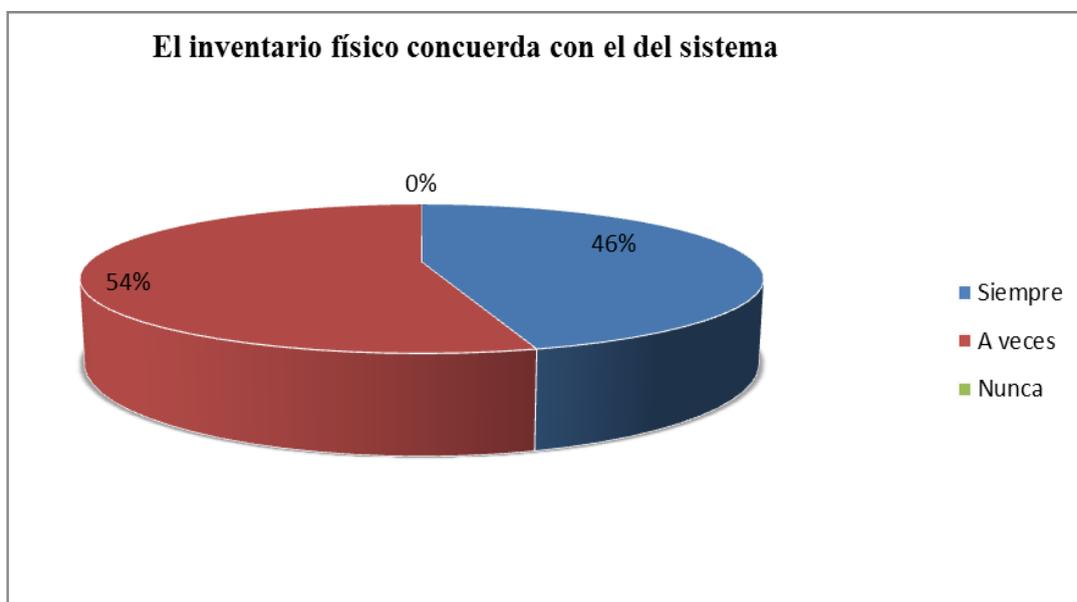
**Tabla 16**

**Si el inventario físico concuerda con el reporte del sistema**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Siempre	21	46%
A veces	25	54%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 16**



**Gráfico 16: Distribución porcentual Si el inventario físico concuerda o no con el reporte del sistema**

Fuente: Tabla 16

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 16: El 46% de los encuestados señalan que siempre concuerda el reporte del sistema de la empresa con los inventarios físicos, mientras que el 54% manifiestan que a veces.

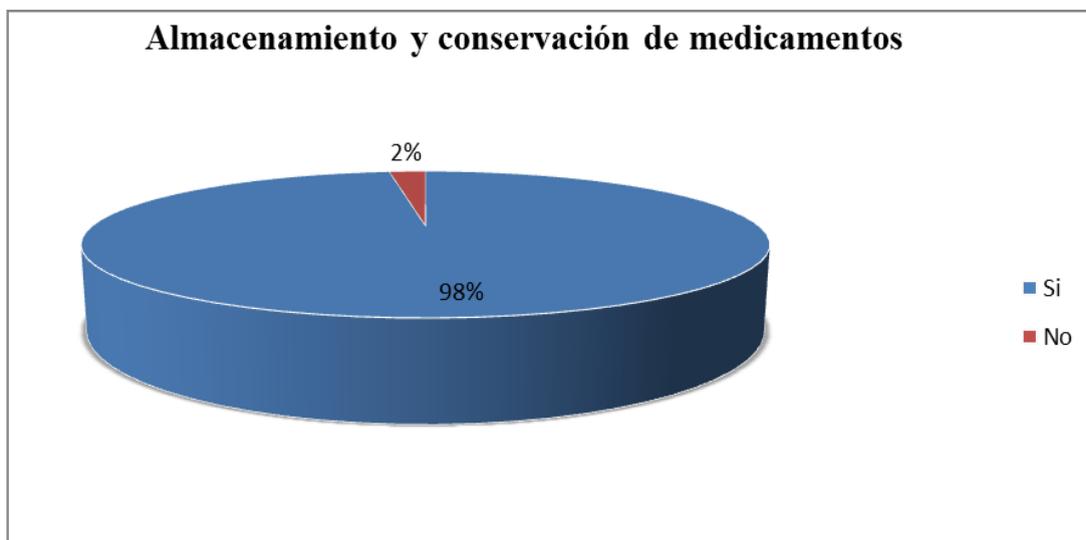
**Tabla 17**

**Si se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los medicamentos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	45	98%
No	1	2%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 17**



**Gráfico17: Distribución porcentual de las responsabilidades para el almacenamiento y control que tiene la empresa**

Fuente: Tabla 17

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 17: Respecto a la pregunta si las boticas y farmacias en estudio tienen definidas las responsabilidades para almacenamiento y conservación de medicamentos; el 98% de encuestados afirman que sí y el 2% indican que no.

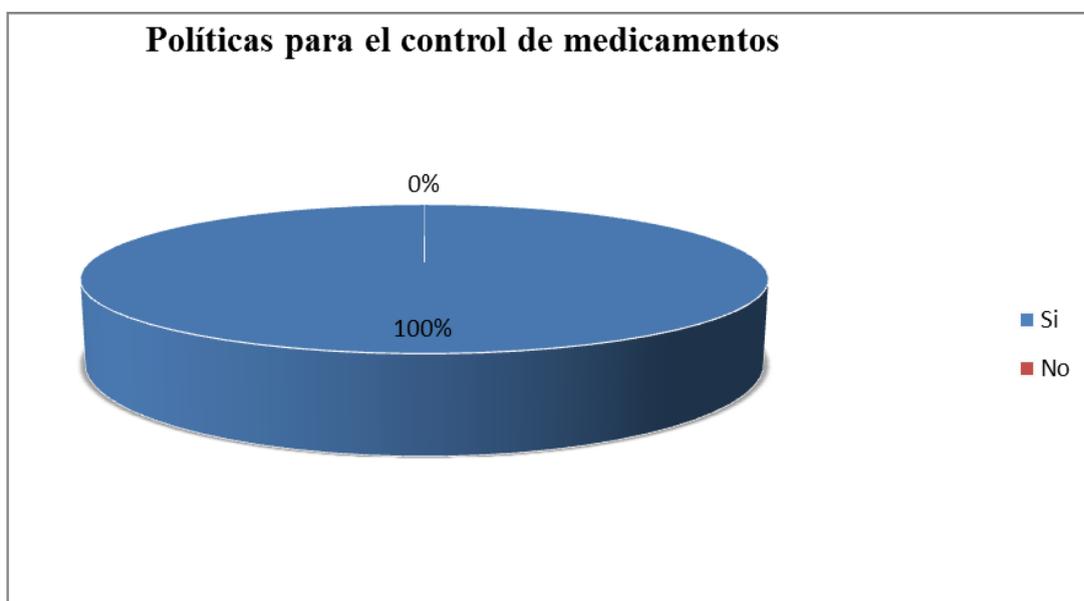
**Tabla 18**

**Si la empresa cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos vencidos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	46	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 18**



**Gráfico18: Distribución porcentual de las políticas para medicamentos vencidos con que cuenta la empresa.**

Fuente: Tabla 18

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 18: Respecto a las políticas en cuanto al control de medicamentos vencidos; el 100% de los propietarios, gerentes y/ representantes legales afirmaron que si las tienen definidas.

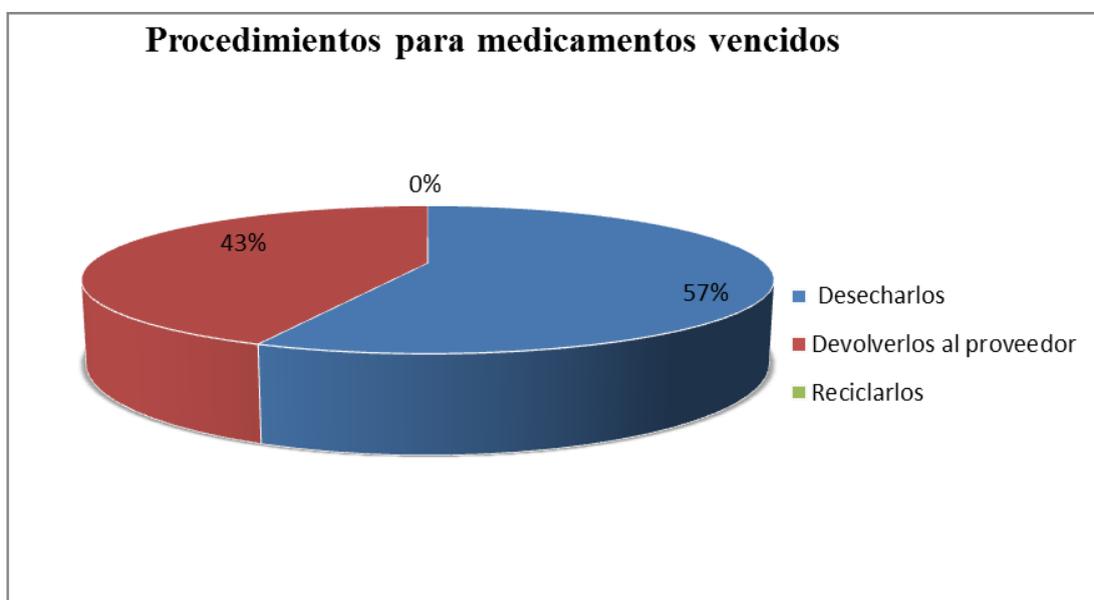
**Tabla 19**

**Cuál es el procedimiento para medicamentos vencidos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Desecharlos	26	57%
Devolverlos al proveedor	20	43%
Reciclarlos	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 19**



**Gráfico19: Distribución porcentual de los procedimientos para medicamentos vencidos que tiene la empresa**

Fuente: Tabla 19

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 19: El 57% de los encuestados indicaron que el procedimiento para medicamentos vencidos es desecharlos, y el 43% los devuelven al proveedor.

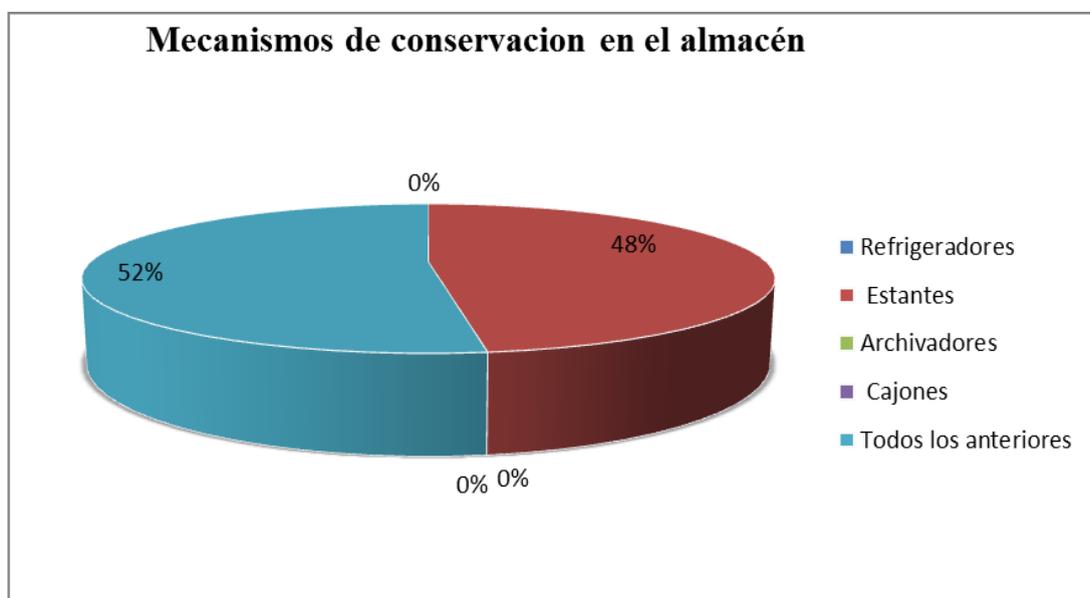
**Tabla 20**

**De los mecanismos de conservación que se utiliza en el almacén de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Refrigeradores	0	0%
Estantes	22	48%
Archivadores	0	0%
Cajones	0	0%
Todos los anteriores	24	52%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 20**



**Gráfico20: Distribución porcentual de los mecanismos de conservación en el almacén de las empresas**

Fuente: Tabla 20

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 20: Respecto a los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de las empresas en estudio; el 48% solo utilizan estantes; mientras que el 52% afirman que utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones.

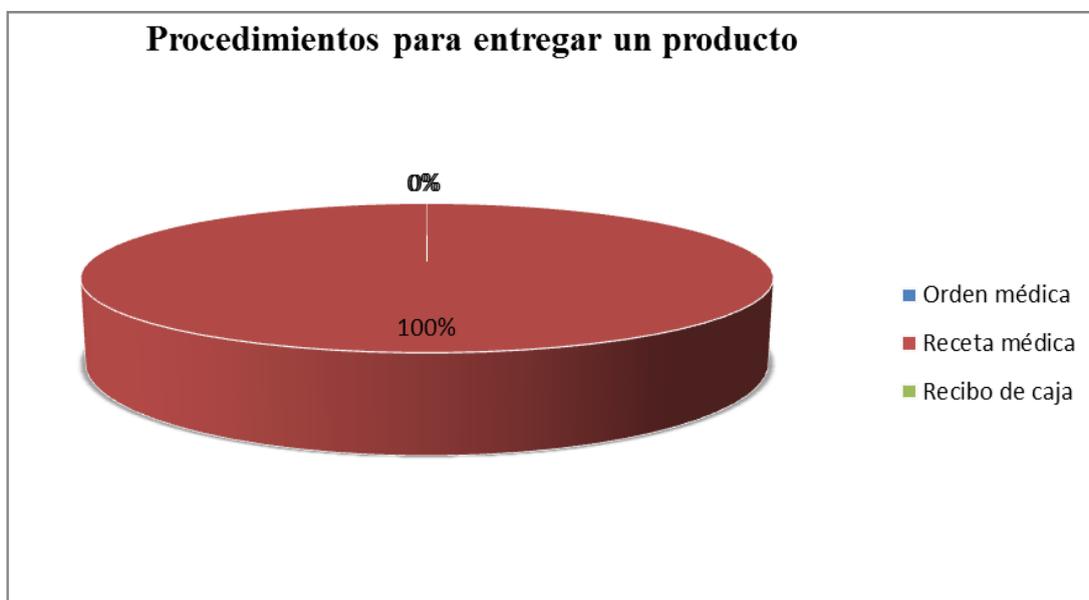
**Tabla 21**

**Procedimiento para entregar un medicamento al paciente**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Orden médica	0	0%
Receta médica	46	100%
Recibo de caja	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 21**



**Gráfico21: Distribución porcentual de cuál es el procedimiento que utiliza la empresa para entregar un producto**

Fuente: Tabla 21

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 21: El 100% de los encuestados respondieron que para entregar un producto al paciente solicitan receta médica.

**Tabla 22**

**Si el retiro de medicinas de almacén es autorizado por el encargado responsable**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Siempre	46	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 22**



**Gráfico 22: Distribución porcentual: Si el retiro de medicinas son autorizados o no por el encargado responsable**

Fuente: Tabla 22

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 22: Se observa que con el 100% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio afirman que el retiro de medicinas es autorizado por el encargado responsable.

**Tabla 23**

**Si en la empresa utilizan Kárdex que permita verificar los movimientos de las entradas y salidas del almacén**

Alternativas	Frecuencia Relat.	Frecuencia Abs.
Si	41	91%
No	4	9%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 23**



**Gráfico 23: Distribución porcentual de la utilización de Kárdex para el control de existencias**

Fuente: Tabla 23

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 23: Respecto a la utilización de kárdex para verificar las entradas y salidas de almacén, el 91% de encuestados opinan que si lo utilizan mientras que el 9% señalan que no.

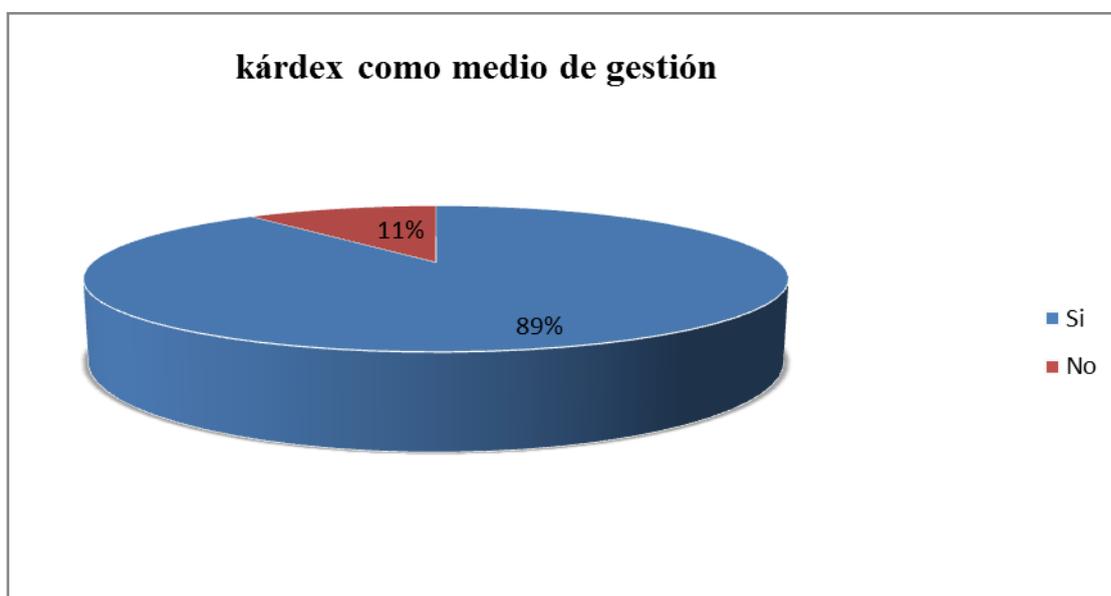
**Tabla 24**

**Si el Kárdex constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	41	89%
No	5	11%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 24**



**Gráfico 24: Distribución porcentual Si el Kárdex constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa**

Fuente: Tabla 24

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 24: El 89% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación, afirman que el Kárdex si constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa, mientras que el 11% indican que no.

**Tabla 25**

**Si se controla periódicamente al personal para verificar sus labores**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	40	87%
No	6	13%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 25**



**Gráfico 25: Distribución porcentual Si se controla periódicamente al personal para verificar sus labores**

Fuente: Tabla 25

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 25: Respecto a la pregunta si se controla periódicamente al personal para verificar sus labores, el 87% de encuestados señala que Si y el 13% opina que no.

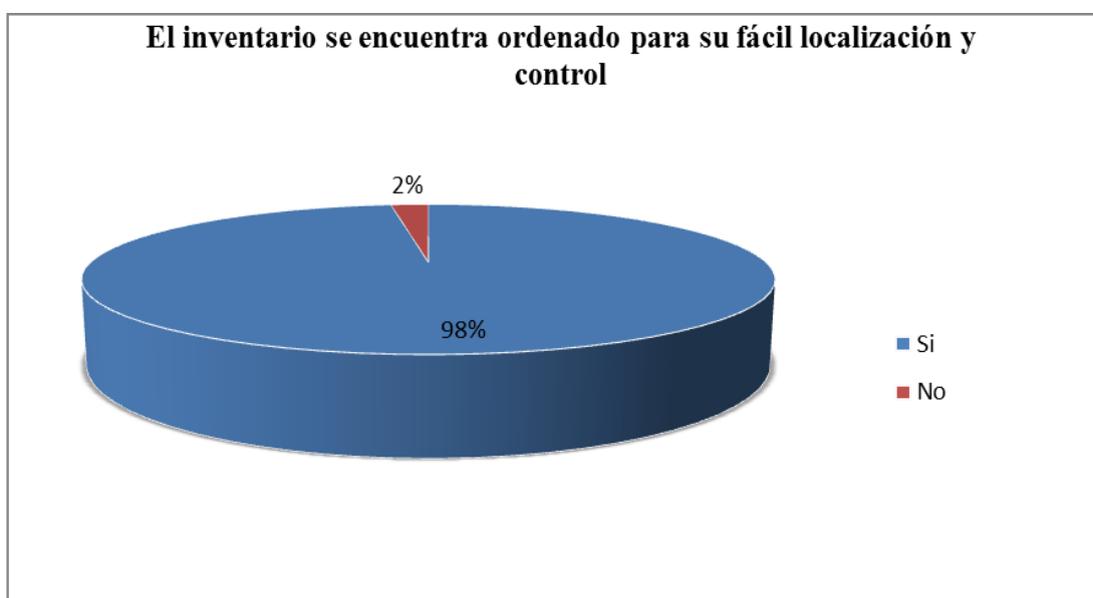
**Tabla 26**

**Si el inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	45	98%
No	1	2%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 26**



**Gráfico 26: Distribución porcentual Si el inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control**

Fuente: Tabla 26.

**Interpretación:**

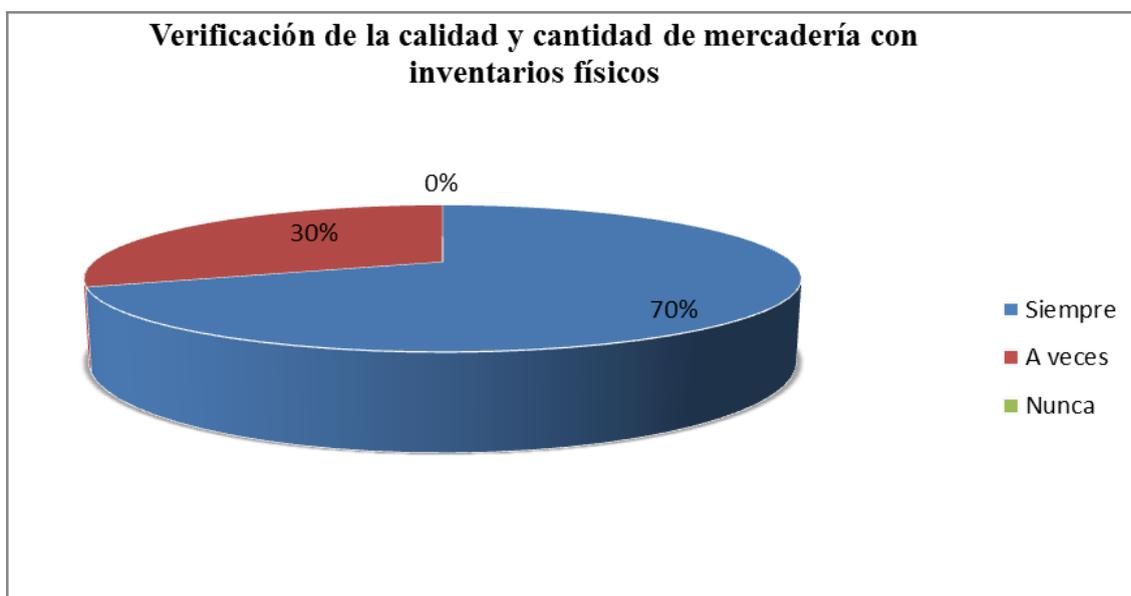
Según la tabla y gráfico 26: Respecto a la pregunta si el inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control, el 98% indica que si, y el 2% afirma que no.

**Tabla 27**

**Si se verifica la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Siempre	32	70%
A veces	14	30%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado



**Gráfico 27: Distribución porcentual de la verificación de la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos**

Fuente. Tabla 27

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 27: El 70% de los encuestados indican que siempre se verifica la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos, mientras que el 30% afirman que a veces.

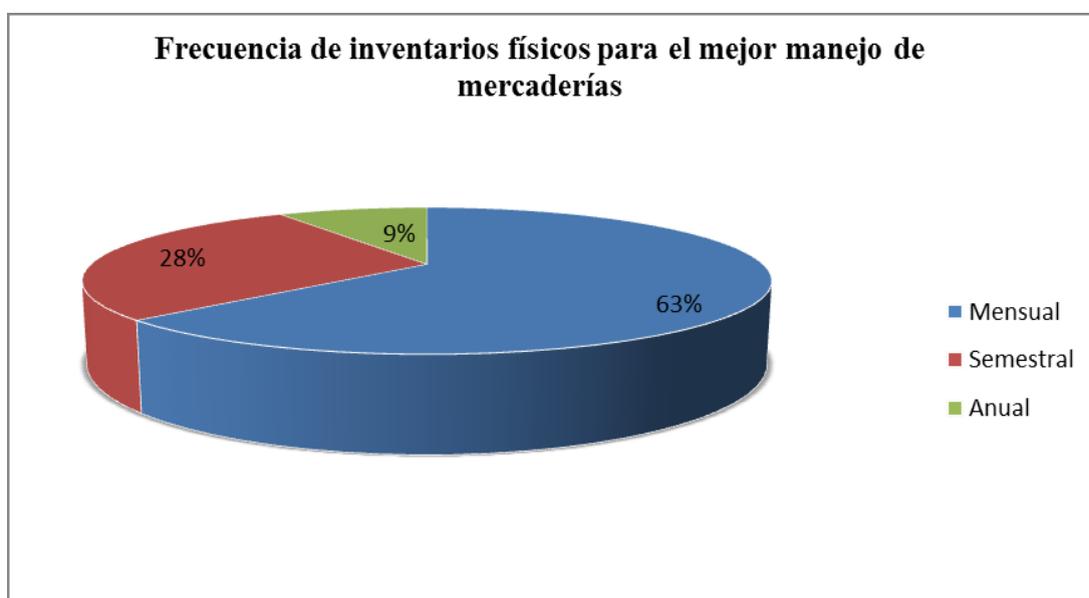
**Tabla 28**

**Frecuencia de inventarios físicos para un mejor manejo de mercadería**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Mensual	29	63%
Semestral	13	28%
Anual	4	9%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 28**



**Gráfico 28: Distribución porcentual de la frecuencia de inventarios físicos realizados en la empresa**

Fuente: Tabla 28

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 28: Respecto a la frecuencia con que se realizan inventarios físicos para un mejor manejo de mercaderías, el 63% de los encuestados dicen Mensuales, el 28% indican que Semestrales y el 9% Anuales.

#### 4.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Describir el Impacto de los Mecanismos de Control interno administrativo en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 29

**Si el correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa**

Alternativas	Frecuencia Relat.	Frecuencia Abs.
Si	46	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

GRÁFICO 29



Gráfico 29: Distribución porcentual Si el correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa

Fuente: Tabla 29

#### Interpretación:

Según la tabla y gráfico 29: Se aprecia que el 100% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio indican que el correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa.

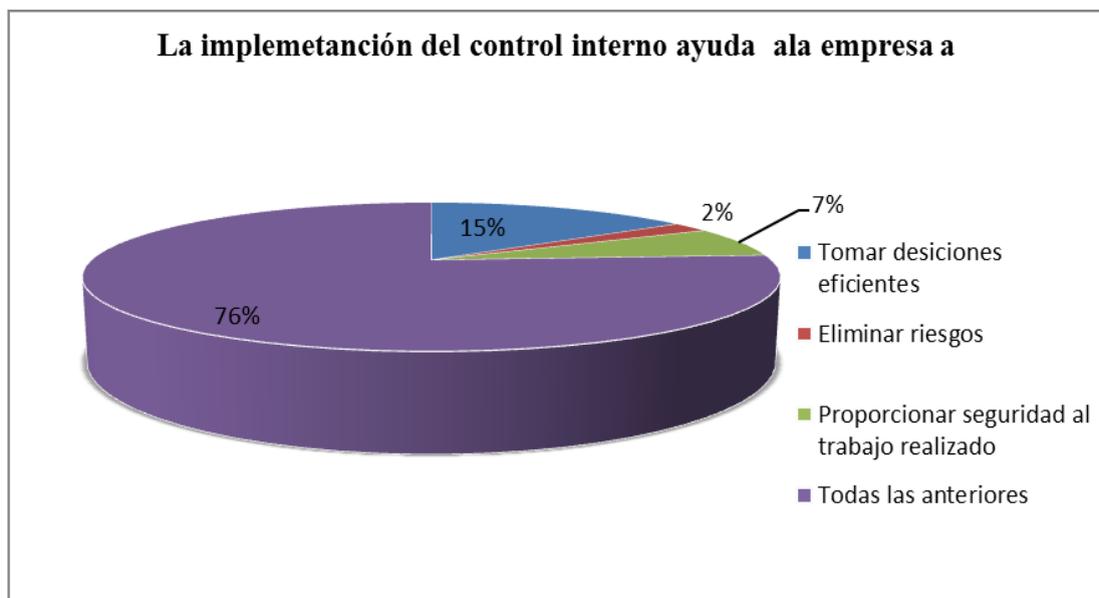
**Tabla 30**

**Si la implementación de mecanismos de control interno ayuda a la empresa a:**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Tomar decisiones eficientes	7	15%
Eliminar riesgos	1	2%
Proporcionar seguridad al trabajo realizado	3	7%
Tosas las anteriores	35	76%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 30**



**Gráfico 30: Distribución porcentual de cómo favorece a la empresa la implementación de mecanismos de control interno**

Fuente: Tabla 30

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 30: El 15% indican que la implementación de mecanismos de control interno ayudan a la empresa a tomar decisiones eficientes, el 2% manifiesta que ayuda a eliminar riesgos, el 7% que ayuda a proporcionar seguridad al trabajo realizado y un 76% indican todas las anteriores.

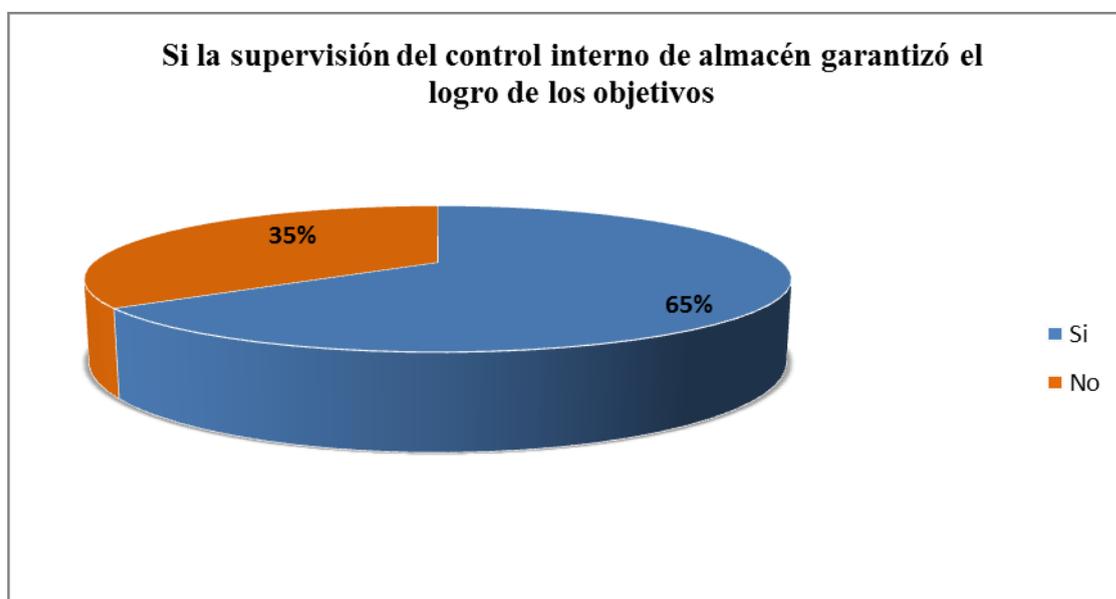
**Tabla 31**

**Si la adecuada supervisión de control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Si	30	65%
No	16	35%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 31**



**Gráfico 31: Distribución porcentual Si la adecuada supervisión de control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa**

Fuente: Tabla 31

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 31: Respecto a la pregunta si la adecuada supervisión de control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa; el 65% indicó que si, mientras que el 35% señaló que no.

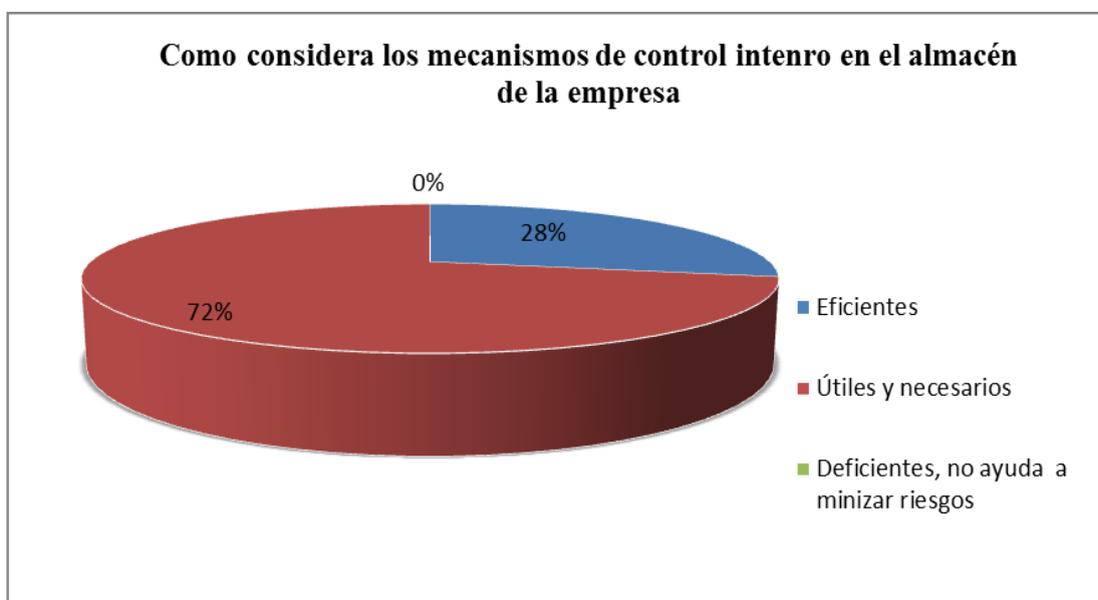
**Tabla 32**

**Si los mecanismos de control interno en el área de almacén fueron.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Eficientes	13	28%
Útiles y necesarios	33	72%
Deficientes, no ayudaron a minimizar riesgos	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 32**



**Gráfico 32: Distribución porcentual de cómo fueron los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa**

Fuente: Tabla 32

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 32: Los encuestados afirman que los mecanismos de control interno en el almacén de la empresa fueron: el 28% eficientes, mientras que el 72% señala que fueron útiles y necesarios.

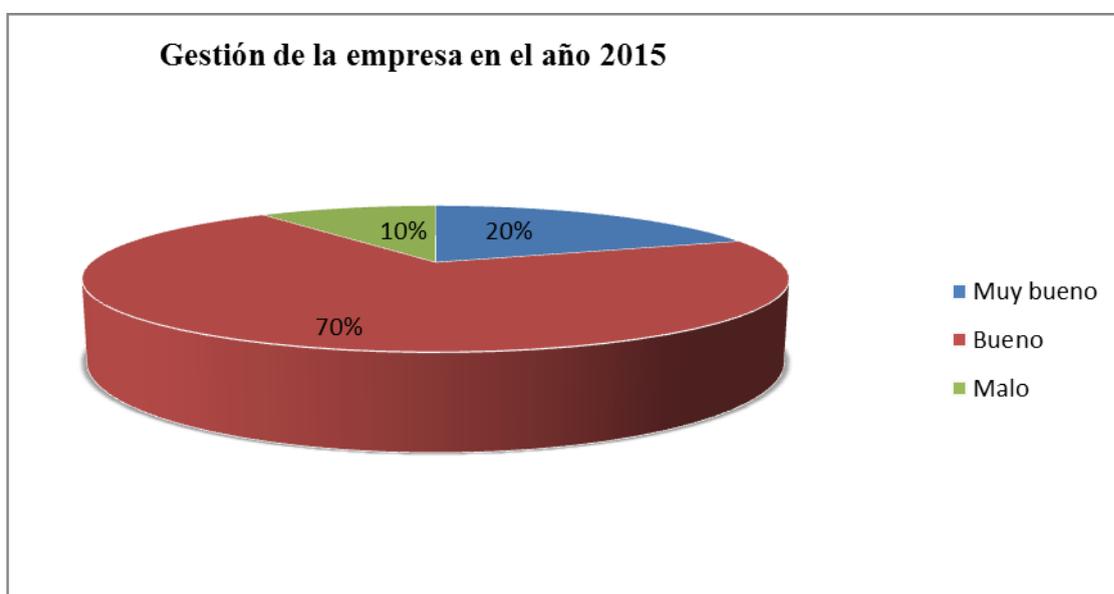
**Tabla 33**

**La gestión de la empresa en el año 2015 fue:**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Relat.</b>	<b>Frecuencia Abs.</b>
Muy bueno	9	20%
Bueno	32	70%
Malo	5	10%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**GRÁFICO 33**



**Gráfico 33: Distribución porcentual: De la gestión de la empresa en el año 2015**

Fuente: Tabla 33

**Interpretación:**

Según la tabla y gráfico 33: Respecto a la gestión de la empresa en el año 2015; el 20% dice Muy bueno, el 70% afirma Bueno y el 10% dijo que fue malo.

## **4.2 Análisis de Resultados:**

### **4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1**

**Tabla 1:** Las edades de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las boticas y farmacias en investigación, fluctúan entre los 26 y 50 años. Siendo el 83% de 26 a 50 años y el 17% con más de 50 años. El resultado permite conocer que hoy en día los empresarios son personas adultas; comprometidas con las tareas que realizan, perseverantes, seguros de sí mismos, y dispuestos a obtener un lugar importante en el mundo de los negocios. Lo que coincide con Ronstadt (1984) quien señala que por debajo de los 22 años y por encima de los 55 es muy difícil crear una empresa. En el primer caso por carecer de experiencia, capacidad y madurez necesarias, y en el segundo caso porque en estas edades el individuo busca una mayor seguridad.

**Tabla 2:** El 39% de los encuestados son de sexo masculino, mientras que el 61% son de sexo femenino. Lo que evidencia que actualmente la equidad de género no determina el éxito de las empresas. Hoy en día las mujeres desarrollan habilidades y valores que les permiten convertirse en empresarias exitosas, al igual que los hombres. Coincidiendo con Quintana (2016) quien afirma que el Perú es un país de mujeres emprendedoras; quiénes actualmente toman el rol como protagonistas del avance, desarrollo y futuro del país. Mujeres que cuentan con mayor presencia que los hombres en las microempresas y empresas de mayor tamaño en el país. Esto significa que las mujeres son grandes líderes de las tantas y diversas iniciativas empresariales del país. Las mujeres peruanas lideran y gestionan el 44% de las empresas del país.

**Tabla 3:** Se aprecia que el 2% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio tienen educación secundaria, el 11% son técnicos y un 87% tienen el grado de instrucción superior universitaria. Lo que demuestra que las empresas farmacéuticas generalmente son creadas por personas con estudios universitarios, por ser un rubro bastante regulado e inspeccionado, además que deben ser altamente capacitados y con suma experiencia; que sean capaces de aportar sus conocimientos para el mejoramiento y crecimiento de su empresa. Coincidiendo con Taylor (s.f.), en su teoría

de la organización funcional, donde señala que las empresas deben tener una estructura de jefes que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados.

**Tabla 4:** La investigación informó que el 17% de los encuestados señalaron ser solteros, 76% son casados, y el 7% son divorciados. Lo que evidencia que más de la mitad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación son de estado civil casado, personas estabilizadas con responsabilidad familiar; con deseos de superación y dar una mejor calidad de vida a su familia, y ofrecer más o mejores oportunidades a su descendencia.

**Tabla 5:** El 52% de los encuestados son de profesión químicos farmacéuticos, el 15% son enfermeros, el 4% son abogados, el 11% son profesores y el 18% restante tienen otra profesión u oficio, entre ellos tenemos, 5 técnicos en farmacia, 1 Licenciado en laboratorio clínico, 1 tecnólogo médico, y 1 encuestado tiene la ocupación de comerciante.

En el resultado se observa que en el rubro boticas y farmacias en estudio la mayor parte de propietarios, gerentes y/ representantes legales tienen una profesión relacionada a la salud, esto se debe porque es un sector donde se comercializan productos medicinales para la prevención y tratamiento de enfermedades, por lo tanto deben de tener los conocimientos necesarios sobre salud. Además porque las farmacias solo pueden tener como propietario a un químico farmacéutico que desempeñe el cargo de regerente. Lo que coincide y cumple con el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos en su artículo 33° donde indica que para que el establecimiento se denomine farmacia debe ser de propiedad de un químico farmacéutico.

#### **4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2**

**Tabla 6:** Los años en la actividad comercial de las boticas y farmacias en investigación están entre más de 10 años. Siendo el 22% de 1 a 3 años, el 13% de 4 a 6 años, el 20% de 7 a 10 años y el 45% más de 10 años, en el rubro empresarial. Lo que demuestra que la mayoría de boticas y farmacias en estudio son empresas antiguas con bastante

experiencia en el mercado; y que aún representan una demanda importante en la economía, pero cada vez menor por la expansión de las grandes cadenas de boticas que están tomando un lugar importante en el mercado farmacéutico. Coincidiendo con Juárez (2008) quien afirma que las boticas y farmacias independientes presentan una demanda que cambia y todavía importante de productos. Por ser un segmento expandido en todo el Perú, pero este grupo de comercializadores ve amenazada su posición por la expansión de las cadenas de boticas.

**Tabla 7:** Respecto a los trabajadores que laboran en las boticas y farmacias en estudio; el 74% tienen entre 1 a 3 trabajadores, el 20% tienen entre 4 a 6 trabajadores, el 4% tienen entre 7 a 10 trabajadores y el 2% restante tienen más de 10 trabajadores. Lo que señala que la mayoría son empresas pequeñas, constituidas de manera independiente, y que son económicamente más innovadoras. El resultado coincide con Juárez (2008) quien señala que las boticas y farmacias independientes normalmente son pequeñas y medianas empresas.

**Tabla 8:** Respecto a la creación de las empresas en investigación, desde el punto de vista empresarial, el 82% indica obtener ganancias, el 9% dar empleo a la familia y el 9% restante dar empleo a la comunidad. El resultado demuestra que la mayor parte de estas empresas se crearon para obtener ganancias, y así obtener un beneficio económico. Mientras que desde el punto de vista social la mayoría de empresarios opinaron que su empresa fue creada para satisfacer las necesidades de las personas ofreciendo medicamentos de calidad que no afecten su salud.

**Tabla 9:** Se aprecia que el 50% de las empresas en estudio están obligadas a llevar contabilidad, mientras que el 50% restante no están obligadas por estar afectas al Nuevo RUS (Régimen Único Simplificado). El resultado demuestra que la mitad de empresas llevan contabilidad así como registros y libros contables, aplicando los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, y las empresas que no llevan contabilidad por estar en el RUS, solo realizan el pago de una cuota mensual fijada en función a sus compras y/o ingresos. En ambos casos, las empresas en estudio realizan aportaciones al

fisco, con el pago de impuestos, por ello debe tener un control adecuado ya que una gestión deficiente podría afectar su patrimonio.

**Tabla 10:** El 26% de los encuestados indica que el encargado responsable de la empresa es el propietario, mientras que el 74% indica que el encargado responsable de la empresa es el director técnico, el mismo que es un profesional químico farmacéutico. Lo que evidencia que el mayor porcentaje de empresas están cumpliendo el Artículo 41° del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos donde señalan que las farmacias o boticas funcionan bajo la responsabilidad de un profesional químico farmacéutico quien ejerce las funciones de director técnico.

Sin embargo, mediante el trabajo de campo realizado se puede precisar que si bien es cierto el mayor número de las empresas en investigación, están dirigidas por un químico farmacéutico; éstos no están en el establecimiento durante el horario de atención al público de las mismas. En el caso de algunas boticas quien el propietario puede ser cualquier persona natural o jurídica pero que éste tiene la obligación de contratar los servicios de un químico farmacéutico; argumentan que por ser pequeñas empresas, y con un nivel de ventas minoritario sólo contratan los servicios de dicho profesional durante cuatro horas al día. Durante el resto del día el encargado de la botica es un técnico en farmacia. Mientras que en las farmacias donde el propietario es además el químico farmacéutico; mientras éstos no se encuentran en el establecimiento dejan justificada su ausencia en el libro de ocurrencias.

#### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 3**

**Tabla 11:** Respecto a la aplicación de control interno en las empresas, la información determinó que el 80% de las boticas y farmacias encuestadas afirman que siempre aplican mecanismos de control interno, mientras que el 20% señala que a veces aplican dichos mecanismos.

El resultado señala que el mayor porcentaje de las empresas encuestadas siempre aplican mecanismos de control interno que les permita llevar una mejor gestión de sus empresas. Tales como:

Control en el área de ventas: Las realizan siguiendo políticas y procedimientos establecidos para esta área, los procedimientos varían de acuerdo a cada empresa. Al momento de realizar una venta debe estar registrada en el reporte de ventas del día y sustentado con su respectivo documento. En el proceso de venta intervienen algunos de estos documentos: Boletas y facturas de venta, notas de crédito, recibo de ingreso a caja. Una de las políticas que tienen es: Las ventas se realizan el 85% al contado, el pago se debe realizar en efectivo, o también con tarjeta en algunas empresas, y sustentado con su respectivo documento ya sea boleta o factura. Así mismo el 15% a crédito ya que tienen clientes a los que se les otorga crédito, los mismos que dejan un pago a cuenta sustentado con un recibo de ingreso a caja y la diferencia es cancelada en la mayoría de empresas a 30 días o según la cantidad de compra y el acuerdo que realice con la empresa.

Control en el área de compras: Realizan los pedidos mediante órdenes de compra, debidamente autorizadas por el dueño, químico farmacéutico gerente o administrador de la empresa. También realizan sus compras realizando pedidos por medio de los agentes zonales o impulsores de las diferentes distribuidoras y laboratorios. La política de pago en la mayoría de las empresas es: 40% al contado y 60% al crédito. Al momento de llegar las compras son debidamente revisadas en presencia de la persona encargada del reparto del pedido verificando si las medicinas se encuentran en buen estado y comprobando que la cantidad recibida de cada producto coincida con los artículos pedidos en la orden de compra y descritos en la guía de remisión y factura. Se revisa que los medicamentos termo sensibles cuenten con evidencia documentada que demuestre que los rangos de temperatura han sido mantenidos durante todo el tiempo que duro el transporte. Posteriormente se almacenan ordenadamente en los estantes, anaqueles, cajones, etc. siendo los medicamentos termo sensibles almacenados con prioridad y rapidez para ser trasladados al área correspondiente.

En el área de caja: Realizan arqueos de caja al finalizar el día para verificar si el dinero que se tiene en físico cuadra con los reportes de ventas y documentos de cobro y pago que intervinieron en la transacción. El dinero de las ventas es depositado al siguiente día para una mejor custodia del efectivo.

Control en planillas: Las empresas cumplen con cancelar a tiempo el pago a sus trabajadores, en unas empresas el pago es quincenal y en otras es mensual. El pago se realiza a través de abonos a su cuenta bancaria, y en otras empresas se realiza en efectivo. Una de las políticas en esta área es: El trabajador que lleve laborando más de 3 meses en la empresa ingresa a planilla, en algunas empresas con todo los beneficios de Ley. Así mismo se controla la asistencia y rendimiento laboral del personal, y que éstos cumplan con las normas de la empresa.

- Así mismo mantienen la documentación archivada cronológicamente de forma segura y de fácil y rápido acceso para inspecciones, investigaciones, llevarlas al contador para las declaraciones mensuales o cualquier otro fin.

- Verifican el cumplimiento de las normas tributarias y declaran sus impuestos puntualmente para evitar multas.

- Dispensan medicamentos mediante receta médica, en el caso de los productos éticos, los cuales se clasifican en éticos de investigación y éticos genéricos.

En el almacén tienen los siguientes mecanismos de control interno:

- Lo mantienen limpio, en orden y señalizado ya que está dividido en diferentes áreas, como son: Área de medicamentos vencidos, área de medicamentos rechazados, devoluciones, área de productos que requieran condiciones especiales: temperatura, humedad, refrigeración y luz; además tienen un termo higrómetro para medir la temperatura y humedad del establecimiento. Y el Área de productos que requieran controles especiales (estupefacientes, psicotrópicos, precursores o productos que los contengan), llevan libros de control de estupefacientes y control de psicotrópicos los mismos que deben estar legalizados y visados por DIGEMID.

- Tienen un control de inventarios, cuya política es que deben realizarse inventarios físicos mensualmente para un mejor control de sus mercaderías, y verificar que los

productos se encuentren en buen estado y que no hallan vencido, así mismo realizan ajustes de sobrantes y faltantes.

- Utilizan kárdex para el control de existencias y está restringido el acceso de personas no autorizadas al almacén, entre otras.

Sin embargo todavía hay un pequeño porcentaje de empresas farmacéuticas (20%) que no aplican de manera correcta los mecanismos de control interno. Estas empresas verán afectados sus objetivos planteados, y tendrán mayores riesgos de pérdida en los resultados de su gestión. Lo que coincide con Zavala (2012), en su estudio a las farmacias del Cantón Latacunga, donde afirma que en algunas farmacias no existe un adecuado control interno que permita llevar de manera eficiente y oportuna los diversos movimientos administrativos y contable, lo cual provoca desfases en el sistema económico administrativo de las empresas.

**Tabla 12:** La investigación señala que el 83% de empresas encuestadas indican que si tienen manual de normas y procedimientos de control interno, mientras que el 17% manifiestan que aún no cuentan con dicho manual.

Lo que evidencia que más de la mitad de las empresas en estudio cuentan con Manual de normas y procedimientos de control interno en forma escrita que les permite tener información detallada y ordenada de todas las actividades que se realizan en su organización. En dicho manual se especifican los procedimientos que se deben tener en cuenta en todas las áreas de la empresa por ejemplo: Sobre recepción de mercaderías, almacenamiento, distribución, política de inventarios, y otros. Así mismo contiene las normas correspondientes con las acciones de carácter disciplinario, relacionándose con el personal y cada miembro de la empresa incluso se halla los permisos, bonos, vacaciones, etc. es por ello que está sujeto a cambios y debe ser actualizado constantemente. La mayoría de estas empresas cuentan con manuales administrativos ya que DIGEMID les obliga a crearlos para su correcto control y tener normas establecidas para cualquier hecho que ocurra en la empresa. Así mismo se evidencia que el 17% aún no cuenta con dicho manual los mismos que tendrán problemas al momento de las inspecciones, ya que

las multas van desde media UIT hasta 4 IUT y cierre definitivo o temporal del local, según la gravedad de la infracción cometida.

El resultado contrasta con Zavala (2012) quien encontró debilidades en el manejo contable y administrativo por lo tanto creó manuales de procedimientos y funciones para que de esta manera exista eficiencia y eficacia en las actividades económicas de las farmacias.

**Tabla 13:** El 76% de encuestados afirman que siempre aplican control interno en la preparación y aprobación de transacciones, porque éstas afectan los valores que integran el patrimonio, ya que son todas las operaciones diarias que realiza la empresa por lo tanto deben estar debidamente registradas y sustentadas con su respectivo documento, mientras el 24% sostuvo que a veces lo aplican. Este resultado da a conocer que el mayor porcentaje de empresas aplican mecanismos de control interno en las transacciones que realizan tales como compras, ventas, pagos, devoluciones, etc.; que les permitan mejorar sus actividades o sus resultados de gestión.

**Tabla 14:** Respecto a la pregunta si las empresas en estudio cuentan con un manual de organización y funciones; el 89% de encuestados manifiestan que tienen MOF; mientras que el 11% indica que no. Este resultado da a conocer que más de la mitad de las boticas y farmacias en estudio cuentan con un manual de organización y funciones, así mismo su respectivo organigrama de la empresa, en este manual especifican la misión, visión, valores, objetivos, la estructura orgánica de la empresa y la función de cada trabajador. La DIGEMID señala que todo establecimiento farmacéutico así sea la empresa más pequeña debe tener manuales administrativos.

Mediante la investigación se observó que algunas de las empresas que si tienen manuales administrativos no lo cumplen, hay personal que desconoce cuáles son sus cargos y funciones; en ocasiones cumplen doble función. Lo que coincide con De la Cruz (2015) quien determina que al personal de las empresas farmacéuticas de Chimbote no se les ha informado acerca de los manuales de normas y procedimientos administrativos. Así mismo Merino (2014) en su estudio a la botica Reyfarma concluyó que la empresa no cuenta formalmente con estructura orgánica, no ha establecido un manual de

organización y funciones, porque la gerencia no ha puesto interés para establecer los puestos de trabajo de cada colaborador.

**Tabla 15:** De los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las boticas y farmacias encuestadas; el 37% señaló que si cuentan con un software para el control de inventarios; según los propietarios el software fue creado e instalado bajo los servicios de un ingeniero de sistemas con ayuda del contador de la empresa, y está debidamente validado por DIGEMID, el software les sirve de ayuda en la rotación de existencias, mejora los tiempos en el área de ventas, reposición de stocks, control de fecha de vencimientos de medicinas así mismo tener información real y actualizada de las operaciones que se realizan , en el momento oportuno y con mayor seguridad. Así mismo el 63% restante afirmó que no cuentan con un software en su empresa, los mismos que tienen sistemas manuales y la mayor parte llevan registros de control de inventarios y de todas sus operaciones en hojas de Excel, las mismas tienen desventajas como: Error humano ya que la persona encargada puede olvidarse de realizar una transacción, son más laboriosos y requieren de mucho tiempo.

El resultado coincide con Arroyo & Jaime (2013) en su estudio a la farmacia del centro de salud de I-3; donde concluyen que no se registran en un sistema informático los medicamentos entregados a los pacientes. Ante esto, existe la posibilidad de no conocer el stock real de los medicamentos e insumos lo que puede llevar a un desabastecimiento o sobre stock de los productos que se ofrecen en farmacia.

**Tabla 16:** El 46% de los encuestados señalan que siempre concuerda el reporte del sistema con los inventarios físicos, diciendo que tienen políticas para control de inventarios, a cada trabajador se le designa el control de medicamentos de cada laboratorio farmacéutico; él es el encargado de vigilar constantemente que los productos que estén a su cargo se encuentren registrados en el reporte del sistema, para que el día que se realicen inventarios físicos no existan problemas, así mismo vigilan las medicinas que estén próximas a vencer para su respectivo canje, caso contrario el producto faltante o vencido será descontado de su sueldo. Mientras que el 54% afirma que a veces coincide el reporte del sistema con los inventarios físicos , lo que evidencia que en más

de la mitad de las empresas en estudio no existe un correcto manejo de inventarios, ya que los reportes físicos siempre deben estar iguales a los reportes del sistema que ellos realizan por lo tanto hay problemas de faltantes y sobrantes. La no coincidencia de datos o de la información registrada debe ser investigada de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal fin. Los ajustes de sobrantes y faltantes los realizan previa a una valorización intentando que los montos sean similares para que así cuadre a la hora que hacen la conversión en el sistema.

El resultado coincide con Martínez (2013) quien es su estudio a la Farmacia y bodega del Hospital Base de Puerto Montt, concluyó que existían discordancias entre el sistema de registros y las existencias reales.

**Tabla 17:** Respecto a la pregunta si las boticas y farmacias en estudio tienen definidas las responsabilidades para almacenamiento y conservación de medicamentos; el 98% de encuestados afirman que sí y el 2% indica que no.

Por ser un sector bastante regulado ya que están dedicadas a la comercialización de productos para la salud; y se sujeta a las condiciones técnicas y sanitarias que establece el reglamento de establecimientos farmacéuticos, se evidencia que la mayoría de empresas en estudio tienen definidas las responsabilidades para almacenamiento y conservación de medicamentos, como son: La áreas de almacenamiento están alejadas de zonas de contaminación, así mismo permiten el ingreso de personas y objetos. Los estantes y anaqueles se ubican adecuadamente con el fin que permita realizar la limpieza y sanitización del lugar, las áreas de almacenamiento están iluminadas y con ventilación natural o artificial, y evitan la humedad para garantizar la vida útil de los medicamentos, así mismo los medicamentos no deben tener contacto con el piso, los medicamentos termo sensibles están refrigerados entre 2°C a 8°C, tienen un plan de emergencia para mantenimiento de la cadena de frío en caso de corte de energía eléctrica. Lo que coincide con el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos en su Artículo 1° donde señala que los establecimientos farmacéuticos deben cumplir en cuanto les corresponda, con las normas y especificaciones que se señalan en las Buenas Prácticas de Almacenamiento y de Dispensación, que aprueba el Ministerio de Salud.

**Tabla 18:** Respecto a las políticas en cuanto al control de medicamentos vencidos; el 100% de los propietarios, gerentes y/ representantes legales afirmaron que si las tienen definidas. El resultado demuestra que las empresas en estudio si tienen un control de medicamentos vencidos, los cuáles son separados y enviados a su proveedor respectivo, mediante un canje o sino los desechan de manera responsable, no pueden botarse a la basura porque pueden contaminar el medio ambiente o ser recogidos por desconocidos para su venta clandestina. Lo que contrasta con Rodríguez & Torres (2014), en su estudio a la empresa FAMIFARMA S.A.A, señalaron que la empresa no lleva un control, ni tiene conocimiento de la mercadería vencida , de baja o nula rotación, lo que podría generar un aumento de productos vencidos u obsoletos, contabilizados como parte del inventario.

**Tabla 19:** El 57% de los encuestados indicaron que el procedimiento para medicamentos vencidos es desecharlos, para ello el director técnico hace un inventario de los productos retirados y los coloca en el área de baja o rechazados, para su posterior destrucción la cual se realiza de manera responsable para evitar que sean recogidos por comerciantes ilegales, o para evitar que contaminen el medio ambiente. Según el artículo 31° del reglamento de establecimientos farmacéuticos. Los establecimientos de tengan en existencias productos expirados, deteriorados, contaminados o alterados en su aspecto u otras que tengan observancias sanitarias, deben destruirlos bajo autoridad del Director Técnico, del propietario o Representante Legal, cuando menos una vez por año, así mismo hay empresas que los entregan a Los Órganos Descentralizados de la Autoridad Nacional de Salud (OD), o la Autoridad Regional de Salud (ARS) correspondiente, quienes establecen sistemas de recojo de productos o dispositivos con observancias sanitarias para ser posteriormente destruidos. Mientras que el 47% de empresas los devuelven al proveedor, pero éstos son recibidos tres meses, cuatro meses antes de su expiración o según la política de cada medicamento para su respectivo canje.

**Tabla 20:** De los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de las empresas en estudio; se aprecia que el 48% solo utilizan estantes; predominando un 52% quienes afirman que utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones.

Lo que evidencia que más de la mitad de las empresas en estudio utilizan como mecanismos de conservación. Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones para almacenar sus mercaderías en este caso medicinas porque dispensan productos que deben ser refrigerados, que son los productos termo sensibles donde están las vacunas, insulinas, algunos antibióticos, etc., los cuales deben conservarse entre los 2° C y 8° C, tienen un termómetro o higrómetro calibrado para calcular la temperatura de los medicamentos. Así mismo hay medicinas que requieran controles y conservación especiales (estupefacientes, psicotrópicos, precursores o productos que los contengan), los cuales deben almacenarse en áreas de acceso restringido, seguro y con llave; por ser drogas de alto riesgo, éstos medicamentos solo podrán dispensarse en establecimientos farmacéuticos legalmente autorizados, bajo la responsabilidad de un químico farmacéutico y mediante una receta especial, además los establecimientos que comercializan este tipo de medicamentos están obligados a presentar un balance trimestral y llevar libros de control de estupefacientes y control de psicotrópicos los mismos que deben estar legalizados y visados por DIGEMID.

Mientras el 48% de empresas materia de investigación solo utilizan estantes, ya que dispensan medicinas que no necesitan almacenamientos especiales, además de productos de higiene personal, cosméticos, material médico quirúrgico u odontológico, como son: Sondas, aspirador nasal, agujas dentales, entre otros. Productos sanitarios como por ejemplo una dentadura postiza, un bastón para ayuda técnica, audífono, lentes de contacto, entre otras. Pero sí están almacenados en lugares frescos, secos y limpios.

**Tabla 21:** El 100% de los encuestados respondieron que para entregar un producto al paciente solicitan receta médica. El resultado da a conocer que todos los establecimientos farmacéuticos en estudio si tienen implementado un control para la dispensación de medicamentos y cumplen con el reglamento de entregar productos mediante receta médica siempre y cuando la necesiten, En el caso de los productos éticos, los cuales se clasifica en éticos de investigación y éticos genéricos (son copia de los primeros, una vez que vence la patente de 20 años), En el caso de productos éticos llevan un nombre de marca, estando restringida su publicidad en medios de comunicación masiva, los cuáles son medicamentos recomendados por el médico para el tratamiento de una enfermedad

concreta. Pero también hay productos que no necesitan prescripción médica que son los medicamentos OTC que se venden en farmacias y bodegas y pueden ser publicitados en medios masivos de comunicación, son fármacos para el alivio, tratamiento o prevención de afecciones menores.

**Tabla 22:** Se observa que el 100% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio afirman que el retiro de medicinas del almacén es autorizado por el encargado responsable. Con el resultado se evidencia que éstas empresas tienen un responsable para el retiro de materiales, en la mayoría de las boticas y farmacias es el dueño o químico farmacéutico. Además tiene un control para el ingreso de personal autorizado al almacén para una mejor custodia y seguridad de las existencias.

**Tabla 23:** Respecto a la utilización de kárdex para verificar las entradas y salidas de almacén, el 91% opina que si lo utilizan; el mismo que constituye un registro de gran importancia para el control de sus inventarios ayudando a mantener ordenadamente las medicinas que existen en el almacén así como determinar que mercaderías deben reponerse y en qué tiempo. Además registra las entradas y salidas de existencias de almacén y cantidad mínima y máxima de cada producto. La mayoría de empresas llevan los registros de kárdex en hojas de Excel, algunas tienen su propio software contable, y otras todavía realizan las tarjetas de kárdex manuales por cada producto que se encuentra en el almacén. El método que utilizan es el sistema FEFO que establece que los primeros productos que expiran son los primeros que salen y FIFO establece que los productos que primero ingresan son los primeros que salen. Comúnmente conocido como el método PEPS. Así mismo hay un 9% de empresas que afirman no utilizan kárdex porque compran y almacenan poca mercadería las mismas que llevan su control solo en un cuaderno de apuntes.

El resultado contrasta con Cabanillas (2010), en su estudio a la empresa DISFARMA S.A, afirmó que en el almacén no se cuenta con un sistema de kárdex manual y/o mecanizado para controlar y verificar las entradas y salidas de las mercaderías

**Tabla 24:** El 89% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación, afirman que el Kárdex sí constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa, mientras que el 11% indicó que no. El resultado indica que para el mayor porcentaje de las empresas en estudio el Kárdex constituye un medio de gestión, el mismo que les sirve de gran ayuda para almacenar, mantener y clasificar de manera adecuada, ordenada y con mayor seguridad sus productos.

**Tabla 25:** Respecto a la pregunta si se controla periódicamente al personal para verificar sus labores, el 87% señala que Si y el 13% opina que no. El resultado señala que el mayor número de empresas en investigación controla periódicamente a su personal para estar seguros de la labor y desempeño de su trabajo, sus actitudes, comportamientos y rendimiento laboral, ya que la mayoría de personas son confiables mientras saben que sus actividades son monitoreadas. Lo que coincide con Meléndez (2009), quien señala que el funcionario debe tener un medio efectivo de control hacia el personal, para establecer el cumplimiento de las tareas asignadas. Así mismo un 13% opina que no los controla periódicamente ya que son sus familiares o personas de confianza.

**Tabla 26:** Respecto a la pregunta si el inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control, el 98% indica que sí, y el 2% afirma que no. El resultado da a conocer que la mayoría de las empresas en investigación afirman que sí existe un orden en el inventario, y lo ordenan de la siguiente manera: Los productos los dividen en áreas debidamente asignadas e identificadas de acuerdo a la clasificación farmacológica y por orden alfabético. Así mismo los ordenan de acuerdo a la demanda, productos que mayormente se venden, volumen, forma farmacéutica y mayor atención, como son los de control especial. Lo mantienen en orden para una rápida identificación y les asignan códigos a cada medio de almacenamiento. Los ordenan de acuerdo a la fecha de vencimiento para que sean localizados fácilmente, para despacharlos primero, así mismo para las inspecciones constantes que les realizan, ya que tener el inventario desordenado, sucio y en malas condiciones constituye una infracción por lo tanto se les aplica una multa. Lo que contrasta con De la Cruz (2015), en su estudio señala que en las empresas farmacéuticas de Chimbote que no hay un orden adecuado del inventario en el almacén, generando problemática al momento de ubicar la mercadería.

**Tabla 27:** El 70% de los encuestados indican que siempre se verifica la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos, porque les permite tener un control de stock controlado y de calidad, prevenir incidencias con los clientes y venta de productos en condiciones óptimas. El resultado contrasta con Cabanillas (2010) en su estudio constató que la empresa no se realizan inventarios físicos de todos los productos farmacéuticos y afines. Mientras que el 30% afirman que a veces, añadiendo que almacenan poca mercadería la cual no requiere de mucho control, esto ocurre porque no conocen la importancia de realizar inventarios físicos frecuentes, además porque no tienen registros, políticas o sistemas que les ayuden a realizar esta tediosa tarea.

**Tabla 28:** Respecto a la frecuencia con que se realizan inventarios físicos para un mejor manejo de mercaderías, el 63% de los encuestados dicen Mensuales, el 28% indican Semestrales y el 9% Anuales. El resultado permite conocer que el mayor porcentaje de las empresas encuestadas realizan inventarios físicos mensuales, para tener un mejor control de sus mercaderías. Lo que contrasta con Rodríguez & Torres (2014) quienes en su estudio señalaron que la empresa FAMIFARMA S.A.C, solo realiza inventario una vez al año, para la elaboración de sus estados financieros, no lo hacen periódicamente.

#### **4.2.4 Respecto al objetivo específico 4**

**Tabla 29:** Se aprecia que el 100% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio indican que el correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa. El resultado demuestra que todos los propietarios de las empresas en estudio afirman que un correcto manejo de inventarios, optimiza los resultados obtenidos por la empresa, sin embargo todavía hay empresas que no lo ponen en práctica correctamente, conociendo que las deficiencias de un mal manejo de inventarios trae como consecuencia que la empresa no pueda tener un buen control de su almacén o desconozcan la situación actual de sus mercaderías, afectando negativamente a la gestión, además de ser un mecanismo de apoyo gerencial indispensable.

**Tabla 30:** El 15% de encuestados indican que la implementación de mecanismos de control interno ayudan a la empresa a tomar decisiones eficientes, el 2% dice que ayuda a eliminar riesgos, el 7% que ayuda a proporcionar seguridad al trabajo realizado y un 76% indican todas las anteriores.

De acuerdo a la investigación realizada se observa que la mayoría de los encuestados afirman que el control interno ayuda a sus empresas a tomar decisiones eficientes, eliminar riesgos y a proporcionar seguridad al trabajo realizado. El resultado coincide con Obispo (2014) quien señala que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial.

**Tabla 31:** Respecto a la pregunta si la adecuada supervisión de control interno en el almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa; el 65% indicó que si, porque consideran que el almacén de la empresa es el área que necesita de más cuidado y control por estar ahí invertidos la mayor parte de los recursos financieros de la empresa por lo tanto un adecuado control de éste garantizó el logro de sus objetivos, mientras que el 35% señaló que no, porque afirman que el logro de los objetivos de la empresa se garantizó gracias a la aplicación de control interno en todas las áreas de la empresa, ya que todas tienen una relación y van de la mano para lograr el cumplimiento de los objetivos. Las principales áreas con las que tienen relación el almacén son: área de compras, ventas, finanzas, contabilidad.

**Tabla 32:** Los encuestados afirman que los mecanismos de control interno en el almacén de la empresa fueron: el 28% eficientes, mientras que el 72% señala que fueron útiles y necesarios. El resultado señala que la mayor parte de propietarios de las empresas en estudio afirman que los mecanismos de control interno fueron útiles y necesarios para el almacén de la empresa, afirmando que sirven para evitar riesgos y fraudes.

**Tabla 33:** Respecto a la gestión de la empresa en el año 2015; el 20% de los propietarios dice Muy buena, el 70% afirma Buena y el 10% dijo que fue mala. El resultado demuestra que las empresas farmacéuticas en estudio tuvieron gestiones diferentes, ya

que la mayor parte afirma que fue bueno, quieren decir que lograron cumplir sus objetivos planteados y seguir incursionando en el mercado, pero todavía les falta implementar mecanismos de control interno en algunas áreas para lograr que su gestión siga mejorando. Siguen una cantidad media que dice que su gestión fue muy buena, la misma que les permitió cumplir sus objetivos y crecer económicamente gracias a la existencia de un buen control interno y en menor rango tenemos las que han tenido una gestión mala, los mismos que señalan que han llevado un mal manejo de su empresa, las mismas que han tenido multas debido a que no aplicaron correctamente los mecanismos de control interno, por ejemplo, multa por no estar presente el químico farmacéutico en el establecimiento y no estar registrada su ausencia en el libro de ocurrencias.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1**

a) Las edades de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las boticas y farmacias materia de investigación, se encuentran entre 26 y 50 años respectivamente. (Tabla 1).

b) Respecto al sexo de los encuestados en estudio, el 39% son de sexo masculino, y el 61% femenino. Concluyendo que la mayoría de propietarios, gerentes y/o representantes legales de las boticas y farmacias son mujeres. (Tabla 2).

c) En relación al grado de instrucción predomina un 87% de encuestados con instrucción superior universitaria. Apreciándose también que un 2% de los propietarios, sólo cuentan con estudios secundarios y un 11% tienen carreras técnicas. (Tabla 3).

d) La investigación concluye determinando que el 76% de encuestados son casados, evidenciándose que la mayoría de propietarios son personas con responsabilidad familiar, el 17% de los encuestados son solteros y el 7% divorciados. (Tabla 4).

e) El 52% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las boticas y farmacias materia de investigación son de profesión químicos farmacéuticos, el 15% enfermeros, el 4% abogados, el 11% profesores y el 18% engloba a empresarios con diversas especialidades como (5) técnicos en farmacia, (1) Licenciado en laboratorio clínico, (1) tecnólogo médico, y (1) comerciante. (Tabla 5).

#### **5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2**

a) Los años en la actividad comercial de las boticas y farmacias en investigación son: El 22% de 1 a 3 años, el 13% de 4 a 6 años, el 20% de 7 a 10 años y el 45% más de 10 años. Lo que evidencia que la mayoría de las empresas son antiguas con más de 10 años en el rubro empresarial. Así mismo respecto a los trabajadores que laboran en las boticas y farmacias en estudio; el 74% tienen entre 1 a 3 trabajadores, el 20% tienen entre 4 a 6

trabajadores, el 4% tienen entre 7 a 10 trabajadores y el 2% restante tienen más de 10 trabajadores. (Tabla 6 y 7).

b) Respecto a la creación de las empresas en investigación, desde el punto de vista empresarial, predomina en los resultados un 82%, cuyos encuestados indicaron que se crearon para obtener ganancias, apreciándose que un 9% afirman que se crearon para dar empleo a la familia y el 9% restante dar empleo a la comunidad. Así mismo se concluye que el 50% de estos establecimientos están obligados a llevar contabilidad, mientras que el 50% restante no están obligados por estar en el Nuevo RUS, pero en ambos casos aportan al fisco con el pago de impuestos. (Tabla 8 y 9).

c) Respecto al encargado responsable de la empresa, el 74% es el químico farmacéutico que desempeña el cargo de director técnico así mismo el 26% indica que es el propietario. (Tabla 10).

### **5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3**

a) El 80% de las boticas y farmacias encuestadas afirman que siempre aplican mecanismos de control interno, como son: Realizan sus compras mediante órdenes de compra, o a los agentes zonales de las diferentes distribuidoras debidamente autorizadas por el propietario, químico farmacéutico gerente o administrador de la empresa, las mismas que al momento de llegar son debidamente revisadas para su posterior almacenamiento. Tienen políticas establecidas para realizar una venta, las mismas que permiten tener un mejor control de esta área. Realizan arqueos de caja al finalizar el día y el dinero de las ventas es depositado al siguiente día para una mejor custodia del efectivo, tienen un control en el pago de planillas de los trabajadores, cumplen con sus obligaciones tributarias puntualmente para evitar multas, mantienen la documentación archivada cronológicamente de forma segura y fácil acceso, así mismo tienen mecanismos en la conservación, orden y localización de medicamentos en el almacén para garantizar la vida útil de los productos. Mientras que el 20% de empresas señalan que a veces aplican dichos mecanismos, concluyendo que aún existe una pequeña cantidad de empresas que no tienen un control adecuado en sus operaciones, las mismas que presentan problemas de desorganización afectando así los resultados de su gestión. (Tabla 11).

b) El 83% de empresas cuentan con un manual de normas y procedimientos de control interno donde plasman las normas, procedimientos y políticas a seguir en cada una de las operaciones que realice la empresa. Mientras que el 17% de empresas encuestadas indican que no tienen dicho manual, las mismas que solo basan su gestión siguiendo las normas establecidas en el Reglamento para establecimientos farmacéuticos que son verificadas por la DIGEMID más no por normas internas que ellos hayan establecido en su empresa. (Tabla 12).

c) El 89% de las empresas en estudio cuentan con un manual de organización y funciones; mientras que el 11% indica que no. Evidenciándose que más de la mitad de empresas tienen un manual donde contienen sus objetivos, misión, visión valores y organigrama de la empresa además las funciones de cada trabajador. Así mismo DIGEMID establece que todo establecimiento farmacéutico por más pequeño que sea debe tener manuales administrativos que guíen su gestión. Además durante la investigación se observó que algunas de las empresas que sí tienen MOF, la mayoría de los empleados no lo cumplen, y hasta desconocen de la existencia de dicho manual. Es el mismo propietario quien informa a los trabajadores sobre las actividades a realizar. (Tabla 14).

d) El 37% de las empresas encuestadas cuentan con un software para el control de inventarios, que les permite tener información real, actualizada, en menor tiempo y con mayor seguridad sobre sus operaciones y el 63% afirmó que no lo tienen las mismas que registran sus operaciones en hojas de Excel o sistemas manuales.(Tabla 15)

e) El 46% de los encuestados señalan que siempre concuerda el reporte del sistema con los inventarios físicos, mientras que el 54% afirma que a veces. Existiendo aquí un problema de control de inventarios, ya que siempre deberían de coincidir los inventarios físicos con el reporte del sistema. (Tabla 16).

f) Respecto a las responsabilidades para almacenamiento y conservación de medicamentos en las empresas materia de investigación predomina un 98% que si las tienen definidas como son: Las áreas de almacenamiento están alejadas de zonas de contaminación, así mismo están adecuadas para permitir el ingreso de personas y

objetos. Los estantes y anaqueles se ubican adecuadamente con el fin que permitan realizar la limpieza y sanitización del lugar, las áreas de almacenamiento están iluminadas y con ventilación natural o artificial, y evitan la humedad para garantizar la vida útil de los medicamentos, así mismo los medicamentos no deben tener contacto con el piso, los medicamentos termo sensibles están refrigerados entre 2°C a 8°C, tienen un plan de emergencia para mantenimiento de la cadena de frío en caso de corte de energía eléctrica, concluyendo que cumplen con las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento y de Dispensación, que aprueba el Ministerio de Salud. (Tabla 17).

g) El 100% de empresas materia de investigación tiene un control para medicamentos vencidos. Predominando en los resultados que el 57% de empresas los desechan, así mismo el 43% los devuelven al proveedor antes de su expiración mediante políticas de canje. Concluyendo que más de la mitad de estas empresas desechan los medicamentos vencidos, para ello el director técnico hace un inventario de los productos retirados y los coloca en el área de baja o rechazados para su posterior destrucción. (Tabla 18 y 19).

h) Respecto a los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de las empresas en estudio; el 48% solo utilizan estantes mientras que el 52% utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones, ya que dispensan medicamentos que requieren almacenamientos especiales. (Tabla 20).

i) El 91% de los encuestados sostuvo que siempre utilizan kárdex para el control de mercaderías, mientras que el 9% señalan que no lo utilizan. Concluyéndose que la mayor cantidad de empresas utilizan kárdex de manera permanente ya que es un reporte organizado que muestra el movimiento de los productos dentro del almacén. El método que utilizan es el FEFO que establece que las primeras medicinas en expirar son las primeras en salir y el FIFO que establece que las primeras medicinas en entrar son las primeras en salir. (Tabla 23).

j) El 98% de empresas tienen su inventario ordenado para la fácil localización y control de productos, los medicamentos los ordenan en áreas debidamente asignadas e identificadas de acuerdo a la clasificación farmacológica y por orden alfabético, de acuerdo a la demanda, productos que mayormente se venden, volumen, forma farmacéutica y los de mayor atención, como son los que requieren un control especial, así

mismo se ordenan de acuerdo a la fecha de vencimiento para que sean localizados fácilmente, para despacharlos primero. Lo mantienen en orden para una rápida identificación y les asignan códigos a cada medio de almacenamiento. Mientras que el 2% de empresas no lo tienen ordenado existiendo problemas a la hora de localizar un medicamento para su venta. (Tabla 26).

k) El 70% de empresas verifican siempre la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos, mientras que el 30% los realizan a veces, y la frecuencia con que realizan los inventarios físicos es; el 63% los realizan mensuales, el 28% semestrales y 9% anuales. Todas estas acciones las cumplen ya que es un sector bastante regulado, controlado e inspeccionado por el Ministerio de Salud. (Tabla 27 y 28).

#### **5.1.4 Respecto al objetivo específico 4**

**Los resultados confirman el impacto positivo de la aplicación de mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre en el año 2015 ya que es un sector bastante regulado e inspeccionado por pertenecer al sector salud.**

a). Se concluye que un 90% promedio de las empresas farmacéuticas en investigación, tuvieron un impacto positivo en su gestión al aplicar mecanismos de control interno en sus operaciones tales como: Realizan las compras y ventas de acuerdo a procedimientos y políticas establecidas para así tener un mejor control de estas áreas, realizan arqueos de caja al finalizar el día, tienen definidas las responsabilidades para almacenamiento, conservación localización y control de medicamentos, cuentan con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos vencidos, los mismos que los desechan o los devuelven al proveedor; tienen mecanismos de conservación de medicinas como refrigeradores, estantes, cajones y archivadores; solicitan receta médica para entregar un producto al paciente, utilizan kárdex para el control de mercaderías, controlan al personal para verificar sus labores y rendimiento laboral y realizan inventarios físicos mensuales.

b) De acuerdo a los resultados se confirma que el control interno es el recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permitió optimizar los resultados esperados incidiendo favorablemente en el logro de los objetivos y metas. (Tabla 29).

## 5.2 Recomendaciones

- a) Elaborar manuales administrativos, tales como Manual de Normas y Procedimientos y Manual de Organización y Funciones, para las empresas que aún no los tienen, que les sirvan de guía para el desarrollo de sus actividades, defina las funciones y responsabilidades de cada trabajador y ayude a que las empresas se encuentren organizadas.
- b) Instalar un software para el control de inventarios, en las empresas que no lo tienen para permitir información oportuna, eficiente y ordenada, ahorrar tiempo, proporcionar seguridad a las operaciones y calidad de servicio al cliente.
- c) Capacitar y dar a conocer al personal; los manuales administrativos de la empresa, y así tengan bien definidas todas las actividades que deben de realizar.
- d) Capacitación permanente al personal, ante siniestros o actos delictivos, informar sobre los planes y manuales de protocolos y procedimientos ante eventos fortuitos para preservar la vida y la salud de los trabajadores y clientes.
- e) Realizar simulacros ante eventos o siniestros inesperados, para conocer la capacidad de respuesta y asegurar un adecuado comportamiento en bienestar de las personas y de la empresa.
- f) Realizar controles, previos para prevenir acciones negativas en contra del patrimonio de la empresa, instalando lockers o casilleros de metal, donde el personal guarde sus pertenencias incluyendo sus dispositivos móviles. Sólo debe permitirse acceso a telefonía fija.
- g) Contar en lo posible con los servicios de un químico farmacéutico estable, que brinde asesoría al público mejorando la calidad del servicio.
- h) Realizar la supervisión y monitoreo de acatamiento de las instrucciones en observancia del control interno y cumplimiento de los objetivos empresariales planificados.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

**Actualidad Empresarial (2016).** Edición digital del 3 de julio del 2016. *"El 10% de las boticas y farmacias legales de la ciudad atenta contra la salud"*.

Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_U1Eytj1ZaAJ:aempresarial.com/web/informativo.php%3Fid%3D1578+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)

[q=cache:\\_U1Eytj1ZaAJ:aempresarial.com/web/informativo.php%3Fid%3D1578+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_U1Eytj1ZaAJ:aempresarial.com/web/informativo.php%3Fid%3D1578+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)

**Álvarez G (2015).** *"El Control Interno de Área de Farmacia y su Incidencia en la gestión de Inventarios de la Clínica Miraflores S.A. Del Distrito de Castilla – Piura, en el año 2014"*. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú. Disponible en Biblioteca Uladech – Piura.

**Arias F. (2012).** *"El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica"*. (6°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.

**Arias F. (2006).** *"El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica"*. (5°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.

**Arroyo & Jaime (2013).** *"Sistema de Control de Farmacia para un centro de salud de I-3"*. Proyecto Profesional para optar el Título de Ingeniero de Software. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima – Perú. Documento disponible en: [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/301244/2/arroyo\\_oj-pub-delfos.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/301244/2/arroyo_oj-pub-delfos.pdf)

**Belaunde, G. (2012).** *"Herramienta para reforzar el control interno, los sistemas de autoevaluación"*. Publicado El 29 de mayo de 2012. Perú. Disponible en <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/05/herramientas-para-reforzar-el.html>

**Cabanillas H. (2010).** *"Auditoria Operativa al Área de Compras de una Empresa Comercializadora de Productos Farmacéuticos DISFARMA S.A. y su Impacto en la Eficiencia de las Operaciones"*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador público. Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/107/Cabanillas%20Holguin%20Nancy%20Cinthia%20Milagritos.pdf?sequence=3>

**Castilla & Rubio (2007).** *"Incidencia de un Plan de Negocios en el crecimiento de la empresa botica La Salud"*. Tesis para obtener el Título profesional de

Contador público. Universidad César Vallejo. Piura – Perú. Disponible en: Biblioteca Universidad César vallejo.

- Cepeda G. (1997).** *"Auditoría y Control Interno"*. Primera Edición, Editorial McGraw-Hill – México.
- Chacón W. (2002).** *"El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones"*. Publicado en enero de 2002. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Chávez, N. (2007).** *"Introducción a la Investigación Educativa"*. Tercera Edición en Español. Editorial La Columna. Maracaibo- Venezuela.
- Comisión de Contabilidad de Gestión de ACCID (2010).** *"Manual de control de Gestión"*. Barcelona: Profit Editorial.
- Conde G. (2010).** *"Organización Administrativa e Implementación de Sistema Contable en la Farmacia "Jerusalén principal" de la ciudad de Loja"* Tesis previo a obtener el Grado de Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Contador, Público. Auditor. Loja Ecuador. Disponible en: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1361/1/TESIS%20FARMACIA%20JERUSALEN.pdf>
- Contraloría General de la Republica (2014).** *"Marco conceptual del control interno"*. Disponible en: [http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)
- COSO (2013).** *"Control Interno - Marco Integrado"*. Disponible en: [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- De la cruz R. (2015).** *"Caracterización del Control Interno en el Área de Almacén en las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresas Farmacéuticas de Chimbote, 2013"*. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru4.shtml>
- Decreto Supremo N° 014-2011-SA.** *"Ley General de Salud N° 2684"*<sup>2</sup>. Disponible en: [http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Documentos/DS\\_014-2011.pdf](http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Documentos/DS_014-2011.pdf)

- EAE Business Scholl.** *"El Gasto farmacéutico en España 2014"*. Disponible en: [http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/eae\\_business\\_school\\_el\\_gasto\\_farmaceutico\\_2014.pdf](http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/eae_business_school_el_gasto_farmaceutico_2014.pdf)
- El comercio (2016).** Alafarpe: *"El mercado farmacéutico peruano creció 8% en el 2015"*. Extraído el 1 de mayo del 2016. Documento disponible en: [http://elcomercio.pe/economia/peru/alafarpe-mercado-farmaceutico-peruano-crecio-8-2015-noticia-1898257?ref=flujo\\_tags\\_24885&ft=nota\\_1&e=titulo](http://elcomercio.pe/economia/peru/alafarpe-mercado-farmaceutico-peruano-crecio-8-2015-noticia-1898257?ref=flujo_tags_24885&ft=nota_1&e=titulo)
- El comercio (2016).** *"Así queda el mercado tras la nueva adquisición de Mi Farma"*. Extraído el 22 de marzo del 2016. Documento disponible en: [http://elcomercio.pe/economia/negocios/mifarma-adquirio-boticas-arcangel-noticia-1888066?ref=flujo\\_tags\\_355042&ft=nota\\_3&e=titulo](http://elcomercio.pe/economia/negocios/mifarma-adquirio-boticas-arcangel-noticia-1888066?ref=flujo_tags_355042&ft=nota_3&e=titulo)
- Eugenio B. (2010).** *"Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul "Internacional" de la ciudad de Ambato"*. Tesis para la obtención del título de Ingeniera de Empresas. Universidad Técnica de Ambato— Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1381/1/292%20Ing.pdf>
- Ferrín G. (2007).** *"Gestión de stocks en la logística de almacenes"*. FC Editorial, 2007.
- Gómez G. (2001).** Edición Digital del 11 Mayo. *"Control interno en la organización empresarial"*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- González M. (2002).** Edición Digital del 26 de Mayo. *"El control interno"*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
- Guerrero G. (2014).** *"Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para la Farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida 2013"* Tesis de grado previa a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditora. Universidad Tecnológica Equinoccial. Santo Domingo – Ecuador. Disponible en: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf)
- Holmes A. (1994).** *"Auditorías Principios y Procedimientos"*. Editorial Limusa. México.
- INEI. (2011).** Edición del 17 de Mayo. *Las Empresas Comerciales en el Perú*. Disponible en: <http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0954/libro.pdf>
- Juárez U. (2008).** *"Oferta y demanda de productos farmacéuticos en el Perú en el nuevo milenio"*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos45/productos-farmaceuticos-peru/productos-farmaceuticos-peru.shtml>

- Kirschenbaum P. & Manguian J. (2004).** *"Marco Integrado de Gestión de riesgo empresarial"*. Pricewaterhouse Coopers. Disponible en: <http://www.theiia.org/chapters/pubdocs/263/ERM.pdf>.
- Leyenda S. (2005).** *"El mercado de productos farmacéuticos en el en Per "*. Supervisado por la oficina económica y comercial de la embajada de España en Lima. Disponible en: <https://bitacorafarmaceutica.files.wordpress.com/2008/08/la-industria-farmaceutica-en-peru.pdf>
- Martínez W. (2013).** *"Propuesta de Mejora al modelo de Gestión de Inventarios y Abastecimiento para el Área de Abastecimiento, Farmacia y bodega del Hospital Base de Puerto Montt"*. Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil Industrial. Puerto Montt – Chile. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfcim385p/doc/bpmfcim385p.pdf>
- Meléndez T. 2009.** *"Control Interno"*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, 2009. 303 p.
- Merino E. (2014).** *"Eficiencia del Control Interno en la Gestión de los procesos en la Empresa Reyfarma S.A.C. 2014"*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad César vallejo. Piura – Perú. Disponible en: Biblioteca Universidad César Vallejo.
- Míster Empresa, (2010).** *"La importancia de la gestión empresarial, opiniones y aplicados en el país de España"*. Publicado el 06 de julio de 2010. Disponible en: <http://blog.sage.es/economia-empresa/laimportancia-de-la-gestion-empresarial/>.
- Murillo & Palacios (2013).** *"Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el periodo 2013"*. Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao\\_rep/128/1/MURILLO\\_PABLO\\_DISENO\\_SISSIST\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao_rep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISSIST_CONTROL.pdf)
- Obispo C. (2014).** *"Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Periodo 2013"*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú. Disponible en: Biblioteca virtual Uladech Católica.
- Perdomo A. (2004).** *"Fundamentos de control Interno"*. Novena Edición, México
- Rodríguez S. (2014).** *"El Control interno"*. México. El Economista, comunidad. El Empresario. Disponible en: <http://elempleado.mx/colegio-contadores-publicos-mexico/control-interno>

- Rodríguez & Torres (2014).** *“Implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014”*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Documento disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%C3%8DGUEZ\\_MARISA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%C3%8DGUEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf)
- Rodríguez, Gallego & García (2009).** *“Contabilidad para no economistas”* Universidad de Salamanca. MMIX. Edición electrónica gratuita. Disponible en: [www.eumed.net/libros/2009c/581/](http://www.eumed.net/libros/2009c/581/)
- Rojas Soriano, R. (2000).** *“Guía Para Realizar Investigaciones Sociales”*. 1ª Ed. Ciudad de México. Plaza y Valdés Editores S.A.
- Romero & Aguilar (2014).** *“Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013”* Tesis para obtener el título de contador público. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/360/1/TL\\_RomeroGonzalesClever\\_AguilarMelendezElmer.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/360/1/TL_RomeroGonzalesClever_AguilarMelendezElmer.pdf)
- Romero J. (1997).** *“Contabilidad Intermedia”*. Interamericana Editores, México.
- RPP Noticias (2015).** *“Piura: 76 % de farmacias no se empadronan en base de datos de DIGEMID”*. Extraído el 13 de enero del 2015. Documento disponible en: <http://rpp.pe/peru/actualidad/piura-76-de-farmacias-no-se-empadronan-en-base-de-datos-de-digemid-noticia-759174>
- RPP Noticias (2013).** *“Industria farmacéutica creció 4,4% en el 2012”*. Edición del 10 de abril del 2013. Disponible en: <http://rpp.pe/economia/economia/industria-farmaceutica-crecio-44-en-el-2012-noticia-584254>
- Sosa M. (2011).** *“Propuesta de un Sistema de Costos ABC para una empresa dedicada a la Distribución Farmacéutica”*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional de Piura. Disponible en biblioteca UNP. Tesis de Contabilidad.
- Taco P. (2012).** *“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Administración de los Inventarios de la Distribuidora Farmacéutica Diagnofarm S.A.”* Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada. Quito - Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/996/1/T-UCE-0003-130.pdf>

- Téllez B. (2004).** *"Auditoría un enfoque práctico"*. Editorial International Thomson Editores,
- Terry, T. (2005).** *"Control interno, herramienta crucial para lograr el éxito empresarial"*. Publicada el 11 de octubre de 2011. Disponible en <http://stm3.mx/blog/control-internoherramienta-crucial-para-lograr-el-exito-empresarial/>.
- Vallejo R. (2011).** Edición Digital del 20 de septiembre del 2011. *"Clasificación de las farmacias"*. BlogFarma.com. Disponible en: <http://www.blogfarma.com/clasificacion-de-las-farmacias/>
- Villamil T. (2015).** *"La Implementación del Control Interno de Inventarios para el Sector Droguista de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría – NIAS"*. Ensayo de Grado, requisito para optar al Título de Contador Público. Universidad Militar nueva Granada. Bogotá – Colombia. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13806/2/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Zavala P. (2012).** *"Control Interno Administrativo y Contable para las Farmacias del Cantón Latacunga"*. Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. Latacunga- Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1020/1/T-UTC-0721.pdf>



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CUESTIONARIO**

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado: **“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”**

**Encuestador(a):** Sonia Lorelly Nole Atoche

**Fecha:** Julio del 2016.

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

**I. DATOS DE LOS PROPIETARIOS, GERENTES Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LA EMPRESA.**

**Objetivo específico 1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio.**

**1. Edad del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa:**

a) 18 – 25 años ( )      b) 26 – 50 años ( )      c) 50 a más años ( )

**2. Sexo del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa:**

a) Masculino ( )      b) Femenino ( )

**3. Grado de instrucción del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa:**

- a) Primaria ( )    b) Secundaria ( )    c) Técnica ( )    d) Superior Universitaria ( )

**4. Estado civil del propietario, gerente y/o representante legal de la empresa:**

- a) Soltero ( )    b) Casado ( )    c) Divorciado ( )    Otros.....

**5. Profesión u ocupación del representante legal:**

- a) Contador ( )    b) Químico Farmacéutico ( )    c) Enfermero ( )  
d) Abogado ( )    e) Profesor ( )    f) Otro.....

**II. CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA**

**Objetivo específico 2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio**

**6. ¿Cuántos años lleva en la actividad comercial?**

- a) De 1 – 3 años ( )    b) De 4 a 6 años ( )  
c) De 7 a 10 años ( )    d) Más de 10 años ( )

**7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?**

- a) De 1 a 3 ( )    b) De 4 a 6 ( )    c) De 7 a 10 ( )    d) Más de 10 ( )

**8. La empresa se creó para:**

- a) Obtener ganancias..... ( )  
b) Por subsistencia..... ( )  
c) Dar empleo a la familia..... ( )  
d) Dar empleo a la comunidad..... ( )

**9. ¿Su empresa lleva Contabilidad?**

Si ( )

No ( )

**10. ¿Quién es el encargado responsable de la empresa?**

a) Propietario ( )    b) Director Técnico ( )    c) Químico farmacéutico Asistente ( )

### **III. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA**

**Objetivo específico 3. Describir los mecanismos de Control interno administrativo en el área de almacén de las empresas del ámbito de estudio.**

**11. ¿Se aplican mecanismos de control interno en la empresa?**

Siempre ( )                      A veces ( )                      Nunca ( )

**12. ¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?**

Si ( )                                      No ( )

**13. ¿Aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones?**

Siempre ( )                      A veces ( )                      Nunca ( )

**14. ¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal?**

Si ( )                                      No ( )

### **IV. CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACEN**

**15. ¿Cuenta la empresa con un Software para el control de inventarios?**

Si ( )                                      No ( )

**16. ¿El inventario físico concuerda con el reporte del sistema?**

Siempre ( )                      A veces ( )                      Nunca ( )

**17. ¿Se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los medicamentos?**

Si ( )                                      No ( )

**18. ¿Cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos vencidos?**

Si ( )

No ( )

**19. ¿Cuál es el procedimiento para medicamentos vencidos?**

a) Desecharlos ( )

b) Devolverlos al proveedor ( )

c) Reciclarlos ( )

**20. ¿Qué mecanismos de conservación utiliza en el almacén de la empresa?**

a) Refrigeradores ( )

b) Estantes ( )

c) Archivadores ( )

d) Cajones ( )

e) Todos los anteriores ( )

**21. ¿Cuál es el procedimiento para entregar un medicamento al paciente?**

a) Orden medica

b) Receta médica

c) Recibo de caja

**22. ¿El retiro de medicinas del almacén es autorizado por el encargado responsable?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**23. ¿Para el control de existencias, utiliza Kárdex que permita verificar los movimientos de las entradas y salidas del almacén?**

Si ( )

No ( )

**24. ¿El Kárdex constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa?**

Si ( )

No ( )

**25. ¿Se controla periódicamente al personal para verificar sus labores?**

Si ( )

No ( )

**26. ¿El inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control?**

Si ( )

No ( )

**27. ¿Se verifica la calidad y cantidad de mercadería con inventarios físicos?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**28. ¿Con qué frecuencia realiza inventarios físicos para un mejor manejo de mercadería?**

a) Mensual ( )

b) Semestral ( )

c) Anual ( )

## **V. RESULTADOS DE GESTIÓN DE LA EMPRESA.**

**Objetivo específico 4. Describir el impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.**

**29. ¿Cree Ud. que un correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa?**

Si ( )

No ( )

**30. La implementación de mecanismos de control interno ayuda a la empresa a...**

a) Tomar decisiones eficientes..... ( )

b) Eliminar riesgos..... ( )

c) Proporcionar seguridad al trabajo realizado..... ( )

e) Todas las anteriores..... ( )

**31. ¿La adecuada supervisión del control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa?**

Si ( )

No ( )

**32. ¿Cómo fueron los mecanismos de control interno en el almacén de la empresa?**

a) Eficiente ( )

b) Útil y necesaria ( )

c) Deficiente, no ayuda a minimizar riesgos ( )

**33. La gestión de la empresa en el año 2015 fue:**

a) Muy bueno ( )

b) Bueno ( )

c) Malo ( )

*Gracias por su apoyo en la investigación.*



4. Describir el Impacto en los resultados de gestion de las empresas del ambito de estudio en el ano 2015.

4.- JUJICO DEL EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION

4.1 Considera que las dimensiones de las variables estan inmersas en el contexto teórico, de form.a:

a) Suficiente (  )      b) Medianamente suficiente (  )      c) Insuficiente (  )

4.2 Considera que los indicadores de las variables estan inmersos en el contexto teórico, de manera:

a) Suficiente (  )      b) Medianamente suficiente (  )      c) Insuficiente (  )

4.3 Considera que las preguntas del cuestionario miden los iodicadores seleccionados por las variables de manera:

a) Suficiente (  )      b) Medianamente suficiente (  )      c) Insuficiente (  )

4.4 El instrumento disenado mide las variables de manera:

a) Suficiente (  )      b) Medianamente suficiente (  )      c) Insuficiente (  )

4.5 El instrumento diseiado a su juicio es:

a) Valido (  )      b) No Valido (  )

**Anexo 3**  
**CRONOGRAMA GANTT**

**I.- ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	Meses / 2016				
	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
Recolección de información	X	X			
Trabajo de campo	X	X			
Elaboración del informe de Tesis		X	X	X	
Presentación del Informe de Tesis					X
Presentación de Artículo Científico					X
Empastado de la tesis					X
Sustentación y Defensa de la Tesis					X

**II.- PRESUPUESTO**

**BIENES**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
Hojas Bond	100	Unidad	5.00
<b>TOTAL S/.</b>			<b>40.00</b>

**SERVICIOS**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	50	Horas	1	50.00
Movilidad	20	Pasajes	15	300.00
Impresiones	708	Unidad	0.10	70.00
Taller de Tesis	4	Meses		1800.00
<b>TOTAL S/.</b>				<b>2220.00</b>

### III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

<b>RUBRO</b>	<b>IMPORTE</b>
Bienes	<b>40.00</b>
Servicios	<b>2220 .00</b>
<b>TOTAL S/.</b>	<b>2260.00</b>

### IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.