



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS BOTICAS EN EL PERÚ.**

CASO: BOTICA YASMIN PIURA, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO.**

AUTORA

BACH. LISBET DEL SOCORRO ALVA GONZALES

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2017

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS BOTICAS EN EL PERÚ.**

CASO: BOTICA YASMIN PIURA, 2016.

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mgr. Donald Savitzky Mendoza
Secretario

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida, por ser mi guía y apoyo en los momentos difíciles y mantenerme unida a mi familia.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, por su esfuerzo y dedicación, ya que gracias a sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación, hizo posible mi realización tanto personal como profesional.

DEDICATORIA

A mi hijo por ser mi fuente de inspiración, mi compañero más fiel y confiable, que a pesar de su corta edad con cada gesto de amor y palabra de apoyo me enseña a ser mejor cada día, por entender que el éxito demanda de algunos sacrificios lo cual me motiva a nunca rendirme y ser un ejemplo para él.

A mi esposo, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y mi esfuerzo.

A mis padres por ser mi apoyo incondicional, por su comprensión y paciencia.

A Uladech Católica por haberme dado la oportunidad de escalar un peldaño más en el campo del conocimiento.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: **Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016.** La investigación fue cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Para el recojo de información se hizo uso de la revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados: según la revisión bibliografía: **Rodríguez & Torres (2014)** determinó que la omisión de un sistema informático, ocasiona habitualmente la carencia de información oportuna. Según el caso en estudio: BOTICA YASMIN quien no cuenta con un Software para el control de inventarios, por lo que le dificulta llevar un control con información oportuna y confiable en su almacén, así mismo se aplican procedimientos y normas en cuanto a la conservación y resguardo de los medicamentos, por lo que cuenta con equipos de refrigeración (aire acondicionado y refrigeradoras) de acuerdo al grado de temperatura que requieran (15° - 30°), con respecto a las políticas de devolución de medicamentos a causa de su vencimiento, éstos son devueltos a su proveedor, quien expide una nota de crédito para hacerla efectiva en el siguiente pedido.

Palabras Clave: Mecanismos de control interno, almacén, boticas.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To determine and describe the mechanisms of internal control in the warehouse area of pharmacies in Peru and Botica Yasmin Piura, 2016. The research was qualitative, developed using non-experimental, descriptive design methodology, bibliographical, documentary and case studies. The technique of the survey, interview, and direct observation were applied. For the collection of information, a bibliographical and documentary review was used as a tool for collecting information. A pre-structured questionnaire was used with questions related to the research, which was applied to the legal representative of the company under study, obtaining as principal results: according to the bibliography review: Rodríguez & Torres (2014) determined that the omission of a computer system, usually causes the lack of timely information. According to the case under study: BOTICA YASMIN who does not have a Software for the control of inventories, making it difficult to keep a control with timely and reliable information in their warehouse, as well as procedures and standards are applied in terms of conservation and shelter of medicines, so it has refrigeration equipment (air conditioning and refrigerators) according to the degree of temperature they require (15° - 30°), regarding the policies of return of medicines because of their expiration, these are returned to its supplier, who issues a credit note to make it effective in the next order.

Key Words: Internal control mechanisms, warehouse, pharmacies.

2. Contenido

	Pág.
Título	ii
Jurado evaluador de tesis	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Índice de cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales	13
2.1.3 Locales	20
2.2 Bases Teóricas	24
2.3 Marco Conceptual	65
III. Hipótesis	83
3.1 Hipótesis	83
IV. Metodología	84
4.1 Diseño de la investigación	84
4.2 Población y muestra	84
4.2.1 Población	84
4.2.2 Muestra	84
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	84
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	84
4.5 Plan de análisis	84
4.6 Matriz de consistencia	85
4.7 Principios Éticos	86
V. Resultados	88
5.1 Resultados	88
5.2 Análisis de resultados	99
VI. Conclusiones	106
VII. Recomendaciones	112
Aspectos complementarios	113
Referencias bibliográficas	113
Anexos	

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1: Objetivo específico 1.....	88
Cuadro 2: Objetivo específico 2.....	91
Cuadro 3: Objetivo específico 3.....	96

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se basa en la determinación e implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú, 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 productos farmacéuticos, con la finalidad de obtener beneficio por dichas operaciones.

Los problemas más frecuentes de las boticas en el Perú, es la falta de un control interno efectivo que se adapte a las condiciones económicas en que operan, y proporcionar nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el propósito de reducir los riesgos y evitar la pérdida de medicamentos ya sea por su vencimiento o por no conservarse a una temperatura adecuada, al mismo tiempo de optimizar recursos llevando un control de ingreso y salida de dichos productos y así eludir la falta o incremento de stock.

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

Se recomienda un sistema eficiente en el control interno de inventarios de productos farmacéuticos con el objetivo de minimizar las debilidades, presentar oportunamente información para la formulación de los estados financieros que sean útiles para la toma de decisiones, optimizar y garantizar el adecuado manejo de los inventarios, basado principalmente en el fortalecimiento de políticas y procedimientos administrativos y controles internos contables.

El control interno en el área de almacén es una herramienta que contribuye sustancialmente al objetivo mencionado un aspecto muchas veces descuidado en la gestión diaria de las boticas, 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 entrada y salidas, conciliaciones con registros, conteos físicos, control en las fechas de vencimiento entre otros procedimientos por esta razón las boticas 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.

Por lo anteriormente expuesto, se formuló el siguiente Enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016?

Como objetivo general se propuso: Determinar los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016.

Y también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú.
2. Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de Botica Yasmin Piura, 2016.
3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista social: La investigación es relevante ya que las boticas tienen como función principal, asistir a los ciudadanos que requieren productos farmacéuticos para auxiliar o tratar distintas enfermedades, por lo tanto deben de cumplir con la regulaciones sanitarias y legales para su funcionamiento. Además, de generar empleo e ingresos para muchos técnicos en farmacia; que son el sustento de sus hogares y así permitirles ofrecer una óptima calidad de vida y bienestar a sus de familias.

Desde el punto de vista económico: Desde este punto de vista las boticas son importantes para la economía del país porque generan ingresos que son declarados a la administración tributaria, lo que beneficia al gobierno para satisfacer las necesidades colectivas y asegurar el bienestar general de los ciudadanos.

Desde el punto de vista académico: El proyecto será de utilidad para futuras investigaciones ya que quedara registrado en una base de datos y pueda servir como un antecedente para aquellas personas que realicen proyectos respecto al control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú, asimismo para la botica en estudio, lo cual le permitirá determinar un efectivo control interno en las entradas y salidas de sus productos.

II. 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 la 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 Regionales

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 ejecutadas 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 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.

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Control interno

Teorías de 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).**

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.

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.

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.

Componentes de control interno

Mantilla, (2012, p. 18), menciona los cinco componentes de control interno son cinco:

A. Ambiente de Control: La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

B. Valoración de Riesgos: La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que operen concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

C. Actividades de Control: Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar de que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

D. Información y Comunicación: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

E. Monitoreo: debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Tipos de Control interno

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.

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.

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.

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 pre numerados.
- 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.

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.

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.

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 38 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.

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.

Elementos y principios básicos de control interno:

De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad.

De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación .

De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

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 continúa.

CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE ALMACÉN

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.

Procedimientos de Control. Con el objetivo de establecer los alcances y procederes 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.

e) 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 trasladaran 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.

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.

b) 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.

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:

- Cuento 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.

2.2.2 BOTICA YASMÍN, PIURA 2016

Ruc: 10407584665

Dirección: Mz. A Lote 4 Urb. Los Jardines CorPiura Piura-Piura-Piura

Representante legal y/o propietario: Alberto Cotrina Hernández

Breve reseña histórica

BOTICA “YASMÍN”. Nace en Piura en el año 2015, cuando Alberto Cotrina Hernández da por inaugurada su farmacia ubicada en la MZ.A LOTE 4 URB. LOS JARDINES CORPIURA PIURA-PIURA-PIURA, el 5 de octubre del 2015. Es una Botica que opera a nivel local, la cual comercializa productos farmacéuticos, de perfumería, productos vitamínicos, entre otros más.

Que se creó con la finalidad de ofrecer un lugar de compra moderno, que cuenten con una gran variedad de productos de la mejor calidad y con alternativas para todos nuestros clientes, además de contar con un servicio y atención al cliente personalizado ofreciendo una mejor experiencia de compra.

Misión

Nuestra misión es brindarle productos farmacéuticos de alta y buena calidad, con la acción farmacológica plenamente comprobada, por ello el primer objetivo es el de ofrecerle una mejor calidad de vida, como segundo objetivo permitido por ustedes, es el de ofrecer un trabajo digno de acuerdo con las necesidades y el desarrollo de nuestro país. Nos basamos como una empresa honesta y transparente, altamente competitiva, ágil e imparcial, que se sostiene en el trabajo en equipo y el compromiso de todos nuestros colaboradores; con soluciones profesionales, éticas y amables.

Visión

Posicionarnos como una empresa importante en el mercado farmacéutico contando para ello con clientes comprometidos en un mutuo desarrollo. Ubicarnos como una marca referente en el cuidado de la salud, comprometida e identificada socialmente con el desarrollo de nuestro país.

Valores:

Vocación de Servicio: Nos esmeramos por satisfacer, con sensibilidad y calidad humana, las necesidades de nuestros clientes y superar sus expectativas.

Confianza: Nos esforzamos en generar credibilidad y esperanza firme, por el cumplimiento de nuestras promesas y compromisos.

Perseverancia: Cualidad que nos caracteriza por nuestra constancia hacia la obtención de logros y metas trazadas.

Respeto: Aceptamos el comportamiento individual tal como es, aprovechando lo positivo de las experiencias.

Ayuda al prójimo y solidaridad.

Objetivos:

Productos y servicios: Ofrecer un paquete de beneficios integrales en el área de salud, donde el paciente genere confianza a través de un servicio personalizado, profesional y humano.

Segmentos de mercado: Llegar a las personas que necesitan y se interesan por una salud integral y del buen vivir.

Cobertura geográfica: Establecer un crecimiento iniciando por las ciudades de menor densidad poblacional, sector rural y luego grandes ciudades.

Organización: Estructurar un proceso de organización institucional descentralizada y funcional, de integración vertical y horizontal, y orientado a resultados.

Operaciones: Establecer una estrategia operativa y sistema de entrega del servicio con valor agregado, donde el mercado meta se encuentre satisfecho.

Mercadeo: Estructurar una estrategia de mercado donde se enfatice la tradición, el paquete de beneficios entregados y las técnicas pasadas, actuales y futuras.

Sistemas de control gerencial: Crear un sistema de información y control gerencial como herramienta facilitadora para la toma de decisiones precisas y oportunas.

Finanzas: Crecer por encima de un 15% anual en utilidades netas con responsabilidad social y eco eficiencia.

Organización estructural (Organigrama)
Fuente: Botica Yasmín



2.2.3 Marco Conceptual

2.2.3.1 Control interno

2.2.3.1.1 Concepto

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, 47 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, , administración, entre otras son regidas por el control interno financiamiento.

2.2.3.2 Botica

2.2.3.2.1 Definición

Según el **Reglamento de Establecimientos farmacéuticos Decreto Supremo N°014 – 2011- SA**, Se entiende por farmacia y/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 y/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 y/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.

2.2.3.2.2 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 y/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 y/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), Saludpol (Fondo de Salud para el Personal de la Policía Nacional). (**Leyenda, S. 2005**)

Farmacias y/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/o 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 farmacias.

Cadenas de Farmacias y/o 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 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)

2.2.3.2.3 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, 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 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 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 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.

2.2.3.3 Terminología

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**)

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis

Basándose en Sarabia (citado por Martínez, 2006) en su publicación *“El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”* donde refirió que “... el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”. La presente investigación no formuló hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

Por ser una investigación bibliográfico-documental no aplica población.

4.2.2 Muestra

Por ser una investigación bibliográfico-documental no aplica muestra.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

4.4.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y cuestionario

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
		General	Específicos		
<p>LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS BOTICAS EN EL PERÚ.</p> <p>CASO: BOTICA YASMIN PIURA, 2016.</p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016?</p>	<p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016.</p>	<p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú.</p> <p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de Botica Yasmin Piura, 2016.</p> <p>Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016.</p>	<p>Mecanismos de control interno</p>	<p>Enfoque cualitativo.</p> <p>Descriptivo</p> <p>Bibliográfico</p> <p>Documental y de caso.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>

4.7 Principios éticos

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.**- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.**- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Justicia.**- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Integridad científica.-** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

- **Consentimiento informado y expreso.-** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech Católica, 2016)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú.

Cuadro 1

AUTORES	RESULTADOS
De La Cruz (2015)	Determinó en su investigación que la totalidad de los trabajadores encuestados, no cuentan con un ambiente adecuado, no hay orden para un adecuado inventario en almacén, generando problemática al momento de ubicar la mercadería para el conteo físico, realizar la limpieza de la mercadería dañada y ubicar la vencida que debe darse de baja a final de año.
Rodríguez & Torres (2014)	Concluyó que en su investigación se encontraron diferencias en la atención al cliente, la falta de control en el stock, no contar con un sistema informático que controle el producto disponible, lo que evidencia la ineficacia del control interno; no hay seguridad al momento de guardar el dinero. los controles internos son débiles, 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.
Murillo & Palacios (2013)	Precisó en su estudio que las boticas existentes tienen problema en el proceso de ventas, y que una adecuada implementación de control interno le permitirá optimizar sus ingresos, una buena coordinación entre áreas, sería conveniente para la organización, con un manual de procedimientos la empresa marchará de manera correcta y se obtendrán buenos resultados.

<p>Arroyo & Jaime (2013)</p>	<p>En su estudio de boticas concluyó que debido a un registro manual no actualizado oportunamente, las reposiciones de medicamentos se realizan luego de una evaluación de cuántos medicamentos quedan en farmacia y cuántos se necesitan reponer. Lo que genera malestar en el usuario ante la falta de un determinado medicamento, Los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que con lleva a un desabastecimiento o sobre stock de los productos de farmacia.</p>
<p>Cabanillas (2010)</p>	<p>Concluyó que el control interno en la empresa Disfarma S.A es deficiente 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.</p>
<p>Álvarez (2015)</p>	<p>Manifestó que en el proceso de control interno en el área de facturación de farmacias y boticas, es importante la detección oportuna de los riesgos y dificultades, de tal forma que se puedan generar los reemplazos de productos y medicamentos vencidos o por vencer, para una correcta administración, facturación y gestión de inventarios, acorde a las normas administrativas y de salubridad, que deben ser difundidas oportunamente y actualizadas, conteniendo información clara y precisa.</p>

<p>Merino (2014)</p>	<p>Determinó en su investigación que el control, interno en el área de almacén de la empresa REYFARMA SAC, es deficiente, no cuenta formalmente con una estructura orgánica, no ha establecido un manual de organización y funciones, la gerencia no ha puesto interés para establecer los puestos de trabajo de cada colaborador. Además no cuenta con sistemas operativos para el control del movimiento de ingresos de efectivo a caja y del movimiento de almacén.</p>
<p>Sosa (2011)</p>	<p>Precisó que un inadecuado control de inventarios conlleva a una mala distribución de los productos, por la falta de un proceso de mejoramiento continuo, así mismo, no se agiliza los tiempos de atención a los pedidos de los clientes. No se fijan 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.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de Botica Yasmin Piura, 2016.

Cuadro 2

I. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO
1	¿Cuántos años lleva en la actividad comercial?		
	a) De 1 – 3 años (X)		
	b) De 4 a 6 años		
	c) De 7 a 10 años		
	d) Más de 10 años		
2	¿Cuántas personas laboran en la empresa?		
	a) De 1 a 3 (X)		
	b) De 4 a 6 ()		
	c) De 7 a 10 ()		
	d) Más de 10 ()		
3	¿Su empresa lleva Contabilidad?		
	a) Interna ()		
	b) Externa (X)		
4	¿Quién es el encargado responsable de la empresa?		
	a) Propietario		
	b) Administrador		
	c) Químico farmacéutico Asistente (X)		

II. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA

5	¿Se aplican mecanismos de control interno en la empresa?		
	a) Siempre (X)		
	b) A veces		
	c) Nunca		
6	¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?	X	
7	¿Aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones?		
	a) Siempre (X)		
	b) A veces		
	c) Nunca		
8	¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal?	X	

III. CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACEN

9	¿Cuenta la empresa con un Software para el control de inventarios?		X
10	¿El inventario físico concuerda con el Kardex?		
	a) Siempre (X)		
	b) A veces		
	c) Nunca		
11	¿Se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los medicamentos?	X	
12	¿Cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos vencidos?	X	

13	¿Cuál es el procedimiento para medicamentos vencidos?		
	a) Desecharlos		
	b) Devolverlos al proveedor (X)		
	c) Reciclarlos		
14	¿Qué mecanismos de conservación utiliza en el almacén de la empresa?		
	a) Refrigeradores		
	b) Estantes		
	c) Archivadores		
	d) Cajones		
	e) Todos los anteriores (X)		
15	¿Cuál es el procedimiento para el expendio de medicinas?		
	a) Orden medica		
	b) Receta médica (X)		
	c) Recibo de caja		
16	¿Quién es la persona autorizada para la entrega de productos de almacén?		
	a) Químico Farmacéutico		
	b) Técnico en farmacia (X)		
	c) Administrador		
17	¿Utiliza Kárdex que permita verificar los movimientos y saldos del almacén?	X	
18	¿El Kárdex constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa?	X	
19	¿El inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control?	X	

20	¿Se verifica cantidad y existencia de mercadería con inventarios físicos?		
	a) Siempre (X)		
	b) A veces		
	c) Nunca		
21	¿Con qué frecuencia se realiza inventarios físicos para un mejor manejo de mercadería?		
	a) Mensual		
	b) Semanal (X)		
	c) Anual		
22	¿Cree Ud. que un correcto manejo de inventarios optimizó los resultados obtenidos por la empresa?	X	
23	La implementación de mecanismos de control interno ayudó a la empresa a...		
	a) Tomar decisiones eficientes		
	b) Eliminar riesgos		
	c) Proporcionar seguridad al trabajo realizado		
	d) Todas las anteriores (X)		
24	¿La adecuada supervisión del control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa?	X	
25	¿Cómo calificaría los mecanismos de control interno en el almacén de la empresa?		
	a) Eficiente (X)		
	b) Útil y necesaria		
	c) Deficiente, no ayuda a minimizar riesgos		

26	¿Cómo calificaría la gestión de la empresa en el año 2016?		
	a) Muy bueno		
	b) Bueno (X)		
	c) Malo		

Gracias por su apoyo en la investigación...

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016.

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p>SOTFWARE PARA CONTROL DE INVENTARIOS</p>	<p>Según Rodríguez & Torres (2014). Los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que conlleva a un desabastecimiento o sobre stock de los productos de la botica.</p>	<p>Botica Yasmin no cuenta con un Sistema Software para el control de inventarios, el movimiento de almacén se realiza a través de un kárdex manual lo que le impide contar con información veraz y exacta en su almacén. (preg.9)</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMIENTOS PARA FACIL UBICACIÓN</p>	<p>Según Murillo & Palacios (2013). Un buen Sistema de Control Interno es necesario para aquellas boticas que tienen problemas en el proceso de ventas, con la finalidad de optimizar sus ingresos y mantener una coordinación en el área, asimismo, es conveniente para la organización, porque con un manual de procedimientos la empresa marchará de manera correcta y se obtendrán buenos resultados.</p>	<p>Botica Yasmin mantiene los medicamentos ordenados, tomando criterios de ubicación y conservación, clasificación farmacológica y por orden alfabético, también se ubican los productos de mayor salida, y volumen, además se encuentran etiquetados para fácil localización. (preg.19)</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>CONTROL Y SUPERVISION DEL ALMACEN</p>	<p>Según De La Cruz (2015). La totalidad de los trabajadores encuestados, no cuentan con un ambiente de control adecuado por lo que no hay un orden adecuado del inventario en el almacén, generando problemática al momento de ubicar los productos farmacéuticos para el conteo físico, limpieza de la mercadería dañada y vencida que debe darse de baja a final de año.</p>	<p>Botica Yasmin supervisa constantemente los ambientes del almacén, la temperatura adecuada, para conservación de medicamentos, así mismo el orden, la limpieza y distribución de los productos para una mejor ubicación. (preg.24)</p>	<p>NO COINCIDE</p>

<p style="text-align: center;">CONTROL DEL STOCK DE LOS MEDICAMENTOS</p>	<p>Según Arroyo & Jaime (2013). Las reposiciones de medicamentos se realizan luego de una evaluación de cuántos medicamentos quedan en farmacia y cuántos se necesitan reponer. Debido a este problema, se genera la falta disposición de un determinado medicamento cuando, lo que conlleva a un malestar en el usuario. Además los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que conlleva al desabastecimiento o sobre stock de los productos de farmacia.</p>	<p>Botica Yasmin cuenta con un registro físico de los movimientos de almacén a través de un kárdex manual, que no le permite obtener información de saldos oportunamente. (preg.17)</p>	<p style="text-align: center;">COINCIDE</p>
<p style="text-align: center;">SEGREGACION DE FUNCIONES</p>	<p>Rodríguez & Torres (2014). Existen controles internos débiles, donde 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 desarrollarán y con qué unidades o áreas deberán coordinar.</p>	<p>Botica Yasmin ha asignado funciones específicas a su personal, los cuales la realizan bajo responsabilidad. El área de almacén se encuentra a cargo de un técnico de farmacia quien realiza exclusivamente la función de administrar el almacén, bajo la supervisión del Químico farmacéutico (según la DIGEMID) quién es el único responsable de autorizar la salida de productos de almacén. (preg. 6 , 8 y 16)</p>	<p style="text-align: center;">NO COINCIDE</p>

<p>ADiestramiento del Personal</p>	<p>Según De La Cruz (2015). El personal no está capacitado e 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.</p>	<p>Botica Yasmin cuenta con personal capacitado, técnicos en farmacia, y Químico farmacéutico, instruidos en las normas y procedimientos de DIGEMID lo que les permite desarrollar de sus funciones con eficiencia. (preg. 4)</p>	<p>NO COINCIDE</p>
<p>DEL CONTROL INTERNO EN EL EXPENDIO DE MEDICAMENTO</p>	<p>Según Arroyo & Jaime (2013). El paciente entrega al técnico de farmacia la receta médica para que se proceda con la venta y explicación de la administración del medicamento.</p>	<p>Botica Yasmin cumple las normas e instrucciones de DIGEMID, por tanto se exige la presentación de la receta médica para proceder con la venta. (preg.15)</p>	<p>COINCIDE</p>

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú.

- 1. De La Cruz (2015).** Concluyó que en las farmacias y/o boticas la totalidad de sus colaboradores no cuentan con un ambiente de control adecuado, almacén limitado en espacio, por lo que no hay un orden adecuado del inventario en el almacén para ubicar con facilidad los medicamentos, generándose una 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.
- 2. Rodríguez & Torres (2014).** Determinó la importancia que tiene el uso de recursos tecnológicos dentro de las farmacias y/o boticas ya que su ausencia ocasionaría la deficiencia en la atención al cliente, y en el control de stock. Por lo tanto si existen controles internos débiles, y la carencia de un reglamento o manual de organización y funciones que les permita conocer el rol que cumplen dentro de la organización y a la vez el grado de responsabilidad que tienen , así como, las labores que desarrollaran y con qué unidades o áreas deberán coordinar.
- 3. Murillo & Palacios (2013).** Manifestó que un buen Sistema de Control Interno permite optimizar el proceso de ventas, mejorar sus ingresos y establecer una coordinación eficiente en el proceso de almacenamiento, lo cual es conveniente para la organización, porque con un manual de procedimientos la empresa marchara de manera correcta y se obtendrán buenos resultados.

- 4. Arroyo & Jaime (2013).** Con respecto a las reposiciones de medicamentos llegaron a la conclusión que deben de realizarse luego de una evaluación de cuántos medicamentos quedan en stock y cuántos se necesitan reponer. Debido a este problema, se genera la falta disposición de un determinado medicamento, cuando se necesita lo que conlleva a un malestar en el usuario. Además los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que con lleva a un desabastecimiento o sobre stock de los productos de farmacia
- 5. Cabanillas (2010).** Concluyó que el control interno en la empresa Disfarma S.A es deficiente con debilidades de alto riesgo, lo que no le permite generar al área de compras, operaciones eficientes que generen valor para la empresa. Después del análisis a cada una de las fases del área de compras, 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.
- 6. Álvarez (2015).** Manifestó que la adecuada aplicación del control interno, es necesaria para la detección oportuna de riesgos y dificultades dentro de empresa, de tal forma que se pueda detectar y reemplazar la mercadería vencida o por vencer, para una correcta administración, facturación y gestión de inventarios, acorde a las normas administrativas y de salubridad, que deben ser difundidas oportunamente y actualizadas, conteniendo información precisa y veraz.
- 7. Merino (2014).** Indicó en su investigación que el control interno en el área de almacén de la empresa REYFARMA SAC, es deficiente, de tal forma que no cuenta con una estructura orgánica, ni con un manual de organización y funciones, lo que genera la desinformación del

rol que posee cada colaborador. Además no cuenta con un software de inventarios para el registro y control de movimientos de caja y almacén.

8. **Sosa (2011)** Preciso que un deficiente control de inventarios nos lleva a una mala distribución y organización de los productos, por la falta de un proceso de mejoramiento continuo, generando un retraso en la atención a los pedidos de los clientes, evitando que se fijen precios con el costo tradicional teniendo como resultado márgenes de utilidad desfavorables.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de Botica Yasmin – Piura, 2016.

1. RESPECTO A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.

- a) BOTICA “YASMIN”. Tiene aproximadamente 2 años de actividad comercial, fue constituida el 5 de octubre en el año 2015, cuando Alberto Cotrina Hernández da por inaugurada su botica ubicada en la MZ.A LOTE 4 URB. LOS JARDINES CORPIURA PIURA-PIURA-PIURA.
- b) Es una Botica que opera a nivel local, la cual comercializa productos farmacéuticos, de perfumería, productos vitamínicos, entre otros más, cuenta con técnicos en farmacia para la atención personalizada al cliente, dirigidas por un químico farmacéutico quien es el encargado responsable de la botica.

2. RESPECTO AL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA.

- a) BOTICA “YASMIN”. Aplica mecanismos de control interno de acuerdo a su manual de normas y procedimientos, que le permite tener una estructura orgánica, a la vez cuenta con un manual de organización y funciones, lo que determina el nivel de responsabilidad de cada colaborador y la orientación de sus actividades de acuerdo al rol que desempeñe, además de un correcto control de preparación y aprobación de transacciones.

3. RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACEN

- a) BOTICA “YASMIN”. No cuenta con un Sistema Software para el control de inventarios, el movimiento de almacén se realiza a través de un kárdex manual lo que le impide contar con información veraz y exacta en su almacén.
- b) Tiene políticas definidas en cuanto a la conservación de medicamentos en almacén, para lo cual cuenta con equipos de refrigeración (aire acondicionado y refrigeradoras).
- c) Los productos por vencer son separados y señalizados, luego al vencimiento son devueltos al proveedor, para su canje por otro de las mismas características con fecha de vencimiento amplia, así mismo los productos de bazar u otros son devueltos a su proveedor, quien expide una nota de crédito para hacerla efectiva en el siguiente pedido.
- d) Aplica medidas de control interno como procedimiento para el expendio de medicamentos, exigiendo la presentación de la receta original del médico tratante.

- e) Los inventarios se realizan semanalmente con el propósito de que los productos se encuentren ordenados para su fácil localización y control de tal manera se pueda verificar la cantidad y existencia de los mismos.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin – Piura, 2016.

1. **Rodríguez & Torres (2014).** Los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que conlleva a un desabastecimiento o sobre stock de los productos de la botica. **LO QUE COINCIDE** con Botica Yasmin ya que no cuenta con un Sistema Software para el control de inventarios, el movimiento de almacén se realiza a través de un kárdex manual lo que le impide contar con información veraz y exacta en su almacén.
2. **Según Murillo & Palacios (2013).** Un buen Sistema de Control Interno es necesario para aquellas boticas que existen y tienen problemas en el proceso de ventas, ya que le permitirá optimizar sus ingresos y una buena coordinación en el área, y asimismo, es conveniente para la organización, porque con un manual de procedimientos la empresa marchara de manera correcta y se obtendrán buenos resultados. **LO QUE COINCIDE** con Botica Yasmin quién mantiene los medicamentos ordenados, tomando criterios de ubicación y conservación, clasificación farmacológica y por orden alfabético, también se ubican los productos de mayor salida, y volumen, además se encuentran etiquetados para fácil localización.

- 3. De La Cruz (2015).** Concluyó que 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. **LO QUE NO COINCIDE** con Botica Yasmin ya que supervisa constantemente los ambientes del almacén, la temperatura adecuada, para conservación de medicamentos que lo requieran, así mismo el orden, la limpieza y distribución de productos para una mejor ubicación.
- 4. Arroyo & Jaime (2013).** Las reposiciones de medicamentos se realizan luego de una evaluación de cuántos medicamentos quedan en farmacia y cuántos se necesitan reponer. Debido a este problema, se genera la falta disposición de un determinado medicamento cuando se necesita, lo que genera malestar en el usuario. Además los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que con lleva a un desabastecimiento o sobre stock de los productos de farmacia. **LO QUE COINCIDE** con Botica Yasmin por lo que cuenta con un registro físico de los movimientos de almacén a través de un kárdex manual, que no le permite contar con información de saldos oportunamente.
- 5. Rodríguez & Torres (2014).** Determinó que la deficiencia en la atención al cliente, el inadecuado control de stock, conllevan a controles internos débiles, donde 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. **LO QUE NO COINCIDE** con Botica Yasmin quién ha asignado funciones específicas a su personal, los cuales la realizan bajo responsabilidad.

El área de almacén se encuentra a cargo de un técnico de farmacia quien realiza exclusivamente la función de administrar el almacén, bajo la supervisión del Químico farmacéutico (según la DIGEMID) quién es el único responsable de autorizar la salida de productos de almacén.

6. De La Cruz (2015). El personal no está capacitado e 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. **LO QUE NO COINCIDE** con Botica Yasmin por lo que cuenta con personal capacitado, técnicos en farmacia, y Químico farmacéutico, instruidos en las normas y procedimientos de DIGEMID lo que conlleva al desarrollo de sus funciones con eficiencia.

7. Arroyo & Jaime (2013). El paciente entrega al técnico de farmacia la receta médica para que se proceda con la venta y explicación de la administración del medicamento. **LO QUE COINCIDE** con Botica Yasmin quién cumple con las normas e instrucciones de DIGEMID exigiendo la presentación de la receta médica para proceder con la venta.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú.

- 1. Rodríguez & Torres (2014)**, determinó que la existencia de un sistema software en el procesos administrativo y contable, tal como la implementación de un adecuado sistema de control interno en almacén, es decisivo para un eficiente manejo de los inventarios, así mismo permite contar con información oportuna a cerca de los requerimientos, stock de medicamentos, lo que hace que las ventas sean favorables. De tal forma el control nos ayuda a percibir los medicamentos vencidos para ser devueltos al proveedor.
- 2. Murillo & Palacios (2013)**, indicó que una buena organización del inventario facilita la localización y el control de los productos, debe haber un orden en los diferentes espacios, para poder identificarlos de acuerdo a Laboratorio de origen, orden alfabético, mayor salida, así como aquellos medicamentos que requieren refrigeración, Los productos vencidos o por vencer, deben ser separados y etiquetados para su fácil localización de tal manera que sean vendidos a la brevedad posible.
- 3. Rodríguez & Torres (2014)**, manifestó que la segregación de funciones es relevante dentro las boticas porque genera que cada colaborador tenga bien definidas sus responsabilidades, ya que permite establecer con claridad la autoridad en la custodia, registro y control en los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de mercaderías.

4. **Arroyo & Jaime (2013)**, concluyó que la mayoría de boticas que se mantienen en vigencia, utilizan un kárdex computarizado ya que es un reporte organizado que evidencia el movimiento de los productos dentro del almacén. El método más utilizado es el PEPS que establece que las primeras medicinas en entrar son las primeras en salir, debido al vencimiento y caducidad de las medicinas.

5. **Arroyo & Jaime (2013)**, precisó que el control en la venta de medicinas, se lleva una estricta verificación para el expendio de los medicamentos, se debe entregar a la farmacia la receta médica, para que se realice la venta del producto solicitado.

6.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de Botica Yasmin – Piura, 2016.

1. **Botica Yasmin**, no cuenta con un Software para el control de inventarios, lo que dificulta el contar siempre con información oportuna y confiable del stock de productos y medicamentos en su almacén, generando el desabastecimiento y una incorrecta toma de inventarios. Los medicamentos están debidamente ordenados, tomando criterios de ubicación por laboratorio, clasificación farmacológica y por orden alfabético, también se ubican los productos de mayor salida, y volumen, además se encuentran rotulados.

2. Cuenta con un manual de procedimientos y normas en cuanto a la conservación y resguardo de medicamentos en almacén, por lo tanto tiene equipos de refrigeración (aire acondicionado y refrigeradoras) de acuerdo al grado de temperatura que requieran (15°-30°).
3. Con respecto a las políticas de devolución de medicamentos a causa de su vencimiento, estos son devueltos al proveedor, para su canje por otros de las mismas características con fecha de vencimiento amplia, de igual manera para los productos de bazar u otros, quien expide una nota de crédito para hacerla efectiva en el siguiente pedido.
4. Utiliza medidas de control interno para el procedimiento en el expendio de medicamentos, exigiendo la presentación de la receta original del médico tratante, si no fuese así no se podría realizar la venta.
5. Cuenta con personal capacitado, químico farmacéutico, técnicos en farmacia, además adiestrados en los manuales y procedimientos de almacén, que les permite realizar sus funciones de manera asertiva y eficaz, así mismo supervisa periódicamente los ambientes del almacén, temperatura, orden y distribución para la mejora de inventarios.
6. Tiene un sistema definido de control interno de personal gracias al manual de organización y funciones, que permite asignar responsabilidad a cada trabajador. El área de almacén es administrada por un técnico en farmacia y supervisada por el Químico farmacéutico, (según la nueva norma de la DIGEMID) quién es el único que puede autorizar la salida de medicina e insumos.

7. Se aplican procedimientos y métodos de valuación de inventarios, a través de un kàrdex manual físico y organizado, lo que dificulta contar siempre con información oportuna y confiable en su almacén. Se aplica el Método PEPS Primeras entradas, primeras salidas a los medicamentos y el método Promedio a los productos de bazar.

6.3 Respecto al Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin – Piura, 2016.

1. **Botica Yasmin**, no cuenta con un Sistema Software para el control de inventarios, el movimiento de almacén se realiza a través de un kàrdex manual lo que no le impide contar con información veraz y exacta en su almacén, lo que coincide con **Rodríguez & Torres (2014)** quién determinó que los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que con lleva a un desabastecimiento o sobre stock de los productos de la botica.
2. **Botica Yasmin**, mantiene los medicamentos ordenados, tomando criterios de ubicación y conservación, clasificación farmacológica, por orden alfabético, también se ubican por mayor salida y volumen, además se encuentran rotulados para su fácil localización, lo que coincide con **Murillo & Palacios (2013)** quién manifestó que un buen Sistema de Control Interno es necesario para aquellas boticas que tienen problemas en el proceso de ventas, con la finalidad de optimizar sus ingresos y una buena coordinación en el área, asimismo, es conveniente para

la organización, contar con un manual de procedimientos y así la empresa marchara de manera correcta y se obtendrán buenos resultados.

3. **Botica Yasmin**, supervisa constantemente los ambientes del almacén, la temperatura adecuada, para conservación de medicamentos que lo requieran, así mismo el orden, la limpieza y distribución de productos para una mejor ubicación, lo que no coincide con **De La Cruz (2015)** quién concluyó que 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.

4. **Botica Yasmin**, por lo que cuenta con un registro físico de los movimientos de almacén a través de un kárdex manual, que no le contar con información de saldos oportunamente, lo que coincide con **Arroyo & Jaime (2013)**, quién indicó que las reposiciones de medicamentos se realizan luego de una evaluación de cuántos medicamentos quedan en farmacia y cuántos se necesitan reponer. Debido a este problema, se genera la falta disposición de un determinado medicamento, cuando se necesita lo que conlleva a un malestar en el usuario. Además los medicamentos vendidos, no se registran directamente a un sistema informático, generando la posibilidad de desconocer el stock real de medicamentos e insumos, lo que con lleva a un desabastecimiento o sobre stock de los productos de farmacia

5. **Botica Yasmin**, quién ha asignado funciones específicas a su personal, los cuales la realizan bajo responsabilidad. El área de almacén se encuentra a cargo de un técnico de farmacia quien realiza exclusivamente la función de administrar el almacén, bajo la supervisión del Químico

farmacéutico (según la DIGEMID) quién es el único responsable de autorizar la salida de productos de almacén, lo que no coincide con **Rodríguez & Torres (2014)**, quién indicó que existen controles internos débiles, donde 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.

6. **Botica Yasmin**, por lo que cuenta con personal capacitado, técnicos en farmacia, y Químico farmacéutico, instruidos en las normas y procedimientos de DIGEMID lo que conlleva al desarrollo de sus funciones con eficiencia, lo que no coincide con **De La Cruz (2015)** quién determinó que el personal no está capacitado e 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.

7. **Botica Yasmin**, cumple con las normas e instrucciones de DIGEMID por tanto se verifica la receta médica original para la atención de medicamentos de venta exclusiva con receta médica, lo que coincide con **Arroyo & Jaime (2013)** quién concluyó que el paciente entrega al técnico de farmacia la receta médica para que se proceda con la venta.

VII. RECOMENDACIONES

Implementar un software para el control de inventarios, que permita contar con información oportuna, eficiente y ordenada, ahorrar tiempo, proporcionar seguridad a las operaciones y calidad de servicio al cliente. El correcto orden y administración de inventarios es uno de los principales factores que inciden en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen.

Con la instalación de un sistema en el control de medicamentos y productos, mejorará la facturación y despacho, se reducirán pérdidas y aumentarán sus ventas.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias bibliográficas

Arroyo, J. & Jaime, A. (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_ojpub-delfos.pdf

Cabanillas, H. (2010). *"Auditoría 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>

Cepeda, G. (1997). *"Auditoría y Control Interno"*. Primera Edición, Editorial McGraw-Hill – México.

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

COSO (2013). *"Control Interno - Marco Integrado"*. Disponible en: 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-delcontrol-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru/caracterizacion-delcontrol-interno-areaalmacen-empresas-comerciales-del-peru4.shtml>

Decreto Supremo N° 014-2011-SA. *"Ley General de Salud N° 2684"*². Disponible en: http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Documentos/DS_014-2011.pdf155

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.

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

Holmes, A. (1994). *"Auditorías Principios y Procedimientos"*. Editorial Limusa. México.

Leyenda, S. (2005). *"El mercado de productos farmacéuticos en el en Perú"*. Supervisado por la oficina económica y comercial de la embajada de España en Lima. Disponible en: <https://bitacorafarmaceutica.files.wordpress.com/2008/08/laindustria-farmaceutica-en-peru.pdf>

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.

Murillo, P & Palacios, T (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

Nole, S. (2016). *Los Mecanismos de Control Interno Administrativo en el Área de Almacén de las Boticas y Farmacias Independientes de los Distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su Impacto en los Resultados de Gestión en el año 2015.* Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas –Piura, Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8/browse?type=author&value=Nole+Atoche%2C+Sonia+Lorelly>

Perdomo, A. (2004). “*Fundamentos de control Interno*”. Novena Edición, México

Rodríguez, M. & Torres, J.(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%8drguez_marisa_control_interno_inventario.pdf

Uladech Católica (2016) según el “*Código de Ética para la Investigación. Versión 001.Aprobado por Acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N°0108-2016-CU-ULADECH CATOLICA de fecha 25 de Enero de 2016*”. Documento disponible en: <http://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Villamil, T. (2015). *La Implementación del Control Interno de Inventarios para el Sector Droguista de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría – NIAS*”. Universidad Militar Nueva Granada. 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>

Anexos

Anexo 1



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 proyecto de tesis titulado: **“Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Boticas en el Perú. Caso: Botica Yasmin Piura, 2016”**.

Encuestador(a): Lisbet del Socorro Alva Gonzales.

Fecha: Julio del

2017.

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

I. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO
1	¿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		

2	¿Cuántas personas laboran en la empresa?		
	a) De 1 a 3		
	b) De 4 a 6		
	c) De 7 a 10		
	d) Más de 10		

3	¿Su empresa lleva Contabilidad?		
	a) Interna		
	b) Externa		

4	¿Quién es el encargado responsable de la empresa?		
	a) Propietario		
	b) Administrador		
	c) Químico farmacéutico Asistente		

II. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA

5	¿Se aplican mecanismos de control interno en la empresa?		
	a) Siempre		
	b) A veces		
	c) Nunca		

6	¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?		
----------	---	--	--

7	¿Aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones?		
	a) Siempre		
	b) A veces		
	c) Nunca		

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

III. CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACEN

9	¿Cuenta la empresa con un Software para el control de inventarios?		
----------	---	--	--

10	¿El inventario físico concuerda con el Kardex?		
	a) Siempre		
	b) A veces		
	c) Nunca		

11	¿Se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los medicamentos?		
-----------	--	--	--

12	¿Cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos vencidos?		
-----------	---	--	--

13	¿Cuál es el procedimiento para medicamentos vencidos?		
	a) Desecharlos		
	b) Devolverlos al proveedor		
	c) Reciclarlos		

14	¿Qué mecanismos de conservación utiliza en el almacén de la empresa?		
	a) Refrigeradores		
	b) Estantes		
	c) Archivadores		
	d) Cajones		
	e) Todos los anteriores		

15	¿Cuál es el procedimiento para el expendio de medicinas?		
	a) Orden medica		
	b) Receta médica		
	c) Recibo de caja		
16	¿Quién es la persona autorizada para la entrega de productos de almacén?		
	a) Químico Farmacéutico		
	b) Técnico en farmacia		
	c) Administrador		
17	¿Utiliza Kárdex que permita verificar los movimientos y saldos del almacén?		
18	¿El Kárdex constituye un medio de gestión en el almacén de la empresa?		
19	¿El inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y control?		
20	¿Se verifica cantidad y existencia de mercadería con inventarios físicos?		
	a) Siempre		
	b) A veces		
	c) Nunca		
21	¿Con qué frecuencia se realiza inventarios físicos para un mejor manejo de mercadería?		
	a) Mensual		
	b) Semanal		
	c) Anual		
22	¿Cree Ud. que un correcto manejo de inventarios optimizó los resultados obtenidos por la empresa?		

23	La implementación de mecanismos de control interno ayudó a la empresa a...		
	a) Tomar decisiones eficientes		
	b) Eliminar riesgos		
	c) Proporcionar seguridad al trabajo realizado		
	d) Todas las anteriores		

24	¿La adecuada supervisión del control interno de almacén garantizó el logro de los objetivos de la empresa?		
-----------	---	--	--

25	¿Cómo calificaría los mecanismos de control interno en el almacén de la empresa?		
	a) Eficiente		
	b) Útil y necesaria		
	c) Deficiente, no ayuda a minimizar riesgos		

26	¿Cómo calificaría la gestión de la empresa en el año 2016?		
	a) Muy bueno		
	b) Bueno		
	c) Malo		

Gracias por su apoyo en la investigación...

ANEXO 2

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses 2017			
	JUN	JUL	AGOS	SET
Recolección de información	X	X		
Elaboración del informe de Tesis		X		
Presentación del Informe de Tesis		X	X	X
Presentación del artículo científico				X
Sustentación de Tesis				X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	25.00
TOTAL S/.			25.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	70	Horas	1.00	70.00
Movilidad	32	Pasajes	6.00	192.00
Taller de tesis	1			1,800.00
TOTAL S/.				2,062.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	25.00
Servicios	2,062.00
TOTAL S/.	2,087.00

IV. FINANCIAMIENTO

Proyecto de investigación totalmente autofinanciado por el alumno investigador.