

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE  
ALMACEN DE LAS EMPRESAS FARMACEUTICAS DEL PERU**

**CASO: BOTICA FELICIDAD N°6 NORTFARMA SAC PIURA,  
2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERA**

**AUTORA**

**COLLAHUAZO CUNYA, MARIVIT  
ORCID: 0000-0002-7741-9163**

**ASESOR**

**BENITES OCAMPO, CESAR ALEXIS  
ORCID ID: 0000-0002-3698-7316**

**PIURA – PERÚ  
2019**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL  
AREA DE ALMACEN DE LAS EMPRESAS  
FARMACETICAS DEL PERU**

**CASO: BOTICA FELICIDAD N°6 NORTFARMA SAC  
PIURA, 2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Collahuazo Cunya, Marivit  
ORCID: 0000-0002-7741-9163

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Piura, Perú

### **ASESOR**

Benites Ocampo, Cesar Alexis  
ORCID ID: 0000-0002-3698-7316

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Piura, Perú

### **JURADO**

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel  
ORCID.0000-0002-5849-9188

Landa Machero, Víctor Manuel  
ORCID.0000-0003-4687-067X

Reto Gómez Jannyna  
ORCID: 0000-0002-2169-9741

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

**Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo**  
**Presidente**

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

**Mgtr. Jannyna Reto Gómez**  
**Miembro**

**Mgtr. Cesar Alexis Benites Ocampo**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios, por darme la vida y quien me dio su esencia de sabiduría y fortaleza necesaria para cumplir cada una de mis metas trazadas.

Quiero agradecer a mis padres, quienes son parte de mis logros y por estar en cada momento conmigo.

Agradecer a mi asesor Mgtr. Cesar Alexis Benites Ocampo, quien logró dirigirme en mi investigación, con mucho esmero y responsabilidad para poder culminar satisfactoriamente.

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres por haberme guiado siempre y por darme su apoyo incondicional amor y ternura.

A la universidad Uladech Católica por su buena formación académica y por darme la oportunidad de crecer profesionalmente ya que cuentan con los mejores docentes de contaduría en la ciudad de Piura.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas en el Perú y de la botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura ,2019. La investigación fue cualitativa, bibliográfica-documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó el instrumento de ficha bibliográfica y cuestionario aplicado a la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019 encontrando los siguientes resultados: Que la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC cuenta con un software para el respectivo control de sus inventarios, por lo tanto lo que dificulta llevar un control con información oportuna y confiable en su almacén, así mismo se aplica procedimientos en cuanto a la conservación de los medicamentos pero no suelen tomar en cuenta los procesos de colocación de los productos que ingresan a esta área , no realizan inventarios permanentes si no lo hacen la actividad que desempeñara la entidad será manera irregular no consideran un control previo a su realización de sus operaciones; también cuenta con equipos de refrigeración de acuerdo al grado de temperatura ,y por tanto en sus políticas está establecido que se puede ejecutar devolución de mercadería a causa de su vencimiento al proveedor quien expide una nota de crédito para hacer efectiva en el siguiente pedido.

Palabra clave: Mecanismo de control interno, almacén, boticas

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to: Describe the characteristics of internal control in the warehouse area of pharmaceutical companies in Peru and the pharmacy Felicidad N ° 6 Nortfarma SAC Piura, 2019. The research was qualitative, bibliographic-documentary and case. For the collection of the information, the bibliographic record instrument and questionnaire applied to the Botica Felicidad No. 6 Nortfarma SAC Piura, 2019 was used, finding the following results: That the Botica Felicidad No. 6 Nortfarma SAC has software for the respective control of its inventories, therefore what makes it difficult to keep a control with timely and reliable information in its warehouse, likewise applies procedures in terms of the conservation of medicines but do not usually take into account the placement processes of the products that enter to this area, they do not make permanent inventories if they do not do the activity that the entity will perform will be irregular way they do not consider a prior control to their realization of their operations; It also has refrigeration equipment according to the degree of temperature, and therefore it is established in its policies that merchandise can be returned due to expiration to the supplier who issues a credit note to be effective in the next order.

**Keyword:** Internal control mechanism, warehouse, pharmacies

## CONTENIDO

<b>TITULO .....</b>	<b>ii</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>iii</b>
<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
2.1 Planteamiento del problema .....	3
2.2 Objetivos de la investigación .....	4
2.2.1 Objetivo General .....	4
2.2.2 Objetivos específicos.....	4
2.3 Justificación de la investigación.....	5
<b>III. REVISION DE LITERATURA .....</b>	<b>6</b>
3.1 Antecedentes .....	6
3.1.1 Internacionales .....	6
3.1.2 Nacionales .....	7
3.1.3 Locales.....	9
3.2 Bases Teóricas .....	11
3.2.1 Control Interno: .....	11
3.3 MARCO CONCEPTUAL .....	12
3.3.1 Control.....	12

3.3.1.2	Control Interno. ....	12
3.3.1.3	Control Interno. ....	12
3.3.1.4	Componentes de control interno:.....	12
3.3.2	Clasificación del Control Interno .....	16
3.3.2.1	Los roles que tenemos es el control administrativo y financiero el cual se informara: .....	16
3.3.3	Fases de control interno.....	17
3.3.4	Boticas .....	18
3.3.5	Almacén .....	19
3.3.6	Inventario .....	19
3.3.7	Caso de estudio.....	19
3.3.7.1	Reseña histórica de la entidad .....	19
<b>IV.</b>	<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>21</b>
<b>V.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>22</b>
5.1	Tipo de Investigación .....	22
5.2	Nivel de la investigación:.....	22
<b>5.3</b>	<b>Diseño de la Investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>5.4</b>	<b>Universo y muestra .....</b>	<b>22</b>
5.4.1	Universo .....	22
5.4.2	Muestra.....	22
<b>5.5</b>	<b>Definición y Operacionalización de Variables.....</b>	<b>23</b>
<b>5.6</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>23</b>
5.6.1	Técnicas .....	23
5.6.2	Instrumento.....	23
<b>5.7</b>	<b>Plan de Análisis .....</b>	<b>24</b>
<b>5.8</b>	<b>Matriz de Consistencia .....</b>	<b>25</b>

<b>5.9 Principios Éticos.....</b>	<b>26</b>
<b>VI. RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
6.1 Resultados .....	28
6.1.1 Respecto al Objetivo específico 1 .....	28
6.1.2 Respecto al Objetivo específico 2 .....	31
6.1.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	62
<b>6.2 ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>66</b>
6.2.1 Respecto al Objetivo específico 1 .....	66
6.2.2 Respecto al Objetivo específico 2 .....	69
6.2.3 Respecto al Objetivo específico 3 .....	80
<b>VII.CONCLUSIONES.....</b>	<b>84</b>
7.1.1 Respecto al Objetivo específico 1 .....	84
7.1.2 Respecto al Objetivo específico 2 .....	85
7.1.3 Respecto al Objetivo específico 3 .....	88
<b>VIII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>92</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>93</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>96</b>
Anexo 1 .....	96
Anexo 2 .....	102

<b>INDICE</b>	<b>DE CUADROS</b>	<b>Pág.</b>
<b>CUADRO 1</b>	Cuentan con un manual de normas y procedimientos de control interno en la entidad	<b>31</b>
<b>CUADRO 2</b>	La empresa cuenta con el manual de organizaciones y funciones el cual orienta las actividades del personal	<b>32</b>
<b>CUADRO 3</b>	La empresa maneja un software para el control de sus inventarios	<b>33</b>
<b>CUADRO 4</b>	Se encuentra bien definidos las responsabilidades en el almacenamiento y conservación de los medicamentos	<b>34</b>
<b>CUADRO 5</b>	Se cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos ya vencidos	<b>35</b>
<b>CUADRO 6</b>	Se llega a utilizar el sistema de Kardex que permita verificar los movimientos y saldos de almacén	<b>36</b>
<b>CUADRO 7</b>	El inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y un buen control	<b>37</b>
<b>CUADRO 8</b>	Considera usted que al llevar un correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa	<b>38</b>
<b>CUADRO 9</b>	La adecuada supervisión de control interno en el área de almacén garantiza el logro de los objetivos de la empresa	<b>39</b>
<b>CUADRO 10</b>	Se llevan en la empresa inventarios permanentes	<b>40</b>
<b>CUADRO 11</b>	Lleva la empresa inventarios periódicamente	<b>41</b>
<b>CUADRO 12</b>	La empresa utiliza algún método evaluativo para revisar el ingreso de mercadería que se adquiere	<b>42</b>
<b>CUADRO 13</b>	Se efectúan inventarios físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año	<b>43</b>
<b>CUADRO 14</b>	Existen instrucciones escritas como guía para el personal que lleva a cabo los inventarios	<b>44</b>
<b>CUADRO 15</b>	cuenta la empresa con alarma contra incendios	<b>45</b>
<b>CUADRO 16</b>	Lleva la empresa unos registros de documentos y obligaciones por pagar a proveedores	<b>46</b>
<b>CUADRO 17</b>	Cuántos años lleva en la actividad comercial	<b>47</b>
<b>CUADRO 18</b>	Cuántas personas laboran en el área de almacén	<b>48</b>
<b>CUADRO 19</b>	Su empresa lleva Contabilidad	<b>49</b>
<b>CUADRO 20</b>	Quién es el encargado responsable de la empresa	<b>50</b>
<b>CUADRO 21</b>	Se aplican mecanismos de control interno en la empresa	<b>51</b>
<b>CUADRO 22</b>	La empresa aplica el sistema de control interno en la preparación y aprobación de sus existencias	<b>52</b>
<b>CUADRO 23</b>	El inventario físico concuerda con el sistema del kardex	<b>53</b>
<b>CUADRO 24</b>	Qué procedimiento se toma para los medicamentos vencidos	<b>54</b>
<b>CUADRO 25</b>	Cuál es el mecanismo de conservación utilizada en el área de almacén de la empresa	<b>55</b>
<b>CUADRO 26</b>	Qué procedimiento se toma para el expendio de la medicina	<b>56</b>
<b>CUADRO 27</b>	Cuál es la persona autorizada para la entrega de los productos en el área de almacén	<b>57</b>
<b>CUADRO 28</b>	Se llega a verificar la cantidad y existencia de la mercadería con inventarios en físico	<b>58</b>
<b>CUADRO 29</b>	En qué tiempo se llega a realizar el inventario físico para constatar un mejor manejo de la mercadería	<b>59</b>
<b>CUADRO 30</b>	En cierta forma al implementar mecanismos de control ayudara a la entidad	<b>60</b>
<b>CUADRO 31</b>	Usted cómo calificaría los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa	<b>61</b>

<b>INDICE</b>	<b>DE GRAFICOS</b>	<b>Pág.</b>
<b>Grafico</b>	<b>1</b> Cuentan con un manual de normas y procedimientos de control interno en la entidad	<b>45</b>
<b>Grafico</b>	<b>2</b> La empresa cuenta con el manual de organizaciones y funciones el cual orienta las actividades del personal	<b>46</b>
<b>Grafico</b>	<b>3</b> La empresa maneja un software para el control de sus inventarios	<b>47</b>
<b>Grafico</b>	<b>4</b> Se encuentra bien definidos las responsabilidades en el almacenamiento y conservación de los medicamentos	<b>48</b>
<b>Grafico</b>	<b>5</b> Se cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos ya vencidos	<b>49</b>
<b>Grafico</b>	<b>6</b> Se llega a utilizar el sistema de Kardex que permita verificar los movimientos y saldos de almacén	<b>50</b>
<b>Grafico</b>	<b>7</b> El inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y un buen control	<b>51</b>
<b>Grafico</b>	<b>8</b> Considera usted que al llevar un correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa	<b>52</b>
<b>Grafico</b>	<b>9</b> La adecuada supervisión de control interno en el área de almacén garantiza el logro de los objetivos de la empresa	<b>53</b>
<b>Grafico</b>	<b>10</b> Se llevan en la empresa inventarios permanentes	<b>54</b>
<b>Grafico</b>	<b>11</b> Lleva la empresa inventarios periódicamente	<b>55</b>
<b>Grafico</b>	<b>12</b> La empresa utiliza algún método evaluativo para revisar el ingreso de mercadería que se adquiere	<b>56</b>
<b>Grafico</b>	<b>13</b> Se efectúan inventarios físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año	<b>57</b>
<b>Grafico</b>	<b>14</b> Existen instrucciones escritas como guía para el personal que lleva a cabo los inventarios	<b>58</b>
<b>Grafico</b>	<b>15</b> cuenta la empresa con alarma contra incendios	<b>59</b>
<b>Grafico</b>	<b>16</b> Lleva la empresa unos registros de documentos y obligaciones por pagar a proveedores	<b>60</b>
<b>Grafico</b>	<b>17</b> Cuántos años lleva en la actividad comercial	<b>61</b>
<b>Grafico</b>	<b>18</b> Cuántas personas laboran en el área de almacén	<b>62</b>
<b>Grafico</b>	<b>19</b> Su empresa lleva Contabilidad	<b>63</b>
<b>Grafico</b>	<b>20</b> Quién es el encargado responsable de la empresa	<b>64</b>
<b>Grafico</b>	<b>21</b> Se aplican mecanismos de control interno en la empresa	<b>65</b>
<b>Grafico</b>	<b>22</b> La empresa aplica el sistema de control interno en la preparación y aprobación de sus existencias	<b>66</b>
<b>Grafico</b>	<b>23</b> El inventario físico concuerda con el sistema del kardex	<b>67</b>
<b>Grafico</b>	<b>24</b> Qué procedimiento se toma para los medicamentos vencidos	<b>68</b>
<b>Grafico</b>	<b>25</b> Cuál es el mecanismo de conservación utilizada en el área de almacén de la empresa	<b>69</b>
<b>Grafico</b>	<b>26</b> Qué procedimiento se toma para el expendio de la medicina	<b>70</b>
<b>Grafico</b>	<b>27</b> Cuál es la persona autorizada para la entrega de los productos en el área de almacén	<b>71</b>
<b>Grafico</b>	<b>28</b> Se llega a verificar la cantidad y existencia de la mercadería con inventarios en físico	<b>72</b>
<b>Grafico</b>	<b>29</b> En qué tiempo se llega a realizar el inventario físico para constatar un mejor manejo de la mercadería	<b>73</b>
<b>Grafico</b>	<b>30</b> En cierta forma al implementar mecanismos de control ayudara a la entidad	<b>74</b>
<b>Grafico</b>	<b>31</b> Usted cómo calificaría los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa	<b>75</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

(Sepúlveda, 2008), nos señala que los controles internos fomentan una gestión enfática en las operaciones, el de contrarrestar riesgos que afectan a los empresarios hace que los intereses tengan un buen respaldo en sí.

Toda empresa que cuenta con controles internos en sus operaciones hace que se conozca la situación real que afecta a sus departamentos.

El presente trabajo de investigación se detalla el manejo del control interno en las entidades farmacéuticas en conocer los departamentos, el nivel de trabajo si es óptimo y eficiente, también si cuentan con una mejor administración, en lo más esencial saber sus ingresos que problemas y riesgos presenta la entidad para mitigar un margen de errores y crecentar bien su manejo en las operaciones. Es por ello que la empresa debe contar con métodos mucho más sofisticados para inspeccionar y verificar la mercadería que ingresa en el departamento de almacén. Los controles internos hoy en día son creados para cada área en mención lo que es en contabilidad, departamento de caja, área de compras y concluyendo en logística, el fin de estos mismos es lo operacional, administración y financiero, el éxito de los sistemas de controles generan una buena respuesta en las obligaciones para los subordinados en lo eficaz se tiene que cumplir con los requisitos antes mencionados.

El desarrollo de la presente investigación se ha tomado como problema principal ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresas farmacéuticas del Perú y de la botica felicidad N° 6 Nortfarma S.A.C Piura 2019?

Es por ello que esta investigación pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Determinar los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú y de la botica felicidad N° 6 Nortfarma S.A.C Piura 2019,estableciéndose también los objetivos específicos que se señalan:
- Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú?
- Describir las características de control interno en el área de almacén de la empresa Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019?
- Hacer un análisis comparativo de las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú y la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019?

La entidad Nortfarma constantemente vigila el manejo de sus operaciones y sin más detalle evalúa sus inventarios para sí eliminar cuales serían los riesgos que enfrente la empresa, los movimientos que siga siempre y cuando sean los correctos para su mejor gestión empresarial.

Lo importante en el sistema de control interno ayuda que entidad prospere en el marco financiero y sintetizando en lo particular en lo administrativo, hace que el margen de utilidad sea excelente, el trabajador debe acatar con el reglamento marcado y establecido.

## **II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Planteamiento del problema**

#### **a) Caracterización del problema**

(Zavala, 2012), Nos indica que las entidades farmacéuticas siendo en lo internacional hasta el momento es un problema porque no se logra manejar un buen inventario el cual colaborara con los inconvenientes de márgenes de errores, los sistemas de controles internos no te garantizan un éxito, hasta los especialistas no encuentran la alternativa de como ejecutar un excelente sistema logrando así sus mayores objetivos propuestos.

Álvarez Martínez, J. (2014) Detallo que en el control de gestión y control interno en su amplitud están interrelacionados en su máximo nivel para que sean ejecutados correctamente cumpliendo con los requisitos formales.

Sánchez, J. (2013) Asimismo en el ámbito nacional hay un sin número de enfrentamientos en lo que es deficiencia en los inventarios, almacenes y en logística; ejemplo en los almacenes hay riesgos sobre todo en la mercadería porque no se revisa si lo que está ahí cumple con los requisitos establecidos.

La incertidumbre que llega afectar a las entidades farmacéuticas es que no logran esquematizar un adecuado control en su inicial de inventario, el cual se debe inspeccionar diario, mensual o semanal a los miembros que conforman la empresa, si el trabajador reúne el mejor perfil en lo que respecta a su labor debe cumplir con su trabajo encomendado, el evaluar sin previo aviso ayuda que el trabajador este siempre a la expectativa es ahí donde se aplica un buen sistema de control interno.

Hay entidades que siempre evalúan a sus trabajadores de cómo es su desempeño y ellos asumen la responsabilidad de elevar su grado como ser jefes en respectivas áreas de la

entidad teniendo la obligación de verificar si lo que ingresa a almacén está en correctas condiciones y si encuentran deficiencias comunicar a su superior.

b) Enunciado del problema

¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de almacén en las empresas farmacéuticas del Perú y de la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura 2019?

## **2.2 Objetivos de la investigación**

### 2.2.1 Objetivo General

- Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas en el Perú y de la botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019?

### 2.2.2 Objetivos específicos

- Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú?
- Describir las características de control interno en el área de almacén de la empresa Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019?
- Hacer un análisis comparativo de las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú y la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019?

### **2.3 Justificación de la investigación**

#### **Desde el punto de vista teórico:**

Por lo tanto las deficiencias que tienen las entidades farmacéuticas es que no logran mejorar y esquematizar sus inventarios, el control interno elimina los errores que enfrenta la empresa y también ayuda cumplir con los objetivos, todo control interno son principios, ya establecidos el cual se sigue un proceso adecuado y ordenado para su mejor desarrollo.

#### **Desde el punto de vista práctico:**

Por otro lado el control respalda y cuida los activos de la empresa para sí lograr con todo lo propuesto en mejorar sus inventarios. Lo importante del control es que las empresas deben de evaluar a su personal para sí contrarrestar errores en la producción y gestión, cumpliendo con las normas de control interno. El constatar toda actividad ejecutada por el personal hace que la entidad prospere en su rubro y se extienda en su magnitud.

#### **Desde el punto de vista académico:**

Del mismo modo este trabajo de investigación fomentara a los estudiantes a brindar excelentes soluciones con respecto a lo que es control interno en las empresas farmacéuticas, las situaciones que llegan a enfrentar con ciertas deficiencias, además en simultáneo los estudiantes recolectaran toda información que les servirán para sus trabajos y cumplir con todas sus expectativas.

### **III. REVISION DE LITERATURA**

#### **3.1 Antecedentes**

##### **3.1.1 Internacionales**

**Guerrero (2013)** en su tesis titulada:” Diseño de un sistema de control y gestión de inventarios para la farmacia Cruz Azul Sdo Villa Florida 2013”, concluye lo siguiente: Que la farmacia Cruz Azul Sdo Villa Florida no cuenta 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 el sistema de gestión de Inventarios intervienen políticas de adquisición, control de abastecimiento y reaprovisionamiento, en los que identifiquen los costos, el cual se debe manejar y contar con un adecuado método de valoración de inventarios requiriéndose su estabilidad permanente. Se pudo identificar que los sistemas de control y gestión de inventarios de la farmacia existe un deficiente información en funciones de los inventarios lo que conlleva a un decremento de las ventas y también a la baja rentabilidad.

**Mateus y Viviana (2013)** en su tesis titulada:” Control interno del talento humano en cadena de farmacias Cocolina y el impacto de nómina según registro NIC 19”, concluye lo siguiente: identificar las falencias que existen en las actividades o funciones delegadas al personal de los locales (farmacias ) el cual se realizó una entrevista al personal para determinar las causas que afectan a los mismos y como consecuencia no brindan una atención de calidad al cliente, por ende no se alcancen los objetivos en venta, cuando se realizó esta investigación los administradores alegaron que no están de acuerdo con el sueldo recibido porque cada año les exigen cumplir con nuevos objetivos en venta. .

### 3.1.2 Nacionales

**García ( 2013)** en su tesis titulada: “Deficiencias en el sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2012”,concluye lo siguiente: Al no contar con un Sistema Control Interno en almacén surgen deficiencias en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2012, ya que al no contar con dicho sistema de control, estas se encuentran expuestas al desorden originando riesgos como robos, costos falsos, mermas, desmedros, excesos o insuficiencia de inventarios, desorden entre otros, causando muchas veces deficiencias que afectan directamente a la gestión de la empresa. Finalmente he llegado a la conclusión más importante que: La existencia de un sistema de control interno de inventarios permite la obtención de una buena gestión en beneficio de la empresa. El no contar con información fidedigna respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a tomar decisiones a favor de la empresa.

**Genebroso (2016)** en su tesis titulada: “El control interno en las boticas Arcángel, sede Huaraz, 2013”, concluye lo siguiente: Ambiente de control en la empresa Boticas Arcángel; da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. La valoración de riesgos permite que la entidad enfrente una variedad de riesgos de fuentes externas e internas. La actividad de control, permite implantar políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo, la Información y comunicación debe identificarse, capturarse y comunicarse la información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades y por último el componente del monitoreo del control

interno es el proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.

Finalmente se obtuvo las siguientes conclusiones:

- a). El ambiente del control interno en las Boticas Arcángel es fundamental dentro de la actitud de todos los colaboradores que conforman el equipo ya que la implantación permite la práctica de valores y que pueda reflejar en los resultados de los objetivos.
- b). la evaluación de riesgos es deficiente ya que no se sigue los planes de contingencias.
- c). las actividades de control lo lleva la gerencia de instancias superiores.
- d). La información y comunicación se realiza mediante la aplicación de intranet.
- e). El monitoreo lo realiza el jefe zonal del local jefe inmediato del administrador.

**Santos (2017)** en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las farmacias en el Perú. Caso: Inkafarma Castilla - Piura, 2016”, concluye lo siguiente: según la bibliografía: Rodríguez & Torres (2014) determinó que la falta de un buen manejo del sistema informático, ocasiona regularmente la carencia de información oportuna. Según el caso en estudio: INKAFARMA que cuenta con un Software para el control de inventarios, lo que permite contar con información oportuna y confiable en su almacén, así mismo cuenta con políticas definidas en cuanto a la conservación de medicamentos en almacén, para lo cual cuenta con refrigeradoras para medicamentos que requieran bajas temperatura, estantería para almacenamiento de medicamentos alejados de la luz solar y el calor, como medida de control interno en la conservación y resguardo de los productos en almacén.

**Tovar (2017)** en su tesis titulada: "Incidencias de un eficaz y eficiente sistema de control interno en la optimización de la administración del área de almacén de la municipalidad provincial de Huancayo 2016", concluye lo siguiente: la necesidad de contar con un control más eficiente y eficaz y contar con la capacitación adecuada al personal involucrado en el área de abastecimiento. Lo que se busca es implementar las medidas de control para mejorar las funciones del proceso administrativo y contable, las funciones de cada empleado que labora en la entidad con la finalidad de mejorar las debilidades. De esa forma se pueda mejorar la gestión ya que las normas de control están dadas pero la concretización de las mismas es irreal entonces la solución es implementar medidas para hacer cumplir las normas de control. Parte de la solución pasa por la capacitación constante de los funcionarios y trabajadores.

### **3.1.3 Locales**

**Campos (2014)** en su tesis titulada: "La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros de la ciudad de Piura 2014", concluye lo siguiente: Las empresas del sector servicios ,rubro transporte interprovincial de pasajeros funciona en condiciones de informalidad y que predominan los trabajadores con bajos niveles remunerativos y que sus operadores no cumplen con el descanso reglamentario cada cuatro horas, también se evidencio la falta de cumplimiento de las normas y el comportamiento informal de las empresas que operan en el país, como consecuencia del aumento de demanda de transporte en provincias debido al crecimiento económico del país, que ha aumentado tanto la oferta formal como informal.

**Álvarez (2015)** en su tesis titulada:” El control interno del área de farmacia y su incidencia en la gestión de inventarios de La Clínica Miraflores SAC del distrito de Castilla-Piura, en el año 2014”,concluye lo siguiente: Que en el área de farmacia de la clínica Miraflores S.A. de la red AUNA, de acuerdo al análisis se evidencio la mala gestión de inventarios realizada en el área de farmacia; evidenciando diferencias entre el reporte del Kardex con el inventario físico, que por ende incide en la falta de calidad en atención al cliente asegurado, esto es debido a la falta de medicamentos e incorrecta facturación por el cobro del coaseguro y por el bajo nivel técnico del personal y no contar con Stock de medicamentos necesarios para la satisfacción de los clientes de la clínica en mención. El 100% del personal del área de farmacia indica que no reciben capacitaciones de control interno de acuerdo a sus funciones. Esta situación afecta el nivel de calificación del personal, y por ende la gestión de la empresa”.

**Yarleque (2015)** en su tesis titulada: “La influencia del financiamiento en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro boticas y farmacias de la ciudad de Piura, periodo 2014”, concluye lo siguiente: El 80% de las empresas encuestadas manifiestan que satisface su necesidad de capital con recursos propios, mientras que el 20% lo hace con entidades financieras. El 100% de las empresas encuestadas manifestaron que el financiamiento incide favorablemente en los resultados de gestión de su empresa, el Financiamiento es la principal herramienta de gestión que les permite competir con eficacia y obtener grandes márgenes de Rentabilidad.

## **3.2 Bases Teóricas**

### **3.2.1 Control Interno:**

#### **Según Holmes (1987)**

Dado a lo que el autor especifica es que el control interno impulsa a la entidad a desarrollar toda actividad con eficiencia y de otra forma eficaz en lo que respecta toda entidad busca maximizar sus utilidades y objetivos. .

#### **Según Koontz y Donnell**

Antes que nada, Koontz y Donnell, responde el rol importante del control interno, permitiendo que la empresa de otra manera no emita errores para en si tener éxito en la entidad y también se logre efectuar las mejores decisiones para su desenvolvimiento en la gestión y tener ganancias.

#### **Según Lyndall .F Urwick**

Para concluir el autor Lyndall .F Urwick, señala que para que se cumpla una buena planificación de la empresa siempre se realiza un análisis de estudio de los márgenes de deficiencias de la empresa y que mecanismos emplear para que se ejecute con normalidad. Toda entidad cuenta con su área de contabilidad porque ellos son los encargados de llevar los informes de las operaciones de la entidad y son los responsables de los datos otorgados.

### **3.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **3.3.1 Control.**

##### **3.3.1.2 Control Interno.**

En el manejo de un sistema de control interno se ven involucrados todos los miembros de la entidad, lo cual por reglamento deberán cumplir con las obligaciones que se les planteo no alterar las operaciones que la empresa ejecuta en sus beneficios. Según el autor Noboa (2011). Toda la sustentación de las operaciones que maneja la entidad debe estar reflejado en los registros de la contabilidad.

##### **3.3.1.3 Control Interno.**

##### **3.3.1.4 Componentes de control interno:**

**Los componentes de control interno, según el informe COSO son cinco.**



Figura 1: Componentes de Control Interno

Fuente: Arens, Elder & Beasley (2007)

## **El ambiente de control**

Lo que se comprende por ambiente de control consiste en tomar un amplio conocimiento de las actividades de la empresa, así como también el conocer el trato del empleador y los jefes con sus colaboradores, el trato entre el personal, el trato que se le da al cliente y proveedores, el nivel de cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales. El ambiente de control es la condición de la infraestructura, la existencia y condición de los distintos bienes de funcionamiento y el grado de racionalización de los recursos (Yarasca y Álvarez, 2006).

## **La evaluación de riesgo**

Lo que se identifica es la probable ocurrencia contraria a los intereses de la empresa, esto ocurre cuando la empresa contrata a un personal y no realiza las mejores gestiones en lo que es efectuar medidas para que la empresa no se vea afectada y no haya deficiencia en los roles que cumple el personal (Arens, Elder & Beasley, 2007).

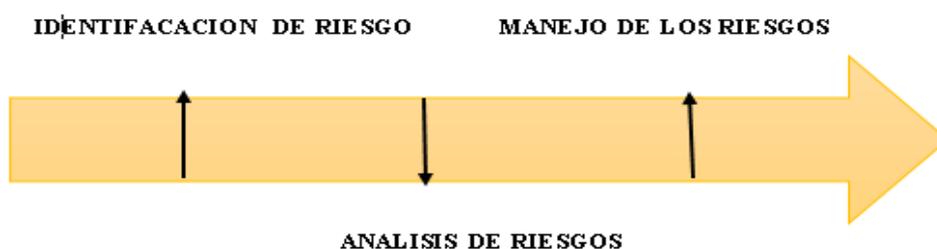


Figura 2 Evaluación de riesgo

Fuente: Yarasca y Álvarez (2006).

## Las actividades de control

Para Arens, Elder & Beasley (2007), esta actividad es esencial en toda empresa porque es decir es un plan B para cuando la empresa le toca enfrentar situaciones riesgosas el cual anula, mitiga y reduce acciones inconvenientes para la misma ,es aquí donde la empresa debe establecer obligatoriedad de normas que se estipula en los reglamentos.

Por un lado este trabajo tiene dos procedimientos y son los siguientes:

**1. Control Preventivo:** Dicho control sirve para mitigar errores en la empresa, es un punto de prevención con respecto a las actividades que puedan desarrollarse.

**2. Control de detección:** Lo que se llega a descubrir aquí son las desviaciones que con frecuencia en una entidad pueda existir y se logre eliminar tal fraude en el desarrollo de una empresa.



Fuente 3: Las políticas generales de una entidad

Fuente: Arens, Elder & Beasley (2007).

## **La Información y comunicación**

Según Yarasca y Álvarez (2006), lo creado como controles debe ser informado a la totalidad de trabajadores para así exigir su cumplimiento y también es indispensable que los jefes propicien el dialogo y así obtener información sobre aspectos a mejorar o realizar, lo que se debe implementar es reunir a los colaboradores el cual se les detallara sobre el procedimiento de la empresa.

## **La Supervisión**

Finalmente toda entidad debe estar supervisada por alguien, cada quien controla a alguien y es controlado por alguien, es una acción de un monitoreo permanente a todo el quehacer de la empresa, esto significara la innovación en razón al avance tecnológico y a la perfección de la corrupción (Arens, Elder y Beasley, 2007).

### **3.3.2 Clasificación del Control Interno**

#### **3.3.2.1 Los roles que tenemos es el control administrativo y financiero el cual se informara:**

##### **Control interno Administrativo**

Por lo general en esta área siempre debe contar con un funcionamiento adecuado para que así se logre ejecutar las mejores decisiones adecuadas, estos controles son de mucha importancia en lo que respecta a la mejor gestión y también suele ser eficaz. La alta gerencia es la responsable de manejar un excelente control administrativo. (Revisoría fiscal, 2015).

##### **Control interno financiero**

Los registros que cuenta la empresa deben ser encomendados a las personas encargadas con un mayor criterio en lo que respecta confiabilidad, el no revelar datos a otros informantes, es por ello que la empresa designa a alguien de su interna confianza (Perdomo (2000)).

#### **b) Objetivos de Control Interno**

Paradójicamente Yarasca y Álvarez (2006), estipula la eficiencia en las operaciones: Lo que se tenga que crear como controles debe asegurar de manera razonable que cada trabajador realice sus funciones del mejor modo y por ello se debe tomarse en cuenta las habilidades y nivel de idoneidad moral del trabajador para cada puesto de trabajo y ubicándolos en puestos de custodia de recursos, los bienes usados para el trabajo su rendimiento debe ser optimo, la infraestructura de ser adecuada la tarea, la interrelación

del personal en si se tiene que hablar con el empleador para que propicie un adecuado clima laboral en las instalaciones de la empresa.

Información financiera fiable y oportuna: Otro punto importante que la empresa debe tener es creando medidas que propicien una agilidad en la información el cual significa dotar al personal de las condiciones suficientes de trabajo remuneración justa, capacitación, equipos adecuados y la debida motivación por sus logros.

### 3.3.3 Fases de control interno

Por otro lado Schermerhorn (2003), nos detalla cada uno de las diferentes fases del ciclo de actividades que ejecuta una entidad para su cumplimiento de sus metas trazadas en un largo plazo con un mayor proceso evaluativo.

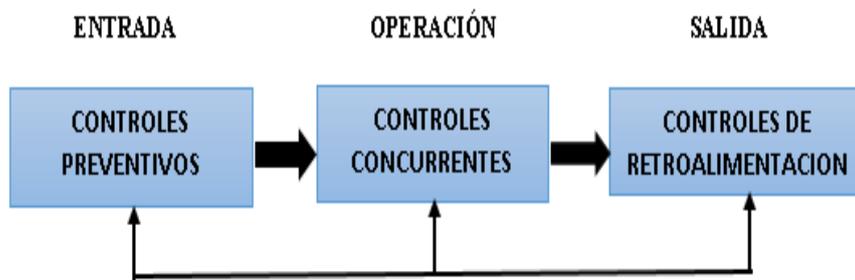


Figura 4: Las fases de actividades como control previo, simultáneo y posterior.

Fuente: Schermerhon (2003).

### **Control previo**

En otras palabras lo que se realiza aquí es de revisar todo documento que nos entregó contabilidad en si consiste en la verificación si los procedimientos son los correctos para que no genere errores al enviar a gerencia.

### **Control simultaneo**

Lo que consiste aquí es que el jefe debe monitorear las tareas de subalternos en el instante de la ocurrencia, es decir el jefe de contabilidad debe acercarse al escritorio del personal a inspeccionar como está desarrollando su trabajo, con el fin de eliminar debilidades del sistema de control interno asimismo se debe generar medidas correctivas para permitir un sistema de control interno.

### **El control posterior**

Corresponde a constatar de lo que se dispuso el jefe de contabilidad pide a su asistente que le entregue la información de los documentos que le alcanzo para su debida verificación y se logre tomar medidas correspondientes para evitar márgenes de errores.

### **3.3.4 Boticas**

Cuando se adquiere algún producto en una farmacia el vendedor te pide por exigencia una receta médica y sino cuentas con ella no te podrá vender el producto que requieres es aquí donde toda entidad cumple con velar por el bienestar del usuario (García, 2010).

### **3.3.5 Almacén**

Como señala García (2010), toda entidad cuenta un departamento el cual se realiza un depósito de toda la mercadería que la empresa adquiere o desea vender, el mayor margen de error es en el almacén porque no se sigue un esquema de las evaluaciones y seguimiento de los productos que salen de almacén.

### **3.3.6 Inventario**

Para Roux (2002), el cerrar tu kardex de inventario no te garantiza que todo esté en orden, para esto se sigue un procedimiento de evaluar las ventas o compras que la entidad realice y si por A y B surge un inconveniente es por el personal adecuado que se encuentra en esta área.

### **3.3.7 Caso de estudio**

#### **3.3.7.1 Reseña histórica de la entidad**

Para concluir Nortfarma S.A.C. fue registrada en la Sunarp el 29/12/1998 como una entidad de comercial en lo que respecta sociedad anónima cerrada.

Por una parte ante esta situación las actividades que se ejecutaron es el 15/01/1999 lo que se vende son productos farmacéuticos, cosméticos al por menor .En cambio en la SUNAT fue registrada con un RUC: 20399497257.

Por un lado que al reviso de la información al 21 de Junio 2017 era un contribuyente activo y la condición no habido.

### **La Misión**

Como empresa busca atraer al público ya sea por publicidad o marketing el ofrecer productos, medicamentos mucho más cómodos al cliente, la oferta que demanda estos productos son sobre todo artículos de perfumería.

### **La Visión**

De tal forma la empresa y sus altos funcionarios que lo conforman cuentan con liderazgo en el mercado los cuales ofrecen productos sencillos y con facilidad de adquisición en el mercado de farmacias.

### **Objetivos**

Antes que nada una entidad cuenta con un sistema de control y en si es relacionado con los objetivos a cumplir, fomentando inversión y brindando garantías a los clientes con lo que respecta de sus productos que ofrecen.

#### **IV. HIPÒTESIS**

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

## **V. METODOLOGÍA**

### **5.1 Tipo de Investigación**

El estudio de caso forma parte de una línea de investigación cualitativo.

### **5.2 Nivel de la investigación:**

El trabajo de investigación fue de nivel descriptivo ya que se basó en la descripción de las características de control interno en el área de almacén de la botica Nortfarma N°6 en la ciudad de Piura –Las Malvinas.

### **5.3 Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación aplicado es No experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, debido a que la información recolectada se encuentra como esta en las fuentes de información. La investigación a realizar, buscara la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizaran al determinar los resultados.

### **5.4 Universo y muestra**

#### **5.4.1 Universo**

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso no es necesario tener universo.

#### **5.4.2 Muestra**

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso no es necesario colocar muestra.

## **5.5 Definición y Operacionalización de Variables**

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso no aplica operacionalización de las variables.

## **5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **5.6.1 Técnicas**

En opinión de Rodríguez (2008) citado por Ruiz (2011) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. En el acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas, retratar la realidad.

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

### **5.6.2 Instrumento**

Según Grasso (2006) citado por Ortiz (2015) Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi estructuradas, para esta investigación se llevan a cabo estas últimas para obtener información cualitativa.

Se utilizara como instrumento el cuestionario pre estructurado con 31 preguntas relacionadas a la investigación.

## **5.7 Plan de Análisis**

Para conseguir el objetivo específico 1 se hizo la revisión bibliográfica de la literatura pertinente (antecedentes); para conseguir el objetivo específico 2 se utilizó un cuestionario, el mismo que se aplicara al área administrativa de la empresa del caso, Finalmente para conseguir el objetivo específico 3; se hizo un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y objetivo es específico 2.

### 5.8 Matriz de Consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
	GENERAL	ESPECÍFICOS		
¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de almacén en las empresas farmacéuticas del Perú y de la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura 2019?	1. Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas en el Perú y de la botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019	1. Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú.  2. Describir las características de control interno en el área de almacén de la empresa Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019.  3. Hacer un análisis comparativo de las características de control comparativo de las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú y la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019.	Control Interno.	Enfoque cualitativo.  Descriptivo  Bibliográfico  Documental y de caso.  Técnica: Encuesta  Instrumento:  Cuestionario.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

## **5.9 Principios Éticos**

La ética de la investigación se fundamenta en errores del pasado, en la intención de resolver problemas nuevos, etc. En esta sección se abordan iniciativas normativas, pautas, códigos o reglamentos sobre ética de la investigación con humanos.

El código de Nuremberg Surgió del Tribunal Militar Internacional en los procesos de Nuremberg al término de la Segunda Guerra Mundial, cuando se abordaron las prácticas nazis con prisioneros de los campos de concentración. El código consta de 10 puntos que abordan la existencia del consentimiento informado voluntario, el daño mínimo, mayor beneficio que riesgo y la capacidad del participante para retirarse en cualquier momento, entre otros aspectos.

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

### **Respeto por las personas**

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad.

El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

## **Beneficencia**

La principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

## **Justicia**

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no solo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. (FHI: Family Health International, s.f.).

## VI. RESULTADOS

### 6.1 Resultados

#### 6.1.1 Respecto al Objetivo específico 1

Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú.

AUTORES	RESULTADOS
<b>García ( 2013)</b>	<p>Preciso en su estudio que la existencia de un sistema de control interno de inventarios permite la obtención de una buena gestión en beneficio de la empresa. El no contar con información fidedigna respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a tomar decisiones a favor de la empresa.</p>
<b>Santos (2017)</b>	<p>Determinó que la falta de un buen manejo del sistema informático, ocasiona regularmente la carencia de información oportuna. Según el caso en estudio: INKAFARMA que cuenta con un Software para el control de inventarios, lo que permite contar con información oportuna y confiable en su almacén, así mismo cuenta con políticas definidas en cuanto a la conservación de medicamentos en almacén, contando con refrigeradoras para medicamentos que requieran bajas temperatura, estantería para almacenamiento de medicamentos alejados de la luz solar y el calor, como medida de control interno en la conservación y resguardo de los productos en almacén.</p>
<b>Genebroso (2016)</b>	<p>Preciso que el ambiente de control en la empresa Boticas Arcángel; da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. La valoración de riesgos</p>

	<p>permite que la entidad enfrente una variedad de riesgos de fuentes externas e internas. La actividad de control, permite implantar políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo, la Información y comunicación debe identificarse, capturarse y comunicarse la información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades y por último el componente del monitoreo del control interno es el proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.</p>
<p><b>Tovar (2017)</b></p>	<p>Manifestó la necesidad de contar con un control más eficiente y eficaz y contar con la capacitación adecuada al personal involucrado en el área de abastecimiento. Lo que se busca es implementar las medidas de control para mejorar las funciones del proceso administrativo y contable, las funciones de cada empleado que labora en la entidad con la finalidad de mejorar las debilidades. De esa forma se pueda mejorar la gestión ya que las normas de control están dadas pero la concretización de las mismas es irreal entonces la solución es implementar medidas para hacer cumplir las normas de control. Parte de la solución pasa por la capacitación constante de los funcionarios y trabajadores.</p>
<p><b>Álvarez (2015)</b></p>	<p>En su estudio de la botica en el área de farmacia de la clínica Miraflores S.A. de la red AUNA, de acuerdo al análisis se evidencio la mala gestión de inventarios realizada en el área de farmacia; evidenciando diferencias entre el reporte del Kardex con el inventario físico, que por ende incide en la falta de calidad en atención al cliente asegurado, esto es debido a la falta de medicamentos e incorrecta facturación por el cobro del coaseguro y por el bajo nivel técnico del personal y no contar con</p>

<p><b>Yarleque (2015)</b></p>	<p>Stock de medicamentos necesarios para la satisfacción de los clientes de la clínica en mención. El 100% del personal del área de farmacia indica que no reciben capacitaciones de control interno de acuerdo a sus funciones. Esta situación afecta el nivel de calificación del personal, y por ende la gestión de la empresa.</p> <p>Determino que el 80% de las empresas encuestadas manifiestan que satisface su necesidad de capital con recursos propios, mientras que el 20% lo hace con entidades financieras. El 100% de las empresas encuestadas manifestaron que el financiamiento incide favorablemente en los resultados de gestión de su empresa, el Financiamiento es la principal herramienta de gestión que les permite competir con eficacia y obtener grandes márgenes de Rentabilidad.</p>
<p><b>Campos (2014)</b></p>	<p>Preciso que las empresas del sector servicios ,rubro transporte interprovincial de pasajeros funciona en condiciones de informalidad y que predominan los trabajadores con bajos niveles remunerativos y que sus operadores no cumplen con el descanso reglamentario cada cuatro horas, también se evidencio la falta de cumplimiento de las normas y el comportamiento informal de las empresas que operan en el país, como consecuencia del aumento de demanda de transporte en provincias debido al crecimiento económico del país, que ha aumentado tanto la oferta formal como informal.</p>

### 6.1.2 Respecto al Objetivo específico 2

Describir las características de control interno en el área de almacén de la empresa Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019.

#### CUADRO 1

##### CUESTIONARIO APLICADO A LA ENTIDAD

1. ¿Cuentan con un manual de normas y procedimientos de control interno?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Propia.Anexo1



#### INTERPRETACION:

La siguiente investigación concluye que en la Botica Felicidad N°6 Nortfarma S.A.C Piura, 2019, Cuenta con un manual de normas y procedimientos lo cual está especificado las funciones correspondiente para cada miembro que trabaja en la entidad, es decir que cumple un 100% con esta norma ya establecida por el ente.

2. ¿La empresa cuenta con el manual de organizaciones y funciones el cual orienta las actividades del personal?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



### **INTERPRETACION:**

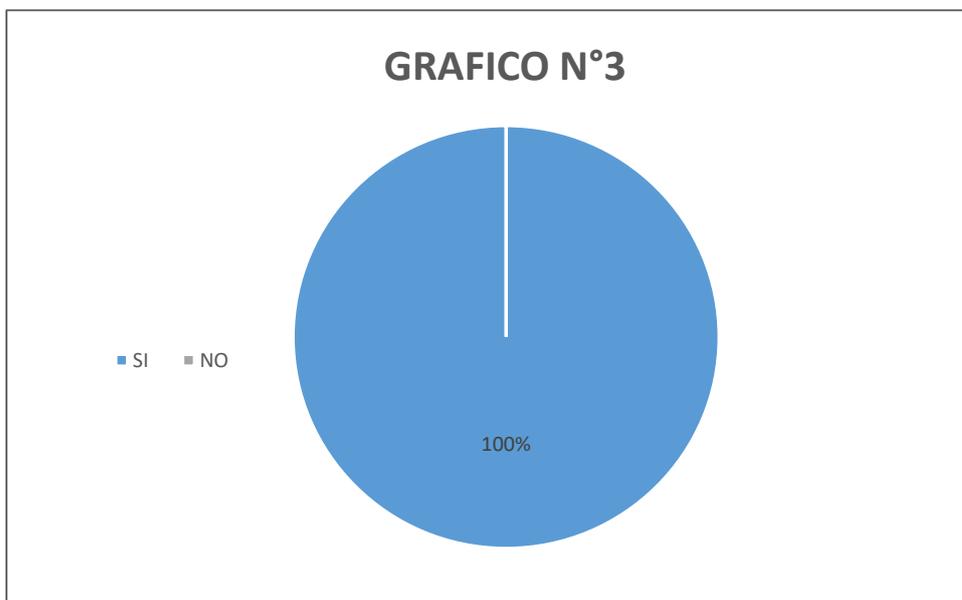
Para la empresa es beneficioso el orientar a su personal que funciones tendrá que realizar en el transcurso de los días siempre cuentan con un manual donde detalla que actividad desempeñar en cada área sin contar con errores previstos, por tanto se afirma que a un 100% de encuestados nos indica que si tienen un manual de funciones.

3. ¿La empresa maneja un software para el control de sus inventarios?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



### INTERPRETACION

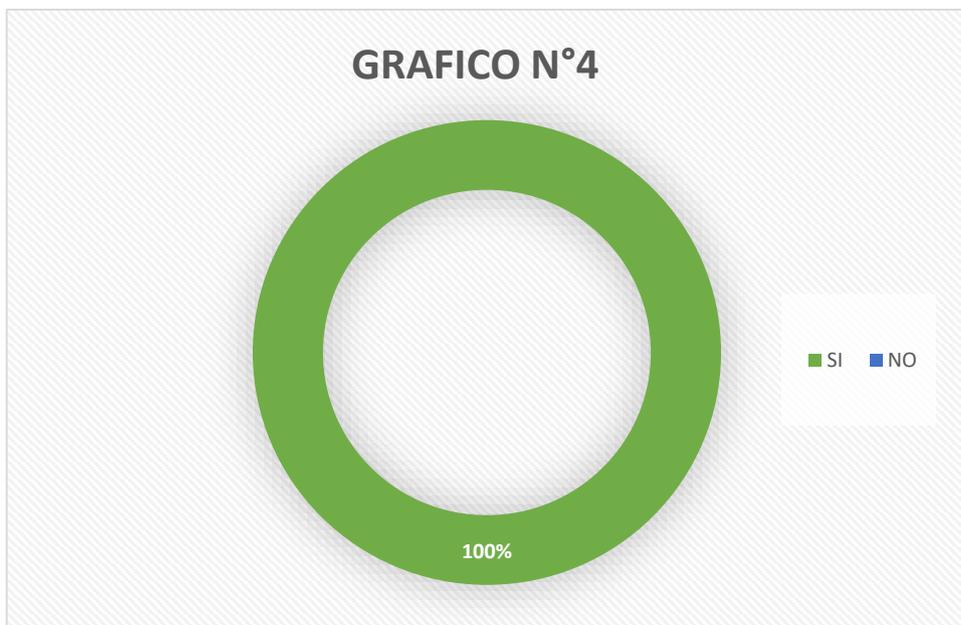
En el gráfico N°3 nos muestra y detalla que la botica maneja un eficaz software que a la vez podemos llevar un control de inventarios que ayuda a esquematizar los diferentes productos que ingresan al almacén y que sean registrados con sus respectivos códigos para no tener que enfrentar con márgenes de errores, se afirma que si existe un software en la empresa lo cual cumple a un 100% de las personas encuestadas.

4. ¿Se encuentra bien definidos las responsabilidades en el almacenamiento y conservación de los medicamentos?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

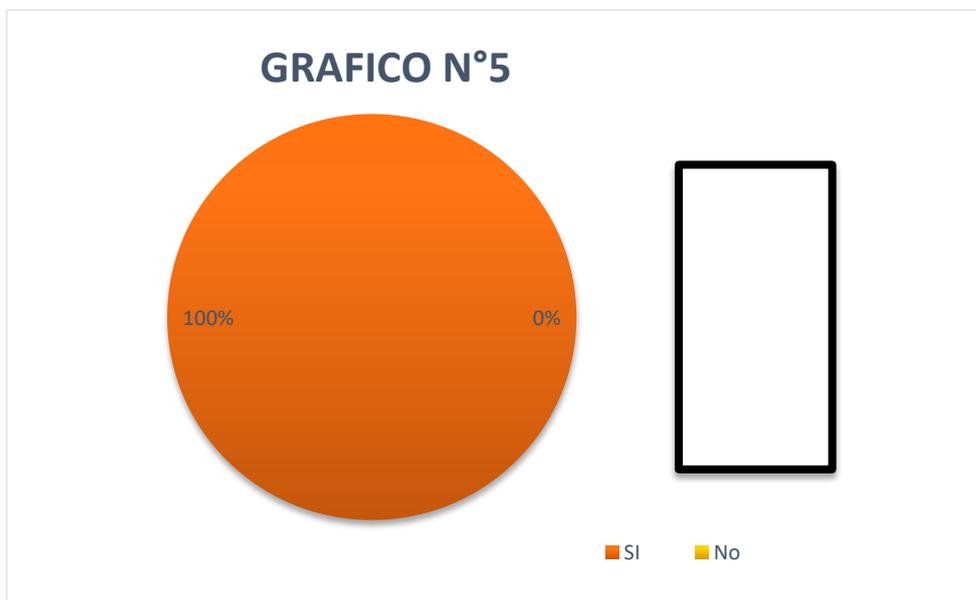
Se logró determinar que en la empresa si tienen presente cuales son las responsabilidades que deben cumplir para preservar los productos y estén en un buen estado para su venta y en el grafico N°4 lo demuestra contando con un 100% de respaldo.

5. ¿Se cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos ya vencidos?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

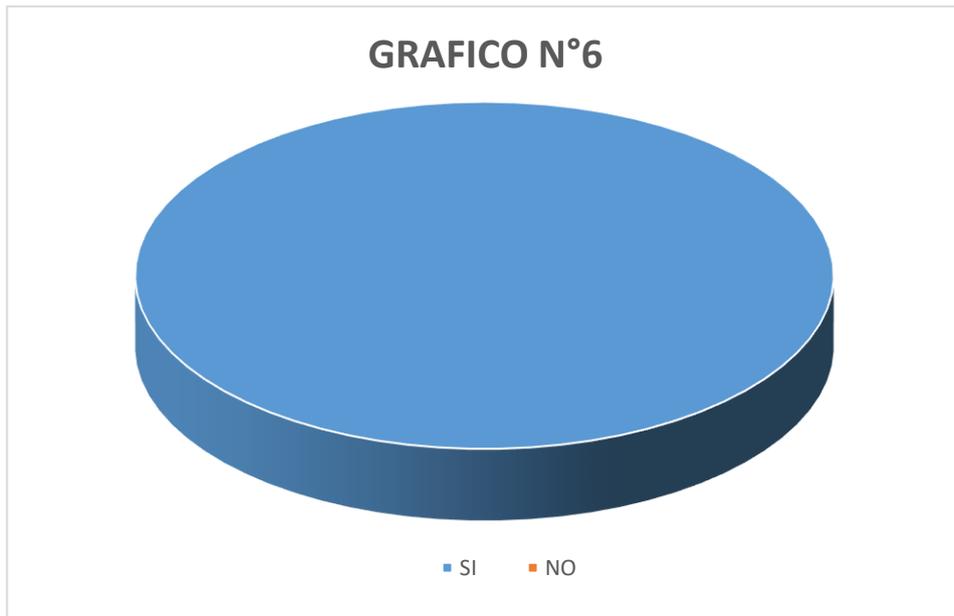
Se puede afirmar que en el grafico N°5 existe un 100% que la entidad llega a manejar las políticas de la misma con el fin de detectar que los medicamentos no estén vencidos en su totalidad lo que garantizara mejor calidad en su campo interno.

6. ¿Se llega a utilizar el sistema de Kardex que permita verificar los movimientos y saldos de almacén?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

Los datos obtenidos del grafico demuestra que si se llega utilizar correctamente el kardex siendo un sistema que ayuda a comprobar todos los movimientos efectuados en el día y también es accesible a la verificar los almacenes, en esta expectativa si se demuestra su veracidad.

7. ¿El inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y un buen control?

Pregunta	Número de personas	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

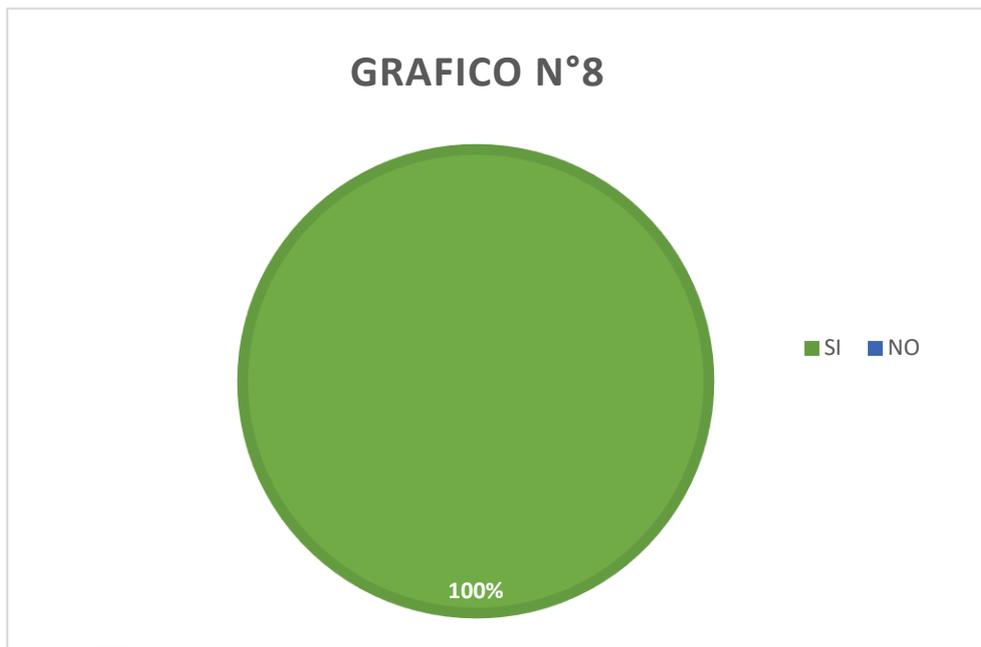
Se concluye en su determinación que las existencias no están debidamente ordenados ni ubicados en su respectivo estante lo que no cumple con un control previo a su colocación y en el grafico está representado debido a la encuesta que se practicó.

8. ¿Considera usted que al llevar un correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

Tras la tabulación en el gráfico N°8 concluye que al llevar un correcto manejo de inventario ayuda a que la empresa incremente sus utilidades por lo que consideran una alternativa eficiente y tras lo expuesto si toman esa acción como un margen excelente de ejecutarlo siendo a un 100% su afirmación.

9. ¿La adecuada supervisión de control interno en el área de almacén garantiza el logro de los objetivos de la empresa?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

Se determina en el grafico N°9 que si es una opción de llevar una correcta supervisión de control interno en el área de almacén de la entidad lo cual hace optimizar el cumplimiento de los objetivos trazados y como parte de la administración debe verificar todo este proceso para seguir con lo estipulado.

10. ¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?

Pregunta	Número de personas	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

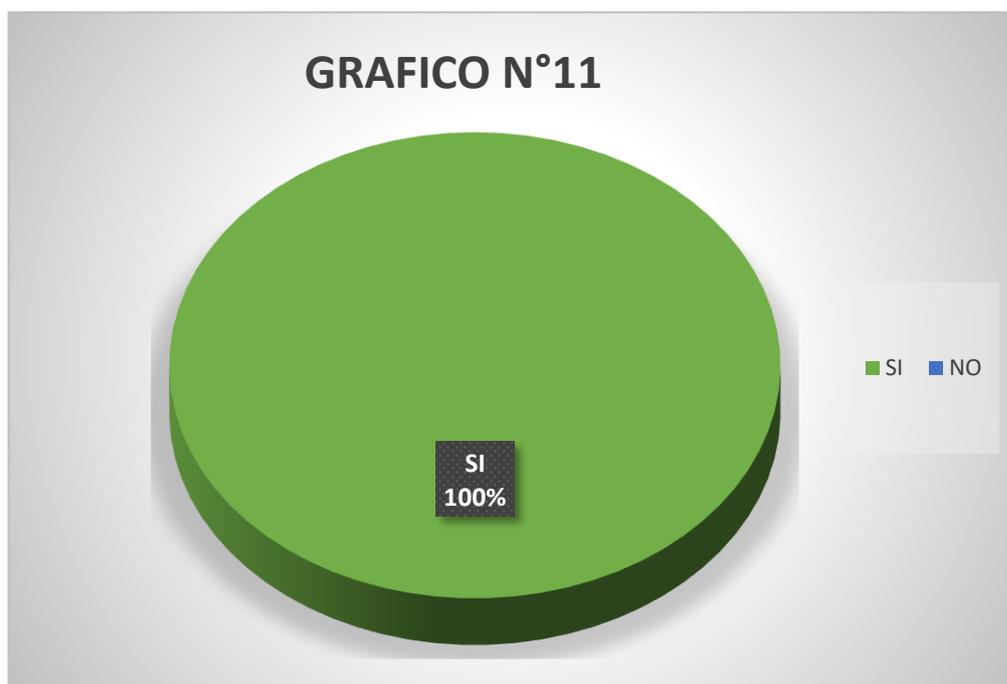
Se concluye que en el grafico N°10 señala que la entidad no lleva inventarios permanentes porque se tiene que invertir una importante suma de dinero para ponerlo en funcionamiento ya que el inventario debe estar en constante actualización para saber la salida del producto y cuantos van quedando en almacén.

11. ¿Lleva la empresa inventarios periódicamente?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

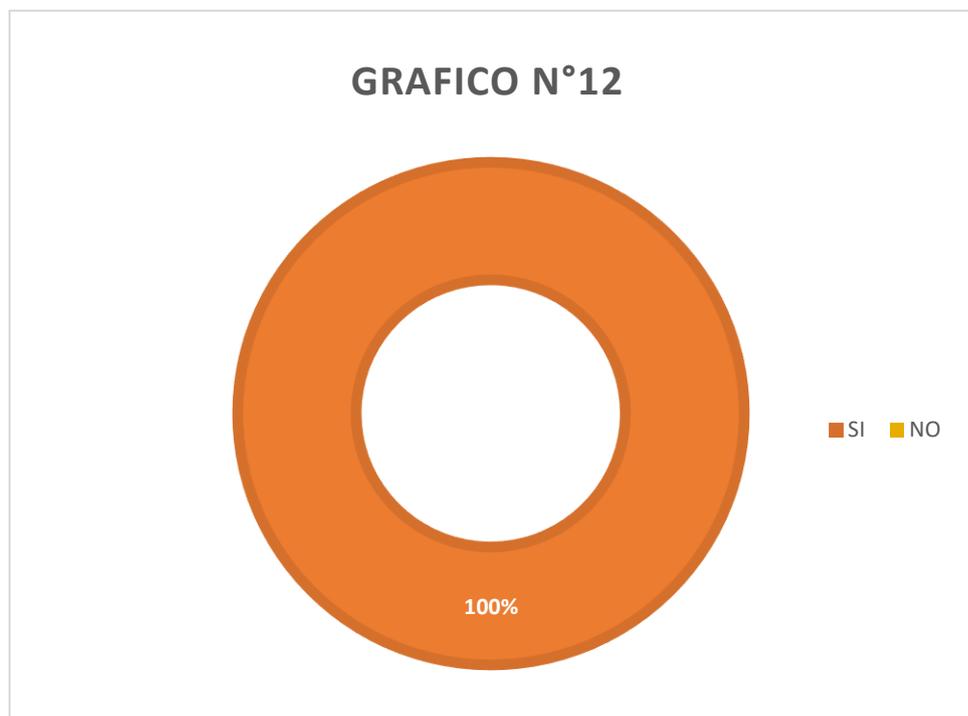
Se determina que la empresa lleva periódicamente inventario ya que se afirma que si se lleva este registro porque se ejecuta un conteo físico de los productos almacenados y los que serán distribuidos en su momento, también lo que ya han sido vendidos se tiene en cuenta todo este proceso es por ello que es importante el usar inventarios periódicos; y al finalizar hay un 100% que afirma lo correcto.

12. ¿La empresa utiliza algún método evaluativo para revisar el ingreso de mercadería que se adquiere?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

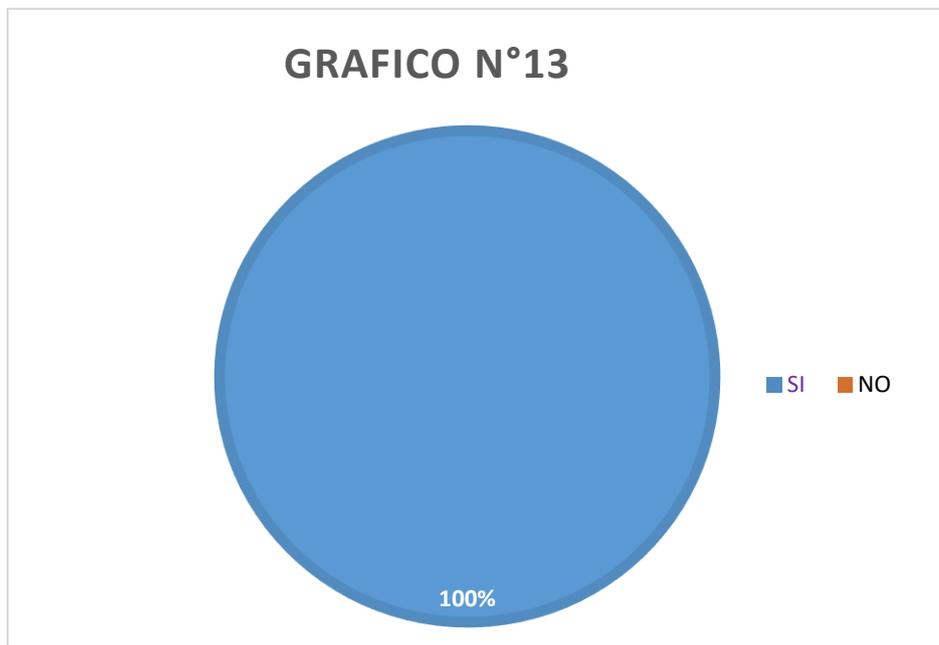
Según el resultado que se realizó a la entidad nos indica que si cuentan con un método de evaluación de todas las existencias que ingresan a almacén, siendo un 100% como lo demuestra su respectivo gráfico, señala que de manera muy optima se emplea dicho procedimiento.

13. ¿Se efectúan inventarios físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

En el resultado obtenido es positivo porque de acuerdo a la tabulación siempre se efectúan inventarios físicos de un año para verificar las existencias en la entidad; si suelen estar conforme a lo adquirido sobre todo que tenga un margen de veracidad para no enfrentar dificultades de perdidas económicamente.

14. ¿Existen instrucciones escritas como guía para el personal que lleva a cabo los inventarios?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

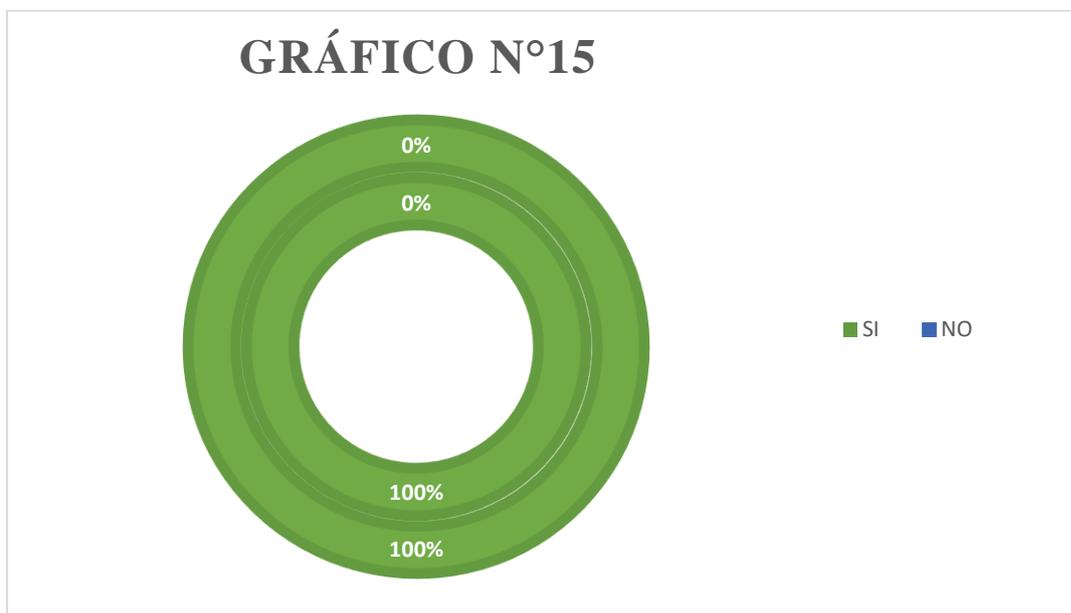
Se determinó que de cierta forma si se dan instrucciones al momento de ejecutar actividades en las diferentes áreas que cuenta la entidad, siendo un 100 % demostrado en la representación gráfica y sobre todo al responsable del manejo de inventarios porque en el cae toda responsabilidad que le entrega la misma botica.

15. ¿Cuenta la empresa con alarma contra incendios?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

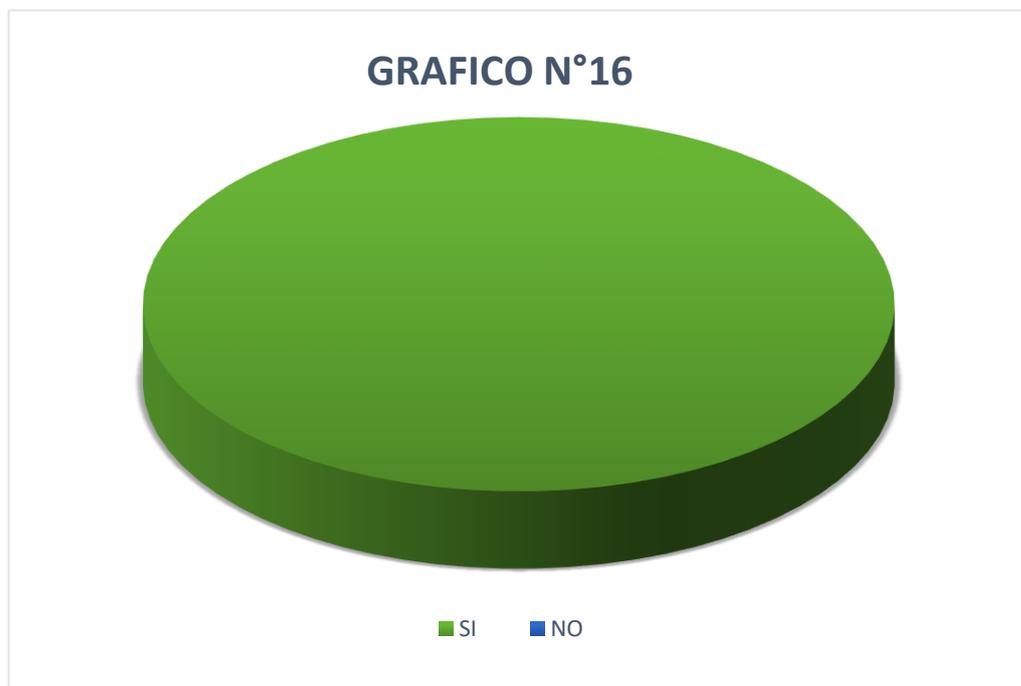
Se concluye que la entidad si cuenta con los implementos necesarios, es decir si se enfrentara a un caso de emergencia tiene extintores en todas las áreas, las alarmas están previamente encendidas en circunstancias que se desate el siniestro, en el grafico nos indica que hay un 100% que afirma que si hay alarmas en funcionamiento.

16. ¿Lleva la empresa unos registros de documentos y obligaciones por pagar a proveedores?

Pregunta	Numero de persona	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

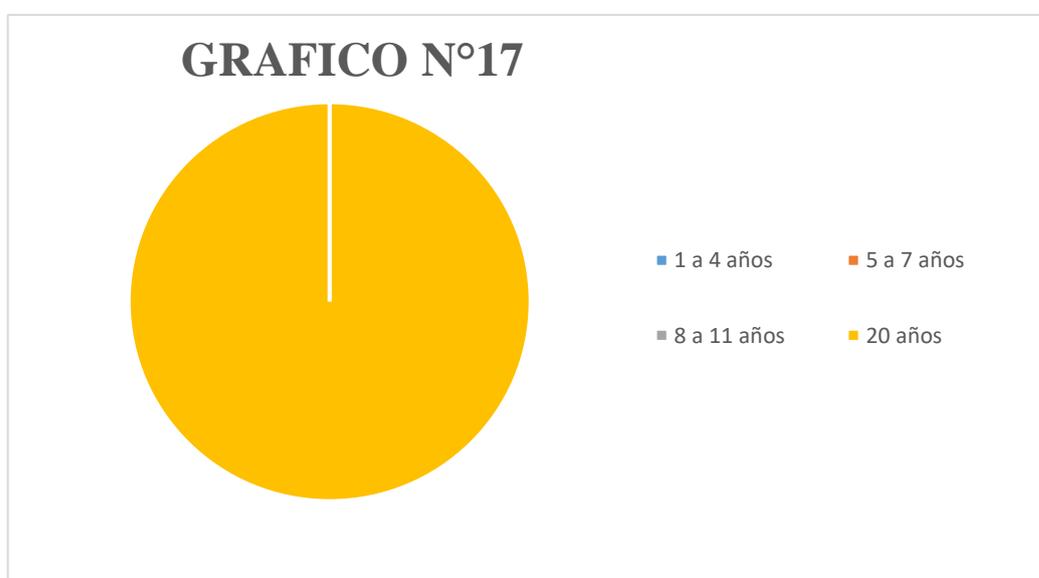
Se logró determinar que la empresa tiene en orden los documentos para el respectivo pago a sus proveedores como está expuesto en el grafico a un 100%, nos enmarca que si cuentan con la debida información siendo razonablemente verdadero y confiable para no ser revelado a terceros

17. ¿Cuántos años lleva en la actividad comercial?

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
1 a 4 años	0	0
5 a 7 años	0	0
8 a 11 años	0	0
20 años	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1



**INTERPRETACION:**

Se determinó que la entidad cuenta con más de 20 años en la actividad comercial lo cual está reflejado en el grafico N°17 donde es porcentual a un 100% que se revela su complejo total.

18. ¿Cuántas personas laboran en el área de almacén?

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
1 a 4 Personas	1	100%
5 a 7 años	0	0
8 a 10 años	0	0
Mas de 11 años	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

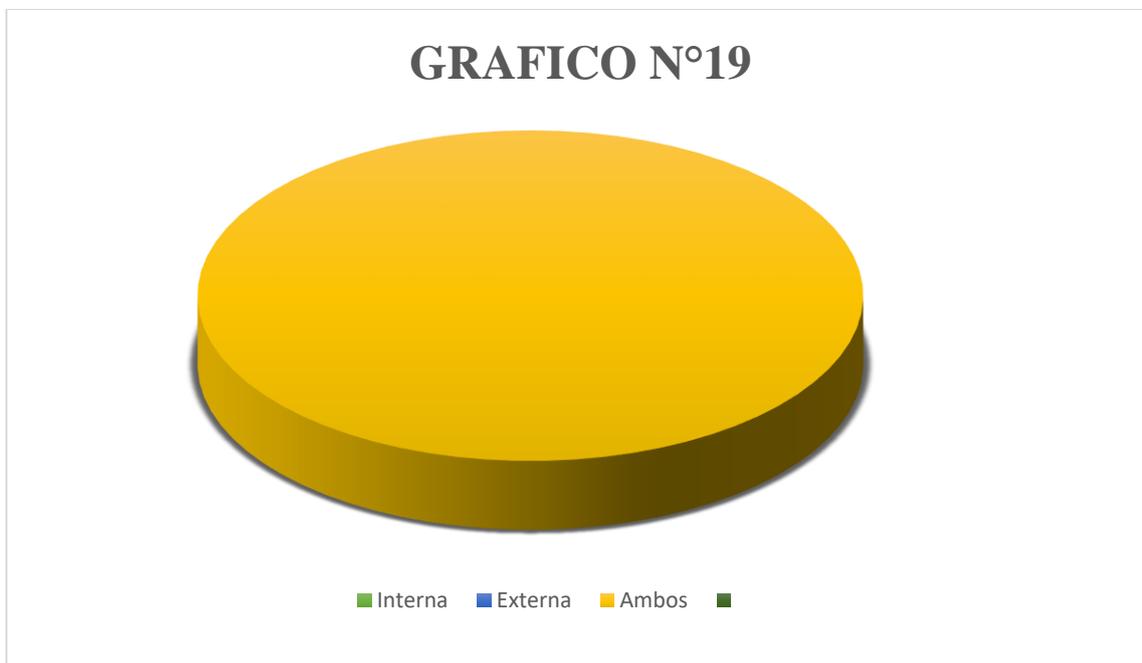
Se concluye que en la empresa farmacéutica laboran un total de 4 personas en el área de almacén siendo los responsables de la totalidad de las existencias que están en el departamento para ser vendidos los respectivos productos al público en general.

19. ¿Su empresa lleva Contabilidad?

Alternativa	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Interna	0	0
Externa	0	0
Ambos	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

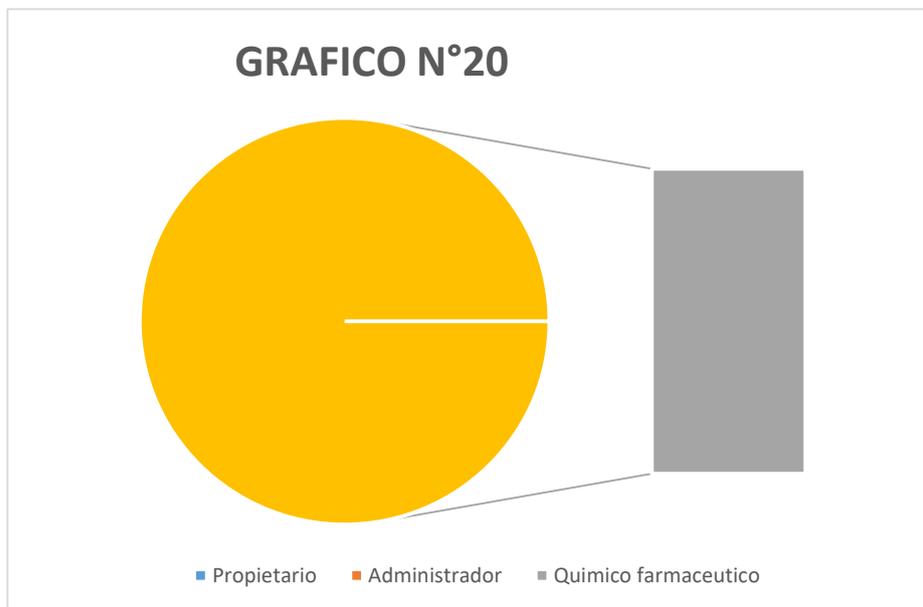
Se obtuvo como resultado que la entidad lleva contabilidad interna y externa lo cual en el gráfico se demuestra que ambas opciones se ejecutan en lo interno se refleja un contabilidad que de tal forma se realiza un registro de todo el proceso evaluativo como es el movimiento de todas las actividades en el día en cambio en lo externo se realiza mayormente auditorias para ver si cumplen con lo normativo como es los principios de contabilidad generalmente aceptados y la aplicación de las Nic y Niif.

20. ¿Quién es el encargado responsable de la empresa?

Alternativa	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Propietario	0	0
Administrador	0	0
Químico farmacéutico	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

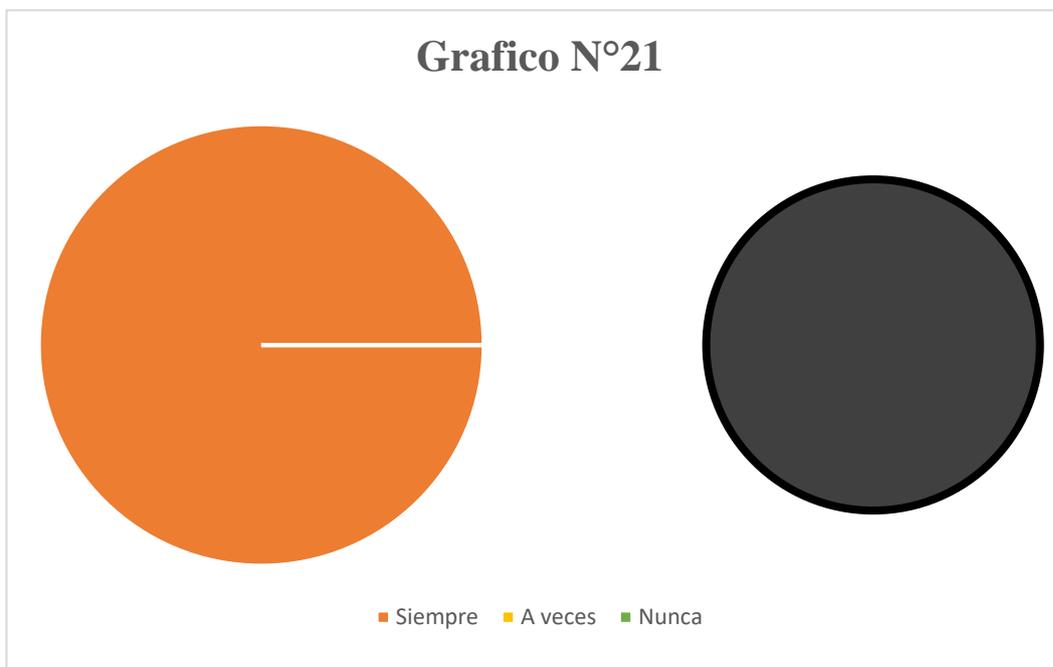
Se concluyó que el encargado responsable de la empresa es sobre todo el químico farmacéutico siendo a un 100% y se ve reflejado en el gráfico

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

Alternativa	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Siempre	1	100%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



#### **INTERPRETACION:**

Se determinó que si se llega a aplicar los mecanismos de control interno en la farmacia por lo tanto esto genera un 100% de afirmación de lo más correcto y veraz por tanto nos respondieron de esa forma pero no se aplica correctamente.

22. ¿La empresa aplica el sistema de control interno en la preparación y aprobación de sus existencias?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Siempre	0	0
A veces	1	100%
Nunca	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

Se obtuvo que la botica algunas veces si lleva un control interno de preparación y aprobación de los inventarios es decir teniendo un 100% de afirmación y quedando con certeza en el grafico planteado.

23¿El inventario físico concuerda con el sistema del kardex?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Siempre	1	100%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



#### **INTERPRETACION:**

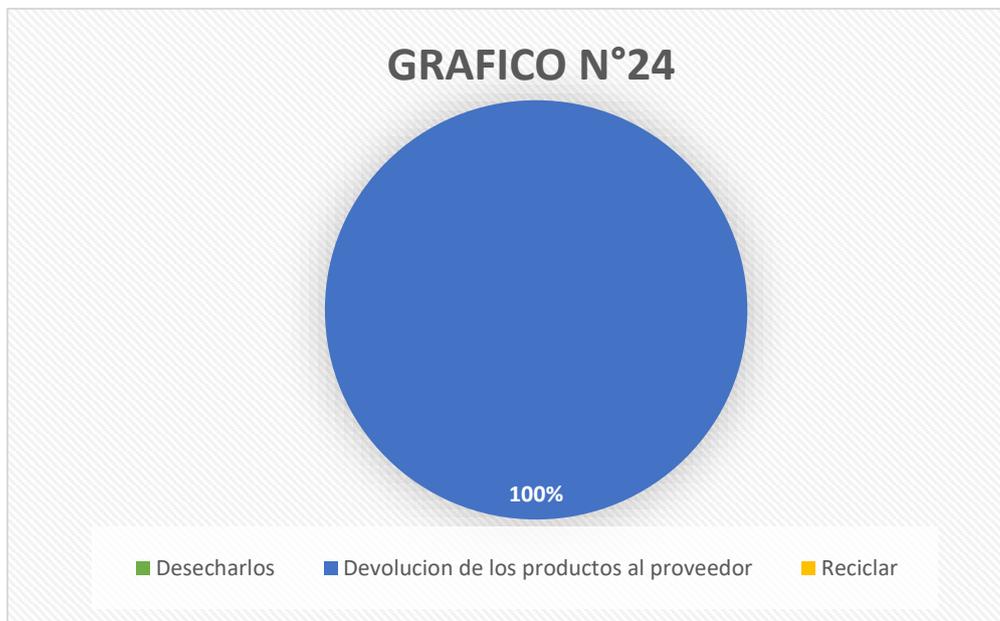
Se logró determinar que la empresa si realiza una comparación de inventario físico con el kardex y siempre se ejecuta tal analices para cumplir con el mayor alcance de expectativas generadas.

24 ¿Qué procedimiento se toma para los medicamentos vencidos?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Desecharlos	0	0
Devolución de los productos al proveedor	1	100%
Reciclar	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



### INTERPRETACION:

El resultado obtenido es que todo procedimiento que se logra realizar en su momento y si se encuentra algún detalle cómo es medicamentos vencidos se estima un 100% que todo productos que no se encuentre en buenas condiciones se hace la respectiva devolución al proveedor y en el grafico está reflejado.

25¿Cuál es el mecanismo de conservación utilizada en el área de almacén de la empresa?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Estantes	0	0
Archivadores	0	0
Refrigeradoras	0	0
Cajones	0	0
Todas las anteriores	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia.Anexo1



### INTERPRETACION:

El resultado de la realización de la encuesta es que el mecanismo de conservación utilizada en la entidad es tener estantes, archivadores, refrigeradoras y cajones para desarrollar sus actividades y contar con la mejor gestión garantizada para el cuidado de los productos como medicamentos para la salud de la población.

26¿Qué procedimiento se toma para el expendio de la medicina?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Orden medica	0	0
Receta medica	1	100%
Recibo de caja	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboracion: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

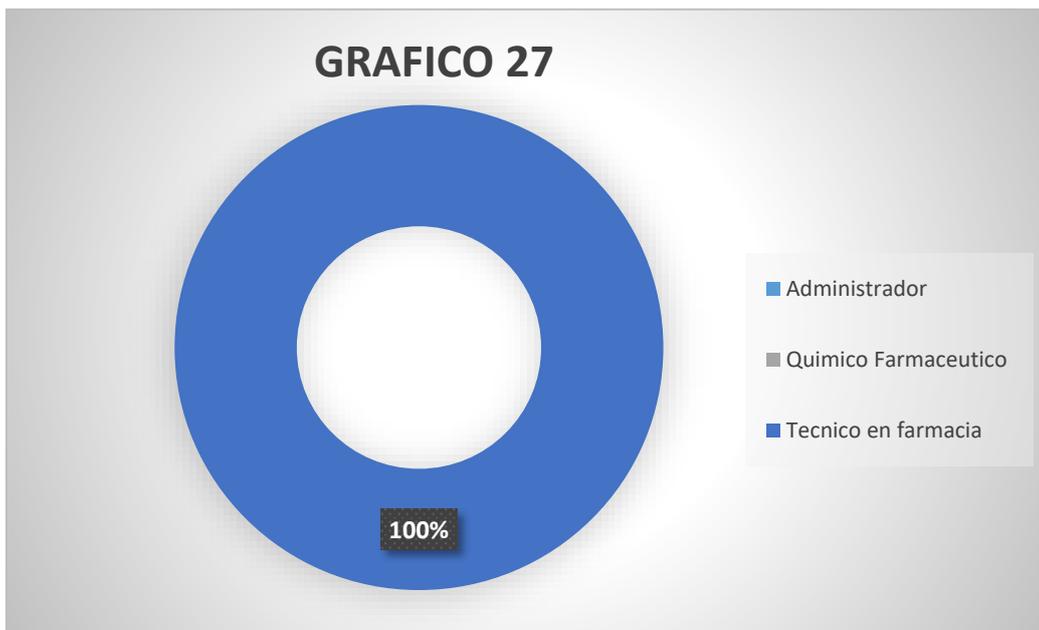
Se concluye que para la venta de un producto de medicina el procedimiento legal para su venta es presentar la receta médica para su debida formalidad y se realice la entrega del producto adquirido contando con un 100% de respaldo acreditado.

27¿Cuál es la persona autorizada para la entrega de los productos en el área de almacén?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Administrador	0	0
Químico Farmacéutico	0	0
Técnico en farmacia	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboracion: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

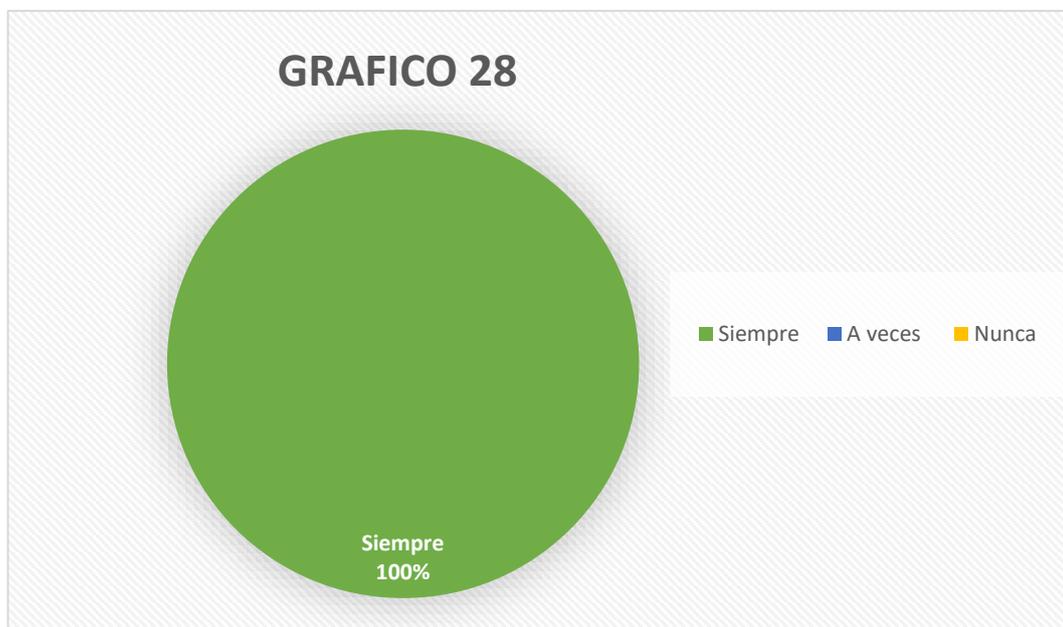
Se determina en el grafico que la persona encargada para realizar la entrega de los productos en el área de almacén es el técnico en farmacia contando con un respaldo de un 100% y se demuestra en el grafico

28¿Se llega a verificar la cantidad y existencia de la mercadería con inventarios en físico?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Siempre	1	100%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboracion: Propia.Anexo1



### **INTERPRETACION:**

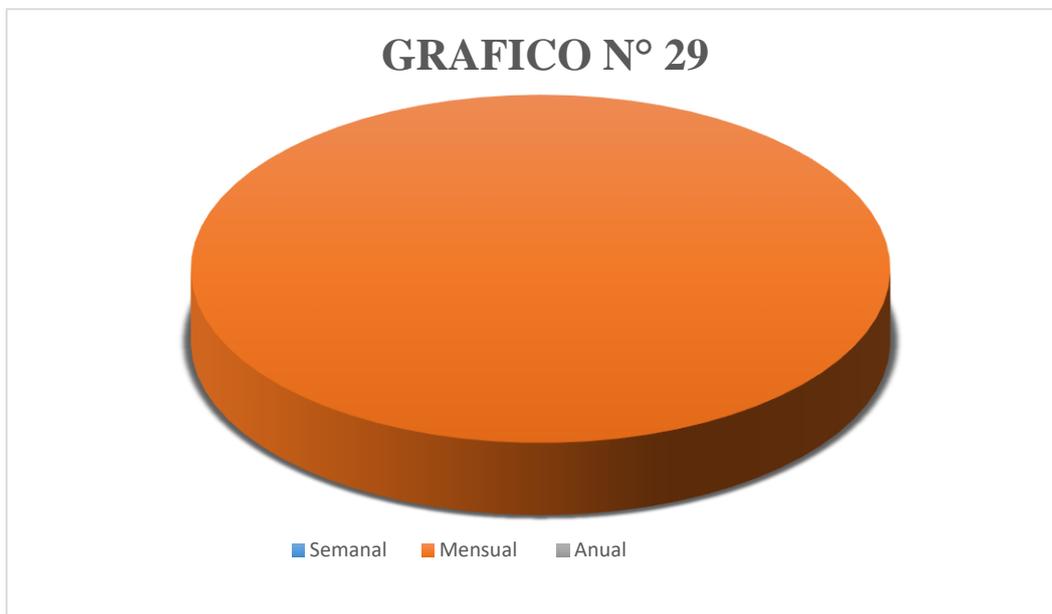
El resultado que se obtuvo es que siempre se verifica la cantidad de existencia en físico para tener en cuenta la realidad de todo el producto que se encuentra en el área de almacén y no encontrar repentinamente faltante de mercadería no contabilizada en el inventario físico, en el grafico tenemos un 100% de totalidad.

29. ¿En qué tiempo se llega a realizar el inventario físico para constatar un mejor manejo de la mercadería?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Semanal	0	0
Mensual	1	100%
Anual	0	0
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboracion: Propia.Anexo1



#### **INTERPRETACION:**

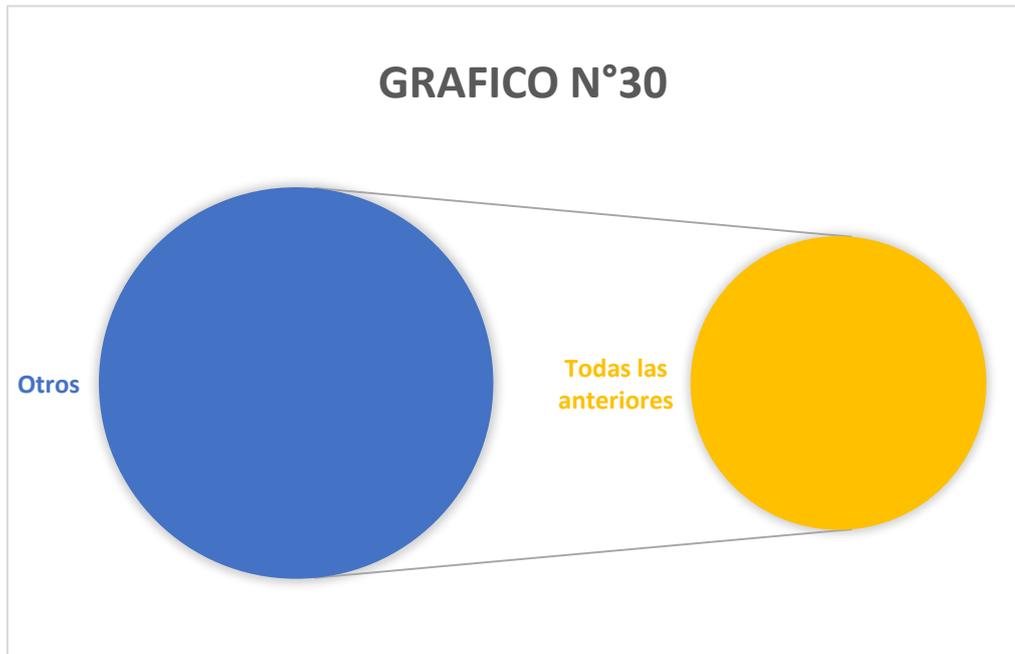
Se determina que mensualmente se hace un recuento físico de toda la mercadería existente de ingreso y salida y evitar márgenes de errores como perdida y al contar con ese reporte hace que sea eficiente todo proceso para el mejoramiento de la entidad.

30. En cierta forma al implementar mecanismos de control ayudara a la entidad

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Mitigar riesgos	0	0
Tomar buenas decisiones	0	0
Brindar la mayor seguridad posible al trabajo que se realiza	0	0
Todas las anteriores	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboracion: Propia.Anexo1



**INTERPRETACION:**

Se determinó que al implementar un mecanismo de control interno ayuda mitigar riesgos, el tomar buenas decisiones y brindar mayor seguridad posible al trabajo que se realiza y de tal manera cumple con lo requerido que se necesita para mejorar la situación real económicamente de la misma empresa con un excelente propósito a plantear.

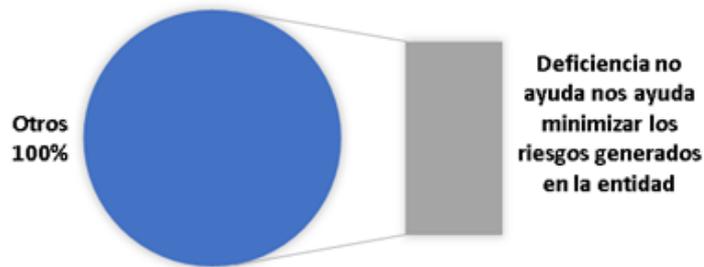
31. ¿Usted cómo calificaría los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa?

Alternativas	Frec.Relativa	Frec.Absoluta
Útil y necesario	0	0
Eficiente	0	0
Deficiencia no ayuda nos ayuda minimizar los riesgos generados en la entidad	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboracion: Propia.Anexo1

**GRAFICO N°31**



**INTERPRETACION:**

Tras la culminación de la encuesta se concluye que hay y existe deficiencia en el área de almacén en la entidad por tanto no cumple con el mecanismo de control interno y al margen de todo en el grafico está plasmado que a un 100% hay deficiencia en el desarrollo de todas las actividades.

### 6.1.3 Respetto al objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de las características de control comparativo de las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú y la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019.

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
Software para el control de inventarios	<p><b>Según Santos (2017)</b> señala que al contar con un sistema informático verdaderamente ocasiona grandes beneficios como es obtener índices de información correcta y concreta fomentando un excelente desarrollo en la entidad esquematizando la exactitud de las existencias en almacén para ser vendidas al público.</p>	<p>La botica N°6 Nortfarma específicamente en el grafico N°3 nos muestra y detalla un eficaz software que a la vez podemos llevar un control de inventarios que ayuda a esquematizar los diferentes productos que ingresan al almacén y que sean registrados con sus respectivos códigos para no tener que enfrentar con márgenes de errores, se afirma que si existe un software en la empresa lo cual cumple a un 100% de las personas encuestadas.(Preg 3)</p>	<b>COINCIDE</b>

<p>Distribución de los medicamentos para fácil ubicación</p>	<p><b>Según Genebroso (2016)</b> Nos indica que contar con un ambiente de control en la empresa facilitara de cierta forma que el personal de almacén ejecute bien sus labores con el fin de obtener mejores resultados, por lo que se maneja un buen sistema de control interno para evitar problemas en el proceso de ventas para así optimizar ingresos mayores.</p>	<p>La botica N°6 Nortfarma concluye en su determinación que las existencias no están debidamente ordenados ni ubicados en su respectivo estante lo que no cumple con un control previo a su colocación y en el grafico N°7 está representado debido a la encuesta que se practicó, por lo que no están tomando distintos criterios para determinar su conservación, clasificación farmacológica y por orden alfabético con el fin de evitar complicaciones al momento de ubicar el producto que adquiera el público en general. (Preg 7)</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>
<p>Control y monitoreo en almacén.</p>	<p><b>Según Yarleque (2015)</b> Afirma que el 80% de las empresas encuestadas manejan un adecuado control por lo que hay una secuencia de manera cronológico en el inventario de almacén, generando un respectivo conteo físico de los productos farmacéuticos El Financiamiento es la principal herramienta de gestión que les permite competir con eficacia y obtener grandes márgenes de Rentabilidad.</p>	<p>Se determina en el grafico N°9 que si es una opción de llevar una correcta supervisión de control interno en el área de almacén de la entidad lo cual hace optimizar el cumplimiento de los objetivos trazados y como parte de la administración debe verificar todo este proceso para seguir con lo estipulado. (Preg9)</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>

<p>Control del stock de los productos.</p>	<p><b>Según García (2013)</b> Manifestó que la existencia de un sistema de control interno de inventarios permite la obtención de una buena gestión en beneficio de la empresa. El no contar con información verdadera respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a tomar decisiones a favor de la empresa y no saber el stock real de los medicamentos además los medicamentos vendidos no se registran directamente a un sistema informático proporcionando desequilibrio en el inventario de existencias.</p>	<p>En el resultado obtenido es positivo porque de acuerdo a la tabulación siempre se efectúan inventarios físicos de un año para verificar las existencias en la entidad; si suelen estar conforme a lo adquirido sobre todo que tenga un margen de veracidad para no enfrentar dificultades de perdidas económicamente (Preg 13).</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>
<p>Segregación de funciones</p>	<p><b>Según Tovar (2017)</b> No cuentan con medidas de control para sí mejorar la eficacia de funciones del proceso administrativo y contable; lo que buscan la necesidad es las funciones que elabora un empleado dentro de la entidad en mejorar debilidades de tal forma no afecte su desempeño, por otra parte un control más eficaz es capacitación del personal del área de almacén con el fin de motivarlos a desarrollar correctamente sus funciones y responsabilidades.</p>	<p>Se concluye que la Botica Felicidad cumple con el manual de procedimientos lo cual está especificado las funciones correspondiente para cada miembro que trabaja en la entidad, es beneficioso para el ente orientar a su personal y señalar que actividades están bajo su responsabilidad la persona encargada para realizar la entrega de los productos en el área de almacén es el técnico en farmacia (Preg 1, 2, 27).</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>

<p>Adiestramiento del personal</p>	<p><b>Según Álvarez (2015)</b> Nos informa que el personal no está debidamente capacitado e informado de las normas políticas administrativas para llevar un control de inventario más sofisticado en las farmacias; El 100% del personal del área de farmacia indica que no reciben capacitaciones de control interno de acuerdo a sus funciones. Esta situación afecta el nivel de calificación del personal, y por ende la gestión de la empresa.</p>	<p>La botica N°6 Nortfarma cuenta con un buen personal capacitado por lo que son técnicos en farmacias y químico farmacéutico el cual están instruidos en cómo elaborar sus actividades con eficacia lo que deberán ejecutar roles específicos y con un mayor propósito garantizado (Preg20).</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>
<p>Control interno en el expendio de medicamento</p>	<p><b>Según Álvarez (2015)</b> Señala en su análisis que en el área de farmacia en la Clínica Miraflores hay diferencia entre el Kardex y el inventario físico; por ende llega a incidir la falta de calidad de atención al cliente asegurado, El cliente hace entrega de la receta al técnico en farmacia para que luego proceda entregarle su producto que adquirió.</p>	<p>Se concluye que para la venta de un producto de medicina el procedimiento legal para su venta es presentar la receta médica para su debida formalidad y se realice la entrega del producto adquirido contando con un 100% de respaldo acreditado y lo demuestra el grafico. (Preg26).</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>

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

## **6.2 ANALISIS DE RESULTADOS**

### **6.2.1 Respecto al Objetivo específico 1**

**Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú.**

**1. García (2013).** Concluyo que al contar con un sistema informático verdaderamente ocasiona grandes beneficios como es obtener índices de información correcta y concreta fomentando un excelente desarrollo en la entidad esquematizando la exactitud de las existencias en almacén para ser vendidas al público y evitar que la administración tome datos erróneos en cuanto a tomar buenas decisiones a favor de la entidad por lo tanto el no saber realmente con que existencias contamos ya que debería estar reflejados en un sistema informático por si se reporta un desequilibrio desenfrenado.

**2. Campos (2014).** Preciso que las empresas de sector servicios rubro transporte en su mayoría funcionan de manera informal por tanto sus trabajadores reciben un bajo nivel remunerativo y que sus operadores no cuentan con un descanso reglamentario como lo establece la ley existe una oferta tanto formal como informal y que no cumplen con los requisitos ya brindados.

**3. Álvarez (2015).** Detallo que tras el estudio originado en la clínica Miraflores S.A; nos informa que el personal no está debidamente capacitado e informado de las normas políticas administrativas para llevar un control de inventario más sofisticado en las farmacias; El 100% del personal del área de farmacia indica que no reciben capacitaciones de control interno de acuerdo a sus funciones. Esta situación afecta el

nivel de calificación del personal, y por ende la gestión de la empresa; otro tema controversial es que existe diferencia entre el kardex y el inventario físico; por ende llega a incidir la falta de calidad de atención al cliente asegurado, El cliente hace entrega de la receta al técnico en farmacia para que luego proceda entregarle su producto que adquirió.

**4. Yarleque (2015).** Concluyo que tras el examen que se tomó a las diferentes entidades se determinó que un 80% de las empresas encuestadas manejan un adecuado control por lo que hay una secuencia de manera cronológico en el inventario de almacén, generando un respectivo conteo físico de los productos farmacéuticos. El financiamiento es la principal herramienta de gestión que les permite competir con eficacia y obtener grandes márgenes de rentabilidad.

**5. Genebroso (2016).** Nos señala que hay un buen ambiente de control en la empresa Boticas Arcángel lo que en cierta forma facilitara al personal de almacén logre ejecutar bien sus labores con el fin de obtener mejores resultados, concientizar a sus empleados con el fin de disminuir riesgos que afecte a la entidad como implantar políticas y procedimientos para asegurar que las directivas administrativas logren efectuar mayor efectividad, por tanto es necesario manejar un sistema de control para evitar problemas en el proceso de ventas y contar con mayores ingresos.

**6. Santos (2017).** Manifestó que al contar con un sistema informático verdaderamente ocasiona grandes beneficios como es obtener índices de información correcta y concreta fomentando un excelente desarrollo en la entidad esquematizando la exactitud de las existencias en almacén para ser vendidas al público. Un sistema mucho más

sofisticado con proporciona mejor detalle del movimiento de las operaciones tomando otros parámetros más recurrentes al manejo de la valoración de las existencias. Según el caso de estudio ya ejecutado en la botica Inkafarma se ha comprobado que cuentan con Software para tener control en los inventarios; cumplen con las políticas que establece la entidad en lo que respecta la conservación de medicamentos con fin de crecentar sus utilidades.

**7. Tovar (2017).** No cuentan con medidas de control para sí mejorar la eficacia de funciones del proceso administrativo y contable; lo que buscan la necesidad es las funciones que elabora un empleado dentro de la entidad en mejorar debilidades de tal forma no afecte su desempeño, por otra parte un control más eficaz es capacitación del personal del área de almacén con el fin de motivarlos a desarrollar correctamente sus funciones y responsabilidades

## **6.2.2 Respecto al Objetivo específico 2**

**Describir las características de control interno en el área de almacén de la empresa Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019.**

**CUADRO N°1:** Con respecto a la afirmación que se planteó es que si cuentan con un manual de normas y procedimientos en la entidad.

**GRAFICO N°1:** La siguiente investigación concluye que en la Botica Felicidad N°6 Nortfarma S.A.C Piura, 2019, Cuenta con un manual de normas y procedimientos lo cual está especificado las funciones correspondiente para cada miembro que trabaja en la entidad, es decir que cumple un 100% con esta norma ya establecida por el ente.

**CUADRO N°2:** Como se muestra en el cuadro la empresa si cuenta con un manual de organizaciones y funciones que orienta las actividades del personal

**GRAFICO N°2:** Para la empresa es beneficioso el orientar a su personal que funciones tendrá que realizar en el transcurso de los días siempre cuentan con un manual donde detalla que actividad desempeñar en cada área sin contar con errores previstos, por tanto se afirma que a un 100% de encuestados nos indica que si tienen un manual de funciones.

**CUADRO N°3:** La entidad si maneja un software para determinar sus inventarios

**GRAFICO N°3:** En el grafico 3 nos muestra y detalla que la botica maneja un eficaz software que a la vez podemos llevar un control de inventarios que ayuda a esquematizar los diferentes productos que ingresan al almacén y que sean registrados

con sus respectivos códigos para no tener que enfrentar con márgenes de errores, se afirma que si existe un software en la empresa lo cual cumple a un 100% de las personas encuestadas.

**CUADRO N°4:** En este cuadro se determina que la entidad si cumple con las definiciones respectivas en cuanto a su conservación de productos en almacenamiento.

**GRAFICO N°4:** Se logró determinar que en la empresa si tienen presente cuales son las responsabilidades que deben cumplir para preservar los productos y estén en un buen estado para su venta y en el grafico lo demuestra contando con un 100% de respaldo.

**CUADRO N°5:** Nos muestra que si llegan a manejar correctamente las políticas para el cuidado de los medicamentos vencidos.

**GRAFICO N°5:** Se puede afirmar que en el grafico existe un 100% que la entidad llega a manejar las políticas de la misma con el fin de detectar que los medicamentos no estén vencidos en su totalidad lo que garantizara mejor calidad en su campo interno.

**CUADRO N°6:** Al margen de este cuadro nos indican que si se logra utilizar un kardex para ver el reflejo de los movimientos que ejecuta la entidad.

**GRAFICO N°6:** Los datos obtenidos del grafico demuestra que si se llega utilizar correctamente el kardex siendo un sistema que ayuda a comprobar todos los movimientos efectuados en el día y también es accesible a la verificar los almacenes, en esta expectativa si se demuestra su veracidad.

**CUADRO N°7:** Como se informa en este cuadro la respuesta que nos brindaron es que no se lleva un orden completo de colocación de existencias en área de almacén.

**GRAFICO N°7:** Se concluye en su determinación que las existencias no están debidamente ordenados ni ubicados en su respectivo estante lo que no cumple con un control previo a su colocación y en el grafico está representado a un 100% debido a la encuesta que se practicó.

**CUADRO N°8:** Tras esta pregunta nos indicaron que si se lleva correcto el buen manejo de inventarios para la optimización en beneficio para la entidad.

**GRAFICO N°8:** Tras la tabulación en el grafico concluye que al llevar un correcto manejo de inventario ayuda a que la empresa incremente sus utilidades por lo que consideran una alternativa eficiente y tras lo expuesto si toman esa acción como un margen excelente de ejecutarlo siendo a un 100% su afirmación.

**CUADRO N°9:** En este cuadro se evidencia que si se es favorable tener en cuenta la supervisión de control interno en el área de almacén para su respectivo cumplimiento de objetivos.

**GRAFICO N°9:** Se determina en el grafico que si es una opción de llevar una correcta supervisión de control interno en el área de almacén de la entidad lo cual hace optimizar el cumplimiento de los objetivos trazados y como parte de la administración debe verificar todo este proceso para seguir con lo estipulado.

**CUADRO N°10:** En esta encuesta nos indica que la población encuesta dice que no se lleva inventarios permanentes.

**GRAFICO N°10:** Se concluye que en el grafico N°10 señala que la entidad no lleva inventarios permanentes porque se tiene que invertir una importante suma de dinero para ponerlo en funcionamiento ya que el inventario debe estar en constante actualización para saber la salida del producto y cuantos van quedando en almacén.

**CUADRO N°11:** En la aplicación de la encuesta se refleja que si se lleva inventarios periódicos en la entidad.

**GRAFICO N°11:** Se determina que la empresa lleva periódicamente inventario ya que se afirma que si se lleva este registro porque se ejecuta un conteo físico de los productos almacenados y los que serán distribuidos en su momento, también lo que ya han sido vendidos se tiene en cuenta todo este proceso es por ello que es importante el usar inventarios periódicos; y al finalizar hay un 100% que afirma lo correcto.

**CUADRO N°12:** En la encuesta ejecutada en la empresa si cuenta con un método evaluativo para la revisión respectiva de ingreso de mercadería que es el PEPS.

**GRAFICO N°12:** Según el resultado que se realizó a la entidad nos indica que si cuentan con un método de evaluación de todas las existencias que ingresan a almacén, siendo un 100% como lo demuestra su respectivo gráfico, señala que de manera muy optima se emplea dicho procedimiento.

**CUADRO N°13:** En el cuadro está planteado que si se efectúa inventarios físicos por año.

**GRAFICO N°13:** En el resultado obtenido es positivo porque de acuerdo a la tabulación siempre se efectúan inventarios físicos de un año para verificar las existencias en la entidad; si suelen estar conforme a lo adquirido sobre todo que tenga un margen de veracidad para no enfrentar dificultades de pérdidas económicamente.

**CUADRO N°14:** Al margen de esta pregunta si se logra dar instrucciones al personal para el manejo correcto de inventarios.

**GRAFICO N°14:** Se determinó que de cierta forma si se dan instrucciones al momento de ejecutar actividades en las diferentes áreas que cuenta la entidad, siendo un 100 % demostrado en la representación gráfica y sobre todo al responsable del manejo de inventarios porque en el cae toda responsabilidad que le entrega la misma botica.

**CUADRO N°15:** Tras esta pregunta el encuestado respondió que si existen alarmas contra incendios.

**GRAFICO N°15:** Se concluye que la entidad si cuenta con los implementos necesarios, es decir si se enfrentara a un caso de emergencia tiene extintores en todas las áreas, las alarmas están previamente encendidas en circunstancias que se desate el siniestro, en el grafico nos indica que hay un 100% que afirma que si hay alarmas en funcionamiento.

**CUADRO N°16:** Podemos decir que si se lleva un manejo de control de documentos para el pago de proveedores que tiene la empresa.

**GRAFICO N°16:** Se logró determinar que la empresa tiene en orden los documentos para el respectivo pago a sus proveedores como está expuesto en el grafico a un 100%, nos enmarca que si cuentan con la debida información siendo razonablemente verdadero y confiable para no ser revelado a terceros

**CUADRO N°17:** Las posibles alternativas que se empleó en la encuesta es cuantos años de actividad comercial tiene la empresa las cuales fueron entre 1 a 4 años ,5 a 7 años, 8 a 11 años y de 20 años

**GRAFICO N°17:** Se determinó que la entidad cuenta con más de 20 años en la actividad comercial lo cual está reflejado en el grafico N°17 donde es porcentual a un 100% que se revela su complejo total.

**CUADRO N°18:** Se brindó alternativas sobre cuantas personas laboran en la farmacia tenemos entre 1 a 4 personas, 5 a 7 personas, 8 a 10 personas y de 11 personas.

**GRAFICO N°18:** Se concluye que en la empresa farmacéutica laboran un total de 4 personas en el área de almacén siendo los responsables de la totalidad de las existencias que están en el departamento para ser vendidos los respectivos productos al público en general.

**CUADRO N°19:** La empresa lleva contabilidad y las opciones dadas fueron interna, externa o ambos.

**GRAFICO N°19:** Se obtuvo como resultado que la entidad lleva contabilidad interna y externa lo cual en el grafico se demuestra que ambas opciones se ejecutan en lo interno se refleja un contabilidad que de tal forma se realiza un registro de todo el proceso evaluativo como es el movimiento de todas las actividades en el día en cambio en lo externo se realiza mayormente auditorias para ver si cumplen con lo normativo como es los principios de contabilidad generalmente aceptados y la aplicación de las Nic y Niif.

**CUADRO N°20:** En este cuadro nos demuestra quien es el encargado responsable de la empresa las opciones dadas fueron propietario, administrador o químico farmacéutico.

**GRAFICO N°20:** Se concluyó que el encargado responsable de la empresa es sobre todo el químico farmacéutico siendo a un 100% y se ve reflejado en el gráfico.

**CUADRO N°21:** Se planteó la siguiente interrogante si se lleva mecanismos de control interno la información dada fue siempre, a veces, nunca.

**GRAFICO N°21:** Se determinó que si se llega aplicar los mecanismos de control interno en la farmacia por lo tanto esto genera un 100% de afirmación de lo más correcto y veraz por tanto nos respondieron de esa forma pero no se aplica correctamente.

**CUADRO N°22:** Se refleja en el cuadro si hay opción de llevar un control interno aprobado para verificar las existencias y las alternativas fueron siempre, a veces, nunca.

**GRAFICO N°22:** Se obtuvo que la botica algunas veces si lleva un control interno de preparación y aprobación de los inventarios es decir teniendo un 100% de afirmación y quedando con certeza en el grafico planteado

**CUADRO N°23:** Esta demostrado en el cuadro las alternativas de siempre, a veces, nunca si se ejecuta comparación con inventario físico y kardex.

**GRAFICO N°23:** Se logró determinar que la empresa si realiza una comparación de inventario físico con el kardex y siempre se ejecuta tal analices para cumplir con el mayor alcance de expectativas generadas.

**CUADRO N°24:** Existe procedimiento alguno con referido a los medicamentos vencidos las opciones en este cuadro fueron la, devolución del producto al proveedor o reciclar.

**GRAFICO N°24:** El resultado obtenido es que todo procedimiento que se logra realizar en su momento y si se encuentra algún detalle cómo es medicamentos vencidos se estima un 100% que todo productos que no se encuentre en buenas condiciones se hace la respectiva devolución al proveedor y en el grafico está reflejado.

**CUADRO N°25:** Para plantear el mecanismo de conservación de productos en almacén se cuenta con estantes, archivadores, refrigeradoras, cajones y todas las anteriores.

**GRAFICO N°25:** El resultado de la realización de la encuesta es que el mecanismo de conservación utilizada en la entidad es tener estantes, archivadores, refrigeradoras y cajones para desarrollar sus actividades y contar con la mejor gestión garantizada para el cuidado de los productos como medicamentos para la salud de la población.

**CUADRO N°26:** El procedimiento de dado para el expendio de medicina y las alternativas dadas son de orden médica, receta médica y recibo de caja.

**GRAFICO N°26:** Se concluye que para la venta de un producto de medicina el procedimiento legal para su venta es presentar la receta médica para su debida formalidad y se realice la entrega del producto adquirido contando con un 100% de respaldo acreditado.

**CUADRO N°27:** Tras la pregunta quién es la persona encargada de entregar productos en almacén las opciones son administrador, químico farmacéutico y técnico en farmacia.

**GRAFICO N°27:** Se determina en el gráfico que la persona encargada para realizar la entrega de los productos en el área de almacén es el técnico en farmacia contando con un respaldo de un 100% y se demuestra en el grafico

**CUADRO N°28:** En este cuadro se toma la cantidad de verificar existencias con los respectivos inventarios en físico y se toma opciones que es siempre, a veces o nunca.

**GRAFICO N°28:** El resultado que se obtuvo es que siempre se verifica la cantidad de existencia en físico para tener en cuenta la realidad de todo el producto que se encuentra en el área de almacén y no encontrar repentinamente faltante de mercadería no contabilizada en el inventario físico, en el grafico tenemos un 100% de totalidad.

**CUADRO N°29:** En el respectivo cuadro se señala en que tiempo se realiza el inventario físico para constatar el manejo de inventarios por tanto tenemos como opciones semanal, mensual o anual.

**GRAFICO N°29:** Se determina que mensualmente se hace un recuento físico de toda la mercadería existente de ingreso y salida y evitar márgenes de errores como pérdida y al contar con ese reporte hace que sea eficiente todo proceso para el mejoramiento de la entidad.

**CUADRO N°30:** En qué forma contamos con mecanismos para la empresa como opción mitigar riesgos, buenas decisiones, brindar seguridad al trabajo y todas las anteriores.

**GRAFICO N°30:** Se determinó que al implementar un mecanismo de control interno ayuda mitigar riesgos, el tomar buenas decisiones y brindar mayor seguridad posible al trabajo que se realiza y de tal manera cumple con lo requerido que se necesita para mejorar la situación real económicamente de la misma empresa con un excelente propósito a plantear.

**CUADRO N°31:** Se aprecia en el cuadro que mecanismos se utilizaría en la empresa las opciones son: útil y necesario, eficiente y deficiencia no ayuda a minimizar riesgos en la entidad.

**GRAFICO N°31:** Tras la culminación de la encuesta se concluye que hay y existe deficiencia en el área de almacén en la entidad por tanto no cumple con el mecanismo de control interno y al margen de todo en el grafico está plasmado que a un 100% hay deficiencia en el desarrollo de todas las actividades.

### 6.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de las características de control comparativo de las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú y la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019.

**1. Según Santos (2017).** Señala que al contar con un sistema informático verdaderamente ocasiona grandes beneficios como es obtener índices de información correcta y concreta fomentando un excelente desarrollo en la entidad esquematizando la exactitud de las existencias en almacén para ser vendidas al público. **LO QUE COINCIDE** con la botica N°6 Nortfarma específicamente en el grafico N°3 nos muestra y detalla un eficaz software que a la vez podemos llevar un control de inventarios que ayuda a esquematizar los diferentes productos que ingresan al almacén y que sean registrados con sus respectivos códigos para no tener que enfrentar con márgenes de errores, se afirma que si existe un software en la empresa lo cual cumple a un 100% de las personas encuestadas. (Preg 3)

**2. Según Genebroso (2016).** Nos indica que contar con un ambiente de control en la empresa facilitara de cierta forma que el personal de almacén ejecute bien sus labores con el fin de obtener mejores resultados, por lo que se maneja un buen sistema de control interno para evitar problemas en el proceso de ventas para así optimizar ingresos mayores. **LO QUE NO COINCIDE** con la botica N°6 Nortfarma concluye en su determinación que las existencias no están debidamente ordenados ni ubicados en su respectivo estante lo que no cumple con un control previo a su colocación y en

el gráfico N°7 está representado debido a la encuesta que se practicó, por lo que no están tomando distintos criterios para determinar su conservación, clasificación farmacológica y por orden alfabético con el fin de evitar complicaciones al momento de ubicar el producto que adquiera el público en general.(Preg7).

**3. Según Yarleque (2015).** Afirma que el 80% de las empresas encuestadas manejan un adecuado control por lo que hay una secuencia de manera cronológico en el inventario de almacén, generando un respectivo conteo físico de los productos farmacéuticos El Financiamiento es la principal herramienta de gestión que les permite competir con eficacia y obtener grandes márgenes de rentabilidad. **LO QUE COINCIDE** lo que se determina en el gráfico N°9 que si es una opción de llevar una correcta supervisión de control interno en el área de almacén de la entidad lo cual hace optimizar el cumplimiento de los objetivos trazados y como parte de la administración debe verificar todo este proceso para seguir con lo estipulado. (Preg9).

**4. Según García (2013).** Manifestó que la existencia de un sistema de control interno de inventarios permite la obtención de una buena gestión en beneficio de la empresa. El no contar con información verdadera respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a tomar decisiones a favor de la empresa y no saber el stock real de los medicamentos además los medicamentos vendidos no se registran directamente a un sistema informático proporcionando desequilibrio en el inventario de existencias. **LO QUE COINCIDE** en el resultado obtenido es positivo porque de acuerdo a la tabulación siempre se

efectúan inventarios físicos de un año para verificar las existencias en la entidad; si suelen estar conforme a lo adquirido sobre todo que tenga un margen de veracidad para no enfrentar dificultades de pérdidas económicamente (Preg 13).

**5. Según Tovar (2017).** No cuentan con medidas de control para sí mejorar la eficacia de funciones del proceso administrativo y contable; lo que buscan la necesidad es las funciones que elabora un empleado dentro de la entidad en mejorar debilidades de tal forma no afecte su desempeño, por otra parte un control más eficaz es capacitación del personal del área de almacén con el fin de motivarlos a desarrollar correctamente sus funciones y responsabilidades. **LO QUE NO COINCIDE** se concluye que la Botica Felicidad cumple con el manual de procedimientos lo cual está especificado las funciones correspondiente para cada miembro que trabaja en la entidad, es beneficioso para el ente orientar a su personal y señalar que actividades están bajo su responsabilidad la persona encargada para realizar la entrega de los productos en el área de almacén es el técnico en farmacia (Preg 1, 2, 27)

**6. Según Álvarez (2015).** Nos informa que el personal no está debidamente capacitado e informado de las normas políticas administrativas para llevar un control de inventario más sofisticado en las farmacias; El 100% del personal del área de farmacia indica que no reciben capacitaciones de control interno de acuerdo a sus funciones. Esta situación afecta el nivel de calificación del personal, y por ende la gestión de la empresa. **LO QUE NO COINCIDE** la botica N°6 Nortfarma cuenta con un buen personal capacitado por lo que son técnicos en farmacias y químico farmacéutico el cual están

instruidos en cómo elaborar sus actividades con eficacia lo que deberán ejecutar roles específicos y con un mayor propósito garantizado (Preg20).

**7. Según Álvarez (2015).** Señala en su análisis que en el área de farmacia en la Clínica Miraflores hay diferencia entre el Kardex y el inventario físico; por ende llega a incidir la falta de calidad de atención al cliente asegurado, El cliente hace entrega de la receta al técnico en farmacia para que luego proceda entregarle su producto que adquirió. **LO QUE COINCIDE** se concluye que para la venta de un producto de medicina el procedimiento legal para su venta es presentar la receta médica para su debida formalidad y se realice la entrega del producto adquirido contando con un 100% de respaldo acreditado y lo demuestra el grafico 26 (Preg26).

## **VII.CONCLUSIONES**

### **7.1.1 Respecto al Objetivo específico 1**

#### **Describir las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú**

**1. Santos (2017)** Manifestó que existiendo un sistema de software en el proceso administrativo y contable facilitara un adecuado control interno en el área de almacén siendo fundamental en el manejo e implementación de los inventarios. Por tanto permite contar con una información oportuna para lograr cumplir con las expectativas esperadas, también ayuda a que las ventas sean excelentes, dicho control permite encontrar y evaluar que productos no están en buenas condiciones por lo que deben ser devueltos.

**2. Genebroso (2016)** El contar con una estupenda organización de inventario de otra forma más contundente facilitara llevar un buen control de las existencias que están en almacén los cuales están sujetos a una clasificación y ordenados alfabéticamente si hay un inconveniente ya sea que un producto requiera refrigeración se debe verificar su vencimiento para que luego sean devueltos al proveedor que nos entregó la mercadería en malas condiciones debe existir coordinación ordenando la mercadería que está en almacén.

**3. Tovar (2017)**Indico que establecer el sistema MOF es importante dentro de la entidad ya que regula una estricta obligación que debe acatar el trabajador siendo responsable las actividades encomendadas permite con claridad el registro y control de todos los procesos de adquisición, almacenaje y recepción entre otros.

**4. García (2013)** En su mayoría las boticas que se encuentran en competencia en el rubro empresarial cuentan con Kardex computarizado el cual reporta todas las operaciones generadas en el área para ser más específicos un método más utilizado es el PEPS primeras mercaderías en entrar son las primeras en salir se debido al vencimiento de los productos farmacéuticos.

**5. Álvarez (2015)** Afirmando que para contar con un correcto control en las ventas de medicinas es necesario que estén en el expendio de medicamentos, porque se debe entregar a farmacia la receta médica para que se realice la venta del respectivo producto.

#### **7.1.2 Respecto al Objetivo específico 2**

**Describir las características de control interno en el área de almacén de la empresa Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019.**

1. La botica Nortfarma SAC cuenta con un software para el control respectivo de sus existencias de tal manera obtener una información confiable y oportuna del stock de los medicamentos en el almacén, sino hay dicho programa genera una incorrecta toma de inventarios. Los productos en el despacho no están correctamente ubicados, se debe a que la mercadería que ingresa no se registran ni cuenta con su respectiva codificación eso hace que no se cumple con los controles previos y no se abastece el personal que está en almacén, si contamos con la clasificación del producto de mayor salida el trabajo a realizar será más rápido y mejorara las condiciones de la empresa sin tener implicancia.

2. Tienen esquematizado un manual de procedimientos en lo que se precisa la conservación y respaldo de las medicinas que se ubican en almacén; sin embargo esto no es todo la entidad cuentan con equipos de refrigeración de acuerdo al grado que se requiera (10°-25°) o más.

3. La entidad maneja sus políticas con respecto a la devolución de existencias a causa de su pronto vencimiento por lo que es devuelto al proveedor para el siguiente proceso de canjear con fecha de vencimiento mucha más amplia para esto se maneja una nota de crédito para que dicho pedido sea efectivo y no provee deficiencias .

4. Como una medida segura de control interno para cumplir con el requerimiento de un expendio de medicamentos se le exige al cliente que presente la receta original del médico tratante, si no se cumple dicha norma entonces no se realiza la venta.

5. cuentan con un personal bien calificado y capacitado como es un técnico en farmacia, un químico por lo que son adiestrados a los manuales de almacén, permitiendo que desarrollen sus labores correspondientes siendo de una manera eficaz; se realiza un chequeo en todos los almacenes con el fin característico de un buen orden y distribución para el mejoramiento de los inventarios, pero se demuestra que tras la encuesta realizada a la entidad se planteó la pregunta cómo califica usted los controles internos en el área de almacén tras este detalle se respondió que era deficiente ya que no están cumpliendo con este control y que algunas veces toman en cuenta las políticas de organización pero al margen de esto se puede decir que el problema consta que la organización no logra reconocer cuáles son sus fallas deberán revisar estatutos de

implementar medidas correctivas y más severas para seguir con su funcionamiento y sus procesos contables.

6. Tienen implementado un control interno al personal que es gracias al MOF; este sistema permite que cada trabajador cumplan con sus obligaciones; por lo general el área de almacén está administrada por un técnico en farmacia y supervisada por un químico farmacéutico él es el encargado de autorizar la salida de las existencias y deberá informar a su superior sobre los acontecimientos que se vienen dando y ejecutando se plasmara un reporte en físico del estudio encontrado.

7. En la mayoría de los casos se aplican métodos de evaluación de inventarios y procedimientos pero no está previsto que se realice un llenado de un kardex en físico por lo tanto dificultad la tarea ya establecida generando una incorrecta información con respecto a este inventario porque no es confiable. El método más eficaz es el PEPS y Promedio.

### 7.1.3 Respecto al Objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de las características de control comparativo de las características de control interno en el área de almacén de las empresas farmacéuticas del Perú y la Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2018.

1.La Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC; específicamente en el grafico N°3 nos muestra y detalla un eficaz software que a la vez podemos llevar un control de inventarios que ayuda a esquematizar los diferentes productos que ingresan al almacén y que sean registrados con sus respectivos códigos para no tener que enfrentar con márgenes de errores, se afirma que si existe un software en la empresa lo cual cumple a un 100% de las personas encuestadas.(Preg 3),lo que coincide con **Santos (2017)** que al contar con un sistema informático verdaderamente ocasiona grandes beneficios como es obtener índices de información correcta y concreta fomentando un excelente desarrollo en la entidad esquematizando la exactitud de las existencias en almacén para ser vendidas al público.

2.La Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC; concluye en su determinación que las existencias no están debidamente ordenados ni ubicados en su respectivo estante lo que no cumple con un control previo a su colocación y en el grafico N°7 está representado debido a la encuesta que se practicó, por lo que no están tomando distintos criterios para determinar su conservación, clasificación farmacológica y por orden alfabético con el fin de evitar complicaciones al momento de ubicar el producto que adquiera el público en general. (Preg7).Lo que no coincide con **Genebroso (2016)**

que contar con un ambiente de control en la empresa facilitara de cierta forma que el personal de almacén ejecute bien sus labores con el fin de obtener mejores resultados, por lo que se maneja un buen sistema de control interno para evitar problemas en el proceso de ventas para así optimizar ingresos mayores.

3. La Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC; Se determina en el grafico N°9 que si es una opción de llevar una correcta supervisión de control interno en el área de almacén de la entidad lo cual hace optimizar el cumplimiento de los objetivos trazados y como parte de la administración debe verificar todo este proceso para seguir con lo estipulado. (Preg 9).Lo que coincide con **Yarleque (2015)** que afirma que el 80% de las empresas encuestadas manejan un adecuado control por lo que hay una secuencia de manera cronológico en el inventario de almacén, generando un respectivo conteo físico de los productos farmacéuticos El Financiamiento es la principal herramienta de gestión que les permite competir con eficacia y obtener grandes márgenes de rentabilidad.

4.La Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC; En el resultado obtenido es positivo porque de acuerdo a la tabulación siempre se efectúan inventarios físicos de un año para verificar las existencias en la entidad; si suelen estar conforme a lo adquirido sobre todo que tenga un margen de veracidad para no enfrentar dificultades de perdidas económicamente (Preg 13).Lo que coincide con **García (2013)** Manifestó que la existencia de un sistema de control interno de inventarios permite la obtención de una buena gestión en beneficio de la empresa. El no contar con información verdadera respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice

información errónea en cuanto a tomar decisiones a favor de la empresa y no saber el stock real de los medicamentos además los medicamentos vendidos no se registran directamente a un sistema informático proporcionando desequilibrio en el inventario de existencias.

5. Se concluye que la Botica Felicidad cumple con el manual de procedimientos lo cual está especificado las funciones correspondiente para cada miembro que trabaja en la entidad, es beneficioso para el ente orientar a su personal y señalar que actividades están bajo su responsabilidad la persona encargada para realizar la entrega de los productos en el área de almacén es el técnico en farmacia (Preg 1, 2, 27). Lo que no coincide con **Tovar (2017)** No cuentan con medidas de control para sí mejorar la eficacia de funciones del proceso administrativo y contable; lo que buscan la necesidad es las funciones que elabora un empleado dentro de la entidad en mejorar debilidades de tal forma no afecte su desempeño, por otra parte un control más eficaz es capacitación del personal del área de almacén con el fin de motivarlos a desarrollar correctamente sus funciones y responsabilidades.

6. La botica N°6 Nortfarma cuenta con un buen personal capacitado por lo que son técnicos en farmacias y químico farmacéutico el cual están instruidos en cómo elaborar sus actividades con eficacia lo que deberán ejecutar roles específicos y con un mayor propósito garantizado (Preg20). Lo que no coincide con **Álvarez (2015)** Nos informa que el personal no está debidamente capacitado e informado de las normas políticas administrativas para llevar un control de inventario más sofisticado en las farmacias; El 100% del personal del área de farmacia indica que no reciben capacitaciones de

control interno de acuerdo a sus funciones. Esta situación afecta el nivel de calificación del personal, y por ende la gestión de la empresa.

7.La Botica Felicidad N°6 Nortfarma; Se concluye que para la venta de un producto de medicina el procedimiento legal para su venta es presentar la receta médica para su debida formalidad y se realice la entrega del producto adquirido contando con un 100% de respaldo acreditado y lo demuestra el grafico (Preg26).Lo que coincide con **Álvarez (2015)** Señala en su análisis que en el área de farmacia en la Clínica Miraflores hay diferencia entre el Kardex y el inventario físico; por ende llega a incidir la falta de calidad de atención al cliente asegurado, El cliente hace entrega de la receta al técnico en farmacia para que luego proceda entregarle su producto que adquirió.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

Para el logro de una correcta información rápida, confiable y oportuna lo ideal es implementar y esquematizar el correcto control sistemático de inventarios como crear un software de gestión de almacén lo que facilita llevar el correcto orden de las existencias, por otro lado es la revisión técnica del desarrollo de actividades sobre la ubicación de los productos farmacéuticos si están en su debido lugar lo que proporciona mayor seguridad confiable para el movimiento de las operaciones y lograr brindar un servicio de calidad al cliente.

Al instalar un sistema de control de una manera muy convincente se lograra obtener buenos resultados en las ventas efectuadas día a día con el fin de reducir errores que enmarca que no se ejecute dicho control por lo que mejora la facturación con respecto al área de almacén de la entidad. El cumplimiento característico de un control eficiente está programado en la estructuración del organigrama funcional de la entidad siempre se tiene que tomar en cuenta este criterio porque todo proceso evaluativo parte desde este sistema implementado de la organización y si no se ejecuta debemos revisar cuidadosamente este manual y ponerlo en práctica para el debido funcionamiento de la empresa.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**1. Alvarez, N. (2015).** *El control interno del área de farmacia y su incidencia en la gestión de inventarios de La Clínica Miraflores SAC del distrito de Castilla-Piura, en el año 2014. Castilla-piura: Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Piura – Peru.*

[http://erp.uladech.edu.pe/biblioteca\\_virtual/?ejemplar=00000039035](http://erp.uladech.edu.pe/biblioteca_virtual/?ejemplar=00000039035)

**2. Garcia, S. (2013).** *Deficiencias en el sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú ,2012. Chimbote: Universidad catolica los angeles de Chimbote,2013.*

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034692>

**3. García, A. (2010).** *Almacenes: planeación, organización y control (4ª ed.). México: Trillas.*

**4. Genebroso, M. (2016).** *El control interno en las boticas Arcángel, sede Huaraz, 2013. Huaraz: Universidad los angeles de chimbote,2016.*

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040358>

**5. Galán, M. (2009)** *“Las hipótesis en la investigación”*. Bucaramanga – Colombia. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?>.

**6. Mechato, M. (18 de Marzo de 2014).** *Sancion a la botica felicidad. La extincion de las cadenas farmaceuticas, pág. 3.*

**7. Perdomo, A. (2000).** *Fundamentos de Control Interno. (7° Ed.). México, D.F.: International Thomson Editores S.A.*

**8. Roux, M. (2002).** *Manual de Logística para la gestión de almacenes (2 ed.). Barcelona: Gestión 2000.*

**9. Santos, M. (2017).** *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las farmacias en el Perú. Caso: Inkafarma Castilla - Piura, 2016.* Piura: Universidad los angeles de chimbote, 2017.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044050>

**10. Schemerhorn, John R. (2003).** *Administración. México: Limusa Wiley.*

**11. Tovar, S. (2017).** *Incidencias de un eficaz y eficiente sistema de control interno en la optimización de la administración del área de almacén de la municipalidad provincial de Huancayo 2016.* Huancayo: Universidad los angeles de chimbote, 2017.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043929>

**12. Yarleque, A. (2015).** *La influencia del financiamiento en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro boticas y farmacias de la ciudad de Piura, periodo 2014.* Piura : Universidad los angeles de Chimbote, 2015.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039056>

**13. Yarasca, P. & Álvarez, E. (2006).** *Auditoría, Fundamentos con un Enfoque Moderno. (3 Ed.). Lima: Editorial Santa Rosa S.A.*

**14. 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>

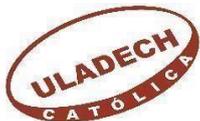
 [repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635\\_1.pdf](repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf)

 <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8492>

 <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034497>

## ANEXOS

### Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar los mecanismos de control interno de la empresa Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC .Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y sólo servirá para fines académicos y de investigación.

La investigación se aplicó al encargado del área de almacén siendo una sola persona de muestra para el estudio.

Encuestador(a): Marivit Collahuazo Cunya

Fecha: Piura, 20/05/2019

INSTRUCCIONES: Sírvase a marcar con una "X" la opción que usted considere correcta.

#### CUESTIONARIO APLICADO A LA ENTIDAD

1. ¿Cuentan con un manual de normas y procedimientos de control interno?

a) SI

b) NO

2. ¿La empresa cuenta con el manual de organizaciones y funciones el cual orienta las actividades del personal?

a) SI

b) NO

3. ¿La empresa maneja un software para el control de sus inventarios?

a) SI

b) NO

4. ¿Se encuentra bien definidos las responsabilidades en el almacenamiento y conservación de los medicamentos?

a) SI

b) NO

5. ¿Se cuenta con políticas definidas en cuanto al control de medicamentos ya vencidos?

a) SI

b) NO

6. ¿Se llega a utilizar el sistema de Kardex que permita verificar los movimientos y saldos de almacén?

a) SI

b) NO

7. ¿El inventario se encuentra ordenado para su fácil localización y un buen control?

a) SI

a) NO

8. ¿Considera usted que al llevar un correcto manejo de inventarios optimiza los resultados obtenidos por la empresa?

a) SI

b) NO

9. ¿La adecuada supervisión de control interno en el área de almacén garantiza el logro de los objetivos de la empresa?

a) SI

b) NO

10. ¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?

a) SI

b) NO

11. ¿Lleva la empresa inventarios periódicamente?

a) SI

b) NO

12. ¿La empresa utiliza algún método evaluativo para revisar el ingreso de mercadería que se adquiere?

a) SI

b) NO

13. ¿Se efectúan inventarios físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año?

a) SI

b) NO

14. ¿Existen instrucciones escritas como guía para el personal que lleva a cabo los inventarios

a) SI

b) NO

15. ¿Cuenta la empresa con alarma contra incendios?

a) SI

b) NO

16. ¿Lleva la empresa unos registros de documentos y obligaciones por pagar a proveedores?

a) SI

b) NO

17. ¿Cuántos años lleva en la actividad comercial?

- A) De 1 a 4 años
- B) De 5 a 7 años
- C) De 8 a 11 años
- D) 20 años

18. ¿Cuántas personas laboran en el área de almacén?

- A) De 1 - 4 Personas
- B) De 5 - 7 Personas
- C) De 8 – 10 Personas
- D) Más de 11 Personas

19. ¿Su empresa lleva Contabilidad?

- A) Interna
- B) Externa
- C) Ambos

20. ¿Quién es el encargado responsable de la empresa?

- A) Propietario
- B) Administrador
- C) Químico farmacéuticos

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

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

22. ¿La empresa aplica el sistema de control interno en la preparación y aprobación de sus existencias?

A) Siempre

B) A veces

C) Nunca

23. ¿El inventario físico concuerda con el sistema del kardex?

A) Siempre

B) A veces

C) Nunca

24. ¿Qué procedimiento se toma para los medicamentos vencidos?

A) Desecharlos

B) Devolución de los productos al proveedor.

C) Reciclar.

25. ¿Cuál es el mecanismo de conservación utilizada en el área de almacén de la empresa?

A) Estantes

B) Archivadores

C) Refrigeradoras

D) Cajones

E) Todas las anteriores.

26. ¿Qué procedimiento se toma para el expendio de la medicina?

A) Orden medica

B) Receta médica

C) Recibo de caja

27. ¿Cuál es la persona autorizada para la entrega de los productos en el área de almacén?

A) Administrador.

B) Químico farmacéutico.

C) Técnico en farmacia.

28. ¿Se llega a verificar la cantidad y existencia de la mercadería con inventarios en físico?

A) Siempre

B) A veces

C) Nunca

29. ¿En qué tiempo se llega a realizar el inventario físico para constatar un mejor manejo de la mercadería?

A) Semanal

B) Mensual

C) Anual

30. En cierta forma al implementar mecanismos de control ayudara a la entidad

A) Mitigar riesgos

B) Tomar buenas decisiones

C) Brindar la mayor seguridad posible al trabajo que se realiza.

D) Todas las anteriores.

31. ¿Usted cómo calificaría los mecanismos de control interno en el área de almacén de la empresa?

A) Útil y necesario

B) Eficiente.

C) Deficiencia nos ayuda minimizar los riesgos generados en la entidad.

**Gracias por su apoyo en la investigación**

## Anexo 2

### Cronograma de Actividades

#### I. ACTIVIDADES

AVANCE DE LA ACTIVIDAD	MESES			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Recolección de información	X	X		
Elaboración del proyecto			X	
Presentación del proyecto				X

#### II.- PRESUPUESTO

##### Bienes

Detalle	Cantidad	Unidad	Costo unitario	Precio total S/.
Dispositivo USB	1	Unidad	30	30
Cuaderno	1	Unidad	9.00	9.00
Lapiceros/lápiz	1	Unidad	4.00	4.00
<b>Total</b>				<b>43.00</b>

##### Servicios

Detalle	Cantidad	Unidad	Costo unitario	Precio total
				total
Internet	70	Hora	1.50	105.00
Movilidad	20	Pasajes	4.00	80.00
Asesoría	1	Mes	1,200.00	1,200.00
<b>Total</b>				<b>1,385.00</b>

### **III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO**

<b>RUBROS</b>	<b>IMPORTE S/.</b>
<b>Bienes</b>	<b>43.00</b>
<b>Servicios</b>	<b>1.385.00</b>
<b>TOTAL S/.</b>	<b>1,428.00</b>

### **III. Financiamiento**

Esta investigación es propia de autofinanciamiento.