



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE
APOYO LAS MERCEDES DE LA PROVINCIA DE
PAITA, EN EL AÑO 2014.**

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

AUTORA

Br. SANDHY FIESTAS ANDRADE

ASESORA

MAG. CPC. MARIA FANY MARTINEZ ORDINOLA

PIURA – PERU

2014

**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO LAS
MERCEDES DE LA PROVINCIA DE PAITA, EN EL
AÑO 2014.**

Firmas del Jurado

Mag. CPCC. Donald E. Savitzky Mendoza
Presidente del Jurado de Sustentación

CPCC. Mauro Antón Nunura
Secretario del Jurado de Sustentación

CPCC. Pedro Mino Morales
Vocal del Jurado de Sustentación

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de todo bien, por permitirme el suficiente entendimiento para llegar a este punto de la vida, por concederme la salud para disfrutar estos momentos y conciencia para discernir lo bueno que he recibido, pues sin ello, no podría darme la oportunidad de reconocer su presencia a través de seres admirables en mi historia personal.

A todas aquellas personas que han contribuido en mi formación profesional y humana a lo largo de mi vida, nada sería igual sin sus enseñanzas. Gracias por la paciencia, y el apoyo frente a las adversidades para continuar el camino de frente.

DEDICATORIA

A mis padres, a una persona muy especial quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin, gracias por su paciencia.

A mi asesora de tesis la Mag. CPC. María Fany Martínez Ordinola, una de las personas que admiro por su inteligencia y conocimientos y a quien le debo la elaboración de mi investigación.

A mis hermanos y amigos por ayudarme y apoyarme sin condiciones.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general conocer la Incidencia del control interno en el área de farmacia en el Hospital de Apoyo las Mercedes de la provincia de Paita, en el año 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, la muestra estuvo representada por el jefe del área de farmacia del Hospital de Apoyo Las Mercedes de la provincia de Paita, a quien se les aplicó un cuestionario pre estructurado con 16 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniendo como principales resultados los siguientes: El control interno no es eficiente, debido a la no observancia de las normas especificadas en el manual Interno y en el Manual de organización y funciones.

Los inventarios periódicos se realizan con poca frecuencia, lo que puede originar errores contables en la verificación con el físico, esto no favorece a un control adecuado.

Palabras clave: Almacenes, Control interno, Farmacias.

ABSTRACT

The research was aimed at understanding the overall impact of internal control in the area of pharmacy at Mercy Hospital in Support of the province of Paita, in 2014. The research was quantitative, descriptive level, non-experimental design, sample was represented by the head of pharmacy area Support Hospital Las Mercedes in the province of Paita, who was administered a pre-structured questionnaire with 16 questions, using the survey technique. Getting the following main results: Internal control is not efficient due to non-compliance with the standards specified in the manual and the Internal Organization and Functions Manual. The periodic inventories infrequently, which may cause accounting errors in verifying the physical, this is not conducive to proper control.

Keywords: Storage, Internal Control, Pharmacy.

Contenido

	Pág.
Título.....	ii
Hoja de firma del jurado.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de graficos.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases Teóricas.....	14
2.3 Marco Conceptual.....	21
III. Metodología.....	39
3.1 Tipo y el nivel de la investigación.....	39
3.2 Diseño de la investigación.....	39
3.3 Población y muestra.....	39
3.4 Técnicas e instrumentos.....	40
3.5 Plan de análisis.....	40
IV. Resultados.....	41
4.1 Resultados.....	41
4.2 Análisis de resultados.....	57
V. Conclusiones.....	59
VI. Referencias bibliográficas.....	60
Anexos.....	64

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 inventarios periódicos medicamentos.....	41
Tabla 2 Frecuencia de inventarios.....	42
Tabla 3 Responsable del área de Farmacia.....	43
Tabla 4 Elementos de soporte utilizados.....	44
Tabla 5 Capacitación del personal.....	45
Tabla 6 Existencia de flujograma	46
Tabla 7 Uso de sistema computarizado.....	47
Tabla 8 Existencia de manual de procedimientos.....	48
Tabla 9 Procedimiento de entrega de medicamentos.....	49
Tabla 10 Existencia de formatos específicos.....	50
Tabla 11 Acceso de personas distintas al área.....	51
Tabla 12 Definición de responsables.....	52
Tabla 13 Adopción de medidas preventivas.....	53
Tabla 14 Entrenamiento laboral.....	54
Tabla 15 Encargado de control de fecha de vencimiento.....	55
Tabla 16 Eficiencia de control interno.....	56

Índice de gráficos

Pág.

Gráfico 1	Representación porcentual	Realización inventarios periódicos.....	41
Gráfico 2	Representación porcentual	Frecuencia de inventarios.....	42
Gráfico 3	Representación porcentual	Responsable del área de Farmacia.....	43
Gráfico 4	Representación porcentual	Elementos de soporte utilizados.....	44
Gráfico 5	Representación porcentual	capacitación del personal.....	45
Gráfico 6	Representación porcentual	existencia de flujograma	46
Gráfico 7	Representación porcentual	uso de sistema computarizado.....	47
Gráfico 8	Representación porcentual	existencia de manual de procedimientos.....	48
Gráfico 9	Representación porcentual	procedimiento de entrega de medicamentos.....	49
Gráfico 10	Representación porcentual	existencia de formatos específicos.....	50
Gráfico 11	Representación porcentual	acceso de personas distintas al área.....	51
Gráfico 12	Representación porcentual	definición de responsables.....	52
Gráfico 13	Representación porcentual	adopción de medidas preventivas.....	53
Gráfico 14	Representación porcentual	entrenamiento laboral.....	54
Gráfico 15	Representación porcentual	encargado de control de fecha de vencimiento.....	55
Gráfico 16	Representación porcentual	eficiencia de control interno.....	56

I. INTRODUCCION

Malica D. (2012) En su tesis manifiesta que el sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello depende para que se alcance eficiencia, eficacia. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

Según Eugenio, R. (2011). La importancia de implementar un sistema de control de inventarios en una empresa es la de garantizar la correcta comercialización de los productos que garantice el incremento de las ventas. Se puede decir que la logística de inventario forma parte de la gestión de inventarios que pertenece al área administrativa, la cual está integrada por los departamentos de compras y almacenes o bodegas los cuales deben decidir que, cuánto y cuando pedir, los proveedores que deben seleccionar, días de inventario para hacer el pedido, fijar cantidades optimas de pedido, auxiliar a las funciones de compras y seguir en la búsqueda para la ampliación del campo de nuevos proveedores.

Según la FIAEP (2014). Inventario es una palabra que no es desconocida del todo, ha alcanzado una notoriedad muy alta, hemos escuchado que debemos mantener niveles óptimos de inventarios, pero ¿Qué es eso?; ¿Cuánto inventario se deber mantener? Si se mantienen inventarios demasiado altos, el costo podría llevar a una empresa a tener problemas de liquidez financiera, esto ocurre porque un inventario "congelado" inmoviliza recursos que podrían ser mejor utilizados en funciones más productivas de la organización. Además, el inventario "congelado" tiende a tornarse obsoleto, a quedar fuera de uso y corre el riesgo de dañarse.

Por otro lado, si se mantiene un nivel insuficiente de inventario, podría no atenderse a los clientes de forma satisfactoria, lo cual genera reclamaciones, reducción de ganancias y pérdida de mercado, al no afirmar la confiabilidad de los clientes en la capacidad de reacción de la empresa, ante las fluctuaciones del mercado.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son los mecanismos control interno, en el departamento de almacenes – rubro farmacias del hospital de apoyo de la ciudad de Paita, periodo 2014 ? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales los mecanismos de control interno Para conseguir el objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar las pautas básicas para un buen manejo de las existencias del hospital de apoyo de las Mercedes.
- b) Determinar de que manera puede facilitar el control interno el logro del manejo adecuado de las existencias.
- c) Analizar ventajas y desventajas del control interno implementado en el hospital.

Es realizado para conocer cómo se están llevando a cabo las funciones que conciernen a las actividades propias del servicio que brinda, también para efectuar ajustes a los programas y la aplicación de procedimientos, manera que se redacte un informe en el que se indiquen las observaciones, conclusiones y recomendaciones del caso.

Finalmente esta investigación permitirá confirmar que al implantar un sistema de control interno en la administración de las existencias del Hospital de Apoyo Paita se podrán presentar las alternativas más innovadoras posibles, de modo que el hospital alcance eficiencia, eficacia y economía en los escasos recursos que administra.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Internacionales:

Patiño M. (2004). La administración de las mercaderías consiste en abastecer en cantidad y calidad, los recursos que el sistema productivo que requiere la brevedad y al menor costo posible.

El presente trabajo de investigación, tiene por objeto evaluar el Sistema de Control Interno en la sección de almacenes, observándose los siguientes problemas como la inventariación no es la adecuada, se descuida en el mantenimiento de los materiales existentes en el almacén estas deficiencias ocasiona un funcionamiento inadecuado en el manejo de la mercadería, de estas conclusiones se deduce que es necesario mejorar el sistema de control interno.

El objetivo general del presente estudio de investigación es evaluar el Sistema de Control Interno en la sección almacenes de la empresa S.A.C.I., para normar sus procedimientos, a través de sus correspondientes pruebas de cumplimiento y sustantiva presentadas en el legajo permanente.

La hipótesis del presente trabajo es la Evaluación del Sistema de Control Interno en la sección Almacenes de la Empresa Sociedad Anónima Comercial Industrial S.A.C.I., identificará las causas de los problemas; permitiendo la propuesta de un sistema adecuado que posibilite regular y procurar una efectiva administración.

Con la realización del trabajo de investigación se pretende dar pautas para presentar soluciones en alguna medida a los problemas, como es el inadecuado control dentro los almacenes y de esta forma ayudar a que el manejo de los materiales almacenados sean manejados eficazmente y también favorecer a la empresa.

Barreto A. (2005) en esta investigación se dice que La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes y servicios, de aquí la importancia del buen

manejo que se le debe dar al inventario, este manejo contable permite a la empresa mantener el control oportuno de la cantidad de inventario que requiere la empresa. Cabe destacar que la contabilidad para los inventarios forma parte importante para los sistemas de contabilidad de la mercancía, porque la venta del inventario es el eje neurálgico del negocio.

A medida que crecen los negocios, los inventarios en igual proporción aumentan, un punto de representar un 25% de los activos de muchas empresas; y poseen un gran potencial para los administradores y consultores. Una de las partidas para la elaboración de los estados la constituyen los inventarios, las cuales requieren de sumo cuidado y control, pues representan parte del activo circulante con que cuenta la empresa para desarrollar sus actividades con la finalidad de obtener ingresos que permite cubrir todas las obligaciones que se generan en ella y al mismo tiempo lograr un margen de rentabilidad aceptable que compense el sacrificio y trabajo en el cual incurren los propietarios.

Por considerar que las actividades desarrolladas por esta empresa es la compra y venta de insumos médicos, proporcionan un gran beneficio de carácter social, surge la necesidad de desarrollar un trabajo de investigación con el propósito de evaluar los mecanismos utilizados por la Distribuidora Farmacéutica la Cruz C.A, para registrar, controlar y proteger sus inventarios en el almacén y de esta manera detectar posibles fallas, corregirlas y recomendar algunas herramientas que constituyan a optimizar el servicio prestado por esta empresa y al mismo tiempo mejorar el índice de rentabilidad de la misma.

Paca G. (2010) En América Latina países como Perú, Argentina, Venezuela, Chile y Bolivia han implementado las normas para un adecuado almacenamiento y distribución de los medicamentos para garantizar al paciente un producto de calidad.

En el Ecuador, el artículo 42 de la constitución política de la república, establece el estado garantizara el derecho a la salud, su promoción y protección, así como la posibilidad del acceso permanente e interrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia; siendo uno de los principales componentes de la prestación de salud, el acceso a los medicamentos.

El medicamento es un elemento esencial en el seno de la atención primaria que le confiere la calificación del bien público y elemento imprescindible para el respeto del derecho a la salud.

El servicio de farmacia hospitalaria es el responsable legal del uso de los medicamentos en un hospital, lo que implica que es el responsable de la selección, adquisición, conservación, preparación, administración, dispensación y distribución a los pacientes de los medicamentos correctamente prescritos.

Hoy en día el almacenamiento de los medicamentos e insumos, constituye un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, las mismas que engloban políticas, actividades y recursos con el objeto de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por ley, para una buena prestación de servicios de salud.

El almacenamiento en condiciones improvisadas y empíricas puede afectar a la estabilidad de los medicamentos y producir no solo su contaminación microbiológica y falta de actividad terapéutica sino también la formación de productos de degradación que son tóxicos para la salud, pues un medicamento conserva sus propiedades conferidas por el fabricante durante su periodo de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones recomendadas.

En el hospital provincial general docente Riobamba, se aplicó la guía del sistema descentralizado del manejo de medicamentos, con lo que se conseguido, mejorar las condiciones de almacenamiento de la bodega, disponiendo de mayor espacio y por

ende mejorando el servicio, donde se recomienda que en toda institución hospitalaria se ponga en ejecución este tipo de proyectos.

Ante la existencia de la tesis guía del uso adecuado de medicamentos en el hospital pediátrico Alfonso Villagómez Román, como soporte asistencial, presentado por cristina Villegas y la efectividad presentada con la aplicación de una guía similar en el hospital provincial docente, donde recomienda que en toda institución hospitalaria se ponga en ejecución este tipo de proyectos.

Actualmente el mantenimiento de una parte de medicamentos distribuido en estanterías en el local de farmacia y otro en bodegas, disminuyen la información y objetividad en el conocimiento de existencias requerimientos y tiempo de pedidos de los medicamentos, por esta razón uno de los objetivos de esta tesis es centralizar todos los medicamentos en la farmacia aplicando las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos en el hospital pediátrico.

Se procederá a la verificación del estado de almacenamiento y distribución de medicamentos; aplicación de la guía del uso adecuado de medicamentos en el hospital, distribución de las áreas en bodegas y farmacia mediante una adecuada señalética organización en estanterías y pallets de medicamentos e insumos hospitalarios; distribución de los medicamentos con el software contable; verificación de los parámetros ambientales.

Morales. (2006). Las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos juegan un papel importante en la sociedad guatemalteca, a través de ellas se obtienen grandes beneficios como la adquisición de bienes para sanar enfermedades de una población en general.

En toda entidad, la administración tiene la responsabilidad de implementar controles adecuados y la Auditoría Administrativa, los evalúa con el objeto de descubrir su eficiencia y presentar las conclusiones a través del informe de auditoría. El motivo

del trabajo, fue descubrir las causas desde el punto vista de una Auditoría Administrativa, por las que se hace necesario que la Auditoría Interna realice una evaluación del cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles existentes, para evitar la pérdida de mercadería e inconformidad en el despacho de pedidos con los clientes.

Para llevar a cabo la presente investigación, preliminarmente se realizó un análisis de la institución, en la cual se determinaron sus principales actividades y características esenciales de la rama económica en la cual se desenvuelve. Seguidamente se realizaron entrevistas con los jefes de las áreas que fueron objeto de estudio, aquí realizamos un cuestionario de Auditoría Administrativa a cada uno de ellos, para evaluar las políticas y procedimientos de sus departamentos, toda la información se obtuvo a través de las técnicas de observación, consultas, indagaciones y confirmaciones. Se concluyó con toda la información para luego elaborar el informe respectivo, el cual se ha dividido en cinco capítulos relacionados a una Auditoría Administrativa.

Chauca R. (2009). "Este Proyecto se lo ha elaborado con la finalidad de aplicarlo en el Centro de Atención Ambulatoria IESS en La Libertad de acuerdo a los requerimientos y necesidades del mismo, el mismo que constituye un factor primordial para el crecimiento, desarrollo y un mejor control del área de Farmacia.

Nuestro Proyecto es factible y puede ser aplicado en empresas u otros Centros de Atención que se encuentren en una situación similar al Centro de Atención Ambulatoria IESS en La Libertad; además de emplearse como una herramienta de consulta.

En el área de Farmacia, se tuvo la idea de desarrollar este proyecto investigativo, que tiene como propósito ser una herramienta útil, de fácil aplicación y comprensión para las personas responsables del área de almacenamiento y despacho de los fármacos, y

para quienes trabajan en las áreas relacionadas, además como fuente de información para empresas que deseen también implementar un Sistema de Control de Inventarios. Este proyecto les ayudará a tener una concepto real de lo que es un auténtico Control de las existencias físicas.

El Sistema de Control de Inventarios consiste en el ejercicio de control de las existencias y la comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecerlas, teniendo en cuenta el ritmo del consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones para atender las demandas. Además el Control de Inventarios consiste en un trabajo técnico y de procedimientos utilizados para establecer, poner en efecto y mantener las cantidades óptimas de fármacos requeridos, para brindar una atención medica de calidad a los Afiliados. A efecto referencial teórico se elaboró en base a literatura especializada de Control de Inventarios. Como instrumento de recolección de datos se elaboró una encuesta y una entrevista estructurada. Efectuado este trabajo se concluyó que la Farmacia, objeto del estudio, adolecía de controles administrativos eficaces en relación a los inventarios de fármacos, lo cual determina la validez del estudio. Una vez implementado el Sistema de Control de Inventarios se podrá proyectar un atención de calidad a los afiliados, principales beneficiarios de este servicio y permitirá a los administradores del Centro de Atención Ambulatoria IESS de la libertad tener las herramientas para determinar el óptimo uso de los fármacos aquí distribuidos gratuitamente a los asegurados.

Castellano E. (2010) La presente investigación está orientada a la realización de una evaluación del sistema de control interno en la ESE Hospital Local San Jacinto Bolívar, durante el primer semestre del año 2010, sobre su funcionamiento y el estado en el que esté se está desarrollando, con el objeto de proponer una adecuada articulación de este sistema de control interno, que le permita obtener beneficios a cada uno de los funcionarios de la organización, y de esta manera estén en capacidad de desarrollar la autoevaluación, en su lugar de trabajo, detectar sus desviaciones, efectuar los correctivos necesarios, mejorar los roles y, en general, asumir como

propio el control; como también el establecimiento de la capacidad de Autorregulación por parte de la institución, para reglamentar los asuntos propios de su función. Igualmente la implantación de la capacidad de Autogestión, para medir, interpretar, coordinar y aplicar la función administrativa.

En éste estudio se evalúa el funcionamiento del sistema de control de la organización. Se trató de establecer una medición y análisis de la gestión institucional, reflejada a través de los tipos de controles que determinan el funcionamiento del sistema en la institución: control estratégico, control de gestión y control de evaluación.

El diagnóstico de los mecanismos de control Interno implementados por la entidad, parte de la calificación de un grupo de funcionarios mediante una encuesta integrada, las cuales hacen referencia al grado de conocimiento o cumplimiento de cada elemento evaluado.

Nacionales:

Remiche J.(2011). En este caso se dice que la farmacia es un eslabón de los servicios de salud y va a contribuir en la recuperación del paciente, para ello el farmacéutico debe participar activamente en la gestión de la cadena de suministros de medicamentos. Los procedimientos son muy variados, se encuentran enmarcados a realizar funciones asistenciales y administrativas.

Los procesos asistenciales engloban con el trato directo con el paciente, orientando al uso adecuado del medicamento, para garantizar la eficiencia terapéutica otro lado los procesos administrativos se realizan con el fin de obtener una adecuada disponibilidad y accesibilidad del medicamento y material médico para la comunidad. Es por esta razón que se diseña el manual de procedimientos del servicio de farmacia con el propósito de estar a disposición en todas las áreas que se conforman como son:

- farmacia de dispensación.

- estrategias sanitarias.
- sistema de dispensación de medicamentos de dosis unitaria.
- Almacén especializado en farmacia.

Cortijo, G. y Castillo, E (2011). El propósito del estudio fue implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y medir su influencia a través de los procedimientos operativos estándar: ingreso y almacenamiento, oportuna entrega de productos farmacéuticos, nivel de stock, condiciones de limpieza, nivel de conocimiento del personal sobre la función o tarea que deben desarrollar, disposiciones técnicas que garanticen niveles adecuados de seguridad; y se consideró el total de medicamentos y material médico del catálogo institucional actualizado a noviembre del 2009 del Almacén Especializado de Medicamentos del Departamento de Farmacia del Hospital Belén de Trujillo. La evaluación técnica diagnóstica determinó que existe cumplimiento parcial e incumplimiento en el control de los productos recibidos, registro de temperatura, distribución de los productos requeridos por los puntos de dispensación, conteo físico mensual, limpieza general una vez por mes, la capacitación y evaluación que se realizó al personal e internos de farmacia de forma continua y uso de implementos de seguridad para el manejo de los productos. Se concluyó con el diseño y elaboración del manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de los medicamentos e insumos médicos en el Almacén Especializado de Medicamentos del Departamento de Farmacia del Hospital Belén de Trujillo.

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), constituyen un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, que engloba políticas, actividades y recursos con el propósito de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por Ley, para una buena prestación de servicios de salud .Las BPA representan parte de la garantía de calidad que asegura que los productos sean conservados de forma segura, y se relaciona con todos los Esfuerzos necesarios para

reducir al máximo los riesgos de afectar la calidad de los productos. En este sentido, la farmacia deberá contar con personal calificado y debidamente entrenado, espacios e instalaciones adecuadas, equipamiento y servicios adecuados, procedimientos e instrucciones claras e inequívocas (POES), registros disponibles y accesibles relativos a compra/venta o la recepción/entrega de productos, rastreo y reconocimiento de cualquier lote de producto después de su entrega, investigación de reclamos y desvíos de calidad y prevención de reincidencias.

Angulo P. (2010) La ISO 9001:2008 es una Norma Internacional voluntaria que especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la cual pretende que sea aplicable a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Trabajos anteriores realizados en la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, nos demuestran las diferentes actividades necesarias para contribuir con la mejora continua para Farmacias y Boticas bajo la implementación de Sistemas de Calidad. La selección del tema nace por estandarizar los conceptos de calidad en el giro farmacéutico, contando con estándares internacionales como las Normas ISO.

En el Perú existe una proliferación significativa de aperturas de Farmacias y Boticas los cuales no garantizan el almacenamiento y la dispensación de medicamentos de calidad a pesar que están obligados a implementar sistemas de calidad como las BPD y BPA. El propósito del estudio consistió en diseñar los manuales y procedimientos para la implementación de un SGC en una Farmacia o Botica integrando los sistemas de calidad de BPD y BPA. Esto facilitaría al propietario del establecimiento cumplir con la legislación vigente y mejorar continuamente los procesos internos de su establecimiento farmacéutico.

Murillo P. y Palacios T. (2013) el trabajo titulado: “Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cortavio en el periodo 2013”

Existen empresas que padecen de deficiencias en el sistema de control interno, originando un sinnúmero de errores en sus acciones diarias, siendo esta la razón para tomar decisiones adecuadas y oportunas dentro de la política interna de la empresa; lo que conlleva un mal funcionamiento de la empresa. Por lo cual tendremos que demostrar la eficacia del Diseño de un Sistema de Control Interno para la optimización del proceso de ventas en la Botica Farma Cartavio.

En la Botica Farma Cartavio se observó deficiencia en la atención al cliente por lo cual no se realiza un mejor funcionamiento en el área de ventas. Así mismo no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático que controle el producto Disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero.

La investigación realizada en la Botica Farma Cartavio aplicamos diferentes métodos e instrumentos como la guía de entrevista, cuestionarios, análisis documentales, observación; con el fin de obtener información precisa para nuestra investigación.

Como resultados se obtuvo un análisis de la situación actual de los procesos de ventas y el control interno en ellos, llegando a encontrar un mal funcionamiento el área de ventas y atención al cliente.

Locales:

Maco Caballero. (2005). en esta investigación se ha enfocado desde el punto de vista empresarial la evolución, el desarrollo y la gestión del Marketing dentro del sector comercial, dado que en la actualidad la distribución viene sufriendo un proceso de evolución en lo que a marketing respecta esta investigación se parte del estudio de los canales de distribución, por ser éstos los que definen y marcan las diferentes etapas que la propiedad de un producto atraviesa desde el fabricante hasta llegar al consumidor final.

Se explica el concepto, la evolución y la manera como en la actualidad existe la urgente necesidad de orientar a las empresas hacia la satisfacción de sus clientes: consumidores y canales. También es evidente que los fabricantes de bienes de consumo masivo, consideran que solamente pueden lograr sus objetivos de crecimiento y rentabilidad a través de programas de Marketing para “vender” sus productos a los poderosos detallistas compradores, en donde el espacio de anaquel y las buenas relaciones “personales” son un recurso cada vez más escaso.

Samillan, A. (2006). En esta investigación Mejoras en la gestión de compras, inventarios y almacenes de una pequeña empresa. El presente trabajo tiene como objetivo proponer soluciones a los problemas detectados, en base a un análisis previo de la situación actual de esta pequeña empresa.

Este trabajo empieza mostrando un marco teórico referente a la gestión de compras, inventarios y almacenes. Luego, se realiza un diagnóstico sobre el estado de la empresa, en el cual se indica las actividades elementales que desarrollan los operarios para la confección de un producto específico, y el tiempo que les demanda hacer cada una de éstas. Además, se efectúa un análisis sobre las compras, los inventarios y almacenes. Finalmente, se plantea soluciones (reasignación de las actividades y redistribución de las cargas de trabajo, análisis ABC, sistema de revisión continua de los productos terminados) con la finalidad de mejorar la productividad de la empresa y que sea más competitiva.

2.2 BASES TEÓRICAS

Teoría administrativa

La planeación y el control están relacionados a tal grado, que en muchas ocasiones el administrador difícilmente puede delimitar si está planeando o controlando; incluso, para algunos autores el control forma parte de la planeación misma. La información obtenida a través del control es básica para poder reiniciar el proceso de planeación.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El control bien aplicado es dinámico, promueve las potencialidades de los individuos y más que histórico, su carácter es pronóstico, ya que sirve para medir la temperatura presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, prever y corregir errores, y no simplemente registrarlos. En nuestro entorno complejo organizacional la planeación y el control han resultado más difíciles de llevar a cabo y las más importantes en todo departamento de la organización comercial, desde finanzas hasta mercadotecnia. El control puede considerarse como la detección y corrección de las variaciones de importancia en los resultados obtenidos para las actividades planeadas.

La teoría de la ética

Basada en principios sostiene que la acción moralmente correcta es la acción que es consistente con la aplicación de ciertos principios. Por consiguiente, con el fin de explorar los desafíos morales asociados con el liderazgo, tenemos que considerarlos en relación con esos principios. La ética basada-en-principios está caracterizada por un compromiso universalista: los principios que definen la conducta ética generalmente se considera que aplican a todas las personas. También tienden a basarse en una ontología moral objetivista: la creencia de que ciertos principios morales tienen valor ya sea que nos demos cuenta o no. La ética basada en principios es entonces contrastada con las teorías que perciben la moralidad como culturalmente relativa o como un asunto de selección individual, y que la tarea de la filosofía moral se entiende que es identificar esos principios universales, objetivos, que definen la legitimidad ética.

Teoría de la anticipación diferencial

Según Glaser, la decisión de cometer o no cometer un delito se halla determinada por las consecuencias que el autor anticipa, por las expectativas que se derivan de su ejecución o no-ejecución. El individuo se inclinaría por el comportamiento criminal si de su comisión se derivan más ventajas que desventajas, considerando sus vínculos con el orden social, relacionen con otras personas y experiencias precedentes. Ahora bien, tales expectativas, a su vez, dependerían del mayor o menor contacto de cada individuo con los modelos delictivos, esto es, del aprendizaje o asociación diferencial.

Las diversas teorías del control explican por qué el individuo se abstiene de cometer el delito, qué vínculos sociales o qué mecanismos le aíslan y protegen positivamente frente al comportamiento criminal; no explican, sin embargo, con la misma convicción el hecho positivo, esto es, por qué entonces hay personas que delinquen. Dejan, además, numerosas cuestiones sin respuesta.

En efecto, la doctrina se pregunta si existen o no, y en su caso cuáles, las relaciones funcionales entre la medida del control social exterior e interior; Por qué de dos personas de una misma familia, crecidas en un mismo ambiente y con idéntica educación, una se inclina por el crimen mientras otra lo hace por la conducta conforme a derecho; por qué una de ellas desarrolla un concepto de sí misma relativamente favorable, mientras la otra adquiere un auto concepto desfavorable; por qué jóvenes sin apego a los valores convencionales se abstienen, sin embargo, de delinquir, o, por qué delinquen jóvenes con muy considerable grado de compromiso e identificación con los de dicho orden social. La teoría del control social no parece haber clarificado, en definitiva, cómo surgen o cómo se fortalecen o debilitan esos mecanismos de adhesión y compromiso con aquél; y qué es lo que determina el concepto de uno mismo.

Teoría de la agencia

Sostiene que la alineación natural de propietarios y administradores (agentes) disminuye la necesidad de una supervisión formal de los agentes y de mecanismos de gobierno elaborados, lo que reduce los costos de agencia de la propiedad. En estudios más recientes dicha teoría se emplea para plantear una posición contraria, estableciendo que el altruismo de los agentes propietarios genera mayores costos de agencia debido a su incapacidad para manejar el conflicto entre los propietarios gestores y los gestores no pertenecientes al núcleo del principal.

Jesús García Tenorio se refiere a la misma, en su libro Organización y Dirección de Empresa, como: "La Teoría de la Agencia, formulada inicialmente por Jensen y Meckling, en 1976, se centra en el estudio de contratos que recogen situaciones de colaboración entre agentes económicos: relaciones de agencia"

Kenneth y Jane Laudon, en su libro Sistemas de Información Gerencial, la definen como: "Teoría económica que considera a la empresa como un conjunto de contratos entre individuos interesados en sí mismos, a quienes se debe supervisar y dirigir"

Ambos autores concurren al decir en que la empresa es un conjunto de contratos entre ambas partes, pero Laudon establece que los individuos que forman parte de la misma, están interesados en sus propios beneficios, por tal razón deben de ser supervisados y dirigidos. Las partes que la conforman son: a) los dueños, propietarios; b) administradores; c) acreedores; d) gobierno; e) personal; f) el entorno en el cual la empresa desarrolla su actividad.

En conclusión la teoría de la agencia hace referencia a las relaciones contractuales entre el principal y el agente, buscando ambos salir beneficiados de esta coalición, uno para sacar a delante su empresa y otro para percibir un beneficio económico. En términos generales, el campo de aplicación de la teoría de la agencia se extiende a cualquier forma de cooperación caracterizada por la divergencia entre las partes y la incertidumbre sobre el comportamiento de las mismas.

Estructura Básica de la Teoría de la agencia

Para Manuel E. Herrera, la teoría de la agencia se apoya en varias ideas básicas: a) un concepto de organización construido desde la teoría de los contratos; b) Un modelo de comportamientos que se centra en la maximación de la utilidad, diferencias en los intereses de las dos partes, y actitud ante el riesgo en esas partes, así como en una preconcepción sobre la racionalidad económica; c) Una concepción sobre la influencia que conlleva la asimetría en el reparto de información en las partes contratantes; d) Presuponer que la configuración óptima de los contratos de agencia incluye el cálculo sobre los costes de esa agencia.

Teoría de los Contratos

La teoría de los contratos es una parte esencial de la teoría de la agencia, debido a que la misma trata sobre las relaciones contractuales entre el agente y el intermediario. A través de ellos las partes involucradas saben que esperar y que tienen que dar en esa relación contractual. Diversos autores se han referido al tema, gracias a su importancia. A continuación dos citas sobre la misma:

Para Botten y Dewatripony "La teoría de los contratos estudia como los agentes económicos pueden construir y hacer arreglos contractuales, usualmente en presencia de la información asimétrica".

Según Okum "La teoría de los contratos es el estudio de la manera en que la mano de y el capital acuerdan los parámetros de producción, el monto de riesgo y los beneficios que cada una van a obtener".

Patrick Botten y Mathias Dewatripont establecen que son arreglos que se construyen entre las partes generalmente cuando se dan casos en donde existe la información asimétrica. Arthur Okum concurre con ellos al decir que son acuerdos, pero le agrega

otro factor, el factor beneficios, es decir que a través de los contratos las partes dejan establecidos las remuneraciones que van a obtener por la coalición formada.

En definitiva, los contratos son de vital importancia en cualquier tipo de transacción, ya que son acuerdos privados, orales o escritos, sobre las condiciones que regirán su relación comercial, y cuyo cumplimiento debe darse de ambas partes. Estos generan derechos y obligaciones para ambas partes. Los mismos son una manifestación de voluntad destinada a reglamentar sus derechos.

Teoría de dirección organizacional

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos.

Es el planteamiento, organización, dirección y control de las operaciones de la empresa, a fin de lograr los objetivos que esta persigue y así mismo, los pueda alcanzar. Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, incluye la tarea de fincar los objetivos, alcanzarlos, determinación de la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo y ocuparse de la manera de planeamiento e integración de todos los sistemas, en un todo unificado.

La dirección debe de saber cómo es el comportamiento de la gente como individuos y cuando están en grupos y entender la forma en cómo operan los diferentes tipos de estructura. Es una fuerza que mediante la toma de decisiones basada en los conocimientos y entendimientos, relaciona entre sí, e integra a través de los procesos

de unión apropiados a todos los elementos del sistema organizado de una forma calculada para alcanzar los objetivos de una organización.

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Elementos:

- El Jefe: Es aquel que tiene la función de dirigir.
- Los Dirigidos: Son a los que dirige el jefe.
- La Situación: Es el momento donde se lleva a cabo la dirección.

Importancia:

Estimula y dirige a las personas al logro de los objetivos, propuestas o trabajos, La dirección es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos.

En efecto, si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es sólo para bien realizar. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cinco elementos si no se logra una buena ejecución, la cual depende de manera inmediata, y coincide temporalmente, con una buena dirección, en tanto serán todas las demás técnicas útiles e interesantes en cuanto permitan dirigir y realizar mejor.

Y es que todas las etapas de la mecánica administrativa se ordenan a preparar las de las dinámicas, y de éstas la central es la dirección; por ello puede afirmarse que es la esencia y el corazón de lo administrativo.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 El Control interno

En toda empresa existen diferentes formas de controlar el desarrollo de las operaciones, en las organizaciones grandes existen procedimientos para vigilar y controlar las actividades y las soluciones se lleven a partir del análisis de la información proporcionada.

El control interno se ha reconocido desde hace mucho tiempo como fundamental e indispensable en las empresas. Este reconocimiento surgió gradualmente en las primeras épocas de la profesión, conforme los auditores fueron descubriendo que en la práctica pocas veces es necesario examinar todas las transacciones para lograr sus objetivos.

Definición

El control interno es aquel plan y coordinación que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos, con el propósito de alcanzar sus objetivos organizacionales tales como la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables.

Es la técnica que ayuda a mantener las existencias de los productos almacenados en los niveles más óptimos para quien los distribuyen. Se logra establecer los máximos y mínimos del stock de los fármacos para que no haya un excedente, que produciría pérdida al caducarse; y no haya faltantes para que los afiliados se vean afectados en sus tratamientos. Para un mejor conocimiento del tema se definirá lo que es un inventario.

Se dice al registro documental o almacenamiento de bienes pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión. En los inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno.

Inventarios

La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser ésta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles.

Entre estas cuentas podemos nombrar las siguientes:

- Inventario (inicial)
- Compras
- Devoluciones en compra
- Gastos de compras
- Ventas
- Devoluciones en ventas
- Mercancías en tránsito
- Mercancías en consignación
- Inventario (final)

Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable nestado confiable de la situación económica de la empresa.

Ahora bien, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas.

Funciones del Inventario

En cualquier organización, los inventarios añaden una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría, en fabricación, los inventarios de producto en proceso son una necesidad absoluta siendo sus funciones:

- Eliminación de irregularidades en la oferta
- Compra o producción en lotes o tandas
- Permitir a la organización manejar materiales perecederos
- Almacenamiento de mano de obra

Decisiones sobre inventario:

Hay dos decisiones básicas de inventario que los gerentes deben hacer cuando intentan llevar a cabo las funciones de inventario recién revisadas. Estas dos decisiones se hacen para cada artículo en el inventario:

- a) Qué cantidad de un artículo ordenar cuando el inventario de ese ítem se va a reabastecer.
- b) Cuándo reabastecer el inventario de ese artículo.

Tipos De Inventario

Inventario Perpetuo:

Es el que se lleva en continuo acuerdo con las existencias en el almacén, por medio de un registro detallado que puede servir también como mayor auxiliar, donde se llevan los importes en unidades monetarias y las cantidades físicas. A intervalos cortos, se toma el inventario de las diferentes secciones del almacén y se ajustan las cantidades o los importes o ambos, cuando es necesario, de acuerdo con la cuenta física. Los registros perpetuos son útiles para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente. El negocio puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas sin tener que contabilizar el inventario. El sistema perpetuo ofrece un alto grado de control, porque los registros de inventario están siempre actualizados. Anteriormente, los negocios utilizaban el sistema perpetuo principalmente para los inventarios de alto costo unitario, como las joyas y los automóviles; hoy día con este método los administradores pueden tomar mejores decisiones acerca de las cantidades a comprar, los precios a pagar por el inventario, la fijación de precios al cliente y los

términos de venta a ofrecer. El conocimiento de la cantidad disponible ayuda a proteger el inventario.

Inventario Intermitente:

Es un inventario que se efectúa varias veces al año. Se recurre al, por razones diversas, no se puede introducir en la contabilidad del inventario contable permanente, al que se trata de suplir en parte.

Inventario Final:

Es aquel que realiza el comerciante al cierre del ejercicio económico, generalmente al finalizar un periodo, y sirve para determinar una nueva situación patrimonial en ese sentido, después de efectuadas todas las operaciones mercantiles de dicho periodo.

Inventario Inicial:

Es el que se realiza al dar comienzos a las operaciones.

Inventario Físico:

Es el inventario real. Es contar, pesar o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes (mercancías), que se hallen en existencia en la fecha del inventario, y evaluar cada una de dichas partidas. Se realiza como una lista detallada y valorada de las existencias.

Inventario determinado por observación y comprobado con una lista de conteo, del peso o a la medida real obtenidos.

Es el cálculo del inventario realizado mediante un listado del stock realmente poseído. La realización de este inventario tiene como finalidad, convencerá los auditores de que los registros del inventario representan fielmente el valor del activo principal. La preparación de la realización del inventario físico consta de cuatro fases, a saber:

- a) Manejo de inventarios (preparativos)
- b) Identificación
- c) Instrucción
- d) Adiestramiento

Inventario Mixto:

Inventario de una clase de mercancías cuyas partidas no se identifican o no pueden identificarse con un lote en particular.

Inventario de Productos Terminados:

Todas las mercancías que un fabricante ha producido para vender a sus clientes.

Inventario en Transito:

Se utilizan con el fin de sostener las operaciones para abastecer los conductos que ligan a la compañía con sus proveedores y sus clientes, respectivamente. Existen porque el material debe de moverse de un lugar a otro. Mientras el inventario se encuentra en camino, no puede tener una función útil para las plantas o los clientes, existe exclusivamente por el tiempo de transporte.

Inventario de Materia Prima:

Representan existencias de los insumos básicos de materiales que abran de incorporarse al proceso de fabricación de una compañía.

Inventario en Proceso:

Son existencias que se tienen a medida que se añade mano de obra, otros materiales y demás costos indirectos a la materia prima bruta, la que llegará a conformar ya sea un

sub-ensamble o componente de un producto terminado; mientras no concluya su proceso de fabricación, ha de ser inventario en proceso.

Inventario en Consignación:

Es aquella mercadería que se entrega para ser vendida pero el título de propiedad lo conserva el vendedor.

Importancia

Es importante ya que nos permite obtener las siguientes ventajas

- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos
- Evita que dejen de realizarse las entregas respectivas a los pacientes, por falta de mercancías.
- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

Objetivos

Dentro de una empresa debe existir controles adecuados que vengán a satisfacer las necesidades para la gerencia y así lograr los objetivos establecidos. El control interno permite la evaluación de los procesos de toma de decisiones, cuando se refiere al grado de efectividad, eficiencia y economía de la empresa.

Es importante para la empresa, por ser este directamente responsable del logro de los objetivos de la organización, estableciendo procedimientos y políticas específicas en la estructura administrativa con relación del registro, procesamiento e información de datos financieros es además el punto de partida para establecer el control contable; por ello tiene que ver con el plan organizacional y registros concernientes, encaminados al bien de la empresa.

- a) Garantizar el desarrollo de un Sistema de Información oportuno y confiable que mantenga la integridad, exactitud y oportunidad de la toma de decisiones.
- b) Brindar suficiente protección a los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos con que cuenta la Organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales que los afecten.
- c) Garantizar la adecuada definición y adaptación de la estructura organizacional.
- d) Garantizar la correcta ejecución de las funciones y actividades de manera que aseguren una adecuada prestación del servicio y un uso racional y debido de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.
- e) Asegurar el cumplimiento de la normatividad legal y administrativa en todos los niveles de la Organización.
- f) Generar la cultura de control que favorezca un cambio de actitud de los funcionarios de la institución.
- g) Asegurar que el Sistema de Control Interno disponga de mecanismos propios de verificación y evaluación y proponga los ajustes y correctivos pertinentes.
- h) Identificar desviaciones que se presenten en la Empresa y que puedan afectar el logro de sus objetivos, para definir y aplicar medidas que logren corregirlas.
- i) Asegurar que la Empresa disponga de procesos de Planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.
- j) Garantizar los niveles óptimos de eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones adelantadas por la Empresa, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la Misión Institucional.
- k) Garantizar la evaluación permanente y oportuna de los aspectos fundamentales de la gestión adelantada por la Empresa.
- l) Asegurar la protección del medio ambiente con un adecuado control de las actividades de la Empresa que puedan afectarlo.

Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.

Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.

Procure que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos.

Componentes

El control interno consta de cinco componentes que se relacionan entre sí y son necesarios para cumplir con los objetivos.

- Entorno de control.
- Evaluación de los riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

Eficacia

La eficacia es la razonabilidad del cumplimiento de los objetivos. El control interno puede considerarse eficaz cuando:

- Dispone de información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la entidad.
- Se preparan en forma fiable los estados financieros.
- Se cumplen las leyes y normas aplicables.

Niveles de calidad del control interno:

- Básico
- Estándar

Visión del Sistema de Control Interno

- a) Garantizar la salvaguardia y aseguramiento de los recursos, y prevenir y evitar los riesgos a que estén expuestos.
- b) Garantizar el manejo óptimo de la información haciendo gran énfasis en su gestión, lo que permitirá una adecuada evaluación del logro de los objetivos.
- c) Permitir hacer los análisis pertinentes sobre la gestión realizada, detectar las desviaciones presentadas en el logro de las metas y objetivos y recomendar las medidas correctivas necesarias.
- d) Garantizar que las actividades y operaciones se realicen de acuerdo con las directrices, normas y procedimientos, evitando cualquier desvío que pueda alterar el normal desarrollo de las tareas.

Misión del Sistema de Control Interno

1. El Sistema de Control Interno promueve y facilita la participación comunitaria en el Control de la Gestión.
2. El Control está incorporado en todas las actividades administrativas y operativas y en todo nivel de gestión; es ejercido con sentido humanista y positivo; cuenta con el compromiso y respaldo permanente de todo el personal, para así lograr la excelencia en la gestión y contribuir al mejoramiento del nivel y el estado de salud de los usuarios de los servicios que presta la Empresa.

Principios del Sistema de Control Interno

Además de los Principios exigidos por Ley para el Sistema de Control Interno (igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales), la Empresa asume para su propio sistema otros Principios :

Legalidad.

El sistema de control vela porque la normatividad se cumpla de acuerdo con la jerarquía de las Leyes.

Fortaleza.

El nivel directivo respalda y lidera el control organizacional, ya que desde ahí se le inyecta la fuerza e importancia suficiente para que permita alcanzar el cumplimiento de su Misión. Cuenta con los recursos necesarios, un adecuado programa de desarrollo de personal y el compromiso de todos los funcionarios.

Coordinación.

La institución adapta su estructura organizacional para un mejor entendimiento y perfección de la Organización y fomenta la interacción constante entre sus diferentes áreas funcionales.

Eficacia.

La institución determina con claridad su Misión, propósito y metas de cada una de las dependencias; define a la comunidad como centro de su actuación, dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de los servicios y establece rigurosos sistemas de control para darles cumplimiento.

Oportunidad.

Los controles definidos por el Sistema se aplican con la debida celeridad, proporcionando información útil para soportar el proceso de toma de decisiones.

Precisión.

El ejercicio del control debe presentarse en el grado de detalle y exactitud apropiado a la actividad controlada.

Concentración.

La institución orienta el control hacia la totalidad de sus áreas, promoviendo la descentralización, sin que ello implique que se desligue del nivel central de dirección.

Objetividad.

El Sistema de Control no debe obedecer a criterios que aparten a la organización del cumplimiento de la misión.

Adaptación.

El sistema de Control se ajusta a los cambios que sufre la Organización para que responda a las exigencias del medio, garantizando así su permanencia y desarrollo.

Simplicidad.

Las funciones, actividades y tareas establecidas por el Sistema de Control deben ser tan sencillas que faciliten la gestión de la administración.

Causa-Efecto.

Los beneficios generados por la implantación del Sistema de Control son mayores que el costo de los recursos utilizados para tal fin.

Divulgación.

Toda la Organización tiene acceso a la información generada por el Sistema de Control, conoce y analiza sus resultados para mejorar el proceso de toma de decisiones.

El Sistema debe proveer control:

En lo social: para que las personas con bajos recursos puedan ser atendidos como es debido y con su medicamento respectivo.

En lo práctico: ayudara a tener más control de medicamentos que entran y salen de farmacia del hospital y lograr detectar las deficiencias que existen.

En lo teórico: sistematizar información más reciente y actualizada sobre Estrategias y la capacitación que se da para tener conocimiento de una o varias experiencias.

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

- Establecer un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías compradas e informes de producción para las fabricadas por la empresa. Las mercancías saldrán del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.
- Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.
- Tratar de responsabilizar al Jefe de Almacén de informar sobre la existencia de mercancías deterioradas. También deberá responsabilizarle de no mezclar los inventarios de propiedad de la compañía con las mercancías recibidas en consignación o en depósito.
- Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la organización.
- Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.
- Proteger los inventarios en un almacén techado y con puertas de manera que se eviten los robos.
- Realizar entrega de mercancías únicamente con requisiciones autorizadas.
- Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
- Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables.

Cuando el sistema de registro y control de los inventarios, no esté integrado computacionalmente con el contable, debe efectuarse diariamente, el cuadro en valores, entre los datos de los movimientos reportados por el almacén y los registrados por contabilidad.

Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación antes faltante o deterioros por negligencia.

El almacén debe contar con la relación de cargos y nombres de las personas autorizadas a entrar en el mismo y de los nombres y firmas de los funcionarios autorizados a solicitar productos u ordenar ventas y despachos a terceros.

Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe. Los registros de inventario no pueden operarse por personal del almacén, ni estos, tener acceso a los mismos.

Cantidad Mínima:

Es importante determinar la cantidad mínima de existencia de u artículo para poder servir con regularidad los pedidos que realicen los clientes.

Cantidad Máxima:

La cantidad máxima, será la que, sin interferir en el espacio del almacén, sin perjudicar con su inversión la composición del capital de trabajo, pueda soportar la buena marcha de la empresa. No obstante, pueden concurrir ciertas circunstancias para que, en una época determinada, se aumente la cantidad máxima.

Solicitud de Compras:

La persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo está llegando al límite mínimo de existencias, cubrirá una solicitud

de compras y se le enviara al Jefe de Almacén. Este le devolverá una copia debidamente firmada para su correspondiente archivo y comprobara la cantidad física de existencia real, la cual anotara en la solicitud de compras. De esta forma chequearemos si los registros contables cuadran con la existencia real.

Entrada de mercancías:

El Jefe de almacén deberá saber la fecha aproximada en que llegaran los pedidos con el objeto de tener disponibilidad de espacio para su almacenamiento. Al llegar las mercancías las pasara, contará o medirá, según los casos, y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías. Este departamento comprobara si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor; si hay conformidad entre ambos dará su aprobación a la factura y la pasara al departamento de contabilidad el cual añadirá al importe de la factura, todos los gastos de compras cargables a la misma y hallara el costo unitario por artículo.

Cantidades reservadas:

En algunas oportunidades, se realizan ciertas clases de ventas que, por razones de contratos, temporadas, etc., no son servidas de inmediato o bien quedan a disposición del cliente el cual indicara la fecha en que debemos enviárselas. En estos casos, aunque la mercancía no haya salido del almacén, se dará de baja en nuestras disponibilidades. Es decir estarán en existencias pero no disponibles. El Departamento de ventas pasara información al encargado del registro de control de inventarios para que la operación sea anotada en la columna de cantidades reservadas y se modifique el saldo disponible. Al enviar las mercancías al cliente se registraran en la columna de salidas, pero aunque salen mercancías, no se modificara el saldo disponible, pues este ya fue regularizado al registrarse las cantidades reservadas.

Salida de mercancías del almacén:

El control de salida de inventarios del almacén debe ser sumamente estricto. Las mercancías podrán salir del almacén únicamente si están respaldadas por las

correspondientes notas de despacho o requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.

Términos relacionados

a) El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa

b) La evaluación de riesgos, es uno de los pasos que se utiliza en un proceso de gestión de riesgos. El riesgo R se evalúa mediante la medición de los dos parámetros que lo determinan, la magnitud de la pérdida o daño posible L, y la probabilidad p que dicha pérdida o daño llegue a ocurrir.

c) Actividades de control gerencial, son las políticas y procedimientos de control que imparte la Dirección, Gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad

d) control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

e) control interno contable: comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

f) Control Interno Operacional: En este caso la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa es buscar producir con el menor costo posible y conseguir el mejor uso posible de sus recursos.

g) control de gestión: son Métodos, Procedimientos Actividades, Operaciones, Actuaciones, Administración de la Información y Administración de los Recursos permanentes de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios.

III. METODOLOGÍA.

3.1 El tipo y el nivel de la investigación.

3.1.1 El tipo de investigación

La investigación es cuantitativa, por la recolección de datos o información numérica.

3.1.2 El nivel de investigación

La investigación es descriptiva porque describe de modo sistemático las características de la población.

3.2 Diseño de investigación.

La investigación utilizó el diseño no experimental – Descriptivo.

No experimental, Según los autores Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer.

Es definida como una investigación ex post facto que quiere decir después de ocurridos los hechos. Donde el investigador sólo se limita a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre ellas.

Descriptivo

Porque se recolectaran los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir la variable y analizar su incidencia en su contexto dado.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población estuvo constituida por el Hospital de Apoyo Las Mercedes de la provincia de Paita.

3.3.2 Muestra

La muestra representativa no aleatoria por conveniencia estuvo conformada por el Jefe del área de farmacia del Hospital de Apoyo Las Mercedes de la provincia de Paita.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnica

La técnica aplicada a la investigación fue la encuesta.

3.4.2 Instrumento

El instrumento aplicado en la investigación fue el cuestionario pre estructurado con 16 preguntas relacionadas a la investigación. Se elaboró un cuestionario en función de la variable en estudio, con la finalidad de obtener datos que nos servirán para dar respuesta a la investigación.

3.5 Plan de análisis

Los datos fueron procesados y tabulados por categorías y se analizaron haciendo uso de la Estadística descriptiva, para la tabulación se utilizó como soporte los Programas Word y Excel.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 1

1. ¿Se realiza inventarios periódicos para un mejor manejo de medicamentos?

Alternativas	Frec.	%
SI		
NO		
A veces	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. Elaboración: Propia.

Gráfico 1

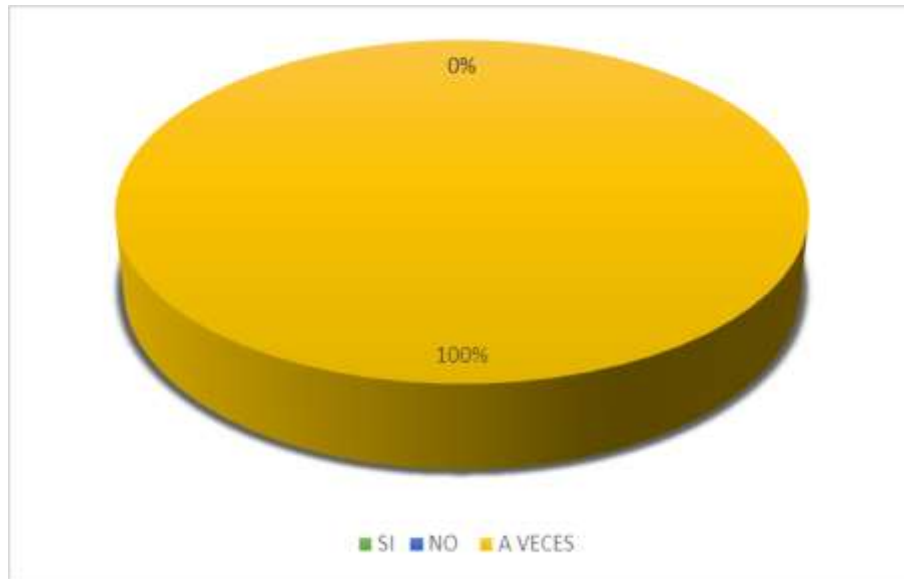


Gráfico 1: Representación porcentual de inventarios periódicos.

Interpretación:

Según tabla y gráfico N° 1: En el área de almacén del Hospital Las Mercedes de la provincia de Paita, se realizan inventarios periódicos sólo en algunas oportunidades.

Tabla 2

2. ¿Con qué frecuencia realiza los inventarios?

Alternativas	Frec.	%
Semanal		
Mensual		
Semestral		
Anual	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 2

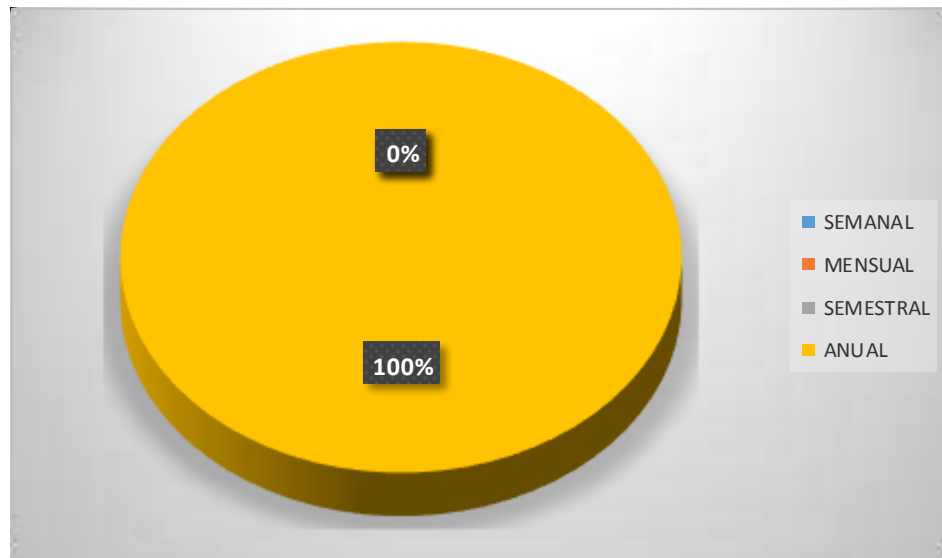


Gráfico 2 : Representación porcentual de frecuencia de inventarios

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 2: Se realizan los inventarios con periodicidad anual.

Tabla 3

3. ¿Quién es el encargado de la farmacia?

Alternativas	Frec.	%
Farmacéutico	1	100%
Jefe de farmacia		
Asistente		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 3

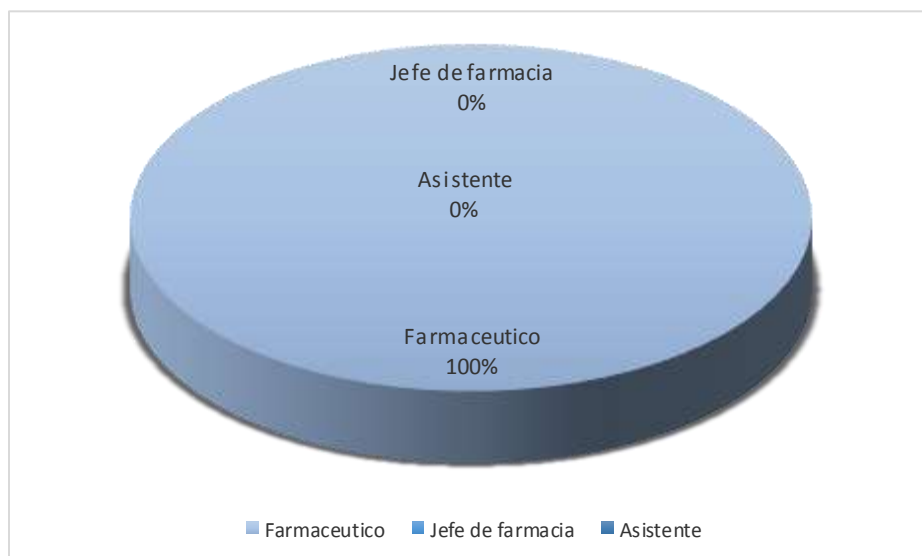


Gráfico 3: Representación porcentual del responsable del área de Farmacia.

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 3: El farmacéutico es el encargado del área de Farmacia.

Tabla 4

4. ¿Qué elementos de soporte utiliza en el almacén de Farmacia?

Alternativas	Frec.	%
Refrigeradores		
Estantes		
Archivadores		
Cajones		
Todos los anteriores	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 4

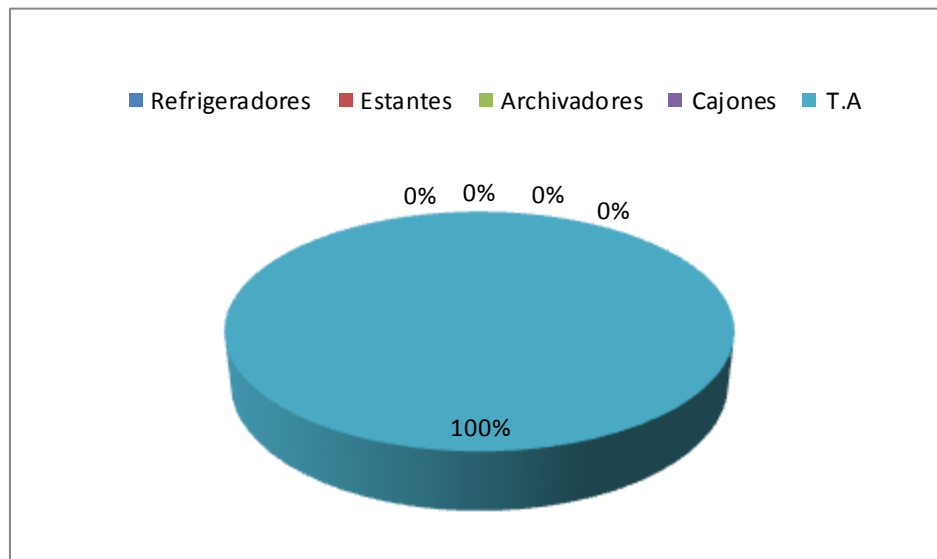


Gráfico 4: Representación porcentual de elementos de soporte utilizados.

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 4: todos los anteriores elementos son utilizados en el almacén de farmacia.

Tabla 5

5. ¿El personal involucrado en el área de farmacia se encuentra capacitado?

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 5

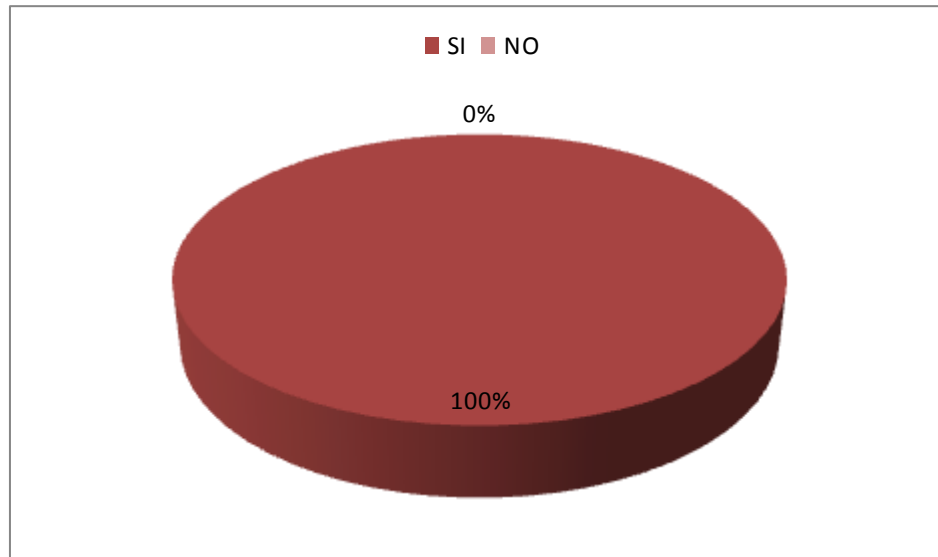


Gráfico 5: Representación porcentual de la capacitación del personal.

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 5: El personal involucrado en el área de farmacia es capacitado para realizar la actividad.

Tabla 6

6. Existe un flujograma que guíe los procedimientos?

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 6

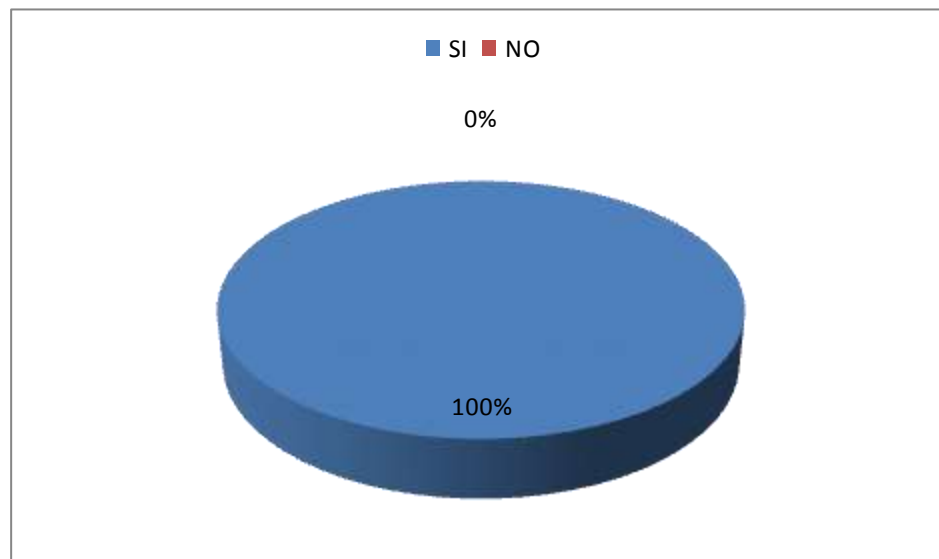


Gráfico 6: Representación porcentual existencia de flujograma

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 6: En el área de farmacia existe un flujograma que guía los procedimientos de las actividades de farmacia.

Tabla 7

7. ¿Se utiliza un sistema computarizado en el área de farmacia del hospital?

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 7

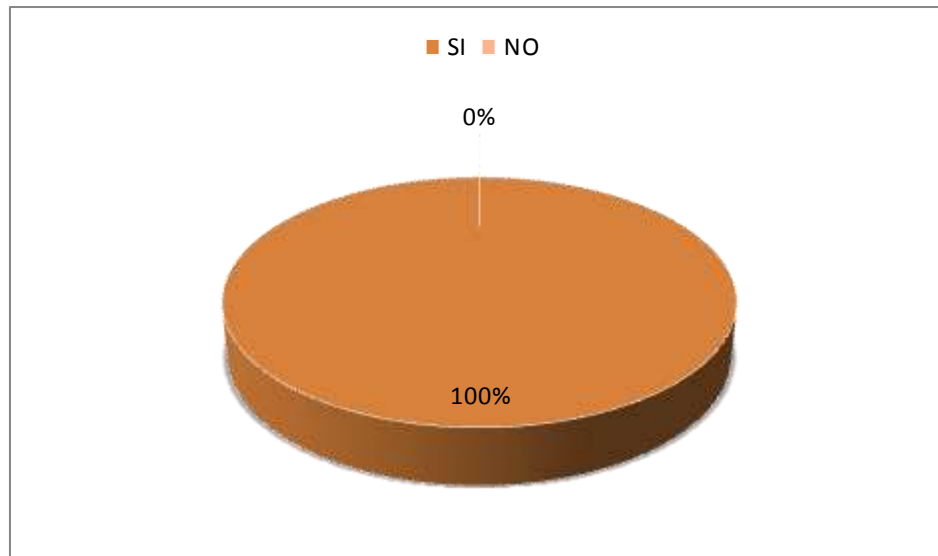


Gráfico 7: Representación porcentual uso de sistema computarizado

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 7: En el área de farmacia existe un sistema computarizado.

Tabla 8

8. Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno en el área de almacén.

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 8

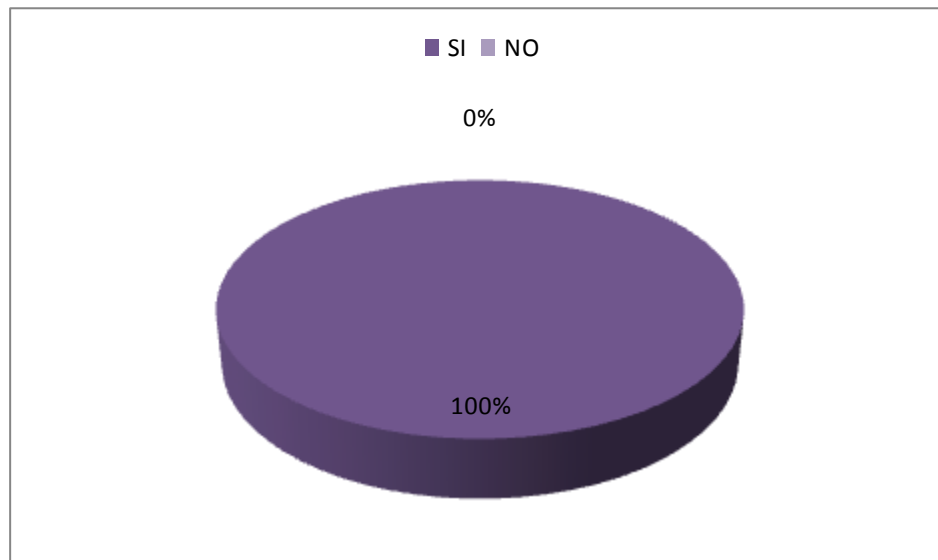


Gráfico 8: Representación porcentual existencia de manual de procedimientos

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 8: El área de farmacia del hospital Las Mercedes de Paita, cuenta con un manual de políticas y procedimientos.

Tabla 9

9. ¿Cuáles son los procedimientos para entregar un medicamento al paciente?

Alternativas	Frec.	%
Orden medica		
Receta médica	1	100%
Recibo de caja		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 9

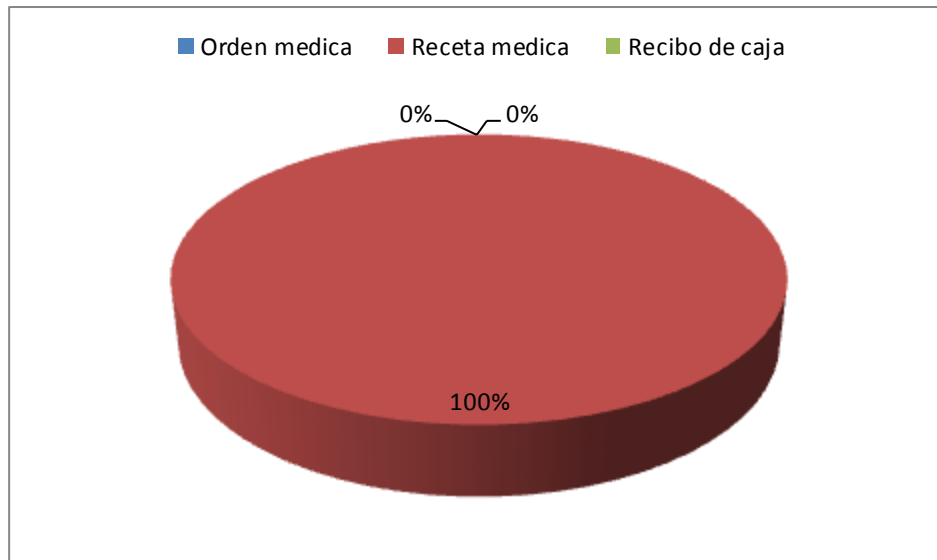


Gráfico 9: Representación porcentual de procedimiento de entrega de medicamentos

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 9: la entrega de medicamentos se realiza con la receta médica.

Tabla 10

10. Existen formatos adecuados y específicos para los procedimientos ?

Alternativas	Frec.	%
Si		
No		
Algunos	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 10



Gráfico 10: Representación porcentual de existencia de formatos específicos

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 10: en el área de farmacia existen algunos formatos adecuados.

Tabla 11

11. Está restringido el acceso a personas distintas al área de farmacia?

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
A veces		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 11

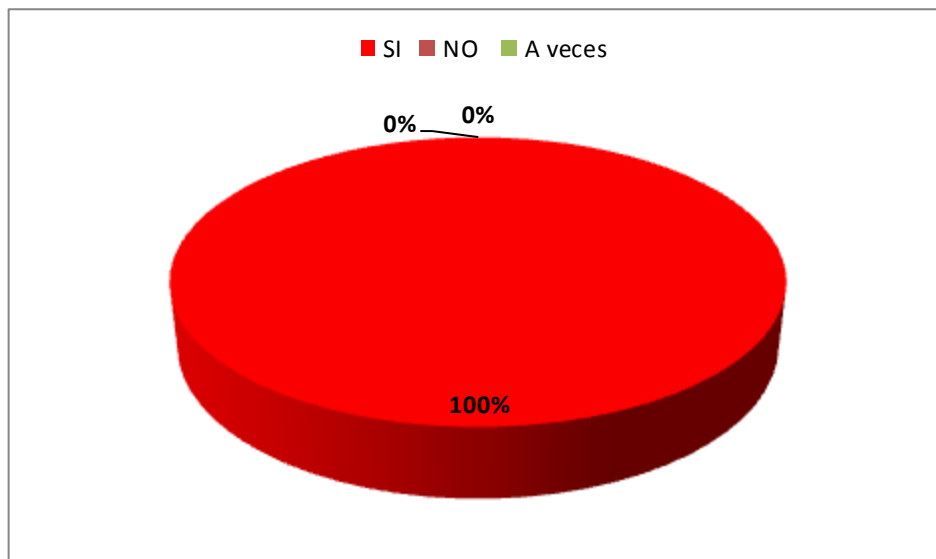


Gráfico 11: Representación porcentual de acceso de personas distintas al área.

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 11: El área de farmacia se encuentra restringido el acceso de personas ajenas al área.

Tabla 12

12. Están claramente definidos los responsables del diligenciamiento, la recolección, la revisión-verificación de los medicamentos?

Alternativas	Frec.	%
SI		
NO	1	100%
A veces		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 12

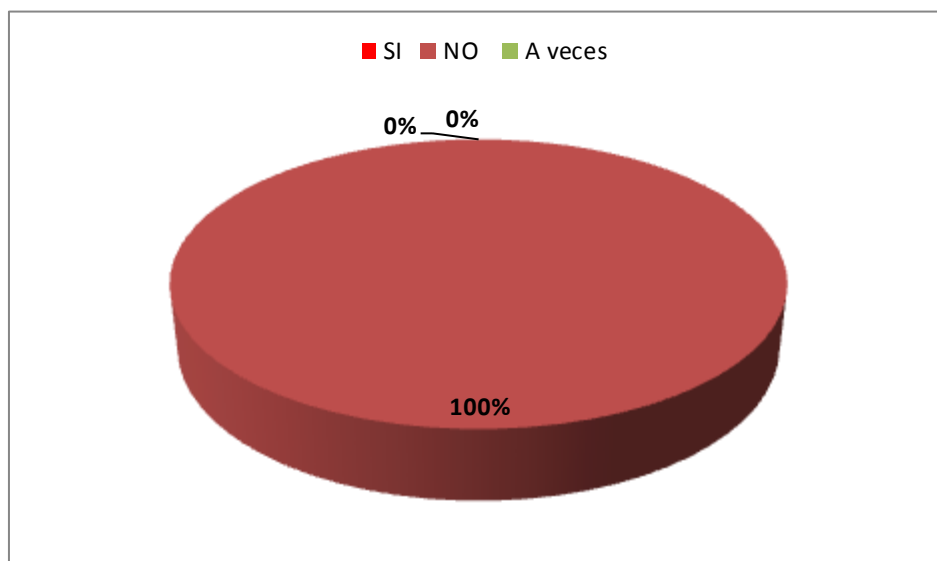


Gráfico 12: Representación porcentual de definición de responsables

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 12: En el área de farmacia, no se encuentra claramente definido al responsable de verificación de medicamentos.

Tabla 13

13. Se cumple con la Adopción de medidas preventivas de seguridad industrial, y mantenimiento de adecuadas condiciones en el almacén de farmacia?

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
A veces		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 13

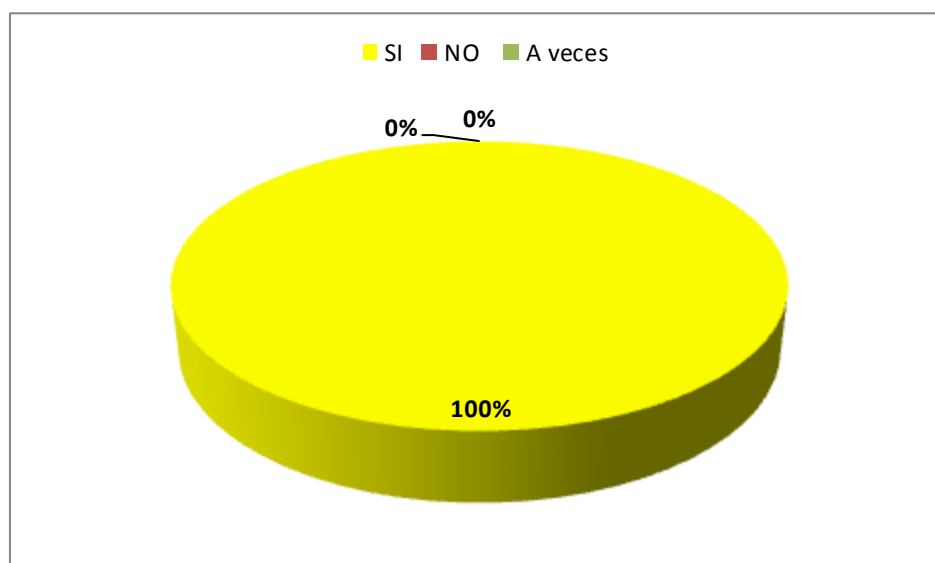


Gráfico 13: Representación porcentual de adopción de medidas preventivas

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 13: En el área de almacén de farmacia se adoptan medidas preventivas de seguridad y mantenimiento de las medicinas.

Tabla 14

14. Existe un entrenamiento laboral a los empleados nuevos respecto de sus atribuciones y responsabilidades?

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
A veces		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 14

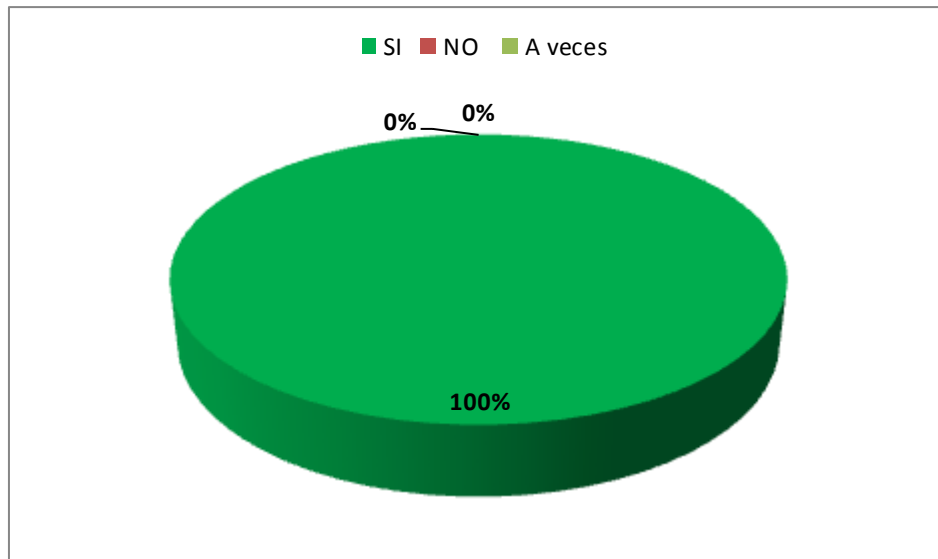


Gráfico 14: Representación porcentual de entrenamiento laboral.

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 14: En el área de almacén si se entrena al empleado nuevo para cumplir con su actividad.

Tabla 15

15. Quien controla la fecha de vencimiento de los medicamentos?

Alternativas	Frec.	%
Farmacéutico		
Jefe de farmacia	1	100%
Asistente		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 15

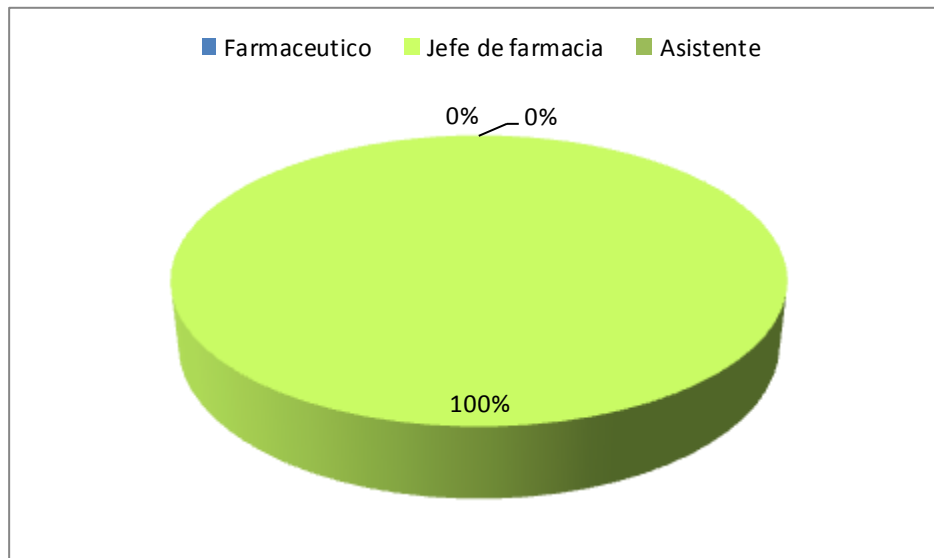


Gráfico 15: Representación porcentual del encargado de control de fecha de vencimiento.

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 15: El jefe de farmacia supervisa y controla las fechas de vencimiento de los medicamentos.

Tabla 16

16. ¿considera usted que el control interno eficiente, disminuye los riesgos en el área de existencias del hospital?

Alternativas	Frec.	%
SI	1	100%
NO		
A veces		
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado. **Elaboración:** Propia.

Gráfico 16

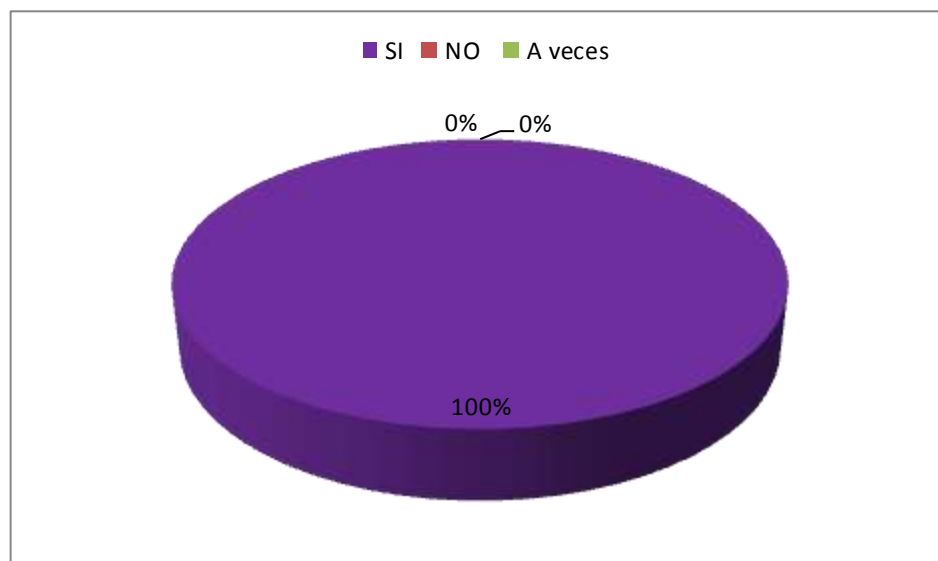


Gráfico 16: Representación porcentual de eficiencia de control interno

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 16: En el almacén de farmacia, el encargado considera que el control interno eficiente disminuye los riesgos en el área.

4.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Respecto al almacén de farmacia

1. En el área de almacén del Hospital Las Mercedes de la provincia de Paita, se realizan inventarios periódicos sólo en algunas oportunidades, los inventarios programados se realizan de forma anual.
2. El Farmacéutico es la persona encargada de la farmacia mientras que el responsable del almacén es el jefe.
3. En el área de farmacia trabajan dos (02) asistentes por turno, además del farmacéutico y el jefe de área.

Respecto al Control Interno

1. El almacén de farmacia del Hospital Las Mercedes de la provincia de Paita, utiliza como soporte materiales como refrigeradores, cajones para mantener la medicina y estantes y archivadores para la documentación.
2. El personal recibió capacitación interna para la realización de sus actividades, basándose en un flujograma que guía los procedimientos y formatos adecuados.
3. En el área de farmacia existe un sistema de control computarizado, para la atención de medicamentos, pero no se emiten comprobantes impresos por la entrega de medicamentos al usuario.
4. El área de farmacia cuenta con un manual de políticas y procedimientos, que no se revisa y por lo tanto no se da fiel cumplimiento.

5. La entrega de medicamentos se realiza sólo con la receta médica.
6. En el almacén de farmacia se encuentra restringido el acceso de personas ajenas al área.
7. Existe doble turno de personal asistente y no se encuentran claramente definido que persona es la responsable de la verificación de medicamentos vencidos o por vencer.
8. En el almacén de farmacia, el encargado considera que el control interno eficiente, disminuiría notablemente los riesgos en el área del almacén de farmacia.

V. CONCLUSIONES

En el área de farmacia del Hospital las Mercedes de la provincia de Paita se concluye:

1. El control interno no es eficiente, debido a la no observancia de las normas especificadas en el manual Interno y en el Manual de organización y funciones.
2. La no emisión de los comprobantes de despacho de medicamentos, genera problemas al usuario en caso estos no sean los correctos, al no contar con sustento físico para realizar el reclamo correspondiente.
3. Los inventarios periódicos se realizan con poca frecuencia, lo que puede originar diferencias contables en la verificación con el físico, esto no favorece a un control adecuado.
4. Respecto a la atención farmacéutica, se atiende sólo con una receta médica, no existe una orden de salida de medicina del almacén, Los comprobantes de atención se emiten manualmente al usuario, lo que evidencia un descontrol en cuanto a los registros en el sistema, incrementando el riesgo a que los medicamentos sean tomados del hospital para su venta u otros usos.
5. el control interno deficiente, incide negativamente en la gestión del almacén de farmacia del Hospital Las Mercedes de la provincia de Paita. Este deficiente control interno afecta directamente el adecuado control de las existencias del almacén de farmacia, originando un mal servicio, perjudicando a los usuarios de bajos recursos económicos por ser un Hospital público, que acuden por medicina y no hay existencias.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Angulo Alvarado Pedro José (2010) “Diseño de un manual y procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad” Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima – Perú. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1609/1/angulo_ap.pdf

2. Barreto Sequea Angry del valle (2005) “Evaluación de las normas y procedimientos aplicados por la distribuidora farmacéutica la Cruz, para registrar, controlar y proteger sus inventarios en el almacén. Universidad del Oriente - Maturín- Venezuela Disponible en:

http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/545/1/TESIS-658.787_B264_01.pdf

3. Barrionuevo Regina de Jesús (2011). “Logística de inventarios y su incidencia en las ventas de la farmacia Cruz Azul internacional” Universidad Técnica de Ambato - Ecuador Disponible en:

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1381?show=full>

4. Berducido Mendoza, Héctor Eduardo (2008) “*Teorías del control*”

Disponible en:

<http://hectorberducido.files.wordpress.com/2008/05/teorias-del-control.pdf>

5. Castellano Escudero Eloy clemente (2010) “Evaluación del sistema de control interno en el hospital local san Jacinto Bolívar” Universidad de Cartagena - Colombia Disponible en:

<http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/935/1/TESIS.pdf>

6. Chauca Arguello Rosario Elvira (2009) “Implementación de un sistema de control de inventarios en la farmacia del centro de atención ambulatorio IESS” Universidad estatal del Milagro - Guayaquil - Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/508/1/implementacion%20de%20un%20sistema%20de%20control.pdf>

7. Control Interno: “*Marco teórico del Control Interno*” Disponible en:

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/657.839-L533d/657.839-L533d-Capitulo%20II.pdf>

8. Cortijo Sánchez Gilmer Antonio- Castillo Saavedra Ericson Félix (2011) “Implementación de las buenas prácticas de almacenamiento en el almacén especializado de medicamentos del hospital belén” Trujillo. Disponible en:

dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4366610.pdf

9. FIAP (2014) - Fundación Iberoamericana de altos estudios profesionales capacitación técnica, en la materia de controles de inventarios y almacenaje, busca profundizar en la concientización de los entes y factores que intervienen en la administración y manejo de materiales. Disponible en:

<http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>

10. Malica Dante, Orlando (2012). “El sistema de control interno y su importancia en la auditoria” Federación Argentina de consejos profesionales de ciencias económicas - Buenos Aires - Argentina. Disponible en:

<http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

11. Maco Caballero Vanessa (2005) “El Marketing una técnica que consolida nuestro País” Universidad de Piura. Disponible en:

http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1462/AE_253.pdf?sequence=1

12. Morales Berrios Edilberto Geovanny (2006) “Auditoria Administrativa en el área de operaciones de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos” Universidad San Carlos - Guatemala. Disponible en:

<http://jalfaroman.files.wordpress.com/2010/08/auditoria-a-una-farmacia.pdf>

13. Murillo Ruiz Pablo José y Palacios Risco Teresita Eliana (2013) “Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cortavio en el periodo 2013” Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo – Perú Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISTEMA_CONTROL.pdf

14. Paca Ilbay Gloria Piedad (2010) “Aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos en el hospital pediátrico Alfonso Villagómez Román” Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Riobamba - Ecuador. Disponible en:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/727/1/56T00245.pdf>

15. Patiño Colque Miriam Alejandra (2004) “Evaluación del sistema de control interno, en el área de almacenes de l empresa Sociedad Anónima comercial industrial” Universidad técnica Oruro - Bolivia Disponible en:

<http://tesis.dpucuto.edu.bo/facultad-de-ciencias-economicas-financieras-y-administrativas/carrera-de-contaduria-publica/955-evaluacion-del-sistema-de-control-interno-en-el-area-de-almacenes-de-la-empresa-sociedad-anonima-comercial-industrial-saci.html>

16. Rumiche Pingo Juana Yolanda (2011) "Manual de procedimientos del servicio de farmacia" Hospital san José – Callao – Perú. Disponible en:

http://www.hsj.gob.pe/transparencia/documentos/datos_generales_entidad/disposiciones_emitidas/resolucion_directoral/2012/documentos/RD-029_2012_MANUAL_PROCEDIMIENTOS_FARMACIA_2012.pdf

17. Samillan Orozco Agustín (2006) "Mejoras en la gestión de compras, inventarios, y almacenes de una pequeña empresa" Universidad de Piura - Perú Disponible en:

<http://pirhua.udep.edu.pe/handle/123456789/1209>

18. Silva Sánchez, Álvaro Norberto (2006) "*logística de almacenamiento*"

Tecana American University - Caracas - Colombia. Disponible en:

www.tauniversity.org/tesis/Tesis_Alvaro_Silva_2.doc

19. Teoría de la agencia - Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/mercado_g_ja/capitulo2.pdf

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi Tesis titulada:

INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO LAS MERCEDES DE LA PROVINCIA DE PAITA, EN EL AÑO 2014.

Encuestador(a): Fiestas Andrade Sandhy

Fecha: 30.10.2014

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

I. DATOS GENERALES.

1. ¿ Se realiza inventarios periódicos determinados para un mejor manejo de medicamentos

a) Si () b) No () c) A veces ()

2. ¿Con qué frecuencia realiza estas actividades?

a) Semanal () b) Mensual () c) Semestral () d) Anual ()

3. ¿Quién es el encargado de la farmacia ?
- a) Farmacéutico () b) Jefe de farmacia () c) Asistente ()
4. ¿Qué elementos de soporte utiliza en el almacén de Farmacia?
- a) Refrigeradores () b) estantes () c) Archivadores ()
- d) Cajones () e) todos los anteriores ()
5. ¿El personal involucrado en el área de farmacia se encuentra capacitado ?
- a) Si () b) No ()
6. Existe un flujograma que guíe los procedimientos?
- a) Si () b) No ()
7. ¿Se utiliza un sistema computarizado en el área de farmacia del hospital?
- a) Si () b) No ()
8. Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno en el área de almacén.
- a) Si () b) No ()
9. ¿Cuáles son los procedimientos para entregar un medicamento al paciente?
- a) Orden medica () b) Receta médica () c) recibo de caja ()
10. Existen formatos adecuados y específicos para los procedimientos ?
- a) Si () b) No () c) Algunos ()
11. Está restringido el acceso a personas distintas farmacia?
- a) Si () b) No () c) A veces ()

12. Están claramente definidos los responsables del diligenciamiento, la recolección, la revisión-verificación de los medicamentos?
a) Si () b) No () c) A veces ()
13. Se cumple con la Adopción de medidas preventivas de seguridad industrial, y mantenimiento de adecuadas condiciones en el almacén de farmacia?
a) Si () b) No () c) A veces ()
14. Existe un entrenamiento laboral a los empleados nuevos respecto de sus atribuciones y responsabilidades?
a) Si () b) No () c) A veces ()
15. Quien controla la fecha de vencimiento de los medicamentos?
a) Farmacéutico () b) Jefe de farmacia () c) Asistente ()
16. ¿considera usted que el control interno eficiente, disminuye los riesgos en el área de existencias del hospital?
a) Si () b) No () c) A veces ()

“Gracias por su colaboración a la investigación”

ANEXO 2

I.- ACTIVIDADES

CRONOGRAMA GANTT

ACTIVIDADES	Meses		
	SET	OCT	NOV
Envío del Proyecto de Tesis	X		
Recolección de información para el informe de tesis	X		
Elaboración y presentación del Informe de Tesis			X
Pre banca y Sustentación de la tesis.			X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	40.00
TOTAL S/.			40.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.	
			Unitario	Total
Internet		100 Horas	1.00	100.00
Movilidad		20 Pasajes	10.00	200.00
TOTAL S/.				300.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	40.00
Servicios	300.00
TOTAL S/.	340.00

IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.