



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA INRETAIL PHARMA
S.A, SULLANA, 2019.**

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

AUTOR

**BALLADARES GALVEZ CESAR AUGUSTO
ORCID: 0000-0002-7744-4908**

ASESOR

**GARCIA MANDAMIENTOS EDME MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

PIURA – PERÚ

2020

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA INRETAIL PHARMA
S.A, SULLANA, 2019.**

Equipo de trabajo

AUTOR

César Augusto Balladares Gálvez

ORCID: 0000-0002-7744-4908

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel
Presidente

Dr. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel
Miembro

Mgr. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo
Miembro

Mgr. García Mandamientos, Edmé Martha
Asesor

AGRADECIMIENTO

A los docentes de contabilidad de la Universidad los Ángeles de Chimbote y sus docentes por los conocimientos impartidos en mi formación profesional, en especial a la Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, quien me orientó en el camino de la investigación.

DEDICATORIA

A mi familia, quienes son el motivo de mi superación y estuvieron conmigo en los momentos difíciles. En especial a mi hija “Brithany”.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de identificar las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana – 2019. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, de diseño no experimental y del tipo documental, bibliográfico y descriptivo. El estudio se desarrolló aplicando la técnica de encuesta con un instrumento de cuestionario compuesto por 27 interrogantes, que fue respondida por el jefe de la Sede de Sullana de la empresa, obteniéndose como resultados que el área de logística de la Empresa Inretail Pharma S.A, presenta las siguientes debilidades: el procesamiento de pedidos realizado no es el indicado; el ambiente de almacén no es adecuado; presenta dificultad en la localización de los productos farmacéuticos y productos próximos a vencer; el proveedor no siempre entrega en el plazo previsto y los precios de ventas no son razonables. Se concluye que existen muchas deficiencias en el área de logística, pese a que los medios de transporte son los adecuados para el traslado de los productos farmacéuticos, y que se ofrecen productos que cumplen con las normas de calidad, y se siguen protocolos de protección al consumidor. Finalmente se concluye necesario la implementación de un proceso de pedidos, el diagnóstico de los costos de transporte, mejora en el área de almacenamiento, la gestión de stock de inventario, la elaboración de un plan estratégico de compras, implementación de ofertas para clientes.

Palabras claves: Control interno, logística, sector farmacéutico,

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of identifying the opportunities of internal control in the area of Logistics that improve the possibilities of the company Inretail Pharma SA, Sullana - 2019. The research had a qualitative approach, non-experimental design and documentary, bibliographic and descriptive type. The study was developed by applying the survey technique with a questionnaire instrument composed of 27 questions, which was answered by the head of the company's Sullana Headquarters, obtaining as results that the logistics area of the Inretail Pharma SA Company presents the following weaknesses: the order processing performed is not the one indicated; the warehouse environment is not adequate; presents difficulty in locating pharmaceutical products and products that are about to expire; The supplier does not always deliver within the expected time frame and the sales prices are not reasonable. It is concluded that there are many deficiencies in the logistics area, although the means of transport are adequate for the transfer of pharmaceutical products, and that products that meet quality standards are offered, and protection protocols are followed. consumer. Finally, it is necessary to implement an order process, the diagnosis of transport costs, improvement in the storage area, inventory management, the development of a strategic purchasing plan, implementation of offers for customers.

Keywords: Internal control, logistics, pharmaceutical sector

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	3
2.1. Antecedentes	3
2.2. Teorías relacionadas	5
2.3. Marco conceptual	7
2.3.1. Control Interno	7
2.3.2. Definición de control interno	7
2.3.3. Objetivos del Control Interno	8
2.3.4. Enfoques del Control Interno	8
2.3.5. Componentes del Control Interno	9
2.4. Estudio de Caso	12
III. HIPÓTESIS	14
IV. METODOLOGÍA	15
4.1. Diseño de la investigación	15
4.2. Población y Muestra	16
4.2.1. Población	16
4.2.2. Muestra	16
4.3. Definición y operacionalización de variables	17
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
4.5. Plan de análisis	18
4.6. Matriz de consistencia	19

4.7. Principios éticos de la investigación	20
V. RESULTADOS	21
5.1. Resultados.....	21
5.1.1. Resultados del objetivo específico 1	21
5.1.2. Resultados del objetivo específico 2	33
5.1.3. Resultados del objetivo específico 3	37
5.2. Análisis de Resultados	44
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1.....	44
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	46
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	49
VI. CONCLUSIONES	52
6.1. Respecto al objetivo específico 1: Establecer las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.....	52
6.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las oportunidades de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.....	52
6.3. Respecto al objetivo específico 3: Explicar la propuesta de mejora de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.....	53
Referencias Bibliográficas	55
Anexos.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de las dimensiones.....	21
Tabla 2: Información general	21
Tabla 3: Resultados del cuestionario; dimensión 1: procesamiento de pedidos	22
Tabla 4: Resultados del cuestionario; dimensión 2: transporte	23
Tabla 5 : Resultados del cuestionario; dimensión 3: almacén.....	23
Tabla 6 : Resultados del cuestionario; dimensión 4: mercadería	24
Tabla 7: Resultados del cuestionario; dimensión 5: procura.....	24
Tabla 8: Resultados del cuestionario; dimensión 6: atención al cliente.....	25
Tabla 9: Oportunidades y Debilidades del procesamiento de pedidos.....	26
Tabla 10: Oportunidades y Debilidades del Transporte	27
Tabla 11: Oportunidades y Debilidades del Almacén.....	28
Tabla 12: Oportunidades y Debilidades de la Mercadería	30
Tabla 13: Oportunidades y Debilidades de Procura	31
Tabla 14: Oportunidades y Debilidades de Atención al cliente	32
Tabla 15: Descripción de las oportunidades y debilidades del Procesamiento de pedidos	33
Tabla 16: Descripción de oportunidades y debilidades del Transporte.....	34
Tabla 17: Descripción de oportunidades y debilidades del Almacén	34
Tabla 18: Descripción de oportunidades y debilidades del Inventario	35
Tabla 19: Descripción de oportunidades y debilidades de la Procura.....	36
Tabla 20: Descripción de oportunidades y debilidades de la Atención al cliente	36

I. INTRODUCCIÓN

La empresa farmacéutica Inretail Pharma S.A. conocido comúnmente como “Inkafarma”, empresa dedicada principalmente a la comercialización de medicamentos, productos de aseo y cuidado personal, entre otros, tiene una extensa cadena de locales distribuidos por todo el Perú. Sin embargo, no todos los locales funcionan a la perfección; pues en el local de atención en Sullana, presenta diferencias en el manejo de la mercadería, no existiendo una adecuada gestión de inventarios o mercadería, por lo que muchas veces se producen faltantes de existencias o exceso de algunos productos. Deficiencias presentadas que evidencian problemas en el área de logística, generándose un riesgo significativo de pérdida de mercadería, así como el no contarse con información confiable del stock, como también no administrar debidamente el stock de los productos.

Estas deficiencias se presentan aun cuando la empresa Inretail Pharma S.A. tiene diferentes mecanismos de control que, si bien no se cumplieran, la empresa no se hubiera atrevido a la apertura de sucursales en diferentes lugares. Sin embargo, en la sede Sullana según lo recogido en la investigación y confirmado por la información del Jefe de la Sede Sullana, se ha podido evidenciar que no existen políticas de control interno, y si existieran no es conocido por los colaboradores, generando una serie de dificultades en el momento de desarrollar sus actividades.

Las deficiencias en el control para el área de logística, amerita una pronta solución para gestionar adecuadamente los inventarios en la empresa Inretail Pharma S.A., sede Sullana, conocida por su nombre comercial como Inkafarma, ya que existe una afectación en las ventas de la empresa.

En la presente investigación se busca identificar las oportunidades de los factores relevantes del control interno en la logística de la farmacia, en la empresa Inretail Pharma S.A, como objeto de estudio. La investigación realizada es de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva, ya que buscar identificar las oportunidades presentes en Inretail Pharma S.A. Para ello, aplica un cuestionario de 27 preguntas a los 20 colaboradores de empresa en mención, tomando a toda la población como muestra de estudio.

Para buscar oportunidades de desarrollo y mejora el área de logística, nos centraremos en las actividades propias del almacén. Por ello, se plantea el siguiente

problema de investigación: ¿Las oportunidades del control interno en el área de Logística brindan la posibilidad de ordenar la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019?

Para resolverlo, se hace necesario plantearse el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

Además de los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.
2. Describir las oportunidades de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.
3. Explicar la propuesta de mejora de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

La investigación se justifica en el aspecto teórico, porque va permitir originar una discusión, tanto con la información existente en el área investigada (control interno), como en el contexto de la empresa estudiada y así poder hacer uso y aplicación de las teorías modernas acerca de la gestión de inventarios en el área de logística para generar reflexión sobre el conocimiento existente en trabajos de investigación.

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación beneficiará a la empresa Inretail Pharma S.A. (Inkafarma) sede de Sullana, provincia de Sullana, departamento de Piura, al permitirles contar con una mejora en los factores relevantes en el área de logística, para brindar seguridad en el manejo de la mercadería. Es necesario recordar que, ante el avance de la estandarización económica, las empresas deben estar acorde a las normativas y estrategias que puedan mejorar la organización y el manejo de sus almacenes.

Desde el punto de vista académico, el estudio servirá como guía para otras investigaciones, para que se pueda tomar como un modelo en otras instituciones de venta de fármacos y empresas en general, además les permitirá contar con referencias para optimizar la gestión de mercadería en las mismas y establecer políticas que ayuden a mejorar la administración de existencias.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

En la investigación de Polo, Gomez y Ariza (2019) titulada Evaluación de los controles establecidos en el área del almacén de la empresa distribuidora de medicamentos, Distrimed LTDA. de la ciudad de Santa Marta, se plantearon como objetivo evaluar los controles del área de almacén en la empresa DISTRIMED Ltda., con la finalidad de formular procedimientos que optimicen las operaciones y el adecuado manejo de los recursos. El estudio tuvo un enfoque cualitativo del tipo descriptivo, utilizaron como instrumento de recolección de información un cuestionario y una entrevista. Concluyen que los empleados no conocen los procedimientos señalados en el manual de procesos y procedimientos del almacén. Esta investigación aporta en lo metodológico con su instrumento de recopilación de información para evaluar los controles establecidos en la empresa.

Arana (2019) en su investigación “Sistema de control interno para mejorar la gestión de las existencias en la farmacia del Hospital General Jaén”, tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión de existencias. Desarrolló el estudio mediante una metodología del tipo descriptiva y propositiva, mediante un cuestionario de escala Likert encuentra que los trabajadores no están capacitados y no existe control interno en la gestión de los inventarios, y concluye que existe control interno, pero no se aplica de la forma correcta. Esta investigación aporta en lo metodológico con el instrumento de recopilación de datos.

Rivera (2018) en su investigación titulada “Control interno y su incidencia en la gestión de inventario del sector comercio al por menor (farmacias sociales) pertenecientes a instituciones religiosas en la provincia constitucional del Callao” que se planteó como objetivo determinar la influencia del control interno sobre la gestión de inventario. Utilizaron un tipo de investigación aplicada, con un diseño no experimental y de corte transversal, tomando como población a cincuenta y cuatro (54) instituciones y como muestra a cuarenta y siete (47) de ellas. Se recogieron datos de un cuestionario. Encontró que, en un 78.72% la gestión de inventarios es influenciada significativamente por el control de inventarios.

Campos (2018) en su tesis “Los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú. Caso: Farmacia Inkafarma - Castilla, 2018”, tuvo como objetivo determinar y describir el mecanismo de control interno en el almacén de farmacias. Como diseño metodológico se adaptó al no experimental, del tipo descriptivo y transversal; utiliza un instrumento cuestionario compuesto de veintiocho (28) preguntas. Encontraron que la farmacia evaluada tiene deficiencias en los sistemas de control interno, sin embargo, existe un sistema que controla específicamente las asistencias, seguridad, la temperatura, controla los ingresos y salidas de caja. La investigación aportó en lo teórico a la forma de esquematizar la discusión teórica entorno a las variables y en lo metodológico al tratamiento y evaluación de las variables cualitativas en una escala de cinco niveles.

Villegas (2017) en su tesis “Logística hospitalaria en el área de farmacia de los hospitales de la región Tumbes, 2016” planteándose como objetivo determinar las diferencias de la logística hospitalaria. Desarrolló la investigación con el método deductivo, y diseño no experimental en el que se aplicó un cuestionario validado de logística hospitalaria, con una fuerte confiabilidad de 0.85. Los resultados se basan en inferencia estadística, encontrando diferencias significativas en la logística de las farmacias de los hospitales de Tumbes. La investigación nos aportó en un instrumento de recopilación de información, acerca de la logística hospitalaria, la misma que puede validarse en diferentes contextos.

En el estudio de Moreno (2016) titulado “Influencia del control interno en el área contable de la farmacia Bazán de Chimbote” se planteó como objetivo encontrar cuanto influye el control interno sobre los resultados contables. Para lograrlo utiliza una metodología de diseño no experimental, del tipo descriptiva y transversal. Tuvo como técnica de investigación un cuestionario, en que se encontró que los trabajadores conocen en su mayoría los procedimientos de control interno, e influyen directamente en los resultados contables de la empresa. Esta investigación aporta al estudio en lo teórico por su esquematización de marco teórico y los resultados a los que llega serán fácilmente comparables.

En la investigación de Nole (2016) denominada “Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de

gestión en el año 2015”, tuvo como objetivo determinar y analizar los mecanismos de control interno, la muestra de investigación fue determinada aleatoriamente, y a las empresas que decidieron a bien aportar con la investigación, sumaron un total de cuarenta y seis (46) empresas. Encontró que la mayoría (80%) de ellas, si aplican mecanismos de control interno, destacándose (91%) el Kardex como técnica para registro y control de mercaderías. Concluye que el control interno que aplican las empresas farmacéuticas les permitió optimizar resultados e influyendo directamente en el logro de los objetivos y metas de la empresa.

En la tesis de Morales (2015) “Manual de control interno contable para la farmacia Jorge Suárez Jaime franquicia Cruz Azul del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015”, tuvo como objetivo proponer un manual de control interno a nivel contable. Debido a que se encontró que la farmacia no cuenta con un manual de organización y funciones, y mucho menos una de procedimientos contables, el producto incluye la organización administrativa y la distribución de actividades. La investigación aporta en lo teórico con el marco teórico que emplea, en lo metodológico por el instrumento de investigación de recolección de datos.

2.2. Teorías relacionadas

Teoría de la Gestión de Inventarios

Muller (2014), indica que no debiera haber inventarios, pero la realidad coloca en la necesidad de manejarlos, es así que presenta conceptos desde los puntos de vista financieros, control físico, proyección y operaciones, asimismo explica la práctica actual de modelos Justo a Tiempo y se discuten las diferentes consideraciones para cuando se manejan los inventarios de producto terminado y los de materias primas y materiales.

Torres (2017), manifiesta que la gestión de inventarios es la administración de las existencias de todo producto o artículo que es utilizado para la comercialización dentro de una organización. Es decir, todo lo relativo a control y manejo de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias, procedimientos de entradas y salida.

Teoría de la empresa

García y Taboada (2017), señalan que las empresas son sociedades económicas, de las cuales su prioridad está en lograr beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son significativos porque generan riqueza y empleos en la economía, ya que son organizaciones impulsoras del cambio tecnológico de un país.

Coase (2002), afirma que en la economía hay cuatro diferentes estructuras de mercado o tipos de competencias, competencia perfecta, los monopolios, los mercados de competencia monopolística, los oligopolios. Todos ellos asignan los recursos eficientemente o ineficientemente de acuerdo a número de empresas.

Williamson (2010), argumenta que los costos de transacción no se pueden evitar del todo, pero mediante los contratos esto se puede reducir además este economista reconoce a la empresa como un intermediario de contratos.

Teoría de los sectores productivos

Según Instituto Peruano de Economía (2014), afirma que en la economía existen los siguientes sectores productivos:

a) El sector primario

Compuesto por actividades económicas concernidas con la extracción y transformación de recursos naturales en productos primarios; es decir, bienes que son utilizados como materia prima

b) El sector secundario

Respectivo a acciones artesanales y de industria manufacturera. Mediante estas actividades se transforman productos del sector primario en nuevos productos. Del mismo modo, está concernida con la industria de bienes de producción, los bienes de consumo y la prestación de servicios a la colectividad. Las máquinas, la producción de papel y cartón, las construcciones, la distribución de agua, entre otros son un concreto ejemplo de este sector.

c) El sector terciario

El que se propone ofrecer servicios a la colectividad y a las compañías. Dentro de ellos identificamos desde el comercio más pequeño hasta las altas economías. Por lo expuesto, su tarea reside en suministrar a la población de cualquiera de los bienes y productos concebidos en las dos preliminares etapas. Podemos referir al comercio minorista y mayorista, actividades bancarias, asistencia de salud, educación y cultura.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Control Interno

La palabra control, se entiende como la fiscalización, inspección, comprobación y/o intervención; en otras palabras, se refiere a contrastar si las acciones se han realizado de acuerdo con las normas establecidas, siendo aplicadas en el marco de la actividad económica y financiera (Gutierrez y Católico, 2015).

El control se entiende como la función que verifica el logro de los objetivos que ha establecido una organización en la planificación, con el fin de identificar las desviaciones y corregirlas en el momento oportuno, evitando que la empresa sea perjudicada (Dextre y Del Pozo, 2012).

2.3.2. Definición de control interno

El control interno ha sido definido desde muchas perspectivas, llegando a aplicarse de maneras distintas, es por ello que se realizaron muchos intentos por uniformizar esa visión, siendo el de mayor impacto el de COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual define al control interno como un proceso, que es realizado por los directores, la gerencia, administración y todos los involucrados de la organización, desarrollado para alcanzar seguridad y los objetivos de la entidad (Mantilla, 2018).

La definición de COSO, ha sido la más aceptada a nivel internacional, aunque con el tiempo surgieron diversos esfuerzos por cambiar dicha concepción, como la realizada por el AICPA (American Institute of Certified Professional Accountants), quien indica que el control interno comprende el plan de organización de una entidad, así como las

medidas de prevención establecidas para proteger sus bienes, asegurar la veracidad de la información contable y operar con eficiencia (Meléndez, 2016).

Por otro lado, Navarro y Ramos (2016), sustentan que el control interno es un proceso a través del cual se establece el estilo de gestión administrativa que seguirán las organizaciones, permitiendo identificar las fallas dentro del proceso organizacional. Ello contribuye a tomar decisiones correctas que cumplan con los objetivos de la empresa.

2.3.3. Objetivos del Control Interno

De acuerdo con Estupiñan (2015), el control interno permite alcanzar los siguientes objetivos:

- Promover la efectividad y eficiencia de la empresa.
- La calidad en los servicios o de los productos elaborados por la organización
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad
- Lograr que la empresa se adhiera y cumplan con las políticas administrativas que ha establecido.
- Alcanzar los objetivos y las metas programadas.

2.3.4. Enfoques del Control Interno

El AICPA divide al control interno, presenta dos enfoques: El administrativo y el contable:

- **Control Administrativo:** Realiza un análisis de mayor envergadura, basándose en el plan de organización y los procesos que se relacionan con la toma de decisiones y las autorizaciones de parte de la administración de la empresa para ejecutar transacciones. Dichas autorizaciones se asocian con el logro de los objetivos y son consideradas como la base para el control contable (Mantilla, 2018).

- **Control Contable:** Se refiere a los procedimientos que aseguran los activos de la organización y garantizan la fiabilidad de la información contable reflejada en los estados financieros. Según Mantilla (2018), este control está enfocado en lograr que:
 - a) Las transacciones se realicen siguiendo las reglas establecidas por la administración.
 - b) Las transacciones sean registradas de modo adecuado, con el fin de obtener información para la elaboración de los estados financieros, cumpliendo con los principios de contabilidad y manteniendo la responsabilidad por los activos.
 - c) Se restrinja el acceso a los activos; con excepción de que exista la autorización previa de la administración.
 - d) La “*accountability*” registrada por los activos sea comparada con los activos que posee la organización y se tomen acciones necesarias en caso de cualquier diferencia.

2.3.5. Componentes del Control Interno

El control interno está formado por cinco componentes básicos:

- **Ambiente de Control**

Según Estupiñán (2015), el ambiente de control es el componente más importante, pues se refiere a contar con un entorno que refleje la responsabilidad de los colaboradores en la realización de su trabajo y los atributos del personal como la integridad y valores éticos; considerando que los colaboradores son el pilar de toda organización.

Un ambiente de control óptimo, permite que las empresas minimicen las fallas en el desarrollo de sus procesos, evita que se utilicen los recursos de modo indebido y logra que las operaciones se registren eficientemente, consiguiendo así estados financieros que reflejen la verdadera situación de la empresa (Vanegas & Pardo, 2014).

- **Evaluación de Riesgos**

A lo que se refiere este componente es a la habilidad que tiene la empresa para poder identificar los riesgos (internos y externos) que se presentan en el ambiente, los que pueden tener un efecto negativo en el cumplimiento de los objetivos (Estupiñan, 2015)

La evaluación de riesgos es un método que permite planear, identificar, evaluar y monitorear la información ligada a las actividades de la organización, con el fin de reducir los riesgos a los que está expuesta y fortalecer las oportunidades (Vanegas y Pardo, 2014).

Es importante dentro de una empresa que se realicen programas destinados a la prevención, los cuales deben seguir un proceso sistemático y lógico, el cual puede ser difundido a nivel interno o externo, garantizando la correcta de la actividad (Solarte, Enríquez y Benavides, 2015).

- **Actividades de control**

Las actividades de control se refieren a las acciones que se necesitan para controlar que las políticas destinadas a prevenir los riesgos se cumplan adecuadamente. Estas acciones deben ejecutarse por la gerencia y demás empleados, en todos los niveles y departamentos de la organización. Estas actividades abarcan la aprobación y consentimiento, así como las iniciativas técnicas (Castañeda, 2014).

Las actividades de control tienen una importancia relevante, ya que indican la manera correcta de hacer las cosas, además de ser el medio para cumplir con los objetivos. Dentro de las empresas se pueden dar tres tipos de controles: Detectivos, preventivos y correctivos.

- a) **Controles Detectivos:** Tienen la finalidad de detectar el momento en que ocurre una eventualidad, es decir, realizan una función vigilante, aislando los riesgos; aunque pueden ser más costosos, puesto que se necesitan modificaciones en el caso de identificar un riesgo (Estupiñan, 2015).

- b) **Controles preventivos:** Estos están destinados a evitar que se presenten riesgos en la organización y están incluidos dentro de las actividades de cada organización de manera imperceptible. Son controles más económicos, puesto que previenen las correcciones (Estupiñan, 2015).
- c) **Controles Correctivos:** Estos se enfocan en corregir las fallas que se han encontrado, actuando como un control complementario de los detectivos, permitiendo remediar el problema, aunque los costos de estos controles son altos, puesto implican reprocesos (Estupiñan, 2015).

- **Información y comunicación**

Este componente involucra brindar información veraz y fiable en un tiempo prudente con la finalidad de que los colaboradores realicen sus actividades de manera eficiente. Para ello, la empresa debe establecer sistemas de información sobre temas relevantes como realidad financiera, gestión, reglas y normas que se usan como guía (Hernández O. , 2016).

Para lograr el control de la organización y poder decidir de manera correcta sobre el uso de los recursos, se necesita contar con sistemas de información fiable y oportuna. En esta línea, los estados financieros constituyen una parte importante que debe ser informada no solo a los accionistas o directores, sino a todos los involucrados en la institución (Estupiñan, 2015).

- **Supervisión y Monitoreo**

Las actividades de control interno, por sí solas, no aseguran una gestión eficiente, registros de información fiable e integral para los estados financieros, ni están exentas de fraudes; por ello se requiere de la supervisión de las mismas (Rebaza y Santos, 2015).

La supervisión y monitoreo son instrumentos de política que buscan la mejora de la organización. Para ello, hacen uso del seguimiento. En primer lugar, la supervisión, determina si las actividades desarrolladas están vinculadas a otras funciones dentro de la empresa y el monitoreo incluye la evaluación directa a

través de la gerencia o directivos, previniendo que la entidad incurra en pérdidas (Vega y Nieves, 2016).

Estas evaluaciones permiten reconocer los controles débiles e innecesarios para centrarse en las actividades que presentan fallas, sirviendo de apoyo para la gerencia. La supervisión incluye actividades como: Auditorías externas, autoevaluaciones de la gerencia o supervisión mediante la ejecución de las funciones diarias. (Estupiñan, 2015).

2.4. Estudio de Caso

Actividad principal de la empresa

La empresa es parte del grupo Intercorp, es una empresa dedicada a la comercialización de productos farmacéuticos, medicinas, útiles de aseo personal, cuidado personal, entre otros. Está presente alrededor del Perú, con una cadena de farmacias distribuidas en las principales ciudades del país (Intercorp Retail, 2018).

Misión

“Llevar con calidez y optimismo: salud, bienestar y ahorro a todas las comunidades del Perú” (InkaFarma, 2015).

Visión de la empresa

“Cambiar la historia de la salud en todas las comunidades donde operemos, a través de la mejor calidad, el mejor precio y la mejor gente” (InkaFarma, 2015).

Nuestros Valores (InkaFarma, 2015)

Obsesión por el Análisis

Pasión por los Resultados

Liderazgo Inspirador

Amor por las Personas

Organigrama

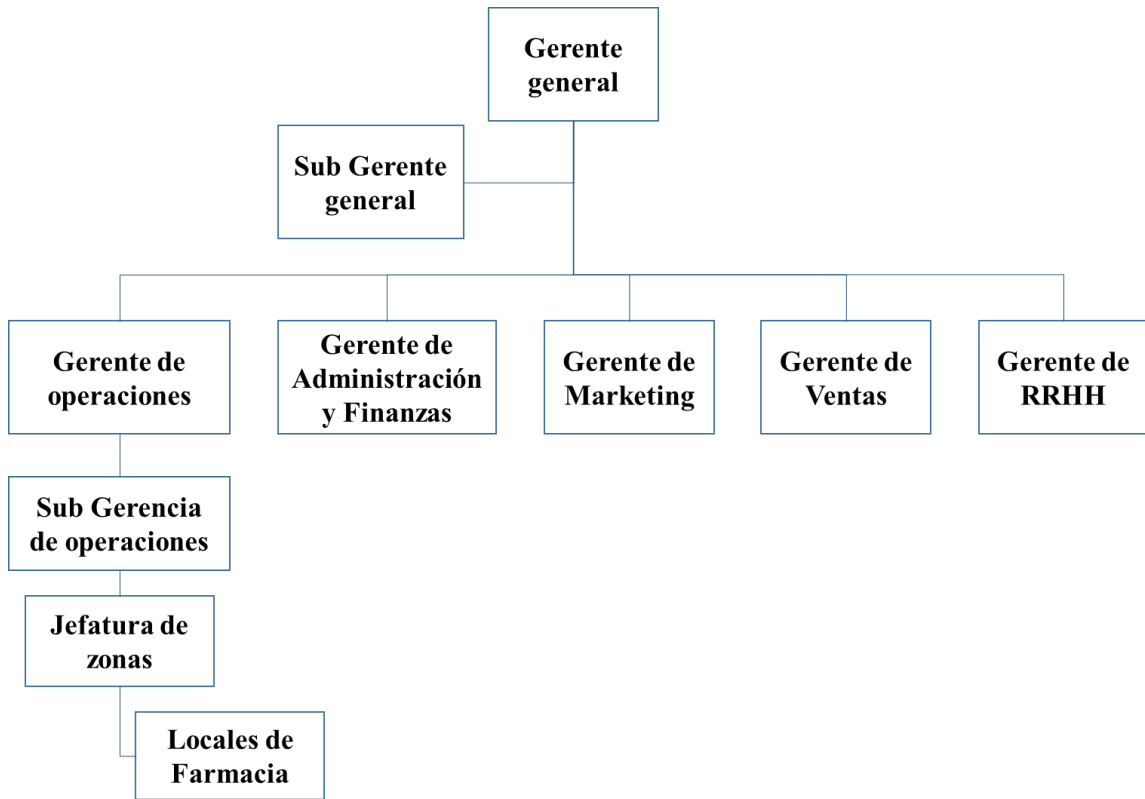


Gráfico 1: Organigrama de InRetail Farma

Fuente: entrevista Jefe de la Sede Sullana

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

Galán (2009), en su publicación “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.

Martínez (2006), en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que el diseño no experimental, es el estudio donde no se puede discernir a propósito las variables independientes para ver su incidencia sobre otras variables. Lo que se hace es visualizar fenómenos tal como ocurren en su entorno inicial sin modificar, para de forma posterior examinarlos. Asimismo, Mousalli (2015) manifiesta que en este diseño, no existe intención para manipular alguna variable, pues solo se dedican a observar los fenómenos en su contexto natural.

El diseño del trabajo de investigación obedeció al diseño propio de una investigación no experimental, ya que se analizará situaciones ya existentes. Dentro del diseño no experimental el trabajo de investigación tiene relación con los diseños transaccionales descriptivos ya que indagan las incidencias y manifestaciones de la variable en un momento dado en el tiempo.

Según el tipo de investigación se caracterizó por ser del tipo cualitativo, porque se analizaron los aspectos observables del fenómeno e interpretan gracias al análisis dialéctico del investigador.

El nivel de investigación es descriptivo de estudio de caso, ya que esta permitió especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo. En ese sentido Mousalli (2015), indica que los investigadores que se dedican a este tipo de investigación no se caracterizan por elaborar tablas y gráficos sino que estos se encargan de la recolección de información en base a la revisión teórica con el fin de dar respuesta a las interrogantes en función al problema y objeto de estudio, además el investigador debe ser cuidadoso para el respectivo análisis.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población estuvo conformada por las empresas que tienen como actividad principal la comercialización de productos farmacéuticos en la provincia de Sullana.

4.2.2. Muestra

Cárdenas (2018) define a la muestra como el “número reducido de actores tomados de esa población”. Las investigaciones se estudian en base a muestras, debido a la complejidad de estudiar toda la población o universo; sin embargo, cuando la muestra es pequeña, es posible estudiar a todos los sujetos.

En este sentido la investigación se caracterizará por tener una muestra poblacional, debido a que nos interesó conocer el funcionamiento en el área de logística, se tomará información primaria del jefe de la sede Sullana.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Control interno	Proceso, que es realizado por los directores, la gerencia, administración y todos los involucrados de la organización, desarrollado para alcanzar seguridad y los objetivos de la entidad (Mantilla, 2018).	Procesamiento de pedidos	Refiere a la red de comunicación, la tecnología empleada, informes para la toma de decisiones y tiempo; que se usan en el procesamiento de pedidos.	6 - 9	Ordinal
		Transporte	Se refiere a los medios y costos de transportes de los productos.	10 - 11	Ordinal
		Almacén	Se refiere a las condiciones de Almacén, el personal que lo maneja.	12 - 15	Ordinal
		Mercadería	Se refiere a la gestión del inventario o mercadería, que permite identificar documentación, vencimiento y la estacionalidad de ventas de los productos.	16 - 20	Ordinal
		Procura	Se refiere al control de los requerimientos de productos, cumplimiento de proveedores, cumplimiento de la Ley de medicamentos genéricos y las especificaciones de calidad.	21 - 24	Ordinal
		Atención al cliente	Se refiere a la atención con información adecuada acerca de los precios, protocolo de protección al consumidor, atención adecuada al cliente	25 - 27	Ordinal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en este estudio fue la encuesta, y según López y Fachelli (2015), desde el punto de vista de la investigación social se le considera como aquella que a partir de la interrogación de los sujetos se adquiere la información que se derivan de la realidad problemática.

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario que Ruay y Garcés (2015) definen como un instrumento que recoge datos por medio de opiniones, creencias, habilidades o cualquier otra característica que posean los sujetos de investigación. Por otro lado, Meneses (2016), confirma que es la herramienta que permite al investigador plantear un conjunto de preguntas para la respectiva recolección de la información estructurada sobre la muestra de estudio.

Conforme a los objetivos del trabajo de investigación que se denotaron en el planteamiento del problema, se consideró para la presente investigación el empleo de un cuestionario físico, de elaboración propia, compuesto por 27 preguntas (Ver ANEXO 1).

4.5. Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1, se llevó a cabo un cuestionario aplicado al Jefe de la sede Sullana de la empresa Inretail Pharma S.A.

Para conseguir el objetivo específico 2, se describió las oportunidades para mejorar la estructura de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana. Ello a partir de los resultados que arroje la aplicación de la encuesta.

Para lograr el objetivo específico 3, se realizó la propuesta de mejora de control interno de acuerdo a las oportunidades identificadas en la actividad de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
	General	Específicos		
¿Las oportunidades del control interno en el área de Logística brindan la posibilidad de ordenar la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019?	Identificar las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019. • Describir las oportunidades de la gestión de inventarios en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019. • Explicar la propuesta de mejora de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019. 	Control interno	<p>Enfoque Cualitativo Descriptivo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Elaboración propia

4.7. Principios éticos de la investigación

De forma permanente, al elaborar el presente trabajo de investigación, se ha dado prioridad a la ética profesional, bajo una perspectiva general con los principios de moral y social, y con una visión de carácter práctico mediante normas y reglas de conducta. Es así que se tomaron en cuenta los principios que a continuación se mencionan:

- **Objetividad:** se refiere a que el investigador, a pesar de estar involucrado en el caso de estudio limite su participación a observador.
- **Competencia profesional:** el investigador se compromete a analizar los datos de su investigación en línea con su carrera profesional, cumpliendo los valores éticos y haciendo uso de sus conocimientos profesionales.
- **Confiabilidad:** la investigación busca la verdad a la solución del problema planteado; para el cual ha recopilado información de fuentes primarias y secundarias con base científica.
- **Compromiso ético profesional:** el investigador basa su investigación en el compromiso ético profesional, procurando el buen desarrollo y tratamiento adecuado de la información que brinda la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Los resultados que se presentan a continuación son a partir del cuestionario resuelto por el Jefe de la Sede Sullana, las preguntas tienen una escala de cinco niveles a partir de ello se determina si la dimensión del control interno es una oportunidad o amenaza, teniendo en cuenta la siguiente leyenda

Tabla 1: Clasificación de las dimensiones

Clasificación	Puntaje	Descripción
Debilidad	1	No se cumple
	2	Se cumple insatisfactoriamente
Oportunidad	3	Se cumple aceptablemente
	4	Se cumple en alto grado
	5	Se cumple plenamente

Elaboración propia

5.1.1. Resultados del objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

Información General

Tabla 2: Información general

Nº	Pregunta	Respuesta
1	¿La empresa cuenta con un control interno para el área de logística?	No se cumple
2	¿Considera que los colaboradores aplican lo establecido en el Manual de funciones establecido en el área logística?	Se cumple insatisfactoriamente
3	¿Se informa a los colaboradores del área de logística los resultados de las acciones de control?	No se cumple
4	¿La realización de una acción de control en el área de Logística de la empresa Inretail Pharma S.A. Sede Sullana, es cumplida en el plazo planificado?	No se cumple
5	¿Cuál es el principal contratiempo o dificultad que se presenta? (De un listado)	Falta de coordinación entre los integrantes de la comisión y los jefes de las áreas involucradas

Fuente: Cuestionario aplicado al Jefe de Sede Sullana

En la Tabla 2 observamos que la empresa sí cuenta con un control interno; sin embargo los colaboradores no aplican por desconocimiento o dejadez, además el jefe de área omite comunicar los resultados de control interno y se incumplen los plazos para las acciones de control interno. Por ello el Jefe de la sede Sullana considera que su dificultad radica en la “Falta de coordinación entre los integrantes de la comisión y los jefes de las áreas involucradas”.

En este sentido fácilmente se puede notar que existe el control interno, pero no hay un seguimiento y monitoreo con el que pueda verificarse que el cumplimiento de las acciones de control interno y los colaboradores no se involucran en estas acciones, lo que evidencia que el jefe de la sede de Sullana no comunica sus funciones y tampoco las funciones de cada colaborador.

Dimensión 1: Procesamiento de pedidos

Tabla 3: Resultados del cuestionario; dimensión 1: procesamiento de pedidos

Nº	Pregunta	Respuesta
6	¿Existe una red de comunicación eficaz entre la empresa y sus clientes?	Se cumple insatisfactoriamente
7	¿Se hace uso de Tecnologías de Información y las Comunicaciones para la gestión de pedidos?	Se cumple insatisfactoriamente
8	¿Considera la información de pedidos genera información necesaria para la toma de decisiones?	No se cumple
9	¿Cómo califica la duración del tiempo ciclo del pedido?	No se cumple

Fuente: Cuestionario aplicado al Jefe de Sede Sullana

Respecto al procesamiento de pedidos, no se observan oportunidades, debido a la comunicación ineficaz entre los clientes y colaboradores, el poco uso de las tecnologías de la información, se cumplen, pero en un nivel insatisfactorio; y la información generada de los pedidos no es utilizada para generar una base de datos que se utilice para la toma de decisiones; y finalmente el ciclo de pedidos por el periodo de tiempo que los clientes esperan es calificado como malo.

Dimensión 2: Transporte

Tabla 4: Resultados del cuestionario; dimensión 2: transporte

N°	Pregunta	Respuesta
10	¿Considera que los medios empleados para el traslado de los productos son los adecuados?	Se cumple plenamente
11	¿Cómo califica los costos de transportes por el traslado de los productos?	Se cumple insatisfactoriamente (son elevados)

Fuente: Cuestionario aplicado al Jefe de Sede Sullana

Por otro lado, en la dimensión del transporte de la mercadería se observan oportunidades, debido a que las unidades en que se trasladan los productos tienen las condiciones adecuadas. Sin embargo, los costos del transporte son altos y aún no se encuentra la posibilidad de reducirlos.

Dimensión 3: Almacén

Tabla 5 : Resultados del cuestionario; dimensión 3: almacén

N°	Pregunta	Respuesta
12	¿El ambiente del almacén permite conservar las propiedades de los medicamentos?	Se cumple insatisfactoriamente
13	¿La empresa cuenta con personal especializado para la gestión del almacén?	No se cumple
14	¿Considera que el almacenamiento permite asegurar una rápida localización y una correcta identificación?	Se cumple insatisfactoriamente
15	¿Considera que el almacenamiento permite maximizar el aprovechamiento del espacio?	Se cumple insatisfactoriamente

Fuente: Cuestionario aplicado al Jefe de Sede Sullana

Respecto al almacén, no se observan oportunidades pues el ambiente de almacén no permite conservar las propiedades de los medicamentos; no cuenta con el personal especializado para la gestión de almacén; no siempre se considera el almacenamiento que asegura la localización y correcta identificación. Adicionalmente el espacio del almacén no se aprovecha.

Dimensión 4: Mercadería

Tabla 6 : Resultados del cuestionario; dimensión 4: mercadería

N°	Pregunta	Respuesta
16	¿En la empresa realiza la identificación de productos a vencer de manera oportuna?	Se cumple insatisfactoriamente
17	¿La documentación sustentatoria de ingresos y salidas de mercaderías es la suficiente?	No se cumple
18	¿La empresa previene la escasez estacional de medicamentos?	No se cumple
19	¿Se detecta muchos productos no aptos para la venta por contar por mucho tiempo en stock?	Se cumple insatisfactoriamente
20	¿Cuál es el elemento más importante de la gestión de inventarios en el Área de Logística de la empresa? (Seleccionó de una lista)	Manejo adecuado de los ingresos y salidas de la mercadería

Fuente: Cuestionario aplicado al Jefe de Sede Sullana

En la dimensión de mercadería, se identifican como debilidades la detección inoportuna de los productos a vencer; la inexistencia de documentación que sustente los ingresos y salidas de mercadería, la programación de las compras de no se hace de acuerdo a la estacionalidad de los medicamentos. Además, se considera que no siempre se encuentran muchos productos aptos para la venta; Sin embargo, el jefe de la sede Sullana considera que el manejo adecuado de la mercadería es el elemento más importante que el área de logística debe manejar.

Dimensión 5: Procura

Tabla 7: Resultados del cuestionario; dimensión 5: procura

N°	Pregunta	Respuesta
21	¿La adquisición de un producto es en función de su rotación o proyección de venta?	Se cumple insatisfactoriamente
22	¿El proveedor siempre entrega en el plazo?	No se cumple
23	¿Los precios de adquisición de los productos son acorde al mercado?	No se cumple
24	¿Se cumple con las especificaciones de calidad requeridas?	Se cumple en alto grado

Fuente: Cuestionario aplicado al Jefe de Sede Sullana

Respecto a la dimensión procura, se observa que tiene diferentes debilidades como la adquisición de productos, que no se hace de acuerdo a la rotación o proyección de ventas, también el proveedor no llega a cumplir con los plazos de entrega, por lo que la empresa muchas veces se queda sin stock para atender los requerimientos de sus clientes. En cuanto a los precio, estos no van de acorde al mercado, en algunos productos son elevados, pero se verifica que los productos cumplen con las especificaciones de calidad adecuadas.

Dimensión 6: Atención al Cliente

Tabla 8: Resultados del cuestionario; dimensión 6: atención al cliente

N°	Pregunta	Respuesta
25	¿Considera que los precios que ofrece la farmacia son razonables?	No se cumple
26	¿Considera que en el proceso de ventas se sigue los protocolos de protección al consumidor?	Se cumple en alto grado
27	¿Siempre los pedidos de los clientes son atendidos oportunamente?	Se cumple insatisfactoriamente

Fuente: Cuestionario aplicado al Jefe de Sede Sullana

La empresa indica que se cumplen con los protocolos de protección al consumidor en los procesos de ventas, es decir, que se cuida la información confidencial brindada por los clientes, generando un grado aceptable de confianza en la organización. Sin embargo, los clientes no siempre son atendidos oportunamente y sus precios no son razonables, confirmándolo en los precios de adquisición, debido a que estos no son bajos, los precios de venta tampoco lo son.

En el siguiente cuadro se identifican las oportunidades y debilidades que presenta la Empresa Inretail Pharma S.A, en base a los resultados encontrados en el presente estudio.

Tabla 9: Oportunidades y Debilidades del procesamiento de pedidos

	PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	Oportunidad/Debilidad
6.- ¿Existe una red de comunicación eficaz entre la empresa y sus clientes?	0.35		X	2	0.7	La comunicación con el personal, o entre ellos, debe reforzarse, es una debilidad por mejorar en muchos otros aspectos.
7.- ¿Se hace uso de Tecnologías de Información y las Comunicaciones para la gestión de pedidos?	0.35		X	2	0.7	La inserción de la tecnología se limita a la generación de boletas electrónicas.
8.- ¿Considera la información de pedidos genera información necesaria para la toma de decisiones?	0.15		X	1	0.15	La generación de pedidos es poco utilizada para enviar informes a gerencia.
9.- ¿Cómo califica la duración del tiempo ciclo del pedido?	0.15		X	1	0.15	El jefe de la sede Sullana considera que es malo.
	1				1.7	

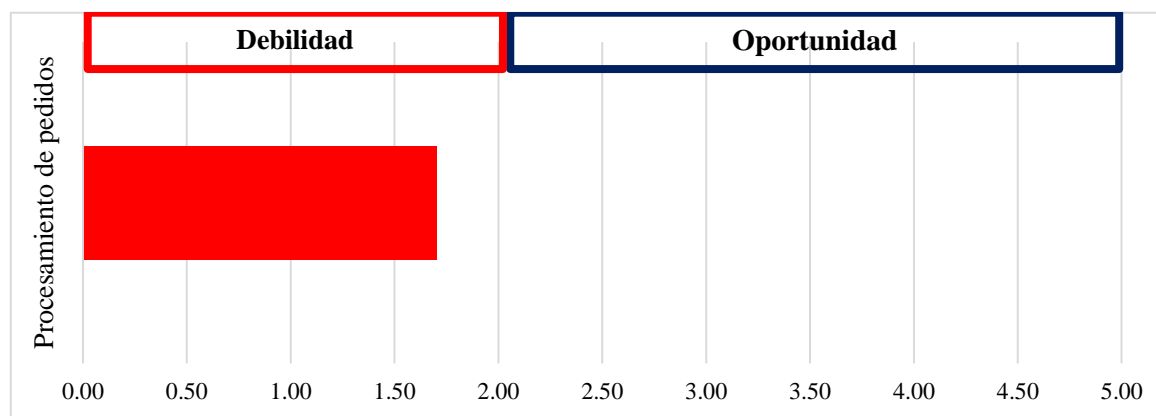


Gráfico 2: Dimensión de Procesamiento de pedidos

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Tabla 10: Oportunidades y Debilidades del Transporte

	PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACION	PONDERADO	Oportunidad/ Debilidad
10.- ¿Considera que los medios empleados para el traslado de los productos son los adecuados?	0.5	X		5	2.5	Los medios de transporte son los adecuados para trasladar la mercadería.
11. ¿Cómo califica los costos de transportes por el traslado de los productos?	0.5		X	2	1.5	Los costos de transporte de la empresa se consideran elevados, por ello se debe estudiar a profundidad e intentar reducirlos.
	1				4.0	

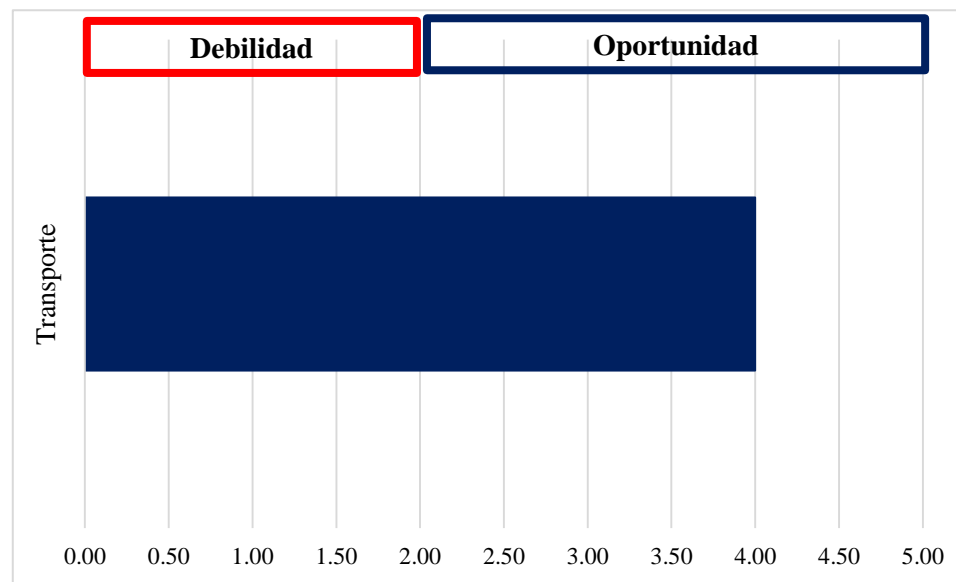


Gráfico 2: Dimensión de Transporte

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Tabla 11: Oportunidades y Debilidades del Almacén

	PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	Oportunidad/Debilidad
12. ¿El ambiente del almacén permite conservar las propiedades de los medicamentos?	0.25		X	2	0.5	No existe un acondicionamiento de la temperatura del almacén; los medicamentos y productos en general están expuestos a las variaciones de temperatura, lo que puede afectar su composición química.
13. ¿La empresa cuenta con personal especializado para la gestión del almacén?	0.25		X	1	0.25	Existen pocos colaboradores que están capacitados para desempeñar funciones en farmacia.
14. ¿Considera que el almacenamiento permite asegurar	0.25		X	2	0.5	La organización del almacén no es la adecuada, pues el personal necesita capacitarse para manejarlo.

una rápida localización y una correcta identificación?						
15.- ¿Considera que el almacenamiento permite maximizar el aprovechamiento del espacio?	0.25		X	2	0.5	El espacio de almacenamiento no es aprovechado al máximo para la organización de los productos farmacéuticos.
	1				1.75	

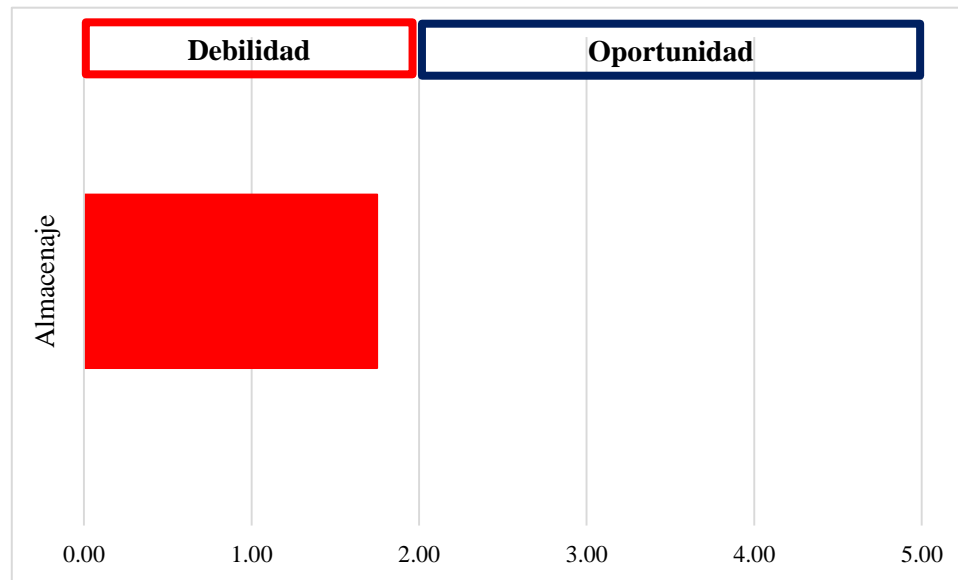


Gráfico 4: Dimensión de Almacén

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Tabla 12: Oportunidades y Debilidades de la Mercadería

	PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	Oportunidad/Debilidad
16.- ¿En la empresa realiza la identificación de productos a vencer de manera oportuna?	0.35		X	2	0.7	La identificación de productos a vencer no se realiza en plazos determinados; sino más bien minutos antes de la venta.
17.- ¿La documentación sustentatoria de ingresos y salidas de mercaderías es la suficiente?	0.10		X	1	0.10	Inadecuado control de ingresos y salidas de mercadería, falta de formatos que ayuden a monitorear.
18.- ¿La empresa previene la escasez estacional de medicamentos?	0.15		X	1	0.15	La empresa presenta diferencias de inventario y escasez estacional de productos
19.- ¿Se detecta muchos productos no aptos para la venta por contar por mucho tiempo en stock?	0.15		X	2	0.30	Existe riesgo de desvalorización de productos de la empresa
	1				2.5	

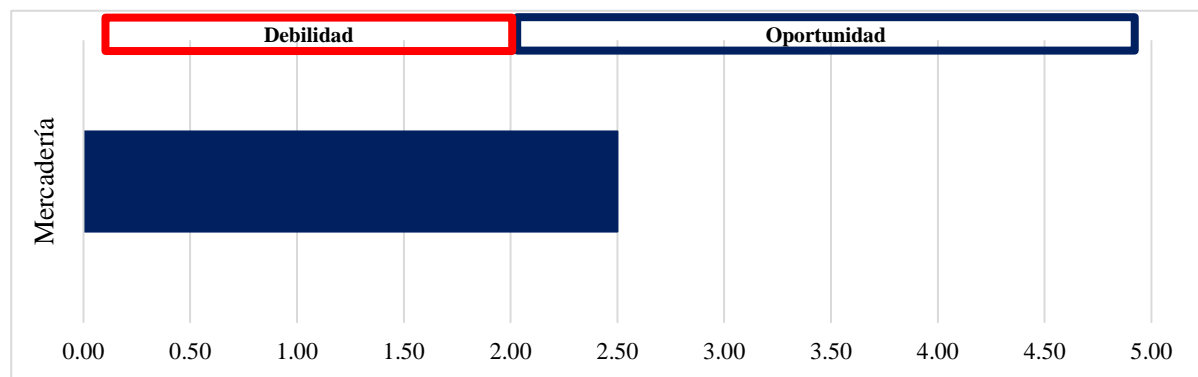


Gráfico 3: Dimensión de Mercadería

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Tabla 13: Oportunidades y Debilidades de Procura

	PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	Oportunidad/Debilidad
21.- ¿La adquisición de un producto es en función de su rotación o proyección de venta?	0.20		X	2	0.40	El requerimiento de productos no siempre está en función de la rotación o proyección de venta del mismo.
22.- ¿El proveedor siempre entrega en el plazo?	0.25		X	1	0.25	El cumplimiento de la entrega por parte de proveedores es regular.
23.- ¿Los precios de adquisición de los productos son acorde al mercado?	0.25		X	1	0.25	La empresa cumple con la normativa de mantener un stock de productos genéricos.
24.- ¿Se cumple con las especificaciones de calidad requeridas?	0.30	X		4	1.20	Los productos que ofrece la empresa cumplen con normas de calidad.
	1				2.1	

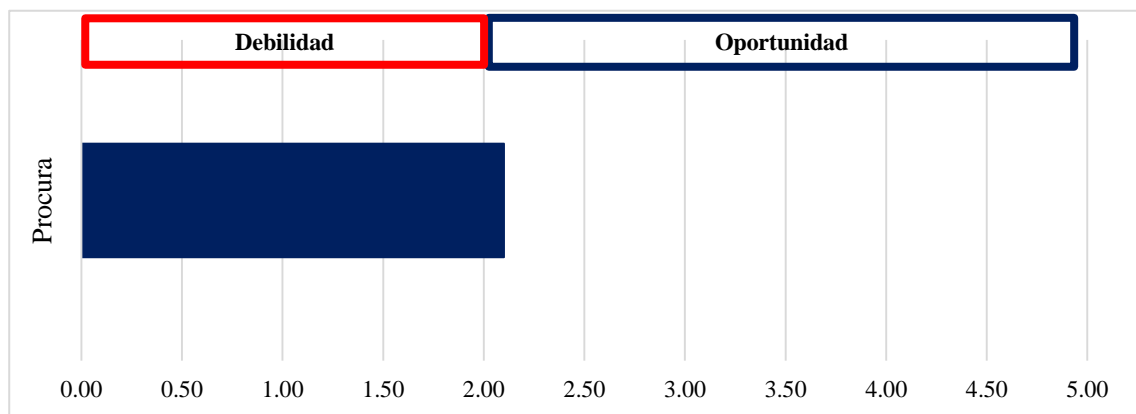


Gráfico 4: Dimensión de Procura

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Tabla 14: Oportunidades y Debilidades de Atención al cliente

	PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACION	PONDERADO	Oportunidad/Debilidad
25.- ¿Considera que los precios que ofrece la farmacia son razonables?	0.35		X	1	0.35	Se requiere una mejora de los precios que ofrece la empresa
26.- ¿Considera que en el proceso de ventas se sigue los protocolos de protección al consumidor?	0.30	X		4	1.20	La atención al cliente que brinda la empresa está orientada a cumplir protocolos de protección al consumidor.
27.- ¿Siempre los pedidos de los clientes son atendidos oportunamente?	0.35		X	2	0.70	La atención al cliente sufre demoras por retrasos en la localización de los productos.
	1				2.25	

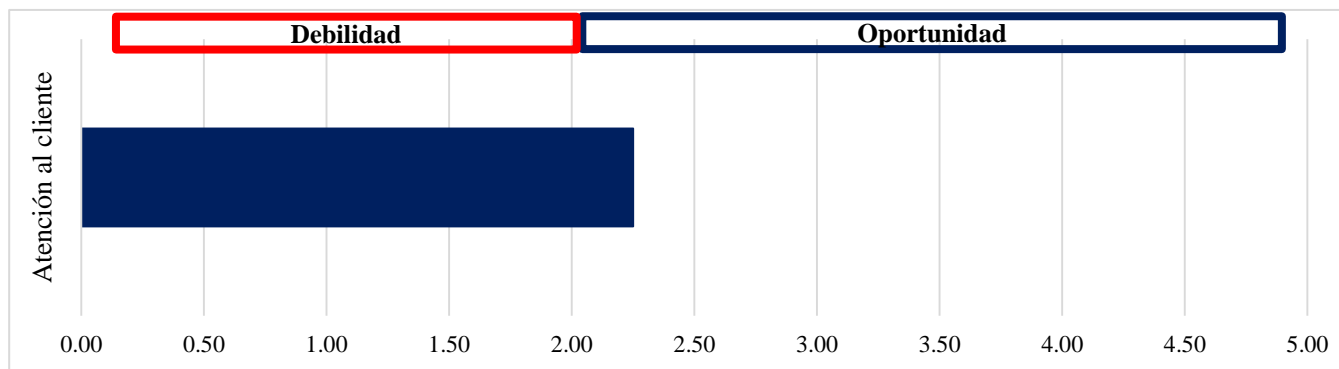


Gráfico 5: Dimensión de Atención al cliente

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

5.1.2. Resultados del objetivo específico 2

Describir las oportunidades de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

Dimensión 1: Procesamiento de pedidos

Tabla 15: Descripción de las oportunidades y debilidades del Procesamiento de pedidos

Identificación	Descripción	Propuesta
Oportunidades	En este elemento no se encuentra ninguna oportunidad, por el contrario, los factores evaluados se caracterizan por ser una debilidad.	
Debilidades	<ul style="list-style-type: none">- La comunicación con el cliente es insuficiente para entablar confianza entre colaboradores y clientes.- El desconocimiento y la no identificación de los procedimientos de control interno en la empresa.- El poco uso de la información histórica, como los pedidos vendidos, esto puede ayudar a reducir el stock con poca rotación.- El poco cumplimiento de los plazos de las acciones de control interno en el tiempo establecido.- Se reconoce una pérdida de tiempo en el recojo y consolidación de la información para los informes de control interno, así como también la escasa coordinación de los colaboradores y directivos.- El poco uso de la tecnología en el proceso de compra venta de los productos, para ello es necesario capacitar a los colaboradores en herramientas tecnológicas.- El tiempo invertido en realizar el pedido y la entrega es malo o muy lento.	Propuesta 1 Implementación de un procesamiento de pedidos con herramientas tecnológicas.

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Dimensión 2: Transporte

Tabla 16: Descripción de oportunidades y debilidades del Transporte

Identificación	Descripción	Propuesta
Oportunidades	Se identifica como oportunidad que el medio de transporte utilizado para el traslado de los productos de la farmacia es el adecuado para mantener las particularidades de los medicamentos.	Propuesta 2 Realizar un
Debilidades	Se identificó como debilidad que los costos del transporte son elevados, pues representan un monto significativo con respecto a los ingresos de la empresa.	diagnóstico de los costos de transporte

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Dimensión 3: Almacén

Tabla 17: Descripción de oportunidades y debilidades del Almacén

Identificación	Descripción	Propuesta
Oportunidades	En este elemento del control interno no se encuentran oportunidades pues es necesario que mejoren las debilidades que se señalan a continuación.	
Debilidades	El ambiente del almacén no cuenta con las condiciones adecuadas (temperatura, limpieza, protección de la luz, entre otras) para mantener los medicamentos en buenas condiciones.	Propuesta 3 Mejora del área de almacenamiento
	El personal tiene dificultad para identificar la localización rápida de los productos farmacéuticos.	
	Se determina que el personal está poco capacitado para realizar las actividades como la identificación de productos por vencer.	
	Se identifica que no se aprovecha al máximo el espacio del almacén, aún puede distribuirse de una mejor forma.	

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Dimensión 4: Inventario

Tabla 18: Descripción de oportunidades y debilidades del Inventario

Identificación	Descripción	Propuesta
Oportunidades	<p>El jefe de la sede Sullana identifica como elemento importante de la gestión de inventario la administración de los mismos, lo que revela que tienen conocimiento sobre el tema, lo que facilitaría la ejecución del control internos de los productos.</p>	
Debilidades	<p>Se presentan varias debilidades como identificación a destiempo de los productos por vencer o vencidos, pues el personal no se preocupa por retirar de almacén estos productos.</p> <p>La inexistencia de documentos para registrar los ingresos y salidas de mercaderías, controlando los productos que ingresan a almacén de la farmacia. Existe la posibilidad de que no se cumplan las disposiciones establecidas.</p> <p>Se presenta con frecuencia diferencias de inventarios, que podrían estar explicados por un mal registro de la mercadería saliente, por vencimiento de productos que deben ser desechados y no son dados de baja o por errores de cuantificación.</p> <p>Por otro lado, existe la escasez estacional de medicamentos que impiden atender toda la demanda, ocasionando existe el riesgo de desvalorización de los productos farmacéuticos de la empresa, explicados por la poca rotación que presentan, permaneciendo tiempo sin ser vendidos, lo que provoca pérdidas para la empresa.</p> <p>Por lo tanto, existe un riesgo de desvalorización, por la inadecuada identificación de productos vencidos, que ocasiona pérdidas de ganancias.</p>	<p>Propuesta 4 Mejora de la gestión del stock de inventario de la Farmacia</p>

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Dimensión 5: Procura

Tabla 19: Descripción de oportunidades y debilidades de la Procura

Identificación	Descripción	Propuesta
Oportunidades	La empresa, tiene como única oportunidad que, cumple con los requerimientos de calidad de los productos ofrecidos, lo que refleja que existe una revisión de los medicamentos recibidos, beneficiando la imagen institucional.	
Debilidades	<p>Se observa que la empresa no siempre realiza los pedidos de sus productos de acuerdo a la rotación de la mercadería ni de proyecciones de venta. Por ello, no es óptimo, lo que indica que no siempre se realizan las estimaciones de ventas o consumo promedio mensual, ni de los índices de rotación o cobertura, provocando que ejecuten pedidos por encima o por debajo de la demanda que se debe cubrir.</p> <p>Por otra parte, los proveedores no cumplen con el tiempo establecido para la entrega de la mercadería, lo que afecta la rentabilidad de la empresa, quien deja de percibir ingresos por falta de stock.</p>	Propuesta 5: Elaboración de un plan estratégico de compras

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

Dimensión 6: Atención al cliente

Tabla 20: Descripción de oportunidades y debilidades de la Atención al cliente

Identificación	Descripción	Propuesta
Oportunidades	Se observa que la organización cumple con los protocolos de protección al consumidor en el proceso de ventas, lo que implica el cuidado de los datos personales brindados y de la información confidencial, lo que genera confianza en la empresa.	

Debilidades	<p>Una de las debilidades en la dimensión de atención al cliente son los precios ofrecidos al cliente, ya que el jefe de la sede Sullana indica que no son los adecuados, lo que puede explicarse por los costos de transporte de los medicamentos, es alto e incrementa los precios de venta.</p> <p>La otra debilidad identificada es la demora en la atención del cliente, por los retrasos en la localización de los productos o la no identificación de los mismos.</p>	<p>Propuesta 6:</p> <p>Implementación de promociones u ofertas dirigidas a clientes potenciales</p>
--------------------	--	--

Fuente: Cuestionario al Jefe de la sede Sullana

5.1.3. Resultados del objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

De acuerdo con los resultados de la presente investigación se evidenció que la empresa Inretail Pharma S.A. en Sullana, presenta más debilidades que oportunidades, reflejando deficiencias en el control interno del área de logística, en ese sentido se plantean las siguientes propuestas de control interno en el área de Logística con el propósito de mejorar los procesos de la empresa antes mencionada.

Propuesta 1: Implementar un proceso de pedidos

Para llevar a cabo este proceso de implementación el jefe del área de logística de la empresa Inretail Pharma S.A. debe tener en cuenta lo siguiente:

- Capacitar al personal sobre los mecanismos de control interno del área de logística, con el fin de facilitar el adecuado control del área e incluso de la empresa.
- Desarrollar el Manual de Procedimientos de la empresa para que los colaboradores puedan recordar y aplicar las funciones asignadas correctamente.
- Delegar a un trabajador, la revisión diaria de todos los pedidos que ingresan en la empresa; verificando que cuenten con receta médica en caso de ser

necesario.

- Realizar una selección de los pedidos por orden de entrega, ordenándolos desde el más urgente hasta el de menor urgencia.
- Constatar que los pedidos que estén próximos a entregarse se encuentren pagados.
- Preparación de los productos solicitados en el área de almacén, verificando que éstos se encuentren en buen estado y no estén próximos a vencer.
- Enviar los pedidos solicitados a los clientes, los cuales deben estar acompañados de los documentos de entrega correspondientes. Para ello, se propone la siguiente ficha de registro:

Ficha de Registro de pedidos

Datos del comprador				
				N° de pedido: _____
				Fecha: / /
- Nombre de la persona: _____				
- Empresa: _____			RUC: _____	
- Plazo de envío: _____				
- Dirección de la entrega: _____				
Datos del Proveedor				
- Nombre de la empresa: Inretail Pharma S.A			RUC: _____	
- Dirección:				
- Provincia: Sullana				
Código	Descripción	Cantidad	Precio	Importe

Importe total:				
Forma de Pago:		Condiciones:		
		Aceptado por: <hr style="width: 20%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> (Firma)		

- Elaboración de una base de datos, con dos puntos importantes:
 - a) La información de los clientes: dirección, número de contacto, fechas de entrega solicitadas.
 - b) Información relevante para la empresa: números de pedidos realizados por mes, número de clientes, pedidos entregados a tiempo, en otros.

- Capacitación del personal en el manejo de base de datos para que ayuden a generar información importante para la gerencia de la empresa.

- Verificar que la entrega del producto se haya realizado en el tiempo establecido.

Propuesta 2: Realizar un diagnóstico de los costos de transporte

En esta dimensión se propone que en la empresa Inretail Pharma S.A. en Sullana debe realizar un diagnóstico de los costos de transporte, con el fin de minimizar los costos por el traslado de los productos que ingresan a la empresa.

Es por ello, que el jefe de logística debe tener en cuenta lo siguiente para llevar a cabo el respectivo diagnóstico:

- Verificar que los vehículos se encuentren en buenas condiciones para el transporte de los productos farmacéuticos.
- Identificar si todos los vehículos retornan con productos farmacéuticos o regresan vacíos. Verificando con documentación la entrega de los productos farmacéuticos.
- Evaluar el costo entre los conductores independientes y conductores a tiempo completo.

Propuesta 3: Mejorar el área de almacenamiento

Para poder mejorar el almacén de la empresa en cuestión, el jefe de farmacia junto con los encargados del área de logística debe realizar lo siguiente:

- Realizar la limpieza diaria del almacén, y previamente a la llegada de nueva mercadería.
- Desarrollar capacitaciones al personal especializado para la respectiva manipulación de los medicamentos y productos en general; con el fin de que los productos mantengan las condiciones óptimas y la empresa no incurra en pérdidas por desvalorización de la mercadería.
- Mantener los productos completamente cerrados y verificar que estén ubicados correctamente en las estanterías sin contacto directo con el piso o con las paredes.
- Mantener las condiciones ambientales adecuadas del almacén:
 - a) Mantener el nivel de humedad del almacén entre 50 a 70% y verificar mensualmente si existe filtración de agua por lluvias.
 - b) Mantener una ventilación adecuada dentro de las instalaciones.
 - c) Controlar la temperatura del ambiente, así como de las refrigeradoras (para casos en que los productos necesiten de bajas temperaturas) mediante un registro diario de las mismas.
 - d) Mantener el empaque de protección de los medicamentos que son

fotosensibles, asimismo mantener las ventanas con cortinas para evitar que se filtren los rayos solares.

- El personal debe estar uniformado correctamente, además de contar con los implementos de seguridad necesarios para la manipulación de los productos, sobre todo de aquellos que son de mayor fragilidad.
- Reorganizar el almacén con el fin de utilizar eficientemente espacios y realizar una distribución adecuada de los productos.

Propuesta 4: Mejora de la gestión del stock de inventario de la Farmacia

Con ello la empresa podrá realizar un mejor seguimiento del stock de mercadería con el que cuenta y evitar que existan diferencias de inventarios constantes, garantizando así que la farmacia se encuentre abastecida con los productos que presentan mayor demanda. Para ello la empresa debe seguir las siguientes actividades:

- Elaboración de fichas stock para registrar información de los productos, si bien la organización cuenta con fichas establecidas, estas no son adecuadas, pues tal vez no contienen la información completa de los productos, por ello se propone el siguiente modelo:

Ficha de Stock de Inventario

Responsable: _____ **N°:** _____

Nombre del medicamento: Paracetamol					
Concentración: 60 ml			Código:		
Presentación: Frasco			Consumo medio mensual:		
Stock Máximo: 900 unidades			Stock Mínimo: 75 unidades		
Fecha de caducidad:					
Fecha	Origen o Destino	Entradas	Salidas	Stock	Observaciones
1/11/19	Stock del mes anterior			250	

1/11/19	Laboratorio 1	450		700	
2/11/19	Ventas en el día		280	420	
2/11/19	Posta Médica 1		150	270	
6/11/19	Laboratorio 2	250		520	
6/11/19	Clínica 1		200	320	
7/11/19	Ventas en el día		100	220	
8/11/19	Posta Médica 2		150	70	
9/11/19	Ventas en el día		50	20	Riesgo de desabastecimiento

- Realizar el inventario físico de los productos con mayor frecuencia, con el fin de evitar que se presenten diferencias. Si bien las fichas de stock son de mucha ayuda se debe establecer una fecha para realizar inventarios periódicos generales y comparar la información, dando mayor fiabilidad a los resultados presentados.
- Contar con un registro de la medicina que ha sido dada de baja (mercadería vencida), con el fin de llevar la contabilidad precisa de los productos en stock, sin tener errores de cuantificación.
- Ejecutar el cálculo del consumo medio anual y del stock de rotación, con el fin de realizar los pedidos correctamente a los proveedores y evitar futuras pérdidas de mercaderías por caducidad.
- Llevar un registro de los pedidos, mediante formatos de información de pedidos y entregas, con el fin de contabilizar la cantidad de los productos solicitados, así como el estado en que éstos llegan a la empresa.

Propuesta 5: Elaboración de un plan estratégico de compras

Un plan estratégico de compras permitirá a la empresa Inretail Pharma S.A. identificar de manera adecuada cuáles son sus necesidades, con el objetivo de prevenir y evitar problemas como: posibles pedidos de productos que están por encima o

debajo de la demanda y que no van de acuerdo a la rotación del producto o proyecciones de las ventas, asimismo dicho plan debe enfatizar aspectos que están relacionados con los factores que ocasionan retrasos en la entrega de productos como: estacionalidad en la fabricación de los productos, ausencia de comunicación, falta de penalidades por retrasos, etc.

En relación a la estacionalidad en la fabricación de los productos, es necesario que la empresa tenga en cuenta ciertas características de la fabricación que presentan sus proveedores como, por ejemplo: vacaciones, días festivos, picos de actividad causado por factores naturales, aspectos que toda empresa debe tener en cuenta para evitar no solo complicaciones en la entrega de productos sino también en los precios de estos.

Asimismo, la ausencia de comunicación puede ser un factor determinante en la negociación por la entrega de productos, pues es necesario que las negociaciones entre la empresa y proveedores estén claras y bien definidas, sobre todo en el establecimiento de las fechas, con el fin de contar con el stock de inventario necesario.

Propuesta 6: Implementación de promociones u ofertas dirigidas a clientes potenciales

La propuesta “Implementación de promociones u ofertas dirigidas a clientes potenciales” tiene como fortalecer la atención que brinda la empresa Inretail Pharma S.A., tanto a clientes como clientes potenciales, a través de la mejora en los precios de los productos que brinda, puesto que los resultados indican que el jefe de la sede Sullana consideran que los precios ofrecidos por la empresa no son los adecuados es decir son altos y en algunos casos hasta excesivos, en base a ello es que se propone una serie de estrategias, con el fin de mitigar los efectos negativos que pueda tener los altos precios de los productos en la confianza de los clientes hacia la empresa. Entre las estrategias, se encuentran:

- Planificar sorteos en los principales días festivos del año.

Se propone realizar sorteos para clientes con el fin de que estos se sientan premiados y que obtienen beneficios por ser clientes de la empresa, las fechas por la

cual la empresa podría llevar a cabo dicha estrategia serian: el día de San Valentín, día la Madre, del Padre, Fiestas Patrias, día del shopping, navidad o por año nuevo; dicha estrategia consiste en que participaran clientes que tengan compras cuyo monto exceda a otro establecido por el gerente de marketing y que estas sean sobre determinados productos, asimismo estas se implementarán durante el presente año y estará a cargo del área de marketing de la empresa.

- Ofrecer descuentos por compras con montos mayores.

Se propone realizar descuentos a clientes que comprueben tener compras cuyo monto sea mayor a otro propuesto por el gerente de la empresa o del área de marketing, dicha estrategia consiste en premiar a clientes fieles o que realizan compras con mayor frecuencia en la empresa, asimismo el cliente debe percibir que obtiene mayores beneficios al demandar productos de la empresa que los que obtiene al demandar los de la competencia, asimismo esta estrategia proporciona no solo mayores ingresos a la empresa sino también ahorro en el largo plazo para los clientes, pues al superar dicho monto obtendrá descuentos para próximas compras, lo mencionado se llevara a cabo durante el presente año y estará a cargo del área de marketing de la empresa.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

Dimensión 1: Procesamiento de Pedidos

Dentro de esta dimensión, no se encontró oportunidades por el contrario el procesamiento de pedidos tiene una serie de debilidades que el área de logística debe subsanar. Se considera importante que el control interno que manifiesta conocer el jefe de la sede Sullana se dé a conocer a los colaboradores con la finalidad que se involucren y también viertan ideas acerca del control de mercaderías.

Dimensión 2: Transporte

La oportunidad que se presenta en la dimensión de transporte corresponde a que los medios utilizados para el traslado de mercadería son los adecuados, lo que ayuda a que los productos lleguen a su lugar de destino en condiciones óptimas. Del mismo modo, evita que existan quejas por pérdida de las condiciones de la mercadería en el trayecto.

Dimensión 3: Almacén

En la dimensión de almacén existen múltiples debilidades, iniciando con la organización del almacén, puesto que existe un orden en la correlativo poco intuitivo de productos que complica la identificación y localización de los productos. Esto debe ser mejorado con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta de la empresa, logrando que la atención se realice con mayor facilidad y en el mejor tiempo posible.

Dimensión: Mercadería

Dentro de la dimensión se identifica como oportunidad el hecho que el jefe de la sede Sullana considera el control interno en el área de logístico como esencial, aunque a pesar de la importancia, no se observa que se aplique ni se comunique la relevancia a los colaboradores.

Dimensión 5: Procura

En este aspecto del área de logística, se presenta como principal oportunidad que la empresa ofrece a sus consumidores productos de calidad, se facilita el acceso a medicamentos genéricos, cumplimiento con la ley establecida, lo que les da mayores opciones de elección en base a su nivel de ingresos. En esa misma línea, cuida la calidad de los productos ofrecidos, verificando su buen estado y las fechas a vencer;

lo que refleja una revisión adecuada de la mercadería solicitada.

Dimensión 6: Atención al cliente

La farmacia cuenta con una adecuada atención al cliente, atendiendo sus solicitudes de compra, pero es necesario mejorar los tiempos de espera en la atención, lo que influye negativamente en la satisfacción de los clientes. Se rescata que el proceso de ventas se rige a los protocolos de protección al consumidor, brindando información verdadera acerca de los productos y medicamentos.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

Dimensión 1: Procesamiento de Pedidos

Con respecto al procesamiento de pedidos, se observa que la empresa Inretail Pharma no presenta oportunidades, como la limitada inserción de las TICS dentro del sistema de gestión de pedidos, limitándose únicamente a la emisión de boletas, lo que podría genera ciertos retrasos en la entrega de los productos. Por otro lado, el procesamiento de pedidos elaborado, no es el indicado para brindar información a la gerencia para la toma de decisiones importantes. Ello significa que la gestión de pedidos no está funcionando adecuadamente, puesto que se requiere que ayude a la empresa a verificar el estado actual de los inventarios, las posibilidades de nuevos clientes y si los productos necesitan una nueva forma de presentación. Asimismo, el jefe de la sede Sullana considera que la empresa invierte más tiempo del debido en el procesamiento de pedidos, lo que debe mejorar retener a su cartera de clientes.

Dimensión 2: Transporte

Para el caso de la dimensión de transporte, se observa que una de las oportunidades que posee es que los medios de transporte utilizados para el traslado de la mercadería son los indicados. Por otro lado, una de las debilidades presentes son los costos de transporte, los cuales repercuten fuertemente en los precios de los productos, para ello es recomendable que se ejecute un análisis de los costos generados y tratar de reducirlos.

Dimensión 3: Almacén

El almacenamiento de los productos de la farmacia, no se observan fortalezas; primero, según la información recogida del jefe de la sede Sullana, la organización y el orden de los productos, no les permite a los colaboradores una localización rápida para la venta inmediata. Segundo, el almacén no posee el ambiente adecuado que permitan la conservación de los productos, logrando que algunos de sus productos pierdan sus propiedades, afectando los ingresos de la farmacia; además, que la distribución del almacén no permite aprovechar al máximo el espacio. Por otro lado, la empresa no cuenta con el personal completamente capacitado para desempeñar funciones de gestión de almacén, lo que es necesario para mantener una correcta distribución y lograr un uso eficiente del espacio proporcionado, contando con la mayor variedad posible de productos.

Dimensión 4: Mercadería

En esta dimensión las oportunidades se refieren a la identificación, aunque a destiempo de los productos que están cercanos a vencer, por lo que se recomienda establecer responsabilidad y tiempos en los que se deba realizar la identificación de la mercadería vencida o en mal estado. Asimismo, el jefe identifica a la administración de existencias como un aspecto fundamental para la empresa, lo que refleja que existe un conocimiento previo de que el área de inventarios es fundamental para el correcto funcionamiento de la empresa. Por su parte, dentro de las debilidades se encuentra el hecho de no contar con los documentos sustentatorios adecuados para registrar los

ingresos y salidas de mercaderías, lo que puede repercutir en la incorrecta contabilización del inventario, puesto que se están presentando con mayor frecuencia diferencias en el mismo, así como escasez estacional de medicamentos. Además, existe riesgo de desvalorización de productos de la empresa por la poca rotación que presentan, permaneciendo tiempo sin ser vendidos, lo que provocaría pérdidas.

Dimensión 5: Procura

Dentro de las oportunidades de la empresa, se encuentra que la empresa ofrece a sus consumidores productos de calidad, y el hecho de hacer de conocimiento del cliente la existencia de medicamentos genéricos, dando la oportunidad a los clientes lo que favorece la adecuada elección del consumidor; así mismo cumple con otorgar medicamentos de calidad. Por otra parte, una debilidad, es que no siempre se ejecuta el requerimiento de los productos en función de la rotación o proyección de ventas, lo que evita genera que la farmacia ejecute sus pedidos por encima o debajo de lo indicado, lo cual se debe cambiar, puesto que agrava la situación de incumplimiento de las fechas de entrega de parte de los proveedores.

Dimensión 6: Atención al cliente

En esta dimensión, se tienen como oportunidades que los procesos de ventas se desarrollan bajo los protocolos de protección al consumidor, cuidando la información brindada por el cliente en el proceso de ventas como datos personales y claves de tarjetas, así como brindarles productos en buen estado y que no agraven su estado de salud. La debilidad encontrada en este caso, son los precios ofrecidos, considerados elevados, lo que hace que la farmacia no sea competitiva en su mercado objetivo; y el tiempo de espera en la entrega de sus pedidos.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

Propuesta 1: Implementar un proceso de pedidos

La implementación de esta estrategia permite fortalecer el nivel de comunicación con los clientes, garantizando que no existan fallas en las cantidades de productos solicitados o en las fechas de entrega. Además, ayudará a reducir el tiempo que la empresa invierte actualmente en el procesamiento de pedidos haciéndolo más eficaz. Por otro lado, el proceso de pedidos establecido, permitirá brindar información a la gerencia para la toma de decisiones, es decir, se proporcionarán datos sobre los medicamentos con mayor demanda, el número de pedidos entregados satisfactoriamente; las posibilidades de atraer una mayor cartera de clientes; entre otros.

Propuesta 2: Realizar un diagnóstico de los costos de transporte

La realización de un diagnóstico, permitirá conocer los gastos de transporte en que se incurren dentro de la organización y las razones que explican los costos elevados. Esa información, será clave para poder reducir los costos del traslado de la mercadería con el fin de incrementar la competitividad de la farmacia, permitiendo que los precios ofrecidos a los clientes sean similares a los ofrecidos por sus principales competidores.

Propuesta 3: Mejorar el área de almacenamiento

El almacenamiento es uno de los ejes principales dentro del área logística de cualquier organización. Por ello es que se propone una mejora del mismo, enfocado principalmente en el cumplimiento de las condiciones ambientales adecuadas para la conservación de los productos. Asimismo, se propone la reorganización del almacén,

utilizando estanterías con mayor altura, con el fin de que existan mayores espacios libres para el tránsito de los trabajadores. Ello beneficiaría a la farmacia permitiendo un aprovechamiento del espacio, una organización que pueda ser fácilmente manejada por sus colaboradores, reducirá los tiempos de espera de pedidos y facilitará la limpieza del mismo.

Propuesta 4: Mejorar la gestión de stock de inventarios

En este punto se propone la mejora de la gestión de inventarios, con el fin de mantener el abastecimiento de la farmacia con los productos de mayor demanda en el sector, así como realizar los pedidos a los principales proveedores con anticipación. Por otro lado, la elaboración de fichas de stock de inventarios logrará que se desarrolle un registro de los ingresos y salidas de mercaderías, evitando reincidir en la incorrecta contabilización del inventario. Del mismo modo, un control adecuado de las existencias de la farmacia ayudará a la prevención de desvalorización de productos, puesto que se generará información sobre los productos que poseen en stock, previniendo una compra excesiva, el vencimiento de los mismos y futuras pérdidas para la empresa.

Propuesta 5: Elaboración de un plan estratégico de compras

Este plan permite que el requerimiento de los productos sea realizado en función de la rotación o proyección de ventas, previniendo que se realicen en la empresa pedidos por encima o por debajo de lo que demanden los clientes. Asimismo, permite prever la estacionalidad de los productos, anticipándose en abastecerse con los de mayor requerimiento para los meses de escasez de medicamentos. Por otra parte, planificar las compras garantiza la comunicación constante con los principales proveedores, para evitar que existan demoras en las entregas pactadas.

Propuesta 6: Implementación de promociones u ofertas dirigidas a clientes potenciales

Esta propuesta tiene por finalidad lograr la competitividad de la empresa Inretail Pharma S.A, mediante la implementación de descuentos a los clientes asiduos y potenciales, así como la realización de sorteos en fechas festivas. Ello, unido a la buena atención al cliente que posee la empresa, garantiza mantener a los clientes y captar una mayor cartera, ofreciendo productos con un precio menor a la competencia.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo específico 1: Establecer las oportunidades del control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

- Las oportunidades que presenta el área de logística de la Empresa Inretail Pharma S.A, son las siguientes: los medios de transporte empleados para el traslado de los productos son los adecuados, la administración de inventarios es considerada como la actividad más importante, los productos que ofrece la empresa cumplen con normas de calidad y se sigue procedimientos de protección al consumidor.
- La oportunidad de los medios de transporte radica en las condiciones adecuadas que permiten mantener a los productos farmacéuticos en buenas condiciones, en ambientes frescos y de acuerdo a las especificaciones.
- La que el jefe considera como oportunidad la administración de inventarios, pues un correcto procedimiento permitirá conocer el estado real de la mercadería, su rotación, crear una base de datos para planificar compras, entre otras acciones que optimizarán el uso de las mercaderías.
- La empresa tiene por política ofrecer productos farmacéuticos de calidad, esta oportunidad da ventaja competitiva frente a otras empresas.
- Se cumplen con los procedimientos de protección al consumidor, pues por ley se le debe informar al consumidor de la existencia de productos genéricos. Esto estaría incluido en su procedimiento de ventas.

6.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las oportunidades de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019.

- En función a la dimensión de transporte, se presenta como principal oportunidad el hecho de que los medios utilizados para el traslado de la mercadería son adecuados, contando con las condiciones óptimas para mantener en buen estado los productos, garantizando el efecto esperado sobre los clientes.

- Dentro de la dimensión de Almacén, la organización del almacén no es la adecuada, el orden de los productos es poco conocido por los colaboradores y el reducido espacio complica la identificación y localización de los productos para la venta.
- En relación a la dimensión de mercadería, la empresa una identificación de los productos que están cerca a vencer, pero no de forma oportuna. Evidenciándose la falta de capacitación del personal, y el no cumplimiento de sus funciones en la organización existiendo una alta pérdida de los productos.
- Con respecto a la dimensión de procura, la organización cumple con la venta de medicamentos genéricos para la correcta elección de los consumidores y cuentan con los requerimientos de calidad de los productos, lo que refleja que existe una revisión de los medicamentos recibidos, beneficiando la imagen institucional.
- En función de la atención al cliente, el personal de la empresa garantiza la protección del consumidor en los procesos de ventas; sin embargo, se hace necesario mejorar la atención inmediata de los pedidos.

6.3. Respecto al objetivo específico 3: Explicar la propuesta de mejora de control interno en el área de Logística que mejoren las posibilidades de la empresa Inretail Pharma S.A., Sullana, 2019

- Se debe implementar un adecuado proceso de pedidos, con la finalidad de desarrollar dicho proceso de manera eficaz, evitando que se pierda más tiempo del establecido en la atención de los clientes. Además, ayudará a generar información relevante para la toma de decisiones en base a los medicamentos con mayor demanda, el número de pedidos que se han atendido y las posibilidades de crecimiento del mercado.
- Debido a la existencia de altos costos de transporte en la empresa, se necesita

realizar un diagnóstico de los costos con el fin de minimizarlos e identificar el proceso que está fallando para lograr un incremento de la rentabilidad de la organización.

- El almacenamiento de la empresa no es el adecuado, por ello, se necesita realizar un mejoramiento del área, para que cumplan con las condiciones ambientales necesarias que permitan mantener los productos en perfecto estado. Del mismo modo, se debe reorganizar el almacén para hacer un uso óptimo del espacio disponible.
- La empresa debe mejorar la gestión del stock de inventario, con el fin de minimizar las pérdidas por la mercadería que no puede ser vendida, además con un adecuado registro de las entradas y salidas de inventario, se previene que se excedan en los pedidos que deben realizar, evitando así que exista desvalorización de los productos.
- Es importante la elaboración de un plan de compras, ello permitirá a los proveedores cumplir con las fechas pactadas o de lo contrario, desarrollar los pedidos con días de anticipación para evitar demoras en las entregas. Por otro lado, una adecuada planificación de compras, lograra que la empresa realice pedidos en función de la rotación o proyección de ventas, teniendo comunicación directa con el área de almacén.
- Los precios ofrecidos por la farmacia son elevados, razón por la cual se recomienda que se desarrollen promociones o descuentos dirigidos a los clientes y clientes potenciales con el fin de captar una mayor cartera de clientes y lograr competitividad dentro del sector.

Referencias Bibliográficas

- Arana, M. (2019). *Sistema de control interno para mejorar la gestión de las existencias en la farmacia del Hospital General Jaén*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Campos, E. (2018). *Los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú. Caso: Farmacia Inkafarma - Castilla, 2018*. Universidad los Ángeles de Chimbote, Piura. Obtenido de <https://bit.ly/2SeUwUE>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación Cuantitativa*. Berlin, Alemania.
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control internos en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial . *En Contexto*, 129-146.
- Coase, R. (2002). *Why economics will change*. Columbia: University of Missouri.
- Estupiñan. (2015). *Control Interno y Fraudes. Análisis del Informe Coso I, Coso II y Coso III con base a los ciclos transaccionales*. Bogota - Colombia: Ecoe Ediciones .
- Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Galán, M. (24 de Agosto de 2009). *Las hipótesis en la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: <https://bit.ly/36ITepm>
- García, A., & Taboada, E. (2017). *La coordinación híbrida desde la perspectiva de Williamson y Nooteboom*. Michoacán: Universidad Autónoma de Michoacan.
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance etico empresarial . *Actualidad Contable Faces* , 15-41.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 23 de octubre de 2019, de <https://bit.ly/2S5ppuH>
- InkaFarma. (2015). *Quiénes somos*. Obtenido de InkaFarma: <https://bit.ly/3bnQArX>
- Intercorp Retail. (2018). *Pharma*. Obtenido de Unidades de Negocio: <https://bit.ly/39mKDcZ>
- IPE. (2014). *Sectores económicos*. Obtenido de IPE: <https://bit.ly/38J9HLX>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Martinez, P. (01 de Junio de 2006). El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 165-193. Obtenido de Researchgate: <https://bit.ly/2YXoNJ8>

- MeléndeZ, J. (2016). *Control Interno*. Ancash, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*.
- Morales, C. (2015). *Manual de control interno contable para la farmacia Jorge Suárez Jaime franquicia Cruz Azul del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015*. La Libertad. Obtenido de <https://bit.ly/2OFdO3e>
- Moreno, K. (2016). *Influencia del control interno en el área contable de la farmacia Bazán de Chimbote*. Universidad San Pedro, Chimbote. Obtenido de <https://bit.ly/388ZWpz>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Mérida.
- Muller, M. (2014). *Fundamentos de administración de inventarios*. Lima: Norma.
- Navarro, F., & Ramos, M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, 245-267. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5432120>
- Nole, S. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015*. (Tesis de licenciatura), Universidad los Ángeles de Chimbote, Piura. Obtenido de <https://bit.ly/2vi1EX5>
- Polo, A., Gomez, K., & Ariza, A. (2019). *Evaluación de los controles establecidos en el área del almacén de la empresa distribuidora de medicamentos, Distrimed LTDA. de la ciudad de Santa Marta*. Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta. Obtenido de <https://bit.ly/2SdwGbE>
- (2019). *Resolución Ministerial, N° 1097-2019/MINSA*. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <https://bit.ly/2PtN5ax>
- Rivera, L. (2018). *Control interno y su incidencia en la gestión de inventario del sector comercio al por menor (farmacias sociales) pertenecientes a instituciones religiosas en la provincia constitucional del Callao*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. Obtenido de <https://bit.ly/38cSgm5>
- Ruay, R., & Garcés. (2015). *Diseño y construcción de instrumentos de evaluación de aprendizajes y competencias*. Colombia: redlpe.
- Torres, J. (2017). *El Control interno en la gestión de inventarios de las empresas Comercializadoras de productos tecnológicos en el mercado de Lima*. Lima:

Universidad San Martín de Porres.

Vanegas, G., & Pardo, C. (2014). Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en Mipymes: Mogrit. *Revista S&T*, 35-48.

Villegas, E. (2017). *Logística hospitalaria en el área de farmacia de los hospitales de la región Tumbes, 2016*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/2SJHq0H>

Williamson, O. (2010). *Transaction costs economics: the natural progression*. New York: American Economic.

Anexos
ANEXO 1
INSTRUMENTO CUESTIONARIO

ESTIMADO

Reciba un cordial saludo y a la vez solicitarle su colaboración para llenar el siguiente cuestionario, el cual permitirá obtener información real para el trabajo de investigación denominado: **“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA INRETAIL PHARMA S.A, SULLANA, 2019”**

Fecha de aplicación de encuesta (/ /)

Preguntas generales:

1. ¿La empresa cuenta con un control interno para el área de logística?
 - a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

2. ¿Considera que los colaboradores aplican lo establecido en el Manual de funciones establecido en el área logística?
 - a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

3. ¿Se informa a los colaboradores del área de logística los resultados de las acciones de control?
 - a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente }

4. ¿La realización de una acción de control en el área de Logística de la empresa Inretail Pharma S.A. Sede Sullana, es cumplida en el plazo planificado?
 - a) No se cumple

- b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
5. Del listado, y durante la ejecución de una actividad de control ¿cuál es el principal contratiempo o dificultad que se presenta?
- a) Pérdida de tiempo y demora en la recepción de la información
 - b) Desconocimiento de la clasificación de productos
 - c) Falta de coordinación entre los integrantes de la comisión y los jefes de las áreas involucradas.

Preguntas específicas:

Procesamiento de Pedidos

6. ¿Existe una red de comunicación eficaz entre la empresa y sus clientes?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
7. ¿Se hace uso de Tecnologías de Información y las Comunicaciones para la gestión de pedidos?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
8. ¿Considera la información de pedidos genera información necesaria para la toma de decisiones?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

9. ¿Cómo califica la duración del tiempo ciclo del pedido?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

Transporte

10. ¿Considera que los medios empleados para el traslado de los productos son los adecuados?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
11. ¿Cómo califica los costos de transportes por el traslado de los productos?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

Almacén

12. ¿El ambiente del almacén permite conservar las propiedades de los medicamentos?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
13. ¿La empresa cuenta con personal especializado para la gestión del almacén?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado

- e) Se cumple plenamente
14. ¿Considera que el almacenamiento permite asegurar una rápida localización y una correcta identificación?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
15. ¿Considera que el almacenamiento permite maximizar el aprovechamiento del espacio?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

Mercadería

16. ¿En la empresa realiza la identificación de productos a vencer de manera oportuna?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
17. ¿La documentación sustentatoria de ingresos y salidas de mercaderías es la suficiente?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
18. ¿La empresa previene la escasez estacional de medicamentos?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente

- d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
19. ¿Se detecta muchos productos no aptos para la venta por contar por mucho tiempo en stock?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
20. ¿Cuál es el elemento más importante de la gestión de inventarios en el Área de Logística de la empresa?
- a) Administración de existencias
 - b) Manejo adecuado de los documentos
 - c) Clasificación de los inventarios
 - d) Análisis de bases de datos
 - e) Análisis de técnicas de prevención

Procura

21. ¿La adquisición de un producto es en función de su rotación o proyección de venta?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
22. ¿El proveedor siempre entrega en el plazo?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
23. ¿Los precios de adquisición de los productos son acorde al mercado?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente

- c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
24. ¿Se cumple con las especificaciones de calidad requeridas?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

Atención al Cliente

25. ¿Considera que los precios que ofrece la farmacia son razonables?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
26. ¿Considera que en el proceso de ventas se sigue los protocolos de protección al consumidor?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente
27. ¿Siempre los pedidos de los clientes son atendidos oportunamente?
- a) No se cumple
 - b) Se cumple insatisfactoriamente
 - c) Se cumple aceptablemente
 - d) Se cumple en alto grado
 - e) Se cumple plenamente

¡MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO!

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Sres. : INRETAIL PHARMA S.A
Gerente General

Solicito: Permiso para aplicar encuesta

Yo Cesar Augusto Balladares Galvez, identificado con DNI N 71739950, domiciliado en A.H Ollanta Humala Tasso Mz. 13 Lt 7 – Piura. Ante Ud. me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es: "PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA INRETAIL PHARMA S.A – SULLANA 2019" la cual Ud. Dignamente representa. solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta al área de tesorería. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Ud. Acceder a mi petición

Piura 16 de octubre del 2019


Cesar Augusto Balladares Gálvez
DNI N° 71739950

12/10/19



INKAFARMA

INRETAIL PHARMA S.A.
RUC: 20331066703

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Sullana 2 de noviembre del 2019

Atención,

Sr. Cesar Augusto Balladares Galvez
DNI N° 71739950

Presente

Sirva la presente para saludarle en nombre de la empresa INRETAIL PHARMA S.A. con RUC N° 20331066703 y con domicilio fiscal en Av. Jose de Lama – 49 – Sullana -Piura, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta con fecha 16 de octubre del presente año nos solicita autorización para realizar su trabajo de tesis que tiene como nombre: “PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA INRETAIL PHARMA S.A – SULLANA 2019”, se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular.


EDGARDO MONTALBAN ZELA
Químico Farmacéutico
R.G. 46785

JOSE DE LAMA 49 - SULLANA