



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
DROGUERÍAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“GALENO DRUGSTORE EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA” – SULLANA Y PROPUESTA
DE MEJORA, 2019**

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

AUTOR:

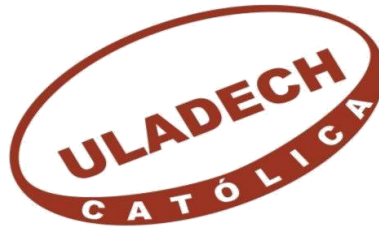
**CARDOZA DELGADO, LEYDDY
ORCID: 0000-0002-9220-7273**

ASESOR:

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA – PERÚ

2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
DROGUERÍAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“GALENO DRUGSTORE EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA” – SULLANA Y PROPUESTA
DE MEJORA, 2019**

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

AUTOR:

**CARDOZA DELGADO, LEYDDY
ORCID: 0000-0002-9220-7273**

ASESOR:

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA – PERÚ

2020

Titulo

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
DROGUERÍAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “GALENO
DRUGSTORE EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA”- SULLANA Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cardoza Delgado, Leyddy

ORCID: 0000-0002-9220-7273

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Sullana-Perú

ASESOR:

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

JURADO

Landa Machero, Victor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Presidente

Ulloque Carrillo, Victor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Miembro

Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Miembro

Hoja de firma del Jurado Evaluador

Dr. Landa Machero, Victor Manuel

Presidente

Dr. Victor Manuel, Ulloque Carrillo

Miembro

Mgr. Antón Nunura, Mauro

Miembro

Mgr. Gonzales Vera, Juan Francisco

Asesor

Agradecimiento

Un agradecimiento infinito a Dios por ser mi fortaleza y guía en los momentos más importantes de mi vida, a mis padres por su confianza y amor incondicional.

A mi profesor tutor por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi Dios
quién supo guiarme por el buen camino,
darme fortaleza, para seguir mejorando
cada día, ya que sin él no somos nada,
Dios es primero en todo momento.

Para mis padres por su apoyo,
consejos, comprensión, amor, ayuda
en los momentos difíciles, y por
ayudarme con los recursos necesarios
para estudiar. Me han dado todo lo
que soy como persona, mis valores,
mis principios, mi carácter, mi
empeño, mi perseverancia, mi coraje
para conseguir mis objetivos.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características de un control interno de las micro y pequeñas empresas del sector droguerías del Perú y de la empresa Galeno Drugstore empresa individual de responsabilidad limitada de Sullana y hacer una propuesta de mejora 2019. La investigación es de tipo descriptivo y nivel no experimental, que corresponde al diseño transversal, para la recopilación de la información de la variable de estudio se utilizó un cuestionario de preguntas, que permitieron evaluar el sistema de control interno de dicha entidad, en los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: el resultado que se obtuvo fue que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada encontrando un control interno debilitado, el cual necesita una mejora. Llegando a la conclusión que mejorando el control interno de la empresa Galeno Drugstore contribuye positivamente al desarrollo económico de la misma; por lo que se cree necesario proponer que se plantee un manual de organización y funciones, y un manual de procedimientos que permita lograr el orden de la organización, esperando que contribuya en el logro en beneficio para la empresa.

Palabras claves: Control Interno, Droguería, Inventarios.

Abstract

The general objective of this research work was to determine and describe the characteristics of an internal control of micro and small companies in the Peruvian drugstore sector and of the company Galeno Drugstore, an individual limited liability company of Sullana and to make a 2019 improvement proposal. The research is of a descriptive type and non-experimental level, which corresponds to the cross-sectional design, for the compilation of the information of the study variable a questionnaire of questions was used, which allowed evaluating the internal control system of said entity, in which The following results were obtained: the result obtained was that the company does not have an adequate organizational structure, finding a weakened internal control, which needs improvement. Reaching the conclusion that by improving the internal control of the company Galeno Drugstore contributes positively to the economic development of the same; Therefore, it is considered necessary to propose that an organization and functions manual be proposed, and a procedures manual that allows to achieve the order of the organization, hoping that it will contribute to the achievement of benefit for the company.

Keywords: Internal Control, Drugstore, Inventories.

Contenido

Hoja de firma del Jurado Evaluador	iii
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Contenido.....	ix
Índice de gráficos	xi
Índice de tablas	xii
Índice de cuadros	xiii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional	4
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional	5
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional	8
2.2 Bases teóricas de la investigación	10
III Hipótesis.....	34
IV. Metodología	35
4.1 Diseño de la investigación	35
4.2 Población y muestra	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.5 Plan de análisis.....	33
4.6 Matriz de Consistencia	34
V. Resultados.....	36

5.1 Resultados.....	36
5.2 Análisis de resultados	79
VI. Conclusiones	81
VII. Recomendaciones.....	84
Referencias Bibliográficas.....	84
Anexos.....	87

Índice de gráficos

Gráfico 1 Estructura Organizacional	24
Gráfico 2 Clima laboral y actividades de integración.....	39
Gráfico 3 Responsabilidad y transparencia	40
Gráfico 4 Consejo administrativo y comités.....	41
Gráfico 5 Análisis de riesgos	42
Gráfico 6 Riesgos originados por lo cambios	43
Gráfico 7 Acciones y procesos	44
Gráfico 8 Respuesta de riesgo	45
Gráfico 9 Controles de acceso a los archivos	46
Gráfico 10 Principales actividades de control	47
Gráfico 11 Integración	48
Gráfico 12 Políticas y procedimientos.....	49
Gráfico 13 Calidad de la información.....	50
Gráfico 14 Información interna y externa.....	51
Gráfico 15 Canal de comunicación.....	52
Gráfico 16 Sistemas estratégicos he integrados.....	53
Gráfico 17 Autoevaluación.....	54
Gráfico 18 Seguimiento	55
Gráfico 19 Supervisión permanente	56
Gráfico 20 Evaluación interna	57
Gráfico 21 Evaluación externa	58
Gráfico 22 Información de inventarios dentro de la empresa.....	59
Gráfico 23 Código de conducta	60
Gráfico 24 Supervisión de actividades	61
Gráfico 25 Información de inventarios dentro de la empresa.....	62
Gráfico 26 Código de conducta	63

Índice de tablas

Tabla 2 Estructura organizacional	39
Tabla 3 Clima laboral y actividades de integración.....	40
Tabla 4 Responsabilidad y transparencia.....	41
Tabla 5 Consejo Administrativo y comités	42
Tabla 6 Integridad y Valores Éticos	43
Tabla 7 Identificación de Riesgos.....	44
Tabla 8 Análisis de Riesgos.....	45
Tabla 9 Riesgos originados por los cambios	46
Tabla 10 Acciones y procesos	47
Tabla 11 Respuesta de riesgo.....	48
Tabla 12 Controles de acceso a los archivos	49
Tabla 13 Principales Actividades de control	50
Tabla 14 Integración	51
Tabla 15 Políticas y procedimientos	52
Tabla 16 Calidad de la información.....	53
Tabla 17 Información interna y externa.....	54
Tabla 18 Canal de comunicación.....	55
Tabla 19 Sistemas estratégicos e integrados.....	56
Tabla 20 Autoevaluación	57
Tabla 21 Seguimiento	58
Tabla 22 Supervisión permanente.....	59
Tabla 23 Evaluación interna	60
Tabla 24 Evaluación externa.....	61
Tabla 25 Información de inventarios dentro de la empresa	62
Tabla 26 Código de conducta	63
TABLA 27 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	87
TABLA 28 PRESUPUESTO.....	88

Índice de cuadros.

Cuadro n° 1 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
Cuadro n° 2 Matriz de Consistencia.....	34
Cuadro n° 3 Principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.	36
Cuadro n° 4 Análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú “LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE” E.I.R.L. Sullana – 2018	64

I. Introducción

La empresa Galeno Drugstore Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, es una empresa distribuidora de medicina y material médico, que se encarga de ofrecer los mejores precios a sus clientes, brindándoles una atención eficiente y eficaz. Aspira ser una de las droguerías más grandes de la ciudad de Sullana, para ser esta la empresa proveedora de todas las clínicas, hospitales, y todos los centros que necesiten los productos que esta distribuye, logrando brindarles buena atención, calidad y buenos precios. La empresa cuenta con un sistema de control interno descuidado, esto genera que no tenga una buena estructura en diferentes áreas, es necesario que se lleve un control interno muy bien planteado así, disminuirán los riesgos que la empresa llegue a tener, en las áreas con grandes probabilidades de riesgos, como son las áreas: Tesorería, compras, ventas y almacén dichas áreas se ven afectadas con: pérdida de existencias, por el desorden y los medicamentos vencidos.

Debido a todo lo antes mencionado esto nos lleva a tener prioridad en las áreas mencionadas, para que la empresa logre crecer de manera correcta y actualizada ante la competencia, es por ello que debemos mejorar el control interno de dicha empresa basándonos en la problemática de la empresa nos lleva a determinar la siguiente pregunta de investigación, ¿cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector droguerías del Perú: caso empresa Galeno Drugstore empresa individual de responsabilidad limitada de Sullana, 2019?

Para la solución del problema antes expuesto planteamos como objetivo general: Determinar y describir las características de un control interno de las micro y pequeñas empresas del sector droguerías del Perú: caso empresa Galeno Drugstore empresa individual de responsabilidad limitada de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2019; y los objetivos específicos:

- Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector droguerías del Perú, 2019.
- Describir las características del control interno de la empresa GALENO DRUGSTORE Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - SULLANA 2019.

- Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector droguerías del Perú y de la empresa GALENO DRUGSTORE Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, de SULLANA, 2019.
- Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa GALENO DRUGSTORE, SULLANA 2019.

Por lo tanto, se justifica la necesidad de estudiar la importancia que tiene el control interno dentro de la empresa, la evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones en la organización, permitiendo así realizar adecuadamente todas las actividades en las diferentes áreas y a si se podrá alcanzar el orden y la seguridad de la empresa.

El presente trabajo utiliza el método descriptivo y no experimental, porque se describe las características del control interno tal como se da en la realidad de la empresa Galeno Drugstore. El diseño de investigación transversal que se aplica en esta investigación consiste en la recolección de datos y se describe la variable de control interno en las diferentes áreas de la empresa Galeno Drugstore durante el año 2019.

Por lo tanto, la investigación se ejecutara a favor de la empresa comercial Galeno Drugstore, será significativa tanto para la empresa como para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Filial Sullana, así como también para los estudiantes universitarios ya que les será de gran ayuda como modelo para sus investigaciones.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Villamil (2015) En su tesis denominada: “La Implementación del Control Interno de Inventarios para el Sector Droguista de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoria – NIAS”, realizado en la Universidad Militar Nueva Granada. Teniendo como objetivo general: Implementar un sistema de control de inventarios en el sector droguista que permita medir la eficiencia y confiabilidad de las operaciones realizadas en sus inventarios, sabiendo que este tipo de empresas se dedican a la compra y venta de medicamentos con la finalidad de obtener lucro por dichas operaciones. La investigación fue de tipo: “No experimental el estudio realizado consistió en analizar e interpretar toda la información concerniente a la aplicación del Control Interno en los activos circulantes del sector droguista "El diseño de control interno de inventarios son los que nos dicen : el esquema de un marco de control de stock interno, para construir la estrategia que se puede conectar en la inscripción, el área, la valoración, la revolución y la apropiación de artículos ya que el stock es lo más vital para las farmacias. Las farmacias construyen efectividad en los controles de contabilidad, establecen un marco de control interno para adquirir ventajas de un mejor control autoritario y contable, un registro y control suficientes de sus actividades y utilizan los resultados como un aparato para medir la liquidez del elemento.

Taco (2012) En su estudio “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Administración de los Inventarios de la Distribuidora Farmacéutica Diagnofarm S.A.” Teniendo como objetivo general: Diseñar un método adecuado para controlar las mercaderías de esta manera llevar un control adecuado sobre los inventarios, que son parte trascendental de los activos. La investigación fue de tipo no experimental, concluyo que la investigación realizada a la empresa Diagnofarm S.A. ha permitido conocer la carencia de normas y procedimientos escritos que permitan al recurso humano responsabilidades, integrar niveles y de legar funciones que garantice el cumplimiento de los objetivos, la visión y el crecimiento organizacional.

El control interno constituye las actividades de revisión, conteo, autorización y mando. Se evidencian que el control de las existencias en la bodega que almacena los productos fue eficiente aunque presentó algunas diferencias en la toma física de inventarios lo cual mejorará con la aplicación de los formularios propuestos para el manejo de los mismos y obtenerlos resultados esperados.

Guerrero (2014) En su tesis titulada: “Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para la Farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida 2013”. Teniendo como objetivo general: Proponer un sistema de control de inventario para la farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida realizando compras oportunas en función de las ventas de productos farmacéuticos, con el fin de disponer información oportuna . La investigación fue de tipo: “Explicativo, desde el punto de vista del investigador es observacional y desde la relación de la investigación es correlacionar”. Las conclusiones de esta investigación son las siguientes: Los inventarios de la farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida no cuentan con una gestión adecuada ya que carece de procesos y políticas para el control de inventarios, este se realiza de manera empírica por lo que no se conoce datos reales para su eficiente desarrollo. En este sistema de gestión de Inventarios intervienen políticas de adquisición, control de abastecimiento y reaprovisionamiento, en los que identifiquen los costos, el mismo que se debe manejar con un adecuado método de valoración de inventarios el cual debe ser permanentemente.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

De La Cruz (2015) En su tesis titulada: "Caracterización del Control Interno en el Área de Almacén en las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresas Farmacéuticas de Chimbote, 2013", de la Universidad Los Ángeles de Chimbote. Teniendo como objetivo general: Determinar cómo: la implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercancías mejora las ventas; para lo cual se realizó un primer análisis a nivel de las ventas del primer semestre del año y luego se diagnosticaron las actividades del control durante los procesos de exigencia, recepción, verificación, y despacho

Presentando la información recopilada a través de guías de entrevistas, cuestionarios y hojas de registro de datos, que sirven para encontrar una serie de deficiencias y su impacto en la empresa, especialmente en las ventas. La investigación fue de tipo: no experimental, cuya muestra está conformada por 15 farmacias dedicadas a la venta de toda clase de medicamentos. Las conclusiones de esta investigación son las siguientes: Todos los trabajadores encuestados, no contando con un ambiente de control adecuado que ya no sea apropiado para el inventario en el almacén, generando problemas al ubicar la mercadería por el contenido físico, limpiando la mercadería dañada y expirada que debe cancelarse al final del año. A través de este hecho, se supo que no existen políticas, normas y procedimientos para regular esta actividad, y que se ha verificado que no existe un orden adecuado para el inventario, no se puede distinguir entre la mercadería que está en buen estado, en venta, lo que resulta en la pérdida de mercadería y dinero para la empresa. Además, el personal no está disponible en los manuales de normas y procedimientos para el control de inventarios en las 13 farmacias de Chimbote.

Murillo (2013) En su tesis denominada “Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el periodo 2013”, presentada para obtener el título profesional de Contador Público, realizado en Trujillo Perú. Teniendo como objetivo general: demostrar la eficacia del diseño de un sistema de control interno para optimizar significativamente el proceso de ventas en la botica Farma Cartavio en el periodo 2013. La investigación fue de tipo: no experimental. La justificación de esta investigación fue la siguiente: .que este examen es esencial para sí mismo y que tiene problemas en el procedimiento comercial, sobre la base de que el cambio de salario y la gran coordinación en la zona, y además, es ventajoso para la asociación de la organización, a la luz de El hecho de que con un manual decente de sistemas la organización camina de la manera correcta y con excelentes resultados. Además, que en el territorio empresarial podemos ver un error de los elementos de la facultad que no tiene un control suficiente, los controles internos no funcionan con precisión; de la misma manera vemos que en el negocio, hay un bajo nivel de ofertas, escasez de salario y no hay un control de inventario.

Además, existen controles internos, aparatos que no tienen un marco de control manual y las capacidades que permiten alcanzar las líneas de experto y deber, y además de los recados que se ejecutan con las unidades esenciales.

Arroyo & Jaime (2013) En su estudio denominado: "Sistema de Control de Farmacia para un centro de salud de I-3", cuyo objetivo principal: fue elaborar un sistema de control de medicamentos para la atención de prescripciones, preparación de fórmulas y manejo de insumos en un centro de salud de nivel I-3 de complejidad. Utilizando metodología de tipo no experimental, El autor encontró problemas en el control de medicamentos en los centros de salud del MINSA El primero de ellos se refiere al control del stock de insumos o medicamentos. Las solicitudes de reposición se realizan luego de una evaluación de cuántos medicamentos quedan en farmacia y cuántos se necesitan reponer. Debido a este problema, se genera un tiempo en el cual no se dispone de un determinado medicamento, lo cual ocasiona molestia en el paciente al tener que esperar hasta que sea repuesto en farmacia. Concluye que la empresa presenta un sistema de control interno de muy baja madurez con debilidades de alto riesgo, lo que no está permitiéndole generar el área de compras operaciones eficientes que generen valor para la empresa.

Rodríguez & Torres (2014) en su investigación denominada "Implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014", realizada para obtener el título profesional de Contador Público de universidad privada Antenor Orrego. " La investigación tuvo como objetivo general: determinar cómo la implementación de un sistema de control Interno en el inventario de mercaderías mejorará las ventas; 13 para lo cual primero se realizó un análisis al nivel de las ventas del primer semestre del año y luego se diagnosticó las

actividades de control durante los procesos de requerimiento, recepción, verificación, almacenamiento y dispensación; presentando la información recopilada mediante guías de entrevista, cuestionarios y hojas de registro de datos, las cuales sirvieron para hallar una serie de deficiencias y, su impacto en la empresa en especial en las ventas. Utilizando la metodología de tipo: no experimental. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: El nivel actual de ventas de la empresa Famifarma SAC no es óptimo ya que el conocimiento de los objetivos de ventas no son muy claros para una parte de los trabajadores, así mismo la falta de un buen manejo del sistema informático, finalmente que a pesar que se pueda estar llevando el negocio de manera regular la carencia de información oportuna para realizar compras importantes que terminen en grandes ventas afecta el desempeño, lo que se refleja en las diferencias existentes entre las ventas programadas y las ventas ejecutadas.

2.1.3 Antecedentes a nivel Regional

Rodas (2015) En su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno administrativos y su impacto en los resultados de gestión del Hospital Jorge Reátegui delgado de la ciudad de Piura, 2015”. La investigación tuvo como objetivo general: describir las principales características de los mecanismos de control Interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión del Hospital Jorge Reátegui Delgado, de la ciudad de Piura, 2015. Utilizando la metodología de tipo: cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por el Hospital Jorge Reátegui Delgado, del cual seleccionó una muestra no aleatoria por conveniencia equivalente a 10 trabajadores del mismo, a los cuales se les aplicó un instrumento de investigación en forma de cuestionario reestructurado con 25 preguntas relacionadas a la investigación. Obteniendo como principales resultados: El 100% de los encuestados manifestaron que la entidad se encuentra organizada en función de su visión, misión y objetivos institucionales, en concordancia a las disposiciones vigentes. El 40% manifestó que la entidad se encuentra formalizada en un Manual de Organización a la medida de la naturaleza de sus actividades y operaciones, mientras el 60% manifestó lo contrario. El 10 %

manifestó que el Control interno, se realiza mediante el examen sistemático del trabajo de cada trabajador de la Entidad, en la medida que sea necesario, el 80% indicó que no y el 10% casi siempre. El 70% manifestó que la documentación contiene la información adecuada para identificar la naturaleza, finalidad y resultados de cada operación y facilita su análisis, el 10% no y el 20% a veces.

Álvarez (2015) En su tesis titulada: El control interno del área de farmacia y su incidencia en la gestión de inventarios de La Clínica Miraflores S.A. del distrito de Castilla-Piura, en el año 2014. La investigación tuvo como principal objetivo: Conocer las características del control interno del área de farmacia y su incidencia en la gestión de inventarios de la clínica Miraflores S.A. del distrito de Castilla-Piura, en el año 2014. Utilizando la metodología de tipo: Cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra no aleatoria por conveniencia estuvo representada por 8 trabajadores que laboran en el área de farmacia y almacén, a quienes se les aplicó un instrumento de investigación en forma de cuestionario, obteniendo como principales resultados: Que en el área de farmacia de la clínica Miraflores S.A. de la red AUNA, de acuerdo al análisis se evidencio la mala gestión de inventarios realizada en el área de farmacia; evidenciando diferencias entre el reporte del Kardex con el inventario físico, que por ende incide en la falta de calidad en atención al cliente asegurado, esto es debido a la falta de medicamentos e incorrecta facturación por el cobro del coaseguro y por el bajo nivel técnico del personal y no contar con Stock de medicamentos necesarios para la satisfacción de los clientes de la clínica en mención.

Nole (2016) En su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015”. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los Mecanismos de Control Interno Administrativo en el

Área de Almacén de las Boticas y Farmacias Independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su Impacto en los Resultados de Gestión en el año 2015. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transaccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista. La investigación concluyó que: Respecto a los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de las empresas en estudio; el 48% solo utilizan estantes mientras que el 52% utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones, ya que dispensan medicamentos que requieren almacenamientos especiales. El 91% de los encuestados sostuvo que siempre utilizan kárdex para el control de mercaderías, mientras que el 9% señalan que no lo utilizan. Concluyendo que el control interno es el recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permitió optimizar los resultados esperados incidiendo positivamente en el logro de sus objetivos y metas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD N^a 2 INVENTARIOS

Según el Ministerio Economía y Finanzas (2014) nos dice que esta pauta sirve para anotar el proceso contable de los inventarios de toda empresa, es una norma muy importante, porque llevamos un orden para reconocer el costo de un activo. Es por ello que determina el costo como una guía práctica para darle un valor de gasto, o cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto en el periodo realizable siempre y cuando sea necesario. También contiene formulas del costo que sirven para atribuir costos a los inventarios.

2.2.2 ALCANCE:

Adams (2017) Estima que el control de inventarios es muy importante ya que al final de cada periodo nos brinda información contable y financiera para la realización del balance. Tener un orden en los inventarios nos permite como empresa determinar el costo del inventario vendido en el periodo, para saber cuáles serán las exigencias futuras de inventarios

2.2.3 DEFINICIONES:

2.2.4 INVENTARIO: Es un documento básico en la contabilidad, que nos ayuda de forma general a detallar o describir con lo que cuenta la empresa para desarrollar su actividad. Dando paso a la compra, venta en un tiempo determinado ya que es el activo más grande con lo que cuenta una empresa, podemos decir que es como un patrimonio propio. (Innovación Contable, 2013).

2.2.5 Importancia del Inventario:

Pérez (2015) Tener el control de cualquier medida de stock o ítems que tengamos en existencia es el más apropiado en cualquier organización, organización o asociación, y además en nuestro hogar, permitiendo una solicitud superior, particularmente cuando es importante hacer un trato o intercambio de un punto a otro dentro de la organización a lo largo de estas líneas absteniéndose de perder acciones o artículos o tomar un mejor control de lo que se ha dejado en el almacén.

2.2.6 CONTROL INTERNO:

Rodríguez Valencia (2009) Es un componente del control que refleja procedimientos y métodos para la organización y coordinación para proteger los productos o mercaderías de pérdidas, fraudes o declive. Para tener confianza en los informes contables y administrativos de las áreas que funcionan en una organización.

Escalante (2008) Indica que el "Control interno" actúa en todos los territorios y en todos los niveles del elemento. Para todos los efectos, todos los ejercicios están bajo algún tipo de control o verificación. El objetivo central de este control es programar, organizar y actualizar todas las medidas para lograr la ejecución ideal en las unidades entregadas, y mostrar la forma más razonable, el tiempo y el lugar para alcanzar los objetivos de generación, y luego abordar cada una de las necesidades del negocio.

Hernández, (2010). Él sostiene que el "control interior" ha sido caracterizado bajo dos puntos de vista expansivos, un punto de vista restringido y un punto de vista amplio. Desde un punto de vista restringido, el control se imagina como la confirmación posterior de los resultados logrados en la observación de los objetivos establecidos y el control de los costos que los recursos asignaron al procedimiento por niveles de administración donde la institucionalización en términos cuantitativos es una pieza clave del procedimiento.

2.2.7 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO:

El reconocimiento constante de la extensión y la importancia del control interno se puede acreditar a los elementos que lo acompañan:

- El grado y la extensión de los elementos han alcanzado un punto donde su asociación básica ha resultado ser desconcertante y amplia. Para controlar adecuadamente las actividades, la administración necesita la exactitud de varios informes y disecciones.
- La obligación de garantizar las ventajas de las organizaciones, contrarrestar y encontrar errores y tergiversaciones, fundamentalmente en la organización.
- Mantener un control interno satisfactorio es fundamental para liberar adecuadamente esa obligación.
- La seguridad otorgada por el control interno que funciona adecuadamente, contra las deficiencias humanas, es de significado equivalente. La confirmación y la encuesta, que son fundamentales para el correcto funcionamiento del control interno, disminuyen la probabilidad de que los errores o la extorsión se revelen para eliminar un tiempo.

Esto permite a la organización adquirir confianza en la costumbre de las demostraciones. Esto permite a la administración obtener más confianza en la formalidad de los actos. Cabello, (2013)

2.2.8 TIPOS DE CONTROL INTERNO:

Según: Valencia (2009) Define tres tipos de control interno:

Antes, durante y después de realizarse una actividad para lograr un eficiente sistema en todas las operaciones que se realizan garantizando de esta manera un control capaz, eficiente y empírico.

- a) **Control preventivo.**-Es el único control que queda a criterio de cada entidad, empresa u organización que forma parte de sus adecuados sistemas de control interno, el encargado es el administrador que tiene como objetivo asegurar que el control interno de inventarios este incluido dentro del sistema financiero y administrativo.
- b) **Controles concurrentes.**- Son los que se llevan a cabo a medida en que los problemas se aparecen para poder corregir o solucionar diversas situaciones que se presenten, ya que hay u encargado de supervisar las actividades que los trabajadores realizan.
- c) **Control posterior.**- Estos se llevan a cabo de una manera futura, porque se llegan a realizar después de la acción. Es como un plan que se tiene para cuando en el futuro se presenten actividades y, así poder determinar las causas de cualquier desviación del plan original.

2.2.9 Limitaciones del Control Interno:

Herrera (2014) Como se dice en el capítulo anterior, el Control Interno puede proporcionar información administrativa y financiera sobre las operaciones de la empresa y apoyar a la toma de decisiones de una manera correcta e informada, ayudando con el logro de sus metas. Sin embargo, se sabe que podemos obtener expectativas mayores de lo que puede brindar un control correcto. Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable ilimitada del logro de los objetivos por parte de la administración de una empresa o entidad.

2.2.3 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

2.2.3.1 El Control Interno Administrativo:

Cada empresa adopta un plan dentro de la entidad para realizar un conjunto de procedimientos, políticas y establecer normas de conductas y funciones que conlleven al logro de objetivos, para lo cual tiene que monitorearse y evaluarse constantemente. Chiavenato, (2006)

2.2.3.2 El Control Interno Contable

El control interno Contable se origina del sistema de Control Interno administrativo, de su método de información, ya que es el que origina a la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los primordiales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una adecuada valuación, según su ocurrencia, cambiadas y presentadas en forma adecuada. Chiavenato, (2006)

2.2.3.3 INFORME DE COSO

Es un registro que contiene los mandatos fundamentales para el uso, administración y control de un marco de control interno. Debido al inmenso reconocimiento que ha apreciado desde su distribución en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia para todas las partes del control interior. No se puede perder de esta manera un área particularmente dedicada a este archivo en cualquier web que signifique comprometerse a la revisión con habilidad demostrable. Cabello, (2011).

Si de alguna manera pasamos a describir la condición monetaria en la cual la organización se mueve hoy, podríamos hacerlo con una palabra solitaria: dinamismo. La nueva circunstancia a la que se enfrentan las organizaciones les obliga a crear sistemas de ajuste y buscar mejores enfoques de operación que les permitan sobrevivir. Las cuestiones y los arreglos de una organización tienden a cambiar a medida que aumenta la cantidad de cifras. El control interno se restringió a la región de contabilidad relacionada con el dinero, con el fin de dar una sensata seguridad en las operaciones, la ejecución de un marco de control interior ha adquirido significancia basándose en medida que la organización que desarrolla, la estructura

autorizada de la organización fue retratada por la posesión y la administración coincidió con un individuo similar. Sea como fuere, en circunstancias posteriores, la internacionalización y el desarrollo de muchas organizaciones ha provocado una dispersión de la posesión y la partición entre la propiedad y la administración. Estas ocasiones trajeron una calidad más prominente de muchos lados en las operaciones, así que era importante ajustar el procedimiento para manejarlos. Esto implica que las cuatro fases de este procedimiento deben ser ajustadas, para ser específicas: organización, asociación, curso y control. Comenzó a requerir de personal altamente preparado para actualizar y mantener modelos de control hacia el interior del mismo modo en el ámbito de la administración para garantizar la coherencia con los destinos de la asociación. Esto se logra actualizando los instrumentos para reconocer las desviaciones y después de eso tener la capacidad de aplicar las actividades de remediación. La parte de ejercicios de control administrativo incorpora estrategias y técnicas construidas para garantizar que las actividades fundamentales se están completando en la administración de peligros que puedan influir en los destinos del elemento, agregando para garantizar la consistencia con éstos.

El control efectivo es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad. Los componentes están constituidos por el ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa; la evaluación de riesgos, que deben identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales; las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad; las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las

funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno; los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional; el seguimiento de resultados, consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes; los compromisos de mejoramiento, por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

Según el Informe COSO, el componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control. El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Este componente comprende: Filosofía de la Dirección, Integridad y los valores éticos, Administración estratégica, Estructura organizacional, Administración de recursos humanos, Competencia profesional, Asignación de autoridad y responsabilidades, Órgano de Control Institucional. La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o

menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad.

Según el Informe COSO, el componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad. La administración de riesgos es un proceso que debe ser ejecutado en todas las entidades. El titular o funcionario designado debe asignar la responsabilidad de su ejecución a un área o unidad orgánica de la entidad. Asimismo, el titular o funcionario designado y el área o unidad orgánica designada deben definir la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración de riesgos. Adicionalmente, ello no exime a que las demás áreas o unidades orgánicas, de acuerdo con la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos definidos, deban identificar los eventos potenciales que pudieran afectar la adecuada ejecución de sus procesos, así como el logro de sus objetivos y los de la entidad, con el propósito de mantenerlos dentro de margen de tolerancia que permita proporcionar seguridad razonable sobre su cumplimiento. A través de la identificación y la valoración de los riesgos se puede evaluar la vulnerabilidad del sistema, identificando el grado en que el control vigente maneja los riesgos. Para lograr esto, se debe adquirir un conocimiento de la entidad, de manera que se logre identificar los procesos y puntos críticos, así como los eventos que pueden afectar las actividades de la entidad. Dado que las condiciones gubernamentales, económicas, tecnológicas, regulatorias y operacionales están en constante cambio, la administración de los riesgos debe ser un proceso continuo. Establecer los objetivos institucionales es una condición previa para la evaluación de riesgos. Los objetivos deben estar definidos antes que el titular o funcionario designado comience a identificar los riesgos que pueden afectar el logro de las metas y antes de ejecutar las acciones para administrarlos. Estos se fijan en el nivel estratégico, táctico y operativo de la

entidad, que se asocian a decisiones de largo, mediano y corto plazo respectivamente. Se debe poner en marcha un proceso de evaluación de riesgos donde previamente se encuentren definidos de forma adecuada las metas de la entidad, así como los métodos, técnicas y herramientas que se usarán para el proceso de administración de riesgos y el tipo de informes, documentos y comunicaciones que se deben generar e intercambiar. También deben establecerse los roles, responsabilidades y el ambiente laboral para una efectiva administración de riesgos. Esto significa que se debe contar con personal competente para identificar y valorar los riesgos potenciales. El control interno solo puede dar una seguridad razonable de que los objetivos de una entidad sean cumplidos. La evaluación del riesgo es un componente del control interno y juega un rol esencial en la selección de las actividades apropiadas de control que se deben llevar a cabo. La administración de riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad, más que ser vista o practicada como una actividad separada. Cuando esto se logra, todos en la entidad pasan a estar involucrados en la administración de riesgos. Este componente comprende: Planeamiento de la gestión de riesgos, identificación de los riesgos, valoración de los riesgos respuesta al riesgo.

Según el Informe COSO, el componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento sistémico de las tareas requeridas para cumplir con las actividades y procesos de la entidad. Los procedimientos establecen los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Las actividades de control gerencial tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los

riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad. Con este propósito, las actividades de control deben enfocarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan causar perjuicios a la entidad. Las actividades de control gerencial se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad. Incluyen un rango de actividades de control de detección y prevención tan diversas como procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades, revisión de procesos y supervisión. Para ser eficaces, las actividades de control gerencial deben ser adecuadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan y contar con un análisis de costo-beneficio. Asimismo, deben ser razonables, entendibles y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. Este componente comprende procedimientos de autorización y aprobación; Segregación de funciones; Evaluación costo-beneficio; Controles sobre el acceso a los recursos o archivos; Verificaciones y conciliaciones; Evaluación de desempeño; Rendición de cuentas; Revisión de procesos, actividades y tareas; Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Según el Informe COSO, se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades. Este componente comprende: Funciones y características de la información; Información y

responsabilidad; Calidad y suficiencia de la información; Sistemas de información; Flexibilidad al cambio; Archivo institucional; Comunicación interna; Comunicación externa; Canales de comunicación.

Según el Informe COSO, (2013) el sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la efectividad y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento. Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios. En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento. Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad. Este componente comprende: Prevención y monitoreo; Monitoreo oportuno del control interno; Reporte de deficiencias; Seguimiento e implantación de medidas correctivas; Autoevaluación; Evaluaciones independientes.

2.2.3.4 LOS OBJETIVOS DEL CONTROL SE PRESENTAN EN TRES RANGOS:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables
- ✓ **EFFECTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES.**
Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la Gerencia, para confirmar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeadas. Chiavenato, (2006)
- ✓ **CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**
Este objetivo de control se refiere, generalmente, a la preparación de: Estados Financieros para uso de empresarios, inversionistas, bancos, y el público en general. En resumen, la efectividad del control interno en torno al objetivo de la información podría ser evaluada, en la medida en que la junta de Directores y la Gerencia tenga seguridad razonable de los Estados Financieros son contables. Fonseca, (2013)
- ✓ **CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS QUE SEAN APLICABLES**
Este objetivo se refiere a las políticas y mecanismos establecidos para asegurarse que los recursos son concluidos, como de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables. Dependiendo de la realidad de cada estado. Fonseca, (2013)

2.2.3.5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El Control interno consta de cinco partes identificadas entre sí, se obtienen de la manera en que la administración coordina la organización y se incorporan en el procedimiento de administración, los segmentos del Control son:

Fonseca, (2013)

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

Los cuales se detallan a continuación:

1. AMBIENTE DE CONTROL

La condición de control en el ambiente en que las personas desarrollan sus ejercicios y dan su consentimiento para sus deberes, establece el ejemplo del trabajo de una asociación que impacta la opinión de sus representantes con respecto al control. Es la premisa de los diversos segmentos de control interno, dando orden. Los factores de condición de control incorporan la honestidad, las cualidades morales y el límite de los trabajadores del elemento, el razonamiento de la administración y el estilo, la forma en que la administración otorga deberes, compone y crece profesionalmente, a sus representantes, la consideración brindada por el consejo de Administración Fonseca, (2013).

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Cada entidad debe enfrentar una serie de riesgos, tanto internos como externos, que deben ser evaluados.

Una evaluación esencial para el azar es la base de los propósitos en cada nivel de la asociación que son razonables entre sí. La evaluación de peligros comprende la prueba y el examen reconocibles de los componentes que podrían influir en el logro de los objetivos y, a la luz de esta investigación, decidir la manera en que los peligros deben ser supervisados y controlados, sobre la base de que los recursos financieros y modernos y las direcciones procederán. Para transformar, es importante tener componentes para distinguir y enfrentar los peligros relacionados con el cambio.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Son las habilidades y procedimientos los que ayudan a garantizar que se completen las orientaciones de la administración, lo que garantiza que las medidas esenciales se apliquen en una extremidad identificada con el logro de los propósitos de la sustancia. Hay ejercicios de control a través de la asociación, en todos los niveles y en todas las capacidades, incluido un alcance de ejercicios tan diversos como avales, aprobaciones, confirmaciones, compromisos, auditorías de ganancias operativas, seguridad de recursos y aislamiento de obligaciones.

Los ejercicios de control se pueden aislar en tres clasificaciones, como lo indica el tipo de objetivo del elemento con el que están conectadas: las operacionales, la confiabilidad de los datos monetarios y la consistencia con la promulgación apropiada. Cabello, (2011).

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Es importante distinguir, recopilar e impartir datos relevantes de una manera conveniente que permita a cada representante cumplir con sus obligaciones. Los marcos de datos crean informes que contienen datos operativos, relacionados con el dinero y de consistencia que permiten la organización y el control del negocio. Estos informes consideran que la información creada en el interior, así como los datos sobre ocurrencias, ejercicios y condiciones externas, son importantes para determinar las opciones y detallar los informes relacionados con el dinero. Debe haber una correspondencia exitosa en un sentido expansivo, transmitiendo en todas las direcciones en todos los aspectos de la asociación, de principio a fin y al revés. Cabello, (2011).

5. SUPERVISIÓN

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifica que el funcionamiento oportuno del sistema se mantenga a lo largo del tiempo. Esto se logra a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambos. La supervisión continua se produce en el curso de las operaciones, incluye actividades normales de gestión y supervisión, y otras actividades llevadas a cabo por el personal en el desempeño de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones dependerán de la evaluación de los riesgos y la eficiencia de los procesos de supervisión. Cabello, (2011).

2.2.3.6 Principios del control interno.

COSO, (2016) Las empresas deben actualizar un marco de control interno competente que les permita enfrentar los cambios rápidos en este día y edad. Es la obligación de la organización y los administradores crear un marco que garantice la coherencia con los destinos de la organización y se convierta en una pieza fundamental de la cultura jerárquica. El Marco de Control Interno Integrado propuesto por COSO ofrece un enfoque exhaustivo y dispositivos para el uso de un marco de control interno exitoso para un cambio consistente. Un marco de control interior viable disminuye a un nivel satisfactorio el peligro de no lograr un objetivo de la sustancia.

El modelo de control interno COSO 2013 está compuesta por las cinco partes configuradas en el Marco anterior y 17 reglas que la organización de cualquier asociación debe ejecutar:

1.- Condición de control

Regla 1: Demostrar el deber a la confiabilidad y las cualidades morales

Regla 2: obligación de supervisión del ejercicio

Regla 3: establecer estructura, especialista y deber

Regla 4: Demostrar responsabilidad a la rivalidad

Regla 5: Hacer cumplir la obligación

2.- Evaluación de riesgos

Regla 6: especificar objetivos importantes

Regla 7: Identificar y descomponer los peligros

Regla 8: Evaluar el peligro de tergiversación

Regla 9: Identificar y analizar los cambios vitales

3.- Ejercicios de control

Regla 10: Seleccionar y crear ejercicios de control

Regla 11: Seleccionar y crear controles generales sobre la innovación

Regla 12: Implementada a través de enfoques y metodología

Regla 13: Usar información relevante

4.- Marcos de información

Regla 14: comunica dentro

Regla 15: Comunícate a distancia

5.- Supervisión del marco de control - Seguimiento Regla

16: Realiza evaluaciones sin escalas y / o autónomas Regla

17: Evaluar e impartir insuficiencias

2.2.3.7 Técnicas para la evaluación del control interno

Según lo indicado por Bravo, (2000) Dentro de las estructuras de control como una razón para establecer el nivel de asumir que merece y, por lo tanto, decidir la naturaleza y extensión de la organización.

Hay tres técnicas que se utilizan para informar la información de la estructura del control interno. Estos son los acompañantes:

- La técnica distinta: se compone de una descripción detallada del cualidades del marco que se evalúa, por ejemplo, capacidades, metodología, registros y oficinas asociadas a esta técnica también llamado historia, es el más adecuado conectado a las organizaciones pequeño.
- La estrategia de la encuesta: se trata de utilizar un resumen de las consultas expuesto de antemano en partes fundamentales del marco, por ejemplo, La manera en que se atienden las actividades y se incluye a la población en general todo el rato. El creador mientras aplica la encuesta no debería estar contento con el responder a su pregunta, pero algunas respuestas deberían ser afirmado Se prescribe que el inspector y el pionero del grupo se encarguen de completar la investigación y evaluación del control interior a través del uso de la encuesta.
- La técnica de esquema de flujo: es el diagrama o esquematización de las tareas de una organización que utiliza ilustraciones, tablas, supuestos geométricos que se refieren a posiciones para cada división, zona o registro.

2.2.3.8 Fundamentos del control interno en Mypes

Moreno, (2007) cree que los "Fundamentos del control interno en el misticismo": todas las organizaciones abiertas, privadas y mixtas ya sean empresariales o modernas o presupuestarias, deben tener instrumentos de control gerencial, por ejemplo, un gran marco de contabilidad, reforzado para un experto y práctico inventario de registros; asimismo, un marco de control interno, para confiar en las ideas, figuras, informes e informes de las proclamaciones monetarias, en ese punto es imperativo un marco de control interior digno desde la perspectiva de la honestidad física y numérica de los productos, calidad y recursos de la organización, por ejemplo, dinero y bancos existencias , registros y archivos por cobrar.

2.2.3.9 Área de Almacén:

Pérez, (2015) Un almacén es un lugar adecuado destinado al depósito y/o la comercialización de mercaderías en stock. Lugar o establecimiento donde se guardan productos mercaderías que están destinadas para la venta posteriormente o darle uso para una distribución futura, se dice que sirve para almacenar bienes.

Organización:

Pérez, (2015) En expresiones generales todo almacén debe estar conformado por una gerencia de almacén o una persona que se encargue directamente del control del almacén y las siguientes subgerencias administrativas, dependiendo de la dimensión del mismo pueden estructurarse jerárquicamente en áreas de supervisiones o direcciones. Esto lo establecerá cada empresa a su propio uso o a su propio criterio. Las siguientes Áreas administrativas son:

- 1.- Recepción
- 2.- Manejo y control
- 3.- Despacho o envío
- 4.- Registro

El propósito de la gerencia es planear, organizar, dirigir y controlar Entradas y salidas de almacén, valiéndose de la capacidad del personal, obteniendo anhelados resultados con un mínimo de esfuerzo, tiempo, espacio y materiales.

Objetivos del Almacén

Iglesias, (2012) Teniendo en cuenta los objetivos que persigue la logística y los objetivos que persiguen los departamentos en función al almacén, se establecen los siguientes objetivos:

- **Objetivos relacionados con el coste:**
 - Aprovechar el espacio: se debe disponer de un espacio adecuado que facilite la manipulación de las existencias.

- Optimizar los tiempos de manipulación: se debe disponer de recursos adecuados para la manipulación y almacenaje, así como tener un diseño de almacén que favorezca este objetivo.
 - Facilitar el control de los inventarios. Hay que establecer reglas, criterios de gestión y apoyarnos en unos sistemas de información adecuados que garantice la gestión de un almacén.
- **Objetivos relacionados con el servicio.**
- Disminuir el número de errores en el servicio al cliente. Es factor básico en cualquier empresa para no cometer errores en los pedidos que realizan los clientes.
 - Mantener la rotación de stocks a un nivel que no genere ni excesos ni roturas del mismo.

Métodos de valuación

De conformidad con el artículo 62° de la Ley del Impuesto a la Renta, los contribuyentes, empresas o sociedades en razón de la actividad que desarrollen, deberán practicar inventarios, valorar sus existencias por su costo de adquisición o producción adoptando cualquiera de los siguientes métodos, siempre que se apliquen uniformemente:

1) Primeras entradas, primeras salidas (PEPS)

Mediante este método los bienes comprados o producidos antes serán vendidos en primer lugar y, consecuentemente, los productos que queden en existencia final serán los adquiridos o producidos recientemente.

2) Promedio ponderado

Requiere considerar las cantidades de unidades incorporadas con distintos precios, de tal forma que se le dé importancia al volumen de las unidades producidas; posteriormente, la suma de precios totales se divide entre el total de las unidades. Este método teóricamente determina un nuevo costo unitario, este puede ser más alto o más bajo que el costo medio existente, es decir este método tiende a nivelar las fluctuaciones de los costos unitarios establecidos. El procedimiento para evaluar los inventarios bajo el método promedio, es considerar que cuando se reciben materiales o mercaderías disponibles para la venta o consumo. El nuevo precio resultante se emplea entonces para valorizar la salida de las existencias y el inventario al final de un periodo.

2.2.3.10 Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son obligaciones producto de adquisiciones de bienes y servicios. Estos bienes o servicios se entregan durante el proceso o transcurso de la compra. Las cuentas por pagar se encuentran conformadas por las obligaciones o deudas producto de la adquisición de materias primas, entonces, cuentas por pagar son similares a créditos con la diferencia de que los bancos no están involucrados. (Bayo, 2002)

a) Autorización adecuada de compras

Según Arens, Alvin (2017)” El ciclo comienza con la iniciación de una solicitud de compra por parte de un empleado autorizado que necesita los productos o servicios, y termina con el pago de los beneficios recibidos. Una manera de que una organización se asegure de que las adquisiciones de bienes y servicios se realicen de forma moderada y necesaria es requiriendo de una autorización del consejo directivo. Esta autorización solo puede ser aprobada por aquellos funcionarios supervisores o directores de cada departamento. Sería un caos total si el personal de una organización pudiera adquirir activos a su voluntad. Debe existir un control ante ello. Es por esto que se debe implementar políticas de autorización. Por ejemplo, fijándose límites para compra de activos, las autorizaciones también deben implementarse en los precios contratados de productos o servicios para no excedernos de los costos prefijados.

Los elementos que intervienen en una autorización de compra son:

Una requisición de compra es una solicitud que presenta un supervisor, empleado o capataz o personal de oficina través de un formato físico que requiere comprar algún bien o servicio necesario para el ciclo de operación y funcionamiento de la empresa. Este formato debe estar debidamente aprobado por los directivos. Para una adecuada autorización es importante verificar que la requisición de compra sea, oportunamente entregada una copia para:

- El departamento de compras –

El departamento de almacén, informando la cantidad y precio del bien o servicio contratado. De esta manera el departamento podría ir buscando el

espacio físico para ubicar los productos adquiridos.

- Para administración, para su cotejamiento de cantidades recibidas y precios descritos en las facturas.

Una Orden de compra es un documento la cual detalla las características específicas de los bienes o servicios que se pretenden comprar tales como (precio, cantidad, y descripción). Este documento también debe indicar la autorización respectiva. Hoy en día muchas compañías presentan las órdenes de compra de manera electrónica. La orden de compra representa un documento de oferta de compra legal. Cada una de las órdenes de compra debe ser pre numeradas, y contar con ciertos detalles (espacios, columnas) para minimizar la posibilidad de omisiones no intencionales.

b) La custodia de activos debe estar separada de otras funciones

La mayoría de las compañías hacen que el departamento de recepción inicie un informe de recepción como evidencia de la recepción y revisión de los bienes. Por lo general, se envía una copia al almacén de materia prima y otra al departamento de cuentas por pagar para sus necesidades de información. A fin de evitar el robo y uso indebido, es importante que los productos se controlen de forma física desde el momento de su recepción hasta su uso o desecho. El personal del departamento de recepción debe ser independiente del personal del almacén y del departamento de contabilidad. Por último, los registros contables deben transferir la responsabilidad de los bienes conforme éstos se transfieren de la recepción al almacenaje y del almacenaje a la salida.

c) Registro oportuno y revisión independiente de las operaciones.

Según Arens, Alvin (2017), “El departamento de cuentas por pagar tiene la responsabilidad de verificar la propiedad de las adquisiciones. Esto se realiza mediante la comparación de los detalles en la orden de compra, el informe de recepción y la factura del proveedor para determinar que las descripciones, precios, cantidades, términos y flete en la factura del proveedor sean correctos. Por lo general, también se verifican las extensiones, totalizaciones y distribuciones de la cuenta. En algunos casos, la comparación de los documentos y verificación de la precisión de la factura se realizan de forma automática mediante la computadora. ” Un control importante en los

departamentos de cuentas por pagar y de tecnología de información es requerir que el personal que registra las adquisiciones no tenga acceso al efectivo, valores comerciables y otros activos. Los documentos y registros correctos, los procedimientos contables adecuados y las revisiones independientes del desempeño también son controles necesarios en la función de las cuentas por pagar.

Documentación respaldatoria de las cuentas por pagar comerciales.

Cada adquisición y pago de un pasivo debe ir respaldado adecuadamente con los documentos correspondientes para obtener seguridad de lo que se tiene. Todos los documentos como, por ejemplo, facturas, órdenes de compra, autorizaciones, deben estar pre numerados de manera consecutiva ya que facilita un mayor control sobre aquellos documentos faltantes, o a localizar o encontrar documentos que se requieren en una fecha posterior a la operación. Un ejemplo de implementación de un control interno con respecto a los documentos provenientes de compras de bienes o servicio, es que tienen que estar pre numerados para prevenir el hurto y la ineficiencia. Otra característica fundamental es que estos documentos de adquisición y pago sean completamente claros y sencillos para su entendimiento. Cada uno de los documentos debe ser diseñado de una cierta forma y mejor aún si reduce al mínimo la cantidad de formatos diferentes para cada procedimiento,

2.2.2.11 CUENTAS POR COBRAS

Según Bernal (2010) son adquiridos por la empresa y serán cambiados por efectivo o bienes y servicios otorgados por la empresa. Es importante controlar y auditar las “Cuentas por Cobrar”, pues el auditor financiero es el responsable de establecer los objetivos y procedimientos y planeación de las auditoría a estas cuentas.

Según Stevens (2017), representa uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero.

Según Guajardo y Andrade (2017), son cualquier activo, recurso económico, propiedad de una organización, que generara algún beneficio a largo plazo. Esta constituido en la clasificación de activo circulante.

Según Corniel (2015). “Son los activos exigibles, aquellos derechos que posee toda empresa para darles beneficios a sus clientes por cada mercancía vendida y demás servicios que la empresa obtenga”

Los principales son:

Cuentas por cobrar clientes

Están compuestos por los montos que la empresa acuerda con los clientes respecto a los créditos que se toman por la venta.

Cuentas por cobrar empleados

Son los tratos que hacen los dueños y los trabajadores con la empresa por cada venta a créditos, el anticipo de sueldo, entre otros.

Objetivo de las cuentas por cobrar.

Según Acosta (2013), cobrar en la fecha pactada es un objetivo importante, se deben registrar las operaciones de cada venta y clasificar de acuerdo a categorías cada cumplimiento de pago realizado ya que es importante tener un listado con los clientes morosos para que sean observados, evaluarlos y finalmente dar por concluido el cobro a corto plazo para convertirlo en liquidez. Según Vallado (2018) “Corresponden a un medio por el que se venden productos y se supera a la competencia debido a que la empresa ofrece facilidades de crédito con la finalidad de favorecer a sus clientes”.

Políticas de cobranza

Según Carlos (2014), Son los procesos que debe seguir la empresa para cobrar los créditos que le ha otorgado a sus clientes, para que tenga éxito debe recibir dinero, analizar de manera seguida de acuerdo a las condiciones y necesidades de la situación en que se desarrollan las operaciones. Cuando se realiza una venta a crédito, se otorga un plazo determinado para que se realice su pago, con la esperanza de que el cliente llegue a pagarlas cuentas en los términos acordados para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

Políticas de crédito.

Según Treilhes (2018) “Cada cliente y cuenta pueden ser merecedores de un

mayor nivel de confianza, tanto en función de su historial, como del tipo de pedido que estén solicitando. Esto acarreará los correspondientes e inviolables límites de crédito”.

2.2.2.12 TESORERIA

El Área de Tesorería es la unidad de la empresa encargada de conducir la ejecución de operaciones orientadas a la gestión de los fondos que administra la empresa, conforme a las normas y procedimientos y en tal sentido son responsables directas respecto de los ingresos y egresos que administran.

Montaño (2014) menciona que: “una gestión activa de tesorería engloba todas las operaciones diarias de las empresas relacionadas con el efectivo; es decir, los cobros, los pagos y las negociaciones de ambas con otras empresas y entidades financieras”.

Ortiz, (2014), indica que la gestión de tesorería consiste en la gestión de liquidez inmediata, o en cobrar, pagar y pactar con las entidades financieras. Actualmente abarca la gestión de tesorería tradicional en la que, además incorpora la gestión del activo corriente, lo cual refiere sobre la gestión de ventas y cobros a los clientes que se relaciona con la gestión de compras y pagos a proveedores. Es por ello que la gestión de tesorería se centra en los flujos monetarios.

El responsable del Área de Tesorería u oficina que haga sus veces, debe acreditar cierto nivel o de formación, así como un nivel de conocimiento y experiencia compatibles con el ejercicio de dicha función.

Son atribuciones y responsabilidades del Área de Tesorería de la empresa las siguientes:

- a) Centralizar y administrar el manejo de todos los fondos percibidos o recaudados en su ámbito de competencia.

- b) Coordinar e integrar adecuada y oportunamente la administración de tesorería con las áreas o responsables de los otros sistemas vinculados con la administración financiera así como con las otras áreas de la administración de los recursos y servicios.

c) Dictar normas y procedimientos internos orientados a asegurar el adecuado apoyo económico financiero a la gestión institucional, implementando la normatividad y procedimientos establecidos.

d) Establecer las condiciones que permitan el adecuado registro y acceso a la información y operatividad en el sistema computarizado por parte de los responsables de las áreas relacionadas con la administración de la ejecución financiera y operaciones de tesorería.

e) Disponer la realización de medidas de seguimiento y verificación del estado y uso de los recursos financieros, tales como arqueos de fondos y/o valores, conciliaciones, entre otros.

5.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:

Reseña Histórica

La empresa Galeno Drugstore Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, con RUC: 20530297447 es una empresa de régimen general, creada el 15 de septiembre 2014, la duración de esta es de un plazo indeterminado, teniendo como Gerente General al Sr: Nelson Ruiz Jiménez identificado con DNI: 03900892, inicio sus actividades a partir de su inscripción en el registro mercantil.

Domicilio: en la ciudad de Sullana, Distrito y Provincia de Sullana, Departamento de Piura, pudiendo establecer sucursales oficinas y anexos en cualquier lugar de la república y del Extranjero, cuando así lo acuerde el titular de la empresa.

OBJETO SOCIAL: La empresa tiene por objeto dedicarse a:

- Importación, comercialización, distribución de equipos, insumos y materiales médicos y de laboratorio.
- Toda clase de material y equipos médicos para hospitales y consultorios médicos.
- Compra venta de productos farmacéuticos y a la compra venta de artículos y farmacia y/o botica.
- Medicina natural o convencional, material de uso médico y/o quirúrgico

Los servicios mencionados son de prestación directa sin intermediación laboral. La empresa circunscribirá sus actividades con aquellos negocios u operaciones lícitas cuya descripción detallada constituye su objeto social todos los actos relacionados y que coadyuven a la realización de sus fines empresariales aunque no estén expresamente indicados en el pacto social o en su estatuto. La empresa no puede tener por objeto desarrollar actividades que la ley atribuye con carácter excluido a otras actividades o personal.

VISIÒN

Ser una droguería líder, respetada, reconocida y distinguida en el mundo farmacéutico, por proveer grandes facilidades y por el compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, logrando posicionarnos en todo el mundo.

MISIÒN

Contribuir al bienestar de los ciudadanos, ofreciendo el mejor servicio de distribución de material farmacéutico con la más alta calidad para el cuidado de la salud de nuestros clientes, mejorando su calidad de vida, contando con productos de alta calidad y amabilidad de nuestro personal.

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- Nuestros objetivos se basan en la satisfacción de nuestros clientes, que puedan sentirse seguros de comprar productos de primera necesidad a un precio justo.
- Brindar atención especializada y capacitada eficaz y eficiente a los clientes
- Fidelizar a los clientes y ser líderes en el mercado

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

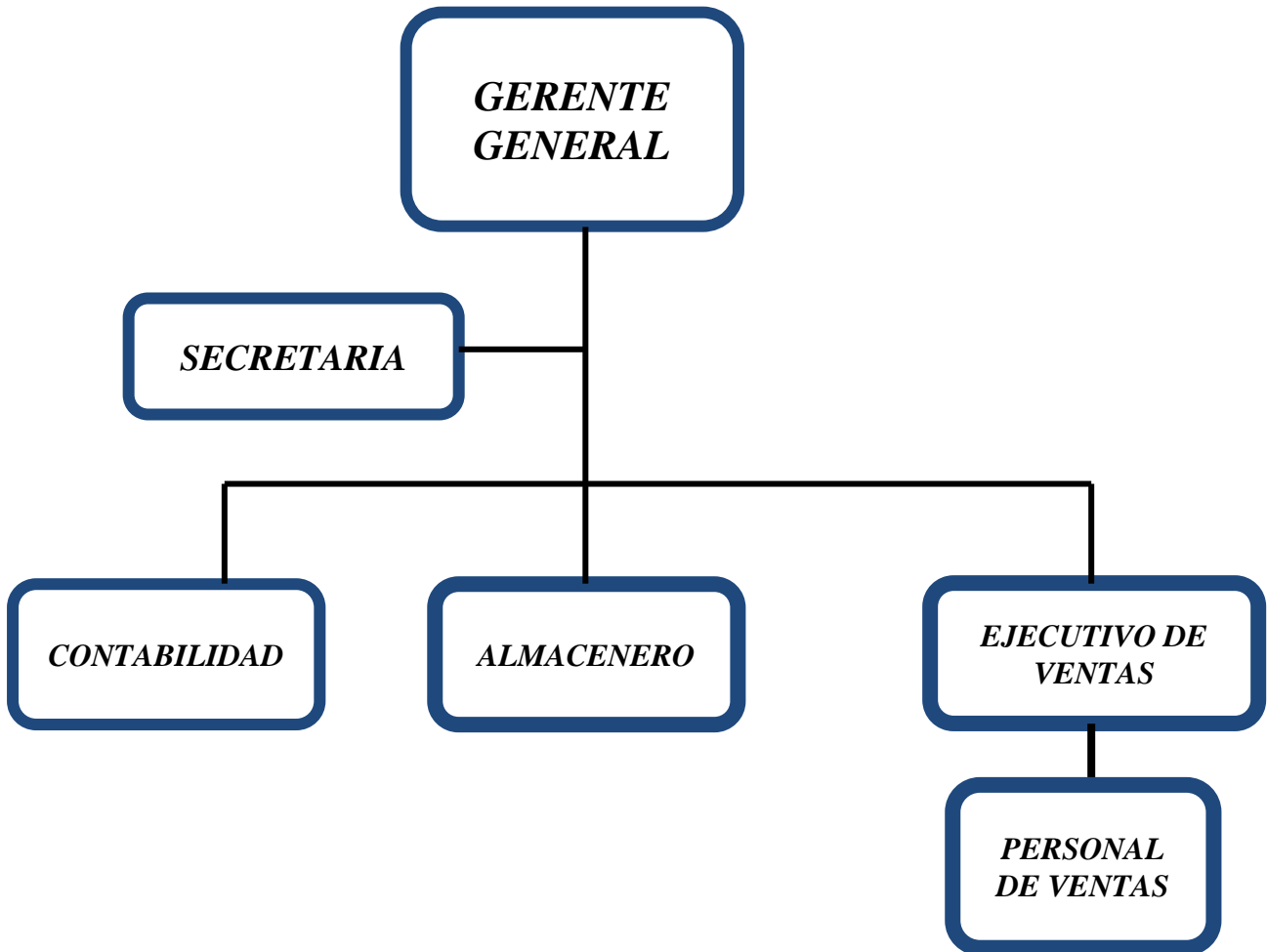


Gráfico 1 Estructura Organizacional
Fuente: Empresa Galeno Drugstore

La empresa Galeno Drugstore cuenta:

- Guía de fármaco vigilancia para establecimientos farmacéuticos.
- Manual de buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Manual de emergencia toxicológica.
- Manual de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Procedimientos operativos estandarizados.
- Manual de primeros auxilios.

La empresa Galeno Drugstore, no cuenta con:

- MOF (manual de organización y funciones)
- ROF (reglamento de organización y funciones)
- RIT (reglamento interno de trabajo)
- Reglamento de seguridad y salud

5.2. Marco conceptual

5.2 Definición Control Interno:

Gonzales, (2014) sostiene que, el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

5.2 Definiciones de Empresa:

De acuerdo con Rodríguez, (2014) la empresa como una organización con su ámbito definido, como la industria en la cual se materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y interés de clientes, a través de una actividad comercial”. Requiere de una misión, una estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación. (pag.3)

También, Thompson, (2006) define a la empresa como una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

Definición de Droguerías:

Las farmacias son fundaciones farmacéuticas dedicadas a la importación, envío, comercialización, almacenamiento, control de calidad y / o apropiación de material farmacéutico, artilugios medicinales y / o artilugios de restauración. Estos trabajan bajo la responsabilidad de un Director Técnico, que llega a ser el experto científico farmacéutico que reaccionará según lo indicado por su grado, para la coherencia con los arreglos establecidos en la Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos de Salud antes del DIGENID. (Mendoza, 2013)

Características de una droguería:

Las droguerías están determinadas a tener la infraestructura y equipos adecuados que garanticen la distribución, el almacenamiento y el soporte legítimo de las condiciones del artículo. Las farmacias deben estar garantizadas en buenos archivos de almacenamiento, circulación y transporte cuando se instalen. Mientras tanto, deben tener un marco de documentación compuesto o un registro atractivo, convenciones de exámenes o determinaciones especializadas, manuales de calidad y diferentes archivos que reflejen el gran trabajo dentro de la fundación.(Mendoza, 2013)

Clasificación de droguerías:

Grandes droguerías: son todas aquellas que cuentan con un número de colaboradores mayor a cien, las cuales cuentan con sucursales de producción para la fabricación de su propia línea de productos, por lo general son

droguerías, laboratorios que poseen registro de sus propias marcas, están les permiten competitividad. (Mendoza, 2013)

Medianas Droguerías: son aquellas que cuentan con un número de trabajadores entre 20 y 99, las cuales a su vez pueden fabricar y distribuir sus propios medicamentos. (Mendoza, 2013)

Pequeñas Droguerías: Son todas aquellas que cuentan con un reducido número de colaboradores que no excede a los 19, estas droguerías solamente se dedican a distribuir los medicamentos de marcas reconocidas nacionales e internacionales con los permisos pertinentes de los mismos. (Mendoza, 2013)

III Hipótesis

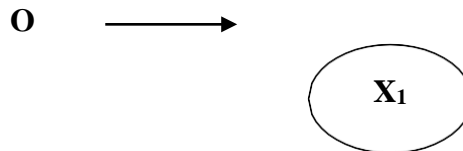
Debido a que la presente investigación es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, no se ha formulado hipótesis.

Según Galán, (2009) “No todas las investigaciones llevan hipótesis, las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren”.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

La investigación corresponde al diseño transversal, porque la investigación se realizó una sola vez en el año 2019. Para estudiar el comportamiento de las variables en estudio. Este diseño se graficó de la siguiente manera: Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014).



Donde:

O: Observación

X₁: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector droguerías del Perú: caso empresa Galeno Drugstore empresa individual de responsabilidad limitada de Sullana, 2019- Sullana y propuesta de mejora 2019.

4.2 Población y muestra

4.3 Muestra

Se toma como muestra a la empresa Galeno Drugstore E.I.R.L.

4.4 Población

Está constituida por todas las empresas del sector droguerías del Perú.

4.5 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

Cuadro 1 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA
Control Interno	Conjunto de acciones y procedimientos con los cuales dan seguridad razonable a la gerencia respecto al control en la empresa	Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la empresa.	Ambiente de Control	Estructura organizacional	¿Se encuentra definida la organización estructural de la empresa, ha elaborado el manual de organización y Funciones?	NOMINAL: • SI • NO
				Clima Laboral y Actividades de Integración	¿Se realiza actividades que fomenten la integración de su personal y	NOMINAL: • SI • NO

					favorecen el Clima laboral?	
				Responsabilidad y transparencia	¿Se realiza un control de entradas y salidas del almacén?	NOMINAL: • SI • NO
				Consejo de Administración y comités	¿El personal que está a cargo de la gestión de inventarios, está capacitado acerca de las funciones relacionadas a su área?	NOMINAL: • SI • NO
				Integridad y valores éticos	¿Los trabajadores responden adecuadamente a la integridad y valores éticos Propiciados por la Empresa?	NOMINAL: • SI • NO

			Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos	¿La empresa ha establecido criterios para analizar los riesgos Identificados?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
				Análisis de riesgos	¿La asociación ha impuesto criterios para el análisis de los riesgos encontrados y documentados?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
				Riesgos originados por los cambios	¿La asociación ha implantado acciones u procedimientos a tomar en cuenta para evitar estos Riesgos?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
				Acciones y Procesos	¿Conoce a cabalidad el proceso que se	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI

					realiza en su respectiva área de la cual esta su Cargo?	<ul style="list-style-type: none"> • NO
				Respuesta al riesgo	¿Promueve la empresa una cultura de riesgos?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
			Actividades de control gerencial	Controles de acceso a los recursos o archivos	¿Se solicita cotizaciones de precios y condiciones de pago a los proveedores antes de realizar una compra?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
				Principales Actividades de Control	¿La Empresa ha establecido procedimientos para asegurar el logro de los Objetivos propuestos?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
				Integración sobre las Necesidades sobre Riesgo	¿Se reciben los medicamentos y se comprueba	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO

					Que cumplan con especificaciones técnicas y las cantidades fijadas?	
				Políticas y Procedimientos Apropriados	¿Los procedimientos incluyen controles que aseguren y evalúen el desempeño de los trabajadores?	NOMINAL: • SI • NO
			Información y Comunicación	Calidad y suficiencia de la información.	¿La empresa tiene información ordenada de las compras y ventas de la empresa?	NOMINAL: • SI • NO
				Herramientas para la supervisión	¿Conoce usted el objetivo por el cual se aplica el control interno en las empresas?	NOMINAL: • SI • NO

				Confiabilidad de la Información	¿La empresa tiene información oportuna y confiable de los registros contables?	NOMINAL: • SI • NO
				Información Interna y Externa	¿Tiene la empresa debidamente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y Objetivos?	NOMINAL: • SI • NO
				Canales de comunicación.	¿Los sistemas de información implementados aseguran la conformidad y veracidad de la misma?	NOMINAL: • SI • NO

				Sistemas Estratégicos e Integrados	¿Formulan estrategias que permitan que la empresa logre sus objetivos?	NOMINAL: • SI • NO
			Supervisión	Autoevaluación	¿Existe supervisión dentro de la gestión de inventarios?	NOMINAL: • SI • NO
				Seguimiento	¿Se supervisa que las órdenes y sugerencias dadas por el gerente de la empresa sean cumplidas por sus trabajadores y empleados de la empresa?	NOMINAL: • SI • NO
				Supervisión Permanente	¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al	NOMINAL: • SI • NO

				personal encargado de las áreas?	
			Evaluación Interna	¿Existe un sistema informático que facilite la información de inventarios dentro de la empresa?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
			Evaluación Externa	¿Se supervisa si el personal cumple con el código de conducta de la empresa?	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario de preguntas cerradas el cual fue aplicado al personal de la empresa Galeno Drugstore EIRL, y a su gerente general.

4.7 Plan de análisis

Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador. Aplicándose el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificarán para su respectiva tabulación.

Para que la investigación sea comprendida e interpretada de manera adecuada, se iniciara aplicando los instrumentos de información a la muestra seleccionada para poder obtener la información necesaria de la empresa.

Posteriormente se elaborará gráficos y cuadros estadísticos en base a la información recaudada, para de esta manera interpretar y analizar los resultados, en función de las variables planteadas en la investigación.

Después de la interpretación de los resultados, se procederá a dar recomendaciones que permitan a la empresa mejorar la gestión financiera para que de esta manera cumpla con los objetivos trazados organizacionalmente.

4.8 Matriz de Consistencia Cuadro2 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR DROGUERÍAS DEL PERÙ: CASO EMPRESA GALENO DRUGSTORE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE SULLANA, 2019.</p>	<p>¿Cuáles son las características de un control interno para el área de almacén de la empresa “GALENO DRUGSTORE” Sullana y como se podrá mejorar, 2019?</p>	<p>Determinar y describir las características de un control interno de las micro y pequeñas empresas del sector droguerías del Perú: caso empresa galeno drugstore empresa individual de responsabilidad limitada- Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del control interno de rubro droguerías de la provincia de Sullana – 2019. - Describir las características del control interno de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL- SULLANA 2019. - Realizar un análisis comparativo de las características del control interno del rubro droguerías de la provincia de Sullana y la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, SULLANA- 2019. - Hacer una propuesta de mejora de control interno de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL SULLANA, 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Control interno</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Área de almacén Área tesorería Área de compras Área de ventas</p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Nivel: No experimental</p>

4.9 Principios éticos

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada.

V. Resultados

5.1 Resultados

O₁ Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, año 2019.

Cuadro n° 3

Principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.

AUTORES	RESULTADOS
De la Cruz (2015)	Se obtuvo como resultado, de esta investigación todos los trabajadores encuestados, no contando con un ambiente de control adecuado que ya no sea apropiado para el inventario en el almacén, generando problemas al ubicar la mercadería por el contenido físico, limpiando la mercadería dañada y expirada que debe cancelarse al final del año. A través de este hecho, se supo que no existen políticas, normas y procedimientos para regular esta actividad, y que se ha verificado que no existe un orden adecuado para el inventario, no se puede distinguir entre la mercancía y la mercancía, la mercancía que está en buen estado, en venta, lo que resulta en la pérdida de mercadería y dinero para la empresa. Además, el personal no está disponible en los manuales de normas y procedimientos para el control de inventarios en las 13 farmacias de Chimbote.
Murillo (2013)	Presenta los siguientes resultados: Se obtuvo unos análisis de la situación actual de los procesos de ventas y el control interno en ellos, llegando encontrar el mal funcionamiento el área de ventas y atención al cliente. Se observó deficiencia en la atención al cliente no existe un control de stock, no cuenta con un sistemas informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno, y no hay seguridad al momento de guardar dinero.
Arroyo & Jaime (2013)	Concluye que la empresa presenta un sistema de control interno de muy baja madurez con debilidades de alto riesgo, lo que no está permitiéndole generar el área de compras operaciones eficientes que generen valor para la empresa.

Rodríguez & Torres (2014)	Presenta los siguientes resultados: El nivel actual de ventas de la empresa Famifarma SAC no es óptimo ya que el conocimiento de los objetivos de ventas no son muy claros para una parte de los trabajadores, así mismo la falta de un buen manejo del sistema informático, finalmente que a pesar que se pueda estar llevando el negocio de manera regular la carencia de información oportuna para realizar compras importantes que terminen en grandes ventas afecta el desempeño, lo que se refleja en las diferencias existentes entre las ventas programadas y las ventas ejecutadas.
Rodas (2015)	Obteniendo como principales resultados: El 100% de los encuestados manifestaron que la entidad se encuentra organizada en función de su visión, misión y objetivos institucionales, en concordancia a las disposiciones vigentes. El 40% manifestó que la entidad se encuentra formalizada en un Manual de Organización a la medida de la naturaleza de sus actividades y operaciones, mientras el 60% manifestó lo contrario. El 10% manifestó que el Control interno, se realiza mediante el examen sistemático del trabajo de cada trabajador de la Entidad, en la medida que sea necesario, el 80% indicó que no y el 10% casi siempre. El 70% manifestó que la documentación contiene la información adecuada para identificar la naturaleza, finalidad y resultados de cada operación y facilita su análisis, el 10% no y el 20% a veces.
Álvarez (2015)	obteniendo como principales resultados: Que en el área de farmacia de la clínica Miraflores S.A. de la red AUNA, de acuerdo al análisis se evidencio la mala gestión de inventarios realizada en el área de farmacia; evidenciando diferencias entre el reporte del Kardex con el inventario físico, que por ende incide en la falta de calidad en atención al cliente asegurado, esto es debido a la falta de medicamentos e incorrecta facturación por el cobro del coaseguro y por el bajo nivel técnico del personal y no contar con Stock de medicamentos necesarios para la satisfacción de los clientes de la clínica en mención

Nole (2016)	<p>La investigación concluyó que: Respecto a los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de las empresas en estudio; el 48% solo utilizan estantes mientras que el 52% utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones, ya que dispensan medicamentos que requieren almacenamientos especiales. El 91% de los encuestados sostuvo que siempre utilizan kárdex para el control de mercaderías, mientras que el 9% señalan que no lo utilizan. Concluyendo que el control interno es el recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permitió optimizar los resultados esperados incidiendo positivamente en el logro de sus objetivos y metas.</p> <p>.</p>
-------------	--

O₂ Describir las principales características de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL.

AMBIENTE DE CONTROL

P 01: ¿Se encuentra definida la organización estructural de la empresa, ha elaborado un manual de organización y funciones?

Tabla 2 Estructura organizacional

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

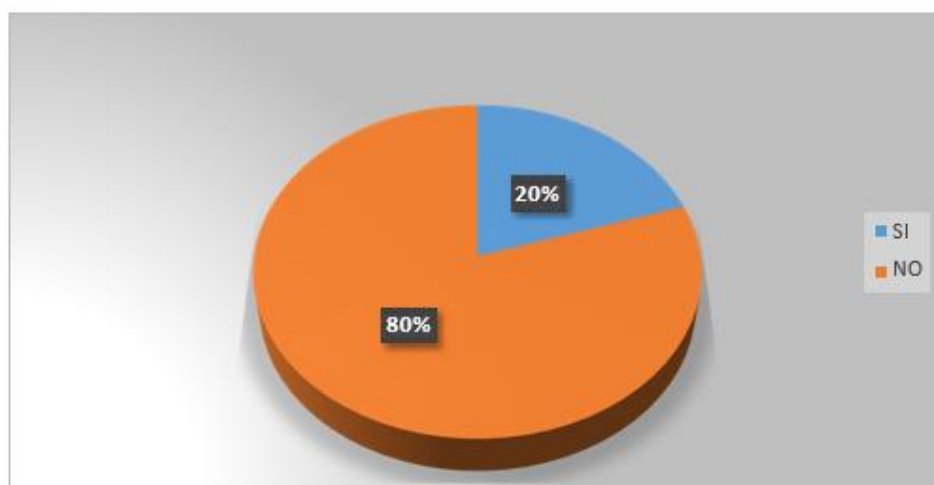


Gráfico 2 Organización estructural.

Nota: Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Según la tabla N° 02 respecto a la pregunta, ¿Se encuentra definida la organización estructural de la empresa, ha elaborado un manual de organización y funciones?, el 20% de los trabajadores de la empresa GALENO GRUGSTORE EIRL, responden que sí y el 80% responden que no, la empresa no cuenta con MOF, no hay pleno conocimiento de la organización estructural de la empresa.

P02: ¿Se realizan actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

Tabla 3 Clima laboral y actividades de integración

ITEM	N	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

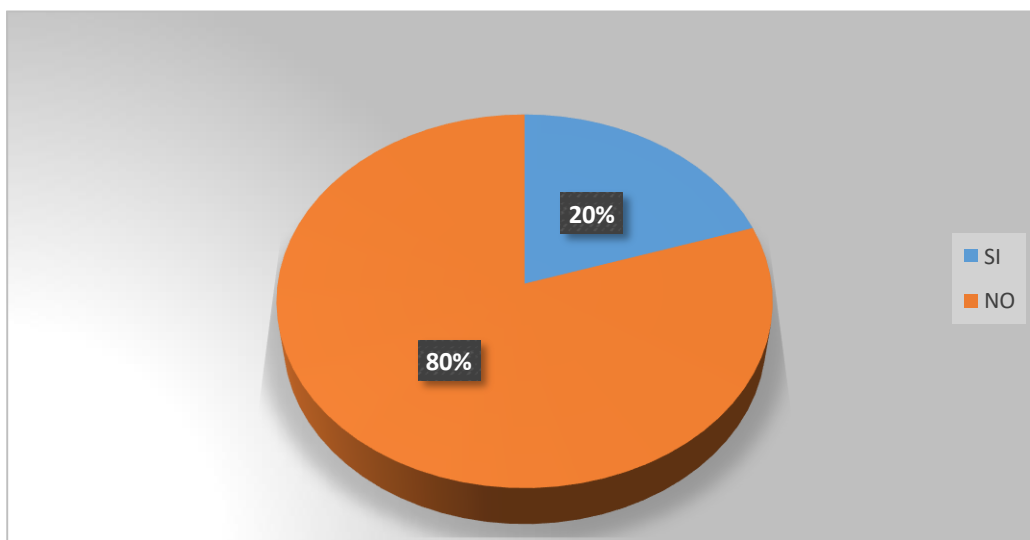


Gráfico 3 Plan estratégico.

Nota: fuente: tabla 3

Interpretación:

Según la tabla N° 03 respecto a la pregunta: ¿Se realizan actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?, el 20% de los trabajadores GALENO DRUGTORE EIRL, responden que sí y el 80 % responde que no se realiza ninguna actividad de integración de personal.

P03: ¿La empresa cuenta con algún sistema contable?

Tabla 4 Responsabilidad y transparencia

ITEM	n	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

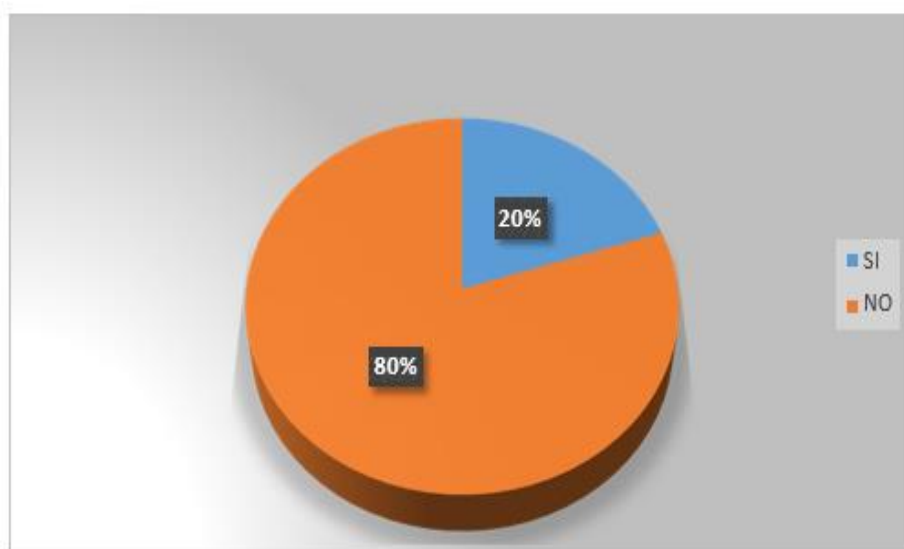


Gráfico 4 Responsabilidad y transparencia

Nota: fuente: tabla 4

Interpretación:

Según la tabla N° 04 respecto a la pregunta: ¿La empresa cuenta con algún sistema contable? el 20% de los trabajadores de la empresa GALENO GRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80% que no, esto quiere decir que la empresa no cuenta con un sistema contable.

P04: ¿El personal que está a cargo de la gestión de inventarios, está capacitado acerca de las funciones relacionadas a su área?

Tabla 5 Consejo Administrativo

ITEM	n	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

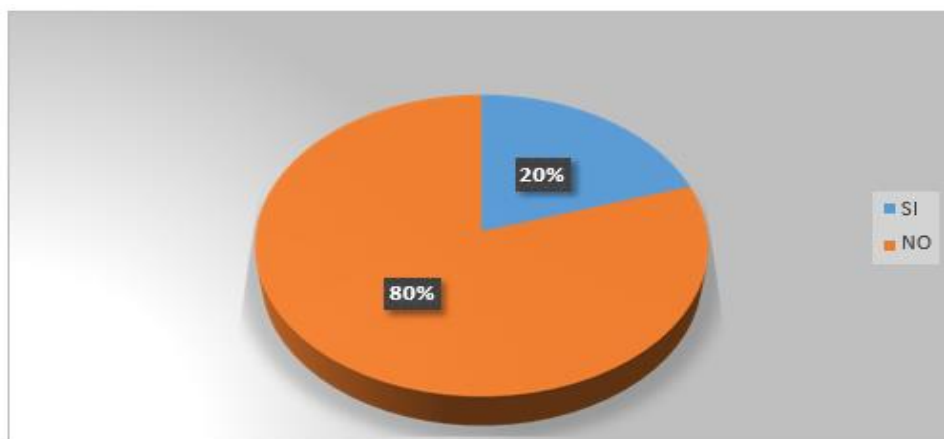


Gráfico 5 Capacitación acerca de las funciones de cada área.

Nota: fuente: tabla: 5

Interpretación:

Según la tabla N° 05 respecto a la pregunta, ¿El personal que está a cargo de la gestión de inventarios, está capacitado acerca de las funciones relacionadas a su área?, 20% de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80% respondieron que no hay una persona encargada para inventarios, que solo utilizan tarjetas kardex.

P05: ¿Los trabajadores responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la empresa?

Tabla 6 Integridad y valores éticos

ITEM	n	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

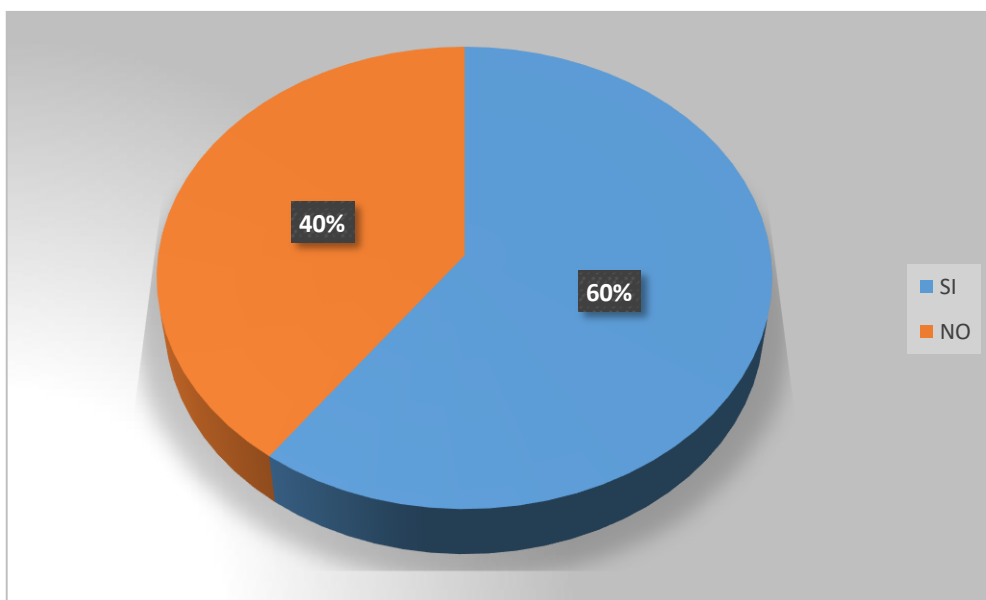


Gráfico 6 Se sanciona por actos ilegales.

Nota: fuente: tabla: 6

Interpretación:

Según la tabla N° 06 respecto a la pregunta, ¿Los trabajadores responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la empresa?, el 60 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 40 % que no.

EVALUACION DE RIESGOS

P06: ¿La Empresa ha establecido criterios para evaluar los riesgos?

Tabla 7 Identificación de Riesgos

ITEM	n	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

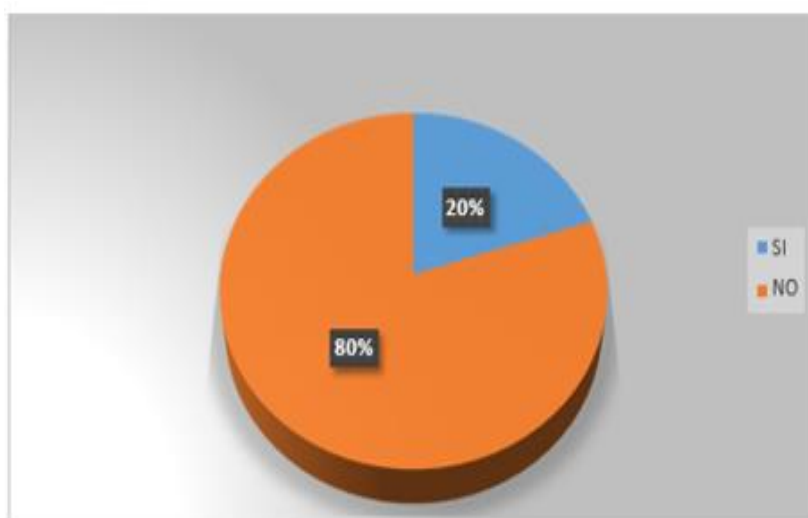


Gráfico 7 Identificación de riesgos

Nota: fuente: tabla: 7

Interpretación:

Según la tabla N° 07 respecto a la pregunta, ¿La Empresa ha establecido criterios para analizar los riesgos?, el 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % respondieron que no.

P07: ¿La Empresa ha tomado las medidas necesarias para saber actuar ante un riesgo?

Tabla 8 Análisis de los riesgos

ITEM	n	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

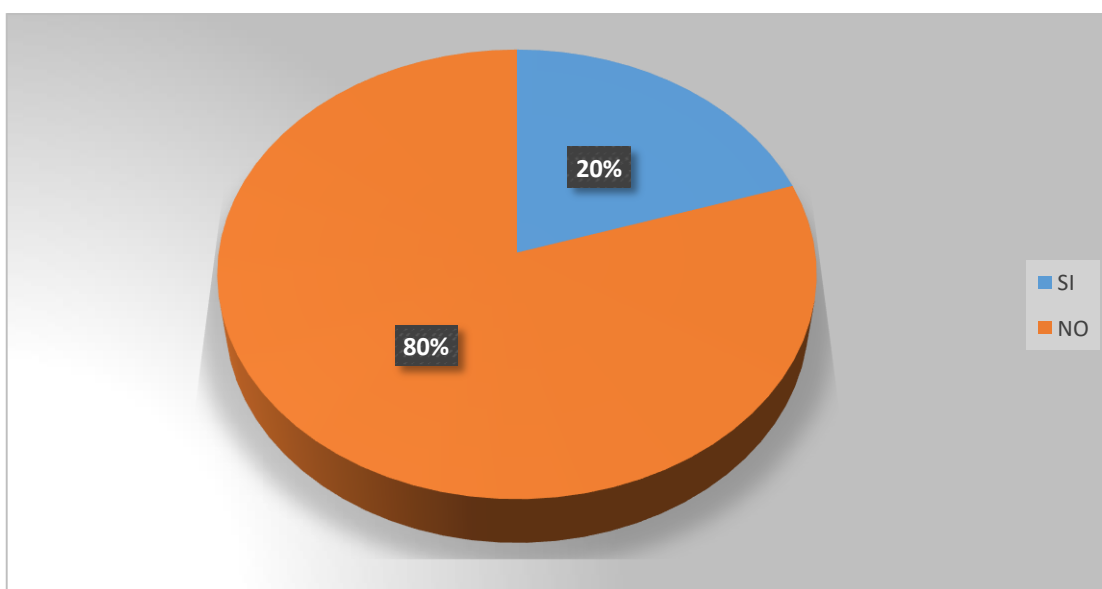


Gráfico 8 Análisis de riesgos encontrados

Nota: fuente: tabla: 8

Interpretación:

Según la tabla N° 08 respecto a la pregunta, ¿La Empresa ha tomado las medidas necesarias para saber actuar ante un riesgo? El 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % que no, los riesgos son por mercadería vencida, o mercadería que se olvidaron de poner en refrigeración, esto sucede porque en la empresa no hay un químico que este pendiente de almacén.

P08: ¿La Empresa ha implantado acciones u procedimientos a tomar en cuenta para evitar estos riesgos?

Tabla 9 Riesgos originados por los cambios

ITEM	n	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

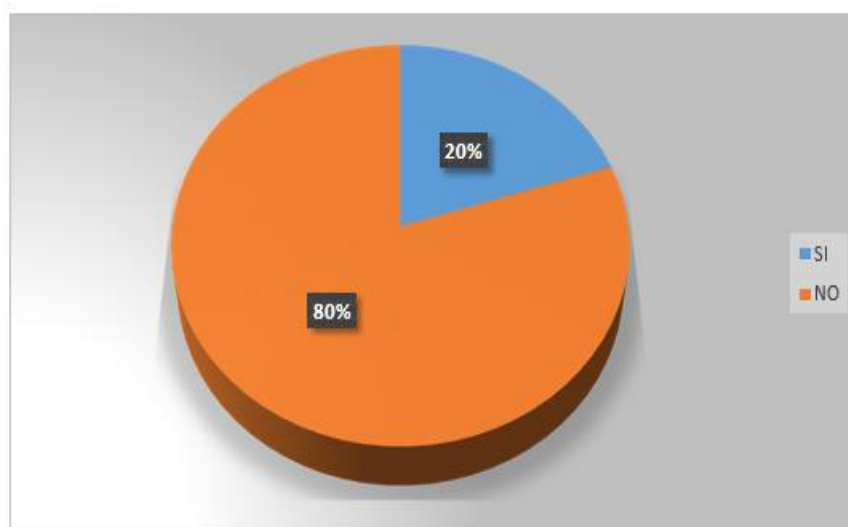


Gráfico 9 Riesgo por no aplicar control interno.

Nota: fuente: tabla: 9

Interpretación:

Según la tabla N° 09 respecto a la pregunta, ¿La Empresa ha implantado acciones u procedimientos a tomar en cuenta para evitar estos riesgos?, el 20% de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % que no.

P09: ¿Conoce a cabalidad las funciones que se realiza en su respectiva área de la cual está a su cargo?

Tabla 10 Acciones y procesos.

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

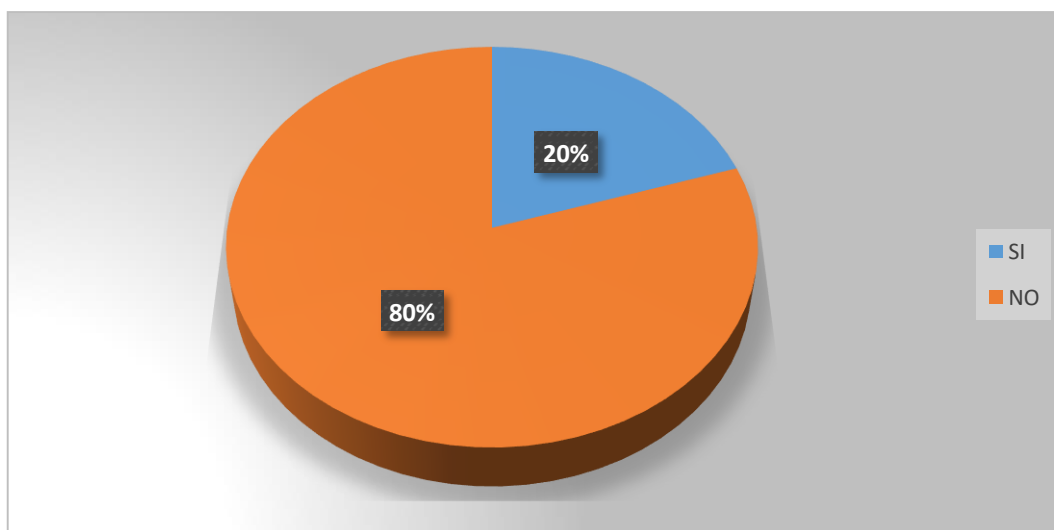


Gráfico 10 Productos en anaqueles.

Nota: fuente: tabla: 10

Interpretación:

Según la tabla N° 10 respecto a la pregunta, ¿Conoce a cabalidad las funciones que se realiza en su respectiva área de la cual está a su cargo?, el 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % respondieron que no se han establecido funciones, que los colaboradores realizan funciones de diferentes aéreas y esto les ocasiona un desorden.

P10: ¿Promueve la empresa una cultura de riesgos?

Tabla 11 Respuesta del riesgo

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

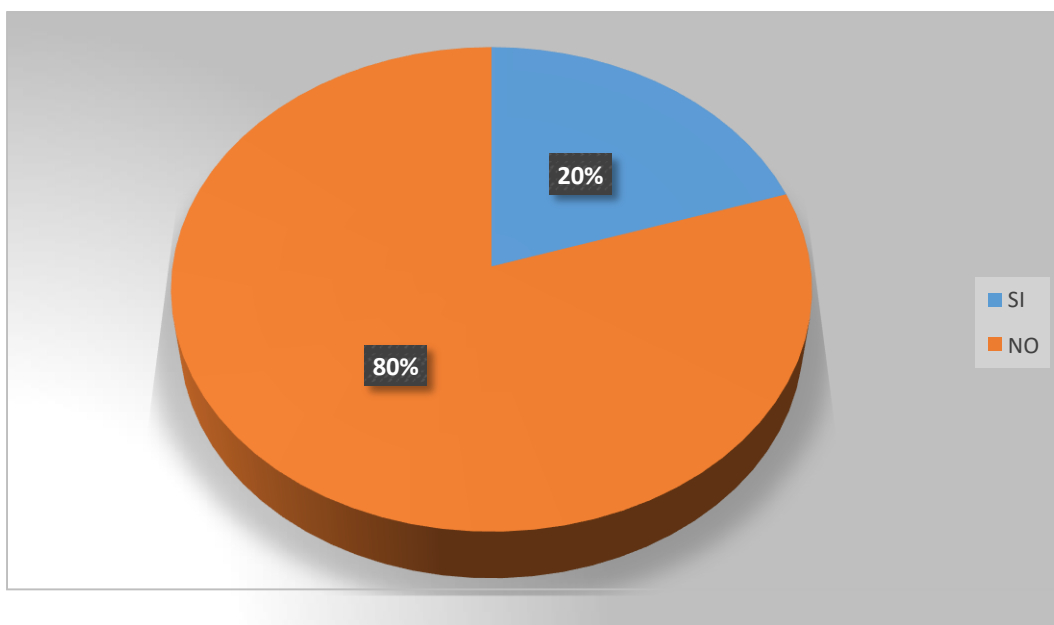


Gráfico 11 Cultura de riesgos

Nota: fuentes: tabla: 11

Interpretación:

Según la tabla N° 1 respecto a la pregunta, ¿Promueve la empresa una cultura de riesgos? el 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % que no.

ACTIVIDAD DE CONTROL

P11: ¿Se solicita cotizaciones de precios y condiciones de pago a los proveedores antes de realizar una compra?

Tabla 12 Controles de acceso a los recursos y archivos.

ITEM	Nº	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

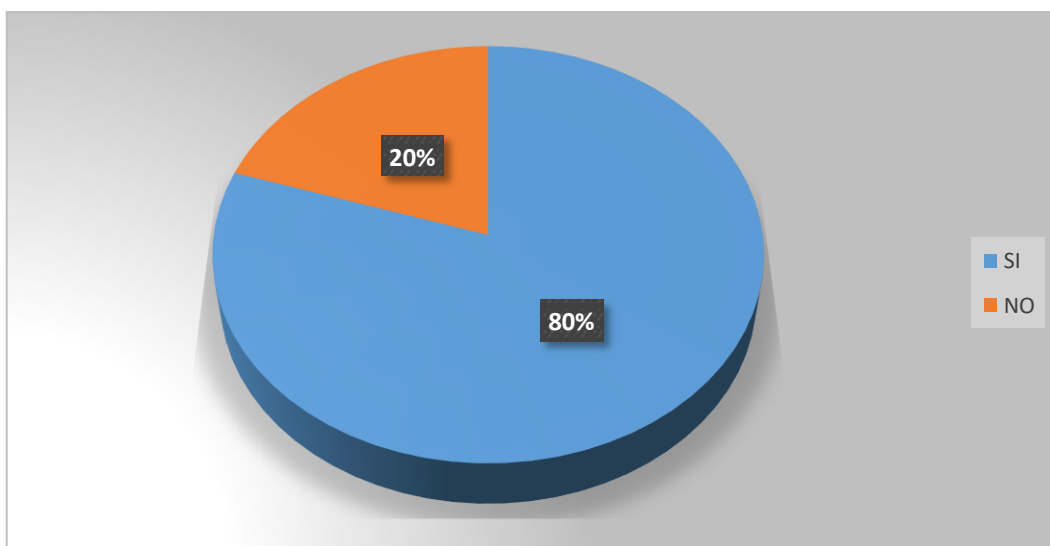


Gráfico 12 Cotizaciones de precios.

Nota: fuente: tabla: 12

Interpretación:

Según la tabla N° 12 respecto a la pregunta, ¿Se solicita cotizaciones de precios y condiciones de pago a los proveedores antes de realizar una compra?, el 80 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 20 % que no, lo que evidencia que se ejecuta un criterio adecuado para la realización de las compras.

P12: ¿La empresa ha establecido procedimientos para asegurar el logro de los objetivos propuestos?

Tabla 13 Principales actividades de control

ITEM	Nº	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

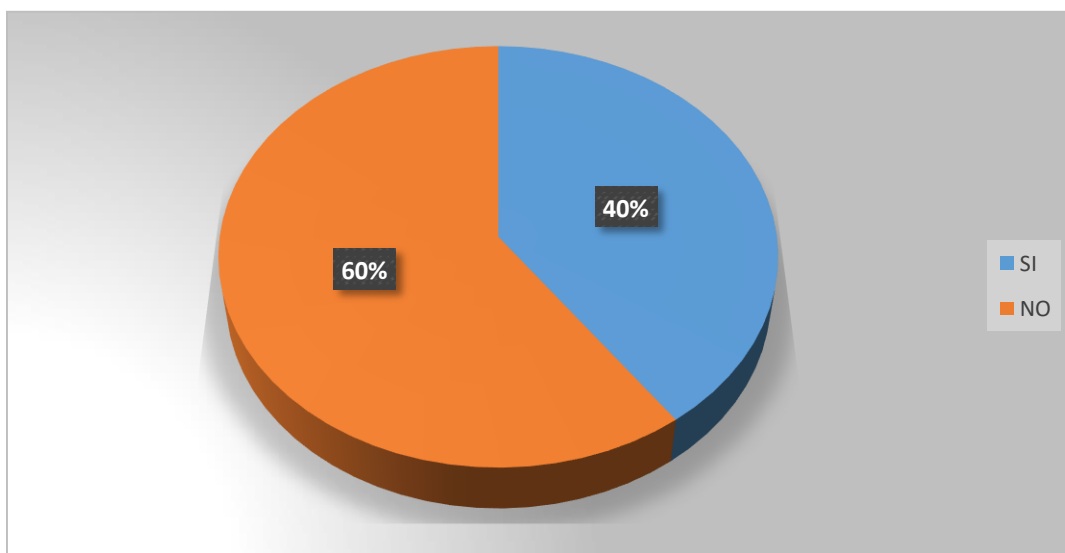


Gráfico 13 Logro de Objetivos.

Nota: fuente: tabla: 13

Interpretación:

Según la tabla N° 13 respecto a la pregunta, ¿La empresa ha establecido procedimientos para asegurar el logro de los objetivos propuestos?, el 40 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 60 % que no.

P13: ¿Se reciben los medicamentos y se comprueba que cumplan con especificaciones técnicas y las cantidades fijadas?

Tabla 14 Integración sobre las necesidades sobre riesgo

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

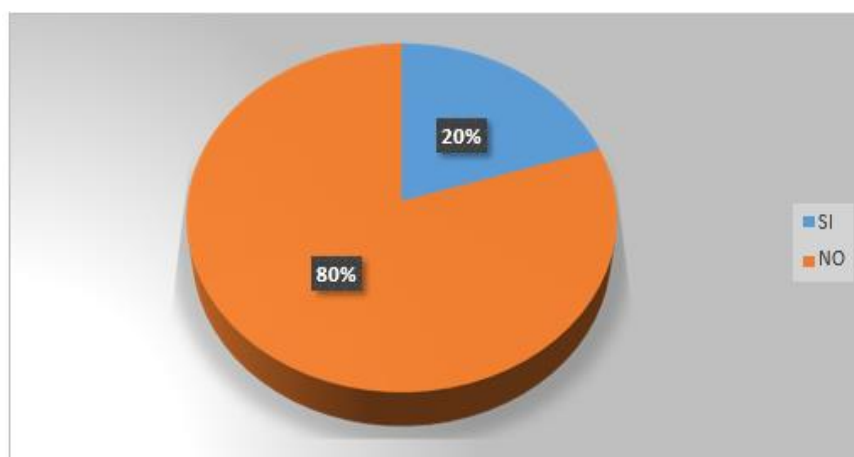


Gráfico 14 Especificaciones técnicas de los productos

Nota: fuente: tabla: 14

Interpretación:

Según la tabla N° 14 respecto a la pregunta, ¿Se reciben los medicamentos y se comprueba que cumplan con especificaciones técnicas y las cantidades fijadas?, el 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORES EIRL, respondieron que sí y el 80 % que no hay un encargado para la recepción ya que muchas veces solo queda un trabajador en oficina.

P14: ¿Los procedimientos incluyen controles que aseguren y evalúen el desempeño de los trabajadores?

Tabla 15 Políticas y procedimientos

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

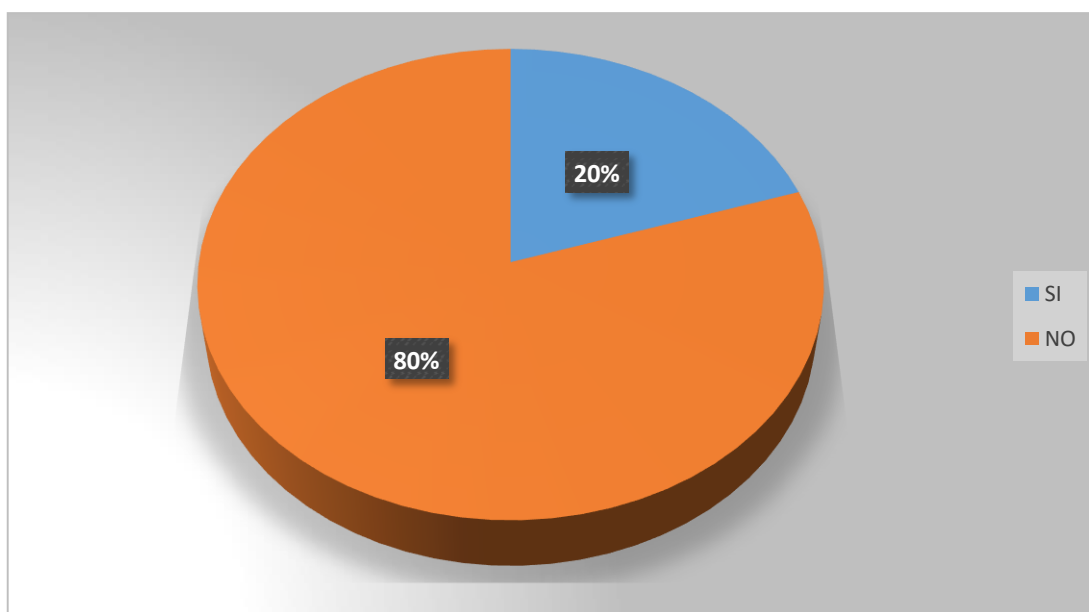


Gráfico 15 Desempeño de los trabajadores.

Nota: fuente: tabla: 15

Interpretación:

Según la tabla N° 15 respecto a la pregunta, ¿Los procedimientos incluyen controles que aseguren y evalúen el desempeño de los trabajadores? , 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUSGTORES EIRL, respondieron que sí y el 80 % que no.

P15: ¿Cree que la mejora de control interno van a reducir las pérdidas por medicamentos vencidos?

Tabla 16 Calidad y suficiencia en la información

ITEM	Nº	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

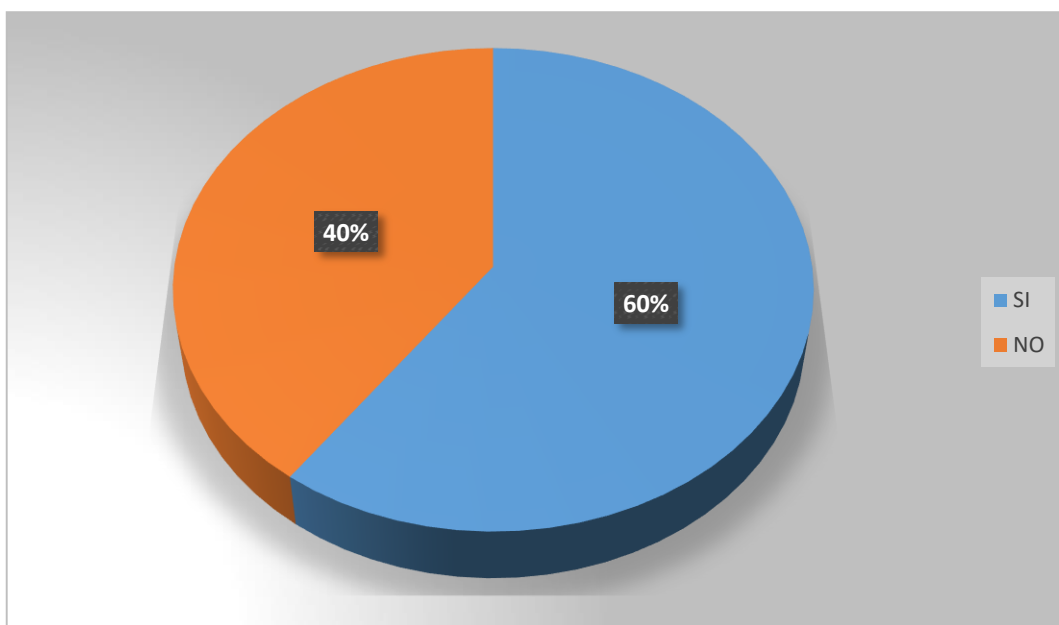


Gráfico 16 Reducción de pérdidas.

Nota: fuente: tabla: 16

Interpretación:

Según la tabla N° 16 respecto a la pregunta, ¿Cree que la mejora de control interno van a reducir las pérdidas por medicamentos vencidos? el 60 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 40 % que no, la mejora de control interno si evitara perdidas en la empresa.

INFORMACION Y COMUNICACION

P16: ¿Se proporciona información correcta al personal que la requiere, de manera oportuna que le permita cumplir adecuadamente sus funciones?

Tabla 17 Herramientas para la supervisión

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

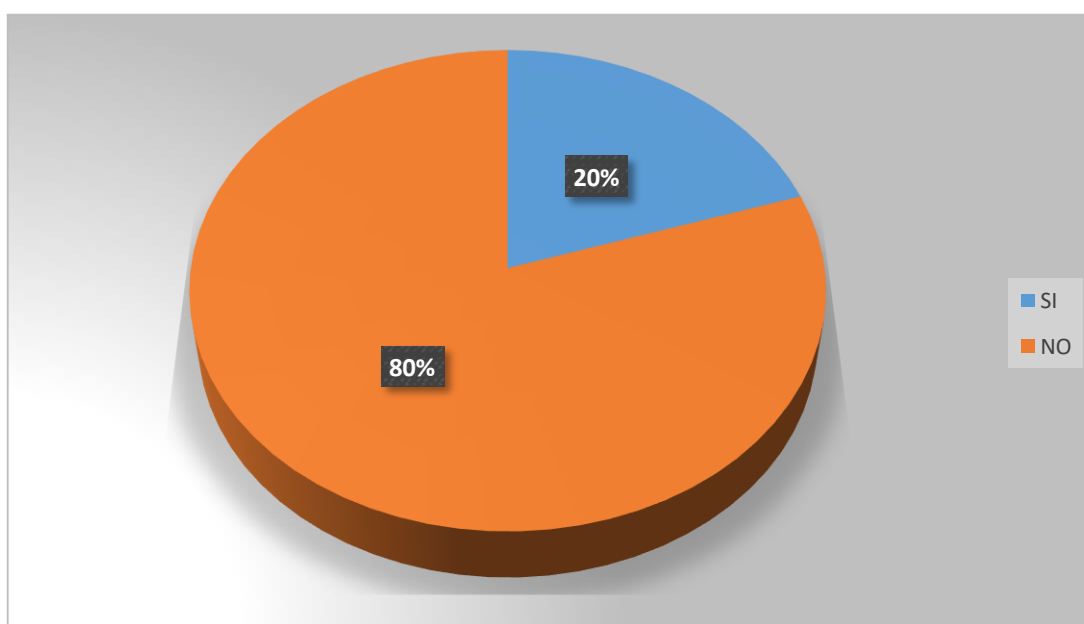


Gráfico 17 Objetivo por el cual se aplica control interno.

Nota: fuente: tabla: 17

Interpretación:

Según la tabla N° 17 respecto a la pregunta: ¿Se proporciona información correcta al personal que la requiere, de manera oportuna que le permita cumplir adecuadamente sus funciones? el 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % que no es por ello que los colaboradores desempeñan funciones de diferentes áreas.

P17: La empresa tiene información ordenada de las compras y ventas de la empresa?

Tabla 18 Confiabilidad de la información

ITEM	Nº	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

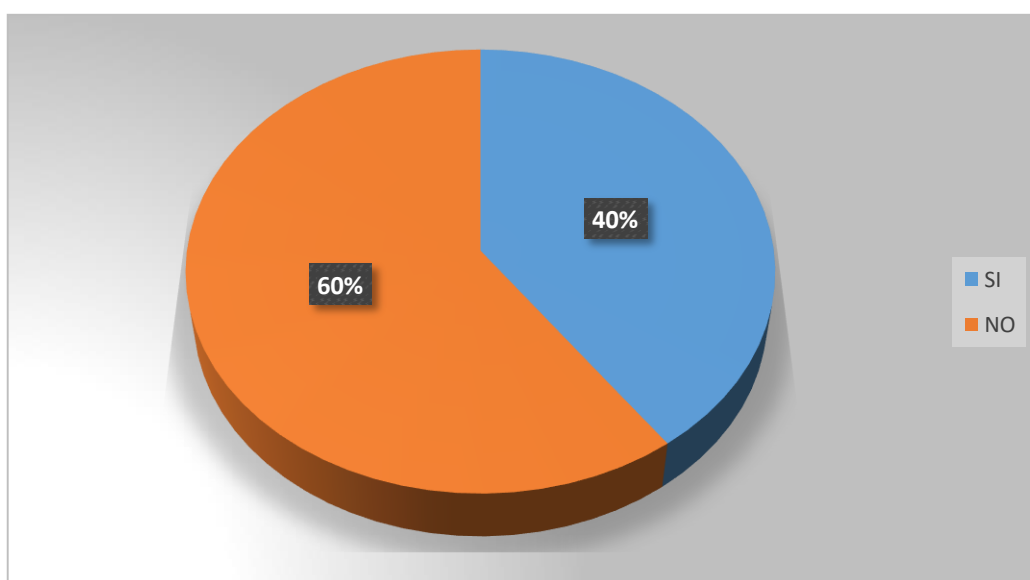


Gráfico 18 Información confiable.

Nota: fuente: tabla: 18

Interpretación:

Según la tabla N° 18 respecto a la pregunta ¿La empresa tiene información ordenada de las compras y ventas de la empresa? 40 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 60 % respondieron que no.

P18: ¿Considera que tener un control de inventarios es importante para su empresa?

Tabla 19 Información interna externa

ITEM	Nº	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

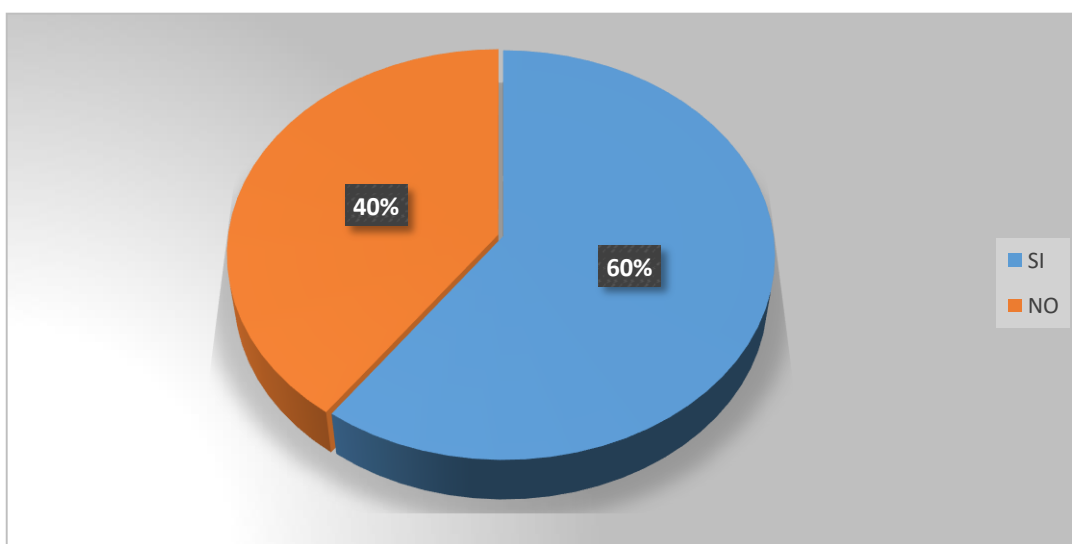


Gráfico 19 Inventario de la empresa.

Nota: fuente: tabla: 19

Interpretación:

Según la tabla N° 19 respecto a la pregunta, ¿Considera que tener un control de inventarios es importante para su empresa? el 60 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 40 % que no.

P19: ¿Cuentan con algún Sistema de registro computarizado de inventarios?

Tabla 20 Canal de comunicación

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente de cuestionario aplicado

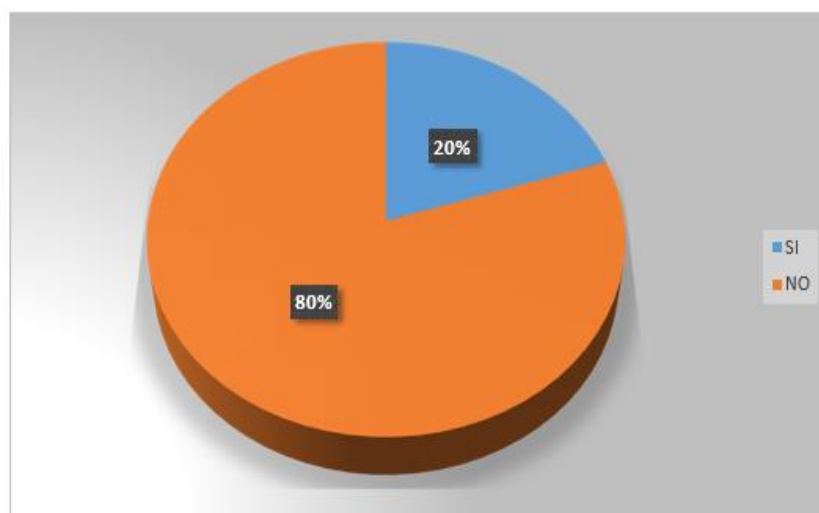


Gráfico 20 Registro computarizado.

Nota: fuente: tabla: 20

Interpretación:

Según la tabla N° 20 respecto a la pregunta, ¿Cuentan con algún Sistema de registro computarizado de inventarios? el 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % que no hay ningún sistema para los inventarios.

P20: ¿Formulan estrategias que permitan que la empresa logre sus objetivos?

Tabla 21 Sistemas estratégicos e integrados

ITEM	Nº	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

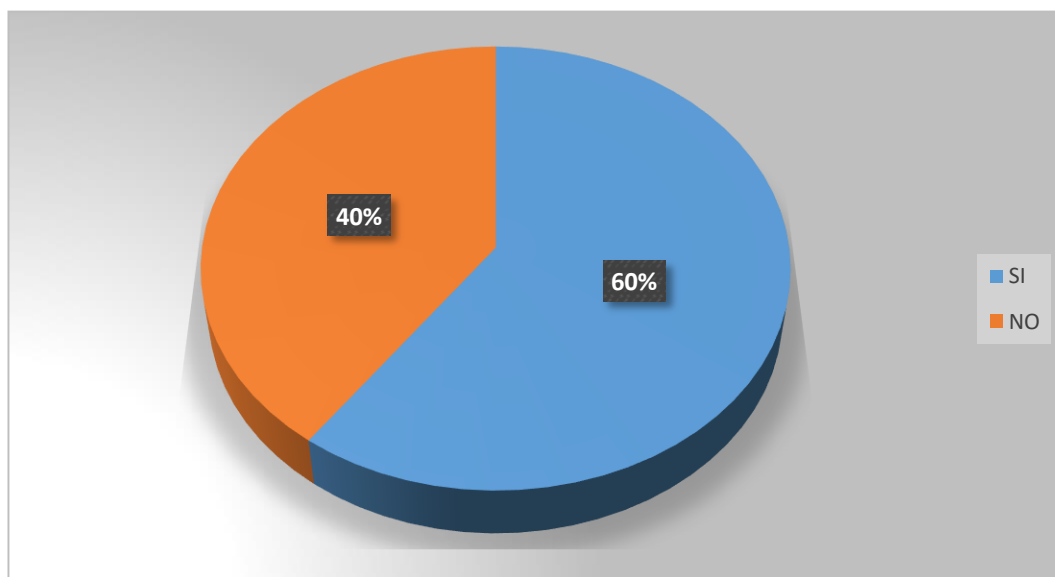


Gráfico 21 Estrategias para la empresa.

Nota: fuente: tabla: 21

Interpretación:

Según la tabla N° 21 respecto a la pregunta, ¿Formulan estrategias que permitan que la empresa logre sus objetivos? EL 60 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL respondieron si y el 40 % que no.

SUPERVISION Y MONITOREO

P21: ¿Existe supervisión dentro de la gestión de inventarios?

Tabla 22 Autoevaluación

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

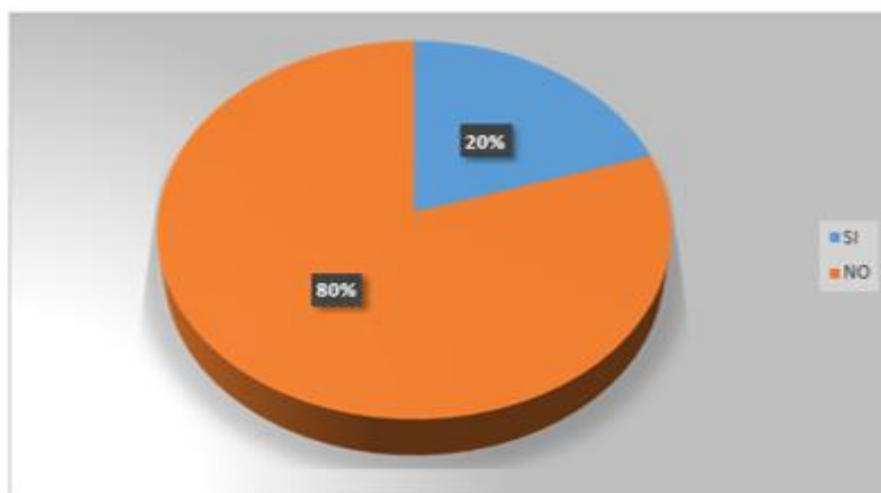


Gráfico 22 Supervisión para la gestión de inventarios.

Nota: Fuente: Tabla: 22

Interpretación:

Según la tabla N° 22 respecto a la pregunta ¿Existe supervisión dentro de la gestión de Inventarios? El 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % respondieron que no.

P22 : ¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?

Tabla 23 Seguimiento

ITEM	Nº	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

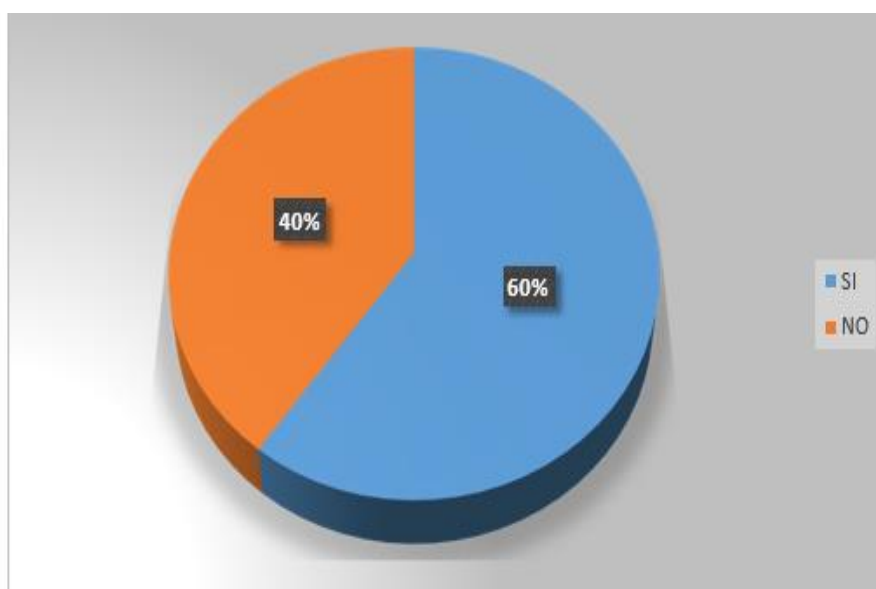


Gráfico 23 Evaluación de personal

Nota: fuente: tabla: 23

Interpretación:

Según la tabla N° 23 respecto a la pregunta, ¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos? El 60 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 40 % que no.

P23: ¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal encargado de las áreas?

Tabla 24 Supervisión permanente

ITEM	Nº	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

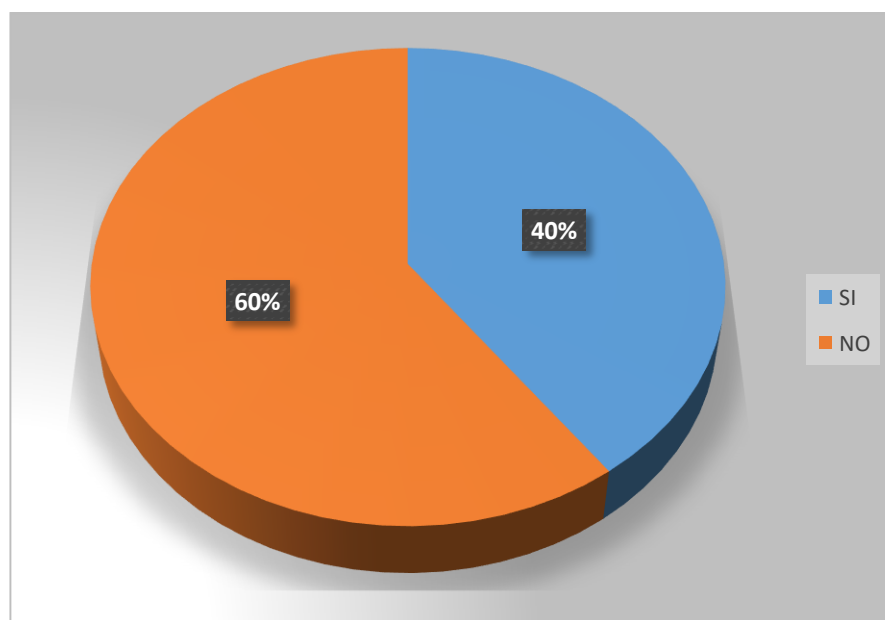


Gráfico 24 Supervisión de actividades.

Nota: fuente: tabla: 24

Interpretación:

Según la tabla N° 24 respecto a la pregunta, ¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal encargado de las áreas?, el 40 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y 60 % respondieron que no.

P24: ¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?

Tabla 25 Evaluación interna

ITEM	Nº	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado

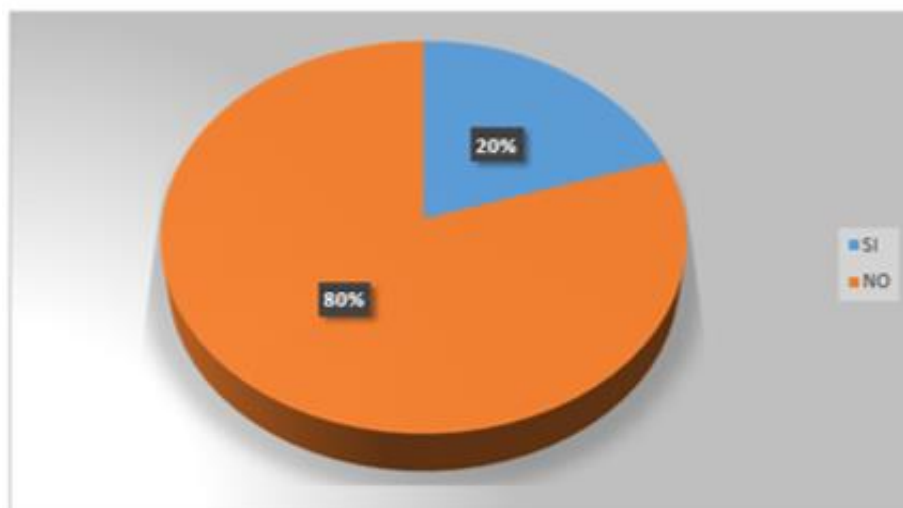


Gráfico 25 Información de inventarios dentro de la empresa.

Nota: fuente: tabla: 25

Interpretación:

Según la tabla N° 25 respecto a la pregunta, ¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad? , el 20 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 80 % respondieron que no.

P25: ¿Se supervisa si el personal cumple con el código de conducta de la empresa?

Tabla 26 Evaluación Externa

ITEM	n	%
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado

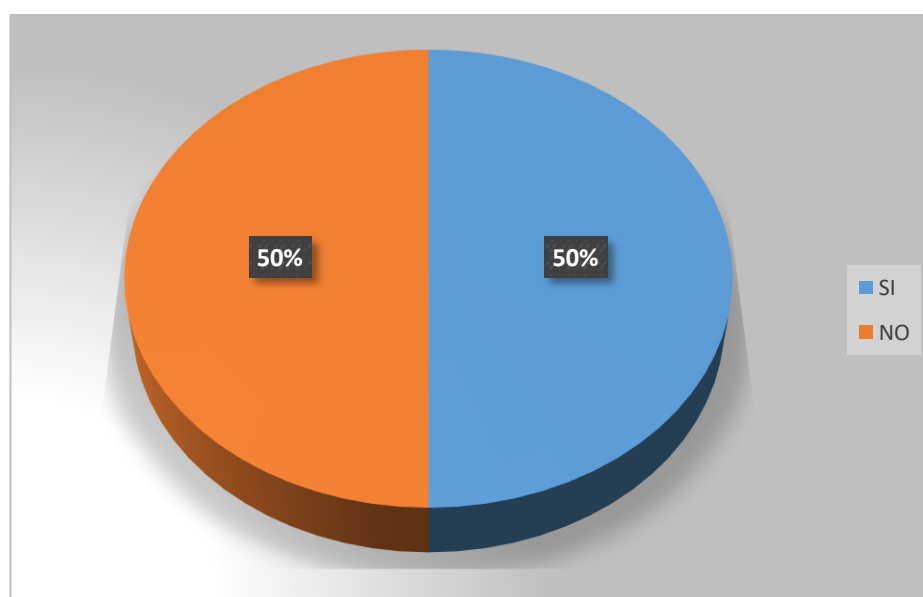


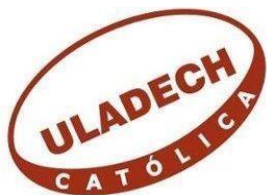
Gráfico 26 Código de conducta.

Nota: fuente: tabla: 26

Interpretación:

Según la tabla N° 26 respecto a la pregunta, ¿Se supervisa si el personal cumple con el código de conducta de la empresa? El 50 % de los trabajadores de la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, respondieron que sí y el 50 % que no.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD ENTREVISTA PARA EL
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GALENO
DRUGSTORE EIRL**

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	Almacén			
01	¿Están establecidas las funciones, hay un encargado que este fijo en el área?		X	De la entrevista se evidencia que en la empresa el área de almacén no se encuentra definidas las funciones, y no hay un encargado.
02	¿Cuenta con algún sistema o registro kardex para verificar el stock?		X	Solo con tarjetas kardex, es por ello que a veces se olvidan de anotar y en ocasiones se han vencido los productos.
03	¿Hay un encargado para la recepción de mercaderías?		X	
04	¿La mercadería se encuentra ubicada en sus anaqueles o parihuelas?	X		Como es una droguería, la mercadería debe estar siempre en parihuelas o anaqueles con sus respectivas distancias, está prohibido ponerlas directamente al piso.
05	¿Hay un químico farmacéutico, en el área de almacén que este a diario?		x	El químico farmacéutico, es externo ya que trabaja en otra entidad.

06	Compras ¿Se tiene base de datos de los proveedores, para el aspecto tributario?		X	
07	Las compras se ejecutan de acuerdo a órdenes de compra?	x		Galeno trabaja desde siempre con órdenes de compra.
08	¿Se realizan cotizaciones para el requerimiento de mercaderías?	x		Desde siempre ya que así enviamos correos a diferentes proveedores y tenemos la opción de escoger al que mejor precio no deje, tomando en cuenta que se cumplan todo el ítem solicitados.
09	¿Los procedimientos para realizar una compra se encuentran definidos?	X		
10	¿Se preocupa que el proveedor que encuentre habido para sunat?		X	
11	Ventas ¿Se tiene un control de las cuentas por cobrar en situación de vencidas y por vencer?	X		Si tenemos un Excel donde ingresamos los datos de los clientes que se les dio mercadería a crédito para saber cuándo cobrar.
12	Se realizan ventas a crédito?	X		Clientes frecuentes tienen una línea de crédito de 20,000 y un cliente nuevo el primer mes al contado si queda bien, se empieza con una línea de crédito de 3,000, que tienen que pagar en 30 días.
13	¿Los ejecutivos de ventas reciben capacitación?	X		Está a cargo del gerente ya que el lleva muchos años de experiencia en ventas.
14	¿Se revisan las monedas y billetes uno por uno?	X		
15	¿Hay un encargado de llevar los pedidos a los proveedores?	X		Cualquiera de los chicos de ventas que este desocupado en ese momento se encarga de

				llevar el pedido.
16	Tesorería ¿El dinero cobrado se deposita dentro de las 24 horas?		X	En la mayoría de los casos las ventas son a crédito, es por ello que no es necesario, ya que el flujo es mínimo.
17	¿Has recibido capacitación para el área?		x	
18	¿Se encuentra definido el responsable de caja?	X		Cuando ingresa dinero uno de nuestros colaboradores se encarga, como son cantidades pequeñas, mayormente caja chica son dinero para pasajes.
19	¿Conoce las funciones del área de tesorería?	X		
20	¿Existe un control de ingresos y egresos?	X		Son montos muy pequeños, que se anotan en un cuaderno, las facturas grandes el cliente las deposita directamente a la cuenta bancaria de la empresa, o el encargado de cobrar la mayoría de veces lo hace el gerente y el mismo lo lleva a depositar al banco a la cuenta de la empresa.

O₃: Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú “LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE” E.I.R.L. Sullana – 2019.

Cuadro n° 4

Análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú “LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE” E.I.R.L. Sullana – 2019

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN
Ambiente de Control	Se obtuvo un análisis de la situación actual, llegando a encontrar en mal funcionamiento el control del stock, ya que la empresa no cuenta con un sistema informático que controle la mercadería disponible, y no encontramos un control interno adecuado.	En la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, no hay pleno conocimiento de las funciones para las respectivas áreas, ya que no hay establecido un manual y tampoco tienen un sistemas de control interno.	Si coinciden
Evaluación de Riesgo	En la empresa no existe un manual de procedimientos donde los trabajadores tengas claro cuáles son las funciones que les corresponden, es decir existen riesgos.	En la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, no está tomando las medidas necesarias para saber cómo identificar un riesgo, no tienen nada plasmado por escrito.	No coinciden
Actividades de control	No existe un adecuado control de mercaderías ya que no hay una persona encargada para esta área.	En la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, no hay un encargado par el área de almacén.	Si coinciden

Información y comunicación	En la empresa hay un debilitamiento del control interno, porque no se realiza la verificación y control sobre el desarrollo de las	En la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, también encontramos un debilitamiento en el control interno.	Si coinciden
----------------------------	--	---	--------------

	Actividades y personal de las distintas áreas logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes.	Que hay que mejorar. No hay una persona encargada para cada área.	
Supervisión y Monitoreo	No existe personal capacitado para el área de control interno, en consecuencia no hay un uso óptimo eficaz y eficiente de los recursos porque es escaso la incidencia del control interno.	En la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, solo llevan tarjetas kardex.	No coinciden

Fuente: Elaboración Propia

O4: Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa GALENO DRUGSTORE,
SULLANA 2019



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA

FECHA

DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE ALMACÉN

INDICE

PRESENTACIÓN

- I. OBJETIVO DEL MANUAL
- II. POLITICAS DE OPERACIÓN
- III. PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA
FECHA

DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE ALMACÉN

PRESENTACIÓN

El presente manual contiene los procedimientos que realiza el área de almacén, así como las normas y políticas a seguir para el mejor desempeño de sus funciones.

Esta área tiene como función principal la recepción de la mercadería y su respectivo registro informático de las mismas.

Realiza procedimientos específicos para el control de entradas y salidas de las mercaderías, y para el abastecimiento del almacén, que permite el surtimiento de medicina y material médico.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA
FECHA

DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE ALMACÉN

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los procedimientos adecuados para el desarrollo de las funciones operativas, de control para el área de almacén.

II. OBJETIVO ESPECIFICO

Determinar las normas y lineamientos para la recepción de mercadería al Almacén de forma eficiente, y que permita con el orden y almacenamiento de los medicamentos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA

FECHA

DÍA

MES

AÑO

ÁREA DE ALMACÉN

POLITICAS DE OPERACIÓN

Sera obligación del área de Almacén:

- Recibir la mercadería de lunes a sábado (días hábiles) de 8am a 13:00 horas.
- Devolver al proveedor las mercaderías que no cumplan con las especificaciones técnicas correspondientes, que ampara cada producto.
- Vigilar la estancia del personal ajeno que se encuentre efectuando maniobras de descarga, en el área de almacén.
- Solicitar al proveedor presentar documentación (guía de remisión, factura).
- Solicitar al proveedor nos envíe mediante correo electrónico o de manera física el comprobante (factura).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE ALMACÉN PROCEDIMIENTOS

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. N°	DESCRPCIÓN
Área de almacén (Almacenero, Químico farmacéutico) (recepción de mercadería)	1	<p>Recibe documentación del proveedor (pedido, guía de remisión y/o factura), y si son medicamentos termo sensibles, debe pedir un documento que muestre que los requerimientos de rango de temperatura han sido mantenidos durante el tiempo que duro el transporte.</p> <p align="center">¿Procede?</p> <p>No: Comunica al jefe de las irregularidades para que autorice la entrada al almacén o sean devueltos los documentos para su corrección.</p> <p>Si: El almacenero verifica la mercadería con la orden de compra.</p>
Área de almacén (recepción de mercadería)	2	<p>Verifica la cantidad recibida, las especificaciones técnicas del producto, contra los datos de la documentación, y que los medicamentos correspondan a lo solicitado y tengan correcta caducidad.</p> <p align="center">¿Procede?</p> <p>No: Comunica al jefe de las irregularidades para que autorice la entrada al almacén o sean devueltos los documentos para su corrección.</p> <p>Si: Continúa el procedimiento.</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE ALMACÉN

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. N°	DESCRPCIÓN
Área de almacén (recepción de mercadería)	3	Coloca la mercadería recibida en sus respectivas parihuelas como corresponde, y verifica si es entrega total o parcial, cuidando que los productos sobrantes de entregas anteriores se almacenen en primer orden para su despacho.
Área de almacén (recepción de mercadería)	4	Ingresa la información de la guía y/o factura.
Área de almacén (recepción de mercadería)	5	Archiva las facturas.
Área de almacén (recepción de mercadería)	6	Luego alcanza al área de tesorería todas las facturas, para que esta se encargue de hacerlas llegar al contador externo para fines tributarios. Termina Procedimiento.



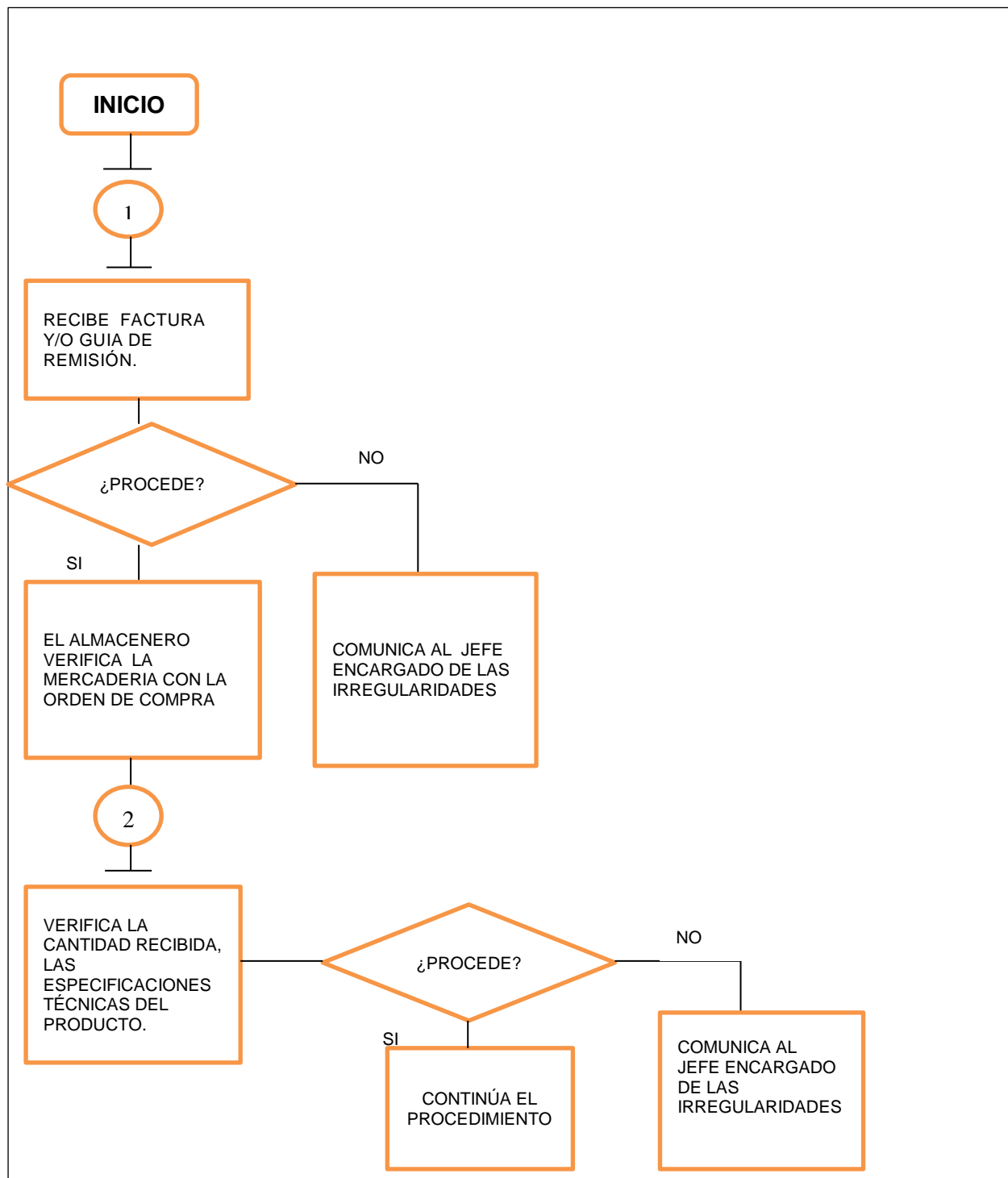
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA
FECHA**

DÍA	MES	AÑO

AREA RESPONSABLE: El Área de Almacén

PROCEDIMIENTO: Entrada de Mercadería





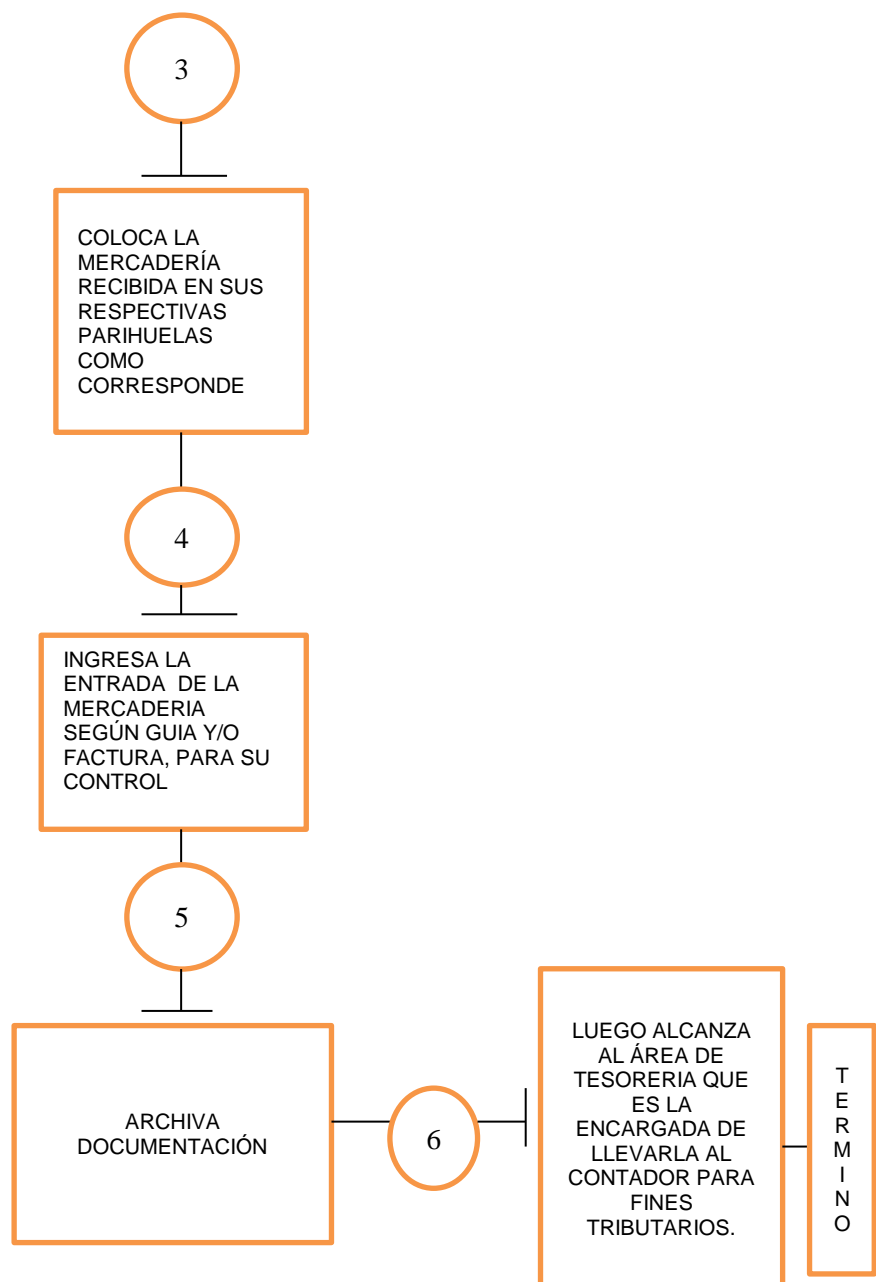
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA
FECHA

DÍA	MES	AÑO

ÁREA RESPONSABLE: El Área de Almacén

PROCEDIMIENTO: Entrada de Mercadería





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

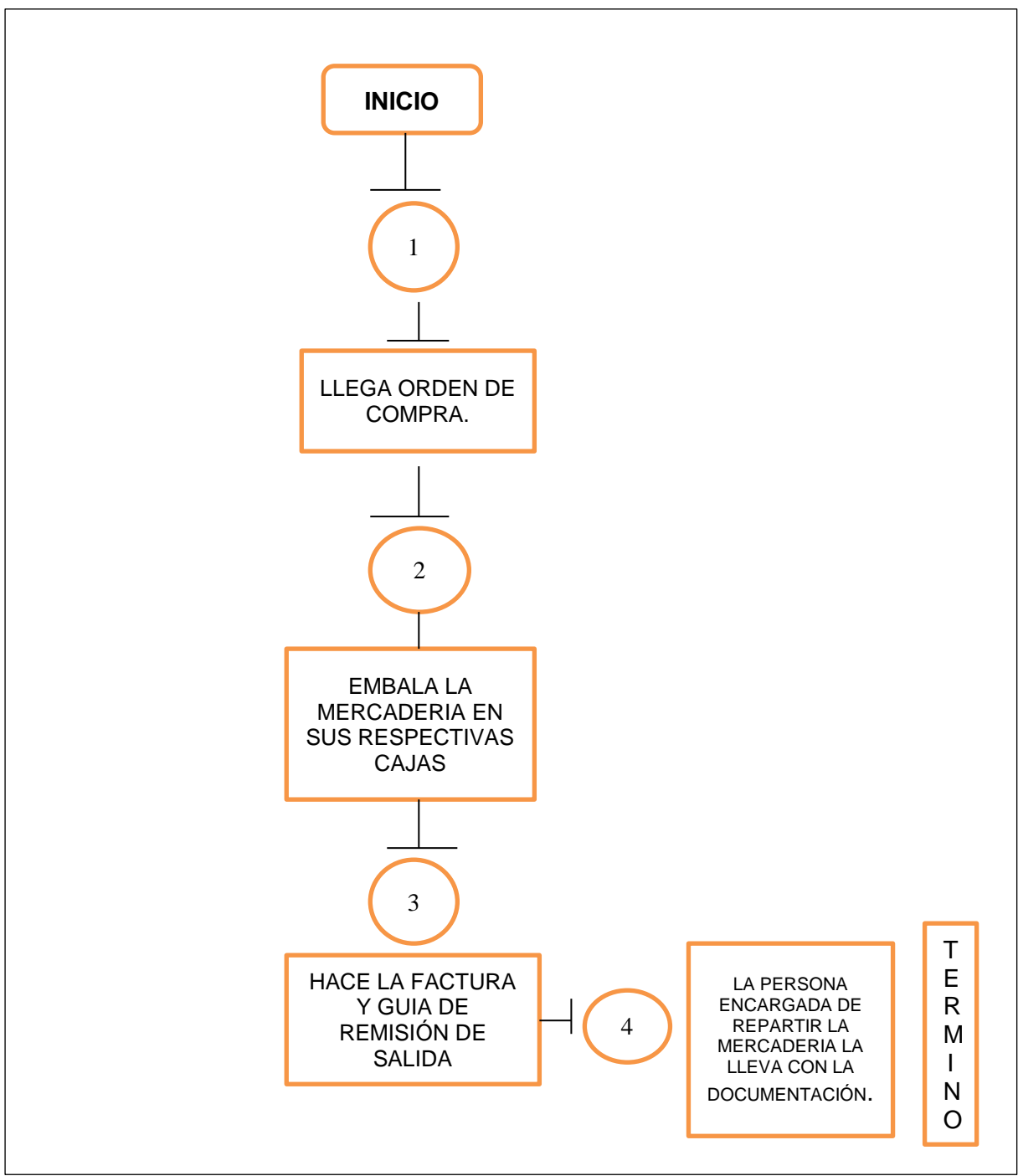
HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ÁREA RESPONSABLE: El Área de Almacén
PROCEDIMIENTO: Salida de Mercadería

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. N°	DESCRPCIÓN
Área de ventas (salida de mercaderías)	1	El área de ventas alcanza al almacenero la orden de compra que envía el cliente ya sea por correo electrónico o por llamada telefónica.
Área de almacén (salida de mercadería)	2	Se encarga de embalar todos los productos solicitados en la orden de compra, cumpliendo con todos los ítem solicitados por el cliente.
Área de almacén (salida de mercadería)	3	Se encarga de hacer la factura y guía de remisión para la salida de la mercadería.
Área de almacén (salida de mercadería)	4	Le comunica a uno de los encargados de ventas que es la persona que también se encarga de llevar el pedido al cliente, para la respectiva salida con todos los documentos correspondientes. Termino.

HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ÁREA RESPONSABLE: El Área de Almacén
PROCEDIMIENTO: Salida de Mercadería





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA
FECHA

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

ÁREA DE VENTAS

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo servir como instrumento de apoyo y consulta, en el funcionamiento administrativo, técnico, operativo, comercial e institucional, al establecer en forma ordenada, detallada y secuencial, las operaciones y procedimientos realizados en el área Ventas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE VENTAS

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Documentar los procedimientos en forma ordenada, secuencial y detallada, las operaciones que se efectúan, en las gerencias que intervienen y los formatos a utilizar en el desarrollo de cada proceso, así como precisando las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades de la unidad.

II. POLITICAS DE OPERACIÓN

Sera obligación del área de ventas:

- Visitar a los clientes para ofrecerles los productos del catálogo.
- Indicar al cliente los precios y la forma de pago.
- Explicar al cliente el crédito que le pueden ofrecer.
- Informar mensualmente a tesorería la situación de los deudores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**ÁREA DE VENTAS
PROCEDIMIENTOS**

HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

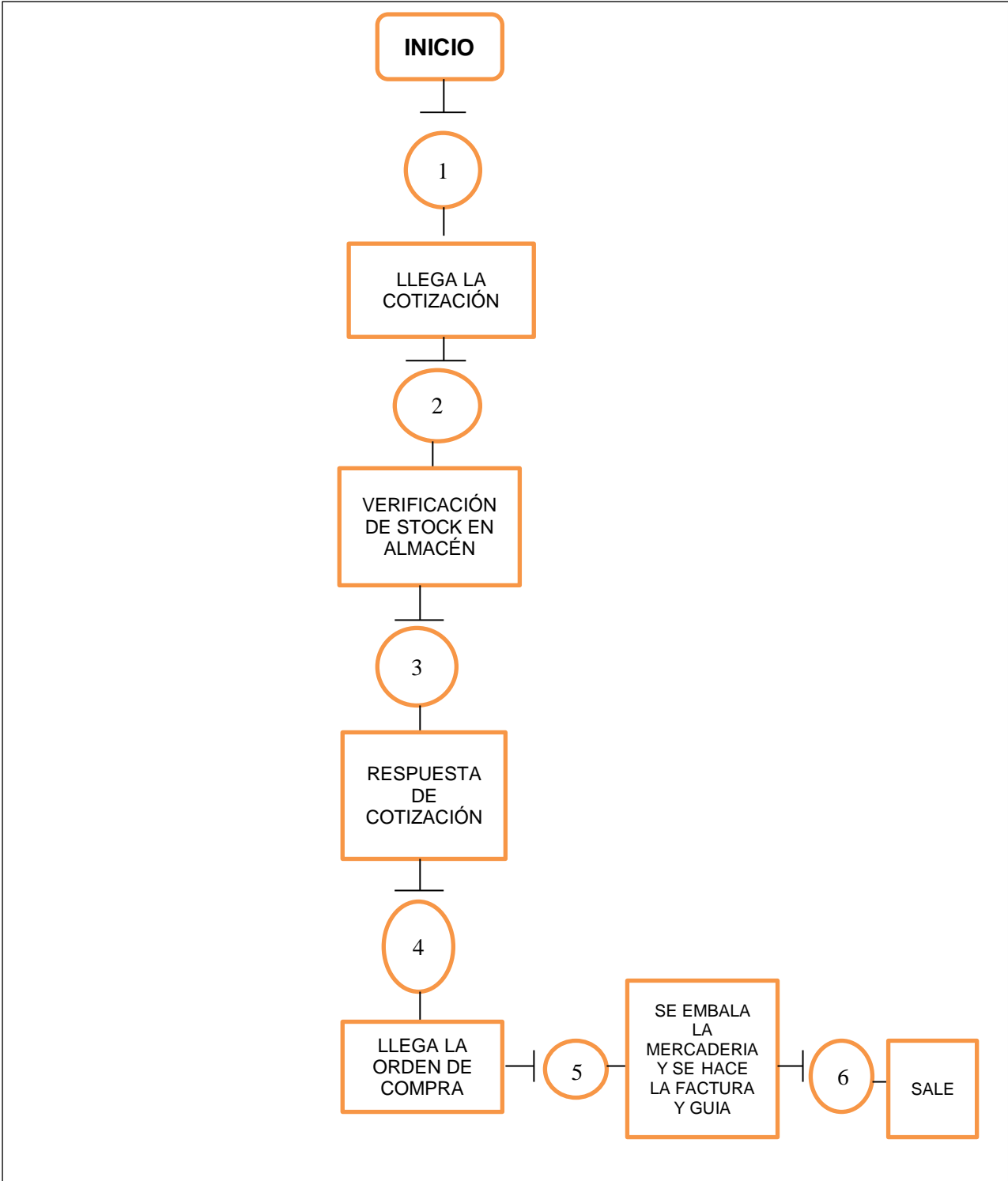
UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. N°	DESCRPCIÓN
Área de Ventas	1	El cliente envía por correo electrónico o por llamada, su requerimiento, cotización.
Área de Ventas	2	Imprime cotización y entrega al almacenero para que verifique si la mercadería se encuentra en stock y sino conversa con el área de compras para que envíe por correo o llamada a los proveedores a cotizar dicho producto faltante.
Área de Ventas	3	Luego envía la respuesta de cotización, y la manera de pago, llama para confirmar si esta le llega al cliente.
Área de ventas	4	Les llega la orden de compra.
Área de Almacén	5	Embala la mercadería, emite la factura y guía de remisión.
Área de ventas	6	Se encarga de llevar la mercadería para hacer entrega al cliente, y este le firme los documentos dando conformidad de venta. Termino.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**ÁREA DE VENTAS
PROCEDIMIENTOS**

HOJA FECHA		
DÍA	MES	AÑO





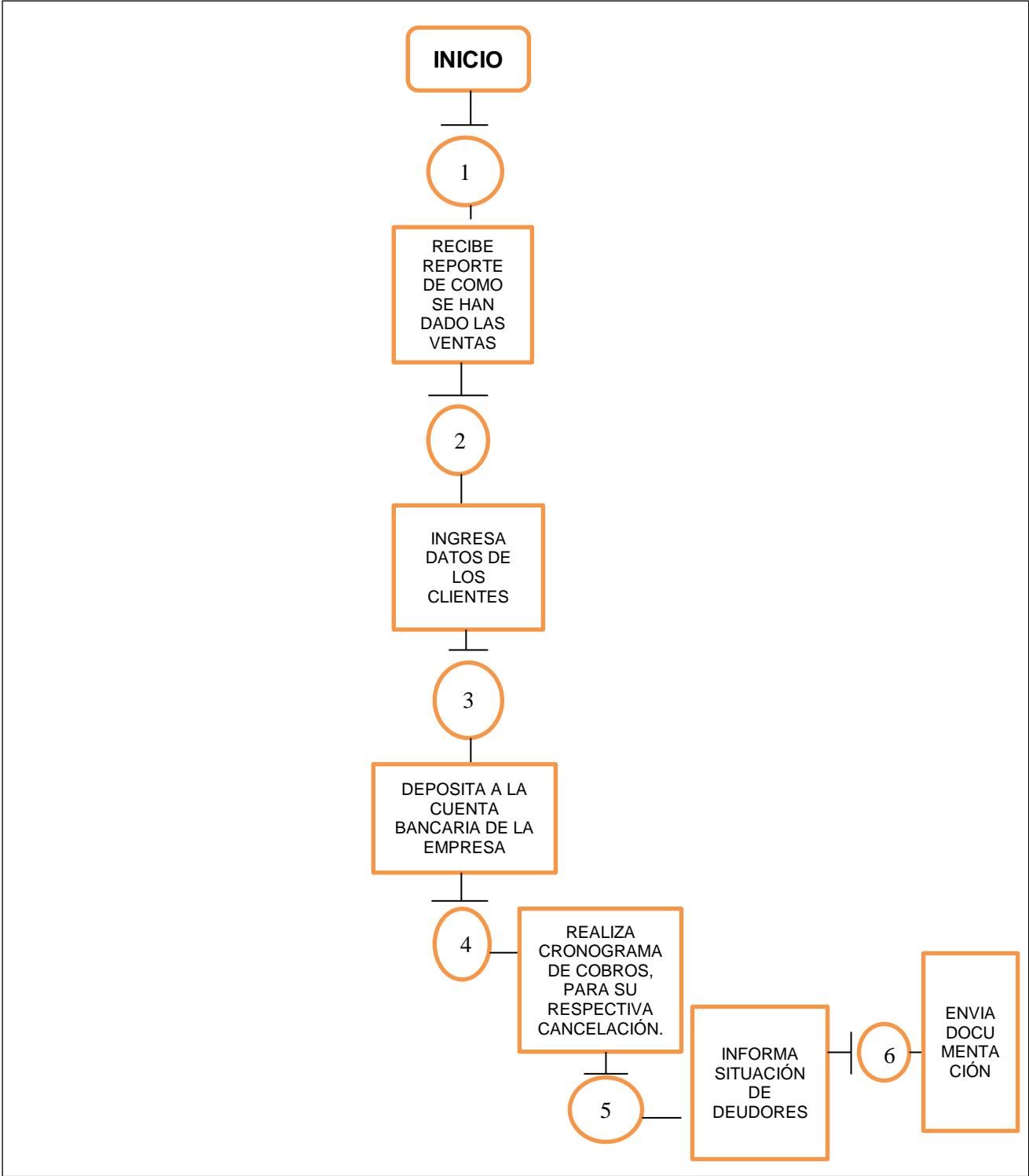
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE TESORERIA

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. N°	DESCRPCIÓN
Área de Tesorería	1	Recibe del área de ventas un reporte si la venta se llevó acabo al contado o a crédito.
Área de tesorería	2	En su Excel ingresa los datos de los clientes para llevar un control de las ventas que son a crédito.
Área de Tesorería	3	Recibe el dinero de las ventas y si es necesario realiza cuadre de caja y deposita dicha cantidad de dinero a la cuenta bancaria de la empresa.
Área de Tesorería	4	Realiza el cronograma de cobros a todos los clientes, considerando que son 30 días hábiles que tienen para pagar dicha factura y cobra.
Área de Tesorería	5	Informa al área de ventas la situación de los deudores, para que no se les entregue más mercadería.
Área de Tesorería	6	Archiva las facturas de compras y ventas para luego enviarlas al contador para fines tributarios. Termino.

ÁREA DE TESORERIA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA
FECHA

DÍA MES AÑO

ÁREA DE COMPRAS

I. OBJETIVO:

Implementar una mejora en el control interno del área de compras que permitan optimizar el orden y documentación.

II. POLÍTICAS:

Toda adquisición deberá iniciarse con un documento denominado orden de compra mediante el cual el área solicitante comunicará al departamento de almacén el bien que necesita, después de haber comprobado que no existe stock en almacén se procederá de la siguiente manera:

- III. Las compras se harán a solicitud de los almaceneros.
- IV. Se realizan cotizaciones, Antes de comprar se revisa precio cantidad y calidad de la mercadería y tiempo de entrega.
- V. Las compras se programarán para cada mes o dependiendo de la falta de los productos.
- VI. Las compras deberán de tener órdenes correspondientes y llenas en todas las formalidades.
- VII. Transparencia: mantener, todos los documentos y registros en forma ordenada.

III. ESTRATEGIA DE COMPRAS:

Lograr alianzas con los proveedores mediante:

- La negociación de precios
- Colaboración con el proveedor para lograr costos más bajos (cotización, entrega).
- Estrechar relaciones de negocios con los proveedores (intercambio de información y experiencias).
- Llegas a convenios para garantizar la calidad de los productos con los proveedores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA
FECHA**

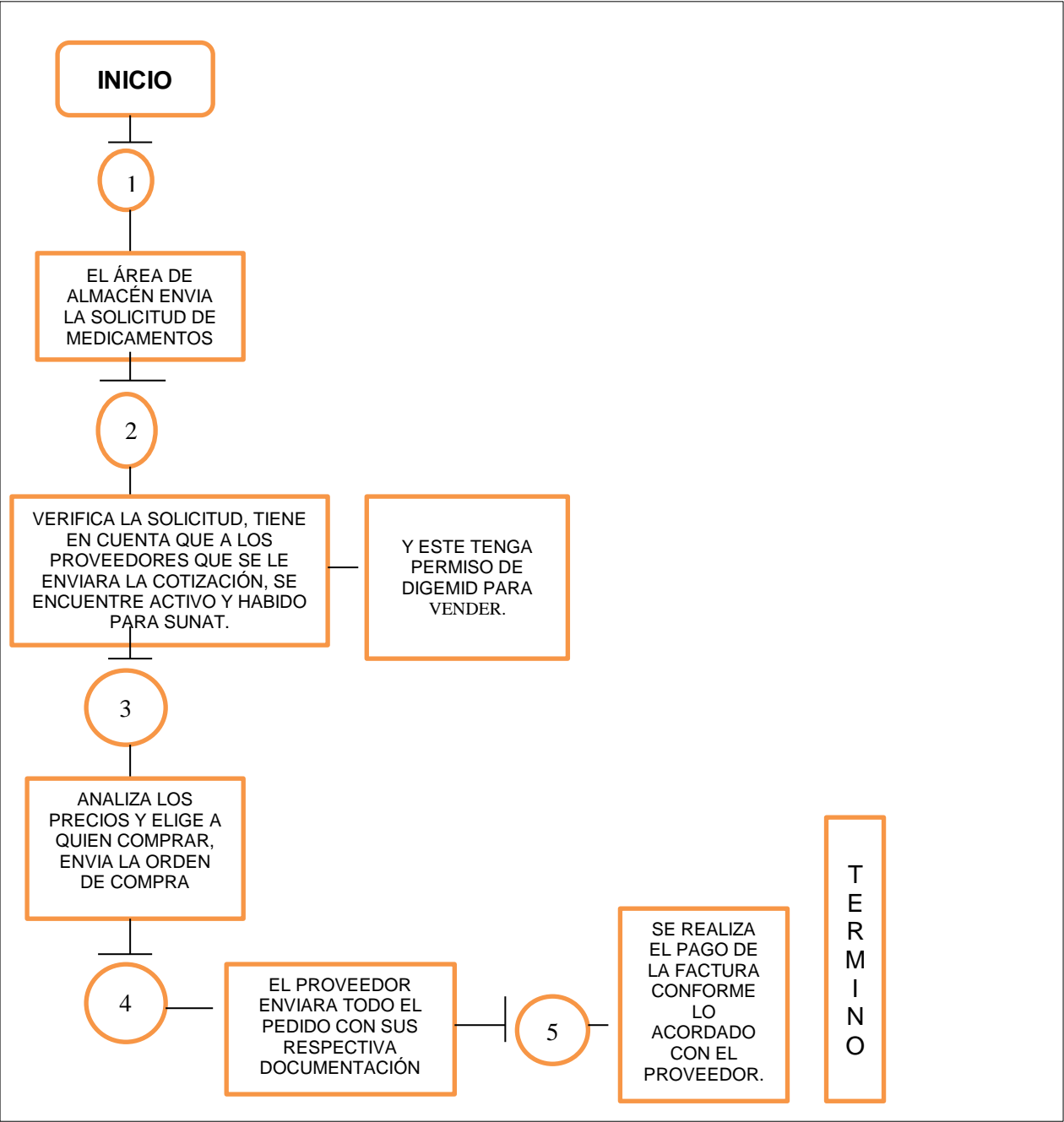
DÍA	MES	AÑO


ÁREA DE COMPRAS

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. N°	DESCRPCIÓN
Área de Almacén	1	Las compras lo solicitará el almacenero al departamento de compras, de acuerdo a una solicitud de medicamento.
Área de compras	2	Verifica la solicitud, revisa que el proveedor se encuentre activo y habido para Sunat y si cuenta con el permiso de DIGEMID para vender, y envía por correo electrónico las cotizaciones.
Área de compras	3	Previa respuesta de la cotizaciones ubicará al proveedor que mejor precio nos deja el producto, se realiza la compra con su respectiva orden.
Área de compras	4	El proveedor hará entrega al área de compras lo solicitado, acompañado de sus respectivos comprobantes.
	5	Verificará, con previas facturas la cantidad, detalles de lo comprado. Al mismo tiempo envía al área de tesorería la factura original, previamente revisado y autorizado para su pago.
	6	Termino.

HOJA		
FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ÁREA DE COMPRAS PROCEDIEMTOS




	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 1	Fecha: Junio 2019

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

(MOF)

SULLANA – PERÚ

2019

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 2	Fecha: Junio 2019

Índice de contenido

INTRODUCCIÓN

ASPECTOS GENERALES


- a. OBJETIVOS
- b. FINALIDAD
- c. ALCANCE
- d. BASE LEGAL

VISIÓN

MISIÓN

VALORES

- e. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 3	Fecha: Junio 2019

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mejorar la gestión de la organización, se propone el Manual de Organizaciones y Funciones de la Empresa Droguista Galeno Drugstore E.I.R.L, por el cual tendrá que ser aprobado por Gerencia General, y demás personal de la misma.

En el presente manual se describe detalladamente la estructura y funciones de los órganos que conforman el cuerpo de dicha empresa. En la cual se está detallando la autoridad y responsabilidad del personal y de los mismos.

El presente Manual de Organización y Funciones – MOF - de la Empresa Droguista Galeno Drugstore, es un instrumento que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones ROF.

El desarrollo de este manual lograra los siguientes beneficios:

- Normar las funciones que permitirán y garantizarán el logro de los objetivos y metas estratégicas de la empresa.
- Determinar las funciones generales, específicas, la autoridad, responsabilidad, los requisitos mínimos de los puestos de trabajo en las dependencias de la empresa.
- Facilitar el proceso de inducción de personal nuevo y orientación del colaborador, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del puesto de trabajo asignada.

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 4	Fecha: Junio 2019

El Manual de Organización y Funciones, ha sido elaborado aplicando el método de análisis de puesto de trabajo y análisis de documentos. Por lo expuesto, la Gerencia General evalúa la aplicación del mismo debido a las valiosas contribuciones para el personal de sus áreas ya que proporcionarán la información necesaria para trabajar de forma responsable.

ASPECTOS GENERALES

a. OBJETIVOS


- Determinar las funciones de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de Empresa droguista Galeno Drugstore.
- Precisar las interrelaciones entre los niveles jerárquicos y funcionales, tanto internas como externas.
- Mejorar las relaciones internas entre el personal de las diferentes áreas y así optimizar el clima laboral.

b. FINALIDAD

- El presente manual tiene como finalidad describir y detallar las funciones y responsabilidades que desempeña cada trabajador en sus áreas, esto permitirá al personal conocer con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.

c. ALCANCE

El presente Manual es de aplicación a todos los trabajadores de Empresa Droguista Galeno Drugstore. Así mismo deberá ser respetado como también efectuado para llevar un mejor manejo en la organización y mejorar nuestro desenvolvimiento para así poder trabajar en equipo.

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 5	Fecha: Junio 2019

d. BASE LEGAL

La empresa Galeno Drugstore Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, con RUC: 20530297447 es una empresa de régimen general, creada el 15 de septiembre 2014, la duración de esta es de un plazo indeterminado, teniendo como Gerente General al Sr: Nelson Ruiz Jiménez identificado con DNI: 03900892, inicio sus actividades a partir de su inscripción en el registro mercantil.

La empresa antes mencionada responde por sus obligaciones generadas en el ejercicio de acuerdo a los principios y bases de cualquier empresa de su rubro administrada por sus ingresos en cuanto a su régimen General afecta, y respetando los reglamentos y leyes de la Administración Tributaria, y otras Instituciones con los cuales tenga relación. La actividad que se dedica la empresa es la compra, venta y distribución de medicina y material médico a nivel nacional.

○ **MISIÓN**


Contribuir al bienestar de los ciudadanos, ofreciendo el mejor servicio de distribución de material farmacéutico con la más alta calidad para el cuidado de la salud de nuestros clientes, mejorando su calidad de vida, contando con productos de alta calidad y amabilidad de nuestro personal.

○ **VISIÓN**

Ser una droguería líder, respetada, reconocida y distinguida en el mundo farmacéutico, por proveer grandes facilidades y por el compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, logrando posicionarnos en todo el mundo.

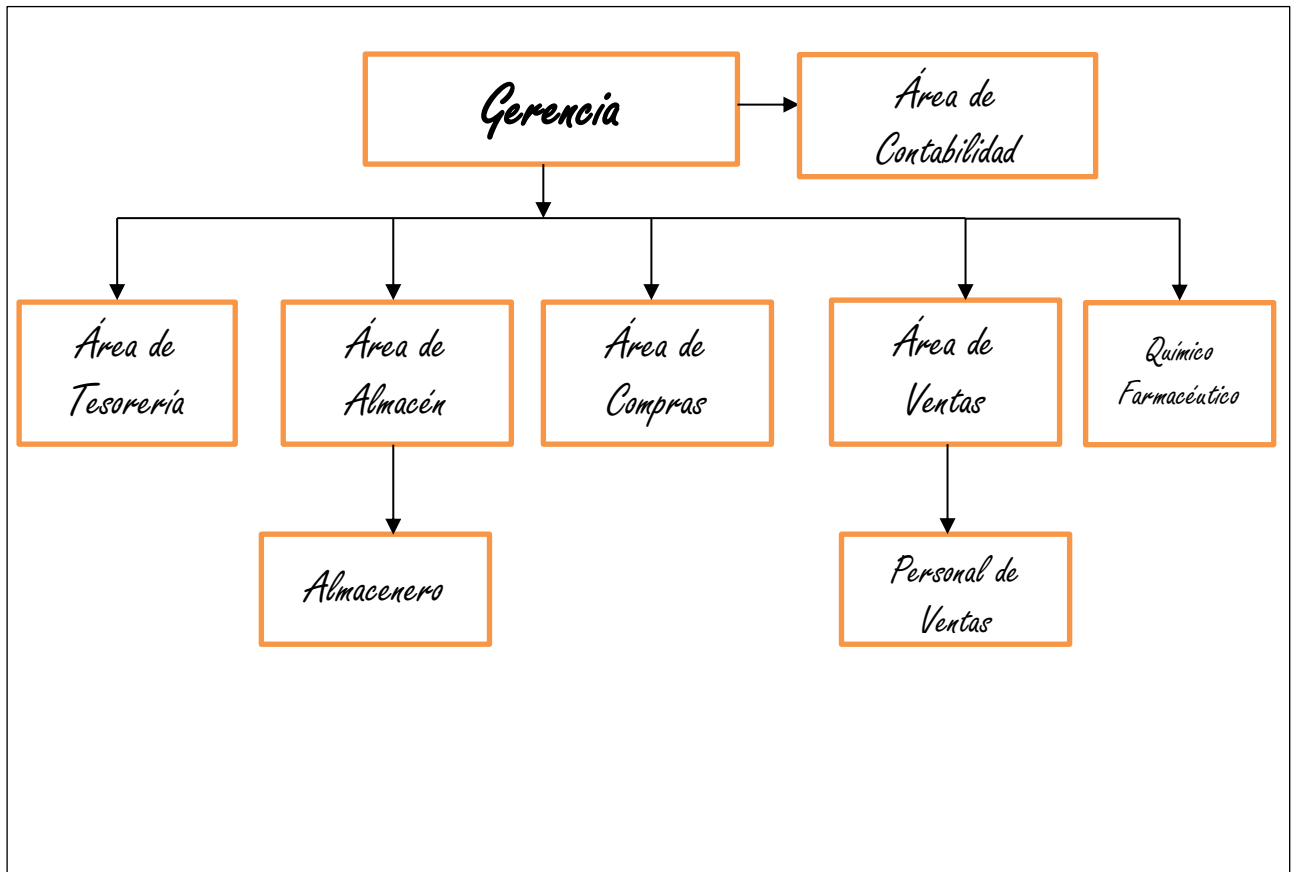
○ **VALORES**

- Integridad: Actuamos de forma correcta conforme a las normas éticas.
- Respeto: Reconocemos y valoramos las cualidades del entorno y de los clientes.
- Puntualidad: realizamos nuestras cosas a su debido tiempo, desempeñamos mejor nuestro trabajo.
- Honestidad: Siempre anteponeamos la verdad en nuestras acciones.


	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 6	Fecha: Junio 2019

e. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Estructura orgánica – Empresa Galeno Drugstore E.I.R.L



Elaboración: Propia

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 7	Fecha: Junio 2019


MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL

RESUMEN GENERAL DEL PUESTO

Organizar, dirigir y controlar todas las actividades administrativas, técnico operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

1. Ejercer la representación legal y administrativa de la Empresa.
2. Programar, supervisar y controlar el cumplimiento de todas las operaciones y actividades.
3. Planificar, organizar, dirigir, y controlar el régimen funcional de la Empresa
4. Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas.
5. Hacer de líder de los diversos equipos, se preocupa por su negocio.
6. Encargarse de las quejas y reclamos, realizar la investigación correspondiente y encontrar una posible solución.
7. Se encarga de las ventas de la empresa, y de hacer los cobros a los clientes.
8. Se encarga de contratar nuevos colaboradores.
9. Supervisar las entradas y salidas de los empleados.
10. Planea estrategias de marketing para que la empresa genere más ingresos.

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Pagina: 8	Fecha: Junio 2019


MANUAL DE FUNCIONES DEL QUIMICO FARMACEUTICO

RESUMÉN GENERAL DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar todas las actividades que tengan que ver con los medicamentos de la droguería.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

1. Realiza el control de temperatura a los medicamentos que necesitan refrigeración.
2. Debe tener un programa de capacitación y/o entrenamiento sobre aspectos relacionados al manejo de productos termo sensible para el personal involucrado en la cadena de frio y sobre buenas prácticas de almacenamiento BPA.
3. Debe conservar los registros de capacitación y/o entrenamiento del personal.
4. Debe supervisar que las instalaciones dedicadas al almacenamiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos termo sensibles cumplan con las buenas prácticas de almacenamiento y cuenten con todas las áreas necesarias , separadas delimitadas e identificadas para la manipulación de estos, así como el equipamiento acorde a su necesidad: equipo electrógeno, termómetros portátiles entre otros.
5. Acompaña al almacenero a recepción los medicamentos termo sensibles para pedir una evidencia documentada que muestre que los requerimientos de rangos de temperatura han sido mantenidos durante el tiempo que duro el transporte, supervisa que el almacén sea apropiado para almacenar medicamentos y cuenta con: tarimas o parihuelas de plástico o de madera, anaqueles estos deben guardar distancia entre sí para facilitar en manejo de productos, material de limpieza, botiquín de primeros auxilios.
6. Debe supervisar que el personal esté capacitado en el uso de extintores, lo cual debe ser registrado.
7. Es el encargado de llevar a DIGEMID, los medicamentos vencidos.

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 9	Fecha: Junio 2019


MANUAL DE FUNCIONES DEL ENCARGADO DE ALMACEN

RESUMÉN GENERAL DEL PUESTO

Sera responsable del correcto funcionamiento de todas las actividades que se desarrollan en el área.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

1. Llevar un registro de entradas y salidas de las mercaderías, y de la facturación.
2. Supervisa el procedimiento de manipulación, recepción y preparación y embalado de los pedidos.
3. Verifica si las mercaderías cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas, de los productos recibidos.
4. Debe recepcionar con prioridad y rapidez los medicamentos termo sensibles, debe pedir una evidencia documentada que muestre que los requerimientos de rangos de temperatura han sido mantenidos durante el tiempo que duro el transporte, esto lo hace junto al químico farmacéutico.
5. Mantener los medicamentos ordenados en sus respectivas parihuelas, anaqueles.
6. Es el encargado de encender el aire acondicionado.
7. Es el encargado de recepcionar todas las mercaderías, y verificar que llegue con su guía de remisión, y cumpla con todos los ítem solicitados.
8. Se encarga de enviar el reporte de stock y de medicamentos faltantes para que el área de compras los solicite.

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 10	Fecha: Junio 2019


MANUAL DE FUNCIONES DEL ENCARGADO DE LAS COMPRAS

RESUMÉN GENERAL DEL PUESTO

Planificar y gestionar su funcionamiento en base a un presupuesto.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

1. Mantener base de datos de los proveedores, para el aspecto tributario.
2. Envía cotizaciones mediante correo electrónico a diferentes proveedores, para elegir el mejor precio y/o negociación.
3. Analiza los precios para elegir a que proveedor comprar.
4. Envía las órdenes de compra.
5. Para la compra de productos controlados debe pedir que el proveedor le emita un documento de DIGEMID, donde diga que está autorizado para vender dicho producto.
6. Lleva un orden de toda la documentación que acompaña una compra.
7. Es encargado de solicitar al almacenero información del stock real de las mercaderías de almacén, para decidir en qué momento comprar.
8. Vela por el cumplimiento de las condiciones de compra, como: precio, calidad, condiciones o plazos de pagos.

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión N° 001	
		Página: 11	Fecha: Junio 2019


MANUAL DE FUNCIONES DEL ENCARGADO DE LAS VENTAS

RESUMÉN GENERAL DEL PUESTO

Crear estrategias comerciales para vender todos los productos, siempre apuntando al crecimiento de la empresa y a mejores resultados.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

1. Recibe las cotizaciones de los clientes, le facilita una copia al encargado de almacén para coordinar si el medicamento se encuentra en stock o hay que cotizarlo.
2. Recibe órdenes de compra de los clientes.
3. Investiga sobre las características, funciones, usos y posibilidades del producto que pretende vender.
4. Visita a clínicas, hospitales, farmacias, para promocionar y asesorar a sus clientes y posibles compradores de como ese medicamento va a satisfacer sus necesidades. (Visitador médico)
5. Atención al cliente, por llamadas telefónicas, correos electrónicos, ya que la droguería se dedica a la distribución.
6. Conocer las condiciones de ventas como: si se dan al contado, o al crédito.
7. Debe manejar las cuentas adecuadamente para que no cometa errores, ya que algunas veces le tacara hacer de cobrador y de repartidor.
8. Debe comunicar los posibles errores en los procesos de ventas y proponer las mejoras que considere oportunas y pertinentes.
9. Debe cuidar su propia imagen, debido a que se convierte en el primer contacto con el cliente, es la cara de la empresa.
10. Le facilita el cuadro o formato de las cuentas por cobrar de los proveedores, al área de tesorería.

	Manual de Organización y Funciones Droguería	Versión Nº 001	
		Página: 12	Fecha: Junio 2019

MANUAL DE FUNCIONES DEL ENCARGADO DE TESORERIA

RESUMÉN GENERAL DEL PUESTO

Organizar y gestionar el flujo monetario, incluye el pago de los proveedores, cobros a clientes y el encargado de las operaciones bancarias.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

1. Deposita dinero de caja a la cuenta bancaria de la empresa, si hubiera una cantidad grande.
2. Se encarga del cobro de facturas a los proveedores, y lo deposita a la cuenta bancaria de la empresa.
3. Se encarga de facilitarle los pasajes al personal de ventas.
4. Se encarga de llevar un cuadro de anotación de todos los proveedores que tengas facturas con pagos vencidos o por vencer.
5. Se encarga de ordenar las facturas y colocarles sus respectivos Boucher para bancarización.
6. Se encarga de enviar la documentación al contador (externo), para el aspecto tributario.

5.2 Análisis de resultados

1. DESCRIBIR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, AÑO 2019.

Rodríguez & Torres (2014) El nivel actual de ventas de la empresa Famifarma SAC no es óptimo ya que el conocimiento de los objetivos de ventas no son muy claros para una parte de los trabajadores, así mismo la falta de un buen manejo del sistema informático, finalmente que a pesar que se pueda estar llevando el negocio de manera regular la carencia de información oportuna para realizar compras importantes que terminen en grandes ventas afecta el desempeño, lo que se refleja en las diferencias existentes entre las ventas programadas y las ventas ejecutadas. Álvarez (2015) Que en el área de farmacia de la clínica Miraflores S.A. de la red AUNA, de acuerdo al análisis se evidencio la mala gestión de inventarios realizada en el área de farmacia; evidenciando diferencias entre el reporte del Kardex con el inventario físico, que por ende incide en la falta de calidad en atención al cliente asegurado, esto es debido a la falta de medicamentos e incorrecta facturación por el cobro del coaseguro y por el bajo nivel técnico del personal y no contar con Stock de medicamentos necesarios para la satisfacción de los clientes de la clínica en mención. De La Cruz (2015) Todos los trabajadores encuestados, no contando con un ambiente de control adecuado que ya no sea apropiado para el inventario en el almacén, generando problemas al ubicar la mercadería por el contenido físico, limpiando la mercadería dañada y expirada que debe cancelarse al final del año. A través de este hecho, se supo que no existen políticas, normas y procedimientos para regular esta actividad, y que se ha verificado que no existe un orden adecuado para el inventario, no se puede distinguir entre la mercadería que está en buen estado, y la que está en mal estado para la venta, lo que resulta pérdida de mercadería y dinero para la empresa. Además, el personal no está disponible en los manuales de normas y procedimientos para el control de inventarios en las 13 farmacias de Chimbote.

2. RESPECTO AL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO, DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE EIRL-SULLANA, 2019.

RESPECTO AL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

En los análisis de resultados, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno, encontrándose una debilidad que refleja que no hay pleno conocimiento de las funciones, la estructura organizacional para las respectivas áreas de la empresa, así como no se da una buena administración, además no se dan actividades que fomenten la integración de sus empleados, encontrándose un debilitamiento en este componente. Según la teoría COSO, califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de Control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema.

RESPECTO AL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

En la empresa, se encuentra una situación muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, de una manera correcta, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la Evaluación de Riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

RESPECTO AL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

En la empresa Galeno si llevan un control de los precios y condiciones para realizar una compra, aplica adecuadamente el control en cuanto a los requerimientos y cotizaciones y es así como ellos se plantean sus políticas y procedimientos y haciendo esto ellos creen que están identificando riesgos de la empresa, sin embargo la teoría del informe COSO establece que las Actividades de Control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas para asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

RESPECTO AL COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Existe un debilitamiento en este componente muestra que la empresa no informa de manera pertinente las funciones que tiene cada empleado para cumplir con sus responsabilidades, no hay pleno conocimiento de las actividades operativas, internas o externas de la empresa, muy alarmante pues este componente según Cabello, (2011) es sin duda alguna es el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad.

RESPECTO AL COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Se evidencia respecto a este componente que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, la empresa si supervisa las actividades pero no de una manera adecuada, no cuenta con ningún sistema de control interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO, los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

Al investigar las áreas de la empresa Galeno Drugstore la entrevista nos arroja que en el área de almacén no se encuentra una persona encargada para dicha área, no hay un químico farmacéutico que este a diario en almacén para que controle los medicamentos no cuenta con un sistema o registro de kardex, cuenta con tarjetas kardex pero esto no ayuda del todo a llevar un control, ya que muchas ocasiones se ha encontrado medicina vencida y esto ocasiona pérdidas para la empresa, ya que los productos que recién llegan salen primero porque no hay un orden adecuado en el almacén.

En el área de compras la empresa Galeno no se preocupa de ver o averiguar si el proveedor está activo y habido para fines tributarios, Galeno sus compras las hace por medio de una orden de compra, por medio de cotizaciones a diferentes proveedores para escoger al proveedor que mejor precio les brinde, las compras mayormente se hacen al contado.

En el área de ventas la empresa Galeno Drugstore, si se preocupa de tener un control de las cuentas que tiene que cobrar a sus clientes, ya que esta les brinda una línea de crédito

de 20,000 mil soles a sus clientes que le han quedado bien, clientes conocidos, para clientes nuevos primero les da al contado y si siguen comprando prueba con una línea de crédito de 3,000 soles también con la facilidad de pago de 30 días, el personal de ventas si recibe capacitación esta la da su gerente que es la persona indicada ya que el lleva muchos años y tiene experiencia en las ventas.

En el área de tesorería de la empresa Galeno Drugstore no se deposita el dinero de caja dentro de las 24 horas ya que las ventas a veces son a crédito y las que son al contado el cliente hace el deposito a la cuenta bancaria de la empresa, o el gerente hace el cobro y el mismo lo deposita al banco, la persona que está encargada en caja chica tiene una cantidad muy pequeña mayormente tiene el dinero que es para facilitarle los pasajes a los vendedores o la persona que se encarga de llevar los pedidos.

3. RESPECTO AL TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO, REALIZAR UN ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ Y LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE EIRL- SULLANA, 2019.

Coincidimos con Álvarez (2015) en su análisis se evidencio la mala gestión de inventarios realizada en el área de farmacia; evidenciando diferencias entre el reporte del Kardex con el inventario físico, La empresa del caso de estudio no cuenta con un sistema informático que facilite la información de inventarios, cuentan con tarjetas kardex para entradas y salidas del almacén pero así no logra obtener una buena administración del control interno de la droguería, encontrándose un control interno donde hay que mejorar.

4. HACER UNA PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GALENO DRUGSTORE, SULLANA 2019.

Al analizar los resultados de la investigación a la empresa Galeno se propone elaborar un manual con las funciones de cada colaborador para las diferentes áreas los registros que debe tener cada proceso o función del área y como se deben realizar.

VI. Conclusiones

O1: En las empresas del sector droguerías del Perú encontramos un control interno debilitado.

O2: De acuerdo a las características de la empresa Galeno E.I.R.L, se concluye que no cuenta con un control interno adecuado, no cuenta con una persona encargada para algunas de sus áreas, no cuenta con un químico farmacéutico que este de manera interna en la empresa, sus trabajadores no tienen pleno conocimiento de las funciones y que no existe una estructura organizacional para las áreas que desempeñan, cuentan con tarjetas kardex pero esto no ayuda del todo a mejorar el control interno muchas veces se olvida anotar los productos y esto les ocasiona pérdidas, por lo que se cree necesario plantear un manual, que permita lograr el orden en la organización, esperando que contribuya en el logro del beneficio de la empresa.

O3: En los resultados de la empresa del caso de estudio, coincidimos con De La Cruz (2015) y Álvarez (2015), que nos dicen que no contar con un control interno adecuado, esto ocasiona pérdidas y problemas para las empresas, la empresa Galeno Drugstore no tiene por qué seguir los mismos pasos de las demás empresas del Perú, ya que en los resultados de la investigación también coincidimos con los autores, necesitamos mejorar su control interno.

O4: El manual propuesto para la empresa Galeno es de mucha importancia permitirá a la empresa conocer las funciones y procedimientos de las áreas de compras, ventas, almacén y tesorería, para el buen funcionamiento de cada área en la empresa droguista y así mejorar su control interno.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tener una persona encargada para el área de almacén.
2. Se recomienda que contrate aun químico farmacéutico que este a diario en la droguería.
3. Se recomienda que se implemente el área de contabilidad dentro de la empresa Galeno.
4. Se recomienda una persona experta en control interno para que dé capacitaciones a todo el personal.
5. Se recomienda ampliar y rediseñar el ambiente del área de almacén, con sus respectivos rótulos para tener una mejor distribución de las mercaderías.
6. Se recomienda hacer un kardex mensual, de las mercaderías.
7. Se recomienda una nueva organización y un manual de organización y funciones.

VIII. Referencias bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- López, F., & Soriano, N. (2008). *La Gestión de la Tesorería*.
- Alarcón, & Perruelo. (2005). *Propuesta de un modelo de control de inventarios para la empresa Eme val CA dedicada a la venta de comercialización de material médico"*. San José Mora. Carabobo.
- Alfaro, M. (2011). Recuperado el 28 de JUNIO de 2017, de Scribd. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/62867896/EL-INFORME-COSO#scribd>
- Alfonso. (2002). *"Evaluación del control interno de inventarios en la sección de la empresa agropecuaria Marapure CA"*. San Fernando de Apure.
- Arreola. (01 de FEBRERO de 2010.). *Just another WordPress.com site*. Obtenido de Obtenido de <https://le0el.wordpress.com/2010/02/01/el-diseno-sus-fases-y-elementos/>
- Arroyo, & Jaime. (2013). *"Sistema de Control de Farmacia para un centro de salud eI-3"*. *Proyecto Profesional para optar el Título de Ingeniero de Software*. Lima- Perú.
- Bravo, M. (2000). *Control Interno*. Lima -Perú: 1a Edición.
- Cabello, J. (2013). *Importancia del Control Interno en la Gestión de las Empresas Comerciales año 2013. Tesis para obtener el título de Contador Público*. Chimbote.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima edición.
- Contraloría General de la Republica. (05 de 10 de 2014). Obtenido de Según la Contraloría General de la República (2014). El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, 47 diseñado
- COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Comisión). (1 de Junio de 2016). www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-según-coso-iii.
- Cuellar Mejía, S. A. (2009). Obtenido de Obtenido de <http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Siete.pdf>
- Escalante, M. (2008). *El control interno: Estudio y evaluación del Control Interno*. México.
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima- Perú: Recuperado el 23 de Abril de 2015.
- Galán Amador, M. (2009). *Metodología de la investigación*.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. INVESTIGACION / METODOLOGIA / INVESTIGACION – METODOLOGIA / PROYECTOS DE INVESTIGACION. Obtenido de <http://icutit.ca/35ITL5s>
- Hernández, J. (2010). *El control interno: Investigación definido bajo dos grandes perspectivas*. Perú- Lima.
- Herrera. (2014). *marco conceptual del control interno primera edición*.
- Innovación Contable. (2013). *Definición y tipos de inventarios*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>
- Kathy Adams. (2017). *Alcance y limitaciones en los sistemas de inventario*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/alcance-limitaciones-sistemas-inventario-info_447218/
- Litano. (2014). *"El control interno en la gestión de las micro empresas del sector comercio, rubro materiales de construcción"*. Sullana.
- López Meneses. (2010). *"Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería Lozada"*. Santo Domingo, Ecuador.
- Márquez vera, & Rojas Coronado. (2011). *"Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario de la empresa, A."*. CUMANANA.
- Ministerio Economía y Finanzas. (30 de 12 de 2014). www.mef.gob.pe. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/.../2_NIC.pdf
- Montilla. (2002). *Evaluación del Control Interno de Inventarios en la Empresa*. Los Andes.
- Moreno, A. (2007). México.: *Fundamentos de Control Interno en MYPES*.
- Navarro, F. (2005). *"Diseño de un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa distribuidora jocorca"*. Sullana.
- Noega Systems soluciones de almacenaje. (2017).
- Nole Atoche, S. L. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015*. Piura.
- Oblega Hidalgo. (2012). *"Efectos de tener un diferente sistema de control en el área de almacén de la empresa VOA SRL"*. Piura.
- Ordinola, M. M. (2015). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LOS*. Piura.
- Perdomo A. (2004). *"Fundamentos de control Interno"*. México: Novena Edición.
- Pérez. (2015). *Diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios*. Guatemala.
- Pérez. (2015). *Definición de almacén* <http://definicion.de/almacen/>.

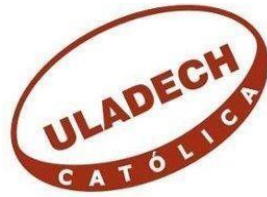
- Rafael M. (2017). *Sistema de Control Interno de Inventarios de mercancías en las*. Trujillo.
- Rivera, A. (2010). "*Propuesta de un sistema de control interno para el área de almacén de una empresa comercializadora de carga al por mayor*". Piura.
- Rodríguez Valencia, J. (2009). *Control Interno Un Efectivo Sistema para la empresa*. México: Trillas.
- Rodríguez, C., & Torres, M. (2014). *Implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014*.
- Rodríguez, G. L. (2015). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE*. Chimbote.
- Suarez Cárdenas, D. (2014). "*CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO*". Piura.
- Taco, P. (2012). "*Diseñar un Sistema de Control Interno para la Administración de los Inventarios de la Distribuidora Farmacéutica Diagnofarm S.A.*". Quito- Ecuador.
- Villamil, T. (2015). "*La Implementación del Control Interno de Inventarios para el Sector Droguista de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría – NIAS*". Bogotá- Colombia. Obtenido de en: <http://repository.unimilita>

Anexos

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
TABLA 27 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		CRONOGRAMA															
N°	ACTIVIDADES	MES 01				MES 02				MES 03				MES 04			
1	Presentación de la línea Base del Proyecto	X	X														
2	Redacción del problema					X											
3	Planteamiento del enunciado, objetivos y Justificación.						X										
4	Búsqueda y redacción de Antecedentes.									X							
5	Creación de la estructura de conceptos de la base Teórica											X					
6	Redacción de las bases teóricas								X								
7	Redacción de la Metodología													X			
8	Construcción del instrumento de evaluación													X			
9	Validación de instrumentos													X			
10	Aplicación y recojo de información													X			
11	Análisis e interpretación de los resultados														X		
12	Presentación del Informe Final																X

ANEXO 03: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CUESTIONARIO PARA
EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GALENO
DRUGSTORE EIRL**

La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que agradezco su valiosa información y colaboración para desarrollar mi investigación titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR DROGUERÍAS DEL PERÙ: CASO EMPRESA “GALENO DRUGSTORE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA” - SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA ,2019.

En las preguntas que a continuación se presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	PREGUNTA			
01	AMBIENTE DE CONTROL ¿Se encuentra definida la organización estructural de la empresa, ha elaborado un manual de organización y funciones?			

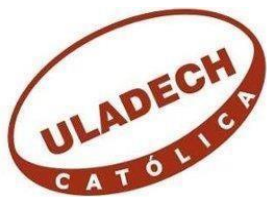
02	¿Se realiza actividades que fomenten la integración de su			
	personal y favorecen el clima laboral?			
03	¿La empresa cuenta con algún sistema contable?			
04	¿El personal que está a cargo de la gestión de inventarios, está capacitado acerca de las funciones relacionadas asu área?			
05	¿Registra las entradas y salidas de mercadería están reconocidas en documentos?			
06	EVALUACIÓN DE RIESGOS ¿La empresa ha establecido criterios para analizar los riesgos Identificados?			
07	¿La asociación ha impuesto criterios para el análisis de los riesgos encontrados y documentados?			
08	¿La Empresa ha implantado acciones u procedimientos a tomar en cuenta para evitar estos riesgos?			
09	¿Conoce a cabalidad el proceso que se realiza en su respectiva área de la cual esta su cargo?			

10	¿Promueve la empresa una cultura de riesgos?			
11	ACTIVIDAD DE CONTROL ¿Se solicita cotizaciones de precios y condiciones de pago a los proveedores antes de realizar una compra?			
12	¿La Empresa ha establecido procedimientos para asegurar el logro de los objetivos propuestos?			
13	¿Se reciben los medicamentos y se comprueba que cumplan con especificaciones técnicas y las cantidades fijadas?			
14	¿Los procedimientos incluyen Controles que aseguren y evalúen el desempeño de los trabajadores?			
15	¿Cree que la mejora de control interno va a reducir los fraudes de la empresa?			
16	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ¿Conoce usted el objetivo por el cual se aplica el control interno en las empresas?			

17	¿La empresa tiene información ordenada de las compras y ventas de la empresa?			
18	¿Considera que tener un control de inventarios es importante para su empresa?			
19	¿Cuentan con algún Sistema de registro computarizado de inventarios?			
20	¿Formulan estrategias que permitan que la empresa logre sus Objetivos?			
21	SUPERVISION Y MONITOREO ¿Existe supervisión dentro de la gestión de inventarios?			
22	¿Se supervisa que las órdenes y sugerencias dadas por el gerente de la empresa sean cumplidas por sus colaboradores de la empresa?			
23	¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal encargado de las áreas?			

24	¿Existe un sistema informático que facilite la información de inventarios dentro de la empresa?			
25	¿Se supervisa si el personal cumple con el código de conducta de la empresa?			

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD ENTREVISTA PARA EL

CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GALENO

DRUGSTORE EIRL

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	Almacén			
01	¿Están establecidas las funciones?			
02	¿Cuenta con algún sistema o registro kardex para verificar el stock?			
03	¿La empresa cuenta con algún sistema contable?			
04	¿La mercadería se encuentra ubicada en sus anaqueles o parihuelas?			
05	¿Hay un químico farmacéutico de manera permanente en la droguería?			
06	Compras ¿Se tiene base de datos de los			

	proveedores, para el aspecto tributario?			
07	Las compras se ejecutan de acuerdo a órdenes de compra?			
08	¿Se realizan cotizaciones para el requerimiento de mercaderías?			
09	¿Los procedimientos para realizar una compra se encuentran se encuentran definidos?			
10	¿Se preocupa que el proveedor que encuentre habido para Sunat?			
11	Ventas ¿Se tiene un control de las cuentas por cobrar en situación de vencidas y por vencer?			
12	¿Se realizan ventas a crédito?			
13	¿Los ejecutivos de ventas reciben capacitación?			
14	¿Se revisan las monedas y billetes uno por uno?			
15	¿Hay un encargado de llevar los pedidos?			
16	Tesorería ¿El dinero cobrado se deposita dentro de las 24 horas?			
17	¿Has recibido capacitación para el área?			

18	¿Se encuentra definido el responsable de caja?			
19	¿Conoce las funciones del área de tesorería?			
20	¿Existe un control de ingresos y egresos?			

ANEXO 05: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

EMPRESA GALENO DRUGSTORE EIRL

NELSON RUIZ JIMENEZ

Gerente general

Estimado y distinguido señor:

Me place extenderle un cordial saludo en esta ocasión yo LEYDDY CARDOZA DELGADO identificada con DNI: 71923995, estudiante de la facultad de ciencias contables financieras y administrativas - escuela profesional de contabilidad - de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – filial Sullana, me presento ante usted para solicitarle permiso para realizar mi proyecto de tesis en su prestigiosa empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, y acceso a la misma para con fines de obtener información que me permita desarrollar mi proyecto de investigación.

Dado que la empresa GALENO DRUGSTORE EIRL, es una empresa en crecimiento, he decidido visitar sus instalaciones para obtener información que me ayuden a completar mi proyecto de tesis denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresa del sector droguerías del Perú: caso empresa "Galeno Drugstore empresa individual de responsabilidad limitada" Sullana – 2018.

Con saludos cordiales agradecerle su atención a esta solicitud.

Atentamente


LEYDDY CARDOZA DELGADO

DNI: 71923995


GALENO DRUGSTORE EIRL
REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS
NELSON RUIZ JIMENEZ
GERENTE GENERAL
Sullana



GALENO

DRUGSTORE E.I.R.L.

COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE INSTRUMENTAL QUIRÚRGICO, INSUMOS DENTALES,
INSUMOS DE LABORATORIO, MATERIA MÉDICA, MOBILIARIO.
VENTA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO MÉDICO Y AFINES.
RUC: 20530297447

AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL

El que suscribe propietario y gerente general de la empresa Galeno Drugstore E.I.R.L., con RUC: 20530297447 ubicada en la calle Santa Úrsula-Sullana.

Hace constar:

Que bajo mi consentimiento la estudiante LEYDDY CARDOZA DELGADO de la facultad de contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-ULADECH – Sullana ha aplicado en mi empresa el instrumento: encuesta, con la finalidad de realizar la investigación denominada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Droguerías del Perú: Caso empresa "Galeno Drugstore empresa individual de responsabilidad limitada" – Sullana 2018.

Se expide el siguiente documento a solicitud del interesado.

GALENO DRUGSTORE E.I.R.L.

MILTON RUIZ JIMÉNEZ
DNI 7030805
GERENTE GENERAL

GERENTE GENERAL

ANEXO: 06ICHA RUC DE LA EMPRESA DEL CASO DE ESTUDIO

Número de RUC:	20530297447 - GALENO DRUGSTORE E,I,R,L		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP, LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	27/09/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	01/10/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL.SANTA URSULA NRO. 388 A.H. SANTA ROSA (A ESPALDAS DE LA VIA POLICIAL) PIURA - SULLANA - SULLANA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼	Obligado a emitir CPE: Si	<input type="button" value="Ver comprobantes obligados"/>
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	19/02/2016		
Padrones :	<input type="button" value="Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0830050008285) a partir del 01/09/2017 ▼"/>		