

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
COMERCIO, RUBRO FARMACIAS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA
DE SULLANA Y SU PROPUESTA DE MEJORA, 2019”**

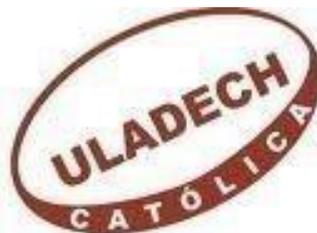
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:
CORDOVA NOLE, MARELYN LISSET
ORCID: 0000-0002-7478-7809**

**ASESOR:
GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-22498797**

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
COMERCIO, RUBRO FARMACIAS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA
DE SULLANA Y SU PROPUESTA DE MEJORA, 2019”**

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

**AUTOR:
CORDOVA NOLE, MARELYN LISSET
ORCID: 0000-0002-7478-7809**

**ASESOR:
GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-22498797**

SULLANA-PERÚ

2020

1 Título:

“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FARMACIAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SULLANA Y SU PROPUESTA DE MEJORA, 2019”

2 Equipo de Trabajo

AUTOR

Córdova Nole, Marelyn Lisset

ORCID: 0000-0002-7478-7809

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID 0000-0003-4687-067X

Presidente

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID 0000-0002-5849-9188

Miembro

Antón Nunura, Mauro

ORCID 0000-0002-3878-7596

Miembro

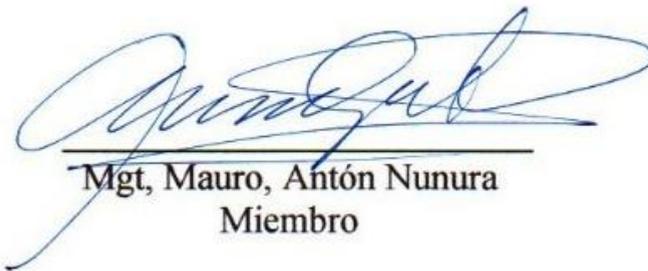
Hoja de firma del jurado evaluador



Dr. Víctor Manuel, Landa Machero
Presidente



Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo
Miembro



Mgt. Mauro, Antón Nunura
Miembro



Mgt. Juan Francisco, Gonzales Vera
Asesor

Agradecimiento

Primeramente, agradecerle a dios por darnos la vida seguido a mis padres por el apoyo incondicional, por su sacrificio que han hecho por mí para que yo pueda cumplir mis metas, a mis hermanos por estar día a día junto a mi apoyándome en todo.

Dedicatoria

a Dios por sus bendiciones que derramo hacia mi persona y me ilumino en mi largo caminar.

A mi padre German córdoba y a mi madre Marilú Nole, por sus consejos y dedicación he llegado a cumplir mi meta trazada.

A mi estimado profesor por su dedicación y paciencia además por trasmitir sus conocimientos hacia a mí.

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo general Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana 2019, Para lo cual se desarrolló, la metodología es de tipo descriptiva no experimental, para el recojo de información se utilizó el cuestionario y entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa del caso de estudio obteniéndose los siguientes resultados; con respecto al objetivo específico uno: La mayoría de los autores pertinentes revisados, establecen que las Mypes del sector comercio farmacias del Perú, no cuentan con un sistema de control interno adecuado; manifestándose que las razones principales de ello, es la falta de la implementación de manuales de organización dentro de la empresa, respecto al objetivo específico dos se concluye que, la empresa farmacia la libertad no cuenta con manuales de procedimiento que permita a sus trabajadores el completo desarrollo de sus actividades por área para ello se propone implementar un manual de organización y funciones, en el objetivo específico tres tras realizar un análisis comparativo se concluye los autores coinciden que las micro pequeñas empresas del sector Perú existe un control interno deficiente al igual que la empresa farmacia la libertad del distrito de Sullana presenta varias falencias en las áreas debido al deficiente control interno, se concluye que en el objetivo cuatro se propone un manual de organización y funciones para la empresa la farmacia la libertad con finalidad de mejorar las falencias encontradas.

Palabras Clave: Características del control interno, Micro y pequeñas empresas y farmacia.

Abstract

The general objective of this work was to determine and describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the commerce sector of Peru and of the company "FARMACIA LA LIBERTAD" de Sullana 2019, For which it was developed, the methodology is of a non-experimental descriptive type, for the collection of information the questionnaire and interview applied to the workers of the company in the study case were used, obtaining the following results; Regarding specific objective one: Most of the pertinent authors reviewed establish that the MSEs of the pharmacy trade sector in Peru do not have an adequate internal control system; stating that the main reasons for this is the lack of implementation of organization manuals within the company, with respect to the specific objective two it is concluded that the pharmacy company la Libertad does not have procedure manuals that allow its workers the complete development of their activities by area for this purpose, it is proposed to implement an organization and functions manual, in specific objective three, after carrying out a comparative analysis, it is concluded that the authors agree that micro-small enterprises in the Peru sector there is a control, there is a deficient internal control when Just as the La Libertad pharmacy company in the Sullana district has several shortcomings in the areas due to deficient internal control, it is concluded that in objective four an organization and functions manual is proposed for the La Libertad pharmacy company in order to improve the shortcomings found.

Keywords: Characteristics of internal control, Micro and small companies and pharmacy.

INDICE

Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Contenido	viii
Índice de gráficos.....	xii
Índice de tablas	xiii
Índice de cuadros	xiv
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	6
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional	7
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	8
2.2.1 teorías del control interno	8
2.2.2 Implementación del Sistema de Control Interno	9
2.2.3 Teoría del control interno de inventario	9
2.2.4 Informe de caso I control interno	12
2.2.5 Definición de la empresa	20
2.3.9 Funciones de la empresa	20
2.3 Clasificación de la empresa	21
2.3.1 Importancia de las MYPES.....	22

232	La empresa	29
233	Datos de la empresa	29
234	Reseña histórica de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” ubicada en la provincia de Sullana	29
III	Hipótesis	33
3.1	Hipótesis general.....	33
IV	Metodología	34
4.1	Diseño de la investigación	34
4.1.2	Población y muestra.....	34
4.1.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.1.4	Técnicas	40
4.1.5	Instrumentos	40
4.1.6	Plan de análisis	40
4.1.7	Matriz de consistencia	41
4.1.8	Principios éticos.....	43
V	Resultados.....	44
5.1	Resultados.....	44
5.1.2	Análisis de resultados	121
5.1.3	Respecto al objetivo específico 1:	121
5.1.4	Respecto al Objetivo específico 2:	122
5.1.5	Respecto al objetivo específico 3.	123
VI	Conclusiones	125
6.1.1	Respecto al Objetivo N°1	125
6.1.2	Respecto al Objetivo N°2.....	126
6.1.3	Respecto al Objetivo N°3:	126
	Recomendaciones	127

Referencias bibliográficas	128
anexos	133

Índice de gráficos

Gráfico 1 organigrama de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD	25
Gráfico 2 desempeño del personal.....	47
Gráfico 3 capacitación	48
Gráfico 4 capacitación a los trabajadores	49
Gráfico 5 interés por los trabajadores	50
Gráfico 6 definición y funciones	51
Gráfico 7 evaluación.....	52
Gráfico 8 aplicación de manuales.....	53
Gráfico 9 control de riesgo	54
Gráfico 10 manejo de caja	55
Gráfico 11 estrategias de ventas	56
Gráfico 12 responsabilidad.....	57
Gráfico 13 ingreso de medicina.....	58
Gráfico 14 control de medicamentos.....	59
Gráfico 15 estado de medicamentos	60
Gráfico 16 manejo de mercadería.....	61
Gráfico 17 información	62
Gráfico 18 controles de stock	63
Gráfico 19 controles de asistencia	64
Gráfico 20 medidas de seguridad	65
Gráfico 21 obtención de información	66
Gráfico 22 evaluaciones	67
Gráfico 23 desempeño	68
Gráfico 24 reporte de deficiencias.....	69
Gráfico 25 efectúa constantes evaluaciones	70
Gráfico 26 cumplimiento de controles	71

Índice de tablas

Tabla 1: desempeño del personal.....	47
Tabla 2: capacitación	48
Tabla 3: Capacitación a los trabajadores	49
Tabla 4: interés por los trabajadores.....	50
Tabla 5: definición y funciones	51
Tabla 6: evaluación.....	52
Tabla 7: aplicación de manuales.....	53
Tabla 8: Control de riesgos.....	54
Tabla 9: manejo de caja	55
Tabla 10: Estrategias de ventas	56
Tabla 11: Responsabilidad	57
Tabla 12: Ingreso de medicina	58
Tabla 13: Control de medicamentos.....	58
Tabla 14: estado de medicamentos	59
Tabla 15: Manejo de contabilidad	60
Tabla 16: información	61
Tabla 17: control de stock	62
Tabla 18: Controles de asistencia	63
Tabla 19: medidas de seguridad	64
Tabla 20: Obtención de información.....	65
Tabla 21: evaluaciones	66
Tabla 22: desempeño.....	67
Tabla 23: reporte de deficiencias.....	68
Tabla 24: efectúa constantes evaluaciones	69
Tabla 25: Cumplimiento de controles	70

Índice de cuadros.

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variables e indicadores	35
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	42
Cuadro 3 Principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.....	44

I. INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo de investigación tiene como finalidad aplicar un manual de procedimientos para facilitar el control del stock y dinero de la empresa analizada, cuyo título es CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “FARMACIA LA LIBERTAD” DE LA PROVINCIA DE SULLANA Y SU PROPUESTA DE MEJORA, 2019.

La ciudad de Sullana, en la actualidad se encuentra atravesando un proceso de transformación en el ámbito comercial, y con ello se presentan varios problemas en la parte contable de las grandes y pequeñas Empresas, así como el incorrecto manejo del control interno, esto se viene generando debido a la falta de preparación del personal que labora en las diferentes empresas y a la falta de adquisición de los diferentes equipos tecnológicos que facilitan llevar un buen control, como es el caso específicamente de la FARMACIA LA LIBERTAD, misma que desde hace tiempo atrás viene llevando consigo este tipo de problemas, lo que ha generado grandes pérdidas en la farmacia y en el crecimiento de la misma.

Sin embargo, tomamos en cuenta que en las áreas de la empresa existen una variación de problemas en los inventarios del almacén realizados por las personas que laboran en la farmacia, lo cual se señala que extiende minimizar los ingresos en la “FARMACIA LA LIBERTAD”, además es necesario realizar una investigación extensa para rescatar problemas que se han venido presentando en el área de compra y venta de mercadería, así como en el inventario del almacén de la empresa con la finalidad de poder darle una propuesta concreta y corregir los errores cometidos en “LA FARMACIA LA LIBERTAD”.

De lo anterior expuesto se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana 2019? Para dar contestación al enunciado del problema se menciona el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana 2019.

El problema de esta empresa es que no cuenta con un método práctico para poder llevar un buen control interno de la “FARMACIA LA LIBERTAD” además es necesario hacer hincapié sobre el área de almacenamiento ya que es el área más afectada de la empresa, esta investigación tiene como objetivo general poder llevar un buen balance y mejorar el funcionamiento en las áreas investigadas por lo que no cuenta con un registro de ingresos y egresos de los medicamentos.

La finalidad de esta investigación se realiza de una forma profunda y extensa ya que de esa manera se logrará a poder llevar un buen funcionamiento contable y del control de inventarios, para poder tener mejores resultados en sus balances por ello se tiene en cuenta estos objetivos previstos.

Para obtener el objetivo general, proyectamos los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.
- Describir las características del control interno de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana, 2019.
- Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana, 2019.
- Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana, 2019.

En este informe se justifica obteniendo un análisis de investigación; con, el propósito de llevar un excelente control en el inventario y balance general para la “FARMACIA LA LIBERTAD” así como también obtener mejores resultados en la toma de decisiones, y en el proceso de compra y venta de medicamentos, y por ende facilitar un mejor desarrollo en la actividad comercial.

Uno de los objetivos fue mejorar en diversas áreas, capacitar al personal, así mismo se definió cuales los estándares de calidad para que sean tangibles y satisfacer sus clientes siempre y cuando tengan un buen funcionamiento buenas prácticas de almacén.

la metodología es de tipo no experimental, transversal además a realizar esta clase de investigación de una forma eficaz y precisa de esta magnitud poder enfocarse específicamente si las personas que trabajan en dicha farmacia si están debidamente capacitadas; para realizar un inventario absoluto de como se viene presentando los ingresos de medicamentos, como se ha podido extraer verídicamente con la experiencia adquirida en el día a día es sorprendente ver las graves falencias; que existen las diversas áreas así mismo que hay una desventaja a las farmacias.

He concluido que las farmacias deben tener un control eficaz con lo cual sean accesibles y manejables con la finalidad de llevar un manejo exacto y un buen stock que favorezca a la farmacia, permanente al igual que en el almacén tener más cuidado en revisar cada medicamento que se ingrese (compra) al almacén y además el personal debe ser capacitado periódicamente para obtener mejores resultados en el ámbito de trabajo laboral y aplicar las normas, buenas prácticas de manufactura (BPM) y buenas prácticas de almacenamiento (BPA).

II Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Según Zabala, (2012) Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. Titulado "CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI" el autor llego a las siguientes conclusiones:

En algunas farmacias no existe un adecuado Control Interno que permita llevar de manera eficiente y oportuna los diversos movimientos administrativos y contables que se llevan a efecto en las farmacéuticas del Cantón Latacunga, lo cual provoca desfases en el sistema económico administrativo de las empresas. Algunas farmacéuticas de Latacunga no cuentan con un manual de procedimientos, lo que ocasiona que no exista un control permanente de la actividad económica, administrativa de las farmacias. No cuentan con un manual de funciones que detalle el perfil, los deberes y obligaciones para el personal que labora en las farmacias. Provocando la disminución de responsabilidades del personal, incluso en las actividades de custodia del efectivo. Los empleados no desarrollan su trabajo con los manuales o guías, en especial en lo relacionado con la información en tareas tales como, el registro, las funciones y la administración de fármacos. La propuesta presenta soluciones a los varios inconvenientes y debilidades que tiene las Farmacias del Cantón, Provincia de Cotopaxi por la falta de orientación, la formación y el desconocimiento de los procesos y actividades, pero las soluciones que se presentan en el documento motivan al desempeño eficiente y eficaz actuación de las farmacias.

Guerrero, (2014), en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para la Farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida” El autor señaló que la empresa no cuenta con estructuras administrativas que permitan el desarrollo eficiente y coordinado de las actividades. “El principal problema que enfrenta la empresa es cómo diseñar y llevar a cabo una estrategia efectiva para el control y gestión de inventarios de la farmacia que ayude a mitigar las consecuencias que se presenta ante el ineficiente” manejo que actualmente mantiene. “Con base a esta problemática, la presente investigación se enfoca en dar soluciones a corto plazo presentando acciones como: La optimización de la gestión de inventarios, los

sistemas de información que hacen posible que el proveedor la farmacia Cruz Azul SDO” Villa Florida preste un servicio integral a sus clientes. Concluyendo: “Los inventarios de la farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida no cuentan con una gestión adecuada ya que carece de procesos y políticas para el control de inventarios, este se realiza de manera empírica por lo que no se conoce datos reales para su eficiente desarrollo”.

Taco, (2012), En su estudio “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Administración de los Inventarios de la Distribuidora Farmacéutica Diagnofarm S.A.” “El autor relata que Diagnofarm S.A. es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de vacunas a nivel nacional, uno de los principales problemas es el manejo inadecuado de los inventarios”. “La finalidad de la investigación es mostrar un método adecuado para controlar las existencias de esta manera establecer un control adecuado sobre los inventarios, que son parte trascendental de los activos”. “Finalmente concluye que la indagación realizada a la empresa Diagnofarm S.A., ha permitido conocer la carencia de normas y procedimientos escritos que permitan al recurso humano signar responsabilidades, integrar niveles y delegar funciones que garantice el cumplimiento de los objetivos”, la visión y el crecimiento organizacional. “El control interno constituye las actividades de revisión, conteo, autorización y mando. Se evidenció que el control de las existencias en la bodega que almacena los productos fue eficiente”, sin embargo, ilustró algunas disconformidades en la toma física de inventarios lo cual optimizará con el estudio de los formularios expuestos para el manejo de los propios y obtener los resultados esperados.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

De la cruz, (2015), “En su estudio denominado "Caracterización del Control Interno en el Área de Almacén en las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresas Farmacéuticas de Chimbote, 2013”, de la” Universidad Los Ángeles de Chimbote, el desarrollo de este trabajo se llevó a cabo bajo la metodología no experimental, cuya muestra está conformada por 15 farmacias dedicadas a la venta de toda clase de medicamentos”. Se concluye que, de la totalidad de los trabajadores encuestados, no cuentan con un ambiente de control adecuado ya que no hay un orden adecuado del inventario en el almacén, generando problemática al momento de ubicar la mercadería para el conteo físico, limpieza de la mercadería dañada y vencida que debe darse de baja a final de año.

“A través de lo observado se pudo conocer que no existe políticas, normas y procedimientos que regulen esta actividad, y se verificó que no hay un orden adecuado del inventario, no se puede distinguir entre la mercancía dañada y vencida”, la mercancía que está en buen estado para la venta, lo cual trae como consecuencia la pérdida en mercadería y dinero a la empresa.

Palacios & 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, “cuyo objetivo principal es demostrar la eficacia del diseño de un sistema de control interno para optimizar significativamente el proceso de ventas en la botica Farma Cartavio en el periodo 2013”, justificándose que esta investigación es forzosa para aquellas boticas que concurren y tienen problemas en el transcurso de ventas, porque reformaran los ingresos y una buena coordinación en el área, y asimismo, complementariamente es ventajoso para la organización de la empresa, porque con un buen manual de instrucciones la empresa marchara de manera correcta y se logrará buenos resultados. “En cuanto a los resultados se observó deficiencia en la atención al cliente, no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle producto disponible, tampoco encontramos un control interno; no hay seguridad al momento de guardar el dinero”.

Murillo, (2013), tesis para obtener el título profesional de contador público Universidad Privada Antenor Orrego, donde el Diseño de un Sistema de Control Interno permitirá optimizar significativamente el proceso de ventas en la Botica Farma en el periodo. Se analizó la implementación de un Sistema de Control interno en el área de ventas de la Botica Farma, el mismo que conllevará a que los procesos de ventas sean más eficientes y óptimos. Se elaboró un flujograma para el área de ventas en la Botica, el cual permitirá establecer los métodos de las distintas operaciones que componen los procedimientos, estableciendo su secuencia cronológica, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida y el tiempo empleado.

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. ” En el cual se observó que la

empresa no tiene definido un sistema de control interno, que permita establecer con claridad una segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia, registro y control en los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de mercaderías. “El objetivo principal de la investigación fue determinar cómo la implementación de un sistema de control Interno en el inventario de mercaderías mejorará las ventas”; para lo que primero se hizo un análisis al nivel de los ingresos del primer semestre del año y luego se estableció las actividades de control durante los técnicas de “exigencia, 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 la empresa especial en las ventas”.

Jaime & Arroyo, (2013), En su estudio nombrado "Sistema de Control de Farmacia para un centro de salud de I-3", “cuyo objetivo principal fue la elaboración de un sistema de control de medicamentos para la atención de prescripciones, preparación de fórmulas y manejo de insumos en un centro de salud de nivel I-3 de complejidad”. El autor localizó tres problemas en el control de medicamentos en los centros de salud del MINSA El primero de ellos menciona al control de mercadería de materia prima o insumos. Las solicitudes de recreación se elaboran luego de una valoración de cuánta mercadería se mantiene en la farmacia y saber la cantidad exacta para el pedido. Debido a este problema, se genera un tiempo en el cual no se instala de un determinado medicamento, lo cual produce incomodidad en el paciente por el tiempo de espera q ocurre hasta que sea repuesto en farmacia.

2.1.3 Antecedentes a nivel Regional

Álvarez (2015), en su investigación titulada "El Control Interno de Área de Farmacia y su Incidencia en la gestión de Inventarios de la Clínica Miraflores S.A. Del Distrito de Castilla

– Piura, en el año 2014”. “Tesis para optar el título de Contador Público de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, justificándose que la investigación es conveniente porque permitirá evaluar el proceso de control interno en el área de facturación para la detección oportuna” de los riesgos y dificultades, “de tal forma que se puedan generar los reemplazos de elementos y procesos para el correcto funcionamiento de la organización, evitando los cuellos de botella que limitan la rapidez en la atención”. “Con la finalidad de que se pueda implementar los elementos esenciales del control interno que son necesarios

para mejorar el proceso de facturación y por ende la gestión de inventarios, mediante normas clínicas y administrativas, que deben ser oportunas”, difundidas y actualizadas, conteniendo información clara y precisa.

Nole, (2016), bajo la investigación “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”. Concluyó que “Respecto a los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de la 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 participantes sustentó que siempre manejan kárdex para el control de ingresos, mientras que el 9% revelan que no lo utilizan.

Merino, (2014), su tesis titulada "Eficiencia del Control Interno en la Gestión de los procesos en la Empresa REYFARMA S.A.C. 2014. Tesis para obtener el título profesional de contador público de la Universidad César Vallejo. El propósito de la investigación es determinar el nivel” de eficiencia que tiene el control interno en la empresa REYFARMA S.A.C., “el estudio buscó obtener las percepciones de los encuestados, para conocer como gestionan los procesos técnicos y que estrategias se utilizan para enfrentar los riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos del negocio”. “La metodología que se utilizó fue la observacional, porque se tuvo en cuenta, como se presenta el problema, para luego analizar los fenómenos y para esto, se tomó en cuenta los 23 colaboradores que laboran en las áreas de almacén, caja”, contabilidad y atención al cliente, que constituyen el 100 % de la población. “Después de un exhaustivo análisis se concluyó que la empresa REYFARMA SAC., no cuenta formalmente con estructura orgánica, no ha establecido un manual de organización y funciones”, “porque la gerencia no ha puesto interés para establecer los puestos de trabajo de cada colaborador No se ha diseñado un adecuado manual de procedimientos y flujogramas para la gestión de los procesos, porque existe actualmente desorden administrativo” para controlar sus operaciones. “Además, no existen políticas para el registro de operaciones, porque no cuenta con sistemas operativos para el control del movimiento de ingresos de efectivo a caja y del movimiento de almacén”. La gerencia no ha requerido con elaborar un plan de orientación para los trabajadores, porque no ha previsto un presupuesto para atender esta

necesidad.

Bases teóricas de la investigación.

2.1.4 teorías del control interno

Contraloría General de la República, (2014), expone lo siguiente: “El control interno es bastante frecuente en el ámbito institucional, comprende un plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para la protección de sus bienes, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección”

Yanel, (2012), “lo define de la siguiente manera: es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una empresa para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible”, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, “incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable”.

Según el autor Rojas, (2012), “recalca que el control interno ayuda formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa”. Está claro que si tenemos un buen ambiente laboral nos sentimos a gusto en lo que hacemos y por lo tanto habrá una mejor productividad en nuestro rendimiento.

Según el Informe COSO III, (2013), “el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal, de una entidad”, “diseñado con el objeto de mejorar un grado de seguridad razonable en cuanto a la ejecución de objetivos coherentes con las operaciones, la información y el desempeño”.

2.2.1 Implementación del Sistema de Control Interno

Manifiesta en autor Díaz, (2016), “El control interno es una parte significativa de una

empresa sin importar que sea una transnacional o una Pyme de cualquier giro o naturaleza. Su importancia radica en prevenir riesgos como fraudes y malos manejos”, al mismo tiempo que se cuidan los ingresos y se evalúa la eficiencia organizacional.

De igual manera Díaz, (2016), nos indica que un control interno es un proceso diseñado, “implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y el personal, con la finalidad de proporcionar seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones”, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales.

Al respecto Álvarez, (2007), propone que el control interno es un proceso continuo formulado e implementado por el gerente y otros ejecutivos del directorio de la entidad para tomar las acciones gerenciales, en la conducción de los procesos, actividades,

Programas, proyectos, planes y tareas de la entidad, en condiciones óptimas; corrigiendo las carencias y mejorando los procedimientos a ejecutar.

2.2.2 Teoría del control interno de inventario

El control interno es una herramienta que se basa en diferentes aspectos ya sean públicos y privados con o sin fines de lucro, la labor del control interno es aclarar a los dueños de empresas y micro empresas a tener un buen balance y tener todo bajo control además les ayuda a tener en regla todos los movimientos que se logren a realizar ya sea ingresos y egresos hoy en día todas las empresas están expuestas a auditorías legales para ver los movimientos, según Giraldo., (2007), “El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos”.

Se refiere que el control interno pasa por un proceso llevado a cabo para poder determinar los factores que se establecen en la cualquiera empresa, con el fin de una buena estabilidad financiera.

2.2.3 Objetivos del control interno

Tenemos como objetivo.

- ✓ Mantener una calidad y saber evaluar y promover la mejora continua.
- ✓ Tener buena eficiencia, eficacia y efectividad
- ✓ Aplicar en las empresas con el objeto de tener buenos resultados en sus balances.
- ✓ Conducir con una seguridad razonable de planeación organizada.
- ✓ Veracidad y confiabilidad y oportunidad de a información presupuestaria y de operación.
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables
contraloría general de la república (2010)

2.2.4 Requisitos de un buen control interno:

- ✓ Medir y minimizar los riesgos que pueda haber en la empresa
- ✓ definir con exactitud los mecanismos de corrección que hay en la empresa.
- ✓ Tener un sistema de monitorea con un plan continuo y sabe establecerlo.
- ✓ Tener la seguridad en los clientes y proveedores y brindar transparencia.

2.2.5 Importancia de control interno

El control interno se lleva acabo con fin de mejorar una buena calidad y es de mucha ayuda para los gerentes de diferentes empresas que lo aplican, además es importante porque en los mercados la competencia varia en los diferentes productos y es drástica además en otros países las ofertas son más vulnerables.

Proporcionar la comisión y el encargo en conjunto: La disposición simultánea hacia la gestión recíproca también desarrolla la escasez de confiar potestad y de promover que los practicantes trabajen juntos en unidad. Esto no reduce el compromiso actual de la dirección. Por el contradictorio, cambia la naturalidad del asunto de registro. Por tanto, el asunto de registro admite que el gerente vigile la ventaja de los practicantes, sin dificultar su creatividad o cooperación en su labor.

El control interno es un sistema contable que las empresas utilizan con seguridad y con el fin de evaluar procedimientos administrativos que detecta las irregularidades y errores que puede haber en la farmacia.

2.2.6 Componentes del control interno

Dentro del control interno tenemos cinco componentes principales los cuales son básicos para la empresa:

- ✓ Ambiente de Control.
- ✓ Evaluación de Riesgos.
- ✓ Actividades de Control.
- ✓ Información y Comunicación.
- ✓ Supervisión o Monitoreo.

➤ **Ambiente de control:** es la base sobre la cual descansa el Sistema de Control Interno al proporcionar el conjunto de circunstancias o condiciones físicas, sociales o culturales requeridas para caracterizar la manera de asumir el Control como parte del hacer cotidiano de los funcionarios públicos., según Álvarez, (2007), propone que el ambiente de control es importante y porque corresponde a un contexto donde se manifiestan las conductas y valores, de los funcionarios y trabajadores del Estado y donde se practica la comunicación interacción comunicacional con equidad y justicia, se practica los valores éticos y morales, se respeta la estructura orgánica, la asignación de autoridad y responsabilidad y las políticas establecidas para la administración de persona.

➤ **Evaluación de riesgos:** Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. Según Díaz, (2016), “manifiesta que es la identificación y análisis de riesgos relacionados al cumplimiento de objetivos de una empresa; esta valoración permite cuantificar la magnitud y consecuencias de los riesgos”.

Estupiñán Gaitán, (2015), “nos comenta que la entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta día a día y ha de fijar objetivos integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas”, etc.; “para que la organización funcione de forma coordinada y estructurada. Igualmente debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes”.

➤ **Actividad de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Según Estupiñán Gaitán, (2015), nos dice que deben establecerse y “ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de igual manera de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad”.

□ **Información y comunicación:** Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el

cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Según Estupiñán Gaitán (2015), “nos informa que las mencionadas actividades están rodeadas de sistema de información y comunicación. Esto permite que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones”.

2.2.7 Supervisión y monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, según Estupiñán Gaitán, (2015), nos dice que “todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias”.

2.2.8 Definición del control

Claros & León, (2012), señalan que el informe COSO define al control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar razonable respecto del logro de los objetivos en las tres categorías siguientes: eficacia y eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con leyes y regulaciones. En el libro, el control interno como herramienta de gestión y evaluación, expresaron que, en Julio de 2002, el gobierno de Estados Unidos aprobó la Ley Sarbanes – Oxley, como mecanismo para endurecer los controles de las empresas y devolver la confianza perdida. El texto legal abarca temas como el buen gobierno corporativo, la responsabilidad de los administradores, la transparencia, y otras importantes limitaciones al trabajo de los auditores.

Colbert & Bowen, (1999), señala que en el informe COSO existe una preeminencia del objetivo de información financiera con relación a cualquier otro tipo de información, hecho que puede resultar problemático en las organizaciones públicas y sin ánimo de lucro en las que la información no financiera tiene una gran relevancia,

2.2 Teoría del control eficaz Contraloría General de la Republica, (2014), El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Merino, (2014), Son los métodos y procedimientos que se encuentran en el plan de organización, a través de los cuales las empresas buscan salvaguardar sus activos, obtener información financiera confiable y segura, involucrando así a todo el personal y su eficiencia en la operatividad de la organización.

Rodriguez S, (2014), El control interno es una serie de procedimientos, métodos y políticas orientados a garantizar que los recursos de la empresa tengan un flujo correcto para obtener los resultados esperados por la organización. La implementación de procedimientos debe considerar a todas las áreas y a todo el personal de la compañía, ya que de ello depende su correcta ejecución, Cabe mencionar que todo procedimiento y política debe dejar evidencia para poder ser revisable y auditable.

2.2.1 Aportes del control interno

La seguridad razonable requerida para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones es posible programarla mediante el diseño y aplicación de un sistema de control interno integrado de las operaciones sustantivas de la organización, completada con las evaluaciones periódicas internas y externas de control interno Mantilla S. (2005).

2.2.2 Informe de COSO I control interno

En los años noventa se crearon nuevos criterios de la organización a nivel mundial, que propone la participación de la alta gerencia con el personal, el objetivo de la corporación al incorporar estos modelos es lograr las metas y objetivos propuestos. Según Rivas Márquez, (2011), menciona que se han publicado diversos modelos de control, así como números los lineamientos para un mejor gobierno corporativo”. “Los modelos más conocidos son: el COSO (USA), el COCO (Canadá), el Cadbury (Reino Unido), el Vienot (Francia), el Peters (Holanda), King (Sudáfrica) y MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica), estos modelos se utilizan con mayor frecuencia en el continente americano.

Se funda en 1985 en Estados Unidos el grupo de Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting por las crisis sufridos en dichos periodos como consecuencia de procedimientos inadecuados en las organizaciones, el propósito del COSO es el de evaluar la documentación que sea posible para detectar fraudes o errores, para que se realicen informes y sus respectivas recomendaciones del caso, AEC,(2016).

2.23 Supervisión permanente

Se caracterizan por diferentes acciones que le permiten supervisar al personal de trabajo además analiza y comprende las actividades.

2.24 Objetivos del control interno

- ✓ Es una herramienta que es permite identificar los factores de riesgo.
- ✓ Tener buenas estrategias para facilitar un buen control financiero.
- ✓ Cumplir con los reglamentos y disposiciones legales

Sistema de inventario: El sistema de inventarios periódico, como su nombre lo indica, realiza un control cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico de los ingresos y egresos de la empresa que se está evaluando, además podemos encontrar diversas características lo que permite administrar de manera eficiente los balances generales de cualquier empresa.

Planeamiento: para llevar un buen planteamiento de los inventarios se debe ser aplicado en el área del departamento de negocios, Sin embargo, sentencias de reglas se fundan en apreciados, los propios asumirán una transición con las consecuencias existentes, además se facilita en la hora de poder aplicar un inventario también encontramos niveles de inventarios que se pueden medir los inventarios además hay una base efectiva es el sistema de inventario para obtener buenos resultados en los controles.

Acredita que se protege la conveniente maniobra del sistema a lo largo del tiempo.

Esto se obtiene mediante diligencias de vigilancia continuada, estimaciones periódicas o una composición de ambas cosas. El monitoreo se da en el plazo de los ordenamientos. Contiene tanto las diligencias reglamentarias de dirección y control, como otras actividades usadas a cabo por el personal en la ejecución de sus ocupaciones. La importancia y la frecuencia de las valoraciones normales acatarán básicamente de una evaluación de los peligros y de la virtud de los métodos de inspección continuada.

Según Aguilar, M.D, (2014), en su tesis para optar el título de Contador Público denominada: El Control Interno en el Área de Archivo de las Empresas del Sector

Servicios, Rubro Logística de la Ciudad de Piura, 2014, tiene como propósito determinar las principales características de, El Control interno en el área de archivo de las empresas del sector servicios, rubro logísticas de la ciudad de Piura, 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 21 preguntas relacionadas a la investigación.

Sistema de control interno

Esta disquisición de control interno es profunda por dos conocimientos. Primero, es la condición tal que la generalidad de los inmediatos importantes venden sitios de perspicacia sobre control interno en el gobierno de sus servicios. De habituado, a diminuto Método narrativo o descriptivo: Estupiñán, (2006), la define como la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Ellos platican en técnicas de control y existen dentro de control interno.

Segundo, apropia subconjuntos del control interno. Quienes esperan localizar ejes separados, por ejemplo, en las inspecciones sobre investigación mutualista o en vigilancias coherentes con el desempeño de leyes y ordenaciones. De modo parejo, un centro conducente sobre las inspecciones en elementos individuales o acciones de una forma, logran cambiar.

Según Rosnay., (2005), en su capítulo titulado Sistemas de Control; Indica que a su vez es un vínculo de resúmenes, elementos, técnicas, operaciones y metodologías de vigilancia conexos entre sí, con la substancia de valorar la misión y ayudar a su validez y actividad.

Según spekle, (2001), en su capítulo profesional “Dialnet”; Logra ser descrito estrictamente como aquellas moderadas o ejercicios organizacionales trazadas para proporcionar que sus segmentos logren un alto desempeño con las pequeñas secuelas indeseadas.

Según Aldave, U., (2008), en su descripción universitaria Casuística de Auditoria y Control Gubernamental; Las técnicas son los pedestales anverso a las cuales corresponden instituir las inspecciones, evidentemente se concluye que el primer camino en el sumario

sería instituir reglas. Sin incautación, espacio que éstos transforman en altura de narración y confusión, y ya que los directores no revistan abrir los ojos todo se fundan pautas personales. Las pautas son, por enunciación, corduras humildes de estimación. Son los lugares escogidos en una presentación total de planeación adonde se cumplen templadas de estimación, de tal forma que obtengan acomodar a los dirigentes conexión de cómo marchan las cosas sin que estos haya que prestar atención cada paso en la realización de las técnicas.

Definición de la empresa

Las empresas son grupos sociales en el que, a través de la administración de sus recursos, del capital y del trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de una comunidad. Además, también es considerada como un conjunto de actividades humanas organizadas con el fin de producir bienes o servicios. Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado Ramos, (2007).

2.3.9 Funciones de la empresa

Asimismo, Ruiz, (1996), nos dice que las funciones que generalmente realizan las empresas son las siguientes: Toda empresa que realiza actividades económicas se encuentra implícita la actividad comercial que se ha tecnificado mediante la invención de los elementos para poder obtener utilidades y compensaciones al satisfacer las necesidades de los consumidores. Con lo enunciado se infiere que comercialización comprende básicamente dos actividades que son: compras y ventas, que suelen tener otras denominaciones. Compras, abastecimiento, logística.

Ventas, mercadotecnia, marketing.

2.3 Clasificación de la empresa

2.4.1 Clasificación por tamaño

Las empresas se clasifican mediante lo siguiente:

1. Grandes empresas: son las cuales que poseen más de 250 trabajadores, habitualmente asumen servicios propios, y llevan un alto nivel en ventas, además los obreros están sindicalizados, con gran facilidad pueden obtener créditos de gran suma.
- 2 Medianas empresas: aquí encontramos que tienen 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas ocupaciones y compromisos están definidas, frecuentemente, tienen unión.
- 3 Pequeñas empresas: tienen un monto 11 y 49 trabajadores, poseen como objetivo ser beneficiosos e independientes, no cuentan con una elevada determinación en el trabajo, su acción no es intensa en capital y sus patrimonios monetarios son cerrados.
- 4 Microempresa: aquí solo se encuentra hasta 10 trabajadores y totalmente son de posesión individual, su empresario suele laborar en ésta y su despacho es más bien mínima. No tienen gran acontecimiento en las oportunidades de venta.

2.4.2 Caracterización de las MYPES en el Perú

Según Vela, (2007), registra la calidad y además su eficacia, no es dable descubrir una definición infinitamente examinada de la MYPES y esto posee su justificación. Como la distribución universal del trabajo, no hay una insuperable disquisición que obtenga comprender todas las formas de lo que es una pequeña o mediana empresa ni sus disconformidades según los secciones o países con desigual calidad de desarrollo en los

que se aclaran. Más que tratar de concretar a las MYPES del Perú, a lo mejor sea adecuado pretender verificar una determinación de ellas examinando los elementos comunes que las califican como tales, aún a sabiendas de que universalizarla es prácticamente una utopía. Para ello, es forzoso suponer cuantificación de forma cuantitativa y cualitativa. Los aspectos cuantitativos se describen ordinariamente el dígito de empleados, cifras de ventas, volumen de capital, activos productivos, etc., por lo que en principio constituyen parámetros suficientemente objetivos para encuadrar a una empresa dentro del grupo de los Pymes. Sin embargo, estos criterios no están tan claramente definidos. El problema principal que se presenta es que no se pueden establecer criterios generales que sean válidos para todo tipo de empresas.

2.4.3 Definiciones de MYPES:

Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios Huaman, (2009).

2.4.4 Importancia de las MYPES

- Es una de las primeras fuentes de ocupación.
- admite una transformación inicial pequeña y accede el acceso a estratos de bajos capitales.
- Puede potenciar crear en soporte significativo a la gran sociedad. (tercerización).

2.4.5 Metas

Siguiendo a Peñaranda (s,f) el proceso de control asume que ya existen normas de desempeño, estas normas son las metas específicas establecidas durante el proceso de planeación y frente a las cuales se mide el progreso del desempeño y son las siguientes fases:

FASE 1. *Medición del desempeño real.* - Los gerentes para medir el desempeño real, usan fuentes de información: observación del personal, informes estadísticos, orales y escritos.

FASE 2. *Comparación del desempeño real con una norma.* - Esta etapa determina el grado de variación entre el desempeño real y estándar. En todas las actividades es fundamental determinar el margen de variación aceptable.

24.6 Definición de la Gestión Administrativa

Sánchez, (2015) define que el control de gestión es un procedimiento dinámico y complejo que consiste en la toma de decisiones, dependiendo de la utilización de todos los recursos y acciones llevados a cabo para alcanzar de una forma eficiente y eficaz los diferentes objetivos establecidos por la empresa.

24.7 Teorías de la Gestión Administrativa

Las diferentes teorías de gestión administrativa, según Hernández, (2011) menciona a los siguientes autores:

Por consiguiente Van Horne (1995) manifiesta que *“la gestión empresarial no se puede entender separada de la gestión financiera y menos de la gestión económica, por ello porque lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en lo empresarial o de negocio de las empresas en sus respectivos enclaves, si pensamos que para lograr cumplir con los objetivos sociales les será necesario garantizar la estabilidad financiera y de la misma manera la toma de decisiones concernientes meramente a la gestión financiera de una u otra forma, directa o indirectamente, a corto o a largo plazo, influye en las situaciones generales de estas empresas”*.

24.8 Importancia de un modelo de gestión administrativa

Rosero, (2015) afirma que *los modelos de gestión administrativa permiten la*

optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. Considerando los beneficios anteriores, se presentará una propuesta de aplicación del Modelo de Gestión Administrativa. Por tanto, en estos últimos años existen muchas empresas las cuales han implementado un sistema de gestión que permiten ejecutar los procesos de eficiencia y eficacia en las labores de la empresa, además a estos

sistemas se les considera sistemas informáticos que permitan el ingreso a los procedimientos diferentes que existen dentro de la empresa y su aplicación se da en el área administrativa las cuales permiten agilizar la circulación de todos los documentos, mejorando el servicio brindado.

Siguiendo a Rosero, (2015) el cual manifiesta que la automatización es de suma importancia y muy fácil de ser aplicado en las empresas funcionales y donde existan procedimientos administrativos, así mismo en las empresas donde existe capacidad financiera que les permita adquirir tecnología de punta.

2.4.9 Características de un sistema de control de gestión

Muñis, (2013) afirma que es de suma importancia conocer que la empresa tenga su sistema de control de toda la gestión en función a sus metas y objetivos empresariales, y no obstante a continuación detallamos las características generales de un sistema de control de gestión:

- Tener flexibilidad para aceptar el cambio en la empresa.
- Aceptar las nuevas funciones de control y planificación del diagnóstico de la empresa.
- Tener visión respecto al futuro, pero laborando en el presente.
- Usar los diferentes indicadores cualitativos y cuantitativos para el análisis demostrando en resultados y objetivos establecidos de distintas formas.
- Los diferentes puntos de todas las funciones de calidad del servicio prestado con respecto a los clientes y competidores actuales, así mismo la

empresa debe ser analizada desde la parte externa, teniendo en cuenta al cliente y la competencia lo que conduce al controlling estratégico.

- Siendo proactivo en las acciones respecto a la planificación y protocolos de acción.
- El sistema de control tiene que ser general y controlar todas las áreas de la empresa, centrándose en aquellas que generen más recursos y sean las claves para alcanzar los objetivos de la misma.

2.4.9.1 Funciones de la Gestión Administrativa

zamora, (2014) considera que *la gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal. Las funciones deben ser realizadas en un orden específico y están interrelacionadas, es decir, las decisiones y acciones que se realicen en una de ellas influirán en las demás.* Veamos cómo trabajan juntas estas funciones y son:

- a) **Planeación:** La planificación es el primer paso de los procesos administrativos donde se va fijar los objetivos, políticas, metas, estrategias, con las cuales va llegar una empresa a cumplir y lograr las ganancias pertinentes, es aquí donde los gerentes o administradores van a tomar la decisión de la marcha de una determinada empresa.
- b) **Organización:** En este proceso de la administración se va hacer uso de los recursos materiales, para organizar los distintos puestos que se han tomado con la finalidad que cada personal realice bien sus funciones y se desempeñe eficientemente para lograr cumplir con los objetivos elaborados, y tener los resultados positivamente.
- c) **Control:** En este proceso administrativo el personal encargado de supervisar esta área está encargado de verificar si la empresa está marchando bien con los planes y objetivos puestos en un principio por la parte administrativa de la empresa, y si no es así debe replantear o reorganizar de acuerdo a nuevas tomas de decisión en conjunto con los directivos de la empresa.

- d) **Dirección:** Aquí el personal encargado debe ser el líder de la empresa para verificar si el personal está cumpliendo con las funciones que se le encargo al inicio de sus operaciones o actividades encomendadas, además se debe cumplir con los objetivos puestos por la empresa para llegar a la meta establecida y obtener los mejores resultados, y no tener conflictos personas entre los compañeros de trabajo.
- e) **Integración del personal:** En este punto entra a tallar el jefe de recursos humanos quien está encargado de verificar si al recurso humano, desde el reclutamiento hasta el puesto que va ser el personal con la finalidad que cumplan sus funciones con eficiencia, además tendrá en cuenta si necesita más personal o no, también es el encargado de verificar las remuneraciones, capacitaciones, vacaciones, traslados de todo el personal que está en la empresa.

2.4 Que es una farmacia

Farmacia es una especialidad médica pero también una ciencia que se encarga de la identificación, el estudio y combinación de componentes químicos, naturales y/o artificiales, su vía de administración (oral o parenteral) y su repercusión en el cuerpo humano con la finalidad de prepararlos y almacenarlos para utilizarlos contra las enfermedades. También se define como aquel establecimiento en el cual se distribuye al consumidor (paciente) dichos fármacos.

2.5.1 clasificación de las farmacias

Existen tantos tipos de farmacia como farmacéuticos hay en el mundo, pero a continuación vamos a identificar algunas de las características clave de los espacios de salud que podemos encontrar:

- **Farmacia nueva:** Es un tipo de local pequeño, de unos 60-80 m², carente de

superficie de venta y con poco personal atendiendo (hasta tres personas máximo). Suelen tener una actividad de venta intensa debido al tipo de cliente (>50% tercera edad) pero la relación de venta receta/venta libre se sitúa en el 70/30 e incluso hasta el 80/20. En cuanto a la tesorería, son farmacias estables (hasta ahora) pero carentes de crecimiento y sin evolución.

- Farmacia competidora: Responde al perfil de farmacia media, pero se caracteriza por el uso adecuado de herramientas de marketing: renovación constante, decoración moderna, análisis del negocio y gestión empresarial. Es lo que denominamos pequeña PYME ya que al existir en el área de influencia más farmacias, se hace necesario crecer y mantenerse activa.
- Farmacia grande: Es el perfil “big pharma”, con una superficie superior a los 100 m², mucha actividad (parte de ella debido al tráfico exterior o una situación privilegiada con fácil acceso) y un rango de personal trabajando situado entre 6 a 10 personas. El espacio es grande y permite la distribución correcta de los productos si se desea gestionarlos por categorías, orientar el paso de los clientes y ofertar bajo un entorno moderno.

2.5 La empresa

2.5.1 Datos de la empresa

RUC: 28129133921

Nombre comercial:

FARMACIA LA LIBERTAD

Domicilio actual: SULLANA

Dirección: CALLE SAN MARTIN Y TARAPACA N 507

2.5.2 Reseña histórica de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” ubicada en la provincia de Sullana

La empresa farmacia la libertad y emprendió en el 1990 prestando servicio en el distrito de Sullana en la calle san Martín y Tarapacá, esta farmacia es una de las más antiguas del distrito de Sullana, brindando atención a la población en cuanto a orientación y bienestar de la salud de los demás llevando a la venta de medicamentos genéricos nacionales e importados galénicos y de diferentes laboratorios como, por ejemplo; BAYER, GENFAR, MERCK, ROEMMERS, QUÍMICA ARISTÓN, LIFE, etc. También llevaba la elaboración de cremas y jarabes naturales entre otros. Empezó con atención de 24 horas, después de unos años con la ley de regularización paso a amenorar las horas de atención quedándose con 12 horas, hasta la fecha continua con la venta de los medicamentos, Está representada por un Ing. químico farmacéutico y presta servicios a las instituciones para la carrera de farmacia.

Es muy conocida por sus clientes por la atención brindada y la calidad de sus medicamentos, en el ámbito laboral cuenta con personal antiguo muy capacitado. LA VISION: ayudar a orientar a la población en cuanto a los medicamentos y enfermedades como también crecer en conocimientos profesionales y tener un público concurrente.

MISION: brindar día a día conocimientos y virtudes a la población con ética profesional con el cual pueda cumplir todos los objetivos planteados.

En esta farmacia encontramos cuatro áreas las cuales son:

Área de compra: es uno de los pilares de rentabilidad de una farmacia ya que si no cuenta con el stock suficiente en medicamentos hay las posibilidades de que los clientes no regresen, por otro lado, si hay demasiados productos se corre el riesgo de no poder vender las suficientes unidades. Por otro lado, se asegura de que los suministros necesarios para operar el negocio sean ordenados y mantenidos en inventario.

Área de almacén: El almacén es el área de la farmacia dedicada a la recepción, almacenamiento y conservación de los medicamentos, materias primas, efectos médicos y similares, así como de otros materiales e insumos que serán destinados tanto al expendio a la población como a la utilización interna de la unidad.

El almacén debe de contar con espacios separadas, delimitadas o definidas

- Condiciones especiales T° luz y HR
- Controles especiales narcóticos

- De baja y devueltos
- Cuarentena

Supervisar que las condiciones de almacenamiento garanticen su conservación estabilidad y calidad.

Verificar que no existan productos o dispositivos contaminados, adulterados, falsificados o en mal estados de conservación debiendo disponer de ser retirados de la venta. Mantener actualizados los libros oficiales o registro electrónicos de datos de medicamentos. Verificar en la factura de los medicamentos que ingresan al almacenamiento su fecha de vencimiento, número de lote, principio activo y la distribuidora quien lo despacha, revisar que este en buen estado los productos que vas hacer almacenados en dicha área.

En el área de almacenamiento tiene que contar con una temperatura de 15°C a 25°C según si algunos medicamentos deben ser almacenados en una temperatura de 8°C, en el almacén debe estar rotulado con letras legibles a simple vista, los medicamentos que son denominados narcóticos deben ir en un área donde solo puede manipular un químico farmacéutico que este encargado bajo su responsabilidad este tipo de psicotrópicos.

Área de caja: es aquel procedimiento que realiza de manera diaria un negocio o empresa, en el afán de detallar el ingreso y egreso del dinero. Es una manera de llevar la contabilidad de forma clara. De esta forma, la empresa se asegura de conocer de manera clara y real, los movimientos del dinero, Es la única manera de controlar el flujo de dinero. Todos los movimientos dinerarios que se hayan realizado, sin importar el propósito, quedarán registrados en la Caja.

- cajero; al utilizar este término hacemos referencia a la persona encargada del correcto manejo del efectivo en toda institución, además de receiptar los respectivos pagos otorgados por concepto de ventas.
- Arqueo de caja; es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los

controles internos se están llevando adecuadamente.

- Efectivo; comprende el dinero salvaguardado en caja en cada una de sus denominaciones o fracciones, sean estas monedas o billetes.

Área de ventas: El área de ventas es responsable de dictar el ritmo de producción, evitar que la empresa sufra recesiones económicas y se vea influenciada por tantos factores económicos, además de garantizar que el éxito de una empresa se expanda a nuevos mercados.

Las ventas deben ser monitoreadas constantemente para obtener el rendimiento realmente esperado por la empresa, especialmente cuando se considera que el porcentaje de ganancias en algunos productos tiende a ser bajo, lo que sin duda requerirá un alto rendimiento de ventas por parte de sus trabajadores.

III Hipótesis

3.1 Hipótesis general

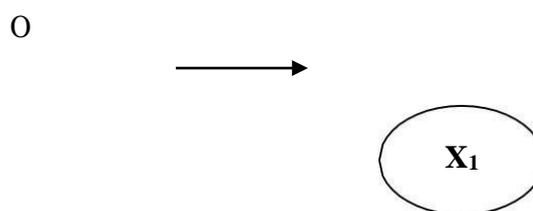
Según Hernández Sampieri, (2014) la investigación no tiene hipótesis por no aplicar instrumentos de evaluación y es descriptiva bibliográfico documentado.

IV Metodología

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación utilizada fue el no experimental, transversal o transaccional, descriptivo pues no se realizó ninguna manipulación en las variables en estudio, se realizó una sola medición de éstas y serán descritas tal cual se presentan. Este diseño se graficó de la siguiente manera: Hernández Sampieri.

Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014).



Donde:

O: Observación

x1: caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: “FARMACIA LA LIBERTAD” de la provincia de Sullana, 2018.

3.3 Población y muestra

3.3.1 población

Está constituida por todas las empresas del sector comercio de Perú.

3.3.2 Muestra

Se tomó la muestra en la empresa Farmacia la Libertad.

Cuadro 1

Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA
Control Interno	Conjunto e acciones y de 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 organización	¿el encargado del área del almacén lleva claramente los inventarios?	Nominal
				Integridad y de valores éticos	¿el encargado del área de compras revisa si tiene el suficiente stock antes de hacer un pedido de mercadería?	Nominal
				Participación efectiva de los responsables	¿Las orientaciones brindadas a los trabajadores son suficientes para brindar buena información a los consumidores?	Nominal
				Filosofía administrativa y estilo de operación	¿Muestra interés el gerente por dar capacitaciones a los trabajadores de la farmacia?	Nominal
				Compromiso con la Competencia	¿Se encuentran definidas las funciones y responsabilidades en las áreas de la farmacia?	nominal

			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿El gerente evalúa las capacidades de los trabajadores?	Nominal
				Riesgo de fraude	¿Dentro de la empresa cuentan con manual de organización y funciones?	Nominal
				Principales Objetivo y metas	¿Se ha puesto conocimiento respecto a los riesgos en cada área de la empresa y sus probables consecuencias?	Nominal
				Área de almacén	¿el encargado del área de caja sabe cómo manejar el dinero ingresado por las cobranzas de las ventas?	Nominal
				Área logística	¿la farmacia cuenta con estrategias de ventas?	Nominal

				Controles de acceso a los recursos o archivos	¿La información que les ofrecen los trabajadores sobre el cumplimiento de su área es clara?	Nominal
			Actividades de control gerencial	Cumplimiento de las leyes y normas aplicables	¿El encargado del almacén revisa el estado de la mercadería a la hora de su ingreso a la farmacia?	Nominal
				Revisión de indicadores de gestión	¿Llevan un control de los ingresos y egresos de la mercadería?	Nominal
				Información de control interno	¿El químico farmacéutico comunica a los trabajadores de la farmacia como mantener en un buen estado los medicamentos?	Nominal
				mecanismo informativo	¿Al recepcionar los ingresos de mercadería el encargado del Almacén los ingresa al Kardex?	Nominal

				Exigencia de información de control interno	¿la información brindada de la conservación de los medicamentos es clara y precisa?	Nominal
			Comunicación y supervisión	Identifica los requerimientos de información	¿El encargado del almacén pasa informes de los medicamentos faltantes?	Nominal
				Manejan datos Generados internamente	¿Existe control de asistencia de los trabajadores a nivel de empresa y en cada área?	Nominal
				Comunicación interna	¿En la empresa se respetan las medidas de seguridad hacia el personal que labora?	Nominal
				Canales de comunicación	¿El personal debe obtener evidencia de la supervisión de sus funciones?	Nominal

			Supervisión	Autoevaluación	¿Considera ud que las evaluaciones realizadas a los trabajadores permiten obtener un beneficio en su desempeño?	Nominal
				Oportunidades de mejoras	¿El gerente supervisa a los trabajadores como desempeñan su trabajo?	Nominal
				Reporte de deficiencia	¿La evidencia de la supervisión queda respaldada por un reporte?	Nominal
				Efectúa constantemente evaluaciones	¿En la farmacia se ejecutan constantemente evaluaciones?	Nominal
				Seguimiento	¿En la farmacia se cumple con realizar seguimiento a las evaluaciones ejecutadas a los trabajadores?	Nominal

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” fue la siguiente:

Encuesta: se fundamenta en un cuestionario o un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas que laboran en la empresa.

3.4.2 Instrumentos

Para valorar el desarrollo de contenidos actitudinales y de valores, necesitamos instrumentos de observación que nos permitan apreciar la evolución del trabajador respecto a aspectos comportamentales y actitudinales en lo cual para poder obtener los datos fue mediante un cuestionario con 25 preguntas.

3.5 Plan de análisis

Se procedió la confección de los instrumentos para la recolección de datos y la definición de la metodología a utilizar. Luego de la aplicación del instrumento a la población en estudio se procedió a recolección de datos, se consolidado por ítem a través Microsoft Office Excel y Word se hizo una aplicación de tabla estadística de frecuencia acumuladas con su respectivo grafico e interpretación.

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva, se realizó un cuestionario de 25 preguntas para los trabajadores de la empresa, para la tabulación de los datos se realizó unos cuadros las cuales fueron codificados e ingresados en una hoja de cálculo, se hizo la realización de los gráficos para estos datos se utilizó como soporte el programa Excel y Word.

En esta investigación se utilizó la unidad de análisis porque se estudiará “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa farmacia “la libertad.” Después de la interpretación de los resultados, se procederá a dar recomendaciones que permitan a la empresa mejorar las deficiencias y obtenga resultados positivos y así cumplir sus objetivos.

3.6 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA “FARMACIA LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SULLANA, 2019”</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “¿FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana ,2019?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” 2019.</p>	<p>Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.</p> <p>Describir las características del control interno de la empresa “FARMACIA LA LIBERTADA” de Sullana,2019.</p> <p>Realzar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana, 2019.</p> <p>Elaborar propuesta de mejora del control interno de la “FARMACIA LA LIBERTAD” de la ciudad de Sullana, año 2019</p>	<p>CONTROL</p> <p>INTERNO</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <p>NO experimental</p> <p>NIVEL DE INVESYIGACION:</p> <p>Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>La investigación será de diseño transversal.</p> <p>Población y muestra: se contará como Población al personal de la empresa, “FARMACIA LA LIBERTAD” son 6 personas no se aplicaráninguna técnica de muestreo.</p>

cuadro 2 Matriz de consistencia

3.7 Principios éticos

Durante el progreso de esta teoría se ha estimado en representación exacta el desempeño de los elementos legales y moralistas que consienten afirmar la particularidad de la exploración. De esta manera, se han autorizado las comisiones de participación intelectual de los manuales de contenido y de los principios electrónicos estudiadas, necesarias para constituir el marco teórico.

El trabajo se realizó bajo los siguientes principios éticos:

Integridad: Consistencia entre los valores que se predicen y los métodos, expectativas y resultados realmente alcanzados con las intervenciones profesionales. La presente investigación se basa en este valor que busca lograr por los participantes que trabajen con las normas de la ética profesional de informar correctamente los beneficios y realizar una encuesta detallada en no ocultar ninguna información relevante de la empresa.

Confidencialidad: Principio que indica que se debe proteger la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personas autorizadas. En la investigación toda información que se ingresa no será divulgada a cualquier entidad y personas ajenas a la investigación.

IV Resultados

4.1 Resultados

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

Cuadro 3

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

AUTOR (ES)	RESULTADOS
De la cruz (2015)	<p>Se menciona “que, de la totalidad de los trabajadores encuestados, no cuentan con un ambiente de control adecuado ya que no hay un orden manejable del inventario en el almacén”, “generando problemática al momento de ubicar la mercadería para el conteo físico, limpieza de la mercadería dañada y vencida que debe darse de baja a final de año”. Con lo propuesto de lo analizado se llega a la conclusión que no hay políticas, normas y ejecuciones que verifican lo expuesto, y se verificó que falta el orden permanente del inventario, “no se puede distinguir entre la mercancía dañada y vencida, la mercancía que está en buen estado para la venta, lo cual trae como consecuencia la pérdida en mercadería y dinero a la empresa”.</p>
Palacios & murillo (2013)	<p>“En cuanto a los resultados se observó deficiencia en la atención al cliente, no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible”, que al “igual encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero”.</p>

Murillo (2013)	<p>Se analizó la implementación de un Sistema de Control interno en el área de ventas de la Botica Farma, el mismo que conllevará a que los procesos de ventas sean más eficientes y óptimos. Se elaboró un flujograma para el área de ventas en la Botica, el cual permitirá establecer los métodos de las distintas operaciones que componen los procedimientos, estableciendo su secuencia cronológica, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida y el tiempo empleado.</p>
Rodríguez y torres (2014)	<p>“En el cual se observó que la empresa no cuenta definida un sistema de control interno, que ayude a establecer con claridad una segregación adecuada de las diferentes funciones de autorización, custodia, registro y control en los procesos de adquisición”, recepción, almacenaje y despacho de mercaderías.</p>
Jaime & arrollo (2013)	<p><i>“El autor encontró tres problemas en el control de medicamentos en los centros de salud del MINSA El primero de ellos se refiere al control del stock de insumos o medicamentos”.</i> “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 incomodidad en el paciente al tener que esperar hasta que sea repuesto en farmacia”.</p>
Alvares (2015)	<p>“Con la finalidad de que se pueda implementar los elementos esenciales del control interno que son necesarios para mejorar el proceso de facturación y por ende la gestión de inventarios, mediante normas clínicas y administrativas, que deben ser oportunas”, difundidas y actualizadas, conteniendo información clara y precisa.</p>

Nole (2016)	<p>“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, que distribuyan medicamentos que necesitan almacenamientos especiales”.</p>
Merino (2014)	<p>“para la gestión de los procesos, porque existe presentemente desorden administrativo para controlar sus operaciones. Además, no existen políticas para el registro de operaciones, porque no cuenta con sistemas operativos para el control del movimiento” “de ingresos de efectivo a caja y del movimiento de almacén. La gerencia no ha cumplido con hacer un plan de capacitación para los colaboradores, porque no ha previsto un presupuesto para atender estaneccesidad”.</p>

Fuente: elaboración propia

O2: describir las características del control interno de la “FARMACIA LA LIBERTAD” de la provincia de Sullana, 2019.

Pregunta 01

¿El encargado del área del almacén lleva claramente los inventarios?

Tabla 1: desempeño del personal

ITEM	N.º	%
SI	1	20
NO	5	80
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado

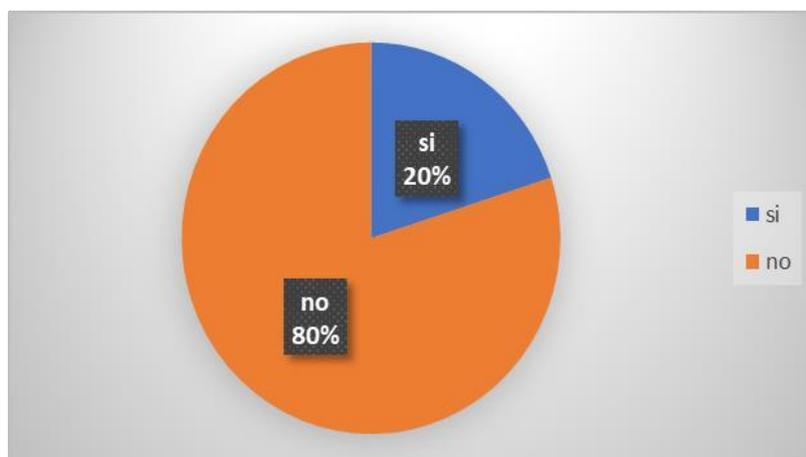


Gráfico 2 desempeño personal

Nota fuente tabla 1

Interpretación:

Respecto a la pregunta 1: ¿el encargado del área del almacén lleva claramente los inventarios? El 20% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 80% responden que NO. Falta de capacidad para manejar su área.

Pregunta 02

¿El encargado del área de compras revisa si tiene el suficiente stock antes de hacer un pedido de mercadería?

Tabla 2: capacitación

ITEM	N.º	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

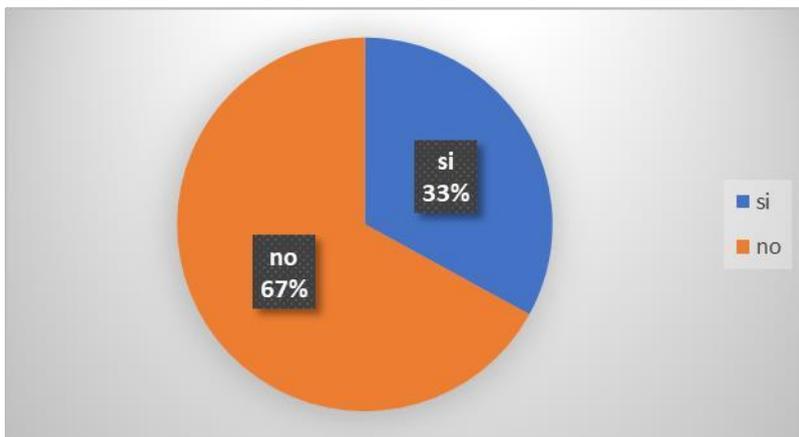


Gráfico 3 capacitación

Nota fuente 2

Interpretación:

Respecto a la pregunta 2: ¿el encargado del área de compras revisa si tiene el suficiente stock antes de hacer un pedido de mercadería? El 33% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 67% responden que NO. El en cargado del área de compras tiene que tener más capacidad.

Pregunta: 3

¿Las orientaciones brindadas a los trabajadores son suficientes para brindar buena información a los consumidores?

Tabla 3 capacitación de los trabajadores

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.



Gráfico 4 Capacitación de los trabajadores

Nota fuente tabla: 3

Interpretación:

Respecto a la pregunta 3: ¿Las orientaciones brindadas a los trabajadores son suficientes para brindar buena información a los consumidores? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO. el personal está de acuerdo en las capacitaciones.

Pregunta 4

¿Muestra interés el gerente por dar capacitaciones a los trabajadores de la farmacia?

Tabla 4 interés por los trabajadores

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

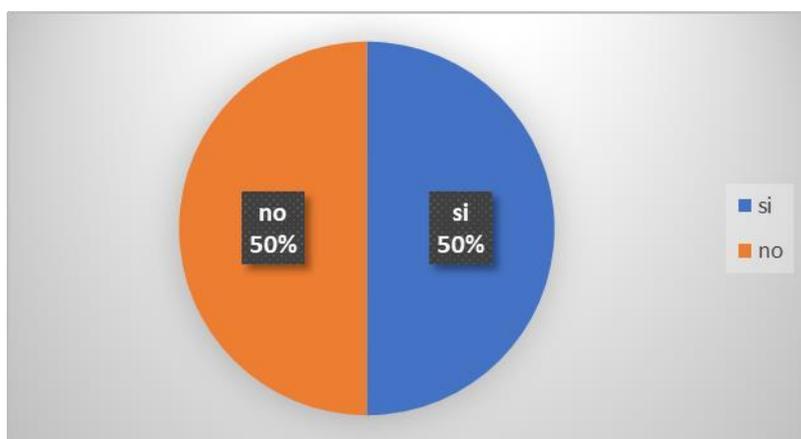


Gráfico 5 Interés por los trabajadores

Nota fuente tabla: 4

Interpretación:

Respecto a la pregunta 4: ¿Muestra interés el gerente por dar capacitaciones a los trabajadores de la farmacia? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO. Los trabajadores consideran que no se dan capacitaciones para dar labor en su área.

Pregunta 05

¿Se encuentran definidas las funciones y responsabilidades en las áreas de la farmacia?

Tabla 5 definiciones y funciones

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.



Gráfico 6 definiciones y funciones

Nota fuente tabla: 5

Interpretación:

Respecto a la pregunta 5: ¿Se encuentran definidas las funciones y responsabilidades en las áreas de la farmacia? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO.

Las personas que laboran dentro de la “FARMACIA LA LIBERTADA” dan a saber que no están establecidas las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

Pregunta 6

¿El gerente evalúa las capacidades de los trabajadores?

Tabla 6 evaluación

ITEM	N.º	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

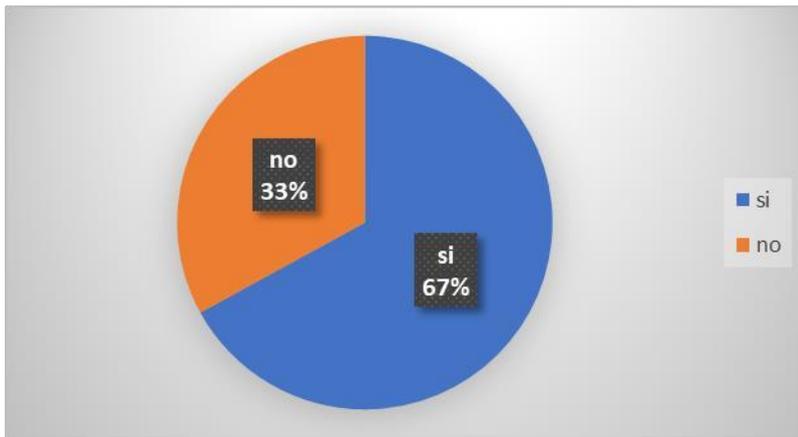


Gráfico 7 evaluación

Nota fuente tabla: 6

Interpretación:

Respecto a la pregunta 6: ¿El gerente evalúa las capacidades de los trabajadores? El 67% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 33% responden que NO, si son evaluados los trabajadores de la empresa.

PREGUNTA 7

¿Dentro de la empresa cuentan con manual de organización y funciones?

Tabla 7 aplicación de manuales

ITEM	N.º	%
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

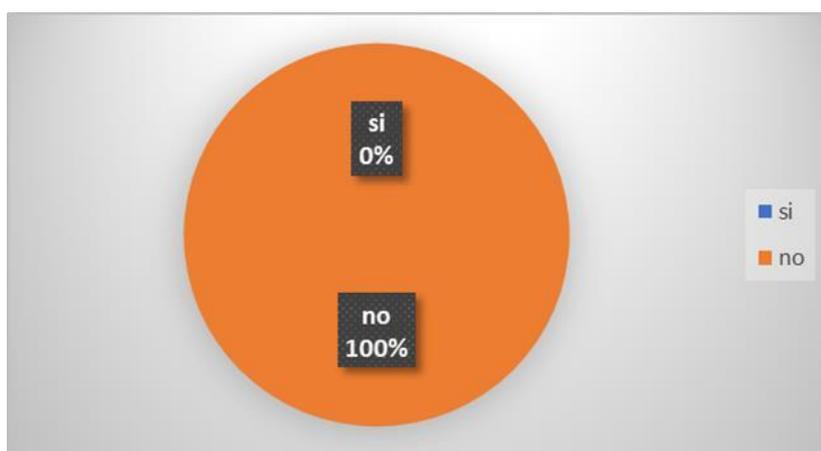


Gráfico 8 aplicación de manuales

Nota fuente tabla: 7

Interpretación:

Respecto a la pregunta 7: ¿Dentro de la empresa cuentan con manual de organización y funciones? El 0% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 100% responden que NO, no existe ningún tipo de MOF.

Pregunta 08

¿Se ha puesto conocimiento respecto a los riesgos en cada área de la empresa y sus probables consecuencias?

Tabla 8 Control de riesgos

ITEM	N.º	%
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: cuestionario aplicado

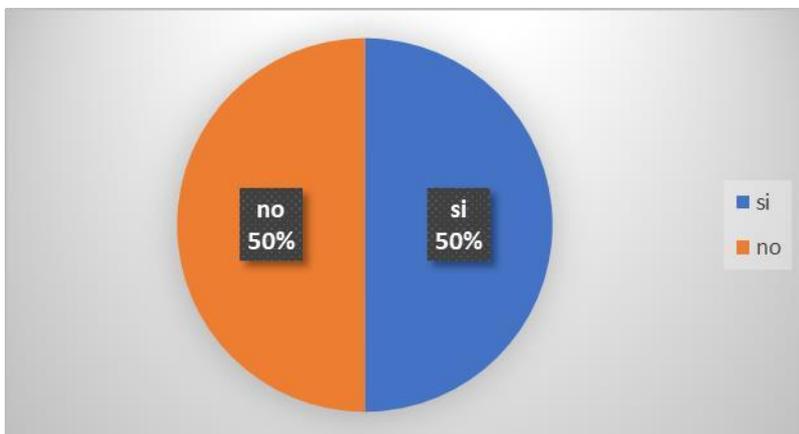


Gráfico 9 Control de riesgos

Nota fuente tabla: 8

Interpretación:

Respecto a la pregunta 8: ¿Se ha puesto conocimiento respecto a los riesgos en cada área de la empresa y sus probables consecuencias? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO, la farmacia la libertad no ha puesto en conocimiento los riesgos que se están enfrentando.

Pregunta 09

¿El encargado del área de caja sabe cómo manejar el dinero ingresado por las cobranzas de las ventas?

Tabla 9: manejo de caja

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

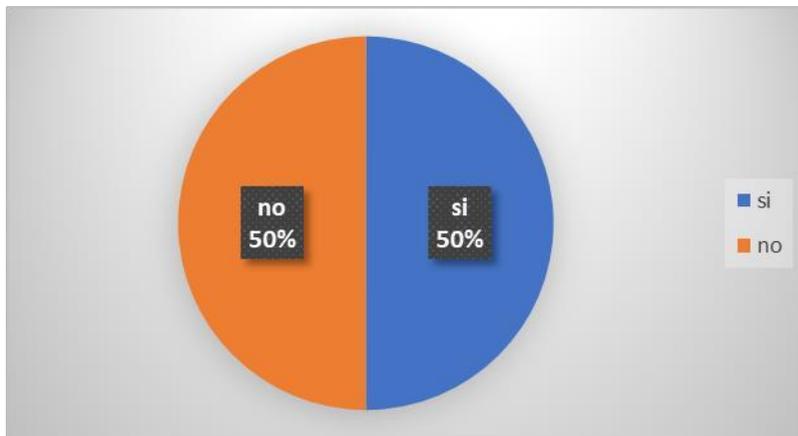


Gráfico 10 manejo de caja

Nota fuente tabla: 9

Interpretación:

Respecto a la pregunta 9: ¿el encargado del área de caja sabe cómo manejar el dinero ingresado por las cobranzas de las ventas? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO, se desconoce con el respecto al dinero que se ingresa a la farmacia.

Pregunta 10

¿La farmacia cuenta con estrategias de ventas?

Tabla 10: Estrategias de ventas

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

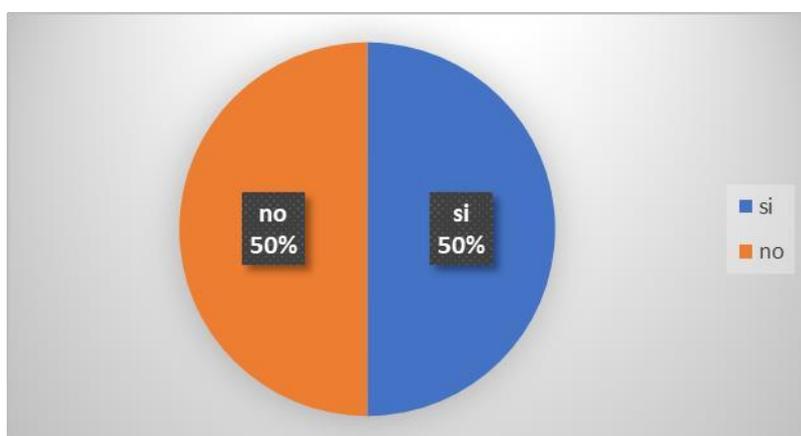


Gráfico 11 Estrategias de ventas

Nota fuente tabla: 10

Interpretación:

Respecto a la pregunta 10: ¿la farmacia cuenta con estrategias de ventas?

El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO. Por lo general aplican estrategias.

Pregunta 11

¿La información que les ofrecen los trabajadores sobre el cumplimiento de su área es clara?

Tabla 11 Responsabilidad

ITEM	N.º	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

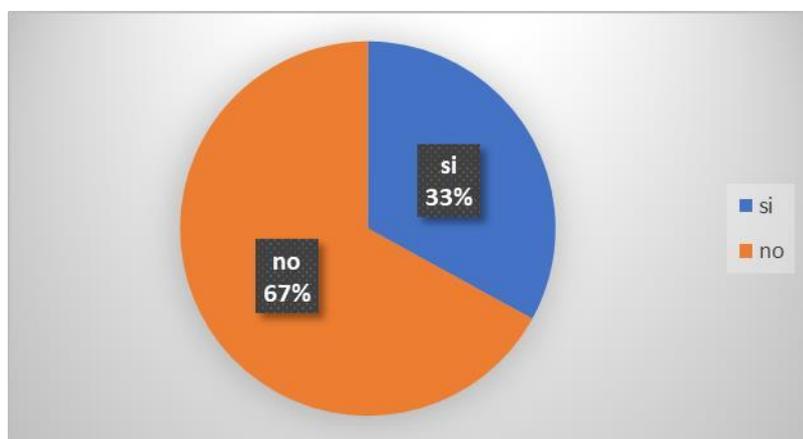


Gráfico 12 Responsabilidad

Nota fuente tabla: 11

Interpretación:

Respecto a la pregunta 11: ¿La información que les ofrecen los trabajadores sobre el cumplimiento de su área es clara? El 33% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 67% responden que NO. toda información brindada acerca de las áreas de la farmacia la libertad debe ser bien explicada.

Pregunta 12

¿El encargado del almacén revisa el estado de la mercadería a la hora de su ingreso a la farmacia?

Tabla 12 Ingreso de medicina

ITEM	N.º	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

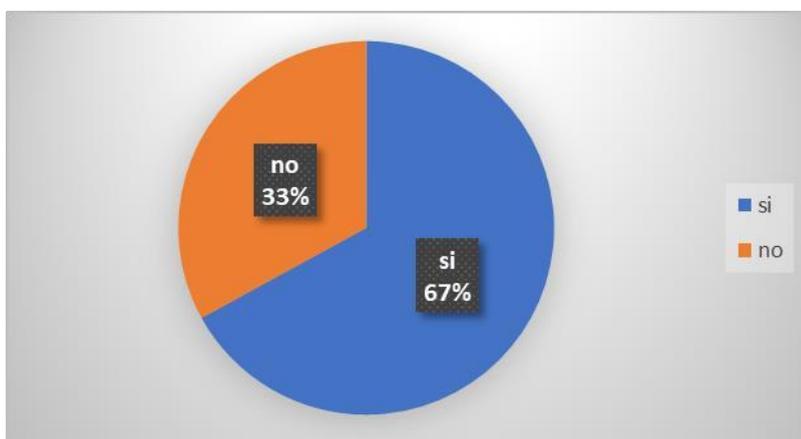


Gráfico 13 Ingreso de medicina

Nota fuente tabla: 12

Interpretación:

Respecto a la pregunta 12

¿El encargado del almacén revisa el estado de la mercadería a la hora de su ingreso a la farmacia? El 67% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 33% responden que NO, antes de ser ingresada la mercadería se revisa el estado de la medicina y fechas de vencimientos.

Pregunta 13

¿Llevan un control de los ingresos y egresos de la Mercadería?

Tabla 13 Control de medicamentos

ITEM	N.º	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado

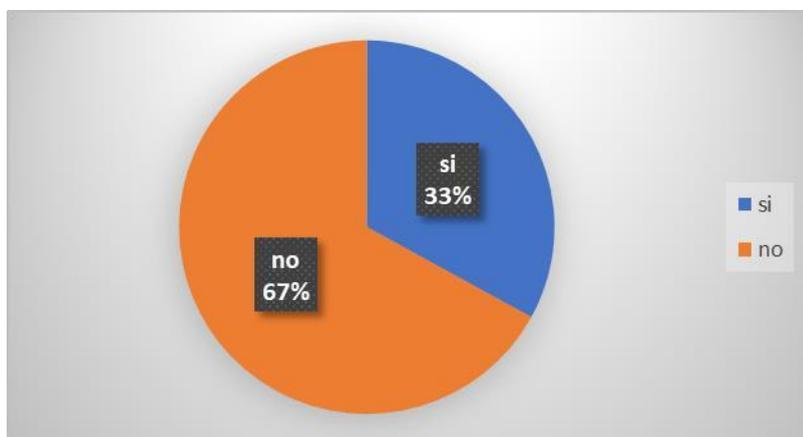


Gráfico 14 Control de medicamentos

Nota: fuente: tabla 13

Interpretación:

Respecto a la pregunta 13: ¿llevan un control de los ingresos y egresos de la mercadería? El 33% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 67% responden que NO.

Se desconoce con respecto al registro o control de ingreso y egreso de mercadería.

Pregunta 14

¿El químico farmacéutico comunica a los trabajadores de la farmacia como mantener en un buen estado los medicamentos?

Tabla 14 Estado de medicamentos

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.



Gráfico 15 Estado de medicamentos

Nota: fuente: 14

Interpretación:

Respecto a la pregunta 14: ¿El químico farmacéutico comunica a los trabajadores de la farmacia como mantener en un buen estado los medicamentos? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO.

No todos los trabajadores de farmacia tienen bien en claro cómo manejar los medicamentos

Pregunta 15

¿Al recepcionar los ingresos de mercadería el encargado del almacén los ingresa al Kardex?

Tabla 15 Manejo de mercadería

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.



Gráfico 16 Manejo de mercadería

Nota: Fuente: 15

Interpretación:

Respecto a la pregunta 15: ¿Al recepcionar los ingresos de mercadería el encargado del almacén los ingresa al Kardex? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO. No toda la mercadería es ingresada al sistema.

Pregunta 16

¿La información brindada de la conservación de los medicamentos es clara y precisa?

Tabla 16 información

ITEM	N.º	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

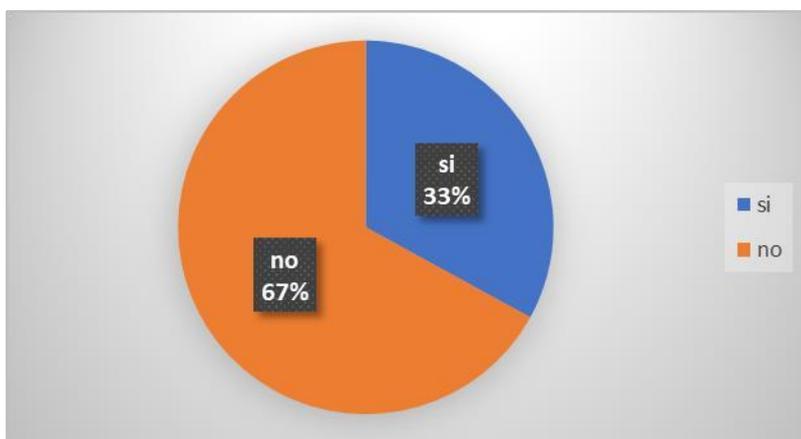


Gráfico 17 información

Nota: fuente. Tabla 16

Interpretación:

Respecto a la pregunta 16: ¿la información brindada de la conservación de los medicamentos es clara y precisa? El 33% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 67% responden que NO.

No todos los productos llevan una misma conservación, por lo tanto, los trabajadores no saben cómo manejarlos.

Pregunta 17

¿El encargado del almacén pasa informes de los medicamentos faltantes?

Tabla 17 control de stock

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.



Gráfico 18 control de stock

Nota: Fuente: 17

Interpretación:

Respecto a la pregunta 17: ¿El encargado del almacén pasa informes de los medicamentos faltantes? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO, no se tiene información precisa del stock de la mercadería.

Pregunta 18

¿Existe control de asistencia de los trabajadores a nivel de empresa y en cada área?

Tabla 18 Controles de asistencia

ITEM	N.º	%
SI	1	17
NO	5	83
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

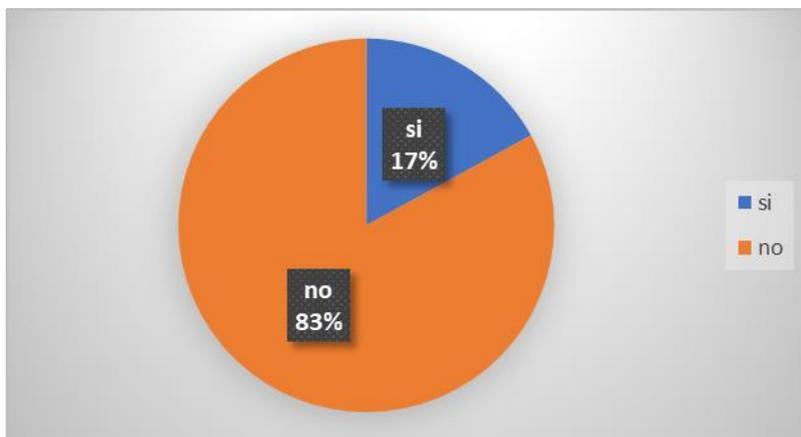


Gráfico 19 Controles de asistencia

Nota: fuente: tabla 18

Interpretación:

Respecto a la pregunta 18: ¿Existe control de asistencia de los trabajadores a nivel de empresa y en cada área? El 17% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 83% responden que NO.

No hay buen control de asistencia del personal

Pregunta 19

¿En la empresa se respetan las medidas de seguridad hacia el personal que labora?

Tabla 19 medidas de seguridad

ITEM	N.º	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

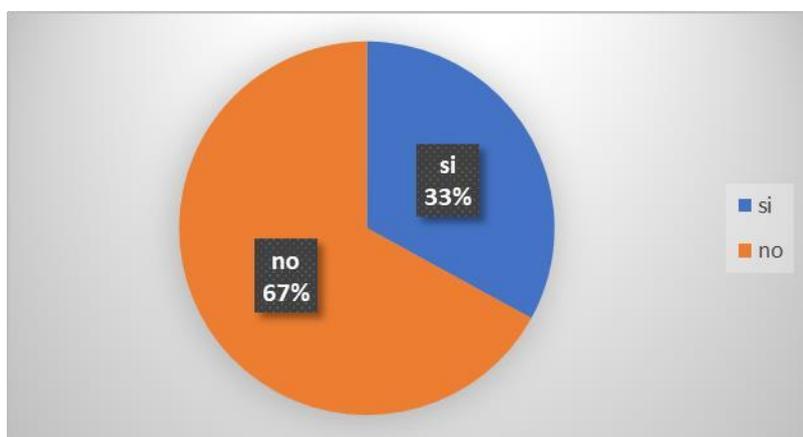


Gráfico 20 medidas de seguridad

Nota: fuente: 19

Interpretación:

Respecto a la pregunta 19: ¿En la empresa se respetan las medidas de seguridad hacia el personal que labora? El 33% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 67 % responden que NO. En la empresa no se encuentra con las medidas de seguridad.

Pregunta 20

¿El personal debe obtener evidencia de la supervisión de sus funciones?

Tabla 20 Obtención de información

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

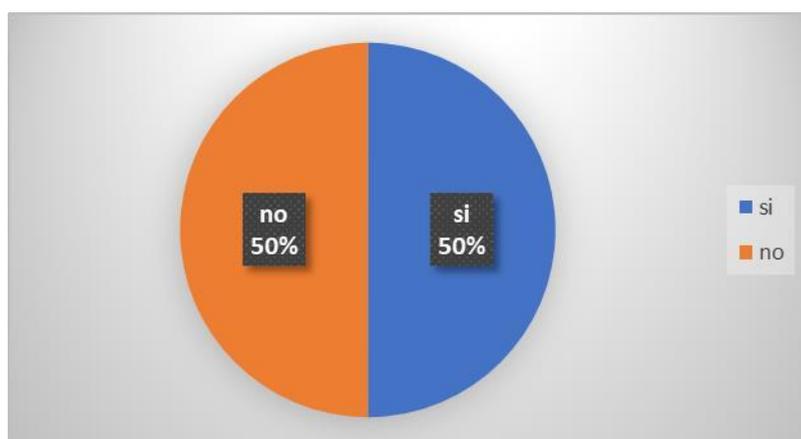


Gráfico 21 Obtención de información

Nota: fuente: 20

Interpretación:

Respecto a la pregunta 20: ¿El personal debe obtener evidencia de la supervisión de sus funciones? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50 % responden que NO. Los trabajadores no consideran importante la supervisión.

Pregunta 21

¿Considera ud que las evaluaciones realizadas a los trabajadores permiten obtener un beneficio en su desempeño?

Tabla 21 efectúa constantemente evaluaciones

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

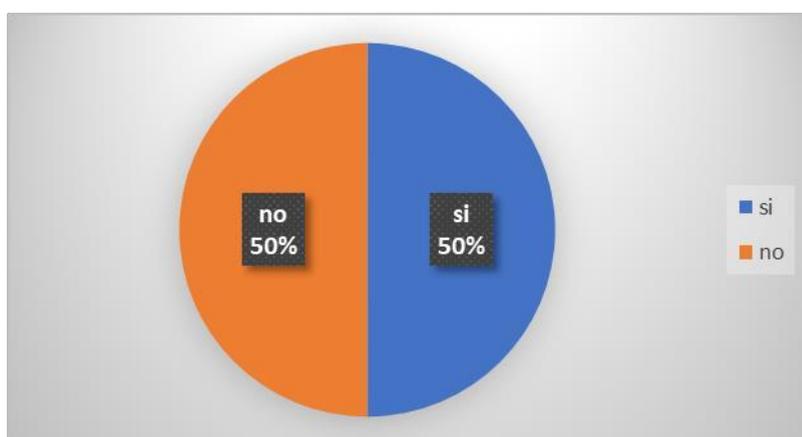


Gráfico 22 Resultados de las evaluaciones

Nota: fuente: tabla 21

Interpretación:

Respecto a la pregunta 21: ¿Considera ud que las evaluaciones realizadas a los trabajadores permiten obtener un beneficio en su desempeño? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO. Según las evaluaciones no están generando un impacto positivo en la mejora de sus labores

Pregunta 22

¿El gerente supervisa a los trabajadores como desempeñan su trabajo?

Tabla 22 desempeño

ITEM	N.º	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente. Cuestionario aplicado.

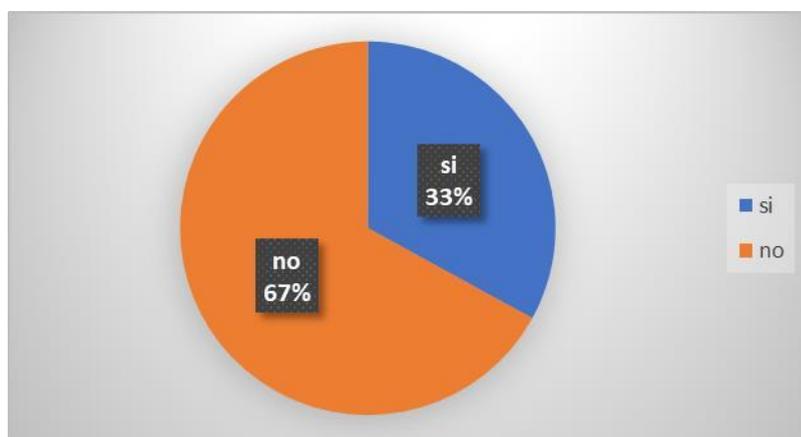


Gráfico 23 desempeño

Nota: fuente: 22

Interpretación:

Respecto a la pregunta 22: ¿El gerente supervisa a los trabajadores como desempeñan su trabajo? El 33% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 67% responden que NO. El gerente no supervisa en su totalidad a los trabajadores de la farmacia.

Pregunta 23

¿La evidencia de la supervisión queda respaldada por un reporte?

Tabla 23 reporte de deficiencia

ITEM	N.º	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.



Gráfico 24 Factores internos

Nota: fuente: 23

Interpretación:

Respecto a la pregunta 23: ¿La evidencia de la supervisión queda respaldada por un reporte? El 50% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 50% responden que NO. evidenciándose que no existiendo un riguroso seguimiento en la supervisión.

Pregunta 24

¿En la farmacia se ejecutan constantemente evaluaciones?

Tabla 24 efectúa constantes evaluaciones

ITEM	N.º	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado.

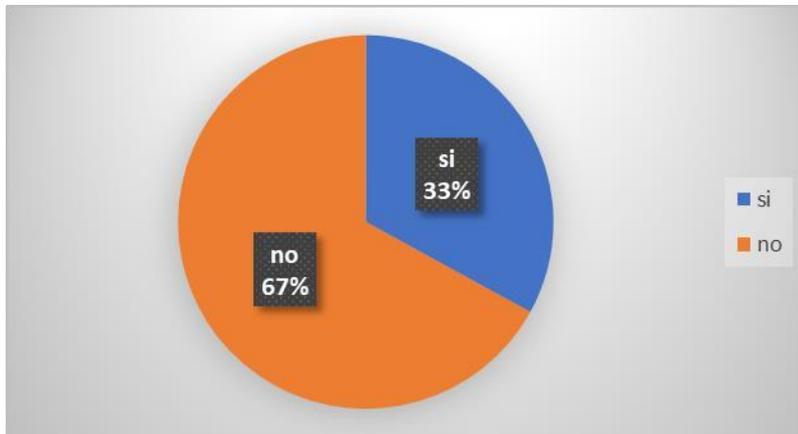


Gráfico 25 efectúa constantes evaluaciones

Nota: fuente: 24

Interpretación:

Respecto a la pregunta 24: ¿En la farmacia se ejecutan constantemente evaluaciones? El 33% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 67% responden que NO, se evidencia que no en todas las áreas se ejecutan supervisiones.

Pregunta 25

¿En la farmacia la libertad los trabajadores llevan control de asistencia? Tabla

25 cumplimientos de controles

ITEM	N.º	%
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	6	100

Fuente. Cuestionario aplicado

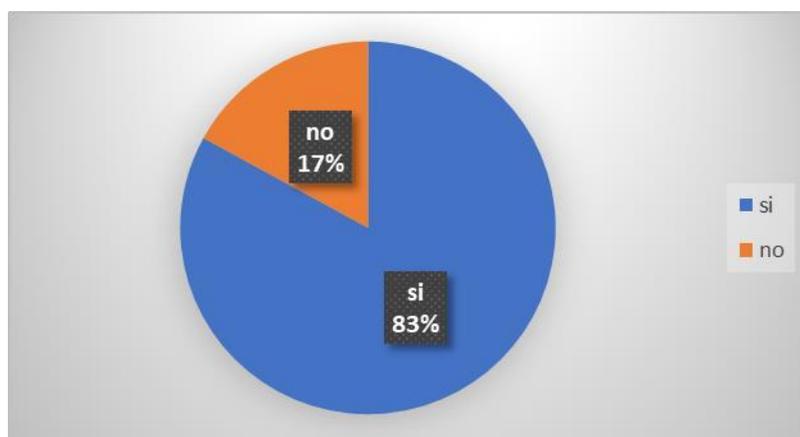


Gráfico 26 Cumplimiento de controles

Nota: fuente: 25

Interpretación:

Respecto a la pregunta 25: ¿En la farmacia la libertad lleva control de asistencia? El 83% de los trabajadores de la “EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD” Responden que SI, el 17% responden que NO. La farmacia cuenta con un control de asistencia de los trabajadores.

Mediante lo investigado en la farmacia la libertad se ha elaborado la encuesta que será aplicada a cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas de la farmacia la libertad con el objetivo de rescatar las deficiencias que hemos encontrado.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE COMPRAS			
01	¿Existe una persona encargada del área de compras?	x		Si hay un encargado del área de compras.
02	¿Las compras que excedan al monto establecido son aprobados por la gerencia?	x		El gerente debe de dar la orden de los pedidos excedidos.
03	¿el actual proceso de compras es el adecuado?		x	Deben de implementar un programa sistematizado
04	¿Cuáles son las políticas de compra que se aplica en la farmacia?		x	No existen políticas definidas

- **Área de compras:** a partir de la entrevista se reconoce que hay una persona encargada del área, en cuanto a las políticas el gerente es quien aprueba las compras por montos importantes no estando definidas otras políticas, y no existe un programa informático.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE VENTAS			
05	¿el control interno en las ventas es manual?	x		Se anotan en un cuaderno
06	¿Existe un listado de precios de venta?	x		Sus precios están establecidos
07	¿Cuenta con un flujograma de ventas?		x	No tiene ningún tipo de flujogramas.

08	¿El actual proceso de ventas es adecuado?		X	Se debe implementar un software
09	¿La persona que cobra la venta a la vez entrega el producto?		X	El encargado del almacén es el que entrega el producto

- **Área de ventas:** en el área de ventas se evidencia a partir de la entrevista, que se realizan anotaciones manuales de las ventas no existiendo un software, no están establecidos los procedimientos en el área y el responsable considera necesario la implementación de un software.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE CAJA			
10	Existe un soporte informático para realizar las anotaciones de las operaciones de caja.		X	No cuenta con ningún sistema
11	¿Se realiza arqueos de caja diario?		X	se realizan arqueos de caja dejando 3 días
12	¿La farmacia cuenta con una cuenta corriente?		X	No cuenta con cuentas corriente.
13	¿se realiza cuadro de caja diariamente?		X	No lo realizan.

- **Área de caja:** de la entrevista con el responsable del área caja, se reconoce que no se cuenta con sistema informático que permita el registro de las operaciones en el área, se dan arqueos de caja cada 3 días, no se eje cuentan cuadro de caja y tampoco no se cuenta con cuenta corrientes

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE ALMACEN			
14	¿Conoce con que stock cuenta la farmacia?		x	Solo existe un Kardex, pero no lo actualizan
15	¿Existen reglamentos para el ingreso y salida del personal hacia al almacén?		x	No tienen ningún tipo de controles.
16	¿Utiliza documentos que respaldan la salida de las mercaderías del almacén?		x	No siempre
17	¿Estaría Ud. De acuerdo con la implementación de un M.O.F y un manual de procedimientos para el área de almacén ¿	x		Será de mucha ayuda para el desarrollo de las actividades del almacén.

- **El área de almacén:** se evidencia que existe un Kardex el cual no se encuentra actualizado, no estando definidas las funciones y responsabilidades en el área. Y consideran que será apropiado la implementación de un MOF y un manual de procedimiento.

O3 Realzar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana, 2019.

Cuadro 4
comparaciones de
resultados

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADO DE COMPARACION
Ambiente de control	<p>“Se concluye que, de la totalidad de los trabajadores encuestados, no cuentan con un ambiente de control adecuado ya que no hay un orden adecuado del inventario en el almacén”, “generando problemática al momento de ubicar la mercadería para el conteo físico, limpieza de la mercadería dañada y vencida que debe darse de baja a final de año”. “A través de lo observado se pudo conocer que no existe políticas, normas y procedimientos que regulen esta actividad, y verificó que no hay un orden adecuado del inventario, no se puede distinguir entre la mercancía dañada y vencida”, la materia prima que está en buen estado para la venta, a raíz de eso hay una pérdida en mercadería y dinero a la empresa.</p>	<p>La farmacia la libertad tiene un problema con el orden de almacén, los trabajadores no cumplen con su labor diaria porque no tienen en orden al revisar los medicamentos ya vencidos, no cumplen con las normas buenas prácticas de despacho (BPD).</p>	<p>Si coincide</p>

Evaluación Riesgos	<p>“En cuanto a los resultados se manifestó deficiencia en la atención al cliente, no hay un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno”; no cuentan con las precauciones en la hora de dar seguridad al dinero.</p>	<p>La farmacia la libertad en el área de almacenamiento tiene grandes pérdidas en cuanto al stock y caja al no llevar una buena contabilidad además tiene problemas con sus proveedores por falta de pago, el gerente quien se encarga de organizar a sus trabajadores no está cumpliendo con su labor.</p>	Si coincide
Actividad de control	<p>Se analizó la implementación de un Sistema de Control interno en el área de ventas de la Botica Farma, el mismo que conllevará a que los procesos de ventas sean más eficientes y óptimos. Se elaboró un flujograma para el área de ventas en la Botica, el cual permitirá establecer los métodos de las distintas operaciones que componen los procedimientos, estableciendo su secuencia cronológica, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida y el tiempo empleado.</p>	<p>En la farmacia la libertad se logró contar con un programa para llevar la contabilidad interna al igual el stock de medicamentos con el fin de sacarla farmacia adelante al igual a los trabajadores se les capacito con su rol de trabajo sin olvidar las BPM</p>	Si coincide

<p>Información comunicación</p>	<p>y</p> <p>“En el cual se manifestó que la empresa no cuenta bien definida el sistema de control interno, que permita establecer con eficacia una segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia, registro y control en los procesos de adquisición”, recepción, almacenaje y despacho de mercaderías.</p>	<p>Debemos tomar medidas para poner orden en el almacén y tener orden ya sea. Para la venta y para el cliente con su principal objetivo o describir las características de la farmacia. Con el fin que aumenten sus ventas y no sea sorprendida por la digemid. Y no se proceda a una multa por mal uso adecuado de los fármacos.</p>	<p>No coincide</p>
<p>Supervisión seguimiento</p>	<p>y</p> <p>“Con la finalidad de que se pueda implementar los elementos esenciales del control interno que son necesarios para mejorar el proceso de facturación y por ende la gestión de inventarios”, “mediante normas clínicas y administrativas, que deben ser oportunas, difundidas y actualizadas, conteniendo información clara y precisa”.</p>	<p>La farmacia la libertad, cuenta ya con notas de venta impresas con la cual lleva un control adecuado y en almacén con el stock es de gran ventaja.</p>	<p>No coincide</p>

Fuente: elaboración propia

O4: Elaborar propuesta de mejora del control interno de la “FARMACIA LA LIBERTAD” de la ciudad de Sullana, año 2019.

Luego de la investigación realizada mediante el levantamiento de información realizado en la Farmacia La Libertad, elaboramos un manual de organización y funciones (MOF), y un manual de procedimientos para las áreas de la farmacia y el área que cuenta con más deficiencias.

INTRODUCCIÓN

Para la farmacia la libertad la incrementación de un manual de organización y funciones para las áreas establecidas es de gran ayuda para su desarrollo porque no se aplica adecuadamente los mecanismos del control interno, así como no existe un buen control en el área de almacén de mercadería a la hora que se realiza la salida.

El manual permitirá llevar un mejor control de cada una de las actividades realizadas por el personal.

El MOF proporcionará fortaleza administrativa a la farmacia la libertad y brindará las herramientas necesarias para que las actividades relacionadas a las diferentes áreas se cumplan con efectividad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El manual de organización y funciones es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras de las áreas y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización:

- Desempeña un papel informativo.
- Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Todo manual de organización y funciones tiene el compromiso de cumplir los siguientes requisitos:

- Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.
- Debe contener únicamente los elementos indispensables.

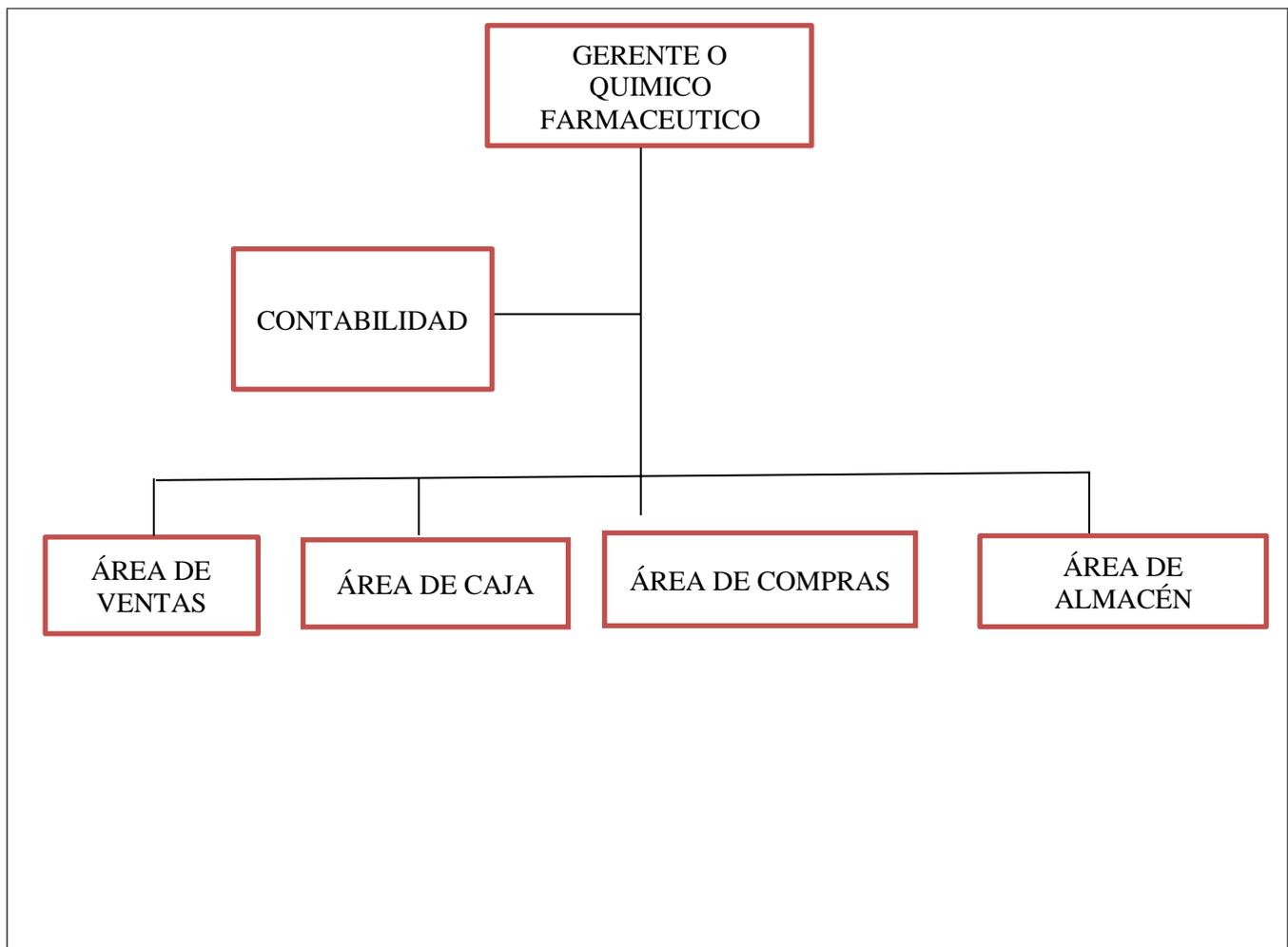
El presente MOF esquematiza la estructura de la empresa, representando los organismos que la componen e indicando las relaciones jerárquicas que existen entre ellos.

Este MOF representa las diferentes componentes que constituyen la empresa con sus respectivos niveles jerárquicos; así mismos reflejos los diversos tipos de trabajo, especializados, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad.

DISEÑO Y PROYECCIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS AREAS DE LA FARMACIA LA LIBERTAD

El diseño de este sistema es muy importante ya que permitirá tener un buen control del proceso de ventas, desde la recepción de la mercadería hasta la entrega del producto a los clientes.

A. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: El Manual de Organización y Funciones de la farmacia la libertad, es un instrumento Técnico – Normativo de gestión, que permite indicar en forma clara y especifica las funciones de carga, orientado a cada trabajador, habilidades y tareas a ejercitar.



ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:

QUÍMICO FARMACÉUTICO (GERENTE GENERAL)	FARMACIA LA LIBERTAD
I: cargo Químico farmacéutico	
Objetivo del cargo	Maximizar la rentabilidad de la empresa mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades y así correcto funcionamiento y desarrollo de la farmacia la libertad, junto con las demás áreas. Representante legal de la empresa
Funciones específicas del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Es el responsable directo de la buena marcha de la empresa, tanto dentro como fuera de ella. • Supervisar el desempeño laboral de los trabajadores y el cumplimiento de las actividades por parte de las áreas de la empresa. • Es responsable del estado económico de la empresa, labor que tendrá que establecerse en coordinación con el encargado de la caja; exigiendo que esta labor sea más agresiva, para obtener los recursos para poder afrontar las obligaciones. • Presentar planes, programas, capacitaciones para el crecimiento y desarrollo de la empresa 	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de todos los documentos y permisos necesarios ante los organismos de control, para el correcto funcionamiento de la empresa. • Firmar los cheques para pago a proveedores y/o empleados. 	
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Alta capacidad de análisis y de síntesis. • Excelente comunicación oral y escrita • Liderazgo y motivación al momento de manejar equipos de trabajo. • Capacidad de negociación • Iniciativa, creatividad e innovación. • Facilidad en el desenvolvimiento de asuntos laborales. • Resolución de problemas. • Buenas relaciones interpersonales. 	

<ul style="list-style-type: none">• Planificación
FORMACION
<ul style="list-style-type: none">• Superior: Químico farmacéutico
EXPERIENCIA LABORAL
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia mínima de tres años en cargos como dependiente de farmacia,

ENCARGADO DE VENTAS	FARMACIA LA LIBERTAD
I: cargo Vendedor	
Objetivo del cargo	Guiar, asesorar y vender adecuadamente los diversos productos con los que cuenta la Farmacia la libertad, además de ofrecer la mejor atención y servicio al cliente
Funciones específicas del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la asesoría y venta de los productos de la farmacia. • Presentar a los clientes las distintas características y funciones del producto que necesita, o en el caso de existir uno mejor recomendarlo. • Tomar pedidos a los clientes que se acercan al establecimiento • Facturar los medicamentos vendidos. 	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una excelente atención al cliente. • Asegurarse que el cliente salga satisfecho de la Farmacia. • Asistir a las capacitaciones brindadas por la farmacia acerca de los medicamentos y su correcto uso. • Mantener limpio su lugar de trabajo • Comunicar a sus superiores de cualquier problema suscitado en la empresa. 	
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos farmacéuticos • Manejo de equipos de computo • Habilidad y agilidad • Excelentes relaciones interpersonales • Capacidad de negociación 	
FORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Superior: Técnico en farmacia 	
EXPERIENCIA LABORAL	
<ul style="list-style-type: none"> • mínima de tres años como vendedor en farmacia. 	

ENCARGADO DE CAJA	FARMACIA LA LIBERTAD
I: cargo cajera (o)	
Objetivo del cargo	Ejecutar las actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, cobros con tarjeta de crédito y demás documentos de valor que son producto de las ventas de la farmacia.
Funciones específicas del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de dinero en efectivo. • Entrega de facturas o boleta a los clientes. • Al mismo tiempo, la encargada deberá llevar un control de todas las entradas y salidas de efectivo. 	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo con transparencia del efectivo 	
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Organización y orden • Habilidad numérica • Amabilidad 	
FORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller 	
EXPERIENCIA LABORAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo un año de experiencia 	

ENCARGADO DE COMPRAS	FARMACIA LA LIBERTAD
I: cargo compras	
Objetivo del cargo	Es el responsable de pasar los pedidos con los proveedores.
Funciones específicas del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de realizar las órdenes de compra. • El encargado debe poseer un listado con todos los proveedores con que la empresa guarda relación; revisando cuáles de ellos puede atender el pedido deseado. • Se encarga de transferir el listado con los pedidos al Gerente para que evalúe y autorice la orden de compra. 	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los precios de los productos • Verificar que no esté faltando ningún medicamento en la farmacia. 	
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Visión y perspectiva • Manejo de computo • Estrategias de compras 	
FORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Superior: título de Bachiller 	
EXPERIENCIA LABORAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo un año de experiencia 	

ENCARGADO DE ALMACÉN	FARMACIA LA LIBERTAD
I: cargo almacenero	
Objetivo del cargo	Responsable de la recepción, ingreso y almacenamiento de la mercadería en almacén y salidas de mercadería.
Funciones específicas del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar, controlar y almacenar los ingresos de mercadería en el almacén. • Recibir mercadería, y asegurarse que se encuentre en buen estado. • Firmar guías de remisión el recibimiento de la mercadería en la farmacia • Ubicar la mercadería en su lugar correspondiente • Manejar y controlar toda la mercadería que ingresa y egresa del almacén. 	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpias las perchas, su lugar de trabajo y almacén de la empresa. • Velar por la seguridad de las instalaciones a su cargo • Comunicar a sus superiores por problemas presentados en la recepción de la mercadería o problemas similares 	
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Buen estado físico para alzar y cargar peso • Organización • Habilidad Numérica • Actitud de servicio 	
FORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Superior: título de Bachiller 	
EXPERIENCIA LABORAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo un año de experiencia en cargos similares 	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS AREAS DE LA FARMACIA LA
LIBERTAD**

ÁREA: CAJA		FARMACIA LA LIBERTAD
EMPRESA: FARMACIA LA LIBERTAD		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAJA DE LA FARMACIA LA LIBERTAD		
ELABORADO POR: Marelyn Lisset Cordova Nole		FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019
		VERSIÓN: Primera

ÁREA: CAJA	FARMACIA LA LIBETAD	PAG
PROCESO: AL INGRESO DE DINERO		2

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE
CAJA DE MERCADERIA**

ÍNDICE GENERAL

I.	Introducción	Pág. 3
II.	Objetivo y alcance	Pág. 4
III.	Procedimiento	Pág. 5
IV.	Diagrama de flujo	Pág. 8

ELABORADO POR: Marelyn Lisset Cordova Nole	FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019
	VERSIÓN: Primera

ÁREA: CAJA	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG
I: INTRODUCCION		3
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>Para la farmacia la libertad un manual de procedimientos será de mucha ayuda en el área de Caja y sus funciones de mostrar el flujo que sigue este proceso dentro de la Herramienta informática. La reposición del Fondo en Avance de Caja desempeña la función de mantener la disponibilidad para cumplir con pagos que surgen sin previsión alguna. Las reposiciones del Fondo en Avance de Caja se realizarán durante el transcurso de la ejecución del presupuesto de cada ejercicio anual.</p>		
<p>ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole</p>		<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019</p>
		<p>VERSIÓN: Primera</p>

ÁREA: CAJA	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG 4
II. OBJETIVO Y ALCANSE		

OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos que permitan la administración de los recursos financieros en efectivo de Caja y que se asignen a las diferentes dependencias de la Empresa.

Controlar el cumplimiento de todos los procesos y funciones de la caja, para simplificar la responsabilidad por fallas o errores que se pueden cometer dentro de las actividades que se realizan y así facilitar las labores de auditoría.

ALCANCE

Con el presente manual se va garantizar las operaciones de unidad de caja, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor. A fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de la caja.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Área: CAJA	FARMACIA LA LIBERTAD	PÁG.
V. procedimiento		5
<p>1. Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinero: Es responsable directo del dinero en efectivo, ▪ Toma de decisiones: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo. ▪ Supervisión: recibe supervisión general de manera directa y constante. 		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG 6
Área: CAJA		
VI. Procedimiento		

1. Funciones

- La cajera es la encargada de elaborar la factura en original y copia, es entregada al cliente y la original la archiva para luego enviarla a contabilidad.
- Es la responsable de controlar el efectivo de caja, dándole protección en un lugar seguro para que nadie tenga acceso a ella.
- Al mismo tiempo, la encargada deberá llevar un control de todas las entradas y salidas de efectivo.

Comprobante de venta: es aquel documento que la cajera les entrega a los clientes la hora de su compra.



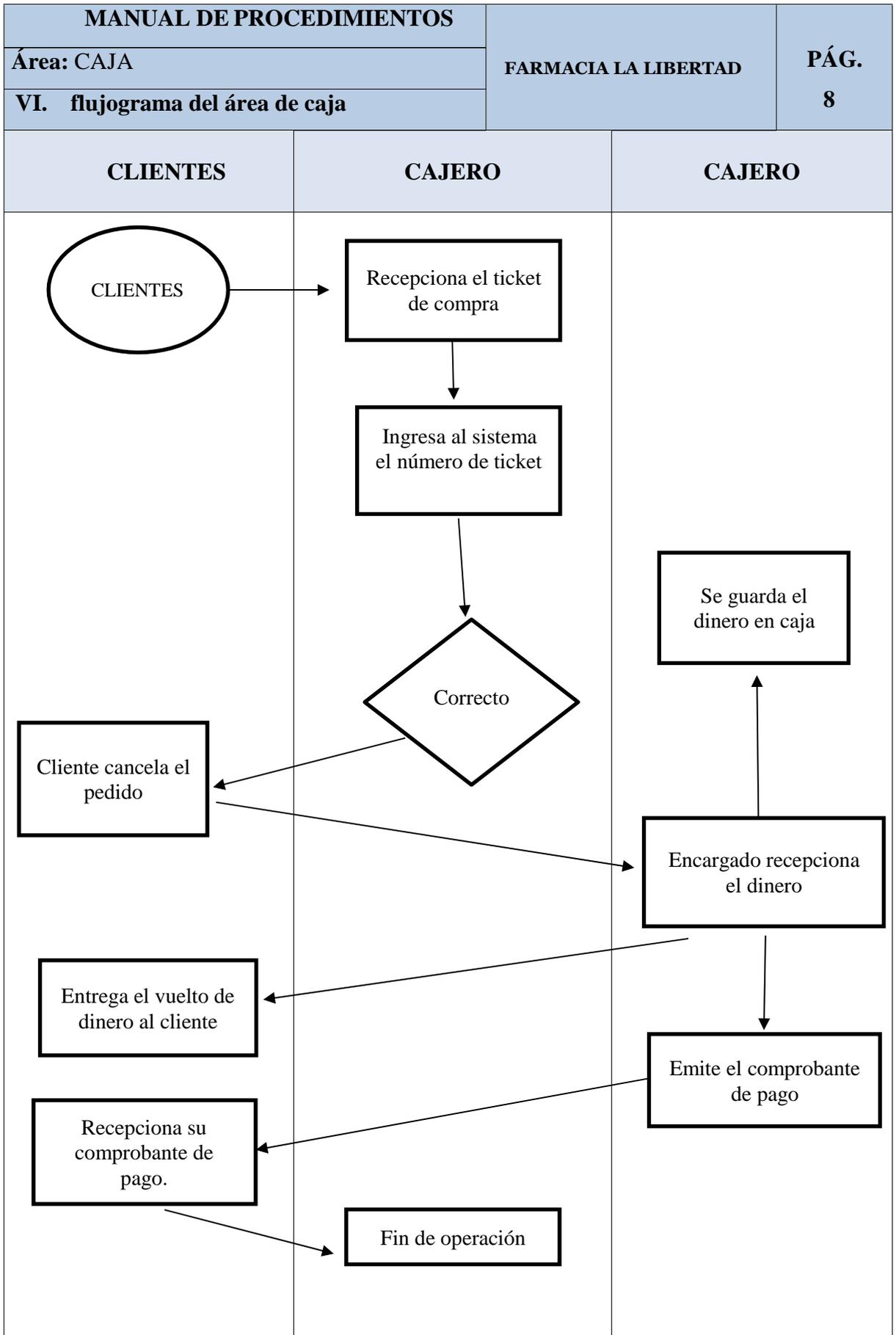
Arqueo de caja: El arqueo de caja es el recuento de todas las transacciones de dinero en un periodo determinado (tanto pagos/cobros en efectivo), Este recuento tiene como principal propósito comprobar si se ha contabilizado todo el dinero recibido y si el saldo que muestra se corresponde con el efectivo existente dentro de la caja de la empresa.

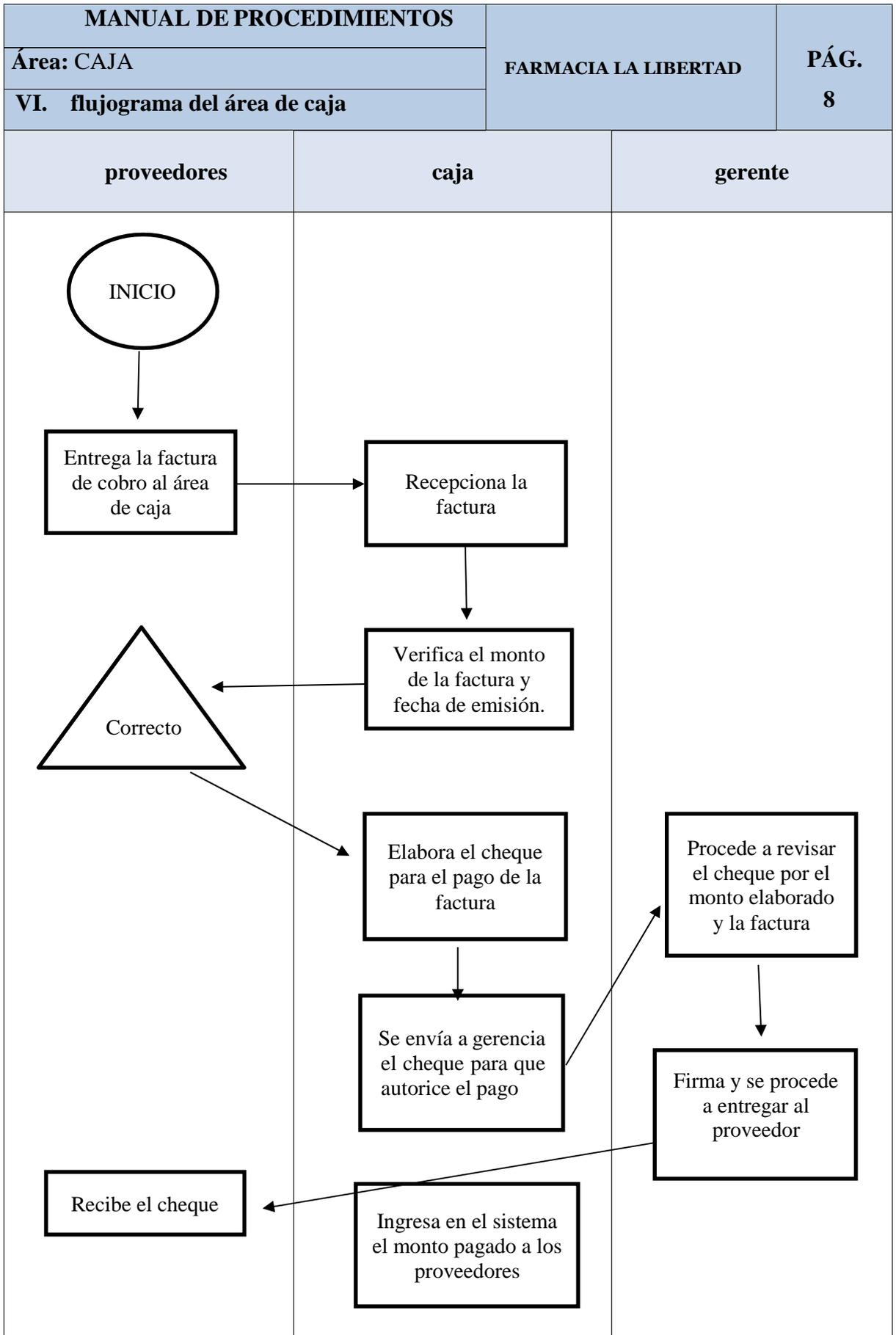
ARQUEO DE CAJA		
LUGAR: REALIZADO POR:	FECHA: FOLIO:	
BILLETES	UNIDADES	TOTAL
1 000		0,00
500		0,00
200		0,00
100		0,00
50		0,00
20		0,00
10		0,00
TOTAL BILLETES		0,00
MONEDAS	UNIDADES	TOTAL
100		0,00
50		0,00
20		0,00
10		0,00
5		0,00
2		0,00
1		0,00
0,50		0,00
0,20		0,00
0,10		0,00
0,05		0,00
TOTAL MONEDAS		0,00
TOTAL BILLETES Y MONEDAS		0,00
OBSERVACIONES		

Ticket: El ticket medio es el resultado de dividir el total de ventas realizadas por el número de pedidos

```

VENTA
ecommerce
Fecha: 13/11/2017
Hora: 11:19:22
No. Cuenta: 0
Cliente: Público en general
Caja: 250000
Transacción: 002501510593491831764
    
```





ÁREA: COMPRAS		FARMACIA LA LIBERTAD
EMPRESA: FARMACIA LA LIBERTAD		
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COMPRAS DE LA FARMACIA LA LIBERTAD</p>		
ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole		FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019
		VERSIÓN: Primera

ÁREA: COMPRAS	FARMACIA LA LIBETAD	PAG
PROCESO: COMPRA		2

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE
COMPRAS DE MERCADERIA**

ÍNDICE GENERAL

V.	Introducción	Pág. 3
VI.	Objetivo y alcance	Pág. 4
VII.	Procedimiento	Pág. 5
VIII.	Diagrama de flujo	Pág. 7

ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole	FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019
	VERSIÓN: Primera

Área: COMPRAS	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG
I: INTRODUCCION		3
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>El manual de procedimientos proporcionará fortaleza administrativa a la farmacia la libertad y brindará las herramientas necesarias para que las actividades relacionadas a la compra (ingresos) de mercadería sean más efectivas y la relación con su principal proveedor se mantenga.</p> <p>Se procederá a implementar reportes elaborados en Excel que facilitarán el desarrollo de actividades que juegan un papel importante en el proceso de compra (ingresos). Reporte de las cantidades de productos actuales en bodega y cantidades de productos” recibidos del proveedor.</p>		
ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole		FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019
		VERSIÓN: Primera

Área: COMPRAS	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG
II. OBJETIVO Y ALCANSE		4

OBJETIVO GENERAL

Optimizar las actividades diarias en la Farmacia la libertad, direccionar al personal para que realicen las tareas asignadas evitando duplicidad, y el procedimiento de compra (ingreso) siga un proceso lógico y con la documentación necesaria para obtener excelentes resultados.

ALCANCE

El presente manual será puesto en práctica diariamente en el área de compra (ingreso) de mercadería, desde la gerencia financiera, hasta el personal de bodega, además las actividades relacionadas a esta área también estarán controladas” por el manual.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FARMACIA LA LIBERTAD	PÁG. 5
Área: COMPRAS		
V. procedimiento		

2. Responsabilidades:

- Jefe de compras Responsable de:
 - Elaborar orden de pedido

- Gerente Responsable de:
 - Revisar el informe de toma física
 - Aprobar la orden de pedido, y emitir la compra

PROCEDIMIENTOS

- Encargado de realizar las órdenes de compra, previa recepción de las solicitudes de productos farmacéuticos por parte del encargado de almacén.
- El encargado de compras debe poseer un listado con todos los proveedores con que la empresa guarda relación; revisando cuáles de ellos puede atender el pedido deseado, estudia las posibilidades de crédito y cotiza los precios que otorgan.
- Se encarga de transferir el listado con los requerimientos al Gerente para que evalúe y autorice la orden de compra; percatándose que este cumpla con todos los pedidos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		FARMACIA LA LIBERTAD	PÁG. 6
Área: COMPRAS			
V. procedimiento			

Solicitud de pedido: se verifica que las cantidades de productos requeridos que sean los correctos y sean los requeridos para cumplir las metas que les impone el proveedor.

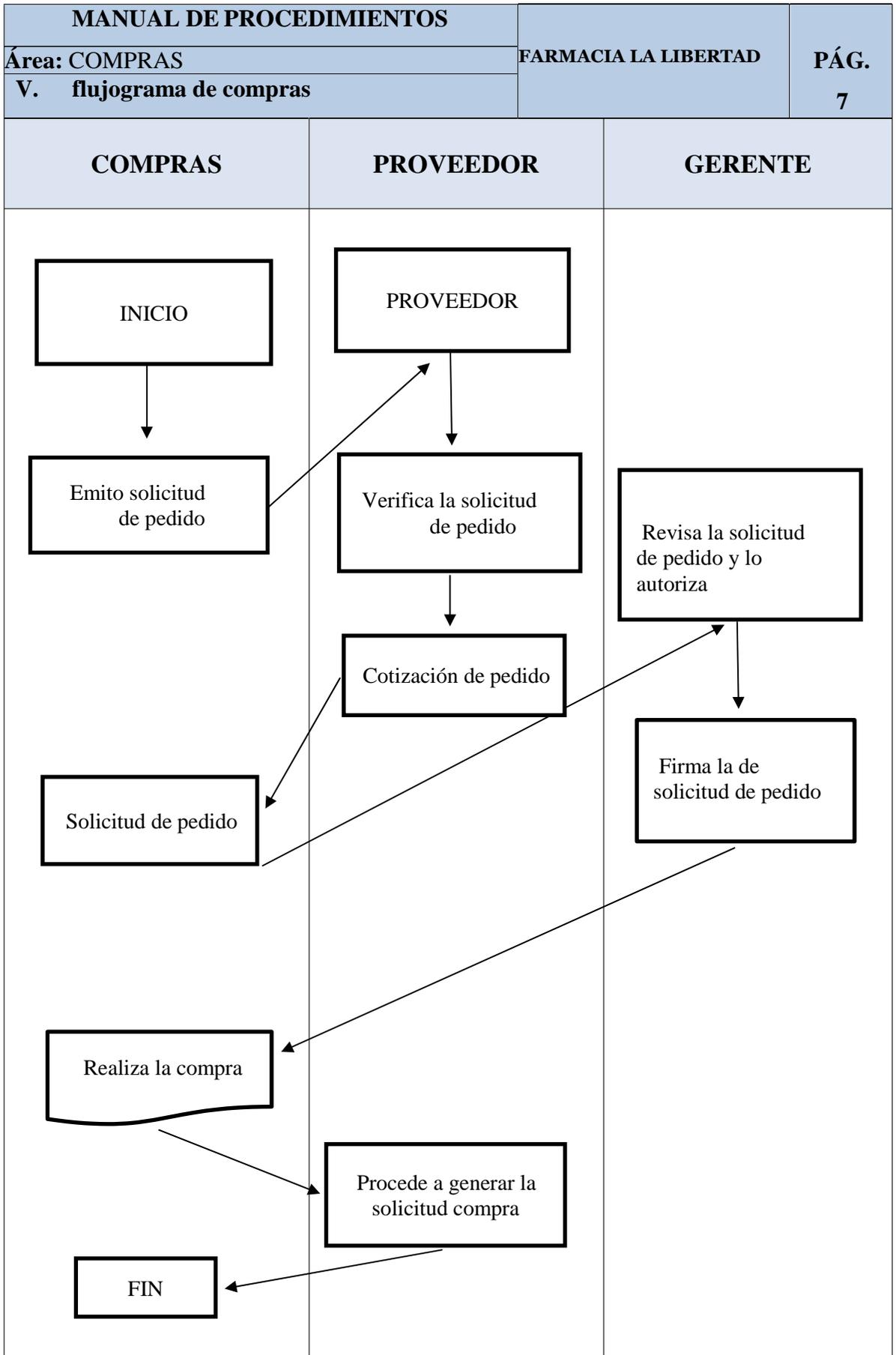
Rango de Guías
 Inicial: 13449 Secuencial:
 Final: 13449 Secuencial:

Imprimir
 Facturas de Preventa Guía de Despacho
 Facturas de Autoventa Cargamento de Camión
 Ambas Devoluciones

Facturas

N°	Guía	Ruta	Bod	Fecha	Tipo	Número	Cliente	Nombre	Moneda	Neto
1	13449	RUTAAJ	10	24/09/2011	FAC	296812	D02583	VACO UMANANTE ANA FELICITA	DOLARES	18.82
2	13449	RUTAAJ	10	24/09/2011	FAC	296813	D02787	PEÑARANDA TORRES MARIA DELFINA	DOLARES	10.71
3	13449	RUTAAJ	10	24/09/2011	FAC	296814	D01895	CARANQUI MASACELA LIDIA DELIA	DOLARES	39.13
4	13449	RUTAAJ	10	24/09/2011	FAC	296815	D04116	PEREZ CHONGO ALEXANDRA ELIZABET	DOLARES	13.57
5	13449	RUTAAJ	10	24/09/2011	FAC	296816	D01634	ALVARADO ROMAN WILMER JOSE	DOLARES	28.76
6	13449	RUTAAJ	10	24/09/2011	FAC	296817	D02903	VALDEZ BARRE DARWIN	DOLARES	14.03
7	13449	RUTAAJ	10	24/09/2011	FAC	296818	D02848	GONZALES LOJANO LAURA MARIA	DOLARES	1.82
8	13449	RD017	10	24/09/2011	FAC	296819	D01782	ALVARO DUNCAN DIANA YVONNE	DOLARES	5.46
9	13449	R1D0002	10	24/09/2011	FAC	296820	D01916	ROSALES LUCAS BRENDA ELIZABETH	DOLARES	1.62
10	13449	R1D0002	10	24/09/2011	FAC	296821	D01949	PALMA PALMA CLAUDIO PEDRO	DOLARES	1.62
11	13449	R1D0002	10	24/09/2011	FAC	296822	D02004	PAZ SOTO DORA	DOLARES	1.82
12	13449	R1D0002	10	24/09/2011	FAC	296823	D02032	CANDO ARROBA MAICA KARINA	DOLARES	5.46
13	13449	RD017	10	24/09/2011	FAC	296824	D02161	TOVAR DE HERRERA MAYRA IBONNE	DOLARES	5.46
14	13449	R1D0002	10	24/09/2011	FAC	296825	D02283	JOSE MENDEZ	DOLARES	1.82
15	13449	RD017	10	24/09/2011	FAC	296826	D02329	ZUÑIGA ALVARADO ROSA PIEDAD	DOLARES	1.82
16	13449	RD017	10	24/09/2011	FAC	296827	D02356	GAIBOR ABRIL ADELA	DOLARES	2.82

Total Neto: 5,361.31



ÁREA: VENTAS		FARMACIA LA LIBERTAD
EMPRESA: FARMACIA LA LIBERTAD		
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE VENTAS DE LA FARMACIA LA LIBERTAD</p>		
ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole		FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de Abril del 2019
		VERSIÓN: Primera

ÁREA: VENTAS	FARMACIA LA LIBETAD	PAG
PROCESO: VENTAS DE MERCADERIA		2

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE
ALMACEN DE MERCADERIA**

ÍNDICE GENERAL

IX.	Introducción	Pág. 3
X.	Objetivo y alcance	Pág. 4
XI.	Procedimiento	Pág. 5
XII.	Diagrama de flujo	Pág. 8

ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole	FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019
	VERSIÓN: Primera

ÁREA: VENTAS	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG
I: INTRODUCCIÓN		3
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>Para la Farmacia La libertad la implementación de un manual de procedimientos para su área de venta es de gran importancia para su crecimiento y desarrollo día a día. El manual permitirá llevar un mejor control de cada una de las actividades realizadas por el personal que participa en todo el ciclo de ventas, además proporcionará fortaleza administrativa a la Farmacia La Libertad y le brindará herramientas necesarias para que las actividades relacionadas con la venta de mercadería sean más efectivas como su gestión de cobranzas y despacho de mercadería.</p> <p>Se procederá a implementar reportes elaborados en Excel que facilitarán el desarrollo de actividades que juegan un papel importante para el proceso de ventas. Al personal de logística se le entregarán detalles de las facturas enviadas a cobro y una hoja de observaciones, para que puedan reportar las novedades que se presentaren durante sus actividades fuera de oficina.</p> <p>El manual de procedimientos estará sujeto a los cambios que se realicen en un futuro en la farmacia la libertad para mejoramiento de sus actividades diarias.</p>		
ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole	FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019	
	VERSIÓN: Primera	

Área: VENTAS	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG 4
II. OBJETIVO Y ALCANSE		

OBJETIVO GENERAL

Optimizar las actividades diarias en la Farmacia la Libertad, direccionar al personal para que realicen las tareas asignadas evitando duplicidad, y el procedimiento de ventas (egreso) de mercadería siga un proceso lógico y con la documentación necesaria para obtener” excelentes resultados

ALCANCE

El presente manual será puesto en práctica diariamente que participa en las actividades que se realizan dentro del flujo de venta (egreso) de mercadería, desde los vendedores, además las actividades relacionadas a esta área también” estarán controladas por el manual.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FARMACIA LA LIBERTAD	PÁG. 5
Área: VENTAS		
V. procedimiento		
<p>3. Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vendedores: Realizar la toma de los pedidos. Ingresar las órdenes de pedido en el sistema de la farmacia. ▪ Caja: Revisar los pedidos ingresados y hacer la facturación y el cobro respectivo del pedido. ▪ Almacén: Despachar el orden de pedido 		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FARMACIA LA LIBERTADA	PÁG. 6
Área: VENTAS		
VI. Procedimiento		

2. Funciones

- Mantiene atención directo con los clientes.
- Ofrece los medicamentos que tiene en stock

Toma de pedidos: el encargado de ventas debe de realizar la búsqueda del medicamento solicitado para poder ofrecerle al cliente.

The screenshot displays a sales order form with the following details:

- Fecha:** 24/09/2011
- Cliente:** D00025 OROZCO ROBERTO
- No. Pedido:** [Empty]
- Bod. Det.:** 10 PRODUCTOS TERI
- T.Doc.:** Pedido
- Tipo Ped.:** Ventas
- Reservar Inventario:** [Checked]
- Moneda:** DOLARES
- Concepto:** Pedido CLIENTE: OROZCO ROBERTO FECHA: 24/09/2
- Saldo Ven.:** [Empty]
- Saldo x Ven.:** [Empty]
- Cupo Disp.:** 0.00
- Lista Precio:** 0001 Lista Tiendita
- Canal:** SR SMALL RETAIL
- Subcanal:** TB TIENDA BASICA
- PROYECTO:** [Empty]
- Atención:** [Empty]
- Term.Pago:** 99 CONTADO
- Imprimir sólo items con reserva:** [Checked]
- Mostrar pedidos factu. parcialmente:** [Checked]

Items	Descripción	Precio(Unid.)	Cant. (CJ)	Cant. (UN)	% Desc.	Total	Tipo Cod. Regalo Prod.
225115	LUX JAB SORPRENDEME 16X3X125GR	1.601400	0.0000	1.0000	0.00	1.60	PED
86620	BONELLA MARG VITAL SCH 6X20X50GR	0.232600	0.0000	20.0000	0.00	4.65	PED
187797	DEJA LAVA PLATOS FLORAL 30X250GR	0.367200	0.0000	3.0000	0.00	1.10	PED
		0.000000	0.0000	0.0000	0.00	0.00	PED

Datos del Item
Nombre: DEJA LAVA PLATOS FLORAL 30X250GR Fec.Com. 24/09/2011 Stock Real: 4,237.00 Factor: 30.00 un Pre: 0.37
Peso: 250.000 Volumen: 250.000 re.Com. 0.360 Stock Bodegas: 10 -- 4,237.0000 --(Stk.R.:4,237.0000) --
Util. Max.: 30.000 Util. Min.: 10.000 Ult.Costo: 0.325 Ult.Prov.: HPF-LINILEVER ANDINA
Unidades: 2125.000000 Sin referencia

Excluir IVA en items bajo este criterio
 Días de gracia en vencimientos:
Comentario:
Vendedor Asign.:
Cod. D011 FLOREZ ARCENTALES VERONICA

Recargos Desc. Gral./Parametros Otros Conceptos
Seguro Trans. % : 0.0000 Neto

Subtotal S/D : 7.35
Descuento : 0.00
Subtotal : 7.35
I.V.A. : 0.32
Neto : 7.68

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Área: VENTAS

FARMACIA LA LIBERTAD

PÁG.

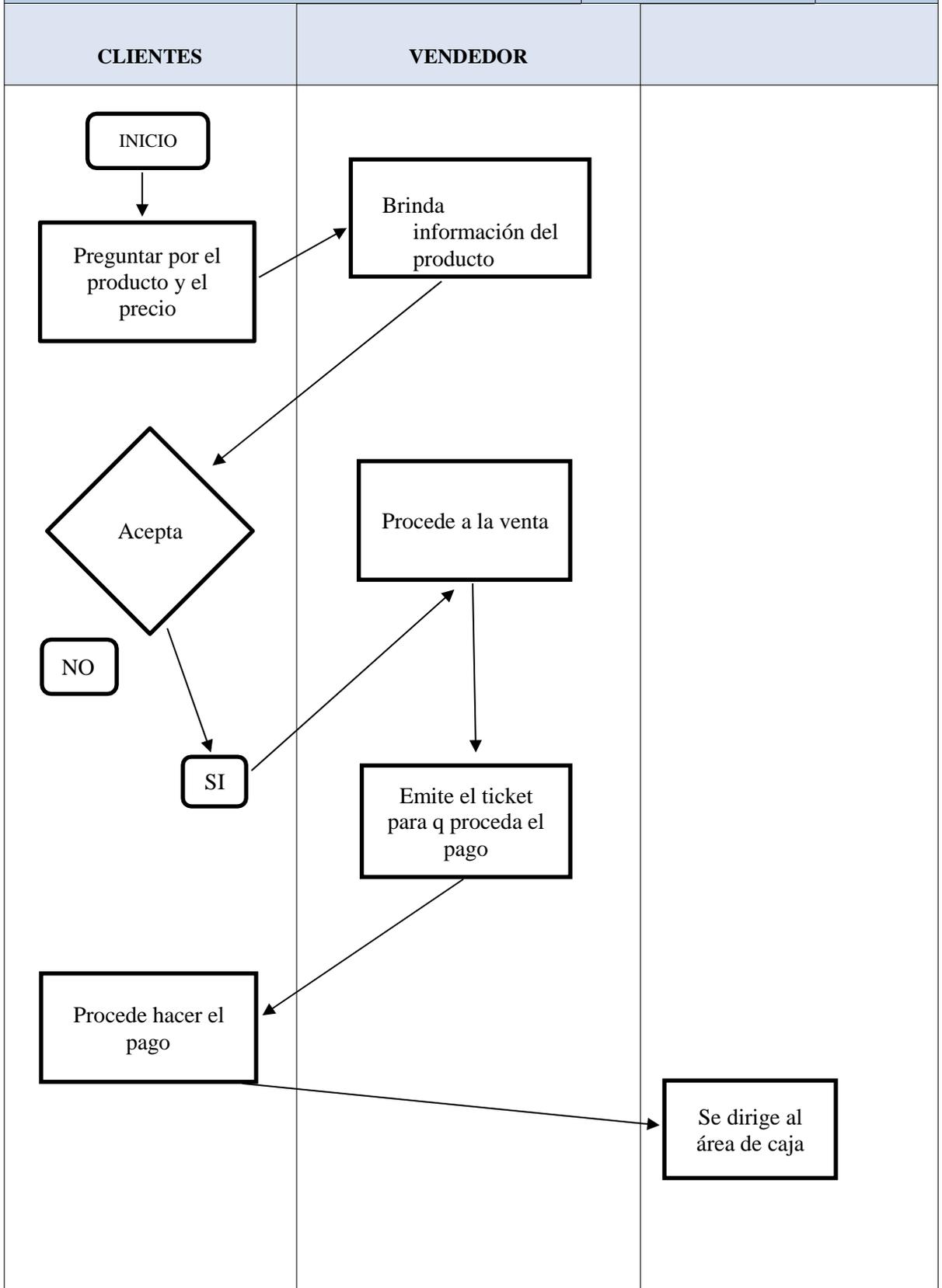
VI. Procedimiento

7

Despacho de pedidos: el encargado del almacén verifica el pedido para poder ser despachado y entregado al cliente.

Documentos	Detalle de la Planificación									
Sel.	CodRuta	Ruta	Bod.	Tipo Doc.	Num. Doc.	Fec. Doc.	Cod Cliente	Nombre Cliente	Cod.Camión	Nombre Camión
<input checked="" type="checkbox"/>	RD017	VEN VIERNES 6	10	FAC	296836	24/09/2011	D00007	GUSQUE LARA CESAR ISA	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	R1D0002	VEN JUEVES 6	10	FAC	296837	24/09/2011	D00076	DANIEL MAGALLANES	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296838	24/09/2011	D00364	LEON GISELA	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296839	24/09/2011	D00895	TUAREZ AVILA INES	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296844	24/09/2011	D01437	CAMPOVERDE MOLINA BL	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296832	24/09/2011	D01633	ORRALA TORRES GEOVAN	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296816	24/09/2011	D01634	ALVARADO ROMAN WILME	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296845	24/09/2011	D01748	DOMINGUEZ DE FUENTE J	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296834	24/09/2011	D01769	PAGUAY EDISON	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296846	24/09/2011	D01769	PAGUAY EDISON	D004	CAMION MAYORIS
<input checked="" type="checkbox"/>	RUTAAJ	VEN MIERCOLES	10	FAC	296847	24/09/2011	D01769	PAGUAY EDISON	D004	CAMION MAYORIS

Camión	D004	CAMION MAYORISTAS	Neto	Estibas	Peso (Kl)	Volumen (Und)
Conductor	10	MAYORISTA	TOTALES:	5,361.33	0	1,430.88
Estibas	3	Peso	6 Kl.	Vol	20 Und	Nro. de Facturas en Guía: 35



ÁREA: ALMACÉN		FARMACIA LA LIBERTAD
EMPRESA: FARMACIA LA LIBERTAD		
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE ALMACEN DE LA FARMACIA LA LIBERTAD</p>		
ELABORADO POR: Marelyn Lisset Córdova Nole		FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019
		VERSIÓN: Primera

ÁREA: ALMACÉN		FARMACIA LA LIBETAD	PAG
PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MERCADERIA			2
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE ALMACEN DE MERCADERIA</p> <p>ÍNDICE GENERAL</p> <p>XIII. Introducción Pág. 3</p> <p>XIV. Objetivo y alcance Pág. 4</p> <p>XV. Procedimiento Pág. 5</p> <p>XVI. Diagrama de flujo Pág. 9</p>			
ELABORADO POR: Marelyn Lisset Cordova Nole	FECHA DE ELABORACIÓN: 19 de abril del 2019		
	VERSIÓN: Primera		

ÁREA: ALMACÉN	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG
I: INTRODUCCIÓN		3
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>El presente manual de procedimientos se hace con el propósito de caracterizar la organización, políticas y lineamientos que rigen el funcionamiento del área del Almacén, así como de cada una de sus áreas, cumplir con los objetivos establecidos en relación con el ingreso, control, abastecimiento y buen servicio, para satisfacer los requerimientos de las diversas áreas y éstas logren realizar sus actividades.</p> <p>En la elaboración del presente manual de procedimientos se tomó en consideración las áreas afectadas de la farmacia, para que este Manual de Organización al área de Almacén cumpla con los objetivos para lo que fue creado. Proporciona en forma ordenada y sistemática información referente a las áreas afectadas, objetivos, organigrama y funciones de cada una de las áreas que lo integran; además señalar los diferentes puestos y la relación entre sí, los grados de autoridad y la responsabilidad de cada uno de ellos en las funciones y actividades que desarrollan.</p>		
<p>ELABORADO POR:</p> <p>Marelyn Lisset Córdova Nole</p>		<p>FECHA DE ELABORACIÓN:</p> <p>19 de abril del 2019</p> <hr/> <p>VERSIÓN:</p> <p>Primera</p>

ÁREA: ALMACÉN	FARMACIA LA LIBERTAD	PAG
II. OBJETIVO Y ALCANSE		4
<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>tiene por objetivo dar a conocer la organización del área de Almacén relacionada con el aprovisionamiento, almacenaje y distribución de los medicamentos de consumo, para su correcta operación, pues es necesario adquirir, registrar, llevar el control y dotar los diversos medicamentos existentes en el stock.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El manual de procedimientos será puesto en práctica diariamente por las áreas que participan en la compra(ingreso) de mercadería, desde la gerencia hasta el personal de ventas, además las actividades relacionadas a esta área también estarán controladas por el manual.</p>		
<p>ELABORADO POR:</p> <p>Marelyn Lisset Córdova Nole</p>		<p>FECHA DE ELABORACIÓN:</p> <p>19 de abril del 2019</p> <hr/> <p>VERSIÓN:</p> <p>Primera</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FARMACIA LA LIBERTADA	PÁG. 5
Área: ALMACÉN		
VI. Procedimiento		

1. Responsabilidades

Encargado de alancen

Responsable de: Se encarga de recepcionar las mercaderías que ingresan estén completas y además que coincidan con la documentación respectiva.

Kardex

Responsable de: Es un registro de manera organizada de la medicina que se encuentra en el almacén. Para poder hacerlos se requiere hacer un inventario de la medicina que hay en el almacén y determinara cantidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FARMACIA LA LIBERTAD	PÁG. 6
Área: ALMACÉN		
VI. Procedimiento		
<p>5. Descripción</p> <p>5.1. Se debe tener precaución al ubicar los medicamentos y dispositivos médicos ya que los que están almacenados con posterioridad se deben ubicar de tal manera que sean los primeros en salir. Si en esta observación encuentra algún medicamento inferior a seis meses lo debe almacenar a cuarentena.</p> <p>5.2. Organizar los medicamentos en el estante de acuerdo a la clasificación por acción, por orden alfabético de genérico, de alto costo, claro está que estos medicamentos son pocos su consumo y su existencia no es muy alta, estos medicamentos están clasificados y se maneja en forma FIFO lo de fecha de vencimiento más antigua se le da salida primero.</p>		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Área: ALMACÉN

VI. Procedimiento

**FARMACIA LA
LIBERTDAD.**

**PÁG.
7**

- **Medicamentos en stock:** los medicamentos que se encuentran en stock, están ordenados por laboratorio y sea fácil la búsqueda a la hora de vender un medicamento.

Artículo	Código	Existencias	U. Pte. Consumir	U. Pte. Rec.	U. Pte. Bon.	Almacén	Entrada	Fecha Alta	Fecha Baja	Principio Activo
ABACAVIR (Zigen) 300 mg comp.	811669	2.104,00	0,00	0	0	02-Almacén Farm		01/11/2004		ABACAVIR
ABATACEPT (Orencia) 250 mg vial	659170	16,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		29/01/2009		ABATACEPT
ACBETE CP 100 ml	8200	8,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/11/2004		ACBETE CP
ACBETE DE ALMENDRAS DULCE 125 ml	350371	62,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/02/2010		ACBETE ALMENDRAS
ACENOCUMAROL (Sintron) 4 mg comp.	605673	1.787,24	0,00	0		01-Kardex horizontal		01/11/2004		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 0,5 mg comp	500998	1,00	0,00	0		02-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 1 mg comp	500997	0,00	5,00	0		02-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 2 mg comp	500998	19,00	0,00	0		02-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 3 mg comp	500996	90,00	0,00	0		02-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL CONTROL	500901	99,00	0,00	0		02-Almacén Farm		04/02/2010		SIN DEFINIR
ACETAZOLAMIDA (Edemox) 250 mg comp.	749267	1.352,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/11/2004		ACETAZOLAMIDA
ACETILOSTENA (Flunil) 200 mg sobre	848531	653,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILOSTENA (Flunil) 300 mg/0 ml amp.	758706	411,00	26,00	0		01-Kardex horizontal		01/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILOSTENA (Flunil) FORTE 600mg comp	894403	1.382,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILOSTENA ANTIDOTO (Flunil) 2 g IV	998466	75,00	0,00	0		02-Almacén Farm		01/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILCOLINA 1% OFTALMO 2 ml vial	984849	40,00	0,00	0		02-Almacén Farm		01/11/2004		ACETILCOLINA
ACETILSALICILICO (Aspirina) 500 mg comp.	603035	1.043,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/11/2004		AC. ACETILSALICILICO
ACETILSALICILICO 100 mg comp.	624833	3.540,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		01/01/2005		AC. ACETILSALICILICO
ACETILSALICILICO 150 (1/2 de 300) mg com.	500342	144,00	0,00	0		02-Almacén Farm		05/04/2006		AC. ACETILSALICILICO
ACETILSALICILICO 300 mg comp.	624826	823,00	15,00	0		01-Kardex horizontal		01/01/2005		AC. ACETILSALICILICO
ACLOLOVR (Zovirax) 250 mg vial	610204	289,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		01/11/2004		ACLOLOVR
ACLOLOVR (Zovirax) 3% Oftalmica posada	964460	46,00	0,00	0		02-Almacén Farm		02/11/2004		ACLOLOVR
ACLOLOVR (Zovirax) 5% 15 g crema	966522	9,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/11/2004		ACLOLOVR
ACLOLOVR (Zovirax) 800 mg comp.	643478	292,00	0,00	0		01-Kardex horizontal		02/11/2004		ACLOLOVR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Área: ALMACÉN

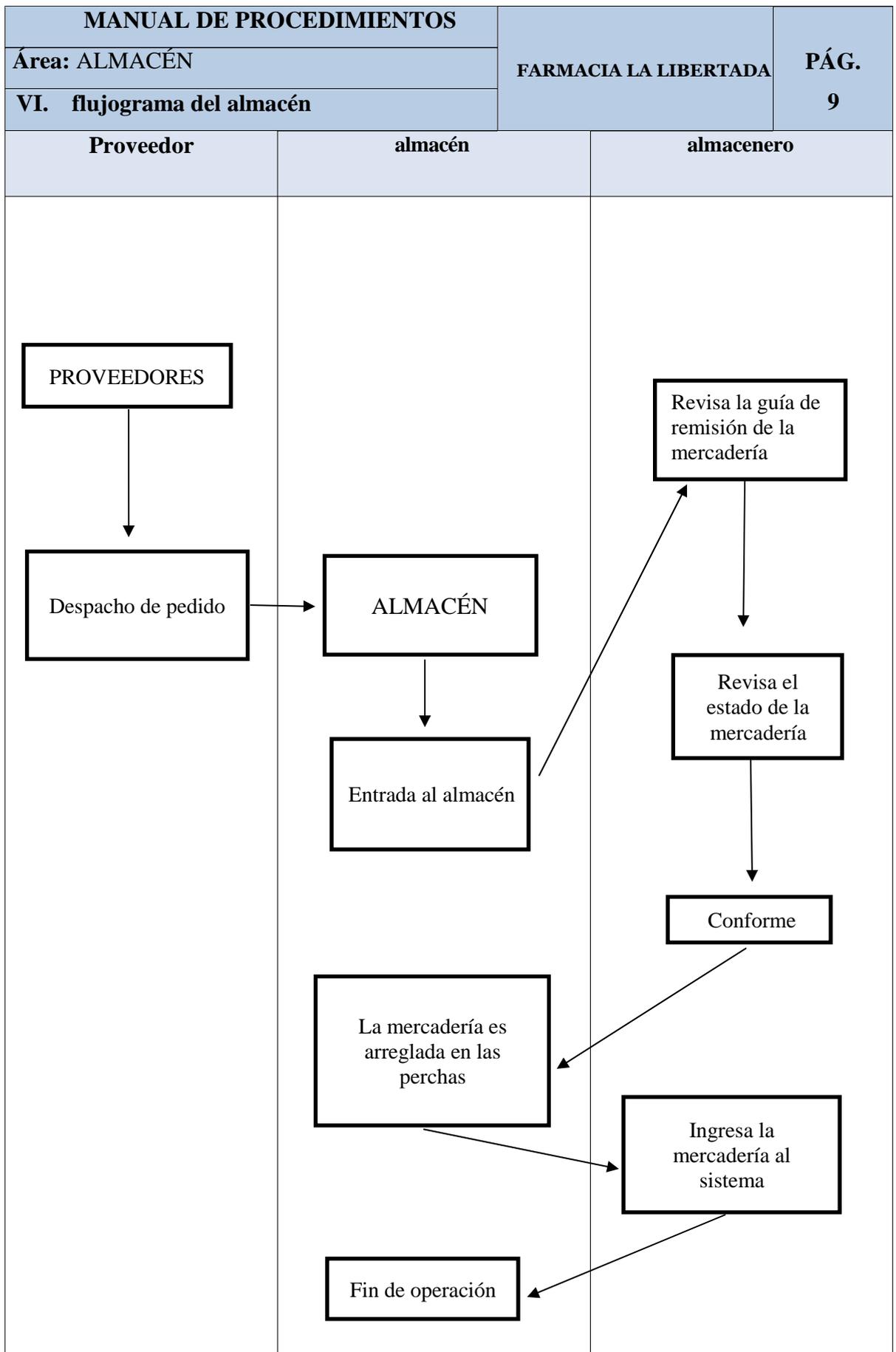
VI. Procedimiento

**FARMACIA LA
LIBERTAD.**

**PÁG.
8**

- **Ingreso de stock hacia al almacén:** tiene que actualizar en el sistema cada vez que ingrese mercadería a la farmacia la libertad.

Artículo	Código	Existencias	U. Pte. Consumi	U. Pte. Rec.	U. Pte. Bon.	Almacén	Entrada	Fecha Alta	Fecha Baja	Principio Activo
ABACAVIR (Zigen) 300 mg comp.	811869	2.104,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		01/11/2004		ABACAVIR
ABATACEPT (Orancia) 250 mg vial	659170	16,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		29/01/2009		ABATACEPT
ACETE CFI 100 ml	8200	8,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/11/2004		ACETE CFI
ACETE DE ALMENDRAS DULCE 125 ml	350371	62,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/02/2010		ACETE ALMENDRAS
ACENOCUMAROL (Sintrom) 4 mg comp.	605873	1.787,24	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		01/11/2004		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 0,5 mg comp.	500998	1,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 1 mg comp.	500997	0,00	5,00	0	0	0-2-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 2 mg comp.	500998	19,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL 3 mg comp.	500996	80,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		26/01/2010		ACENOCUMAROL
ACENOCUMAROL CONTROL	500901	99,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		04/02/2010		SIN DEFINIR
ACETAZOLAMIDA (Etemax) 250 mg comp.	749267	1.352,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/11/2004		ACETAZOLAMIDA
ACETILOSTENA (Flun6) 300 mg sobre	848531	853,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILOSTENA (Flun6) 300 mg/3 ml amp.	758706	411,00	28,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		01/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILOSTENA (Flun6) FORTE 600mg comp.	884403	1.382,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILOSTENA ANTIDOTO (Flun6) 2 g IV	998488	75,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		01/11/2004		ACETILOSTENA
ACETILCOLINA 1% OFFAMCO 2 ml vial	884849	40,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		01/11/2004		ACETILCOLINA
ACETILSALICILICO (Aspirin) 500 mg comp.	603035	1.043,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/11/2004		AC. ACETILSALICILICO
ACETILSALICILICO 100 mg comp.	624833	3.540,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		01/01/2005		AC. ACETILSALICILICO
ACETILSALICILICO 150 (1/2 de 300) mg com.	500342	144,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		05/04/2008		AC. ACETILSALICILICO
ACETILSALICILICO 300 mg comp.	624826	823,00	15,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		01/01/2005		AC. ACETILSALICILICO
ACICLOVIR (Zovirax) 250 mg vial	810204	289,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		01/11/2004		ACICLOVIR
ACICLOVIR (Zovirax) 3% Oftalmica pomada	964460	46,00	0,00	0	0	0-2-Almacén Farm		02/11/2004		ACICLOVIR
ACICLOVIR (Zovirax) 5% 15 g crema	966622	9,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/11/2004		ACICLOVIR
ACICLOVIR (Zovirax) 800 mg comp.	643478	282,00	0,00	0	0	0-1-Kerdes horizontal		02/11/2004		ACICLOVIR



Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico 1:

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

Los servicios farmacéuticos y Boticas necesitan la implementación de una herramienta conveniente, para ejecutar un adecuado control de interno y desarrollo de su gestión, según el autos Rodriguez & Torres, (2014) definen en el cual se observó que la empresa no cuenta un sistema de control interno definido, que ayude a establecer con claridad una coordinación adecuada de las diferentes funciones de autorización, custodia, registro y control en los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de mercaderías. En los servicios farmacéutico podemos decir que es una de las herramientas importantes para competir exitosamente en mercados globalizados, que va más allá del simple hecho de examinar un bien o servicio, más bien busca encontrar métodos y soluciones a las dificultades encontrados y para así ser competitivos dentro de los mercados farmacéutica y que cada día supone mayores retos para estas organizaciones.

En el Perú, las empresas de comercialización en los diferentes mercados económicos que forman parte del segmento retail, se encuentran bajo una constante amenaza competitiva, Esta situación también forma parte de la cultura de muchas farmacias y boticas independientes, quienes a pesar de estar reguladas por entidades del Ministerio de Salud y que cumplen con las normas establecidas de acuerdo a ley se ven amenazadas por el surgimiento de muchas cadenas de boticas.

Respecto al Objetivo específico 2:

5.2.1 describir las características del control interno de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de la provincia de Sullana 2019.

Según los resultados al cuestionario aplicado los trabajadores de la farmacia la libertad podemos afirmar el mal control que se viene generando en todas las áreas de la empresa:

Respecto al ambiente de control, La farmacia la libertad no cuenta con un manual de organización, del mismo modo no se realiza un seguimiento a las funciones que cada trabajador que desempeña en su área, es decir, que la empresa presenta debilidades por parte de las personas encargadas de sus áreas ya que no llevan buen control general.

Respecto a la evaluación de riesgos: la farmacia la libertad no toma las medidas necesarias para lograr la eficiencia en sus operaciones y contrarrestar las pérdidas provocadas por los malos manejos del personal, Según Díaz (2016), manifiesta que es la identificación y análisis de riesgos relacionados al cumplimiento de objetivos de una empresa; esta valoración permite cuantificar la magnitud y consecuencias de los riesgos. El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas.

Respecto a las actividades de control: en este componente se permite hacer una evaluación de la farmacia la libertad y saber el riesgo que consiste en la identificación de los problemas generados por parte de los malos manejos, al realizar el análisis de los factores que podrían afectar el logro de los objetivos en resultado del análisis se determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

Respecto a la información y comunicación: haciendo referencia a este componente se puede decir que los canales de información y comunicación permiten identificar, recoger y comunicar la información a los trabajadores de la empresa relevante de un modo y en el plazo que permita a cada uno asumir sus responsabilidades. Los resultados concuerdan con el autor, Estupiñán Gaitán (2015), nos informa que las mencionadas actividades están rodeadas de sistema de información y comunicación. Esto permite que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

Respecto a la supervisión y monitoreo: el gerente de la farmacia la libertad no realiza un monitoreo continuo a las actividades desarrolladas en las diferentes áreas de la empresa ni tampoco supervisan ni controlan la información por parte de los trabajadores.

Según la entrevista a los trabajadores por las áreas he logrado rescatar que:

Área de compras: a partir de la entrevista se reconoce que hay una persona encargada del área, en cuanto a las políticas el gerente es quien aprueba las compras por montos importantes no estando definidas otras políticas, y no existe un programa informático.

Área de ventas: en el área de ventas se evidencia a partir de la entrevista, que se realizan anotaciones manuales de las ventas no existiendo un software, no están establecidos los procedimientos en el área y el responsable considera necesario la implementación de un software.

Área de caja: de la entrevista con el responsable del área caja, se reconoce que no se cuenta con sistema informático que permita el registro de las operaciones en el área, se dan arqueos de caja cada 3 días, no se eje cuentan cuadre de caja y tampoco no se cuenta con cuenta corrientes

El área de almacén: se evidencia que existe un Kardex el cual no se encuentra actualizado, no estando definidas las funciones y responsabilidades en el área. Y consideran que será apropiado la implementación de un MOF y un manual de procedimiento

5.3 Respecto al objetivo específico 3.

5.3.1 Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de Sullana, 2018.

Realizando un análisis y comparando los objetivos 1 y 2 tenemos como resultado que no coinciden con los componentes de control interno de la empresa, no establece claramente las funciones de cada trabajador según su área establecida. No existe un control adecuado, pues no se capacita al personal y no manejan un manual de organización y funciones (MOF). Según Rodríguez y Torres (2014) En el cual se observó que la empresa no cuenta definida un sistema de control interno, que ayude a establecer con claridad una segregación adecuada de las diferentes funciones de autorización, custodia, registro y control en los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de mercaderías. Coincide con la empresa Farmacia la Libertad no aplica un mecanismo de control interno definido

5.4 respecto al objetivo específico 4.

5.4.1 Elaborar propuesta de mejora del control interno de la “FARMACIA LA

LIBERTAD” de la ciudad de Sullana, año 2018.

Teniendo en cuenta que la empresa Farmacia la libertad tiene varias deficiencias respecto a su Control Interno y de acuerdo a los resultados obtenidos se propone la elaboración de un Manual de Organización y Funciones. Este ayudará a detectar las fallas con las que cuenta cada área analizada y tomar las decisiones correctas para un mejor funcionamiento de la empresa. Se pudo evidenciar que en el área de almacén existen debilidades, pérdidas de mercadería vencida, lo cual no se encuentra registrada ocasionando que al momento de proporcionar la información al área contable no existan pérdidas.

VI. Conclusiones y recomendaciones

Respecto a la conclusión del Objetivo N°1:

Según la mayoría de los autores (antecedentes) pertinentes revisados, las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, son las siguientes: El control interno mejora el proceso de gestión en las empresas mediante una adecuada organización de sus funciones; su implementación influye en las diferentes áreas, proporcionando eficiencia en sus operaciones; protege los recursos de las empresas, evitando pérdidas por negligencia; asimismo, es una herramienta de gestión programada para modernizar las empresas, lo que permite mejorar las técnicas de organización, dirección, ejecución y control; finalmente, el control interno comprende el plan de manuales de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en las empresas. Estas características son las que describen los autores; pero también especifican que, el control interno no está implementado y no se aplica de manera adecuada.

Respecto a la conclusión de Objetivo N°2:

Se concluye que en el área de caja no se realizan arqueos diarios, el cierre de caja se realiza cada dos a tres días lo que podría traer como consecuencia que, ante los faltantes de dinero no se pueda llegar a la causa de dicho faltante por la cantidad de operaciones diarias, se tendría que dar capacitaciones para el encargado de esta área con finalidad de resolver los problemas, concluyo que el cierre de caja deberá hacerse diariamente para tener mejor control del ingreso de dinero.

Se concluye que en el área de ventas no cuenta con políticas establecidas, donde el personal cumpla con los diferentes procedimientos, razón por la cual existe deficiencias en esta área, además se necesita incrementar capacitaciones al personal para un obtener un buen manejo de información de medicamentos.

Se concluye que en área de compras no existe procesos claros de pedidos ya que por eso no se maneja correctamente los ingresos de mercadería además el Kardex que se utiliza donde se pueda visualizar el stock de medicamentos no es actualizado y utilizado

correctamente y lleva a generar pérdidas a la hora de ofrecer un producto a la venta, ya que puede estar vencido o en mal estado debido al tiempo que ha permanecido guardado. Concluyo que la investigación realizada a la farmacia la libertad he determinado la existencia de deficiencias en el control de los procesos de operaciones del área de almacén, tales como: la falta de un manual de procedimientos, falta de orden de medicamentos.

Respecto a la conclusión del Objetivo N°3:

Se da por concluido que la farmacia la libertad no cumplía con los manejos necesarios para su buen funcionamiento, esto se viene dando en el área de almacén y en las demás áreas, por lo tanto, se propone manuales de procedimientos para todas las áreas y además la capacitación del personal con la finalidad de rescatar las deficiencias que se han encontrado.

Respecto a la conclusión del objetivo 4.

Culminando con el estudio de investigación de la empresa farmacia la libertad para mejorar la situación económica de la empresa se elaboró una propuesta basada en una serie de procedimientos a seguir por el personal el cual tienen que acatar para tener un mejor control de sus áreas y mantener la empresa en marcha, con la intención de darle firmeza a la evaluación de este control, dentro del manual de procedimientos para las áreas de la empresa, mencionamos que se aplicara una vez al mes, es necesario que el personal encargado del área de almacén, compras ventas y caja deben de seguir el proceso capacitación y además el químico farmacéutico debe de monitorear dichos procedimientos.

Recomendaciones

1. Se recomienda dar capacitaciones por parte de un a los trabajadores referente a sus áreas.
2. Se recomienda ejecutar un manual de organización y funciones para corregir el mal manejo de las áreas debido que no se especifican claramente las funciones de los trabajadores.
3. Implementar un software para el buen manejo de la mercadería existente.
4. Se recomienda hacer arqueos de caja más seguidos para controlar con exactitud el ingreso de dinero.
5. Se recomienda mantener una comunicación directa, constante y efectiva del personal que labora en el área de caja con la finalidad de mantener la información diaria de los ingresos de dinero.
6. Es necesario que se ponga en marcha la aplicación de los procedimientos de ventas establecidas en esta propuesta, con el fin de lograr que el personal cumpla con los diferentes procedimientos correspondientes.
7. Recomendamos que, mediante el reclutamiento, selección y contratación de personal, se forme un equipo de trabajo capacitado, con cualidades idóneas para el área al que ingresa y según las necesidades de la empresa. Asimismo, sugerimos realizar capacitaciones y actividades que permitan ayudar a mejorar e incrementar los conocimientos del personal. Estas medidas ayudarán a disminuir los errores en las áreas.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, G. (2015). *"El Control Interno de Área de Farmacia y su Incidencia en la gestión de Inventarios de la clínica Miraflores S.A. Del Distrito de Castilla - Piura, en el año 2014"*. Tesis para optar el Título de Contador Público. Piura - Perú: Universidad Los Ángeles de Chimbote. Disponible en Biblioteca Uladech - Perú.
- Contraloría General de la Republica. (2014). Obtenido de "Marco conceptual del control interno" disponible en: http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- Contraloría General de la Republica. (2014). *"Marco conceptual del control interno"* Disponible en: Obtenido de http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- Díaz, S. (2016). (14 de 07 de 2016) LOFTON.. Obtenido de El 02 de 06 de 20017,: <http://www.loftonsc.com/blog/control-interno-empresas/>
- Estupiñan Gaitan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes (Vol. Tercera Edición)* colombia: Ecoe Ediciones, 2015. Recuperado el 01 de 06 de 2017, de. Obtenido de https://books.google.es/books?id=qcO4DQAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Guerrero, G. (2014). *"diseño de un sistema de control y gestión de inventarios para la Farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida 2013"*. Obtenido de Tesis de grado previa para la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría. Universidad tecnológica Equinoccial.: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf
- Hernández, M. (2011). *Gestión de control, acerca de la definición de la gestión de control*. Obtenido de: <http://www.5campus.com/leccion/cgdefi>
- Jaime, & Arroyo. (2013). *"Sistema de Control de farmacia para un centro de salud de I-3"* Proyecto profesional para optar el Título de Ingeniero de Software.

- Muñis, L. (2013). *Control de gestión*. Obtenido de ¿cómo plantar un sistema de gestión en práctica?": <<http://www.5campus.com/leccion>
- Peñaranda, Y. (s.f). *Control interno en el sector privado*. Obtenido de recuperado el 5 de julio del 2017: http://www.academia.edu/16503722/Control_Interno_En_El_Sector_Privado
- Rosero, C. (01 de julio del 2017 de 2015). *Modelo de gestión administrativa*. Obtenido de http://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- Sánchez, L. (2015). "*La gestión financiera, el control interno y los tributos y su influencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de accesorios y equipos de cómputo en la ciudad de Piura año 2014*". Piura.: Tesis para optar el título Profesional de Contador Público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- zamora, D. (2014). Funciones de la gestión administrativa. *Editorial el pacifico*, 18.
- Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima - Perú.
 Disponible en:
http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/301244/2/arro_yo_oj-pub-delfos.pdf
- Merino, E. (2014). "*Eficiencia del Control Interno en la Gestión de los procesos en la empresa Reyfarma S.A.C. 2014*" Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Piura - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Biblioteca Universidad Cesar Vallejo.
- Murillo, P. (2013). *Tesis para obtener el título profesional de contador público, universidad privada Antenor Orrego, Perú. Disponible en repositorio.*
 Obtenido de [upao.edu.pe/.../MURILLO_PABLO_DISENO_SISTEMA_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/.../MURILLO_PABLO_DISENO_SISTEMA_CONTROL.pdf)
- Nole, C. (2016). *Los mecanismos d control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiseies de octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015*. Obtenido de Uladech para optar el 1 título de 72 contador publico - Piura Perú disponible: <https://es.scribd.com/doc/.../control-de->

Inventario para-un-Alma cen-de-Farmacia

Palacios, & Murillo. (2013). *"Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el epriodo 2013"*. Obtenido de Tesis para

Obtener el título de Contador Público. Universidad privada Antenor

Orrego.Trujillo-Peru.

Disponible

en::

<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao>

[rep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISSIST_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao/rep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISSIST_CONTROL.pdf)

Rodríguez, & Torres. (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 del año 2014". Obtenido de Tesis para obtener el Título

Profesional de Contador Público. Universidad privada Antenor Orrego.

Trujillo- Perú. Documento

disponible

en::

<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR>

[%C3%8DGUEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR/C3%8DGUEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf)

Rodrigues, S. (2014). *"El Control interno"*. México. *El Economista, comunidad. El*

Empresario. Disponible en:. Obtenido de [http://elempresario.mx/colegio-](http://elempresario.mx/colegio-contadores-públicos-México/control-interno)

[contadores-públicos-México/control-interno](http://elempresario.mx/colegio-contadores-públicos-México/control-interno)

Rojas, M. (2012). *El control Interno y la Compensación Laboral en la empresa Lobo*

Tours SRL_Huaraz: ULADECH.

Taco, P. (2012). *"Diseño de un Sistema de Control Interno para la Administración de los Inventarios de la Distribuidora Farmacéutica Diagnfarm S.A."* Tesis previa

a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Obtenido

de Contadora Publica Autorizada. Quito - Ecuador. Disponible en::

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/996/1/T-UCE-0003-130.pdf>

Yanel, B. (05 de junio, 2017 de 2012). *Concepto de Control Interno- F.C.C.E.A. Lima-*

Perú.

Extraído

el

.

Obtenido

de

:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

(AEC), A. (06 de 2016). Obtenido de [http://www.aec.es/web/guest/centro-](http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso)

[conocimiento/coso](http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso)

Aguilar,M.D. (2014). *El control interno en el área de archivo de las empresas*

del sector servicios, Rubro logistica de Piura 2014. PIURA: obtenido

para optar el título de contador público, universidad católica de chimbote,
facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, Piura.

Aldave, U. (Julio de 2008). *causística de auditoría y control de gubernamental*,
obtenido de. Obtenido de <http://www.monografias.com>

Claros, R., & León, A. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y
evaluación*. Primera edición.

Clauca & Mejía. (2009). *obtenido de su tesis implementación de un sistema de
control de inventarios en la farmacia del centro de atención Iess de
Guayaquil recuperado de* : Obtenido

de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bistream/123456789/508/1/implementaico%20de%20u>

Colbert, J., & Bowen, P. (1999). *comparison of internal controls: COBIT, SAC.,
COSO y SAS 55/78*. *Recuperado de*. Obtenido de <http://www.isaca.org/bkr/cbt3.htm>

COSO III. (17 de diciembre de 2013). *Componentes del control interno*.
Recuperado. Obtenido de
[http://doc.contraloria.gob.pe/controlInterno/normativa Asociada/coso 2013-resumenejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/controlInterno/normativa%20Asociada/coso%202013-resumenejecutivo.pdf)

Estupiñam,, R. (2006). *Plan organizacional, métodos y procedimientos para la
empresa*. México.

Giraldo.D. (2007). *Diccionario para contadores*. Lima: Editrial

Ifocom. Hernández Sampieri. (2014).

Huaman, J. (2009). *Las Mypes en el Perú*. *recuperado de* . Obtenido

de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>

Malgrejo

De la cruz, R. (2015). *""Caracterización del control interno en el área de almacén en
las empresas comerciales del Per: Caso Empresas Farmaceuticos de
Chimbotr,2013"*. Obtenido de Tesis para optar el título de Contador Público. o

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Perú. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-delcontrol->

De la cruz, F. (2014). *Beneficios de la aplicación del sistema de control interno en la municipalidad distrital de huayllabamba. Periodo. chimbote.*

Mantilla, S. (2005:39). Mantilla. Colombia: Eco. Ediciones .

Ramos, M. (2007). *La empresa de.* Obtenido de <http://www.tiposde.org/empresas-ynegocios/4tipos-de-Empresa/#ixzz4Pjxc3b6d>

Rivas Marquez , G. (2011). Contemporary models of internal control. theoretical foundations. *Observatorio Laboral Venezuela. 4(8).*

Rosnay., J. (2005). *Sistema de control interno. Obtenido de definición de sistema: Obtenido de.* Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos14/controlgestion.shtml>

Ruiz, R. (1996). *Prevención de riesgos laborales su nuevo enfoque la implantación de la gestión de riesgos en la empresa.*

spekle. (2001). *obtenido de.* Obtenido De dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234297.pdf. estándares

de control Vela, L. (2007). *Caracterización de las MYPE, Disponible en: Obtenido de*

[http://monografias.com/trabajos46/microfinanzasperu/microfinanzas-](http://monografias.com/trabajos46/microfinanzasperu/microfinanzas-peru2.shtml)

[peru2.shtml](http://monografias.com/trabajos46/microfinanzasperu/microfinanzas-peru2.shtml) Yascara, P. (2006). *Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno.* Lima-Perú: Grijley.

Zabala. (2012). *en su tesis de control interno administrativo y contable para las farmacias del cantón latacunga, provincia de Cotopaxi recuperado. Obtenido de.*

Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1020/1/T-UTC0721.pdf>

anexos

TABLA 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA															
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
1	Presentación del Línea Base del Proyecto			X													
2	Redacción del problema					x											
3	Planteamiento de enunciado, objetivos y justificación.									x							
4	Búsqueda y redacción de Antecedentes.			X	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	

Fuente: Elaboración Propia



Anexo 1 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.....

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 la investigación titulada “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: empresa “FARMACIA LA LIBERTAD” de la provincia de Sullana, 2019”

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	PREGUNTA			
	Ambiente de control			
01	¿Usted cree que se debería hacer campañas medicas dentro de una farmacia?	X		
02	¿Los encargados del área del almacén llevan claramente los inventarios?		X	

03	¿Las orientaciones que les capacitan que brindan a los trabajadores son necesarias para la atención al cliente?	X		
04	¿Muestra interés el gerente por dar capacitaciones de trabajo para que su empresa pueda llevar un buen control interno?		X	
05	¿La empresa cuenta con todas las áreas del establecimiento farmacéutico?	X		
	Evaluación de riesgos			
06	¿La empresa tiene motivación y recompensas?		X	
07	¿El establecimiento farmacéutico cuenta con créditos de compras?	X		
08	¿Se han establecidos prevenciones dentro de la empresa para evaluar los riesgos?		X	
09	¿La información recaudada por el encargado de la contabilidad es verídica de la empresa?		X	
10	¿El establecimiento farmacéutico cuenta con un máquetin variable?	X		
	Actividad de control			

11	¿La información que les ofrecen a los trabajadores sobre el cumplimiento de su área es clara?		X	
12	¿Al decepcionar los ingresos de medicamentos hacia la farmacia hay control de seguridad?	X		
13	¿Llevan un inventario de los ingresos y egresos de la medicina?		X	
14	¿El químico farmacéutico comunica a los trabajadores de la farmacia como tener en un buen estado los medicamentos?		X	
15	¿La contabilidad de la farmacia debe ser solo manejada por el encargado de esa área?		X	
	Información y comunicación			
16	¿La información brindada de los medicamentos obtenidos es clara y precisa?		X	
17	¿La farmacia maneja diferentes tipos de métodos para hacer llegar la información adecuada a los trabajadores?	X		
18	¿Lo diversos controles de la farmacia aseguran todo clase de operación?	X		

19	¿El éxito del funcionamiento de la farmacia es debido por los diferentes controles de los sistemas?	X		
20	¿La recopilación de información contable ayuda a la empresa a una productividad exitosa?		X	
	Supervisión y seguimiento			
21	¿Realizando diferentes evaluaciones a los trabajadores podremos Obtener un resultado positivo para la empresa?		X	
22	¿El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando correctamente?	X		
23	¿El márketing externo influye en la evolución de los riesgos la farmacia?		X	
24	¿El proceso de comunicar e mejoramiento de la farmacia ayuda a un buen sistema de control?		X	
25	¿La farmacia cumple con la responsabilidad de evaluar los controles confiables?	X		

Mediante lo investigado en la farmacia la libertad se ha elaborado la encuesta que será aplicada a cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas de la farmacia la libertad con el objetivo de rescatar las deficiencias que hemos encontrado.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE COMPRAS			
01	¿Existe una persona encargada del área de compras?	x		Si hay un encargado del área de compras.
02	¿Las compras que excedan al monto establecido son aprobados por la gerencia?	x		El gerente debe de dar la orden de los pedidos excedidos.
03	¿el actual proceso de compras es el adecuado?		x	Deben de implementar un programa sistematizado
04	¿Cuáles son las políticas de compra que se aplica en la farmacia?		x	No existen políticas definidas

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE VENTAS			
05	¿El control interno en las ventas es manual?	x		Se anotan en un cuaderno
06	¿Existe un listado de precios de venta?	x		Sus precios están establecidos
07	¿Cuenta con un flujograma de ventas?		x	No tiene ningún tipo de flujogramas.
08	¿El actual proceso de ventas es adecuado?		X	Se debe implementar un software

09	¿La persona que cobra la venta a la vez entrega el producto?		x	El encargado del almacén es el que entrega el producto
----	--	--	---	--

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE CAJA			
10	Existe un soporte informático para realizar las anotaciones de las operaciones de caja.		x	No cuenta con ningún sistema
11	¿Se realiza arqueo de caja diario?		x	se realizan arqueos de caja dejando 3 días
12	¿La farmacia cuenta con una cuenta corriente?		x	No cuenta con cuentas corriente.
13	¿se realiza cuadro de caja diariamente?		x	No lo realizan.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	AREA DE ALMACEN			
14	¿Conoce con que stock cuenta la farmacia?		x	Solo existe un Kardex, pero no lo actualizan
15	¿Existen reglamentos para el ingreso y salida del personal hacia al almacén?		x	No tienen ningún tipo de controles.
16	¿utiliza documentos que respaldan la salida de las mercaderías del almacén?		x	No siempre
17	¿Estaría Ud. De acuerdo con la implementación de un M.O.F y un manual de procedimientos para el área de almacén ¿	x		Será de mucha ayuda para el desarrollo de las actividades del almacén.

Anexo 2 PRESUPUESTO

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Copias e impresiones		100.00	100.00
Lapiceros	7	1.50	10.50
Lápiz	6	1.00	6.00
Hojas bond	180	0.20	36.00
Internet	95	1	95.00
Pasajes y viáticos		210.00	210.00
Asesorías	3	200.00	600.00
Empastado	4	40.00	160.00
Total			2117.50

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 3 SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

EMPRESA FARMACIA LA LIBERTAD ABELARDO

CASTILLO

Gerente general

Estimado y distinguido señor:

Me place extender un cordial saludo en esta ocasión yo MARELYN LISSET CORDOVA NOLE identificado con DNI: 70931917 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 FARMACIA LA LIBERTAD, y acceso a la misma para con fines de obtener información que me permita desarrollar mi proyecto de investigación.

Se ha visto que la empresa FARMACIA LA LIBERTAD, 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 empresas del sector comercio, del Perú: caso empresa FARMACIA LA LIBERTAD del distrito de Sullana, 2019.

Con saludos cordiales agradecerle a esta solicitud.

Atentamente:



MARELYN LISSET CORDOVA N
70931917

ANEXO 4 RESPUESTA DE LA EMPRESA
FARMACIA LA LIBERTAD

RUC: 28129133921

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

El que suscribe propietario y gerente general de la empresa FARMACIA LA LIBERTAD con RUC: 28129133921 ubicada en calle san Martín y Tarapacá # 507 del distrito de Sullana.

Hace constar:

Que bajo mi consentimiento la estudiante MARELYN LISSET CORDOVA NOLE 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 comercio del Perú: caso empresa FARMACIA LA LIBERTAD del distrito de Sullana, 2019.

Se expide el siguiente documento a solicitud del interesado.



GERENTE GENERAL
