



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Sistema de control interno para mejorar la gestión del inventario en Boticas Open Farma

S.A.C., Bagua.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

Calle Cabrera, Orlando David (ORCID: 0000-0001-8156-039X)

**ASESORA:**

Mg. Suárez Santa Cruz, Liliana Del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**Chiclayo – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi pareja e hija ya que son mi inspiración para que juntos salgamos adelante y al mismo tiempo por entenderme en los espacios de tiempo que no paso con ellas cuando voy a estudiar o hacer mis trabajos, así mismo a mi madre por todos los valores que me inculco desde niño y que hasta el día de hoy me sigue alentando a ser un buen profesional y modelo para seguir.

**Orlando David.**

## **Agradecimiento**

A este momento me toca agradecer a todos los docentes que de alguna manera u otra aportaron a que el día de hoy este en esta instancia de mi vida, a punto de culminar esta carrera, ya que ellos impartieron en mí, conocimientos, técnicas, experiencias, emociones, valores que han sido importantes en el desenvolvimiento como persona a nivel académico y social, así mismo a mi centro de labores que es Boticas Open Farma S.A.C. por apoyarme en la realización de mi proyecto basado en mejorar la gestión de inventarios de esta institución.

**Autor.**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	9
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	31
3.2. Variables – Operacionalización.....	32
3.3. Población y muestra.....	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, confiabilidad y validez. .	36
3.5. Procedimientos .....	38
3.6. Métodos de Análisis de Datos. ....	39
3.7. Aspectos Éticos .....	39
IV. RESULTADOS.....	40
V. DISCUSIÓN .....	63
VI. CONCLUSIONES .....	66
VII. RECOMENDACIONES .....	68
VIII. PROPUESTA.....	69
REFERENCIAS.....	109
ANEXOS.....	113

## Índice de tablas

Tabla 1. Principales Modelos de Control interno. ....	12
Tabla 2. Operacionalización de la variable sistema de control interno .....	33
Tabla 3. Operacionalización de la variable gestión del inventario. ....	35
Tabla 4. Población. ....	36
Tabla 5. Escala de valoración de Alfa de Cronbach. ....	38
Tabla 6. Los valores de la botica Open Farma forman parte del ambiente.....	41
Tabla 7. La botica cuenta con normas de control interno que constituyen parámetros de conductas de los colaboradores. ....	42
Tabla 8. La ejecución de reglas de conducta es capaz de generar sensibilización entre los trabajadores de la Botica Open Farma. ....	43
Tabla 9. La empresa capacita a los colaboradores en control de inventarios.....	44
Tabla 10. Los colaboradores cuentan con experiencia en efectuar inventario físico de mercadería. ....	45
Tabla 11. La empresa identifica factores que puedan representar amenazas hacia el cumplimiento los objetivos.....	46
Tabla 12. Toda amenaza hacia los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto. ....	47
Tabla 13. La botica Open Farma ante la identificación de un riesgo toma las medidas necesarias para la prevención de efectos negativos. ....	48
Tabla 14. Las políticas de la botica establecen control sobre el plan de inventarios.....	49
Tabla 15. La botica cuenta con un manual de procedimientos que comprenda la custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios.....	50
Tabla 16. La ejecución de las actividades de control del área de inventarios está orientadas al logro de los objetivos. ....	51
Tabla 17. Se lleva un adecuado registro de cada actividad administrativa que permita asegurar el control de entrada y salida de productos. ....	52
Tabla 18. El procesamiento de datos registrados por la botica le permite obtener información oportuna y confiable para un mejor control y comunicación. ....	53
Tabla 19. Se mantienen en la botica un flujo de información sin obstáculos para el desempeño de funciones de los colaboradores. ....	54

Tabla 20. La empresa actualmente establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos.....	55
Tabla 21. La empresa realiza un seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos, con la finalidad de lograr sus objetivos. ....	56
Tabla 22. Cree usted que los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la Botica Open Farma S.A.C. ....	57
Tabla 23. Guía de entrevista realizado al gerente de Boticas Open Farma S.A.C .....	61
Tabla 24. Valores éticos. ....	76
Tabla 25. Prácticas y conductas del talento humano. ....	77
Tabla 26. Competencia de los colaboradores. ....	79
Tabla 27. Factores de evaluación de riesgos. ....	83
Tabla 28. Manual de políticas propuesto para el área de almacén. ....	85
Tabla 29. Actividades de control. ....	86
Tabla 30. Información y comunicación. ....	100
Tabla 31. Supervisión y monitoreo. ....	103
Tabla 32. Cronograma y presupuesto. ....	105

## Índice de figuras

Figura 1. Relación entre objetivos y componentes. ....	11
Figura 2. Importancia del control interno.....	16
Figura 3. Criterios de un control contable.....	18
Figura 4. Objetivos de la gestión de inventarios.....	20
Figura 5. Rotación de inventario. ....	24
Figura 6. Método ABC.....	25
Figura 7. Fórmula del EIRL. ....	26
Figura 8. Punto de reorden. ....	27
Figura 9. Fórmula del punto de reorden.....	28
Figura 10. Lote económico de pedido.....	28
Figura 11. Diseño de la investigación.....	31
Figura 12. Análisis de confiabilidad de la encuesta de la variable sistema de control interno.....	38
Figura 13. Los valores de la botica Open Farma forman parte del ambiente.....	41
Figura 14. La botica cuenta con normas de control interno que constituyen parámetros de conductas de los colaboradores. ....	42
Figura 15. La ejecución de reglas de conducta es capaz de generar sensibilización entre los trabajadores de la Botica Open Farma. ....	43
Figura 16. La empresa capacita a los colaboradores en control de inventarios. ....	44
Figura 17. Los colaboradores cuentan con experiencia en efectuar inventario físico de mercadería. ....	45
Figura 18. La empresa identifica factores que puedan representar amenazas hacia el cumplimiento los objetivos.....	46
Figura 19. Toda amenaza hacia los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.....	47
Figura 20. La botica Open Farma ante la identificación de un riesgo toma las medidas necesarias para la prevención de efectos negativos. ....	48
Figura 21. Las políticas de la botica establecen control sobre el plan de inventarios. ....	49
Figura 22. La botica cuenta con un manual de procedimientos que comprenda la custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios.....	50

Figura 23. La ejecución de las actividades de control del área de inventarios está orientadas al logro de los objetivos. ....	51
Figura 24. Se lleva un adecuado registro de cada actividad administrativa que permita asegurar el control de entrada y salida de productos. ....	52
Figura 25. El procesamiento de datos registrados por la botica le permite obtener información oportuna y confiable para un mejor control y comunicación. ....	53
Figura 26. Se mantienen en la botica un flujo de información sin obstáculos para el desempeño de funciones de los colaboradores. ....	54
Figura 27. La empresa actualmente establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos.....	55
Figura 28. La empresa realiza un seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos, con la finalidad de lograr sus objetivos. ....	56
Figura 29. Cree usted que los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la Botica Open Farma S.A.C. ....	57
Figura 30. Objetivos de Boticas Open Farma S.A.C. ....	74
Figura 31. Organigrama de Boticas Open Farma S.A.C. ....	75
Figura 32. Valores éticos para la empresa Boticas Open Farma S.A.C. ....	76
Figura 33. Temas de capacitación para Boticas Open Farma S.A.C. ....	80
Figura 34. Factores de riesgo de la Boticas Open Farma S.A.C. ....	82
Figura 35. Logueo al sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	87
Figura 36. Menú principal del sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	88
Figura 37. Registro del producto del sistema de Boticas Open Farma S.A.C.....	89
Figura 38. Facturación del sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	90
Figura 39. Generación del documento en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	91
Figura 40. Compra de productos establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	92
Figura 41. Cargos y descargos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	93
Figura 42. Reporte de precios en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	94
Figura 43. Registro de ventas establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ..	95
Figura 44. Reporte de inventario valorizado en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.	96
Figura 45. Reporte de stock de productos establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	97

Figura 46. Registro de compras de productos establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	98
Figura 47. Comprobante de venta establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C. ....	99
Figura 48. Objetivos de supervisión y monitoreo para la empresa Boticas Open Farma S.A.C. ....	102

## Resumen

La presente investigación tiene por finalidad elaborar una propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Boticas Open Farma S.A.C. de tal forma que se establezca un adecuado ambiente de control, se evalúen los riesgos y se comparta la información con una comunicación eficaz para el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.

El tipo de investigación que presenta el estudio según su enfoque es cuantitativa, según su alcance es descriptiva -propositiva, el diseño es no experimental por lo que no se hará manipulación a las variables y solo se observarán en su situación natural, así mismo es transversal por lo que la información se obtendrá una sola vez; se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, una guía de entrevista y una ficha de análisis documentarios, la población y muestra estuvo conformada por los 17 colaboradores de la empresa.

La información recolectada permitió identificar que el gestión de inventario es deficiente puesto que se no se realizan inventarios continuos, presencia de un Kardex desactualizado, desconocimiento acerca del stock actual de las existencias, además el personal es reducido en el área de almacén y presentan ausencia de capacitación; diseñándose un nuevo sistema de control interno, basado en la herramienta COSO, donde se plantearon tablas que determinan la debilidad, los riesgos y las propuestas de solución frente a cada problema identificado, con su respectivo nivel de importancia, de tal forma que permita la sostenibilidad en el mercado, la competitividad y rentabilidad.

**Palabras claves:** botica, control interno, inventarios, objetivos.

## **Abstract**

The purpose of this research is to create a proposal for an internal control system to improve the management of inventories in the company Boticas Open Farma S.A.C. in such a way that an adequate control environment is established, the risks are evaluated and the information is shared with an effective communication for the fulfillment of the business goals and objectives.

The type of research presented by the study is its quantitative approach, its scope is descriptive -projective, the design is not experimental, what has not been used as the variables and is only observed in its natural situation, likewise it is transversal. So, the information is applied only once; The population and the sample consisted of the 17 employees of the company.

The information collected was also identified as inventory management. Training Design of a new internal control system, based on the COSO tool, where tables were proposed that determine the weakness, risks and solution proposals for each problem, with their respective level of importance, in such a way as to allow the sustainability in the market, competitiveness and profitability.

**Keywords:** drugstore, internal control, inventories, objectives.

## I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado existen infinidad de riesgos en cualquier ámbito a nivel mundial, lo cual implica que las organizaciones se exponen para enfrentar a un mercado súper competitivo, por lo general su única alternativa es el crecimiento de manera significativa en su rubro, mejorando sus debilidades y con sus fortalezas consolidar oportunidades, utilizando y manejando estrategias con mucho asertividad para llevar a cabo un control dentro de la empresa.

En Venezuela, enfatizando a Aquino (2017), menciona en el análisis, que al existir un escaso control interno de inventario perjudica en estimar de manera errónea las necesidades, productos desiertos en licitaciones, también el cumplimiento de proveedores, re-adjudicaciones; y enfatizó en las operaciones de la institución, realizando un estudio y mejoramiento continuo de cada proceso, y de esta manera contribuye a fortalecer institucionalmente.

Así mismo, en Paraguay, Servin (2018), indicó en una entrevista para la revista Deloitte, que el control interno es importante y de gran ayuda para su crecimiento en las micro - mediana empresa, y al existir carencia de esta herramienta no se protegerán los recursos dentro de la organización ocasionando una sensibilidad a fraude o negligencia, de esta manera al no identificarlos a tiempo sería muy riesgoso pues no se cumplirían con las metas propuestas.

Por otro lado, en Ecuador, Serrano y Herrera (2017), menciona en un artículo de la revista Espacios, que al existir la carencia de un control dentro de las organizaciones trae consigo serios problemas, pues se encontraría muy sensible ante cualquier factor de peligro, afectando al desarrollo económico de la empresa.

Así mismo, en nuestro país podemos mencionar a Gutiérrez (2018), que manifiesta en el Diario el Comercio, que “existe un 25% de un total de 655 entidades públicas en el Perú que, si se realiza un control interno, por lo que la contraloría determina que el 75% restante demuestra una resistencia a generar cambios en su institución”. (p.2).

Debido a esta información se puede decir que, al existir un bajo nivel de control interno, perjudica en las instituciones públicas pues no aporta a mejorar las áreas que implican, incrementando la vulnerabilidad a riesgos y no poder contrarrestarlos.

Del mismo modo, mencionamos a Samaniego (2019), en una entrevista realizada por La República, manifestó que en nuestro país la economía ha incrementado notablemente y junto con ello el crecimiento económico de micro - pequeñas y medianas empresas, sin embargo la mayoría de estas empresas no existe un control dentro de las organizaciones pues las entidades privadas están conformadas en su mayoría por familiares y existe un escaso recurso humano capacitado que orienten de manera adecuada a llevar a cabo un control interno, ocasionando que el incremento de contingencias que podrían ser factores que a mediano o corto plazo pueden afectar el giro del negocio, llevando a la organización a un descenso ocasionando a la desaparición en el mercado.

Desde Piura, Guerra (2018), en el artículo de Perú 21, señaló que las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura no disponen de los requisitos que son exigidos por ley para ejercer un adecuado funcionamiento, aferrados a la informalidad, es así que presentan desconocimiento sobre el control interno que pueda garantizar las exigencias y activos fijos para que no se encuentren expuestas a riesgos, es así que actualmente carecen de procedimientos que les permita cumplir con efectividad los objetivos que estas plantean dentro de plan estratégico.

A nivel Regional, en Amazonas, Fernández (2017), gerente de la botica Belén de Bagua, en su entrevista a la revista semanal comentó: “existen organizaciones del sector farmacéutico que evidencian la carencia de tener un control interno en sus registros del área de logística y por consecuente existen desequilibrios en el conteo y manejos de cada producto, pues acumula de problema tanto para la parte gerencial como para los colaboradores”.

Así también Chapoñán (2018), en su entrevista a la revista Gestión, manifiesta que se evidenciaron deficiencias en los registros de medicamentos para los establecimientos de salud del MINSA - Bagua, uno de estos es la inspección del stock de medicamentos, como segunda deficiencia se encuentran solicitudes de restitución que se realizan para evaluar la cantidad y calidad de los insumos médicos que existen en farmacia y cuántos se necesitan restablecerse. Por ellos se genera un tiempo en el cual no se dispone de un determinado medicamento, lo cual ocasiona molestia en el paciente al tener que esperar hasta que sea repuesto en la botica.

En cuanto a nivel institucional, Boticas Open Farma S.A.C., R.U.C. 20487396959, con dirección fiscal Jr. Comercio N° 594 Bagua, Bagua, Amazonas, es una compañía enfocada al despacho de insumos e instrumentos médicos y productos sanitarios; así mismo líneas reconocidas de perfumería y cosméticos; atendiendo las 24 horas del día, los 365 días del año. A la fecha cuenta con tres locales de ventas en la localidad de Bagua.

Se ha podido evidenciar que la compañía tiene conflictos debido a que no aplican instrumentos de gestión para un buen control dentro de la organización respecto a inventarios, por lo que se observa carencia en el cumplimiento de actividades, no teniendo un adecuado registro de sus existencias; debido a que no realizan un control de inventarios a menudo, ocasionando deficiencias en su stock disponible, equipos y herramientas de trabajo, muebles y enseres. Además, muchos de los colaboradores de la empresa desconocen sobre la existencia de un organigrama y funciones de la botica, por lo que impide que el personal cumpla con sus obligaciones dentro de la compañía.

Se observó la carencia de personal designado a desempeñarse en almacén y además se evidenció que el espacio almacenamiento es reducido generando que no haya orden de los productos, la misma que enfoca a desconocer acerca del stock existente de los productos. Debido a esto es indispensable para la empresa contar con un buen manejo de existencias para evitar fraudes, robos y deterioro de los mismos y así mismo de los principales equipos y herramientas de trabajo diario que nos permitan desempeñarse de manera adecuada.

Por otro lado, en la investigación, para una adecuada guía y soporte del estudio se establecen trabajos previos los cuales permiten brindar un mayor alcance al tema por medio de consideraciones de investigaciones que presentan las variables en estudios, siendo así, que a nivel internacional se tiene a Guerrero (2014), quien en su investigación tuvo por finalidad diseñar y elaborar un sistema de control interno para un establecimiento farmacéutico Cruz Azul en Ecuador, en la cual se establezca que las compras que realice la entidad sean oportunas y estas se alineen al nivel de ventas de la organización, permitiendo que la empresa disponga de la información idónea para la toma de decisiones. La metodología presentada fue no experimental y de tipo cuantitativa, en la cual se aplicó como instrumento al cuestionario a una muestra de 25 colaboradores.

De tal manera, se obtuvo como resultados, de que la empresa existía una herencia de procesos y políticos que no permitían que se lleve un adecuado registro de los productos en

el inventario de la organización, debido a una deficiente gestión de los mismos, pues conllevó a que se obtenga una disminución en sus ventas generando que la rentabilidad de la empresa disminuya, por ende, se optó a trabajar de manera empírica, desconociendo la información real de inventarios que maneja la entidad. Es así que, para que se mejore la situación del establecimiento farmacéutico se diseñó un método de control y régimen de inventarios el cual incluyó un organigrama, perfiles, procesos y documentos concisos para un desarrollo eficiente del control de inventarios. esta investigación aporta significativamente al estudio, dado que, plasma las diferentes problemáticas que acarrea una empresa cuando esta no aplica las herramientas y políticas adecuadas ni desarrolla óptimos procedimientos, ocasionando que la gestión de inventarios no sea la adecuada y se carezca de un control consecutivo (Guerrero, 2014).

Campos (2014), estableció por objetivo, diseñar un sistema de control de stock de mercadería que éste se alinee al incremento de ventas de la microempresa Servirepuestos Honda, en la ciudad de Ambato, Ecuador. la metodología considerada para el estudio se tuvo que presentar un tipo de investigación exploratoria, descriptiva correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Asimismo, el instrumento considerado para el estudio fue El cuestionario el que fue aplicado a 10 trabajadores de la empresa y otra a 77 clientes de la misma empresa por lo tanto se representaron dos muestras. Lo que permitió que se obtenga como resultados que a pesar de que exista un ambiente de control mediante los controles básicos desarrollados, aún se seguían presentando inconvenientes al momento de cuadrar el stock, en la asignación de funciones en diversas áreas de forma física para el inventario, almacenaje, compras, ventas y despacho.

A partir de estas problemáticas el autor sostuvo la creación de un área de control y auditoría que evalúe y lleve a cabo el seguimiento de las actividades administrativas contables. Cabe señalar que el aporte realizado por este trabajo indica que no basta con que existen procedimientos para el control de inventarios, sino que éstos tienen que presentar un seguimiento continuo para que de esta manera se pueda señalar si se está llevando a cabo de forma óptima los procedimientos acorde a lo establecido en las metas institucionales (Campos, 2014).

Jiménez y Fernández (2017), en su investigación establecen por objetivo realizar un diseño de los procedimientos de control interno para que de esta forma la gestión de inventarios en la Comercializador J&F, se mejore. Se consideró una investigación

descriptiva, empleando como metodología deductiva, es decir que el estudio toma referencias desde un contexto general a lo específico. Asimismo, se consideró realizar una entrevista a todo el personal administrativo que se encuentra directamente relacionado con la gestión de inventarios, además se aplicó un análisis de contenido para la evaluación de los documentos de control interno que maneja la empresa.

Se llegó a la conclusión de que esta empresa ha basado por varios años sus operaciones comerciales y re control de inventarios a base de la intuición y de la experiencia que disponía el gerente, dejando de lado la estructuración y documentación de políticas, técnicas y procedimientos para realizar un adecuado control de la gestión de inventarios, por este motivo se consideró cambiar la metodología actual de trabajo, en la cual se caracteriza en los procesos que faciliten a la gerencia desarrollar controles a través de los procedimientos ya establecidos. El aporte de este estudio establece que las intuiciones y las corazonadas que desarrolló el personal dentro de una entidad no siempre permite el buen desarrollo organización y control en la operación de una empresa, por el contrario, si se llega a desarrollar políticas, plasmar y establecer procedimientos y realizar una adecuada supervisión conllevará a que los procesos de una organización sean mucho más efectivos, óptimos y eficientes (Jiménez y Fernández, 2017).

A nivel nacional, Cabrera y Díaz (2017), en su investigación plantearon por objetivo realizar un diseño de una propuesta de un sistema de control interno alineado a la mejora de la gestión de las existencias dentro del Hospital Regional de la PNP, Chiclayo. se estableció como tipo de investigación al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Se consideraron como técnicas de recolección de datos a la observación, la entrevista y la encuesta, en la cual la muestra considerada fueron 3 trabajadores del área de almacén, 3 trabajadores del área de farmacia y 28 trabajadores intervinientes en la gestión de inventarios.

Lo que permitió que los autores lleguen a la conclusión, que el procedimiento que lleva a la institución para el registro interno es deficiente, dado que se presentan diferencias en el inventario físico con respecto al su Kardex, asimismo se denota desabastecimiento por un deficiente control de productos por parte de las áreas de logística, además se nota el deterioro de las existencias, cabe señalar que existe retraso en el despacho de productos farmacéuticos. es así que en base a esas problemáticas se realizó un diseño de un sistema de control interno y se planteó un MOF para el área de logística. El aporte que presentan los

investigadores es que hacen énfasis en que se debe tener en cuenta de qué, aunque existan todo tipo de controles de procesos operativos esto no da la certeza de que los procedimientos que realiza el personal sean los correctos pues si no se realiza un adecuado seguimiento puede que se sigan presentando múltiples carencias perjudiciales para la compañía (Cabrera y Díaz, 2017).

Rodríguez y Torres (2014), establecieron en su investigación por objetivo determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno para para la adecuada gestión de mercaderías permitirá mejorar las ventas de la empresa Famifarma S.A.C. la técnica considerada para el estudio fue la entrevista y la encuesta, los mismos que fueron aplicados dentro del área gerencial, el área de contabilidad y químicos farmacéuticos, Asimismo se hizo un análisis documentario para obtener información de todos los procedimientos actuales que realiza la empresa referente al sistema de inventarios.

Los autores llegaron a la conclusión de que la empresa carecía de información oportuna, para que ellos lleguen a proyectar importantes compras y ventas, lo cual afectaba a la toma de decisiones y rentabilidad de la empresa, por ello, plantearon como medida correctiva el diseño de un sistema de control interno que llegue a corregir todos los procesos de compra y ventas donde se pueda conciliar los saldos de stock por medio de una adecuada aplicación de políticas de control que va de la mano con la supervisión y monitoreo de las actividades de gestión de inventarios que realice la entidad. El aporte brindado por estos autores es que la propuesta planteada habla muy bien de la supervisión y monitoreo de las actividades que se desarrollan en una organización en lo que respecta a la gestión de inventarios, tomando como punto de partida a la medición de costos como eje principal de un control interno y a la aplicación de políticas y procedimientos contables para potenciar el sistema de inventarios (Rodríguez y Torres, 2014).

Nole (2014), en su tesis de grado estableció por objetivo, establecer los mecanismos de control interno administrativo para que las áreas de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos de Piura y Veintiséis de Octubre, puedan obtener buenos resultados referente a su gestión de inventarios. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental. en la cual se llegó a aplicar el cuestionario a una muestra de 46 empresas que cumplieran con los criterios de investigación.

Permitiendo que se obtenga como resultados que un 80% de las boticas que fueron encuestadas sostienen que cuentan con estrategias para registrar de manera interna, sus órdenes de compra, políticas para las ventas, revisión y almacenamiento de mercaderías entre otros, mientras que un 20% de las empresas no ejecuta ninguno de estos mecanismos, por lo que se recomendó la elaboración de estos mecanismos como guía de normas y procedimientos, manual de organización y funciones, instalación de software de control de inventarios, capacitación al personal, supervisión y monitoreo de las instrucciones especificadas. El aporte de la presente investigación, nos indica que las empresas hoy en día debemos estar en constante evolución con las políticas y procedimientos software entre otros que nos faciliten en el desarrollo de las actividades y poder competir en igual de condiciones con los demás negocios. (Nole, 2016)

A nivel regional en Amazonas, en la provincia de Bagua, Ore (2016), planteó por objetivo realizar un diseño de una estructura de control operativo en la cual éste se encuentre enfocado en la mejora de la gestión de inventarios de una empresa Distribuciones Amazonas E.I.R.L. el estudio consideró un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental y los instrumentos aplicados para la recolección de información, fueron considerados la guía de observación, la guía de análisis documental y la entrevista, considerándose como muestra a tres colaboradores de los cuales se consideraron al gerente, almacenero y al contador externó.

Se concluyó en el estudio que la empresa necesita un esquema para un control interno operativo, un flujo grama de procesos para las operaciones realizadas en ella, así como un método computarizado para realizar el control de inventarios debido desconocimiento de los procesos a seguir y a la no realización de inventarios continuos. El aporte de esta investigación es que aun pareciendo bastante competitivos en el mercado siempre hay cosas que corregir o mejorar y mucho más cuando se trata de control de inventarios. (Ore, 2016)

Así mismo en Bagua, Cruz (2016), en su estudio, Estableció por objetivo realizar una propuesta de un sistema de control dónde éste se encuentre enfocado en la mejora del inventario del área de almacén de la UGEL- Bagua. Cuyo diseño de la investigación fue descriptivo-explicativo, su población son 70 trabajadores entre docentes y administrativos, obteniendo una muestra 9 personas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, a los que se aplicó las técnicas entrevista y encuesta así mismo dio el análisis de documentos.

Se concluyó en esta investigación, que el área de almacén no es el adecuado y carece de procedimientos de almacenamientos de materiales, el personal del área no presenta la capacitación suficiente para desempeñar una buena labor, los procesos dentro de esta no es el adecuado ante la falta de políticas de control, teniendo como prioridad el implementar un registro de inventarios. El aporte de este trabajo, es que incluso en instituciones del estado presentan este tipo de inconvenientes, debido al poco interés que presentan en control de inventarios o la supervisión y monitoreo si es que los hubiera. (Cruz, 2016)

Del mismo modo en Bagua, Domínguez (2018), en su trabajo de investigación, estableció por objetivo realizar una propuesta de un sistema de control interno en la cual éste esté alineado a la mejora de la gestión operativa de inventarios de la Ferretería Orión E.I.R.L.; cuyo tipo de investigación es descriptivo-propositiva; y por diseño de investigación No experimental; se aplicó las técnicas de encuesta y entrevista a una muestra de 7 personas que es igual a la cantidad de la población al ser reducida la cantidad de trabajadores, de la misma manera se empleó las técnicas de observación y análisis documental.

Se concluye que en esta empresa existe carencia de un control adecuado de ingreso y egreso de los insumos, teniendo una mala gestión de inventarios en donde no se ejecutan inventarios periódicos ni inoperativos lo que con lleva a no conocer sus existencias en tiempo real y presentar un kardex desactualizado, por lo que es indispensable un método de control interno y capacitación a sus trabajadores. El aporte de esta investigación, esta que mientras conservemos buenos controles internos de inventarios, supervisión y monitores vamos a tener la confianza tener en tiempo real inventarios actualizados, y evitar sobre estoquearse, mermas, perdidas y hasta robos en el peor de los casos (Domínguez, 2018).

## II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se hace referencia a las teorías de las variables en estudio, que en base a autores resaltantes del tema se podrá conocer el significado de cada variable desde la perspectiva de autores destacados en el rubro siendo así que para Márquez (2015) “El Control interno es un proceso, que es realizado por la parte ejecutiva de la empresa, liderado por el gerente y los colaboradores que pertenecen a la organización, de esta manera está enfocado a brindar una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos propuestos.”. (p. 27).

El control interno es considerado a nivel internacional como un proceso que realiza la parte ejecutiva y es aplicado a todos los colaboradores de cada área de una empresa, ello con el propósito de que exista garantía en el desarrollo de cada actividad y se lleve un adecuado orden lo cual se refleje en el resultado de cada proceso permitiendo que se logre alcanzar los objetivos plasmados en los documentos de gestión de la organización (Instituto de Auditores de España, 2013).

Existen 5 fundamentos o partes que representan al sistema de control interno, también conocidos como componentes que integran el informe COSO, los mismos que son, el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y por último la supervisión.

Estos componentes son muy significativos dado que aportan el correcto desarrollo de un sistema de control interno dentro de una empresa, pues considerando sea el ambiente de control como primer punto ayuda a tener una realidad de toda la organización referente a su gestión tanto de inventarios como de cumplimiento de metas, posteriormente la evaluación de riesgos es indispensable realizarlo puesto que los riesgos siempre van a existir pero depende de la entidad que aplique las estrategias correctas para que pueda contrarrestarlos, como tercer punto tenemos a las actividades de control estas tienen que estar bien definidas dado que simbolizan las acciones a seguir para el correcto funcionamiento del control interno, como cuarto punto se establece a la información y comunicación el mismo que hace referencia a los datos relevantes que deben ser considerados y en la manera en que estos debe ser comunicados y por último se tiene al quinto punto que es muy importante y el que radica establecer si las actividades se están desarrollando adecuadamente este punto es la supervisión, ayuda a que por medio de la fiscalización se verifique la adecuada ejecución de lo plasmado en los documentos de gestión de la empresa (Rodríguez, 2017).

De acuerdo con Moller (2016), ambos autores se refieren que si la organización tiene una visión clara hasta dónde quiere llegar tiene que plasmarlo en una documentación clara, sencilla, manejable y sobre todo que sea ejecutable, de esta manera se podrá mejorar las deficiencias internas de la organización y poder cumplir con las metas propuestas. Pues las políticas institucionales, las normas, los planes de organización son muy indispensables pues nos hacen enfocarnos en mejorar.

Por su parte Rodríguez (2015), el autor manifiesta que contar con un sistema de control interno, aporta al correcto desarrollo de los planes y objetivos que han establecido en la organización, contando con un recurso humano eficiente, para alinear a un control interno con los objetivos y metas establecidos.

Por otro lado, Bolívar y García (2014), enfatizan de que el control es representado y conceptualizado como la manera en la que se verifica y se valida una actividad que se encuentra destinada a un objetivo o propósito (p.546).

Por ello, se establece que a ambos autores definen que el control hace una representación de la verificación, de la vigilancia de un acontecimiento que es importante refiriéndose al conjunto de políticas institucionales que son de necesidad que una empresa aplique para que de esta forma pueda alcanzar resultados óptimos dentro de sus procesos, actividades y tareas permitiendo que estas lleguen a funcionar correctamente y se pueda llegar a cumplir a cabalidad la misión y visión establecida por las entidades empresariales.

Cabe señalar que el COSO ( Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es considerado como una herramienta del sistema de control interno, el cual se enfoca en varios factores que ayuda a contribuir a que una organización se pueda enfocar por medio de fines estratégicos a alcanzar una adecuada gestión empresarial ya sea tanto en las instituciones públicas como en las privadas, la herramienta COSO, parte de sus 5 componentes, los cuales por medio de un análisis a la empresa se puedan conocer las falencias que está en marca al momento de llevar el control tanto de las actividades como de sus inventarios, estos componentes son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información comunicación y la supervisión (COSO, 2013).

Es así como en este caso, cabe señalar que el control interno actúa como una respuesta al alineamiento del desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones de los colaboradores hacia los objetivos institucionales, para que de esta forma se pueda

contrarrestar los problemas, este modelo de control puede ser considerado dentro de las instituciones públicas y privadas dado que ambos ámbitos buscan alcanzar y concretar todo lo que ellos establezcan dentro de sus planes de gestión.



Figura 1. Relación entre objetivos y componentes.

Fuente: Tomado del libro de “Control interno y evaluación de riesgos” de la Asociación Española Para la Calidad (2017, p.63).

Tal como se muestra en el modelo COSO (2013), detallado en la figura 1, hace representación al enlace que existe entre los objetivos que busca las instituciones, los componentes que conforman al control interno y la estructura organizacional de la empresa, todo esto es consolidado para que se pueda mejorar la parte interna de la entidad y ésta pueda estar correctamente alineada por medio de sus procesos al desarrollo de las políticas institucionales y cumplimiento de los objetivos.

La Contraloría general de la República (2014), es un ente responsable de emitir los informes que están relacionados con el control interno, representando de esta manera como una institución que busca que las empresas puedan actuar y desarrollar sus actividades acorde a ley, señalando que las estructuras e iniciativas aplicadas por medio de la herramienta COSO, puedan caracterizar la solidez y óptima efectucción de los procesos que guían a la consolidación de los objetivos de una organización.

De acuerdo con el modelo COSO (2013), la figura 2 representa el enlace entre los objetivos que busca las entidades, los componentes que la conforman y la estructura organizacional de la entidad, todo esto se consolida para mejorar la parte interna de la entidad.

Así mismo se presentan los modelos de control interno a nivel internacional. Donde la Contraloría General de la República (2014), es la responsable de emitir los informes que están relacionados con el control interno, representando así una teoría relacionada con el sistema de control interno, los cuales se detallan en la tabla N°1, siendo que en este se plasman los principales modelos a nivel internacional, indicando estructuras e iniciativas que pueden ser aplicables para la herramienta COSO, por lo que les caracteriza la solidez de sus fundamentos.

Existen cuatro modelos para el análisis de control interno, los mismos que se detallan:

Tabla 1. *Principales Modelos de Control interno.*

<b>Modelo</b>	<b>País de origen</b>	<b>Propósito</b>	<b>Aspectos importantes</b>
COSO Committee of Sponsoring Organizations of Treadwal Commission	Estados Unidos	Da soporte a la dirección para un mayor control de la empresa.	Se puede identificar los riesgos tanto internos como externos y los que están asociados al cambio.  Se destaca la importancia de planificar y supervisar.  Establece una pirámide de componentes de control interrelacionadas.
CoCo Criteria of Control Board	Canadá	Apoyar a las organizaciones a que se perfeccione el proceso de toma de decisiones por medio de una buena comprensión de control, riesgo y dirección.	Es sustentado en la teoría general de sistemas y en la supervisión. Destaca la importancia de definir, y adoptar normas y políticas. Establece que la planificación estratégica proporciona sentido de dirección. Establece 20 criterios de diseño, desarrollo y modificación del control.
ACC Australian	Australia	Brinda a poyo a las organizaciones en la toma de decisiones, brindándole importancia a los trabajadores y a todos los grupos de interés hacia el cumplimiento de objetivos.	Destaca la importancia del autocontrol. Destaca los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad. Brinda un modelo de gestión de riesgos.
Cadbury	Reino Unido	Presenta una comprensión de control mucho más amplia, ofrece mejores especificaciones en enfoque de control.	Da su soporte en el sistema COSO, exceptuando a los sistemas referente de información, el que es incorporado en otros elementos.

Fuente: Adaptado de las herramientas propuestas por la Contraloría General de la República (2014) para el desarrollo del control interno de inventarios.

Como se observa en la Tabla 1 evidencia a los modelos de control interno, de los cuales se menciona a COSO que el propósito que tiene es coadyuvar a la dirección para que exista un control en la empresa, como segundo modelo utilizado es CoCo que el propósito es brindar apoyo a las empresas a optimizar los procesos y a través de una toma de decisiones mejorar las deficiencias manteniendo un control del riesgo y de la dirección bajo control, como tercer modelo encontramos a ACC pues aporta a las empresas a refinar el proceso de toma de decisiones integrando a los colaboradores para enfocar a un cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Presentándose las dimensiones del sistema de control interno las cuales constan de una cantidad de cinco dimensiones, las mismas que se detallan a continuación

Dimensión 1. Ambiente de control, en este caso se enfoca, a que proporcione un ambiente que genere calidad del sistema de control a lo que la organización quiere llegar, pues es muy indispensable para enfocarse en determinar la mejora. (COSO, 1992).

El autor describe que la relación entre el entorno y las características favorece al ejecutar las reglas de conducta, normas, entre otros, que obtengan sensibilización con los que integran la organización y permitan de esta manera un clima oportuno para una gestión integrada a los objetivos planteados. (Gelinas. 2016).

Se puede determinar en la dimensión 1 que se enfocan en el clima existente en la organización, esto aporta en detectar y alinear a los integrantes de la organización hacia la misión de los objetivos establecidos.

Dimensión 2: evaluación de riesgos, esta dimensión hace referencia a que es de necesidad que toda empresa posea los mecanismos para que pueda realizar una adecuada evaluación de la calidad del control que maneja la empresa y de esta manera poder llegar a concretar los objetivos que está estableció es así que como primer punto se requiere que se identifiquen los riesgos que en algún momento puedan limitar el alcance de los objetivos (COSO, 2013).

Cabe establecer que para que se pueda llevar a cabo la evaluación de riesgos si tiene que, realizar una identifica acción cuidadosa y un análisis muy detenido de todos los factores o los elementos que puedan influenciar negativamente o que puedan limitar que los objetivos

institucionales lleguen a cumplirse, Asimismo, la evaluación de riesgos es un punto clave para que los problemas que haya pasado la empresa no vuelvan a suscitarse (Claros y León, 2015).

Los autores definen en esta dimensión que existen mecanismos para determinar la calidad de control que debe existir en una entidad para aplicar lo trazado en los objetivos, identificando los riesgos que trae consigo desastres lamentables en las organizaciones. Para contrarrestar esta problemática se tiene que contar con objetivos bien definidos, metas, entre otros para alcanzar un resultado final favorable.

Dimensión 3: actividades de control, esta dimensión hace énfasis en todas las políticas, las leyes y los procedimientos quién sido plasmados y documentados para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos con mayor facilidad, es decir actúa como una guía consecuente para que sí lleguen a concretar los objetivos de una empresa (COSO, 1992).

Para muchas entidades el que se establezcan políticas como a procedimientos, normas y leyes institucionales demandan de mucho tiempo, es por ello que muchas se limitan a plasmar las y realizarlas, sin embargo, estas ayudan a qué por medio de la aplicación de estrategias sí pueden mitigar los riesgos y mejorar la toma de decisiones; cabe señalar a que el encargado de dar a conocer las políticas es el titular o funcionario de las gerencias o personal a cargo de los grupos de trabajo, detallando que las actividades de control ejercen una organización vertical (Claros y León, 2015).

Los autores definen en esta dimensión que las actividades de control contienen tareas establecidas y manejadas a nivel de procedimientos para llegar a un fin común, en este caso mejorar los riesgos que estos implican, estos se definirán desde los altos funcionarios que tienen que dirigir todo este control.

Dimensión 4: información y comunicación, esta dimensión hace referencia a que toda la información que disponga una entidad debe estar disponible en su totalidad para todos los trabajadores de la empresa, para que de esta forma todas las políticas, normativas actividades y funciones puedan ser conocido por los colaboradores y de esta forma se disminuya el índice de errores que no se pudieron dar solución en los tres componentes anteriores, asimismo, la información y la comunicación ayuda a que todos los trabajadores de una empresa puedan y

alinearse aún más hacia el cumplimiento y logro de los objetivos empresariales (COSO, 1992).

Es así como, esta dimensión permita que se pueda plasmar los parámetros que ayuden a que se lleve un adecuado control de registro, del proceso, y de la canalización del tráfico de los datos y de la información, es decir que todos los colaboradores puedan acceder a ellos en tiempo real para que de esta forma se disminuyan los cuellos de botella, los procesos sean mucho más efectivos y eficientes pues la empresa podrá contar con procedimientos automatizados ayudando a que las funciones y actividades pueden ser desarrolladas con mayor responsabilidad y calidad (Claros y León, 2012).

Los autores definen en esta dimensión que la información y comunicación tiene que estar disponible con datos verídicos, para que no existan redundancias en información y se genere a mayores peligros, para ello tiene que contener estructura en la cual generen datos únicos automatizados para impedir riesgos mayores.

Dimensión 5: supervisión, la finalidad de esta dimensión radica en que se haga un correcto seguimiento de todos los procesos que realice una empresa es decir actúa como una herramienta metodológica que tiene por único objetivo garantizar que todas las actividades se desarrollen adecuadamente, con llevando aquí se puedan proteger y salvaguardar los datos e información que sea relevante para la entidad y poder tomar mejores decisiones ante las problemáticas que se presenten dentro de la empresa (COSO, 1992).

Por otro lado, esta dimensión para que llegue a aplicarse no requiere de uno o dos días, al contrario, es una de las actividades que lleva un proceso continuo y constante, es decir que toda actividad al momento de su desarrollo tiene que estar en constante supervisión, asimismo, si llega a establecer que esta dimensión hace énfasis en mejorar los procesos de gestión los cuales están alineados a que la empresa pueda funcionar correctamente (Claros y León, 2015).

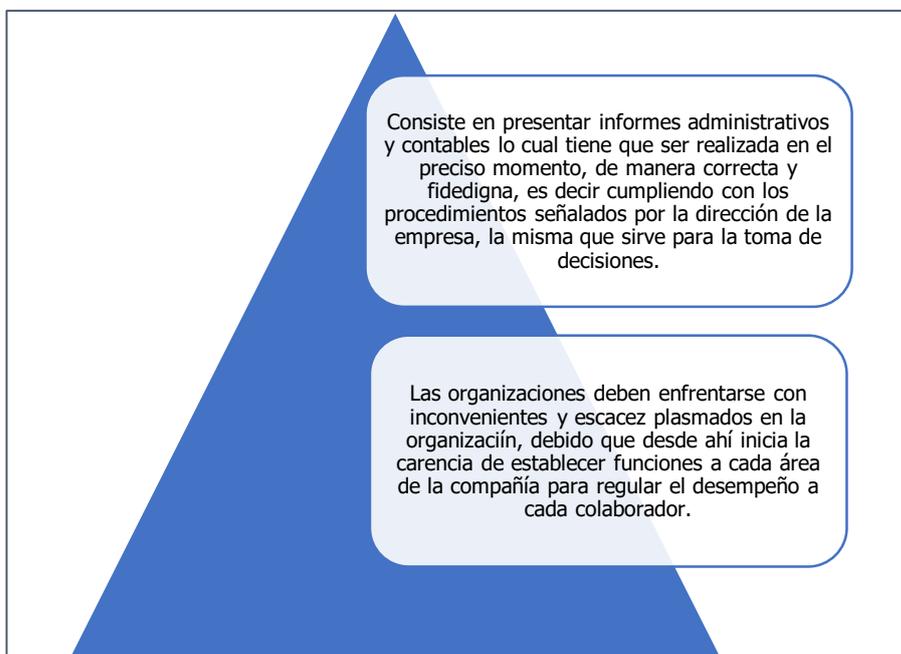
Los autores consideran en esta dimensión como una alternativa que cumple la función de verificar el cumplimiento de lo propuesto en las organizaciones. Por ello también se debe establecer mejoras para que en los informes de supervisión existan el menor número de no conformidades.

Para Ayala y Calderón (2017) el control interno viene a ser una herramienta que está determinada por el plan de organización, técnicas, métodos y procedimientos que permitan que los bienes que dispone una organización se encuentren protegidos de tal manera que los registros contables sean confiables y fidedignos, así mismos que las actividades de la empresa sean desarrolladas eficazmente en base a las directrices que se establezcan por la administración.

Estos objetivos de gran importancia son: verificar la razonabilidad y confiabilidad de los documentos contables, lograr que se promueva la ejecución de las políticas planteadas por la organización, lograr el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Los autores definen al control interno como todo aquel plan que realizan para obtener resultados, guiados de objetivos como: brindar una verificación a informes contables pues es un riesgo si no son fiables, ejecutar las políticas de la empresa, cumplimiento de las metas trazadas.

Para Fernández (2016), el Control Interno debe apoyar a la organización de manera significativa cumpliendo con los objetivos propuestos de manera efectiva, para lo cual se detallan a continuación:



*Figura 2.* Importancia del control interno.

Fuente: Adaptado de “Internal control and its 5 components according to COSO” Fernández (2016).

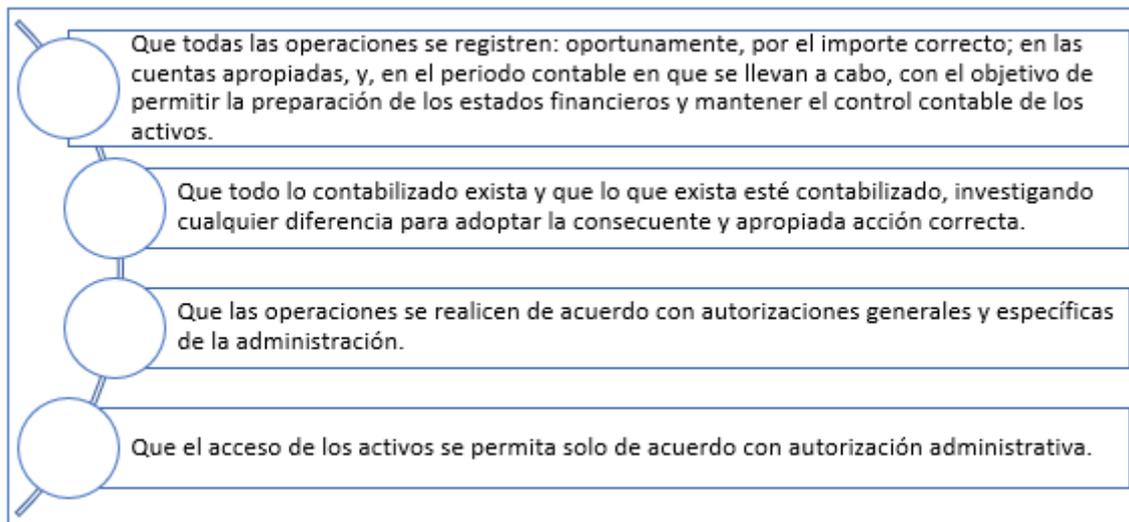
El control interno es de gran importancia dentro de las organizaciones pues permiten que esta mejore y sobre todo se encuentre enfocada en el cumplimiento de los objetivos, es por ello, por lo que toda actividad requiere que se realice un informe veras preciso y dentro de los plazos establecidos.

Wecksler (2015), señala que existen tres tipos de control interno, los mimos que se detallan:

El control interno administrativo, este se encuentra representado por plaza actividades de planificación que realiza una empresa, estas detallan adecuadamente los procedimientos y los métodos operacionales contables, es por ello que es de gran requerimiento que toda organización se encuentre al tanto de cada proceso que se realice es decir, que todos los colaboradores disponga conocimiento de la realidad empresarial para que de esta manera puedan coordinar sus funciones y todos logren asegurarse de que cada actividad que realicen se encuentran enmarcadas en el cumplimiento de los objetivos para de esta forma, mantener una actividad empresarial eficiente acorde a las políticas institucionales que ésta haya establecido.

Cabe señalar que el control administrativo tiene por finalidad que los procedimientos se encuentren articulados con los métodos empresariales, para que por medio de ellos se pueda lograr con más efectividad los objetivos, asimismo, este tipo de control interno hace énfasis en comunicar a toda la organización la situación real de la empresa y asegurar que todos los objetivos sí estén alcanzando.

El control interno contable, a diferencia del control administrativo, hace referencia a todo lo que concierne los temas contables, es decir que para que este pueda desarrollarse necesita de la existencia de un registro contable de todas los inventarios que disponga una organización pues de esta forma, se podrá realizar una adecuada contabilidad y por medio de ello garantizar que las operaciones, actividades y procedimientos de una empresa puedan realizarse donde el personal disponga la edad a las existencias de la organización, por lo cual se muestran los criterios más resaltantes del control contable:



*Figura 3. Criterios de un control contable.*

Fuente: Adaptado de Wecksler (2015, p.125), del libro de “Implementation of an internal control system”

El control operativo, este es uno de los controles en la cual el 100% de los colaboradores intervienen en su desarrollo, puesto que el principal objetivo es que por medio del desarrollo de las actividades y funciones de todos los colaboradores se puedan concretar los objetivos que fueron planteados por la empresa, este control es realizado en equipo y de forma individual, de tal manera que se pueda establecer que los procesos de cada área son desarrollados con efectividad.

Por último, en este control se establece que la parte directiva de la organización brinde ayuda para que exista seguridad razonable con el propósito de concretar los objetivos trazados.

En lo que respecta a gestión de inventarios se tiene que según Bastidas (2015), “La gestión de inventarios es indispensable para ser utilizado por las compañías pues aporta significativamente en determinar un registro de los productos existentes en la organización. (p. 7).

Según Andrade (2015), “El control de inventarios utiliza estrategias para administrar los productos existentes y de ello depende la empresa para emitir sus requerimientos, pero en el caso de no existir no se determinara si cuenta con stock, cuanta ganancia ha adquirido por producto y que es lo que más se vende. (p.18)

La gestión de inventarios es definida cómo el registro de productos que maneja una empresa, la palabra registro de nota qué es una actividad simple sin embargo esta va mucho

más, ya dado que si no se realiza una adecuada contabilidad de la cadena de suministros y registros de entradas y salidas no se podrán tomar las decisiones adecuadas para que la empresa pueda seguir creciendo (Universidad de Barcelona, 2016, p.6)

Es por ello cómo se establece que si una empresa no lleva un adecuado control de su gestión de inventarios entonces generará que está acarree con diferentes problemáticas donde una de las principales es el desabastecimiento de productos que en otras palabras es conocido como stocks-outs, también conllevará a que se disponga de un alto nivel de costes, la toma de decisión para adquirir productos mostrará incertidumbre, el costo por mantener un inventario que no roto será mayor, asimismo, se alteran los ciclos de compra y venta, no se le ofrecerá un servicio de calidad a los clientes pues puede existir retraso en su atención, y en el peor de los casos puede generar que se disminuyan las ventas lo cual afectará directamente a la rentabilidad y liquidez de la empresa (Toomey, 2015).

Espinoza (2017), enfatiza el control de inventarios o la gestión de inventarios actúa como un instrumento indispensable dentro de toda empresa, pues, el que una organización cuente con los conocimientos de la cantidad de productos que tiene en su almacén o de la cantidad de servicios que ésta ofrezca ayudará a que se puedan tomar mejores decisiones de giro del negocio y rotación de stock y de esta forma se pueda evitar el desabastecimiento y disminuir los riesgos de este proceso (p.35).

Por otro lado, Andrade (2015), señala que la gestión de inventarios tiene por finalidad garantizar que cada pedido solicitado y pactado con los clientes, pueda llevarse de forma fluida y sin interrupción alguna, dado que uno de los principales propósitos es que se evita el desabastecimiento y el exceso de inventario, conllevando a que toda empresa pueda rotar con mayor facilidad sus inventarios y tener mejor eficiencia de su mercadería lo que se reflejará en mayor ingreso y rentabilidad de la empresa.



*Figura 4.* Objetivos de la gestión de inventarios.

Fuente: Fórmula adaptada del libro de Sistematización de procesos de inventarios por Andrade (2015, p.32).

Es de gran ayuda contar con una gestión de inventarios pues garantiza un orden existente en el área de logística de la empresa pues aporta en que los productos que ingresen egresen y no exista una excesiva cantidad de compra, generando reducción de espacio y pérdida de dinero.

Guerrero (2017), señala existen beneficios la gestión de inventario, los mismo que son:

Lograr evitar que la empresa disponga de clientes descontentos, cuando un cliente se encuentra insatisfecho con el servicio genera que la empresa no goce de un adecuado prestigio y por ende no podrá desarrollarse puesto que la aceptación de un cliente es de vital importancia para toda organización ya que son considerados como el corazón de la empresa, es decir sin ellos no presentarán sostenibilidad, por ende es que se tiene que evitar que estos se encuentren disgustados por algún retraso o incumplimiento de sus pedidos.

Para lo cual siempre este requerimiento que una empresa cuente con un plan B, si en caso se llegara a quedar sin stock, en la cual la mejor recomendación es que la entidad disponga de un stock de seguridad que pueda brindar soporte si en algún momento llegará a desabastecerse de un producto.

Por otro lado este requisito que la empresa espere con tranquilidad la reposición, y no se llegue alterará, si bien se sabe que el que una empresa llegue a abastecerse requiere tiempo dado que no se realiza de forma inmediata por lo que intervienen muchos factores

que pueden ser la distancia, los proveedores o la calidad y tipo del producto, por ello, es que una organización debe evitar a toda costa el desabastecerse y esto lo podrá lograr por medio de un adecuado control de inventarios pues se podrá conocer las probabilidades de rotación de los productos y con ello tener una proyección del tiempo en que estos volverán a rotar.

Otro de los beneficios que conlleva realizar una adecuada gestión de inventarios es que se pueden plasmar estrategias de oferta, es decir si se conoce de que un producto es temporal y ya al final de la temporada aún se dispone de stock entonces se pueden ofrecer descuentos por grandes compras, es decir, que la empresa ofrecerá el producto a menor precio sin que afecte a la rentabilidad de la empresa ello con la finalidad de que los productos sean vendidos y no generen costos para su mantenimiento.

Permite conocer la cantidad de dinero que fue invertida en la mercadería, pues se considera que el inventario representa al capital inmovilizado que dispone una empresa, dado que la mayoría compra productos al por mayor para que luego estos lo vendan y generen ingresos extras, por ende, la necesidad de saber cuánto se invirtió y en qué tiempo se recuperará ese dinero y así poder establecer las ganancias por medio de los Estados contarles lo cual ayudará a que la empresa pueda tomar mejores decisiones.

El que una empresa lleve una adecuada gestión de inventarios, también permitirá que esta pueda ofrecer mayor variedad de productos al cliente, lo cual resulte muy atractivo para este y de esta forma pueda cubrir las expectativas de gran parte de ellos ya que, no sólo se trata de vender productos sino de ofrecer un buen servicio y disponiendo de un correcto control de inventarios conllevará a no fallar al cliente y lograr que este pueda estar satisfecho.

Otros de los beneficios de la gestión de inventarios es que se puede reducir los costos por mantenimiento, es decir a veces las grandes empresas por adquirir grandes lotes residen descuentos por parte de sus proveedores lo cual minimiza los riesgos sin embargo, si no se lleva un control de esa adquisición puede que los productos que se compraron generan altos costos en su mantenimiento con llevando a que terminen con costando mucho más y afectando a la rentabilidad de la empresa, por ello esta necesidad que toda organización tome en cuenta los costos por mantenimiento y puedan proyectarse dado que estos pueden ser cambiantes.

Vigilar la calidad, por medio de la gestión de inventarios se puede llegar a tener un mayor control de la calidad de los productos, es decir si se trabaja con materiales que tienen fecha de vencimiento, esta necesidad que se lleve un adecuado control para que de esta forma se pueda cerciorar y las fechas límites de venta y no se llegue a perder por causa de su vencimiento.

La gestión de inventarios permite el reconocimiento de los robos y de las mermas, cabe establecer que las mermas en toda empresa pueden ser notables o quizás no, pero de esta manera silenciosa puede generar pérdidas a la organización, es así cómo se establece que si no se lleva un adecuado control de inventario esto facilitará al robo hormiga ya sea por los colaboradores de la empresa o por los clientes.

Brenes (2016), señala que el inventario es representado por el grupo de bienes tangibles, productos de disponibilidad rápida, productos que se encuentran en proceso, productos ya concluidos, entre otros (p.37).

Es así que existe varios tipos de inventarios los mismos que se pueden ser:

**Inventario inicial:** este inventario es representado por el inicio ya sea al mes, semanal o diario.

**Inventario final:** este es representado al finalizar un cierto periodo de tiempo y se centra generalmente en conocer las condiciones actuales de disponibilidad de productos en la empresa.

**Inventario perpetuo** este tipo de inventarios es representado por productos que sí o sí la empresa siempre tiene que disponer, pueden actuar como productos auxiliares o como productos básicos.

**Inventario intermitente:** este tipo de inventario actúa de forma periódica es decir varía de acuerdo a cada período de tiempo, el cual requiere de una verificación y calificación de su estado más recurrente, y de esta manera ayuda a que se puedan tomar mejores decisiones tanto de compra y salida del producto, son conocidos como inventarios de estacionalidad.

**Inventario físico,** este detalla a todo inventario tangible, en él se pueden registrar los productos en un tiempo real y las características que cada uno de estos posee, adicionando

las fechas de producción, las de caducidad y la cantidad de lote existente para que de esta manera se pueda verificar el estado de cada producto y disponer de una lista detallada de cada una de las existencias.

Inventario mínimo: este es representado por el registro de productos de poca cantidad, es decir que no se dispone de un gran lote sin embargo estos requieren estar presentes dentro de la organización porque lo pueden solicitar en cualquier momento.

Inventario máximo, se suma importancia llevar un adecuado control y análisis de este inventario puesto que puede acarrear riesgos si en caso se disponga de mucha cantidad de productos, por ello a las existencias que mayor demande la empresa se tiene que realizar un adecuado estudio de rotación de esos productos para que de esta manera se disponga de la cantidad que verdaderamente requiere la empresa.

Por otro lado, se establecen las dimensiones de la gestión de inventarios las mismas que se detallan:

Rotación de inventarios: este es el indicador que ayuda a conocer el número de veces en la cual se tiene que realizar nuevamente un pedido del producto, es decir, que el que exista una circulación de inventarios genera que la empresa pueda tomar mejores decisiones de compra y con ello garantizar la estabilidad de los inventarios (Andrade, 2015).

Rotación de inventarios, hace énfasis, al tiempo que requiere un producto para que nuevamente se ha renovado, generalmente esta rotación determina un periodo de tiempo y puede ser analizado acorde a la necesidad y rubro de la empresa, para lo cual comúnmente se considera el plazo de un año, este es una de las dimensiones que son más utilizadas por las empresas dado que este indicador puede ser utilizado para cualquier tipo de inventario y dentro de las empresas minoristas y mayoristas (Brenes, 2017).

Donath (2015), señala que si una empresa dispone de una adecuada rotación de inventarios podrá conocer el flujo de sus productos y puede mejorar la distribución de este, ayudando a que las existencias que ofrezca sean de calidad y llegue en perfectas condiciones al cliente final.

El índice de rotación de inventarios puede ser calculado por medio de la división del costo de mercaderías vendidas entre el promedio de inventarios durante un periodo de tiempo, el mismo que es representado en la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Coste de mercancías vendidas}}{\text{Promedio de inventario}}$$

*Figura 5.* Rotación de inventario.

Fuente: Fórmula adaptada del libro de Sistematización de procesos de inventarios por Andrade (2015, p.49).

Esta fórmula la utilizan para calcular la rotación de inventarios con cualquier tipo de inventario manejado en los almacenes y de esta manera enfocarse en varias de productos eliminado artículos antiguos e ingresando nuevos, por lo que dividen el coste de mercancías vendidas y el promedio de inventario.

La clasificación ABC de inventarios, se encuentra representado por el sistema de clasificación de productos de una organización envase al costo, es así que las existencias se clasifican en los siguientes grupos, grupo A, grupo B y grupo C, asimismo, es conocido como el procedimiento que permite realizar una separación de los productos acorde a su requerimiento o necesidad, no va tanto de la mano con el control de inventarios sino en cómo este va a tener que ser clasificado y poder identificarse los productos que mayor ingresos generan a la empresa y los que genera pocos ingresos (Guerrero, 2017).

El autor menciona que al clasificar los inventarios aportan a mejorar los productos que se ofrecen en función al precio, pues se distribuye en tres grupos que cada uno de ellos muestran tres realidades diferentes respecto a precios unitarios y cantidades para lo cual se calculan de manera manual y por artículos.

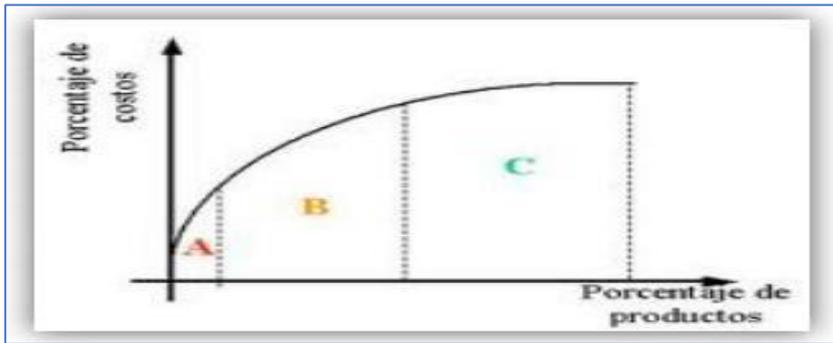


Figura 6. Método ABC.

Fuente: Obtenido de Sistema de Control y Gestión de Inventarios establecido por Guerrero (2017, p.97).

El método ABC, permite clasificar a las existencias acorde a los criterios que más se adapte a la realidad de la empresa, estos pueden ser clasificados acorde al precio, al nivel de rotación, al nivel de preferencia de los clientes, de acuerdo a la estacionalidad y muchos más criterios que se desee establecer, esta clasificación ayudará a que se disponga de un mayor control de los productos y se pueda prestar mayor atención a los que presentan buenos ingresos monetarios o mayor rotación (Andrade, 2015).

Esta clasificación, permite que se disminuya el costo de mantenimiento de inventarios y se pueda disponer de un mejor manejo siendo más efectivo permitiendo que se reduzcan los tiempos para encontrar un producto, asimismo, representa un alto grado de eficiencia para que los colaboradores de una organización puedan identificar la posición de cada existencia.

Guerrero (2017), el método ABC, lo representa acorde a las siguientes características:

Grupo A: Este grupo se encuentra clasificado por el intervalo del 10% al 20% de la cantidad total de los productos sin embargo estos generan ingresos del 60% al 80%.

Grupo B: este se encuentra representado por el 20% al 30% del total de los productos sin embargo presenta efectos económicos del 20% al 30%.

Grupo C: este se encuentra clasificado por el intervalo del 50% al 70% de la cantidad de productos, los mismos que generan sólo ingresos del 5% al 15%.

Con lo antes mencionado existen tres situaciones diferentes en las cuales el grupo A se enfoca a agrupar del 10% al 20% del total de los productos, en cambio el grupo B se

enfoca a agrupar el 20% y 30% esta situación se enfoca para las medianas empresas y por último el grupo C considera el 5% y 15% para las empresas en crecimiento pues cada uno de ellos aportan a que se defina y direcciona de manera adecuada los inventarios pues son la razón de ser en las empresas respecto a que los productos tienen que ser ofrecidos de calidad.

Esta clasificación hace referencia a tres criterios que sí o sí deben considerarse para que una empresa pueda llevar un adecuado control de sus inventarios y no fracasar en el intento, pues permite tener una información ordenada sobre la cantidad de productos por la cual dispone una empresa y tener mayor facilidad para conocer el nivel de rotación de cada uno de estos y el período de tiempo en que tiene que ser reemplazado, permitiendo a qué se puedan tomar mejores decisiones sobre el abastecimiento de materiales.

Exactitud de registro de inventarios, este indicador tiene por finalidad llevar una medición y control de la exactitud del inventario con el propósito de que se fortalezca la confiabilidad de la disponibilidad de productos, pues brinda información de la cantidad exacta o hace referencia a esta para que las existencias se encuentran enmarcadas dentro de un intervalo lógico de cantidad (Andrade, 2015).

El que una empresa busque tener una precisión en sus inventarios ayuda, a que se disminuyan las discrepancias de registros, y poder llevar un mayor control de las entradas y salidas de cada producto, asimismo, se podrá garantizar la cantidad promedio de dinero invertido en las existencias, la cantidad de dinero recuperado y las ganancias.

Los beneficios de la exactitud de inventarios es que permite que se ofrezca una mejor calidad de Atención al Cliente, ayuda que se disminuyan los costos, a disponer de una información mucho más clara veraz y confiable, se podrá llevar un mejor manejo del registro contable y sobre todo se potencializará el nivel operativo de la empresa.

Fórmula para hallar el ERI:

$$\frac{\text{Número de conteos errados}}{\text{Número de conteos realizados}} \times 100\%$$

Figura 7. Fórmula del EIRL.

Fuente: Fórmula adaptada del libro de Sistematización de procesos de inventarios por Andrade (2015, p.55).

Para realizar el cálculo de la fórmula, se debe identificar el número de conteos errados entre el número de conteos realizados por el 100% que nos ayuda a brindar datos exactos en el cual tiene muchos beneficios que aportan a los inventarios pues mejora el nivel de atención a los consumidores o clientes, disminuye los costos y brinda una confiabilidad en adquirir los artículos.

Punto de reorden, según Guerrero (2017), El autor menciona al stock de alerta que contribuye significativamente pues avisa cuando existen altas y bajas cantidades de productos en almacén lo cual tiene que abastecerse para poder seguir ofreciendo los productos pues tiene que cubrirse esos faltantes (p. 195).

El nivel de inventarios de los productos permite conocer el orden de reabastecimiento de existencias, en otras palabras, el punto de re orden, hace referencia a la sumatoria de la demanda del tiempo de entrega y a la disponibilidad de existencias de seguridad (Andrade, 2015)

Fórmula del punto establecer el punto de reorden.

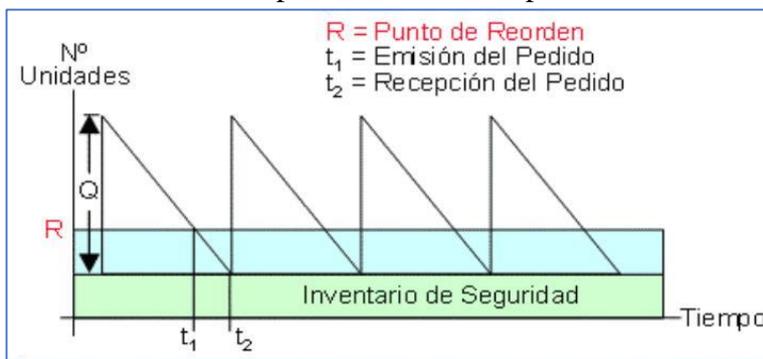


Figura 8. Punto de reorden.

Fuente: Obtenido del libro de Sistematización de procesos de inventarios por Andrade (2015, p.59).

$$ROP = D \times L + SS$$

En la cual:

D: Demanda diaria

L: plazo de venta promedio o el número de días hábiles que en promedio se demoran en vender un producto.

SS: Stock de seguridad.

Cabe señalar que cuando existe demanda en lapsus de tiempo de entrega y esta es incierta es de necesidad que se disponga de existencias de seguridad, para que de esta forma la empresa no presente desabastecimiento, para ello surge el valor ROP, el mismo que se presenta en la siguiente fórmula:

Fórmula del punto de reorden.

$$ROP = D \times L + SS$$

*Figura 9.* Fórmula del punto de reorden.

Fuente: Obtenido del libro de Sistematización de procesos de inventarios por Andrade (2015, p.76).

El lote económico de pedidos (EOQ), viene hacer viene a ser de los modelos clásicos para adquirir mercadería, es decir qué es 1 de los indicadores que permite calcular la cantidad que se debe comprar y los costos que están asociados a la compra y el mantenimiento de los productos (Brenes, 2016).

La fórmula para que se pueda establecer la cantidad de lote que se debe comprar, ayuda a que la organización pueda conocer la magnitud de su inversión y poder plantearse metas más ambiciosas y mejorar la toma de decisiones (Guerrero, 2017).

Los autores definen que el lote económico de pedido, ayuda a calcular las cantidades fijas de pedidos para sobrecargar los stocks en la organización, además que evidencia el costo y que productos requieren de mantenimiento.

Para el cálculo del lote óptimo de compra se considera la fórmula: raíz cuadrada de 2 veces la demanda que ha sido evaluada por un año por el costo de pedido lo cual se dividirá entre el costo de mantenimiento, siendo así, que para un mayor alcance se detalla en la siguiente imagen:

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times A \times S}{C \times i}}$$

*Figura 10.* Lote económico de pedido.

Fuente: Obtenido del libro de Sistematización de procesos de inventarios por Andrade (2015, p.80).

Dónde:

Q= Lote económico óptimo.

A= Necesidades anuales del producto.

S= Costes de pedido.

C= Coste unitario del producto.

I= Coste de mantener inventario.

Esta fórmula es utilizada para calcular el lote económico de pedido, considerando necesidades anuales del producto, costes de pedido, coste unitario del producto y el coste de mantener inventario los cuales ayudaran con un resultado óptimo, para una toma de decisiones de acuerdo con la situación por la cual está pasando la empresa.

Bien así que se formula la pregunta problema: ¿De qué manera un sistema de control interno mejorará la gestión del inventario en Boticas Open Farma SAC, Bagua?

Donde la investigación se justifica científicamente esta investigación, porque aportará como fuente de consulta para otros investigadores y estudiantes de la universidad relacionado con el control interno y la gestión de inventarios. En el aporte académico, permite aplicar todos los conocimientos adquiridos en auditoria.

Se justifica institucionalmente, porque va a permitir que el gerente de la Botica conozca las herramientas del control interno y gestión de inventarios, para de esta manera mejorar el logro de las metas y objetivos de la empresa.

Justificación social, Esta investigación es importante para las empresas dedicadas a la actividad del rubro de boticas, farmacias tanto local, regional y nacional, va a permitir mejorar la eficiencia del manejo del control de interno que influirá positivamente a los clientes; también se beneficiará el público en general porque van, tener un mejor servicio de calidad y mejores precios.

Este estudio presenta por objetivo general: elaborar una propuesta de un sistema de Control Interno para mejorar la Gestión del Inventario en Boticas Open Farma S.A.C. de la ciudad de Bagua, en la cual para su cumplimiento se establecieron los siguientes objetivos específicos: diagnosticar el sistema de control interno actual en Boticas Open Farma S.A.C., Bagua; evaluar la gestión del inventario de Boticas Open Farma S.A.C., Bagua y diseñar una propuestas de sistema de control interno para mejorar la gestión del inventario de Boticas Open Farma S.A.C. Bagua.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1. Según su enfoque

La investigación presentó un enfoque cuantitativo dado, que la información fue recogida por medio de instrumentos que permitieron un análisis estadístico, es decir que para la presentación de resultados se utilizaron las tablas de frecuencia, permitiendo un análisis de datos comprensible y adecuada presentación de la información (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

##### 3.1.2. Según su diseño

El diseño de la investigación fue no experimental, porque no se generó ninguna manipulación a las variables de estudio y solo se las analiza en su estado natural, es decir los datos que se obtengan para el análisis estadístico no sufrirán alteración alguna, en la cual se busca mejorar la objetividad del estudio, de tal manera que se hagan buenas recomendaciones o propuestas referente al foco del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por otro lado, presentará un diseño transversal, por lo que la información base para el estudio se recogerán solo una vez y al inicio de la investigación, el diseño transversal está enfocado en solo instante de tiempo, es así que también será un estudio retrospectivo por que los datos de Boticas Open Farma Bagua fueron recolectados antes de la propuesta y de dar solución a la problemática identificada en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La presente investigación puede ser esquematizada de la siguiente manera:

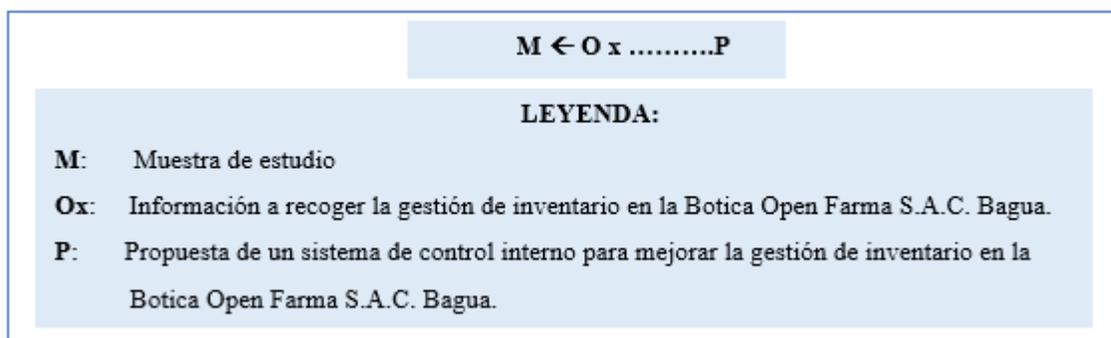


Figura 11. Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia.

### **3.1.3. Alcance de la investigación**

Según su alcance es descriptiva, porque el estudio tuvo por finalidad conocer la incidencia de las variables de investigación sobre una realidad, con el propósito de que se pueda identificar el estado real de un grupo, sin influenciar en ello, y es propositiva porque se diseñará el control interno a con la finalidad de que exista mejora en la gestión de inventarios, según la real academia española proponer es plantear algo basado en razones lógicas con la finalidad de contribuir con el conocimiento o impulsar su adopción (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **3.2. Variables – Operacionalización**

### **3.2.1. Variables**

Variable independiente: Sistema de control interno.

El control interno es considerado a nivel internacional como un proceso que realiza la parte ejecutiva y es aplicado a todos los colaboradores de cada área de una empresa, ello con el propósito de que exista garantía en el desarrollo de cada actividad y se lleve un adecuado orden lo cual se refleje en el resultado de cada proceso permitiendo que se logre alcanzar los objetivos plasmados en los documentos de gestión de la organización (Claros y León, 2015)

Variable dependiente: Gestión del inventario.

La gestión de inventarios tiene por finalidad garantizar que cada pedido solicitado y pactado con los clientes, pueda llevarse de forma fluida y sin interrupción alguna, dado que uno de los principales propósitos es que se evita el desabastecimiento y el exceso de inventario, conllevando a que toda empresa pueda rotar con mayor facilidad sus inventarios y tener mejor eficiencia de su mercadería lo que se reflejará en mayor ingreso y rentabilidad de la empresa (Andrade, 2015).

### 3.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 2. Operacionalización de la variable sistema de control interno

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala
Independiente: Sistema de control Interno	Ambiente de control	Valores éticos	Los valores de la botica Open Farma forman parte del ambiente necesario para el equilibrio en el Sistema de Control Interno.	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal
		Conductas	Botica Open Farma cuenta con normas de control interno que constituyen parámetros de conductas de los colaboradores		
		Reglas	La ejecución de reglas de conducta, normas, valores son capaces de generar sensibilización entre los trabajadores de la Botica Open Farma a fin de permitir el ambiente necesario de una gestión alineada a su misión.		
		Competencia	La empresa capacita a los colaboradores en control de inventarios.		
		Experiencia	Los colaboradores cuentan con experiencia en efectuar inventario físico de mercadería.		
	Evaluación de riesgos	Identificar los factores	La empresa identifica factores que puedan representar amenazas hacia el cumplimiento los objetivos.		
		Analizar los factores	Toda amenaza hacia los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.		
		Administrar factores	La botica Open Farma ante la identificación de un riesgo toma las medidas necesarias para la prevención de efectos negativos.		

Actividades de control gerencial	Políticas	Las políticas de la botica establecen control sobre el plan de inventarios.
	Procedimientos	La botica cuenta con un manual de procedimientos que comprenda la custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios.
	Prácticas	La ejecución de las actividades de control del área de inventarios está orientadas al logro de los objetivos.
Información y comunicación	Registro	Se lleva un adecuado registro de cada actividad administrativa que permita asegurar el control de entrada y salida de productos.
	Procesamiento	El procesamiento de datos registrados por la botica le permite obtener información oportuna y confiable para un mejor control y comunicación.
	Flujo de información	Se mantienen en la botica un flujo de información sin obstáculos para el desempeño de funciones de los colaboradores.
Supervisión	Prevención y monitoreo	La empresa actualmente establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos.
	Seguimiento de resultados	La empresa realiza un seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos, con la finalidad de lograr sus objetivos.
	Compromiso de mejora	Cree usted que los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la Botica Open Farma S.A.C.

*Fuente:* Adaptado de Claros y León (2015)

Tabla 3. Operacionalización de la variable gestión del inventario.

Variable	Dimensiones	Indicador	Fórmula	Escala	Técnica e instrumento
Dependiente: Gestión del inventario.	Rotación de inventarios	Número de rotación de inventario	$N^{\circ} \text{ de veces} = \frac{\text{Costo de mercadería vendida}}{\text{Promedio de inventario}}$	Razón	Análisis documentario/ Guía de análisis documentario
	Método ABC	Casificación por valor monetario	A=80%, B=15% y C=5%	Razón	Entrevista/ Guía de entrevista
	Exactitud de registros de inventarios	% de inventarios exactos	$EIR = \frac{\text{Número de contéos errados}}{\text{Número de contéos efectuados}}$	Razón	
	Lote económico por pedido	Cantidad de producto solicitado al año	$EOQ = \sqrt{\frac{2AS}{Ci}}$	Razón	

Dónde:  
 EOQ= Lote económico óptimo.  
 A= Necesidades anuales del producto.  
 S= Costes de pedido.  
 C= Coste unitario del producto.  
 I= Coste de mantener inventario.

Fuente: Adaptado de Andrade (2015)

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Para Tamayo (2014) “la población viene a ser el conjunto homogéneo de los elementos que manifiestan características similares” (p.55), es así que la población estará constituida por todos los trabajadores que son un total de 17 en la Boticas Open Farma S.A.C. de la ciudad de Bagua.

Tabla 4. *Población.*

<b>Personal</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	01
Contador externo	01
Sistemas	01
Vendedores	14
<b>Total</b>	<b>17</b>

*Fuente:* Botica Open Farma S.A.C.

#### **3.3.2. Muestra**

“La muestra viene a ser el subconjunto de la población del que se desea obtener información, donde la cantidad de referencia será la que represente a la población” (Tamayo, 2014, p.56).

La muestra ha sido obtenida mediante el muestreo no probabilístico, es decir a criterio del investigador y por ser una población pequeña se va a tomar como muestra a todos los colaboradores de la empresa Boticas Open Farma S.A.C. de la ciudad de Bagua.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, confiabilidad y validez.**

#### **3.4.1. Técnicas**

Análisis Documental, se requerirá a la Boticas Open Farma S.A.C. documentos como Estados financieros, manual de funciones y los que requieran para el desarrollo de la investigación.

Entrevista, por este medio se entrevistará al gerente Boticas Open Farma S.A.C. acerca de la gestión de inventarios.

Encuesta, se aplicará la encuesta, afín de recopilar información del control interno la Botica Open Farma a través de preguntas a los trabajadores.

#### **3.4.2. Instrumentos:**

Los principales instrumentos que se utilizaran en la presente investigación es la siguiente:

Guía de análisis documental, este instrumento se utilizará para analizar el control interno y la gestión del inventario de Boticas Open Farma S.A.C.

Guía de entrevista: El instrumento permitirá realizar preguntas de control interno y la gestión del inventario, que se aplicará al gerente de Boticas Open Farma S.A.C.

Cuestionario, el instrumento de medición será el cuestionario de tipo Likert y se aplicará a los trabajadores señalados en la muestra de la empresa Boticas Open Farma S.A.C.

#### **3.4.3. Validez**

La validez del instrumento se realizará a través de juicios de expertos para validar la guía de entrevista y cuestionario mediante 02 contadores, los que brindarán aprobación y sugerencias influyentes para la estructura y soporte del instrumento

#### **3.4.4. Confiabilidad:**

Para el análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se hizo uso del Alfa de Cronbach, el mismo que permitió identificar el constructo adecuado de las preguntas que fueron elaboradas en una escala tipo Likert, esta herramienta establece la consistencia interna de las respuestas dadas por parte de los encuestados, Los valores se encuentran representados entre el cero y la unidad, en la cual el puntaje mientras más se acerque a cero denotará mayor confiabilidad y consistencia interna, Siendo así que los puntajes que se encuentran entre  $[0-0.5>$  indicarán que no son confiables,  $[0.5-0.6>$  indicarán poca confiabilidad,  $[0.6-0.7>$  denotarán, poca confiabilidad,  $[0.7-0.8>$  representará confiabilidad,  $[0.8-0.9>$  confiabilidad y del  $[0.9-1]$  indicarán confiabilidad alta. (Jiménez E. , 2015).

Tabla 5. Escala de valoración de Alfa de Cronbach.

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
<0,90 - 1]	Elevada, excelente
<0,80 – 0,90]	Muy buena
<0,70 – 0,80]	Buena
<0,60 – 0,70]	Aceptables
<0,50 – 0,60]	Moderada
Menor que 0,50	Inaceptables

Fuente: Adaptado Jiménez (2015) “Utilización del Alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento” (p.71)

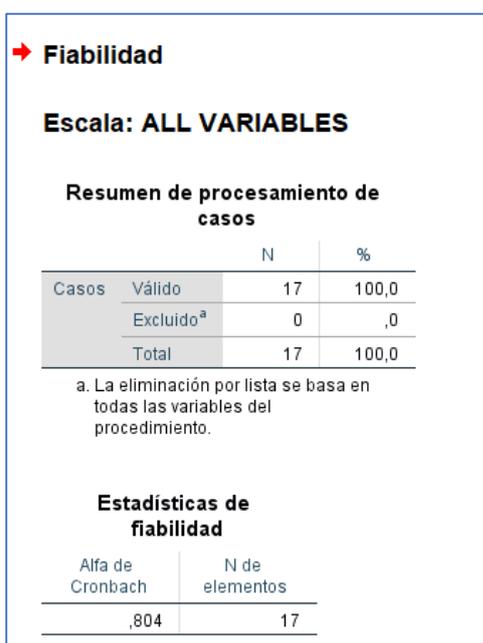


Figura 12. Análisis de confiabilidad de la encuesta de la variable sistema de control interno. Fuente: herramienta SPSS Statics Versión 25, información obtenida del análisis de la base de datos recogidos por los instrumentos de recolección de datos del presente estudio.

Interpretación: en la figura 13 se puede observar que la encuesta de 17 preguntas aplicada a una muestra de 17 colaboradores de la empresa Boticas Open Farma S.A.C, se obtuvo un puntaje de 0,804 de Alfa de Cronbach, lo que indica que la confiabilidad obtenida es muy buena, haciendo referencia que los resultados guardan buen índice de consistencia interna, por lo tanto, son aptos para un análisis e interpretación de la realidad investigada.

### 3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos de la variable independiente Sistema de Control Interno se utilizó la técnica de encuesta a una muestra de 17 personas, y para la variable Gestión de

Inventarios se llevó acabo la técnica de análisis documental a la base de datos de productos, reporte de compras, ventas y precios, estados financieros y una entrevista realizada al gerente de Boticas Open Farma.

### **3.6. Métodos de Análisis de Datos.**

La información que se obtenga será analizada mediante el Excel, obteniendo resultados a través de cuadros comparativos donde se empleará fórmulas matemáticas y funciones que me permitan además representarlas mediante tablas y gráficos; asimismo utilizare el programa SPSS.

### **3.7. Aspectos Éticos**

En la investigación se va a tener en cuenta los siguientes principios:

a) Confidencialidad.

Se guardó la confidencialidad de la identidad de los entrevistados y encuestados que nos proporcionará información.

b) Objetividad.

Se respetará el criterio de objetividad de la información, debido a que la información presentada está basada en hechos reales sin alterar el contenido de los mismos.

c) Originalidad.

Se respetó el aspecto de originalidad, mediante las citas respectivas de los autores de los cuales se ha obtenido información, en la cual así mismo se dará el permiso para el escaneo de esta investigación mediante el software de turnitin.

## **IV. RESULTADOS**

En este capítulo se desarrolló el análisis e interpretación de resultados que fueron obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos establecidos para la captación de información relevante sobre las variables, los cuales estuvieron dirigidos a la muestra de estudio, así mismo estos estarán organizados de tal manera que den respuesta a los objetivos de la investigación, donde para ellos se realizaron tablas y figuras para que se dé un mayor entendimiento de la información que se desea presentar.

### **4.1. Diagnóstico del sistema de control interno actual en Boticas Open Farma S.A.C.**

El control interno administrativo, este se encuentra representado por plaza actividades de planificación que realiza una empresa, estas detallan adecuadamente los procedimientos y los métodos operacionales contables, es por ello que es de gran requerimiento que toda organización se encuentre al tanto de cada proceso que se realice es decir, que todos los colaboradores disponga conocimiento de la realidad empresarial para que de esta manera puedan coordinar sus funciones y todos logren asegurarse de que cada actividad que realicen se encuentran enmarcadas en el cumplimiento de los objetivos para de esta forma, mantener una actividad empresarial eficiente acorde a las políticas institucionales que ésta haya establecido.

Es así que para el diagnóstico del sistema de control interno que en Boticas Open Farma S.A.C. se aplicó una encuesta basada en las dimensiones de la metodología COSO, las mismas que son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, gerencia, información y comunicación y se tiene por último a la dimensión de supervisión, donde para cada dimensión se establecieron indicadores que permitieron medir a la variable de control interno, de tal forma que la información recolectada permitió en análisis de la percepción que los colaboradores presentan del sistema de control interno.

En la cual para el análisis e interpretación de la información obtenida por medio de la aplicación de la encuesta se presentan las siguientes tablas y figuras:

### a) Dimensión 1: Ambiente de control

Tabla 6. Los valores de la botica Open Farma forman parte del ambiente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	59%
Indiferente	2	12%
De acuerdo	5	29%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

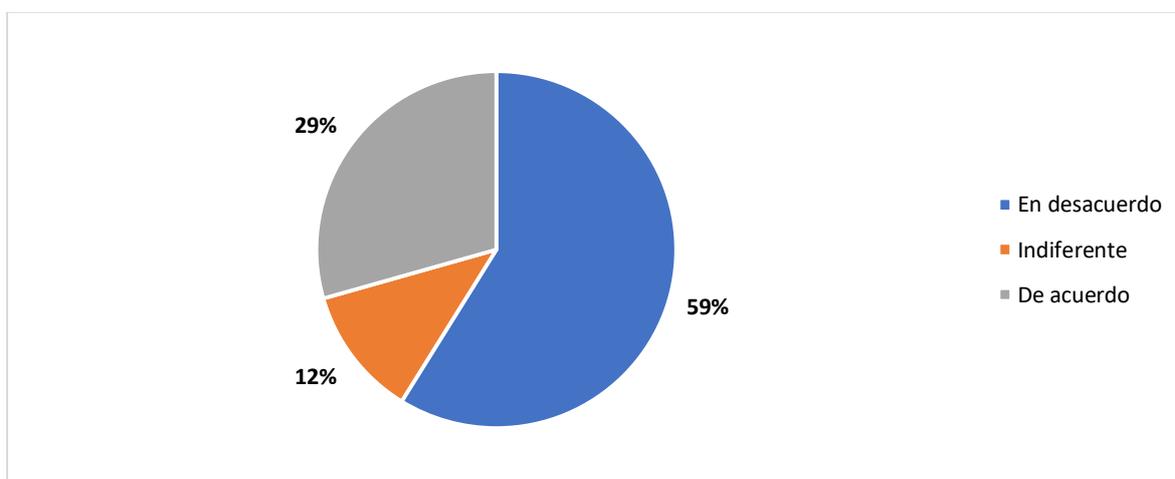


Figura 13. Los valores de la botica Open Farma forman parte del ambiente.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se observa en la tabla 6 y en la figura 14, se tiene que de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Open Farma, el 59% se mostró en desacuerdo referente a que los valores de la botica Open Farma formaran parte del ambiente necesario para el equilibrio en el Sistema de Control Interno, sin embargo un 29% señaló que los valores sí forman parte del ambiente, mientras que un reducido 12% se mostró indiferente ante la pregunta, resultados que demuestran que la mayoría de los colaboradores no tienen conocimiento de los valores establecidos por la botica, conllevando a que el clima laboral no sea el adecuado para que desarrollen sus funciones óptimamente.

Tabla 7. La botica cuenta con normas de control interno que constituyen parámetros de conductas de los colaboradores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	41%
Indiferente	6	35%
De acuerdo	4	24%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

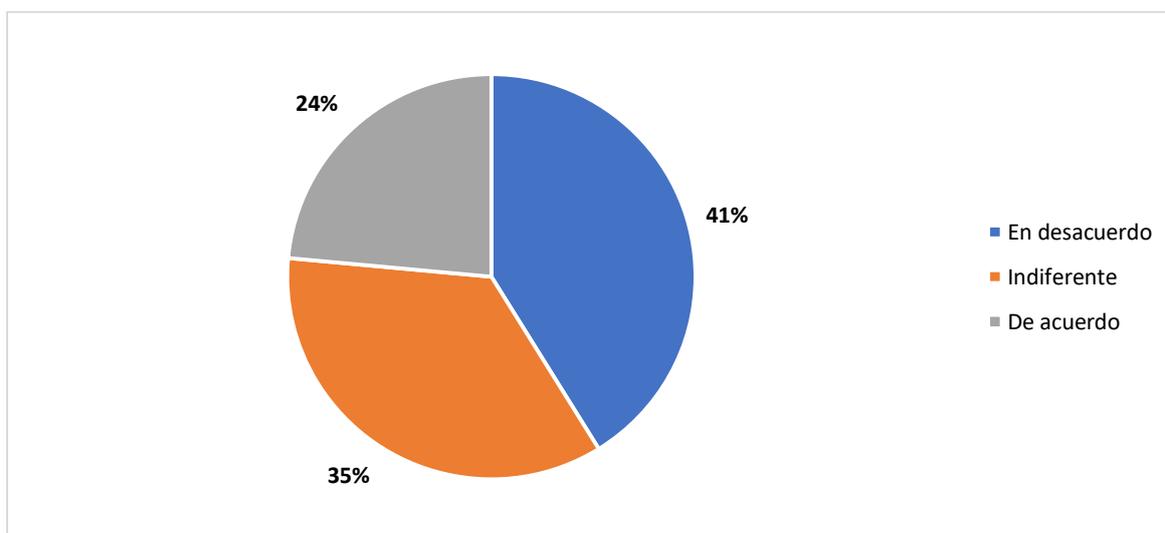


Figura 14. La botica cuenta con normas de control interno que constituyen parámetros de conductas de los colaboradores.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: así se muestra en la tabla N°7 y en el figura N° 15, según la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma, se determinó que el 41% de los encuestados se mostró estar en desacuerdo, debido a que la botica Open Farma, no cuenta con un control interno que constituyan parámetros de conductas de los colaboradores, por el contrario, el 24% se mostró estar de acuerdo con lo referente, mientras tanto el 35% estuvo indiferente ante la pregunta planteada, donde se concluye que hay un gran número de colaboradores que desconoce el sistema de control interno de la empresa Open Farma, indicador que es muy importante para el bienestar de la empresa.

Tabla 8. La ejecución de reglas de conducta es capaz de generar sensibilización entre los trabajadores de la Botica Open Farma.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	24%
Indiferente	2	12%
De acuerdo	6	35%
Totalmente de acuerdo	5	29%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

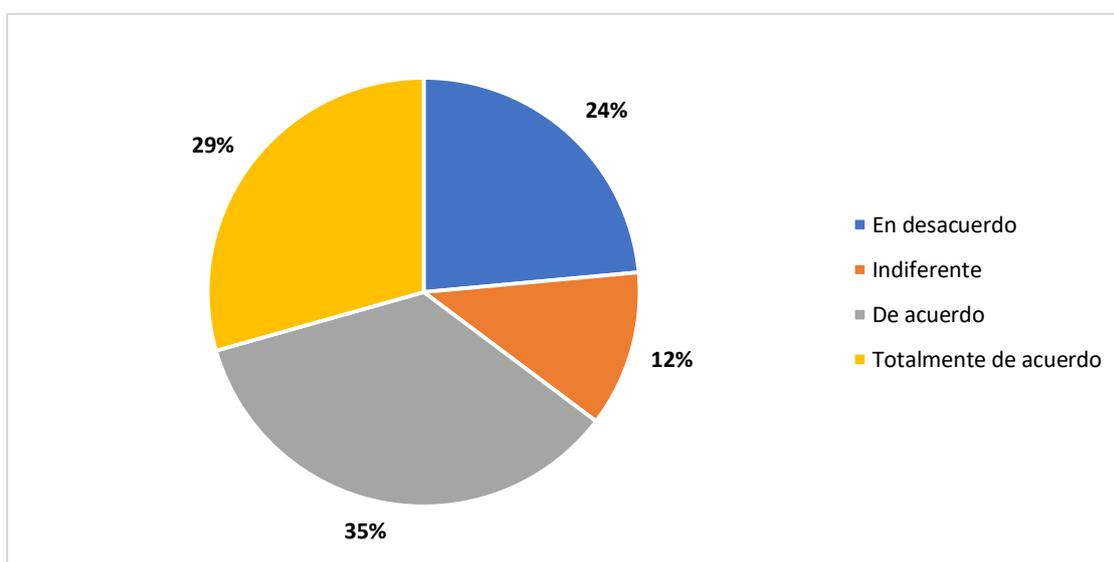


Figura 15. La ejecución de reglas de conducta es capaz de generar sensibilización entre los trabajadores de la Botica Open Farma.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se indica en la tabla N° 8 y figura N° 16, el 35% de los encuestados afirmó estar de acuerdo que la ejecución de las reglas de conducta, normas y valores capaz de generar sensibilización por parte de los colaboradores de la empresa Open Farma cuyo objetivo es mejorar los ambientes de una gestión respecto a la misión de la empresa, así mismo un 29% consideró estar totalmente de acuerdo con lo mencionado, sin embargo un 24% estuvo en desacuerdo y solo hubo un reducido número de 12% que mostró ser indiferente.

Tabla 9. La empresa capacita a los colaboradores en control de inventarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	35%
En desacuerdo	10	59%
Indiferente	1	6%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

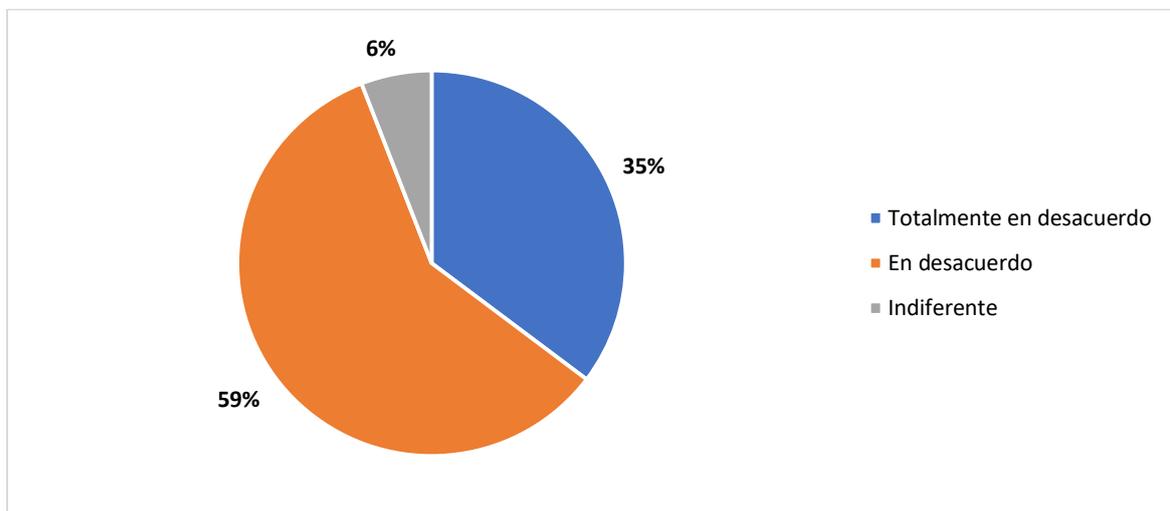


Figura 16. La empresa capacita a los colaboradores en control de inventarios.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se detalla en la tabla N°9 y en figura N°17 se determinó que en la empresa Open Farma, el 59% de los colaboradores no recibe capacitaciones, es decir que la botica no capacita a sus colaboradores para aumentar sus conocimientos y potencialidades respecto al control de inventarios, así mismo hubo un 35% que corrobora lo dicho, sin embargo solamente un 6% manifestó estar indiferente, puesto que desconoce de la existencia de capacitaciones que ofrece la empresa, por lo que se concluye que la empresa Open Farma debe capacitar a sus colaboradores debido a que le ayudará a tener un personal más eficiente y eficaz para responder a cualquier eventos futuros.

Tabla 10. Los colaboradores cuentan con experiencia en efectuar inventario físico de mercadería.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	29%
En desacuerdo	10	59%
Indiferente	2	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

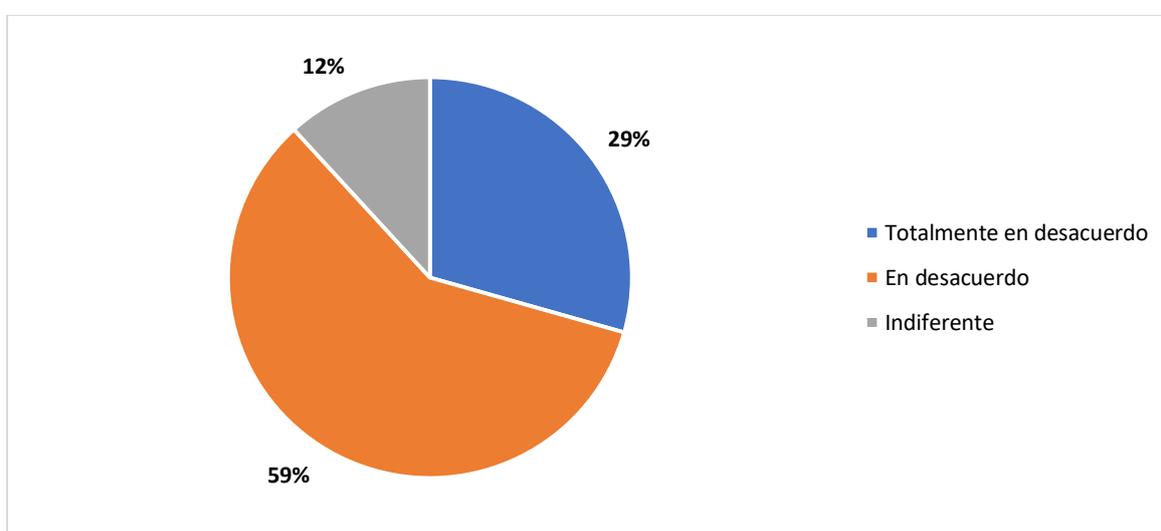


Figura 17. Los colaboradores cuentan con experiencia en efectuar inventario físico de mercadería.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se detalla en la tabla N° 10 y en la figura N° 18, se determinó que el 59% de los colaboradores que trabajan en la empresa Open Farma, no cuentan con experiencia en efectuar inventarios físicos de mercadería, por lo que ellos suelen hacerlo de manera empíricamente y no llevan un control de la mercadería, así mismo el 29% estuvo en corrobora lo mencionado y solamente un 12% se mostró estar indiferente, donde se concluye que la botica hasta el momento hay una ausencia de colaboradores que tengan experiencia en efectuar inventarios físicos de su mercadería para un mejor control de mercadería.

## b) Dimensión 2: Evaluación de riesgos

Tabla 11. La empresa identifica factores que puedan representar amenazas hacia el cumplimiento los objetivos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	24%
Indiferente	11	65%
De acuerdo	2	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

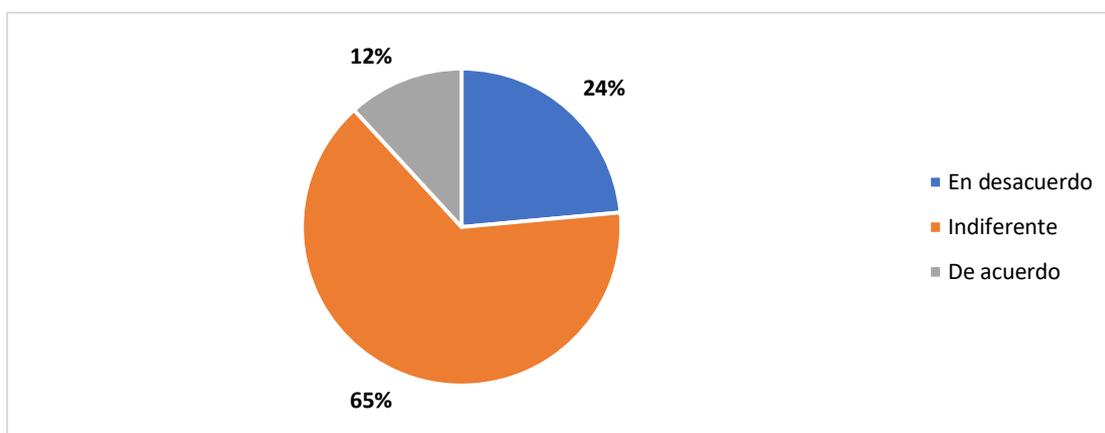


Figura 18. La empresa identifica factores que puedan representar amenazas hacia el cumplimiento los objetivos.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Como se muestra en la tabla N°11 y figura N°19 se concluye que el 65% de los colaboradores de la empresa Open Farma se mostraron estar indiferente, es decir no estuvieron en acuerdo ni desacuerdo ante la identificación de los factores que pueden influir de manera negativa hacia el cumplimiento de los objetivos, mostrando desconocimiento frente a este factor, sin embargo el 24% indicó que se encuentra en desacuerdo, es decir que la empresa no identifica factores que puedan representar amenaza hacia el cumplimiento de los objetivos, por el contrario solamente un número menor del 12% se mostró estar en acuerdo, donde se concluye que aún la empresa Open Farma le falta identificar amenazas para evitar algunos riesgos a futuro que impidan el logro de sus objetivos.

Tabla 12. *Toda amenaza hacia los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Indiferente	2	12%
De acuerdo	9	53%
Totalmente de acuerdo	6	35%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

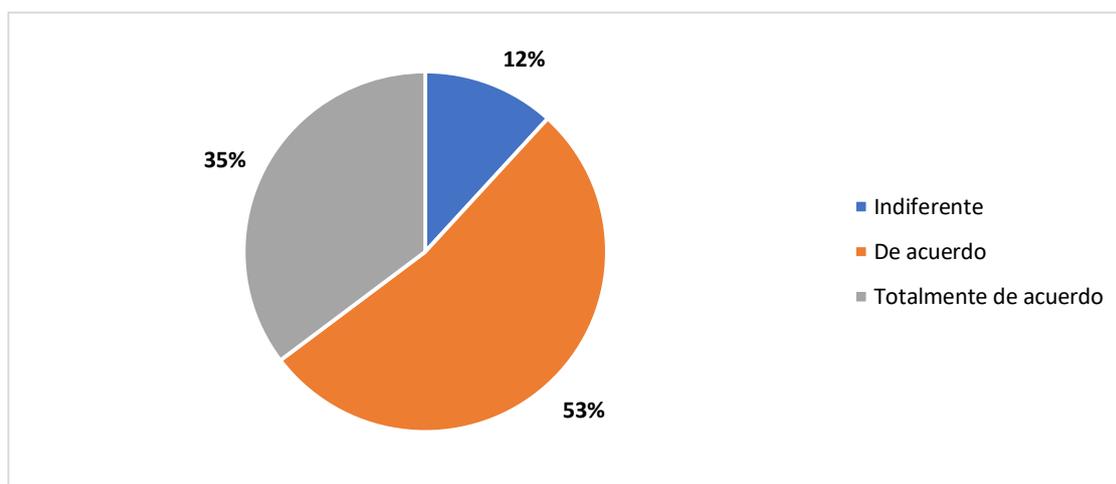


Figura 19. *Toda amenaza hacia los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.*

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se establece en la tabla N° 12 y en la figura N°20, el 53% de los encuestados afirmó que toda amenaza hacia los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto, así mismo el 35% se encontró totalmente de acuerdo con lo mencionando, corroborando a que cualquier situación de amenaza tiene que ser analizada para el adecuado giro de la empresa, mientras que solo un reducido 12% se mostró ser indiferente, donde se concluye que la empresa es consiente que al poder identificar una amenaza, ésta podría generar efectos negativos que influyan a la empresa Open Farma.

Tabla 13. La botica Open Farma ante la identificación de un riesgo toma las medidas necesarias para la prevención de efectos negativos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	47%
Indiferente	7	41%
De acuerdo	2	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

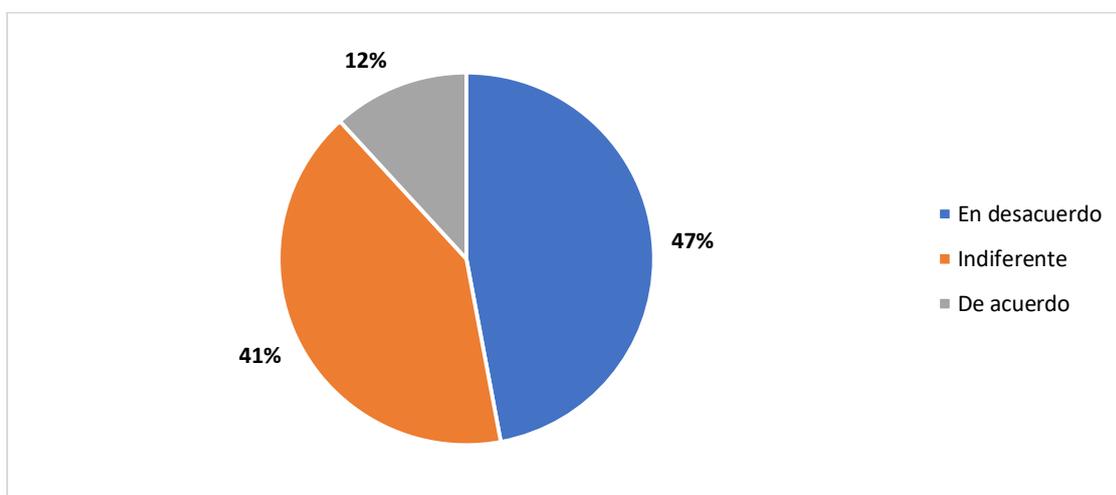


Figura 20. La botica Open Farma ante la identificación de un riesgo toma las medidas necesarias para la prevención de efectos negativos.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se menciona en la tabla N°13 y en la figura N°21 según la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Open Farma, el 47% de los encuestados, indicaron que la empresa no toma en cuenta medidas de prevención ante la llegada de cualquier efecto negativo, el 41% se mostró indiferente con lo mencionado, puesto que desconoce que la empresa identifique riesgos y realice un plan para prevenirlos, mientras tanto un número menor a 12% respondió estar de acuerdo denotando que la empresa sí identifica riesgos y sí toma las medidas necesarias para hacerlos frente, por lo que en general se concluye que la botica no cuenta con ningún plan de contingencia para prevenir algunos riesgos que contraigan efectos negativos, y si los contase, gran parte de los colaboradores desconoce de ello.

### c) Dimensión 3: Actividades de control gerencial

Tabla 14. Las políticas de la botica establecen control sobre el plan de inventarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	29%
En desacuerdo	8	47%
Indiferente	4	24%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

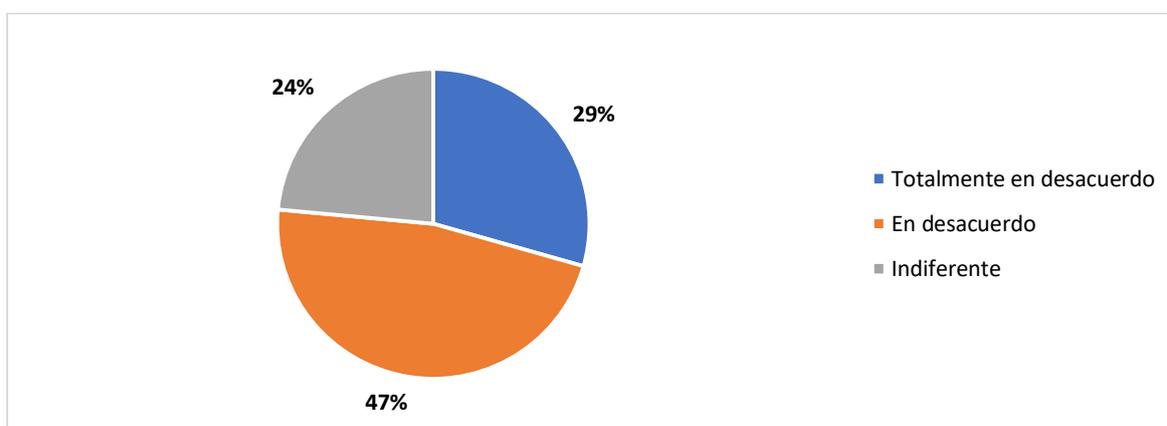


Figura 21. Las políticas de la botica establecen control sobre el plan de inventarios.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se muestra en la tabla N° 14 y en figura N°22, de acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma, el 47% de los encuestados señaló que en la empresa no cuentan políticas que establezcan el control sobre el plan de inventarios, mientras tanto el 29% se reafirmó con lo mencionado y un 24% se mostró estar indiferente con la pregunta planteada, puesto que desconoce de ello y que la empresa no brinda información a todos sobre si se establece o no control sobre el plan de inventarios, resultados que demuestran que el control que maneja la empresa es de forma empírica, más no tiene un plan de control que guíe la toma de decisiones sobre el plan de inventarios.

Tabla 15. La botica cuenta con un manual de procedimientos que comprenda la custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	24%
En desacuerdo	4	24%
Indiferente	9	53%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

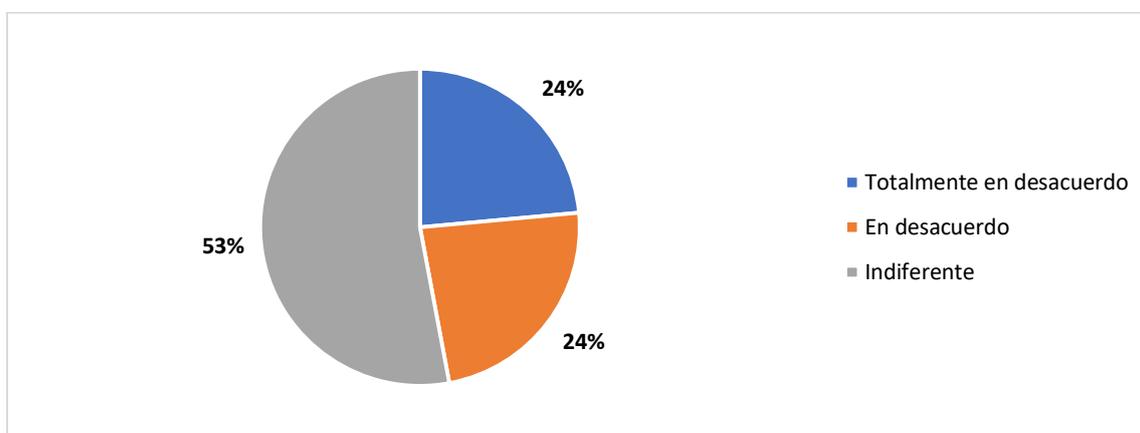


Figura 22. La botica cuenta con un manual de procedimientos que comprenda la custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se observa en la tabla N° 15 y en la figura N°23 según los resultados obtenidos de la muestra aplicada se determinó que el 53% de los encuestado estuvo indiferente a la pregunta que relaciona al manual de procedimientos, es decir desconocen que la empresa disponga de un manual de procedimientos que comprenda la custodia registro, control y responsabilidades de los inventarios, mientras tanto el 24% afirmó que, la empresa no cuenta con manual de procedimientos que comprenda la custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios que son importante para la empresa, así mismo, el otro 24% corroboró la información afirmando que la botica no cuenta con un manual de procedimientos, donde se concluye que la empresa carece de un manual de procedimiento, debido que sus actividades aún no están bien establecidas y no llevan un adecuado control de sus registros.

Tabla 16. La ejecución de las actividades de control del área de inventarios está orientadas al logro de los objetivos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	12%
En desacuerdo	11	65%
Indiferente	4	24%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

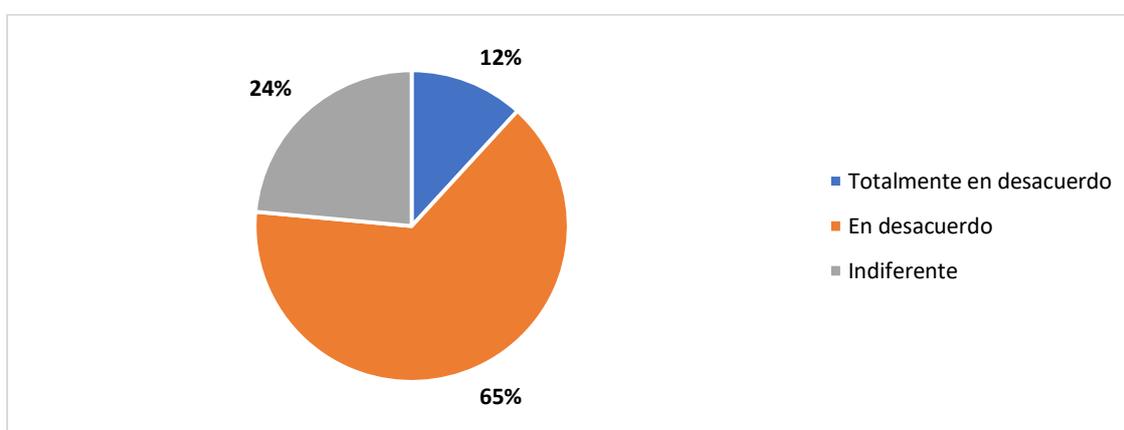


Figura 23. La ejecución de las actividades de control del área de inventarios está orientadas al logro de los objetivos.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se indica en tabla N°16 y en la figura N° 24, el 65% de los colaboradores encuestados afirmó que la realización de las actividades del área de inventarios de la empresa Open Farma no está orientada al logro de los objetivos, así mismo, un 12% también reafirmó lo mencionado, y un 24% estuvo indiferente a la pregunta que se planteó, debido a que no tienen conocimiento claro de los objetivos de la empresa y no saben si el control del área de inventarios se encuentra orientado hacia el cumplimiento de los objetivos, donde se concluye que la botica aún le falta ejecutar sus actividades enfocándose al logro de sus objetivos indispensable para la empresa.

#### d) Dimensión 4: Información y comunicación

Tabla 17. Se lleva un adecuado registro de cada actividad administrativa que permita asegurar el control de entrada y salida de productos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	29%
En desacuerdo	9	53%
Indiferente	3	18%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

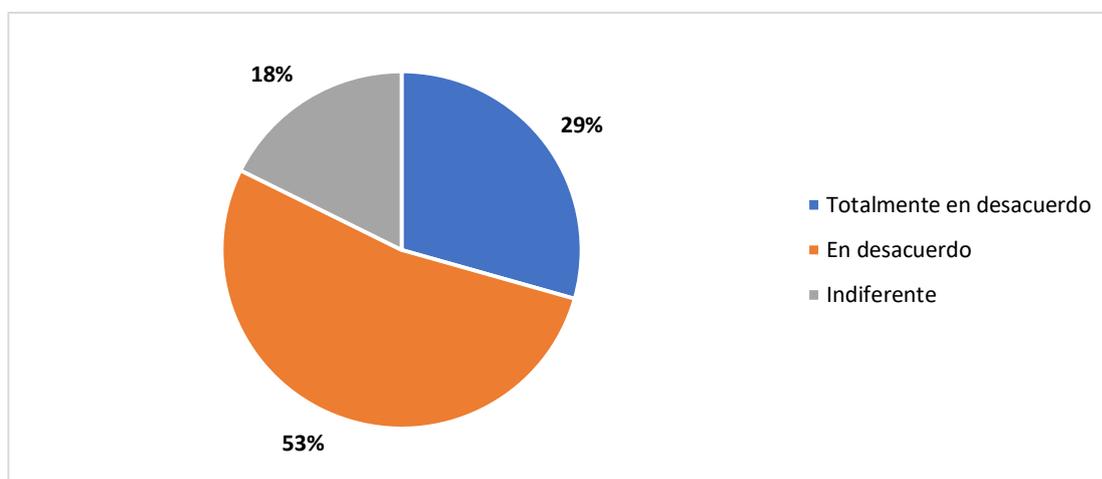


Figura 24. Se lleva un adecuado registro de cada actividad administrativa que permita asegurar el control de entrada y salida de productos.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Como se indica en la tabla N°17, figura N°25 se concluyó que el 53% de los encuestados señaló que la empresa no lleva un adecuado registro de cada actividad administrativa que permita asegurar el control de entrada y salida de productos, un 29% reafirma lo señalado, mientras que un reducido 18% se mostró indiferente ante las pregunta, resultados que demuestran que la empresa no registra las actividades administrativas, siendo así que no cuentan con información de soporte para que se mantenga el control de la entrada y salida de los inventarios, lo que ocasiona que la información que se obtenga no sea tan creíble y por ende afecte en la toma de decisiones para la compra de mercadería.

Tabla 18. El procesamiento de datos registrados por la botica le permite obtener información oportuna y confiable para un mejor control y comunicación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	65%
Indiferente	6	35%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

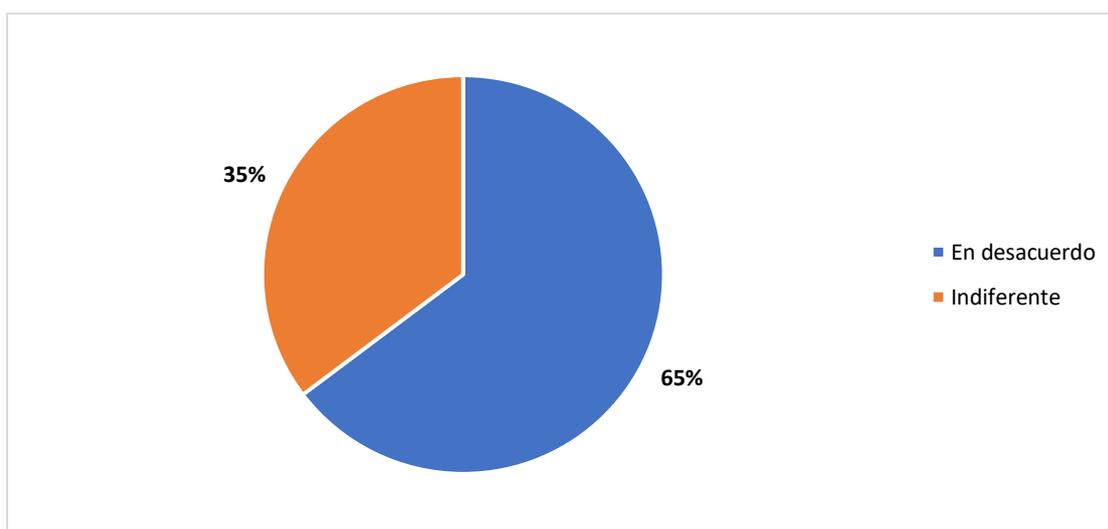


Figura 25. El procesamiento de datos registrados por la botica le permite obtener información oportuna y confiable para un mejor control y comunicación.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se detalla en la tabla N°18 y en la figura N° 26, se concluyó que 65% de los colaboradores de la empresa Open Farma S.A.C no tiene un procesamiento de datos registrados en la botica que le permita obtener información oportuna y confiable para un mejor control y comunicación, por el contrario hubo un 35% que se mostró indiferente, es decir no sabe si la empresa cuenta con un data que le permita tomar decisiones rápidas y a la vez tener acceso a información en el tiempo indicado, resultados que demuestran la necesidad de la empresa por realizar una retroalimentación en lo que respecta al registro de ventas y compras de mercadería, para que de esta forma todo producto que se obtenga salga rápido al mercado permitiendo a la botica generar mayor orden de inventarios y rentabilidad.

Tabla 19. Se mantienen en la botica un flujo de información sin obstáculos para el desempeño de funciones de los colaboradores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	24%
En desacuerdo	6	35%
Indiferente	7	41%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

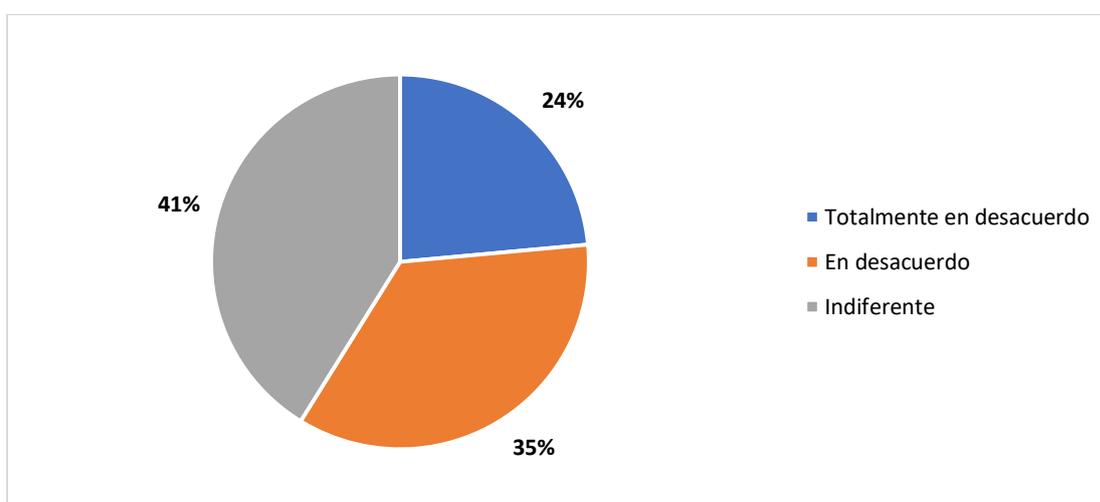


Figura 26. Se mantienen en la botica un flujo de información sin obstáculos para el desempeño de funciones de los colaboradores.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se indica en la tabla N° 19 y en figura N° 27, de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Open Farma S.A.C, el 41% se mostraron indiferentes, es decir no saben si en la empresa existe o no un flujo de información sin obstáculos que fortalezca el desempeño de sus funciones, mientras tanto el 35% de los encuestados afirmó que la empresa no cuenta con información para desarrollar el buen desempeño de los colaboradores y sólo un 24% sostuvo lo dicho reafirmando lo mencionado, lo que denota que la empresa requiere que la información sólida, sostenible e importante que le permita a los colaboradores acogerse a ella para que su desempeño y efectividad mejore, conllevando a que se obtengan mejores resultados de venta y que la botica siga creciendo competitivamente dentro del mercado.

### e) Dimensión 5: Supervisión

Tabla 20. La empresa actualmente establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	29%
En desacuerdo	10	59%
Indiferente	2	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

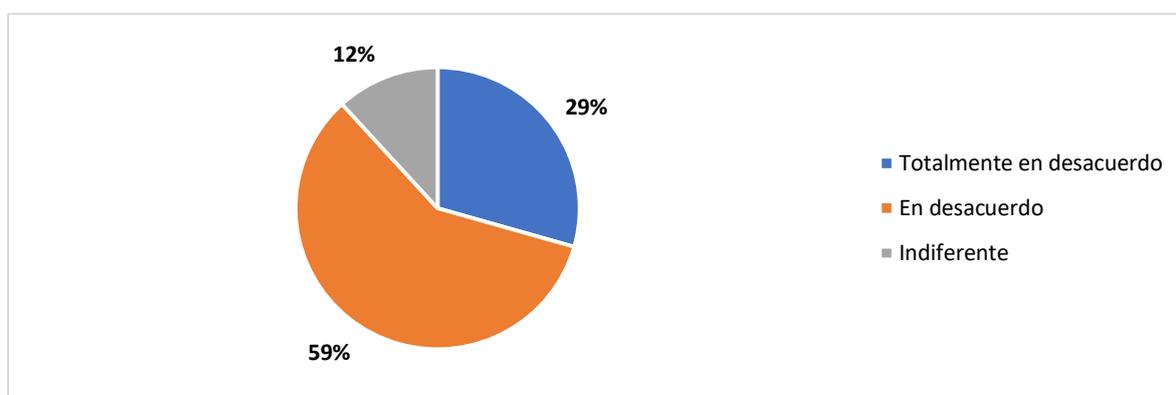


Figura 27. La empresa actualmente establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como menciona en la tabla N°20 y en figura N°28 se determinó que la empresa Open Farma S.A.C actualmente no establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos, así mismo hubo un 29% que también sostuvo que la empresa carece por un plan de prevención y monitoreo y no hay ninguna supervisión por parte de la empresa, sin embargo, hubo un 12% que se mostró estar indiferente con la pregunta que se les planteó, resultados que demuestran que la empresa requiere de actividades de prevención y monitoreo, para que se confirme el adecuado funcionamiento de los procedimientos de la botica.

Tabla 21. La empresa realiza un seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos, con la finalidad de lograr sus objetivos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	12%
En desacuerdo	9	53%
Indiferente	6	35%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

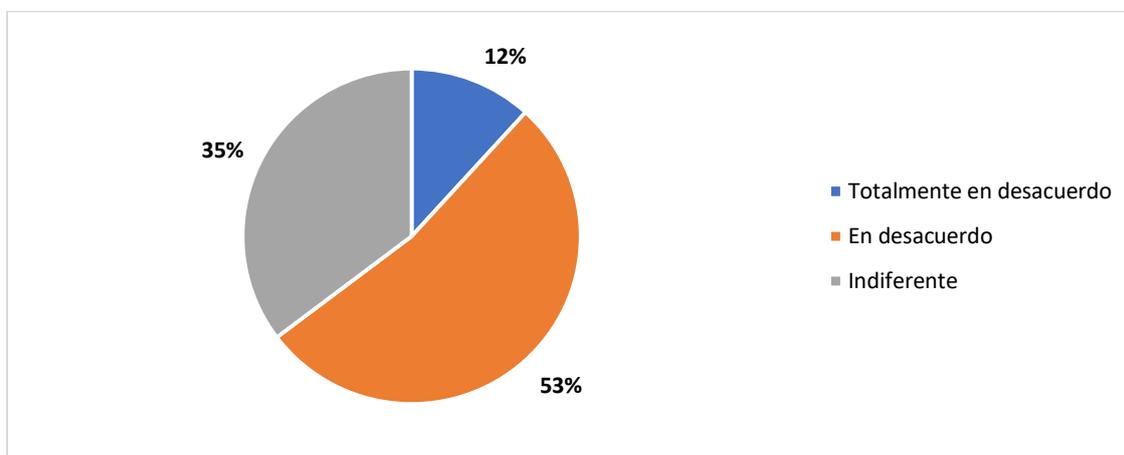


Figura 28. La empresa realiza un seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos, con la finalidad de lograr sus objetivos.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se detalla en tabla N°21 y en la figura N°29, se concluyó que el 53% de los encuestados señaló que la empresa no realiza ningún seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos, con la finalidad de lograr sus objetivos, mientras tanto 35% de los colaboradores de la empresa se mostró indiferente y un 12% también niega que la empresa cuente con un plan de seguimiento para ver cómo se están llevando a los procesos y procedimientos dentro de la empresa Open Farma S.A.C, resultados que enfatizan y dan soporte para demostrar que la botica requiere que todos los resultados y toda actividad que se realice en la empresa se encuentre alineada al cumplimiento de los objetivos, pero si los colaboradores no conocen estos objetivos, no habrá manera que se compartan y se sientan comprometidos a ver su desempeño en logros.

Tabla 22. Cree usted que los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la Botica Open Farma S.A.C.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	11	65%
Totalmente de acuerdo	6	35%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

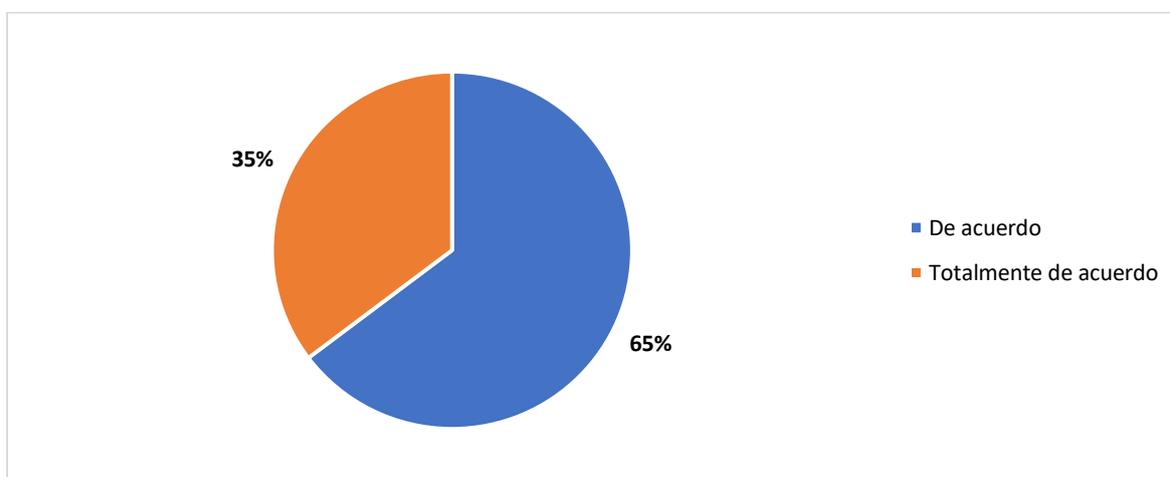


Figura 29. Cree usted que los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la Botica Open Farma S.A.C.

Fuente: Microsoft Excel, datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma S.A.C.

Interpretación: Así como se detalla en la tabla N°22 y en figura N°30 se consideró que el 65% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los compromisos deben estar establecidos como parte de los planes de la empresa Open Farma S.A.C para obtener mayores beneficios y se puedan cumplir con los objetivos programados, así mismo, hubo un 35% en estar de acuerdo ante lo mencionado anteriormente, demostrando que los colaboradores de la empresa muestran disposición y conocimiento para fortalecer su compromiso de mejora, pero para ello necesitan que los guíen y les brinden mayor información sobre el giro del negocio, para que mediante ello fortalezca su identidad y se alineen al cumplimiento de metas y objetivos empresariales de la botica.

## **4.2. Evaluación de la gestión del inventario de la Botica Open Farma S.A.C. Bagua.**

Para el desarrollo de este objetivo se consideró como instrumentos el análisis documentario que permitió obtener información real de la empresa en base a los requerimientos de la investigación, así mismo se realizó una entrevista al encargado de la empresa para potencializar la información y se pueda dar respuesta a las dimensiones e indicadores establecidos, es así que los resultados obtenidos mediante este análisis se plasman a continuación para enfatizar el resultado del objetivo.

### **4.2.1. Rotación de inventarios**

$$N^{\circ} \text{ de veces} = \frac{\text{Costo de mercadería vendida}}{\text{Promedio de inventario}}$$

$$N^{\circ} \text{ de veces} = \frac{s/ 2\ 717\ 039}{s/ 741\ 591}$$

$$N^{\circ} \text{ de veces} = 3.66$$

Análisis e interpretación:

Se determina que la empresa presenta una rotación de 3.66 veces de mercadería al año, se muestra una rotación de inventario regular debido a que aún se está cerca de la unidad, siendo el propósito alejarse de la unidad, es decir mientras mayor rotación de inventario exista mayor será la rentabilidad de la empresa.

### **4.2.2. Método ABC**

Actualmente la empresa no cuenta con un método ABC, esto lo realizan de manera empírica, es decir la persona encargada ubica la mercadería por categorías de productos y nombre, mas no pone al alcance directo los productos que más solicita el cliente, ocasionando en muchas ocasiones el pedido innecesario de productos que no presentan gran rotación, aumentando así el stock de productos que presentan ventas tardías, conllevando a quitar el espacio de mercaderías que sí presentan constante rotación, situación que debilita el desempeño del vendedor al momento de la atención al cliente.

### 4.2.3. Exactitud de registro de inventarios

En una entrevista realizada al Gerente de la Boticas Open Farma S.A.C, se determinó que cuando se realiza un registro de inventarios, todo se realiza mediante un sistema, si bien es cierto este sistema arroja con exactitud el registro de inventarios, sin embargo a veces por el inadecuado manejo del sistema no se tiene un control exacto de la mercadería, es por ello que cuando se requiere conocer con exactitud el inventario con el que se cuenta, se solicita a los colaboradores de almacén que detallen con exactitud lo que dispone de productos la empresa, en las pocas veces que se ha realizado esta actividad ha denotado que se realiza el conteo hasta en tres ocasiones.

Con la información adquirida por el gerente y con ayuda del sistema que presenta la botica se denota que el % de registro inventarios exactos es el siguiente:

$$ERI = \frac{\text{Número de contéos errados}}{\text{Número de conteors efectuados}} \times 100$$

$$ERI = \frac{581}{3953} \times 100$$

$$ERI = 14.7\% \text{ diferencias}$$

siendo un 85.3% de exactitud respecto al resultado.
--

Análisis e interpretación:

Se determina que la empresa presenta un 85.3% de registro de inventarios, lo que demuestra que un 14.7% de inventarios mostro diferencia entre en inventario físico con el del sistema, denotando que no se lleva un adecuado control de inventarios, cabe mencionar que lo normal debería de ser como mínimo hasta en un 95% de registro de inventarios como resultado esperado, mientras más se acerque al 100% mayor será la gestión de inventarios que maneje la empresa.

#### 4.2.4. Lote económico por pedido

Cabe mencionar que por temas de investigación se realizará un lote de pedido en general, sin embargo, el lote por pedido de producto se realizará mediante la ayuda del sistema que maneja la empresa Boticas Open Farma S.A.C.

$$EOQ (LOTE ECONÓMICO) = \sqrt{\frac{2AS}{Ci}}$$

DÓNDE: EOQ= Lote económico óptimo      A= Necesidades anuales del producto  
S= Costes de pedido    C= Coste unitario del producto    I= Coste de mantener inventario.

$$EOQ = \sqrt{\frac{2(800)(30)}{59.4 * 0.07}}$$

$$EOQ = 107.44 \Rightarrow EOQ = 107 \text{ unidades}$$

Análisis e interpretación:

Se determina que la empresa presenta un lote económico por pedido general de 107, lo que demuestra que cada vez que se tenga en stock mínimo de productos, esta debe de solicitar nuevamente los pedidos de cada producto que requiera tomando en cuenta el lote económico por pedido de acuerdo al producto, esto es mediante el ayuda del sistema, haciendo que la solicitud de mercadería sea constante y más efectiva, acorde a las ventas de la mercadería.

#### 4.2.5. Entrevista realizada al Gerente de la empresa

Se realizó la entrevista al gerente general a fin de evaluar la variable gestión de inventarios.

Tabla 23. *Guía de entrevista realizado al gerente de la empresa Boticas Open Farma S.A.C*

<b>N° de pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuánto tiempo lleva la empresa en el mercado?	Lleva 9 años
¿Llevan un registro de mercadería?	Si, mediante el sistema informativo LOLFAR 9000
¿Llevan un registro de las ventas?	Así mismo las ventas se manejan dentro de este sistema.
¿La botica lleva un registro de entradas y salidas de mercadería?	Sí, mediante el sistema informativo, que brinda un Kardex automatizado.
¿El almacenamiento de mercadería son suficientes para la demanda al público?	Hasta cierto punto, ya que para que se realice la compra de un producto se requiere la visita personal de los representantes de venta.
¿Cree usted que el nivel de ventas está ligado con el control de los inventarios de mercaderías?	Sí, los pedidos de mercadería que se realizan cada cierto periodo de tiempo están ligados de acuerdo a las ventas por producto.
¿Existe una clasificación por valor monetario o por ventas del producto?	La verdad no, pero se trata de ordenar el producto de acuerdo a las categorías que los agrupan, por ejemplo, sección jarabes, sección pastillas, sección productos de necesidad personal, pañales, entre otros
¿Cada que tiempo se realiza el inventario físico de mercadería?	Circunstancialmente, cuando se vea conveniente
¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para mejorar el nivel de ventas?	Sí, por ejemplo, la rotación de personal, eventos publicitarios, además está dentro de la cartera de estrategias el capacitar al personal para que este brinde un mejor servicio al cliente, aún falta en gran parte implementarlas.
¿Realiza presupuestos de compras mensualmente o anualmente?	No, las compras se realizan de acuerdo a pedido y a la oferta y demanda del producto.
¿Las compras se realiza cuando solo lo solicita el almacenero o se realiza un lote económico por pedido?	Ya que se cuenta con un sistema de ventas LOLFAR9000 los pedidos se realizan de acuerdo al stock y si hubiese ofertas por nuestros proveedores se aprovechan sus ofertas.

*Fuente: adaptado de la entrevista realizada al gerente.*

### **Análisis e Interpretación:**

De la entrevista realizada al gerente se pudo determinar, que los colaboradores necesitan de capacitación, así mismo se requiere fortalecer el sistema con el que cuenta la empresa, puesto que este no determina el lote económico que se debe de solicitar por producto, también se observa un desorden económico en lo que respecta a la obtención de mercadería,

así como lo mencionó el gerente, ellos compran sus productos de acuerdo a la necesidad y al aprovechamiento de las ofertas, situación que debilita la adecuada gestión de inventarios.

Por otro lado cabe mencionar que la empresa presenta un débil control interno, puesto que se denota que no cuenta con un personal comprometido y alineado con los objetivos de la botica, esto porque no los conocen, así mismo la información no está bien estructurada, porque en lo que respecta al registro de inventarios existe un porcentaje de mercadería que no se registra adecuadamente que es el 14.7% lo que demuestra que no se cuadre correctamente la caja y que no se disponga información certera de la cantidad de inventario que maneja la empresa.

#### **4.3. Diseñar una propuesta de sistema de control interno para mejorar la gestión del inventario de Boticas Open Farma S.A.C., Bagua.**

La propuesta se diseñará bajo la herramienta del sistema de control interno COSO, el mismo que permitirá establecer una propuesta basada en las cinco dimensiones principales que este dispone las cuales son:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control gerencial
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión

Cada una será planteada teniendo como base dar respuesta a la problemática identificada dentro de la investigación, logrando así proponer acciones que mejorarán la gestión de inventario en Boticas Open Farma S.A.C. mediante un sistema de control interno, esta propuesta se detalló a mayor profundidad en el CAPITULO VII.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se discrepará los resultado obtenidos con la posición de autores detallados en los trabajo previos de la presente investigación, contrastando objetivos de la investigación teniendo en cuenta todos los instrumentos aplicados a muestra de estudio de 17 colaboradores de la empresa Boticas Open Farma S.A.C., como también la entrevista al gerente de la botica, los instrumentos de investigación han sido validados mediante dos juicios de expertos, profesionales con conocimientos del tema.

Así mismo se aplicó un análisis estadístico para determinar la confiabilidad de las encuestas, donde se halló como resultado un alfa de Cronbach de 0,804 para la encuesta realizada a 17 colaboradores de la empresa en estudio, la cual denotó un buen índice de consistencia interna en las respuestas de los cuestionarios, es decir las encuesta brindaron información confiable, puesto que cuando en Alfa de Cronbach se encuentra entre [0,7-0,8], el análisis de fiabilidad del instrumento es muy buena; así mismo, se tomaron en cuenta los trabajos previos y teorías relacionadas al tema.

El objetivo general de la investigación es elaborar una propuesta de un sistema de Control Interno para mejorar la Gestión de inventarios en Boticas Open Farma S.A.C. de la ciudad de Bagua, de la que se pudo determinar que el sistema de control interno se basará en la metodología COSO, la que consiste en cinco componentes que es el ambiente de control evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último la supervisión.

En el primer objetivo, diagnosticar el sistema control interno actual en Boticas Open Farma S.A.C. Bagua, se obtuvieron resultados de acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la botica Open Farma, el 47% de los encuestados señaló que en la empresa no cuentan políticas que establezcan el control sobre el plan de inventarios, mientras tanto el 29% se reafirmó con lo mencionado y un 24% se mostró estar indiferente con la pregunta planteada, puesto que desconoce de ello y que la empresa no brinda información a todos sobre si se establece o no control sobre el plan de inventarios, resultados que demuestran que el control que maneja la empresa es de forma empírica, mas no tiene un plan de control que guie la toma de decisiones sobre el plan de inventarios, ante este resultado se contrasta con Guerrero (2014) que en su investigación sostiene que existía una carencia de procesos y políticas que permitan el control de inventarios, debido a una mala gestión de los mismos,

lo que conllevaba a obtener una disminución en sus ventas y de la misma manera una baja rentabilidad llegando a trabajar de manera empírica, desconociendo la información real de la empresa; todo esto llevo a diseñar un sistema de control y gestión de inventarios que incluye organigrama, perfiles, políticas, procedimientos y documentación para un eficiente control de inventarios.

Así mismo, se contrasta con Cabrera y Díaz (2017) quien concluyó que el sistema de control interno actual es deficiente, permitiendo la presencia de diferencias del inventario físico con respecto al kardex, desabastecimiento por mal control en almacén, deterioro de existencias, retraso en el despacho de las existencias. Para ello se diseñó un nuevo sistema de control interno con políticas y MOF para el área de almacén y así mismo con la implementación de un sistema informático, demostrando la misma problemática identificada en el presente estudio es por ello que se corrobora que el control interno permitirá fortalecer los procesos operativos y políticas de la empresa, favoreciendo así a una mejor gestión de inventarios.

Del segundo objetivo específico, evaluar el gestión de inventarios de Boticas Open Farma S.A.C. Bagua, del cual mediante una entrevista al gerente se obtuvo que los colaboradores necesitan de capacitación, así mismo se requiere fortalecer el sistema con el que cuenta la empresa, puesto que este no determina el lote económico que se debe de solicitar por producto, también se observa un desorden económico en lo que respecta a la obtención de mercadería, así como lo mencionó el gerente, ellos compran sus productos de acuerdo a la necesidad y al aprovechamiento de las ofertas, situación que debilita la adecuada gestión de inventarios, estando de acuerdo con Cruz (2016) en su estudio concluyó que el área de almacén no es el adecuado y carece de procedimientos de almacenamientos de materiales, el personal del área no presenta la capacitación suficiente para desempeñar una buena labor, el proceso dentro de esta no es el adecuado ante la falta de políticas de control, teniendo como prioridad la implementación de un control de inventarios, para la mejora de gestión de inventarios.

Por otro lado, con los resultados obtenidos mediante los instrumentos se tiene que la empresa presenta un débil control interno, puesto que se denota que no cuenta con un personal comprometido y alineado con los objetivos de la botica, esto porque no los conocen, así mismo la información no está bien estructurada, porque en lo que respecta al registro de inventarios existe un porcentaje de mercadería que no se registra adecuadamente que es el

14.7% lo que demuestra que no se cuadre correctamente a caja y que no se disponga información cierta de la cantidad de inventario que maneja, que se contrasta los resultados de Domínguez (2018), en su trabajo de investigación determinó que no existe un control adecuado de entradas y salidas de sus productos, teniendo una mala gestión de inventarios en donde no se ejecutan inventarios periódicos ni inoperativos lo que conlleva a no conocer sus existencias en tiempo real y presentar un kardex desactualizado, para lo que es muy necesario un sistema de control interno y capacitación a sus trabajadores, siendo así el aporte de esta investigación, esta que mientras conservemos buenos controles internos de inventarios, supervisión y monitores vamos a tener la confianza obtener en tiempo real inventarios actualizados, y evitar sobre estoquearse, mermas, pérdidas y hasta robos en el peor de los casos.

## VI. CONCLUSIONES

- a) Para boticas Open Farma el buen manejo de sus inventarios es un aspecto de gran importancia pero que hasta la fecha no ha llegado a tener control de sus inventarios como lo esperaban, ya que para esto adquirieron un software Lolfar9000 que les facilitaría en ventas y el control de existencias. pero lo mencionado no ha traído los resultados esperados debido a que para obtenerlos no solo basta con conseguir un buen software de gestión, hace necesario la aplicación de una metodología de control interno que dirija el funcionamiento de la empresa.

Por este motivo se tomó en cuenta realizar la propuesta de un sistema de control interno que mejore la gestión de sus inventarios, basado en la metodología COSO.

- b) El análisis del control interno nos llevó a determinar que esta empresa no dispone de un sistema de control interno que le permita contar con información valiosa para la adecuada toma de decisiones tanto para el giro del negocio como para el control de inventarios, ocasionando que sus procesos sean inadecuados, que los colaboradores no conozcan con exactitud sus funciones dificultando su eficiencia y gestión, así como que el control de sus productos presente inconsistencias sobre la situación actual de las existencias.
- c) Con lo que respecta del gestión de inventarios de Boticas Open Farma S.A.C. este se encuentra deficiente puesto que se pudo determinar mediante los instrumentos aplicados que no se realizan inventarios continuos, que provocan que el kardex presente inconsistencia en sus registros, conllevando a tener un desconocimiento acerca del stock actual de las existencias, además se determinó que el personal es reducido en el área de almacén y presentan ausencia de capacitación, la rotación de inventarios es de 3.66 veces de mercadería al año, situación que denota ganancia pero aún se necesita de estrategias que potencialicen mayor rotación, la empresa no cuenta con un método ABC, esto lo realizan de manera empírica aumentando así el stock de productos que presentan ventas tardías, conllevando a quitar el espacio de mercaderías que sí presentan constante rotación, así mismo el espacio del almacenamiento no es el adecuado lo que conlleva a que no haya orden de los productos.

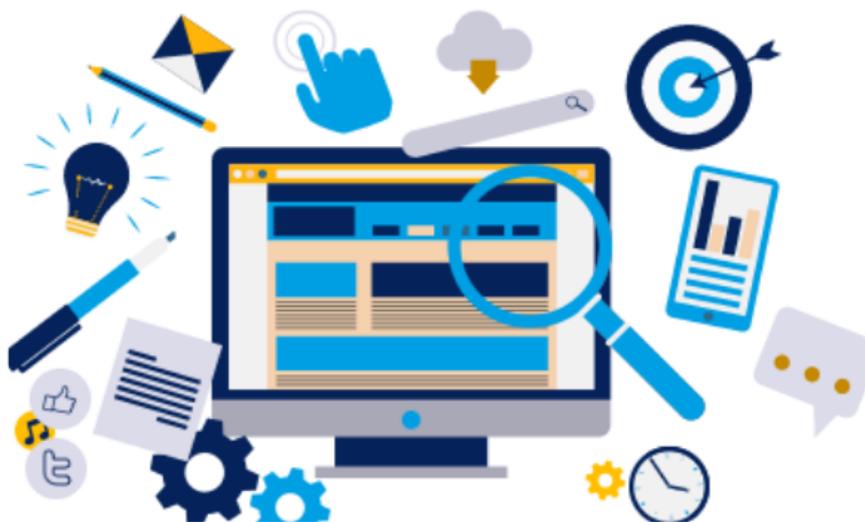
- d) Se diseñó un nuevo sistema de control interno, en el cual se puede apreciar el desarrollo de cada dimensión de la herramienta COSO, donde se muestra una propuesta desde dos aspectos, tanto administrativo como operativo, así mismo se plantearon tablas en las cuales se determinaron la debilidad, los riesgos y las propuestas de solución frente a cada problema identificado, con su respectivo nivel de importancia, por otro lado se establecieron los pasos adecuados que debería conocer el personal del sistema computarizado que dispone la misma empresa, para que este pueda ofrecer información real y precisa que de soporte a la toma de decisiones de la botica, permitiendo así la sostenibilidad en el mercado, la competitividad y rentabilidad.

## VII. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda al gerente de Boticas Open Farma S.A.C. Sr. Richard Edgar Villon Montes, analizar e impulsar la propuesta del sistema de control interno detallado en la presente investigación y se lleve a cabo la implementación para que se logren corregir las deficiencias identificadas y así se puedan prevenir los posibles riesgos de que afecten a la botica.
- b) Que se dé a conocer de manera obligatoria a todo el personal de la botica los procedimientos y funciones y además su puesta en práctica, para que de esta manera las operaciones efectuadas en la empresa se rijan en base a estos lineamientos y no a criterio propio del personal, lo mencionado deberá tener lugar a operaciones de supervisión y monitorio que nos permitan dar seguimiento a que los procesos se lleven a cabo en base a lo planeado.
- c) Con el apoyo del método ABC, es de recomendación para la botica que se deben de agrupar los productos en un orden por prioridad, es decir que se consideren en un ambiente más accesible los productos más demandados por los clientes ya que mediante ello se facilitará el acceso, llevar un mejor control y mejorar la eficiencia de los colaboradores; vale agregar que además el Lote económico por pedido nos proporcionara las cantidades promedio para realizar la compra de mercadería y así evitar sobre estoquear, realizando los pedidos que sean necesarios para el establecimiento.
- d) La presente propuesta del sistema de control interno se detalla en las 5 dimensiones del método COSO, los que están adaptados a la problemática de la empresa de forma práctica y de esta manera la parte directiva la analice y ponga en uso lo planteado y comprobar la eficiencia de las alternativas de solución a la presente problemática.

## VIII. PROPUESTA

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL INVENTARIO EN BOTICAS OPEN FARMA S.A.C., BAGUA.**



## **8.1. Generalidades**

El control interno viene a ser el proceso que se desarrolla mediante la junta directiva o por la administración de una empresa, es decir por el grupo directivo que es determinado por la parte gerencial de una entidad, así mismo se toma gran soporte en los colaboradores que son partícipes del giro de la organización, es por ello que este se diseña con el propósito de que se presente buena seguridad razonable en busca del cumplimiento de los objetivos que se establezca la empresa.

En de necesidad que toda organización cuente con un adecuado sistema de control interno, pues este permitirá que se oriente al logro correcto de la ejecución del plan de acción y de los objetivos que propongan alcanzar, todo ello con el adecuado uso de los recursos, denotando eficiencia y eficacia, recalando que el propósito principal que tiene la implementación de un sistema de control interno es que toda la empresa se encuentre alineada a los objetivos y metas institucionales, en otras palabras este control actúa como una política institucional de prioridad y de gran necesidad que al ser aplicada mejorará los resultados en los procesos, en las actividades y en las tareas funcionales que desarrolle la organización, permitiendo que la misión y visión se cumplan.

Para las empresas privadas y en toda organización el control interno permite el monitoreo minucioso de la gestión de inventarios que se encuentre orientados al cumplimiento de los objetivos en base a resultados y establecer los factores determinantes que ofrezcan un ambiente de control en la empresa.

## **8.2. Introducción**

En la presente investigación se llegaron a analizar los componentes del sistema de control interno basado en la metodología COSO (2013), con la finalidad que se mejore la gestión del inventario de la empresa Boticas Open Farma S.A.C., esto debido a que la empresa actualmente dispone de una débil gestión de inventarios (situación que se detalla en el Capítulo III – Resultados), generando que el control interno que maneja no es el adecuado, por lo tanto la información la información tampoco será 100% real, debilitando así que se potencialice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y que estos se vean reflejados en la rentabilidad.

El control interno es una herramienta que se centra en el apoyo a la consecución de los objetivos institucionales, así mismo es considerado como el proceso que permite la integración de actividades operativas de la empresa, es de gran importancia porque el marco integrado del control interno se enfoca en estrategias de calidad que guíen y faciliten la obtención de metas, con resultados de eficiencia y eficacia.

Si una empresa no le da importancia al control interno esta se encontrará vulnerable a estar inmersa en riesgo que afecten el giro adecuado del negocio que puede ocasionar que la organización con el pasar de los años desaparezca del mercado, por la falta de compromiso de los colaboradores hacia la empresa y por no contar con estrategias que garanticen la adecuada gestión de inventarios enfocados al cumplimiento de los fines empresariales.

### **8.3. Fundamentación**

El control interno viene a ser los procesos que tiene por principales responsables a los directivos de una empresa en conjunto con sus colaboradores, quienes velarán su cumplimiento, este tiene por finalidad brindar seguridad sustentada en resultados y que se logre cumplir los objetivos de la empresa en base a la información de la cual dispone la entidad, logrando que el giro del negocio sea mucho más efectivo y eficiente.

El control interno basado en la metodología COSO (Committee of sponsoring organizations of the teadway Commission), consta de cinco componentes que facilitan la implementación de esta herramienta, las mismas que se detallan:

- a) Ambientes de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión

Dimensiones que presentan un enfoque y finalidad por cada componente antes mencionados, lo cual se infiere que se si se logra el adecuado desarrollo de cada uno de ellos la empresa puede manejar un sistema de control interno de calidad, el que permitirá potencializar el desarrollo y crecimiento de la organización.

#### **8.4. Objetivos del control interno**

El control interno presenta los siguientes objetivos:

- a) Que se verifique la razonabilidad y confiabilidad del informe contable y administrativo.
- b) Que se promueva la realización de las políticas establecidas por la organización.
- c) Cumplir con las metas y objetivos programados.

#### **8.5. Importancia del control interno**

Para Claros y León (2015), el control Interno consiste en dar soporte y guiar la dirección de las empresas con la finalidad de que estas logren cumplir sus objetivos planteados de forma eficiente y eficaz, presentando así dos razones que justifican su importancia la cuales son:

- a) Permite a la empresa que disponga de informes administrativos y contables los cuales tienen que ser elaborados en un tiempo adecuado y de forma correcta y fidedigna, en otras palabras, que se cumplan con los procesos que señale la dirección de la organización la cual dará soporte a la toma de decisiones.
- b) Siendo así que las empresas día a día hacen frente a dificultades y coherencias en torno a una estructura organizacional, el control interno permite que se deleguen funciones de manera adecuada a las diferentes áreas que son partícipes del giro del negocio, para que de esta manera se pueda llevar un control del desempeño de cada una de estas áreas.

#### **8.6. Objetivos de la propuesta**

##### **8.6.1. Objetivo principal:**

Proponer un sistema de control interno que mejore la gestión de inventarios de la empresa Boticas Open Farma S.A.C, Bagua.

##### **8.6.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer el ambiente de control al cual debe de estar legado la empresa en estudio.

- b) Establecer los factores de evaluación de riesgos en la Boticas Open Farma.
- c) Establecer las actividades de control gerencial de la empresa.
- d) Establecer los lineamientos de información y comunicación que debe de manejar la empresa.
- e) Establecer las estrategias para la supervisión y monitoreo de la empresa.

## **8.7. Generalidades de la empresa Boticas Open Farma, Bagua.**

### **a) Breve reseña histórica**

Boticas Open Farma fue creada el 14 de junio del año 2010 por el señor Richard Edgar Villon Montes y la Q.F. Mariela del Rosario Villon Montes, ubicada en el Jr. Comercio 594 Bagua. Esta botica empezó con mucho esfuerzo y dedicación tanto de los colaboradores como de la parte administrativa; es así que, al paso de varios años de ardua labor, en el 2016 abre su segundo local en el Av. Héroes del Cenepa frente al Hospital de Apoyo Bagua.

Así mismo, siguiendo con la consigna de seguir creciendo el 2018 Boticas Open Farma abre su tercer local ubicado en el Jr. Sargento Lores Frente a la puerta principal del Mercado Municipal de abasto de Bagua, la empresa año a año se ha consolidado como una de las boticas líderes en la provincia de Bagua, nuestros objetivos aún siguen estando más amplios, pensamos que la empresa puede llegar a un nivel mucho mayor porque que esto es solo un inicio de mucho trabajo, esfuerzo y éxitos a conseguir.

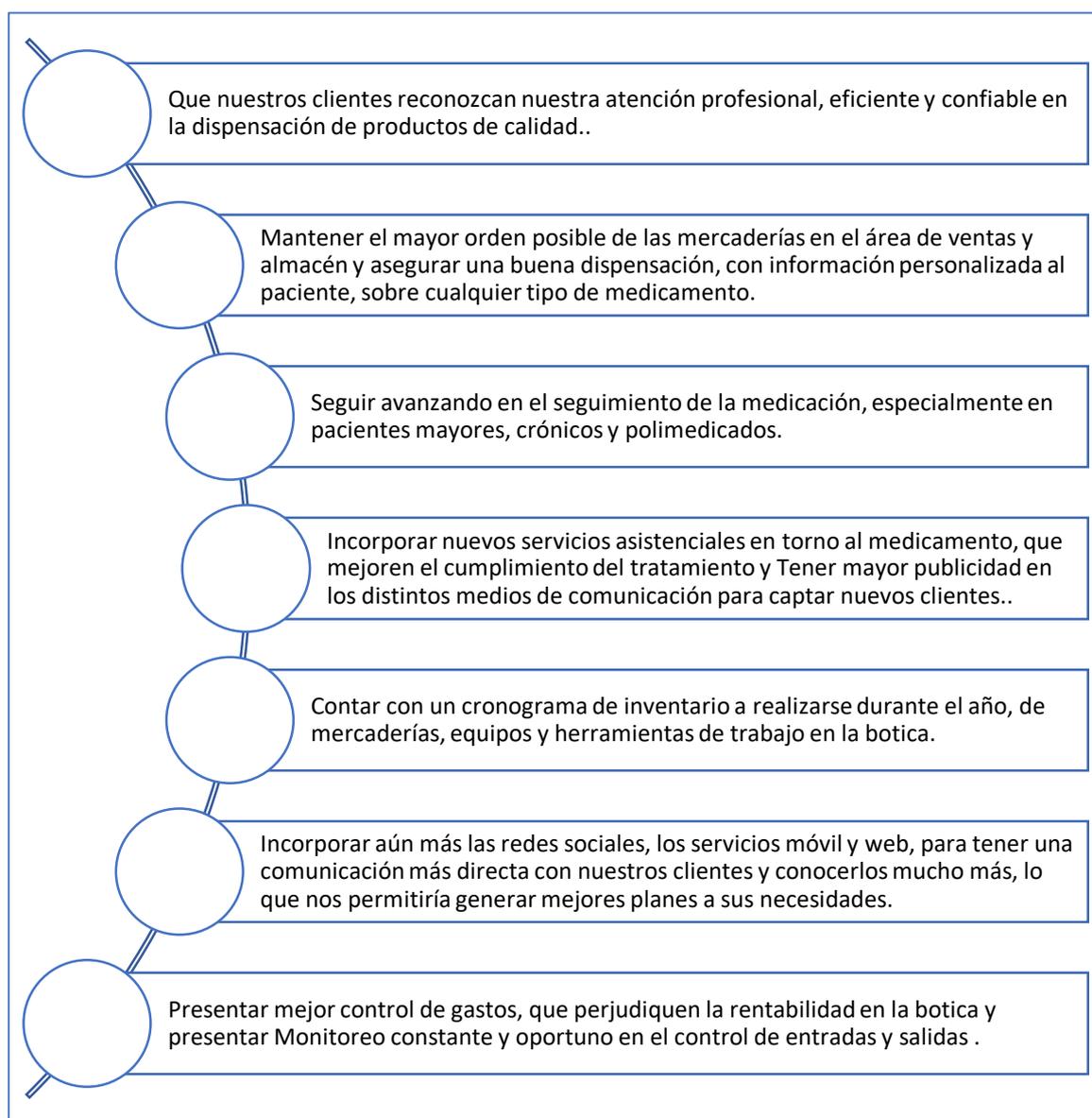
### **b) Misión**

Brindarle a nuestros clientes servicios especializados y de calidad, velando por su salud y bienestar siempre ofreciendoles productos de calidad de acuerdo a las necesidades de todos, siempre disponibles para su atención las 24 horas del día y prestos a ser su lugar de confianza cuando mas nos necesite.

### c) Visión

Ser líderes en cadenas de boticas con presencia en toda la región Amazonas, que nuestra atención rápida, oportuna y eficiente sea parte de nuestra identidad como empresa hacia nuestros clientes y público en general y que trabajo nos haga llegar a todas las regiones del Perú.

### d) Objetivos de la empresa



*Figura 30.* Objetivos de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

### e) Organigrama de la empresa

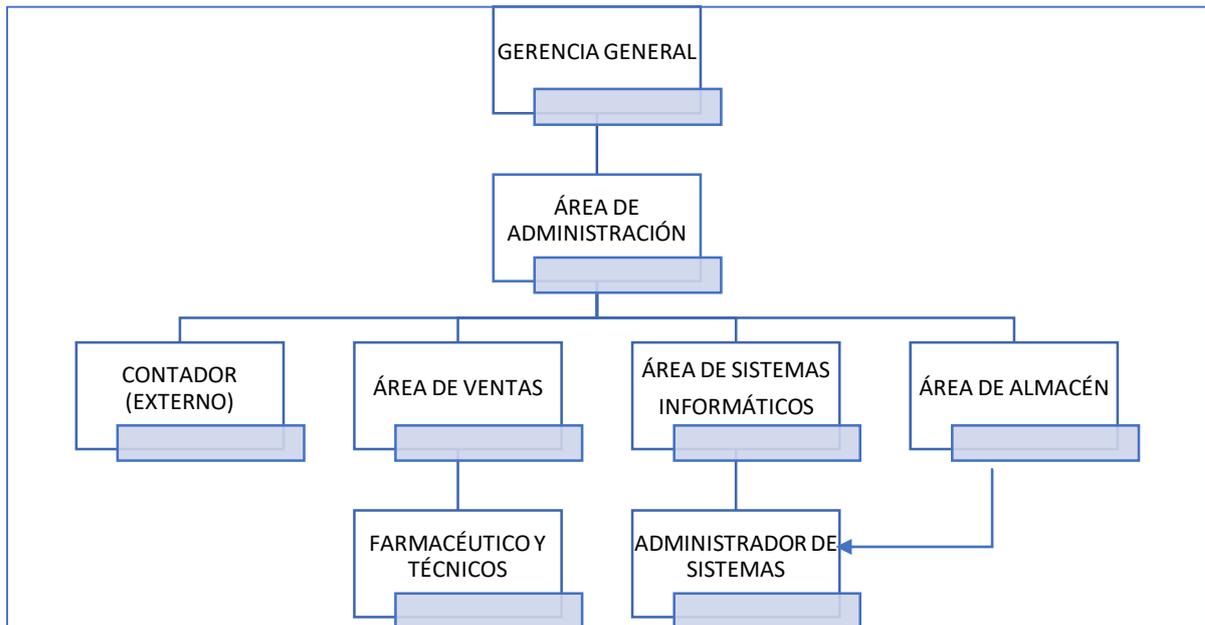


Figura 31. Organigrama de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

## 8.8. Establecer el ambiente de control al cual debe de estar legado la empresa en estudio.

### 8.8.1. Valores éticos

Es de gran importancia que en una empresa se determine y se fomente los valores éticos y de conducta de los colaboradores, con la finalidad de que se beneficie el desarrollo tanto de los procesos como de las actividades empresariales, es por ello que es de necesidad que se establezcan mecanismos que promuevan el compromiso y fidelidad del cumplimiento de los valores.

De esto los principales responsables son los directivos de la organización, puesto que ellos son los encargados de la identificación de los requisitos éticos y de las cualidades morales que deben de poseer los colaboradores de la empresa.

Cabe mencionar que los requisitos éticos y morales se toman en cuenta dentro del proceso de selección de personal y es de necesidad que se dé a conocer a todo el entorno laboral que puede realizarse mediante capacitaciones al talento humano, además es de prioridad que se establezcan así mismo las normas y políticas empresariales.

Tabla 24. *Valores éticos.*

Debilidad	Riesgo asociado	Propuesta de mejora	Prioridad de implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Débil interés por parte de los directivos para fomentar y dar a conocer los valores éticos hacia el talento humano.</li> <li>- Colaboradores con poco compromiso con el cumplimiento de los valores éticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inadecuado comportamiento de los colaboradores ocasionando el desarrollo de los procesos.</li> <li>- Debilitamiento del patrimonio de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es de propuesta que la empresa Boticas Open Farma S.A.C. diseñe un programa donde se promueva y se dé a conocer el código de ética a todos los colaboradores de la organización desde el puesto operativo hasta el gerencial.</li> <li>- Se debe de precisar dentro del reglamento interno que las faltas de los valores éticos presentarán sus respectivas sanciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Media</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

Además, se propone una lista de valores éticos en los cuales debe de incurrir la empresa, los mismos que son:

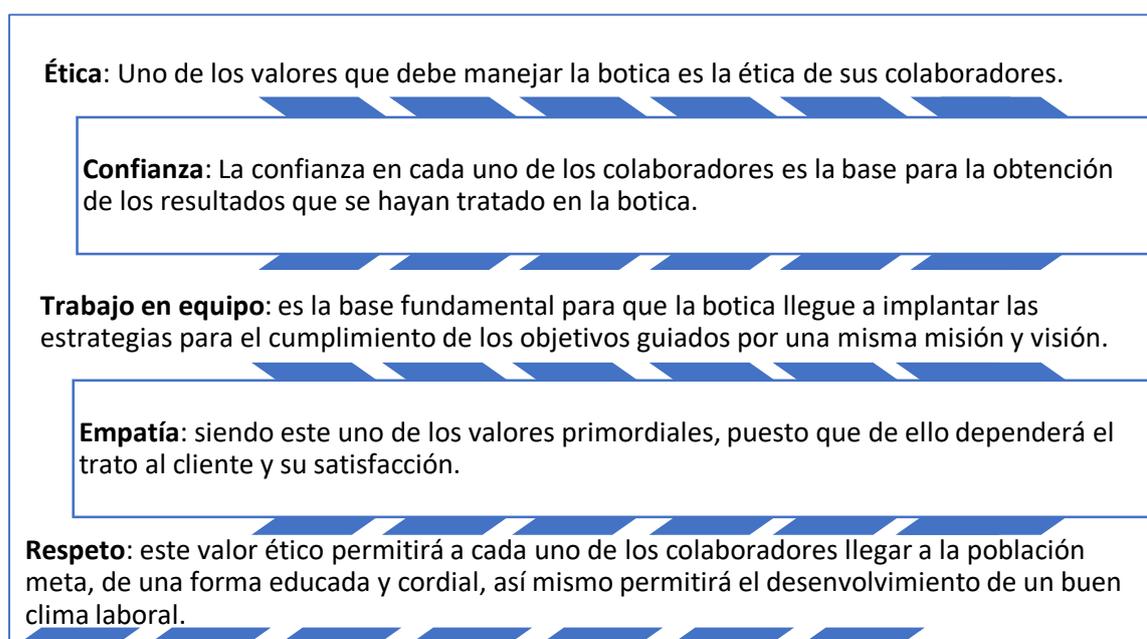


Figura 32. Valores éticos para la empresa Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

### 8.8.2. Conductas

Actualmente la empresa Boticas Open Farma S.A.C. no cuenta con una lista de normas vinculadas al control interno que constituyen parámetros de conducta de los colaboradores, sin embargo, estas se pueden plantear basándose en las siguientes normativas planteadas por el Ministerio de Salud:

- a) Ley general de salud
- b) Ley químico farmacéutico del Perú
- c) Reglamento de Ley N°28173.
- d) Manual de buenas prácticas de dispensación.
- e) Norma técnica de dispensación de distribución de medicamento.
- f) Reglamento de establecimientos farmacéuticos.

Tabla 25. *Prácticas y conductas del talento humano.*

<b>Debilidad</b>	<b>Riesgo asociado</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Prioridad de implementación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de procesos en la intervención de selección de personal y contratación</li> <li>- Débil estrategias de motivación a los colaboradores.</li> <li>- Inexistencia de evaluación periódica del desempeño de los colaboradores de la empresa Boticas Open Farma S.A.C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que se realice contratación de personal que no cuente con las habilidades y competencias requeridas para que se cubra la demanda del puesto.</li> <li>- Dificultad para que se asegure y se mida el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un manual donde se establezcan las actividades adecuadas para el proceso de selección y contratación del personal, para que este sea idóneo al puesto.</li> <li>- Plantear condiciones que sean favorables al desempeño laboral, este puede incluir capacitaciones las cuales determinen el incremento de los conocimientos y destrezas de los colaboradores para la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta</li> </ul>

- 
- Personal poco motivado para el desarrollo de sus funciones.
  - efectividad de sus funciones.
  - Diseño de un Manual de Organización de Funciones, en el cual se establezcan las responsabilidades que incurren en cada puesto de trabajo, así mismo se detallan las habilidades y cualidades que debe de poseer la persona idónea para el puesto que ocupe.
  - Evaluar periódicamente el desempeño de los colaboradores desde la parte operativa hasta la gerencial.
  - Motivar el desarrollo de liderazgo, ya que permitirá cumplir los objetivos empresariales.

---

Fuente: elaboración propia.

### **8.8.3. Competencia**

Es de gran requerimiento que las empresas ofrezcan un servicio de calidad a los clientes, así mismo que la gestión de inventarios sea el adecuado con la finalidad de que se logre atraer visualmente su atención, además todas sus capacidades deben de estar alineadas al cumplimiento de los objetivos y metas, para ello se requiere que las fortalezas del colaborador se potencialicen, las debilidades se conviertan en fortalezas de tal manera que las capacidades sean competitivas, esto se logra mediante programas de capacitación.

Tabla 26. *Competencia de los colaboradores.*

<b>Debilidad</b>	<b>Riesgo asociado</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Prioridad de implementación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistencia de un manual de funciones.</li> <li>- Inexistencia de documentos que dirijan el análisis y evaluación de las personas para la postulación y ocupación del puesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inadecuado conocimiento de las funciones.</li> <li>- Incumplimiento de las responsabilidades por parte de los colaboradores.</li> <li>- Aumento de las posibilidades de error para el proceso de contratación del talento humano.</li> <li>- Deficiente desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar al personal referente a las funciones de cada cargo.</li> <li>- Entregar a los colaboradores separatas donde se disponga del manual de funciones y responsabilidades.</li> <li>- Diseño de una carpeta donde se establezcan los documentos necesarios para la realización del proceso de contratación.</li> <li>- Establecer los requerimientos necesarios para el perfil profesional y personal que se solicite para desarrollo del puesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

Para ello se establece una lista de temas que permitirán a la empresa seleccionar la que más se ajuste a sus requerimientos:

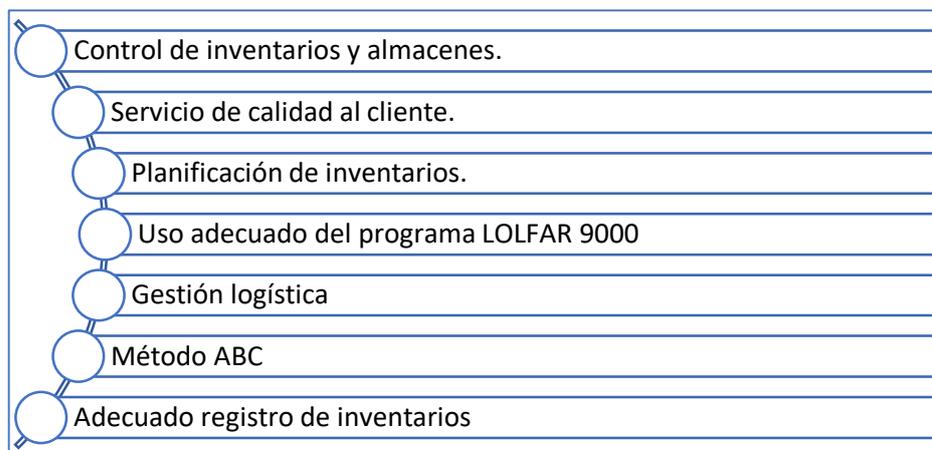


Figura 33. Temas de capacitación para Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

#### 8.8.4. Experiencia

Los colaboradores de la empresa en estudio no cuentan con experiencia en efectuar inventarios es por ello que se recomienda la siguiente estrategia en la gestión de inventarios basada en el método ABC.

El método ABC, o también conocido como la regla de Pareto, esta es una herramienta de gran utilidad puesto que agiliza los procesos de almacenamiento de los productos que ofrece una empresa. Así mismo este método permite el análisis de los inventarios siendo de gran soporte para los colaboradores de la organización facilitando sus tareas. El principio de Pareto da a entender en una distribución 80 – 20, lo que determina que el 80% de las consecuencias son derivadas del 20% de las causas, en otras palabras, si se ordena el 20% de los inventarios que más rotación presenta se estará mejorando en un 80% el orden de almacenamiento. Es así que este método permite que se identifiquen los artículos de mayor impacto en los inventarios, de tal forma que permite establecer categorías de los productos en base a características y niveles de control y orden.

Es por ello que con el análisis y puesta en marcha de un método ABC, permitirá obtener un mayor control sobre el inventario, y lograr así priorizar los productos de acuerdo a la necesidad, focalizando la dirección en la cual se centrará el mayor giro y rotación de inventarios facilitando el orden del almacén para una mayor organización.

Por otro lado, en el método ABC, se establecen tres grupos de mercaderías dentro de la misma área, los mismos que se clasificarán en Grupo A, Grupo B y Grupo C. Estos grupos se priorizan de acuerdo a su importancia considerando características resaltantes como lo son valor, rotación, beneficios, entre otros, es por ello que se considera que al grupo A como los productos con mayor importancia mientras que a los productos de Grupo C se considerarán menos importante. En lo que respecta a la empresa Boticas Open Farma S.A.C. se propone un modelo ABC, que se basará en el orden de inventario de la empresa de la siguiente manera:

- a) Clasificación de los artículos por su valor: donde se establece que el 80% del valor que disponga la botica será representado por el 20% de los productos que dispone. Es así que la mercadería se clasificará en un grupo A. Tomando en cuenta que este grupo presenta mayor prioridad, permitiendo una organización más eficaz.
- b) Clasificación de los productos de almacén en el grupo B, en la botica este estará representado por el 30% de los productos, el cual representa el 15% del valor total que dispone la Boticas Open Farma S.A.C.
- c) Por último, se considera el 5% del valor total que dispone la empresa el cual representará el 50% de los productos, estos se ordenarán siguiendo el proceso de priorización acorde a los pedidos y solicitudes de los clientes.

Además, se tiene que considerar que el método ABC, se pone en práctica cada un cierto periodo de tiempo. Para la Boticas Open Farma S.A.C. se propone realizarlo cada tres meses porque en este periodo se puede establecer los productos en los grupos ABC, así mismo se establece que esa herramienta dará facilidad para identificar los productos que en muchas de los casos son poco necesarios en el almacén.

Es así que se establece:

- a) Clase A, el stock de la empresa Boticas Open Farma S.A.C. incluirá de forma más cercana y aproximada los productos que representan el 80% del valor total del stock, establecido por el 20% del total de productos.
- b) Clase B, el stock de la empresa Boticas Open Farma S.A.C. representado por el 15% del valor total del stock, establecerá 30% del total de los productos.

- c) Clase C, por último, los productos que representan el 5% del total del valor del stock lo establecerá el 50% del total de los productos en stock.

Una vez detallado se considera que la Boticas Open Farma S.A.C. debería centrar sus esfuerzos en los productos del grupo A, y con menos prioridad en los del grupo B y C.

## 8.9. Establecer los factores de evaluación de riesgos en Boticas Open Farma S.A.C.

### 8.9.1. Identificar y analizar los factores o riesgos

La identificación de riesgos viene a ser el interactivo proceso de forma continua la cual constituye un componente principal y primordial del sistema de control interno eficaz, es así que es de responsabilidad que el área directiva de la empresa Boticas Open Farma S.A.C. examinar de manera detallada los riesgos que presente la organización para que se tome las medidas oportunas para hacer frente a los riesgos identificados.

Para ello la empresa tiene que establecer procesos que sean amplios y que permitan tomar en cuenta las interacciones con mayor incidencia, donde se considere dos niveles de riesgos los mismos que son:

<p><b>A nivel de empresa</b></p>	<p>Estos riesgos pueden presentarse en la botica como consecuencia de factores externos como internos los cuales serían:</p> <hr/> <p>Internos: las incidencias en el adecuado funcionamiento del sistema informático que maneja la empresa, los cambios que se realicen en las responsabilidades de los colaboradores, la calidad de servicio que ofrezcan los colaboradores, métodos de motivación.</p> <hr/> <p>Externos: los constantes avances tecnológicos, las necesidades y expectativas que presentan los clientes, el crecimiento de la competencia, nuevas normas o reglamentos, los cambios políticos, sociales y económicos del estado</p>
<p><b>A nivel de actividad</b></p>	<p>Además de identificar los riesgos que se presenten a nivel de empresa, estos tienen que ser identificados por cada actividad que realice la empresa, de la cual se establece que el tratar los riesgos a nivel de actividad permite que se desarrolle adecuadamente la evaluación de riesgos de las unidades o funciones que son de importancia para la empresa, como por ejemplo las ventas, la producción y el desarrollo organizacional.</p>

Figura 34. Factores de riesgo de la Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

## 8.9.2. Administrar los factores

El administrar los factores es de vital importancia puesto que se encuentra enfocado en la identificación de cambios que influyen en la efectividad del control interno de la empresa. Estos cambios son de importancia puesto que algunos controles diseñados para atender ciertas condiciones pueden que en algún momento no funcionen.

Cabe mencionar que los cambios deben estar ligados con el análisis de riesgos y tienen la capacidad de ofrecer información para que identifique y hagan frente a las condiciones que cambian constantemente. Es así que la responsabilidad sobre los riesgos, el análisis de los mismos y el manejo pertenece a la gerencia, mientras que a los colaboradores de la empresa les corresponde ser partícipes y apoyar constantemente el cumplimiento de sus responsabilidades.

Hay existencia de factores que buscan atenderse con oportunidad puesto que representan sistemas que se relacionan con el manejo oportuno de los cambios, estos pueden ser: la inserción de un nuevo personal, la implementación de sistemas de información nuevos o su modificación del que se dispongan, por otro lado, puede influenciar el crecimiento rápido de la empresa, la inserción de nueva tecnología y otros aspectos que puedan influenciar y trascender.

Tabla 27. Factores de evaluación de riesgos.

<b>Debilidad</b>	<b>Riesgo asociado</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Prioridad de implementación</b>
<b>Objetivos globales de la entidad.</b> - Inexistencia de planes estratégicos.	- Dificultad para el logro y cumplimiento de las metas y objetivos.	- Estructuración y implementación de planes estratégicos que se encuentren alienados a la misión, visión, objetivos y metas de la empresa Boticas Open Farma S.A.C.	e - Alto

<p><b>Objetivos específicos para cada actividad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realiza la revisión del alcance de los objetivos.</li> <li>- No se dispone de todos los recursos necesarios para para la adecuada gestión de inventarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para la identificación de riesgos que limiten el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>- Deficiente gestión de inventarios impidiendo el logro de los objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de procesos que permitan la evaluación y seguimiento de los objetivos específicos de la empresa.</li> <li>- Hacer uso de todos los recursos que disponga la botica para llevar una adecuada gestión de inventarios.</li> </ul>	<p>- Medio</p>
<p><b>Riesgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente sistema de identificación y evaluación de riesgos.</li> <li>- La empresa no identifica los cambios que se presentan en el entorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para que la empresa haga frente a los riesgos potenciales que atentan el adecuado giro del negocio, puesto que estos no se logran identificar con exactitud.</li> <li>- Pérdidas económicas.</li> <li>- Aumento de errores contables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de mecanismos que logren generar una adecuada administración de riesgos.</li> <li>- Medir los riesgos mediante indicadores tanto internos como externos que presenten relevancia y prioridad dentro de la empresa.</li> <li>- Capacitación al personal sobre el sistema de información que maneja la botica permitiendo el mejoramiento de la contabilidad empresarial.</li> </ul>	<p>- Alto</p>

Fuente: elaboración propia.

## 8.10. Establecer las actividades de control gerencial de la empresa

Las actividades son de gran importancia ya que no solo determina la manera correcta de que se realicen las actividades, sino que además asegura que se logre el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 28. *Manual de políticas propuesto para el área de almacén.*

<b>Manual de políticas</b>	
<b>Área responsable</b>	<b>Almacén</b>
<b>Políticas generales</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El Almacén debe cumplir con la función de abastecimiento permanente a todas las áreas de la Institución, conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos.</li><li>2. En caso de ausencia del Jefe de Almacén, el Técnico farmacéutico, suplirá momentáneamente su ausencia.</li><li>3. Los procedimientos deberán de ejecutarse en sistemas electrónicos, a efecto de lograr la automatización de los procesos y sustituir formatos impresos y sellos.</li><li>4. Toda la documentación relativa al pedido, recepción y despacho de medicamentos deberá mantenerse en custodia en forma ordenada, sistematizada, en buen estado, legible y sin tachaduras.</li><li>5. Durante la estadia de los medicamentos en el almacén, se deberá garantizar su integridad física, funcional y conservación. Cuidando los aspectos técnicos, administrativos, de seguridad y protección ambiental.</li><li>6. de prever la rotación de los materiales para evitar su caducidad o deterioro, según sus características específicas.</li><li>7. Todo tipo de movimiento de los medicamentos del Almacén será documentado, señalando la descripción, cantidad, codificación y fecha de caducidad.</li><li>8. El encargado del requerimiento de los medicamentos no podrá ejercer la labor de recepción de estos, pues no podrá ser juez y parte.</li><li>9. Si los medicamentos llegan en mal estado, deteriorados o no son los que se solicitaron, se devolverán a al laboratorio de donde fue adquirido.</li><li>10. Se deberá impedir la entrada a las áreas restringidas de los almacenes, a personas ajenas a las mismas.</li><li>11. El área de almacén será responsable de actualizar los Kardex mediante el registro oportuno de entradas y salidas de medicamentos, en el sistema informático.</li><li>12. Los saldos del kárdex deben ser consistentes con los saldos de los inventarios físicos de los medicamentos.</li><li>13. EL inventario físico de Almacén se deberá realizar una vez por mes en estricto apego a la normativa vigente.</li></ol>	

*Fuente: elaboración propia.*

Tabla 29. *Actividades de control.*

Debilidad	Riesgo asociado	Propuesta de mejora	Prioridad de implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las áreas de la empresa Boticas Open Farma S.A.C. no se encuentran vinculadas ni alineadas en equipo al cumplimiento de las metas y objetivos.</li> <li>- La parte gerencial de la empresa no brinda el apoyo adecuado para que las diferentes áreas se mantengan relacionadas con el área de almacén.</li> <li>- No se dispone de indicadores que evalúen el rendimiento, los cuales son el presupuesto, utilidad y las metas financieras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimaciones contables que no concuerdan con las ventas.</li> <li>- Irregularidades en las cuentas mensuales y anuales.</li> <li>- Pérdidas económicas.</li> <li>- Inadecuadas tomas de decisiones, puesto que no se dispone de información real y verás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dirección general debe de velar por la integración de las áreas de la empresa.</li> <li>- Generar medios que vinculen a todas las áreas con el sistema de gestión de inventarios.</li> <li>- Diseño e implementación de indicadores que ayuden a medir el rendimiento del presupuesto, de la rentabilidad, utilidad y cumplimiento de metas financieras.</li> <li>- Plantear indicadores de rendimiento para la adecuada evaluación de desempeño de ellos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

## 8.11. Establecer los lineamientos de información y comunicación que debe de manejar la empresa

### 8.11.1. Registro y procesamiento

Actualmente la empresa Boticas Open Farma cuenta con un programa que permite llevar un adecuado control de inventarios, sin embargo, este no es tan efectivo debido a que gran parte de los colaboradores no conocen a profundidad del sistema, ocasionando que exista información poco creíble de los inventarios.

Por ello para un más alcance se describe cada proceso del sistema que maneja la empresa:

#### a) Logueo al sistema

En esta ventana el usuario podrá ingresar su usuario y contraseña, el que fue brindado por el personal de sistemas al incorporarse a la empresa, para poder acceder al software y todas las opciones que estén disponibles para el usuario, debido a que cada usuario tiene privilegios distintos, unos básicos y limitados y otros con accesos a todos o casi todas las opciones del software, teniendo como tipos de cuentas de usuarios los siguientes: Caja, ventas, compras, invitado, administrador, supervisor.

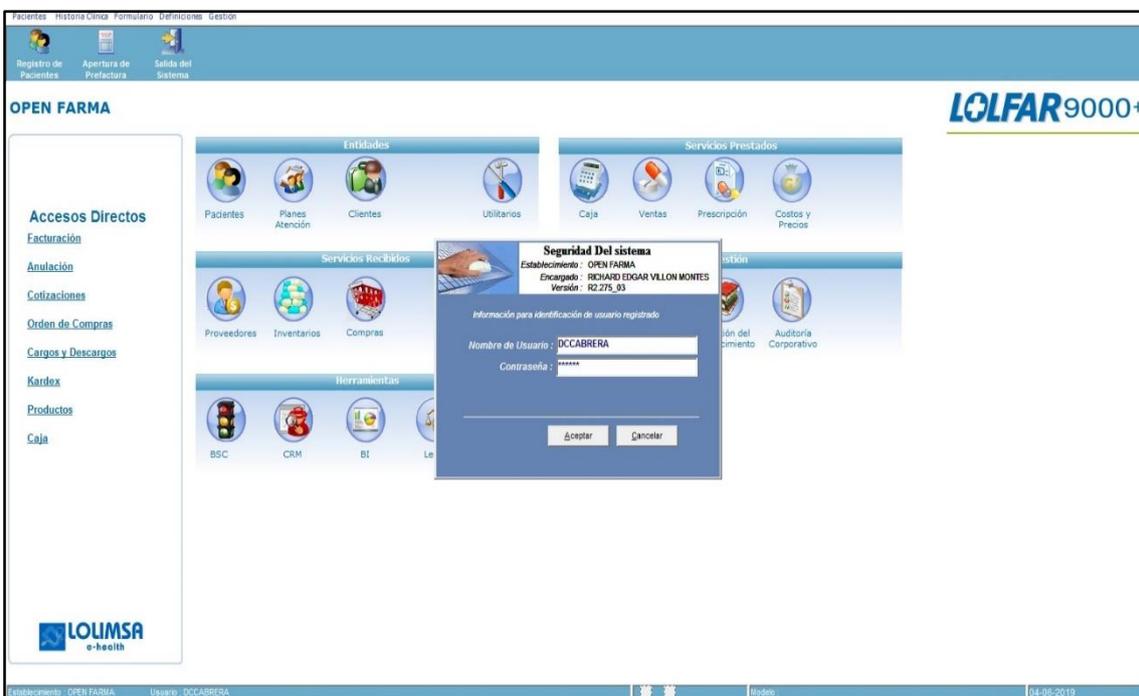


Figura 35. Logueo al sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

## b) Menú o ventana principal:

Es aquí desde donde empiezan a desplazarse todas las opciones disponibles por parte de este software llamado Lolfar 9000, el que está agrupado por operaciones denominadas entidades, Servicios prestados, servicios recibidos, gestión y herramientas, las que contienen opciones de tareas, siendo las más utilizadas diariamente Inventarios, Compras, Caja, Ventas, Proveedores, Costos y precios, clientes, Legal y Utilitarios.

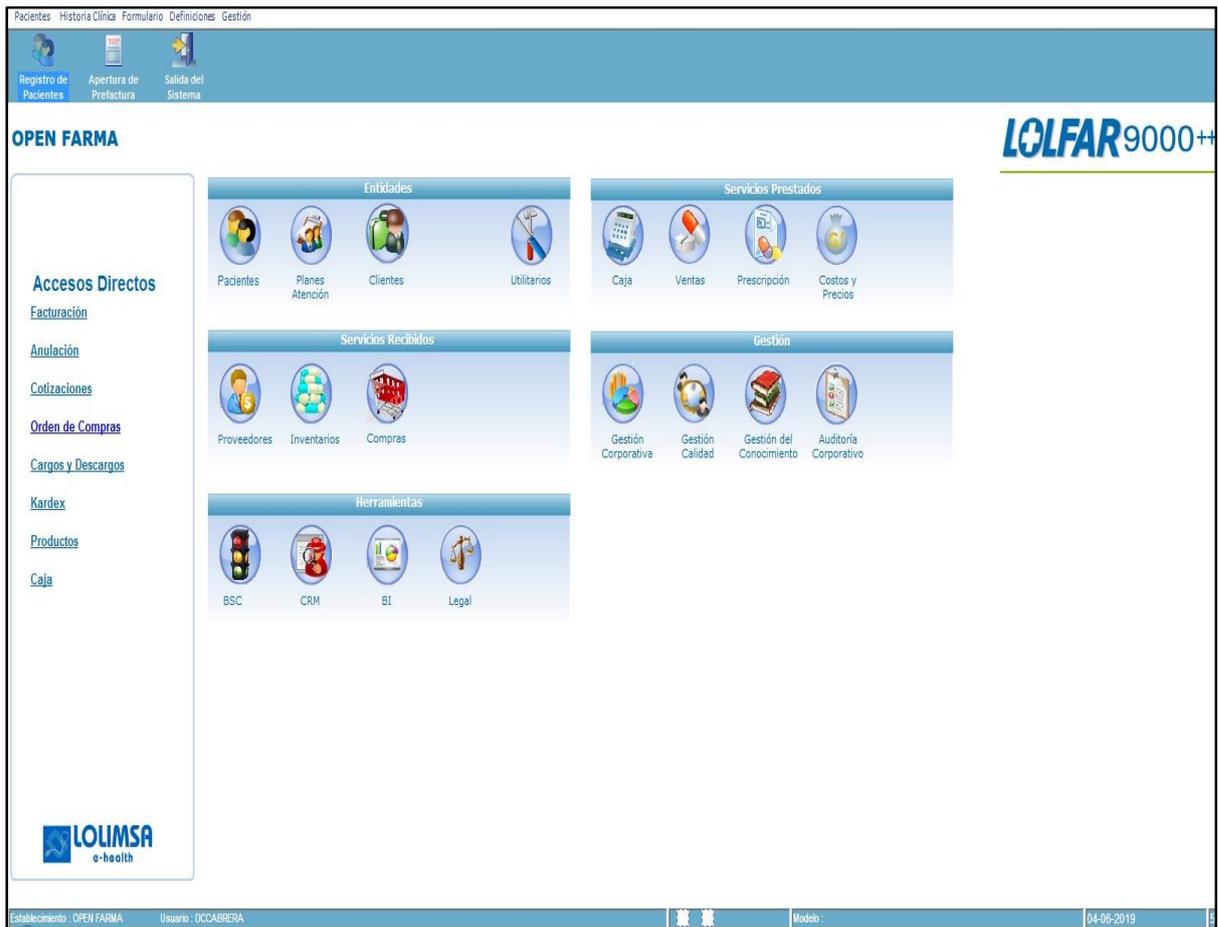


Figura 36. Menú principal del sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

### c) Registro de producto:

Esta venta nos permite registrar el producto mediante su descripción y todos los datos relacionados a este como laboratorio, su composición genérica, tipo de producto, condición del producto, almacén donde estará disponible el producto y su código alternativo para ser buscado por código de barra.

Figura 37. Registro del producto del sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

#### d) Facturación:

Por medio de esta venta se hace la búsqueda de los productos solicitados por el cliente, asimismo podemos ingresar faltantes si es que no hubiera, sustitutos, preferidos e información de los productos, verificar los lotes presentes en stock, su costo (Inf. adicional).

**Facturación**

Archivo Edición Utilitarios

**LOLFAR 9000++ Facturación**

Secuencia: 449019 Almacén: OPEN FARMA PRINCIPAL S-Caja: 0 Fecha: 04-06-2019

Paciente:  Interno  Externo

S-Prefactura: 0 Nombre: C-Plan: 000000

C-Cliente: 00000000 Dirección: Coaseguro(%): 100,00

Forma Pago: EFECTIVO Médico: Monto Máximo: 0,00

Item	Producto	Bor	C-Lab	Cant-E	Cant-F	P.V.P	Dscto-N	Dscto-A	PVP-F	PVP-F_U	Parcial
1	AGUA SAN CARLOS S/GAS 625ML		PEPS	1		0,60	-66,14	0,00	1,00	1,00	1,00
2	PARACETAMOL 500MG TAB CJ X100		LABO	2		4,91	-103,58	0,00	10,00	0,10	0,20
3	CURITA BENDIBAND CJ X 110		CHIN	5		4,04	-172,24	0,00	11,00	0,10	0,50
4	AMOXICILINA 500MG CAP CJX100		BSTC	10		17,92	-39,52	0,00	25,00	0,25	2,50
5	IBUPROFENO						0,00	0,00	0,00		0,00

**Consulta Productos**

Escriba las primeras letras de la palabra que está buscando

IBUPROFENO 100MG/5ML SUSPX60ML

Haga click en una entrada del listado y luego en Aceptar

Producto	C-Lab	P.V.P	Dscto	PVP-F	PVP-F_U	Stk-E	Stk-F	Ubic	Unid-Vta
IBUPROFENO 100MG SUS.PED 120ML	GENF	3,15	-58,64	5,00	5,00	31	0.		0
IBUPROFENO 100MG/5ML FCO X60ML	0000 FARM	3,15	-11,20	3,50	3,50	0	0.		0
IBUPROFENO 100MG/5ML SUSPX60ML	LABO	1,58	-89,74	3,00	3,00	33	0.		0
IBUPROFENO 400MG TAB CJ X 100	0000 INDQ	7,57	-32,16	10,00	0,10	85	47.		0
IBUPROFENO 400MG TAB CJ X100	LABO	6,42	-55,80	10,00	0,10	0	4.		0
IBUPROFENO 400MG TAB.R CJ X100	GENF	8,29	-20,60	10,00	0,10	167	48.		0
IBUPROFENO 800MG TAB CJ X100	LABO	14,71	-69,98	25,00	0,25	0	42.		0
IBUPROFENO 800MG TAB X 100	FARM	17,46	-43,21	25,00	0,25	1	36		0
IBUPROFENO 800MG TAB.R CJ X 50	INDQ	8,83	-41,53	12,50	0,25	0	5.		0

Aceptar Faltantes Sustitutos Preferidos > Stocks Información Modificar Inf. Adicional Lotes Cancelar

Figura 38. Facturación del sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

**e) Generación de documento:**

Por medio de esta ventana podemos seleccionar el tipo de comprobante que desea el cliente como boleta o factura, así como registrar datos adicionales que no se pueden realizar en facturación como DNI y RUC en el caso de facturas.

**Facturación**  
Archivo Edición Utilitarios

**CAJA DATOS ADICIONALES**

**Generación del Documento**

**Datos Adicionales:**

C-Cliente: 0000000      Secuencia: 448749  
Paciente:      Vendedor: DCCABRERA  
Serie: BOLETA\_L1\_ELECT2      Fecha: 04-06-2019  
Documento: BOLETA      No: 0000086357  
Razón Social: ROJAS BECERRA MARIO      C-Contribuyente:      D-Identidad: DNI 44428782  
Dirección: COMERCIO 1134 BAGUA      F-Vencimiento: 04-06-2019  
Días: 0      E-Mail:

**Pago:**

Forma Pago: EFECTIVO      Ti-Cambio: 2,98  
Monto: 4,20      Redondeo: 0,00  
Recibido: 4,20  
Cambio: 0

**Datos Central de Atenciones:**

Secuencia: 0  
Pago-Ref:  
To-Vuelto: 0,00  
Observación:

Formas Pago	Moneda	Monto	Recibido	S-Referencia	Referencia
CHEQUE	NUEVOS SOLE	0,00	0,00		
CREDITO CLIENTES	NUEVOS SOLE	0,00	0,00		
EFECTIVO	NUEVOS SOLE	4,20	4,20		
NOTA DE CREDITO	NUEVOS SOLE	0,00	0,00		
TARJETA	NUEVOS SOLE	0,00	0,00		
VALE	NUEVOS SOLE	0,00	0,00		

Aceptar Cancelar

Figura 39. Generación del documento en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

**f) Compra productos:**

Por medio de esta ventana se ingresa las facturas de mercadería que llegan al establecimiento, para lo cual previo al registro se tiene que haber revisado la mercadería.

**LOLFAR9000++ Compra Productos**

Secuencia : 10787 Almacén: OPEN FARMA PRINCIPAL TI-Movimiento: CARGO COMPRA  
 S-Orden C. : 0 Establec-Filtro: F-Movimiento: 03-06-2019 S-TI Movimiento: 2442  
 Referencia : NO ESPECIFICA  Compra No Programada

**Datos Documento**

Documento : FA 003228642 Proveedor: PERUFARMA S.A. F-Documento : 28-05-2019 TI-Pago: CREDITO No-Días: 43  
 F-Pago : 10-07-2019 Dcto1 (%) : 0,00 Dcto2 (%) : 0,00 Moneda: NUEVOS SOLES  
 To-Dcto : 0,00 To-Afecto : 2.490,00 To-Infecto : 0,00 To-Impuesto: 448,22 Total: 2.938,22  
 To-Cargos : 0,00 Observación:  Trabaja con Almacén Tránsito

Item	Descripción	C-Lab	Ped-E	Ped-F	Boni	Cant-E	Cant-F	VVF		P.VF	PVP	
1	PRUDENTIAL TOTAL PAÑAL M X 2	PEFE	0	0	0	50	0	35,20	35,52	35,20	35,52	44,00 44,40
2	PRUDENTIAL TOTAL PAÑAL M X 2	PEFE	0	0	0	2	0	35,20	35,52	35,52	35,52	44,00 44,40
3	PRUDENTIAL PRACTIUSO PQ X20	PEFE	0	0	0	10	0	3,01	3,01	3,01	3,01	4,00 4,00
4	DISCOS DE ALGODON BOL X70U	CKF	0	0	0	12	0	2,54	2,54	2,54	2,54	3,38 3,38
5	NIVEA JABON PROT_LECHE TRIPA	NIVE	0	0	0	12	0	2,26	5,20	2,26	5,20	3,00 6,92
6	PREMER RIMMEL NEGRO X 10G	PEFE	0	0	0	4	0	12,94	9,71	12,94	9,71	17,21 12,91
7	PREMER POLV COMP NATURAL	PUIG	0	0	0	6	0	10,88	8,47	10,88	8,47	14,47 11,27
8	PREMER POLV COMP MEDIANO	PUIG	0	0	0	6	0	10,88	8,47	10,88	8,47	14,47 11,27
9	PREMER RUBOR MNI BRONZING	PUIG	0	0	0	1	0	12,03	7,45	12,03	7,45	16,00 9,91
10	PREMER RUBOR MNI AVELLANA	PUIG	0	0	0	1	0	12,03	7,45	12,03	7,45	16,00 9,91
11	PREMER RUBOR MNI ROSATE	PUIG	0	0	0	1	0	12,03	7,45	12,03	7,45	16,00 9,91
12	PREMER RUBOR MNI MALVA	PUIG	0	0	0	2	0	12,03	7,45	12,03	7,45	16,00 9,91
13	PREMER RUBOR MNI ARMONY	PUIG	0	0	0	1	0	12,03	7,45	12,03	7,45	16,00 9,91
14	PREMER RUBOR MNI TERRA	PUIG	0	0	0	1	0	12,03	7,45	12,03	7,45	16,00 9,91
15	PREMER RUBOR MNI SKIN GIRL	PUIG	0	0	0	1	0	12,03	7,45	12,03	7,45	16,00 9,91
16	PREMER LAPIZ LABI L/D UVA.FRE	PUIG	0	0	0	6	0	14,72	11,76	14,72	11,76	19,58 15,64

DOCUMENTO GENERADO

Figura 40. Compra de productos establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.  
 Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

**g) Cargos y descargos (Cargo Inventario):**

Por esta herramienta se puede hacer el ingreso de la mercadería y sus cantidades ya inventariadas para ser pasadas al sistema y así corregir los errores que hubiese.

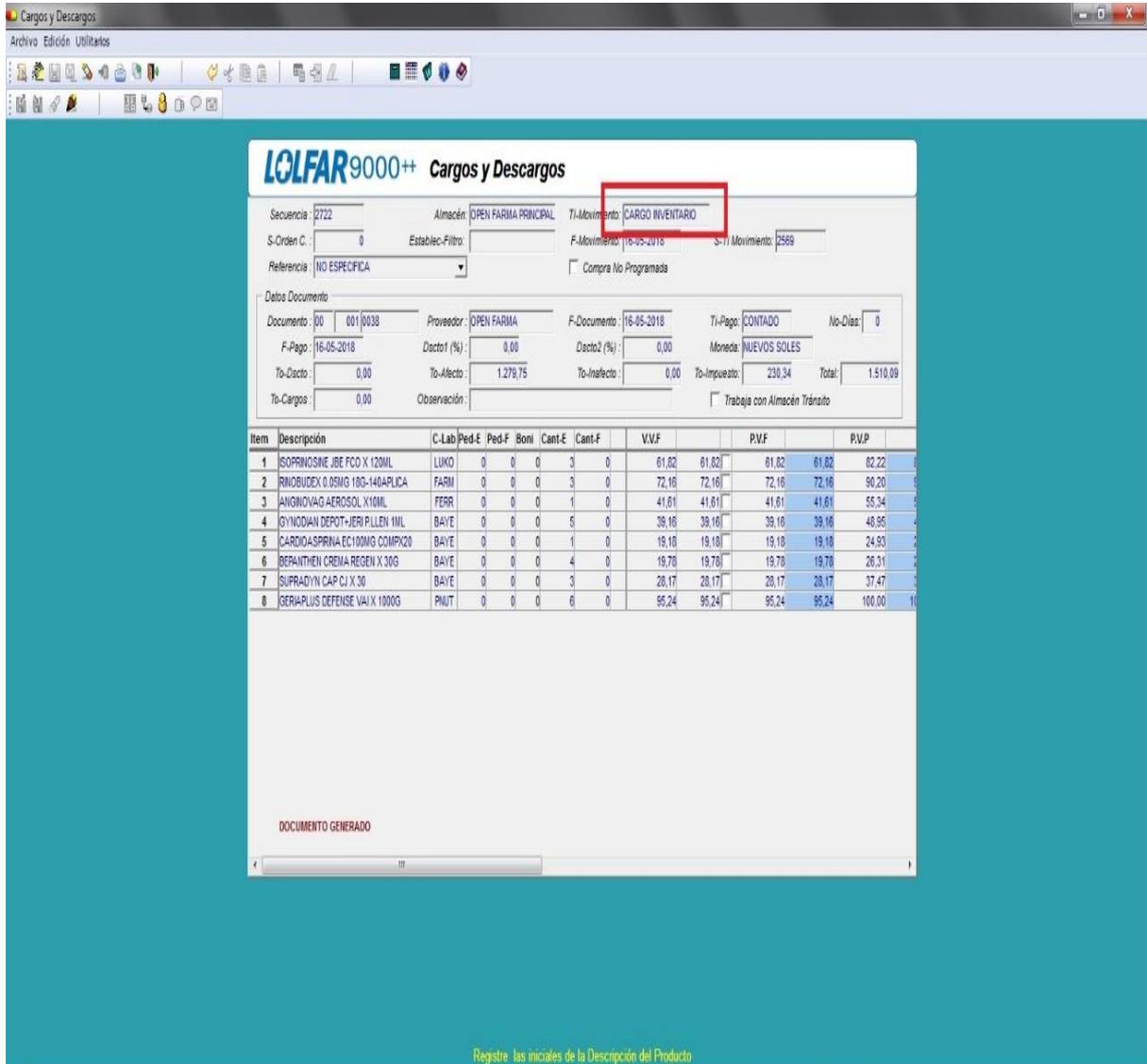


Figura 41. Cargos y descargos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.  
Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

## h) Reporte precios:

Aquí podemos ver un reporte en orden alfabético con sus precios por enteros y en fraccionado en las dos columnas de la parte derecha.

**LOLFAR9000++ Lista Precios Alfabética Abreviada**

OPEN FARMA

Lista Precios Alfabética (Abreviada)

Desde Producto : A% Hasta Producto : Zz

Ti-Producto : TODOS

Fecha :04-06-2019  
Hora :18:22:03  
Página :240 / 468  
Usuario: DCCABRERA

Código	Producto	Laboratorio	V.V.F	P.V.F	P.V.P	PVP-F	Fracción
97930	JERINGA 50ML XUNID S/A P/IRRIG	DISTRIB DROG LAS AMERICAS	2,26	2,26	3,00	3,00	3,00
93367	JERINGA 50ML XUNID S/A P/IRRIG	NIPRO CORPORATION ODATE	1,27	1,27	1,69	3,00	3,00
54322	JERINGA 5ML C/A 21-1 1/2 X100U	NIPRO CORPORATION ODATE	18,64	18,64	24,79	50,00	0,50
99264	JERINGA 5ML C/A 21-1 1/2 X100U	X-MEDIC	11,12	11,12	14,79	50,00	0,50
97924	JERINGA 5ML C/A 21-1 1/2 X100U	BENDI-C	18,80	18,80	25,00	50,00	0,50
97931	JERINGA 5ML C/A 21-1 1/2 X100U	DISTRIB DROG LAS AMERICAS	10,43	10,43	13,87	50,00	0,50
85215	JERINGA 5ML C/A 21-1 1/2 X100U	JB MEDIC	11,02	11,02	14,66	50,00	0,50
97914	JERINGA 5ML C/A 21-1 1/2 X100U	ALKOFARMA E.I.R.L.	13,55	13,55	18,02	50,00	0,50
99050	JERINGA 5ML C/A 21-1 1/2 X100U	IQ MEDIC S.A.C.	15,04	15,04	20,00	50,00	0,50
99267	JERINGA 60ML XUNID S/A P/IRRIG	MEDICAL B&T (KARIFRAN S.A.)	2,26	2,26	3,00	3,00	3,00
97897	JOHN ACEITE ALOE.V-E 100ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	8,68	8,68	11,54	13,00	13,00
79820	JOHN ACEITE PURO 100ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	8,30	8,30	11,04	13,00	13,00
81974	JOHN ACEITE PURO 300ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	18,55	18,55	24,67	27,50	27,50
79815	JOHN ACEITE PURO 50ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	4,55	4,55	6,05	7,00	7,00
98628	JOHN ACEITE R-NACIDO X 100ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	8,86	8,86	11,78	13,00	13,00
98587	JOHN ACEITE/A.DORMIR X 100ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	8,24	8,24	10,96	13,00	13,00
99592	JOHN ACEITE/A.DORMIR X 300ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	18,25	18,25	24,27	28,00	28,00
98627	JOHN ACEITE/A.DORMIR X 100ML	NO CLASIFICADO	8,27	8,27	11,00	11,00	11,00
79155	JOHN ACOND HIDRA.INTENSA 200ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	10,53	10,53	14,00	14,00	14,00
98949	JOHN BABY SPRAY PIPEINAR 200ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	7,83	7,83	10,41	14,50	14,50
84627	JOHN BAÑO LIQ ANTES_DORMI 200ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	11,28	11,28	15,00	15,00	15,00
99593	JOHN BAÑO LIQ TOQ.FRESCO 200ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	10,86	10,86	14,44	17,50	17,50
84674	JOHN BODY LOT GRA&UVA P/S 400M	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	13,52	13,52	17,98	20,00	20,00
84675	JOHN BODY LOT MIEL&LI P/D 400M	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	13,52	13,52	17,98	20,00	20,00
78657	JOHN COLONIA ANTES_DORMI 200ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	15,78	15,78	20,99	24,00	24,00
79828	JOHN COLONIA SONRISAS 100ML	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU	11,05	11,05	14,70	17,50	17,50

\*\*\*Total de Reportados 12150

100%

Figura 42. Reporte de precios en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

**i) Registro de ventas:**

En esta parte podemos apreciar el registro de ventas realizadas en el rango de fechas que deseamos buscar, que para el caso de la imagen mostrada nos presenta un reporte de ventas del mes de diciembre del año 2019.

No-Correlativo	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Comprobante Pago o Documento			Información Cliente		Valor Facturado de la Exportación	Base Imponible de la Operac. Gravada	Importe Total Operación		ISC	IGV
			Tipo	Serie	Número	Documento Identidad Tipo Número	Apellidos y Nombres o Razón Social			Exonerada	Inafecta		
284795	03-12-2018	03-12-2018	01	F001	67	6	20262996329	FARINDUSTRIA S.A.	0,00	338,00	0,00	0,00	
284800	03-12-2018	03-12-2018	01	F001	68	6	20262996329	FARINDUSTRIA S.A.	0,00	338,00	0,00	0,00	
288448	07-12-2018	07-12-2018	01	F001	69	6	10455365584	GORKY LUIS RAMOS CUZQUE	0,00	8,00	0,00	0,00	
290718	10-12-2018	10-12-2018	01	F001	70	6	20100052050	PERUFARMA S.A.	0,00	1.089,00	0,00	0,00	
291952	11-12-2018	11-12-2018	01	F001	71	6	10440945436	ZONIA ARRIBASPLATA DELGADO	0,00	105,50	0,00	0,00	
293104	13-12-2018	13-12-2018	01	F001	72	6	20385739771	INSPECTORATE SERVICIOS PERU SAC	0,00	10,00	0,00	0,00	
295756	16-12-2018	16-12-2018	01	F001	73	6	20600968741	YANKOL CONSTRUCCIONES & SERVICIOS	0,00	172,50	0,00	0,00	
297111	18-12-2018	18-12-2018	01	F001	74	6	20100356270	GMISA INGENIEROS CONSULTORES	0,00	44,20	0,00	0,00	
297112	18-12-2018	18-12-2018	01	F001	75	6	20100356270	GMISA INGENIEROS CONSULTORES	0,00	14,00	0,00	0,00	
297370	18-12-2018	18-12-2018	01	F001	76	6	20113604248	CMAC PIURA SAC	0,00	48,00	0,00	0,00	
297974	19-12-2018	19-12-2018	01	F001	77	6	20602670261	WILLYS HOTELES & RESTAURANTES S.A.C	0,00	954,00	0,00	0,00	
297978	19-12-2018	19-12-2018	01	F001	78	6	20602670261	WILLYS HOTELES & RESTAURANTES S.A.C	0,00	845,00	0,00	0,00	
297980	19-12-2018	19-12-2018	01	F001	79	6	20602670261	WILLYS HOTELES & RESTAURANTES S.A.C	0,00	832,00	0,00	0,00	
298578	19-12-2018	19-12-2018	01	F001	80	6	20487910938	SERVICIOS GENERALES "EL OVALO" E.I.R.L	0,00	16,00	0,00	0,00	
302825	24-12-2018	24-12-2018	01	F001	81	6	10455365584	GORKY LUIS RAMOS CUZQUE	0,00	8,00	0,00	0,00	
305947	27-12-2018	27-12-2018	01	F001	82	6	20100356270	GMISA INGENIEROS CONSULTORES	0,00	24,00	0,00	0,00	
306415	27-12-2018	27-12-2018	01	F001	83	6	20392303996	TEMPORAL SERVICE BALAREZO EIRL	0,00	46,50	0,00	0,00	
307152	28-12-2018	28-12-2018	01	F001	84	6	10220657596	MAXIMO AGUILES ALEGRIA LEON	0,00	24,40	0,00	0,00	
282841	01-12-2018	01-12-2018	03	B001	75552	0			0,00	7,40	0,00	0,00	
282842	01-12-2018	01-12-2018	03	B002	39918	0			0,00	11,97	0,00	0,00	
282843	01-12-2018	01-12-2018	03	B001	75553	0	JUANITA		0,00	4,60	0,00	0,00	
282844	01-12-2018	01-12-2018	03	B002	39919	0			0,00	7,00	0,00	0,00	
282845	01-12-2018	01-12-2018	03	B001	75554	0			0,00	6,50	0,00	0,00	
282846	01-12-2018	01-12-2018	03	B001	75555	0			0,00	11,20	0,00	0,00	
282847	01-12-2018	01-12-2018	03	B002	39920	0	REBECA TORRES RIVAS		0,00	22,71	0,00	0,00	
282848	01-12-2018	01-12-2018	03	B002	39921	0			0,00	14,00	0,00	0,00	
282849	01-12-2018	01-12-2018	03	B002	39922	0			0,00	38,00	0,00	0,00	
282850	01-12-2018	01-12-2018	03	B002	39923	0			0,00	15,00	0,00	0,00	

Figura 43. Registro de ventas establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

**j) Reporte de inventario valorizado:**

Aquí una muestra del inventario valorizado de Boticas Open Farma a la fecha de búsqueda realizada, el cual nos muestra el detalle de salidas y entradas de productos al establecimiento.

Inventario Permanente Valorizado Detalle																
OPEN FARMA										Fecha :04-06-2019						
Inventario Permanente Valorizado Detalle										Hora :18:54:55						
Periodo : Diciembre - 2018										Página :7 / 1585						
R.U.C. : 20487396959										Usuario: DCCABRERA						
Razón Social : BOTICAS OPEN FARMA SAC																
Almacén : OPEN FARMA PRINCIPAL																
Método Valuación : PROMEDIO																
Documento de Traslado, Comprobante Pago Documento Interno o Similar				Tipo Operación	Entradas				Salidas				Saldo Final			
Fecha	Tipo	Serie	Número		Cant-E	Cant-F	Costo Unitario	Costo Total	Cant-E	Cant-F	Costo Unitario	Costo Total	Stk-E	Stk-F	Costo Unitario	Costo Total
Producto : ACARIL CREMA TBO X 42G				16	C-Und Medida : 000								2	0	23,40	46,80
25-12-2018	03	002	46204	0	0	23,40	0,00	1	0	23,40	23,40	1	0	23,40	23,40	
*** Sub-Total Producto ***					0	0	0,00	1	0		23,40	1	0		23,40	
Producto : ACEITE BEBE PORTUGAL X 120ML				16	C-Und Medida : 000								0	0	0,00	0,00
22-12-2018			0	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	
*** Sub-Total Producto ***					0	0	0,00	0	0		0,00	0	0		0,00	
Ti-Existencia : 0000 NO EXISTENCIA																
Producto : ACEITE DE ALMENDRAS FCO X30 I				16	C-Und Medida : 000								60	0	0,66	39,60
25-12-2018	03	001	82927	0	0	0,66	0,00	1	0	0,66	0,66	59	0	0,66	38,94	
26-12-2018	03	001	83296	0	0	0,66	0,00	1	0	0,66	0,66	58	0	0,66	38,28	
29-12-2018	03	001	84561	0	0	0,66	0,00	1	0	0,66	0,66	57	0	0,66	37,62	
*** Sub-Total Producto ***					0	0	0,00	3	0		1,98	57	0		37,62	
Producto : ACEITE DE COCO FCO X 30ML				16	C-Und Medida : 000								18	0	0,72	12,96
05-12-2018	03	002	41106	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	17	0	0,72	12,24	
08-12-2018	03	001	77737	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	16	0	0,72	11,52	
09-12-2018	03	002	42231	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	15	0	0,72	10,80	
13-12-2018	03	002	43063	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	14	0	0,72	10,08	
14-12-2018	03	002	43464	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	13	0	0,72	9,36	
18-12-2018	03	001	80546	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	12	0	0,72	8,64	
23-12-2018	03	001	82070	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	11	0	0,72	7,92	
24-12-2018	03	001	82722	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	10	0	0,72	7,20	
29-12-2018	07	C01	750	1	0	0,72	0,72	0	0	0,72	0,00	11	0	0,72	7,92	
31-12-2018	03	002	48088	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	10	0	0,72	7,20	
31-12-2018	03	002	48168	0	0	0,72	0,00	1	0	0,72	0,72	9	0	0,72	6,48	

Figura 44. Reporte de inventario valorizado en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.  
Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

**k) Reporte de Stock de productos:**

En esta imagen podemos apreciar en orden alfabético, el stock que presenta cada producto en enteros y en fracción los que tuvieran.

**LOLFAR 9000++ Stock Productos por Laboratorio**

OPEN FARMA Fecha :04-06-2019  
Hora :18:20:08  
Página :53 / 162

**Stock Productos por Laboratorio**  
 Establecimiento : OPEN FARMA  
 Desde Laboratorio : A Hasta Laboratorio : ZZz  
 Ti-Visualización: PRODUCTOS CON STOCK Almacén : OPEN FARMA PRINCIPAL Usuario: DCCABRERA  
 Incluye Costo : NO

Código	Descripción	C-Lab	P.V.P	Stk-E	Stk-F
00533	CINAGERON 20MG CAP CJ X60	GRUN	143,18	13	2
97579	CODIPRONT ANTITU CAP CJ X10	GRUN	35,90	0	1
10576	CODIPRONT ANTITU SUSP FCOX60ML	GRUN	32,76	1	0
02578	CODIPRONT EXPECT CAP CJ X10	GRUN	42,36	8	1
97578	CODIPRONT EXPECT SUSP FCOX60ML	GRUN	37,35	18	0
68474	FAMIDAL CREMA VAGINAL X60G	GRUN	38,64	5	0
79998	FEBRAX TAB CJ X 60	GRUN	80,69	54	45
97826	FEMSTAT 100MG OVULOS VAG X3	GRUN	47,40	9	0
99488	HIPOGLOS SPRAY FCO X100G	GRUN	25,27	7	0
63877	HIPOGLOS UNGUENT X20G	GRUN	9,27	79	0
00538	MEGACILINA 1' 1VIAL + 1AMP	GRUN	14,58	30	0
81904	MEGACILINA FORTE 4' 1VIAL+1AMP	GRUN	33,39	4	0
94862	MEGACILINA ORAL 1'0 COMP X 120	GRUN	171,68	6	38
85384	MICROSER 16MG TAB CJ X20	GRUN	63,79	0	4
79429	MICROSER 16MG TAB CJ X40	GRUN	127,59	2	25
79513	MICROSER 8MG TAB CJ X50	GRUN	45,09	4	12
00553	TRAMAL 100MG/2ML AMP X 1	GRUN	9,51	14	0
84963	TRAMAL CAP 50MG CJ X 10	GRUN	38,05	2	1
93167	ZALDIAR COMPREC CJ X 60	GRUN	170,86	1	18
<b>Laboratorio : GYPSONA</b>					
17150	VENDA DE YESO GYPSONA 4X5 YDS	GYPS	15,77	9	0
98193	VENDA DE YESO GYPSONA 6X5 YDS	GYPS	22,49	3	0
<b>Laboratorio : HANSAPLAST</b>					
97791	CURITA HANSAPLAST STAN CJX100U	HANS	3,94	20	78
92965	PARCHE LEON ARNICA CJ X 36	HANS	156,22	1	6
<b>Laboratorio : HANSEN CHR A/S.</b>					
79687	CUAJO HANSEN 3 MUÑEC CJX100SOB	HANC	72,04	2	87
<b>Laboratorio : HENKEL PERUANA SA.</b>					

100%

Figura 45. Reporte de stock de productos establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

## l) Registro de compras:

Aquí podemos ver el registro de las compras de mercadería que han sido registradas en el sistema al que se agregan el costo, lote y fecha de vencimiento para que puedan ser descargados por venta.

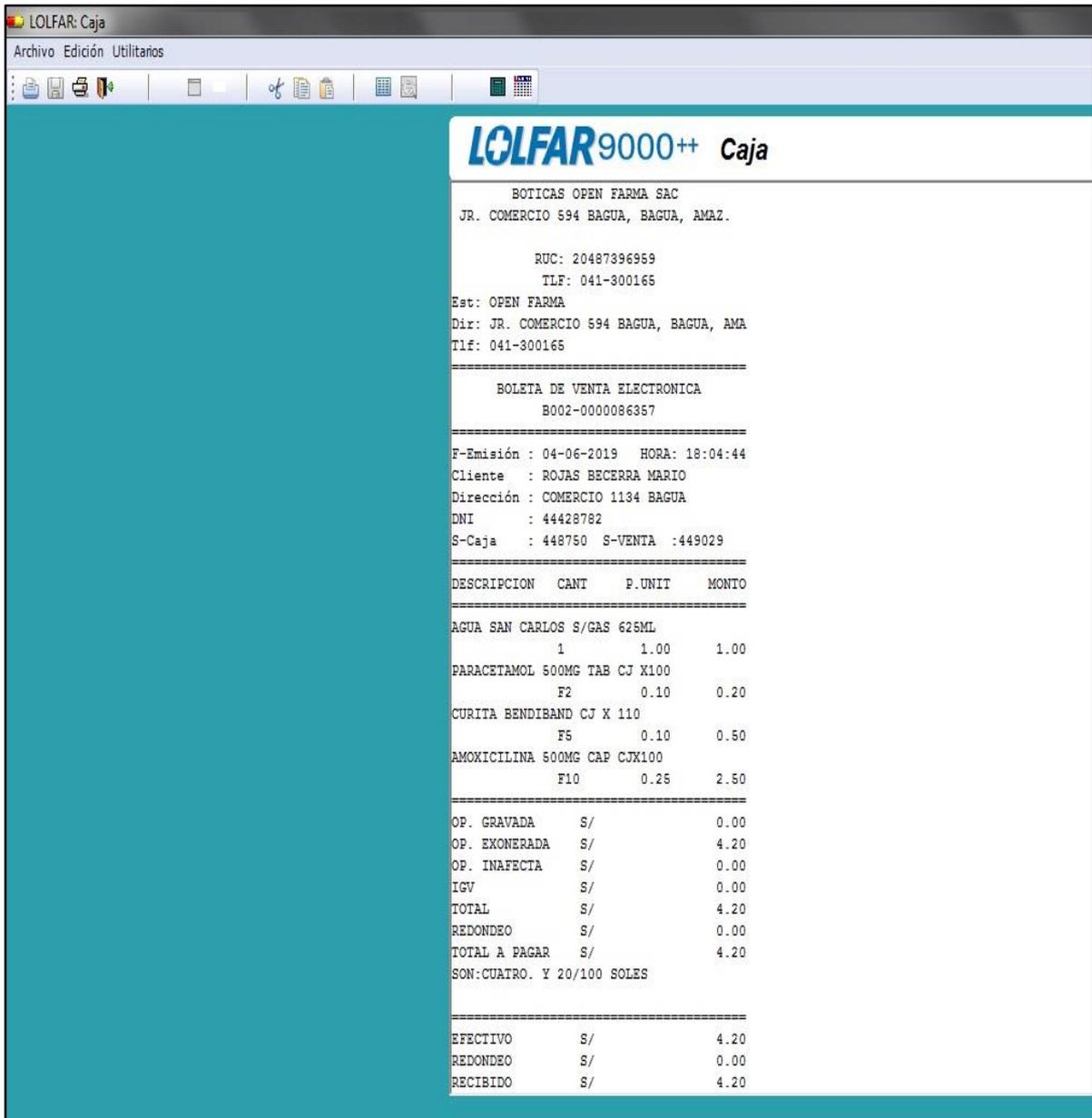
LOLFAR 9000++ Registro de Compras											
OPEN FARMA										Fecha : 04-06-2019	
Registro de Compras										Hora : 18:24:53	
Desde Fecha : 01-01-2018 Hasta Fecha : 31-12-2018										Página : 38 / 39	
										Usuario: DCCABRERA	
Fecha	Tipo	Serie	Documento	Nota Crédito	Nota Débito	C-Contribuyente	Proveedor	Base Imponible			Total
								Gravado	No Gravado	Impuesto	
22-12-2018	01	004	00000958	0,00	0,00	20557120859	100% GRADOS DISTRIBUCION S.A.C	649,83	0,00	0,00	649,83
22-12-2018	01	01	01526342	0,00	0,00	20100085225	QUIMICA SUIZA S.A.	2.321,42	0,00	417,85	2.739,27
22-12-2018	01	003	10334	0,00	0,00	20397180817	DIFARLIB SRL	6.931,61	0,00	1.247,69	8.179,30
22-12-2018	01	003	10335	0,00	0,00	20397180817	DIFARLIB SRL	196,91	0,00	35,44	232,35
<b>FACTURA</b>											
23-12-2018	01	700	00057223	0,00	0,00	20570576535	DISTRIBUCIONES ALPER SAC.	247,79	0,00	0,00	247,79
23-12-2018	01	700	00057224	0,00	0,00	20570576535	DISTRIBUCIONES ALPER SAC.	306,26	0,00	0,00	306,26
27-12-2018	01	700	00057399	0,00	0,00	20570576535	DISTRIBUCIONES ALPER SAC.	100,89	0,00	0,00	100,89
27-12-2018	01	700	00057400	0,00	0,00	20570576535	DISTRIBUCIONES ALPER SAC.	251,94	0,00	0,00	251,94
27-12-2018	01	701	00279802	0,00	0,00	20570576535	DISTRIBUCIONES ALPER SAC.	26,92	0,00	0,00	26,92
27-12-2018	01	003	10458	0,00	0,00	20397180817	DIFARLIB SRL	5.560,55	0,00	1.000,90	6.561,45
28-12-2018	01	425	00009938	0,00	0,00	20531321970	ALMACENES DE LA SELVA SAC.	356,00	0,00	0,00	356,00
28-12-2018	01	425	00009939	0,00	0,00	20531321970	ALMACENES DE LA SELVA SAC.	163,50	0,00	0,00	163,50
28-12-2018	01	425	00009940	0,00	0,00	20531321970	ALMACENES DE LA SELVA SAC.	111,00	0,00	0,00	111,00
28-12-2018	01	003	203122	0,00	0,00	20100052050	PERUFARMA S.A.	369,62	0,00	66,53	436,15
29-12-2018	01	004	00001010	0,00	0,00	20557120859	100% GRADOS DISTRIBUCION S.A.C	602,69	0,00	0,00	602,69
30-12-2018	01	700	00057728	0,00	0,00	20570576535	DISTRIBUCIONES ALPER SAC.	109,64	0,00	0,00	109,64
<b>** Sub-Total Facturas **</b>				<b>0,00</b>	<b>0,00</b>			<b>1.802.531,16</b>	<b>3.468,54</b>	<b>287.150,43</b>	<b>2.094.968,04</b>
<b>NOTA DE CREDITO</b>											
21-05-2018	07	001	139779	-59,22	0,00	20100052050	PERUFARMA S.A.	0,00	0,00	-10,66	-69,88
21-05-2018	07	001	139780	-354,54	0,00	20100052050	PERUFARMA S.A.	0,00	0,00	-63,82	-418,36
27-07-2018	07	001	148346	-160,20	0,00	20100052050	PERUFARMA S.A.	0,00	0,00	-35,16	-195,36
17-08-2018	07	015	0057409	-50,84	0,00	20262996329	FARMINDUSTRIA	0,00	0,00	-9,15	-59,99
17-08-2018	07	015	0058161	-1.665,36	0,00	20262996329	FARMINDUSTRIA	0,00	0,00	-299,76	-1.965,12
25-08-2018	07	015	0058837	-190,56	0,00	20262996329	FARMINDUSTRIA	0,00	0,00	-34,30	-224,86
<b>** Sub-Total Nota Crédito **</b>				<b>-2.480,72</b>	<b>0,00</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-452,85</b>	<b>-2.933,57</b>
<b>** Sub-Total Día **</b>				<b>-2.480,72</b>	<b>0,00</b>			<b>1.802.531,16</b>	<b>3.468,54</b>	<b>286.697,58</b>	<b>2.092.034,47</b>
<b>*** Total ***</b>				<b>-2.480,72</b>	<b>0,00</b>			<b>1.802.531,16</b>	<b>3.468,54</b>	<b>286.697,58</b>	<b>2.092.034,47</b>

Figura 46. Registro de compras de productos establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

**m) Comprobante de venta:**

Esta es una muestra del comprobante de venta que emitimos a nuestros clientes.



*Figura 47.* Comprobante de venta establecidos en el sistema de Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Boticas Open Farma S.A.C.

### 8.11.2. Información y comunicación

Un sistema de información dentro de una organización permite que se identifique, se capture y se comunique tanto a la gerencia como a los colaboradores en general de manera adecuada sobre los reportes que este dispone donde su contenido presenta información operacional y además financiera, ello conlleva a que se pueda lograr el cumplimiento de las responsabilidades de cada colaborador y que se lleve un control adecuado e influyente para la toma de decisiones.

Es de gran necesidad que todos los colaboradores de la empresa Boticas Open Farma S.A.C. deben de comprender que las actividades individuales que cada uno realiza se relacionan con los trabajos de otras personas, es por ello que se tiene que contar con los medios necesarios para que se logre comunicar la información que dispone cada participante de la organización, para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Acabe recalcar que si la empresa logra que la información que disponga sea oportuna, razonable y accesibles, esta podrá evaluar su situación económica y logrará realizar una gestión de inventarios optimo, dentro de un mínimo de tiempo establecido, así mismo podrá conocer los riesgos y podrá predecir el futuro y desarrollo de la institución, conllevando a que los colaboradores sean partícipes de la toma de decisiones en general permitiendo que se brinde iniciativas estratégicas para el buen desenvolvimiento empresarial de la entidad en su entorno baguino.

Tabla 30. *Información y comunicación.*

<b>Debilidad</b>	<b>Riesgo asociado</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Prioridad de implementación</b>
<b>Información.</b> - La parte directiva de la empresa no obtiene información real, creíble y confiable. - La organización no presenta un plan donde promueva el desarrollo de sistemas de información con el	- Deficiente sistema para la toma de decisiones, puesta que esta se basará en información errónea e irreal. - Debilitamiento en la competitividad empresarial de la zona baguina en frente con las diferentes boticas	- Diseño de procesos o procedimientos para el registro adecuado de la transacción de información. - Plantear estrategias que permitan la verificación de la información que circule por las diferentes áreas. - Capacitación sobre el adecuado manejo del	- Alto

propósito que todas se encuentre entrelazas.	que ofrecen similares productos.	sistema que dispone la botica lo cual permita que la información financiera y operativa sea confiable.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distorsión de la información.</li> <li>- Kardex irreal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de estrategias que permitan el adecuado manejo de recursos que se enfoquen y se alineen al cumplimiento de las metas y objetivos de la botica.</li> </ul>
<b>Comunicación.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistencia de procesos que permitan la recopilación e información relevante, oportuna y real.</li> <li>- Inadecuada interacción de las diferentes áreas para la toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución de la venta de productos por no llevarse un adecuado control interno de la gestión de inventarios</li> <li>- Aumento de clientes insatisfechos.</li> <li>- Disminución de la rentabilidad</li> <li>- Proveedores con dudas para establecer las alianzas estratégicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de mecanismos que permitan que se recoja información adecuada y oportuna desde la parte interna y externa de la empresa.</li> <li>- Adecuado manejo y atención de las quejas, reclamos sugerencias de los clientes, para que se logre tomar acciones correctivas, ofreciendo así un mejor servicio.</li> <li>- Generar comunicación activa para que las operaciones de gestión de inventario y su sistema de control interno funcionen adecuadamente.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

## 8.12. Establecer las estrategias para la supervisión y monitoreo de la empresa

### 8.12.1. Prevención, monitoreo

Las estrategias que se planteen estarán a cargo del área de dirección para que la estructura del control interno actúe de forma adecuada y eficiente, así mismo como su revisión y actualización periódica para que el control interno potencialice el cumplimiento de ellos objetivos empresariales.

Se procede posteriormente a la evaluación de actividades de control del sistema, esto permite que la empresa realice reforzamiento en las áreas que más necesita del fortalecimiento del desempeño de los colaboradores, potenciando la eficiencia y eficacia de la empresa, llegando a alcanzar los resultados esperados.

### 8.12.2. Objetivo de supervisión y monitoreo

El objetivo dentro de la empresa Boticas Open Farma es asegurar que el control interno funciones adecuadamente a través de dos actividades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Es así que en la empresa se debe:

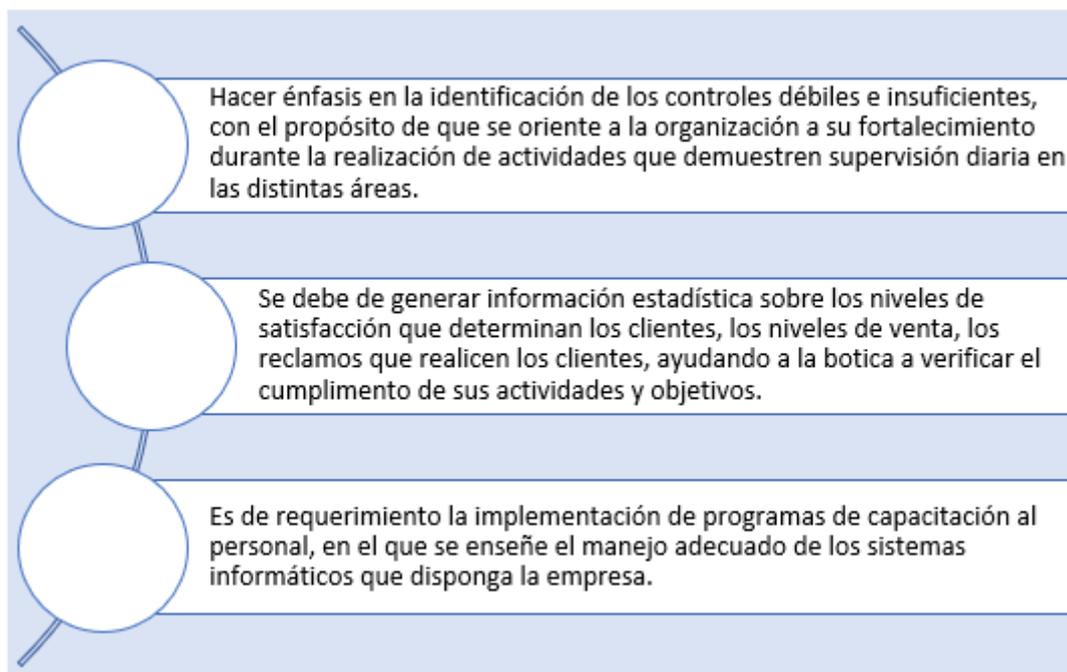


Figura 48. Objetivos de supervisión y monitoreo para la empresa Boticas Open Farma S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31. *Supervisión y monitoreo.*

<b>Debilidad</b>	<b>Riesgo asociado</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Prioridad de implementación</b>
<p><b>Supervisión y monitoreo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa no maneja auditorías que permitan el adecuado control y monitoreo de las actividades que realiza la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para que se asegure el cumplimiento de las metas y objetivos.</li> <li>- Dificultad para que se detecte los riesgos y atenten contra el funcionamiento adecuado del control interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de procedimientos que determinen en control efectivo de la gestión de inventarios de la empresa.</li> <li>- Diseño e implementación de procedimientos que ayuden a medir los resultados y la verificación de los riesgos para que se tomen las adecuadas decisiones correctivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> </ul>
<p><b>Inventarios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistencia de procesos de verificaciones de productos con los que se dispone.</li> <li>- Kardex desactualizado.</li> <li>- Deficiencia en el registro de producto existentes en la botica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente registro de lo que se tiene y lo que se vende.</li> <li>- Debilitamiento en la identificación de inventarios que se encuentren dañados u obsoletos.</li> <li>- Pérdidas económicas de la botica.</li> <li>- Errores para la determinación de los precios de venta del producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño e implementación de procedimientos de verificación de inventarios.</li> <li>- Capacitar a los colaboradores en general sobre el manejo del sistema para una adecuada gestión de inventarios.</li> <li>- Implementación verificación constante de inventarios físicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> </ul>

- Carencia de personal en el área de almacén.	- Desorden de productos.	- Establecer responsabilidades al personal para que se haga cargo del control de ciertos productos.
<b>Contabilidad</b>	- Aumento de las posibilidades de errores en el desarrollo de sus funciones y actividades.	- Desarrollar capacitaciones sobre el entrenamiento de los colaboradores del área de contabilidad.
- Los colaboradores no reciben capacitación para el adecuado cumplimiento de sus funciones.	- Aumento de las probabilidades de alteración en los registros contables.	- Diseño e implementación de procedimientos que logren la verificación de los registros contables.
- Inexistencia de procedimientos que permitan la verificación de los registros contables	- Toma de decisiones que no se ajusten a la información real, debilitando así el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	- Restructuración del sistema de autorización que dispone la entidad de tal forma que se garantice la seguridad de los estados financieros de la empresa Boticas Open Farma S.A.C.
	- Información contable y financiera poco confiable, ocasionando que los estados financieros no se alineen a la realidad económica.	

Fuente: elaboración propia.



Continuación de la tabla 32: Cronograma y presupuesto

CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE LA ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL INVENTARIO EN LA EMPRESA BOTICAS OPEN FARMA S.A.C.																																		
ACTIVIDADES	TIEMPO EN DÍAS HÁBILES																														TOTAL, DÍAS	PRESUPUESTO TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>																																		
Elaborar un plan integral de administración de riesgos de la Farmacia Boticas Open Farma SAC.																																		
Diseñar acciones para la identificación de riesgos significativos.																																		
Elaboración de una escala para la valoración de riesgos.																																		
Diseño de posibles acciones para afrontar riesgos.																																		
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>																																		
Actualizar los instrumentos de gestión como lo son los manuales de funciones, las políticas de la empresa y los procesos y actividades.																																		
Construir indicadores desempeño para los procesos, actividades y tareas																																		
Normar con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas																																		





## REFERENCIAS

- Andrade, V. (2015). *Sistematización de procesos de control de inventarios*. Madrid: Saarbrucken Editorial Académica Española.
- Aquino, R. (2017). *El informe COSO I, en el ámbito del control fiscal para el servicio prestado por las unidades de autoría interna en le Municipio de Santiago Mariño del Estado Aragua*. La Morita: Universidad de Carobobo.
- Ayala, K., & Calderón, J. (2017). *Implementation of an Internal Control System based in the COSO I Report for the Industria Icxex which will allow the improvement of business management*. Filipinas: Publicaciones de la Universidad de Santo Tomás.
- Bastidas, E. (2015). *La administración de los inventarios*. Madrid: EAE.
- Bolivar, C., & García, J. (2014). *Gestión de control interno*. Madrid : AEA Ediciones.
- Brenes, P. (2016). *Inventario y técnicas de almacén*. Lima: EDITEX.
- Cabrera, A., & Díaz, R. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las existencias en el Hospital regional de la PNP Chiclayo en el peridod del 2016*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Calidad, A. E. (2017). *COSO herramienta de contorl interno*. Madrid: EAC.
- Campos, D. (2014). *"El stock de mercaderías y su incidencia en el volumen de ventas de la micro empresa Servicpuestos Honda*. Ambato-Ecuador: Publicaciones de la Universidad Técnica de Ambanto.
- Chapoñán, J. (21 de Noviembre de 2018). Control de medicamentos en los centros de salud del MINSA - Bagua. *Diario La Gestión*, pág. 8.
- Claro, R., & León, O. (2015). *El control interno como herraminets de gestión y evaluación*. Lima: Pacífico Editores.
- Contraloría General de la República. (2014). *Herramientas de control Interno*. Lima: Publicaciones de la Contraloría General de la República.

- COSO. (1992). *Committee of Sponsoring Organizations of the Teadway Commission COSO*. Madrid: Instituto de auditores internos de España.
- COSO. (2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Teadway Commission COSO*. Madrid: Instituto de auditores internos de España.
- Cruz, A. (2016). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar los inventarios de almacén de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua 2016*. Bagua: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- Dominguez, F. (2018). *Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la ferretería Orión E.I.R.L*. Bagua: Publicaciones de la Universidad Cesar Vallejo.
- Donath, B. (2015). *The IOMA handbook of inventory and Logistics management*. New York: IOMA.
- Espinoza, O. (2017). *La administración eficiente de los inventarios*. Madrid: EAE.
- Fernández, D. (2016). *Internal control and its 5 components according to COSO*. Madrid: OECD.
- Fernández, L. (16 de Enero de 2017). Control interno para mejorar la gestión de inventarios en la botica Inkafarma. *Diario Ahora*, pág. 4.
- Gelinas, U. (2016). *COSO Enterprise risk management, understanding the new integrated ERM*. New Jersey: Jonhn Wiley & Sons INC.
- Guerra, L. (24 de Agosto de 2018). Control interno y gestión de MYPES ubicadas en el mercado central de Piura. *Diario Perú 21*, págs. 6-7.
- Guerrero, G. (2014). *“Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para la Farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida”*. Santo Domingo: Publicaciones de la Universidad tecnológica de Equinoccial.
- Guerrero, H. (2017). *Inventarios, manejo y control*. Bogotá: ECOE Ediciones.

- Gutiérrez, J. (15 de 11 de 2018). Contraloría: 25% de entes público tienen control interno. *Diario El comercio*, págs. 1-2.
- Jiménez, C., & Fernández, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*. Santiago de Cali: Publicaciones de la Pontificia Universidad de Javeriana.
- Jiménez, E. (2015). *Utilización del Alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso de software Minitab*. Mexico: Publicaciones de la Universidad Tecnológica del Sur de Sonora.
- Márquez, G. (2015). *Modelos Contemporáneos de control interno. Fundamento teóricos*. Carabobo: Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- Moller, R. (2016). *Executive's Guide to COSO Internal Controls*. New Jersey: Wiley.
- Nole, S. (2015). *Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boricuas y farmacias independientes de los distritos de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015*. Piura-Perú: Publicaciones de la Universidad Católica de los ángeles Chimbote.
- Oré, M. (2016). *Diseño de una estructura de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Distribuciones Amazonas E.I.R.L. bBagua*. Bagua: Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, A. (2017). *Reference framework for implementation, management and control of a Suitable Internal Control System*. Reino Unido: Doloitte.
- Rodríguez, M., & Torres, J. (2014). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercadería de la empresa Farmacia S.A.C. y su efecto en las ventas del año 2014*. Trujillo: Publicaciones de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Rodríguez, P. (2015). *Sistema de gestión de control interno como herramienta de éxito*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Samaniego, C. (19 de Febrero de 2019). Incidencias del control interno en la óptima gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. *La República*, págs. 5-7.

- Saxena, R. (2016). *Inventory management, controlling in a fluctuating demand environment*. New Delhi: Global India Publications PVT LTD.
- Serrano, P., & Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en empresas bananeras del caribe Mchala Ecuador. *Revista Espacios*, 1-13.
- Servin, L. (2018). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? *Deloitte*, 1-6.
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la Investigación científica*. Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Toomey, J. (2015). *Inventory Management, principles concepts and techiques*. Boston: Kluwer Academic Publishers .
- Universidad de Barcelona. (2016). *Gestión de inventarios: estrategias más conocidas*. Barcelona: OBS Bussines School.
- Wecksler, B. (2015). *Implementation of an internal control system* . Australia: Inquerito Lda.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
		GENERAL. Elaborar una propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión del inventario en Boticas Open Farma S.A.C. de la ciudad de Bagua.		INDEPENDIENTE Sistema de control Interno	VARIABLE INDEPENDIENTE. • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control gerencial • Información y comunicación • Supervisión	Enfoque: Cuantitativo  Alcance:  Descriptivo - Propositivo	Población:  17 colaboradores
Sistema de control interno para mejorar la gestión del inventario en Boticas Open Farma S.A.C., Bagua.	¿De qué manera un sistema de control interno mejorará la gestión del inventario en Boticas Open Farma S.A.C., Bagua?	ESPECÍFICOS. a. Diagnosticar el sistema de control interno actual en Boticas Open Farma S.A.C., Bagua. b. Evaluar la gestión del inventario de Boticas Open Farma S.A.C., Bagua. c. Diseñar una propuesta de sistema de control interno para mejorar la gestión del inventario de Boticas Open Farma S.A.C., Bagua.	La elaboración de una propuesta de un sistema de Control Interno permitirá mejorar la gestión del inventario en Boticas Open Farma S.A.C., Bagua.	DEPENDIENTE Gestión del inventario	VARIABLE DEPENDIENTE. • Rotación de inventarios • Método ABC • Exactitud de registro de inventarios • Lote económico o pedido.	Diseño:  No experimental - transversal	Muestra:  17colaboradores

## Anexo 2. Instrumentos

### Instrumento 1: Cuestionario

La encuesta está dirigida a los trabajadores de la Boticas Open Farma SAC.

Nombre: .....

**Instrucciones:** Por favor, indique con una “x” el grado percepción que usted tiene frente a las preguntas planteadas.

Categoría	Código	Valorización
Totalmente en desacuerdo	TD	1
En desacuerdo	D	2
Indiferente	I	3
De acuerdo	A	4
Totalmente de acuerdo	TA	5

Recuerde que no existe respuestas correctas ni incorrectas, la información solo será para fines académicos.

Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Valores	Los valores de la botica Open Farma forman parte del ambiente necesario para el equilibrio en el Sistema de Control Interno.					
Conductas	Botica Open Farma cuenta con normas de control interno que constituyen parámetros de conductas de los colaboradores					
Reglas	La ejecución de reglas de conducta, normas, valores son capaces de generar sensibilización entre los trabajadores de la Botica Open Farma a fin de permitir el ambiente necesario de una gestión alineada a su misión.					
Competencia	La empresa capacita a los colaboradores en control de inventarios.					
Experiencia	Los colaboradores cuentan con experiencia en efectuar inventario físico de mercadería.					
Identificar los factores	La empresa identifica factores que puedan representar amenazas hacia el cumplimiento los objetivos.					
Analizar los factores	Toda amenaza hacia los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.					
Administrar factores	La botica Open Farma ante la identificación de un riesgo toma las medidas necesarias para la prevención de efectos negativos.					
Políticas	Las políticas de la botica establecen control sobre el plan de inventarios.					
Procedimientos	La botica cuenta con un manual de procedimientos que comprenda la custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios.					

Prácticas	La ejecución de las actividades de control del área de inventarios está orientadas al logro de los objetivos.					
Registro	Se lleva un adecuado registro de cada actividad administrativa que permita asegurar el control de entrada y salida de productos.					
Procesamiento	El procesamiento de datos registrados por la botica le permite obtener información oportuna y confiable para un mejor control y comunicación.					
Flujo de información	Se mantienen en la botica un flujo de información sin obstáculos para el desempeño de funciones de los colaboradores.					
Prevención y monitoreo	La empresa actualmente establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos.					
Seguimiento de resultados	La empresa realiza un seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos, con la finalidad de lograr sus objetivos.					
Compromiso de mejora	Cree usted que los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la Botica Open Farma S.A.C.					

**Gracias por su participación ☺**

## Instrumento 2. Ficha de análisis documentario

### Datos de la aplicación

**Empresa:** Boticas Open Farma S.A.C.

**Fecha de la aplicación:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

### **Documentos de la empresa requeridos y que será revisados:**

Documentos	Tiene		Se revisó		Total, folio	Observaciones
	Si	No	Si	No		
Base de compras de los productos						
Informe de precios						
Cantidad de colaboradores por área						
Reportes de ventas						
Reportes de stock						
Inventario						
Costo de compra						

### Instrumento 3. Guía de entrevista

La entrevista estará dirigida al Gerente de la Boticas Open Farma SAC.

1. ¿Cuánto tiempo lleva la empresa en el mercado?

.....

2. ¿Llevan un registro de mercadería?

.....

3. ¿Llevan un registro de las ventas?

.....

4. ¿La botica lleva un registro de entradas y salidas de mercadería?

.....

5. ¿El almacenamiento de mercadería son suficientes para la demanda al público?

.....

7. ¿Cree usted que el nivel de ventas está ligado con el control de los inventarios de mercaderías?

.....

8. ¿Existe una clasificación por valor monetario o por ventas del producto?

.....

9. ¿Cada que tiempo se realiza el inventario físico de mercadería?

.....

10. ¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para mejorar el nivel de ventas?

.....

11. ¿Realiza presupuestos de compras mensualmente o anualmente?

.....

12. ¿Las compras se realiza cuando solo lo solicita el almacenero o se realiza un lote económico por pedido?

.....

Gracias ☺

### Anexo 3. Balance general y estado de resultados

#### FORMATO 3.1 : LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE GENERAL

EJERCICIO: 2018  
 RUC: 20487396959  
 RAZÓN SOCIAL: BOTICAS OPEN FARMA S.A.C.

Ejercicio o Período		Ejercicio o Período	
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y Bancos	95,112.00	Sobregiros y Pagarés Bancarios	
Valores Negociables		Cuentas por Pagar Comerciales	26,555.00
Cuentas por Cobrar Comerciales		Cuentas por Pagar Vinculadas	
Cuentas por Cobrar Vinculadas		Otras Cuentas por Pagar	9,207.00
Otras Cuentas por Cobrar		Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	
Existencias	741,591.00	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>35,762.00</b>
Gastos Pagados por Anticipado			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>836,703.00</b>		
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Cobrar Vinculadas a Largo Plazo		Cuentas por Pagar Vinculadas	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Ingresos Diferidos	
Inversiones Permanentes		Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidas Pasivo	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)	12,522.00	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0.00</b>
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)			
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidas Activo		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>35,762.00</b>
Otros Activos	114.00		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>12,636.00</b>		
		Contingencias	
		Interés minoritario	
		<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	3,000.00
		Capital Adicional	270,000.00
		Acciones de Inversión	
		Excedentes de Revaluación	
		Reservas Legales	
		Otras Reservas	
		Resultados Acumulados	540,577.00
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>813,577.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>849,339.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>849,339.00</b>

COLEGIO DE CONTADORES DE LA LIBERTAD  
 C.P.C. Luis Antonio Cepillo Castillo  
 MAT. N° 95,000158

FORMATO 3.20: "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUNCIÓN DEL 01.01 AL 31.12.2018"

EJERCICIO: 2018  
 RUC: 20487396959  
 RAZÓN SOCIAL: BOTICAS OPEN FARMA S.A.C.

	Ejercicio o Periodo
Ventas Netas (Ingresos operacionales)	3,348,708
Otros Ingresos Operacionales	0
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>3,348,708</b>
Costo de ventas	(2,717,039)
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>631,669</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	
Gastos de Administración	(215,187)
Gastos de Venta	(215,419)
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>201,063</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>	<b>0</b>
Ingresos Financieros	0
Gastos Financieros	0
Otros Ingresos	0
Otros Gastos	0
Resultados por Exposición a la Inflación	0
<b>Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias</b>	<b>201,063</b>
Participaciones	0
Impuesto a la Renta	(47,175)
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	<b>0</b>
Ingresos Extraordinarios	0
Gastos Extraordinarios	0
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	<b>0</b>
Interés Minoritario	0
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>153,888</b>
Dividendos de Acciones Preferentes	0
<b>Utilidad (pérdida) Neta atribuible a los Accionistas</b>	
<b>Utilidad (pérdida) Básica por Acción Común</b>	
<b>Utilidad (pérdida) Básica por Acción de Inversión</b>	
<b>Utilidad (pérdida) Diluida por Acción Común</b>	
<b>Utilidad (pérdida) Diluida por Acción de Inversión</b>	

COLEGIO DE CONTADORES DE LA LIBERTAD

C.P.C. Luis Antonio Castillo Camillo  
 MAY. N° 12. 126158

## Anexo 4. Validación por juicio de expertos



### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (CUESTIONARIO)

Título de Tesis: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL INVENTARIO EN BOTICAS OPEN FARMA S.A.C., BAGUA."

Experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

#### I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: MARIA O. ROMERO ROJAS

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

TIEMPO DE EXPERIENCIA: 4 AÑOS

CARGO ACTUAL: CONTRALORIA

#### II. DATOS DEL TESISTA

NOMBRES: ORLANDO DAVID, CALLE CABRERA

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-retes (piloto)			X		
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		

7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando técnica de lo general a lo particular.			X		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones: *Ninguna.*

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Validado por el EXPERTO: *Mg. CPC. Maria O. Romero Rojas.*

  
 Mg. CPC. Maria O. Romero Rojas  
 MAT. N° 161

Firma del experto  
 DNI: *00826782*

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
(ENTREVISTA)**

Título de Tesis: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL INVENTARIO EN BOTICAS OPEN FARMA S.A.C., BAGUA."

Experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

**I. DATOS DEL EXPERTO**

**NOMBRE:** MARIA O. ROMERO ROJAS

**GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER

**TIEMPO DE EXPERIENCIA:** 4 AÑOS

**CARGO ACTUAL:** CONTRALORIA

**II. DATOS DEL TESISISTA**

**NOMBRES:** ORLANDO DAVID, CALLE CABRERA

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-retes (piloto)			X		
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		

7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando técnica de lo general a lo particular.			X		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones: *Ninguna.*

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Validado por el EXPERTO: *Mg. CPC. Maria O. Romero Rojas.*

  
 Mg. CPC. Maria O. Romero Rojas  
 MAT. N°161

Firma del experto  
 DNI: *00826782*

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (CUESTIONARIO)

Título de Tesis: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL INVENTARIO EN BOTICAS OPEN FARMA S.A.C., BAGUA."

Experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

**I. DATOS DEL EXPERTO**

**NOMBRE:** JOSE GENARO FRIAS OLANO

**GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER

**TIEMPO DE EXPERIENCIA:** 5 AÑOS

**CARGO ACTUAL:** DOCENTE

**II. DATOS DEL TESISTA**

**NOMBRES:** ORLANDO DAVID, CALLE CABRERA

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-retes (piloto)			X		
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		

7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando técnica de lo general a lo particular.			✓		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema			✓		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			✓		

Observaciones:

*Ninguna*

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Validado por el EXPERTO: MAG. CPC. Jose Genaro Frias Olano

  
 -----  
 Mg. CPC. José G. Frias Olano.....  
 Firma del Experto  
 DNI: 33589541

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (ENTREVISTA)

Título de Tesis: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL INVENTARIO EN BOTICAS OPEN FARMA S.A.C., BAGUA – 2018"

Experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

### I. DATOS DEL EXPERTO

**NOMBRE:** JOSE GENARO FRIAS OLANO

**GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER

**TIEMPO DE EXPERIENCIA:** 5 AÑOS

**CARGO ACTUAL:** DOCENTE

### II. DATOS DEL TESISISTA

**NOMBRES:** ORLANDO DAVID, CALLE CABRERA

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-retes (piloto)			X		
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		

7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando técnica de lo general a lo particular.			x		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información			+		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema			+		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			+		

Observaciones:

*Ninguna*

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Validado por el EXPERTO: *JAG.c/c. José Genaro Frías Olano*

  
 .....  
 Mg. CPCG José G. Frías Olano  
 MAT 04-628-CCPL  
 Firma del experto  
 DNI: 33587541.....

## Anexo 5. Autorización de uso de información, por la empresa.



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Richard Edgar Villon Montes**, identificado con DNI No 32982984, en calidad de Gerente de la empresa **Boticas Open Farma S.A.C.** autorizo al Sr **Orlando David Calle Cabrera**, estudiante del X ciclo de la Carrera Profesional de **Contabilidad** en la **Universidad César Vallejo (filial Chiclayo)** para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de la Tesis titulada “**Sistema de control interno para mejorar la gestión del inventario en Boticas Open Farma S.A.C., Bagua**”, el mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Bagua, 17 de junio del 2019

**BOTICAS OPEN FARMA S.A.C.**  
.....  
**Richard E. Villon Montes**  
GERENTE

RESOLUCIÓN EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS N° 103-2013 GOBIERNO REGIONAL - AMAZONAS  
/D.R.S./DEMIO

**BOTICAS OPEN FARMA S.A.C.**  
RUC: 20487396959  
JR. COMERCIO N° 694 - BAGUA

PERSONA JURIDICA  
TELEF. (041) 300165