



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Control Interno de inventarios y su incidencia en la toma de
decisiones de la empresa Farma Económica EIRL – Tarapoto,
2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Meléndez Daza, Joseph Alonso (ORCID: 0000-0001-7195-3712)

ASESOR:

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz (ORCID: 0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis padres, porque son ellos quienes me enseñaron a ser mejor persona, quienes me enseñaron a levantarme cuando he caído en el intento. Así como también a toda mi familia quienes no han perdido la fe en mi persona, quienes creyeron que iba llegar lejos.

Agradecimiento

A Dios por forjar mi camino y dirigirme por el sendero correcto, estando en todo momento conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. A mis padres, quienes siempre han estado batallando por cualquier cuestión, desde el momento en que nací, incluso mucho antes, ya estaban buscando maneras de ofrecerme lo mejor, han trabajado duro y sin importar si llegaran cansados del trabajo, siempre tenían una sonrisa que ofrecer.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Índice de figuras	ivi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	9
III. MÉTODO	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7.Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	63
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES.....	66
VII. REFERENCIAS	67
ANEXO.....	70

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Resultado de la lista de cotejo de los procesos del control interno de inventario</i>	39
Tabla 2 <i>Deficiencias, causa y efecto-Verificación física de mercadería</i>	40
Tabla 3 <i>Evidencia de perdidas – Verificación adecuada de la mercadería</i>	41
Tabla 4 <i>Deficiencias, causa y efecto-Verificación física de mercadería</i>	42
Tabla 5 <i>Evidencias de perdidas-verificación de las cantidades con los documentos</i>	42
Tabla 6 <i>Deficiencias, causa y efecto – Verificación del estado de la mercadería</i>	43
Tabla 7 <i>Evidencias de pérdidas - Estado de los medicamentos</i>	44
Tabla 8 <i>Deficiencias, causa y efecto-Medicamentos faltantes o sobrantes</i>	44
Tabla 9 <i>Deficiencias, causa y efecto-Elaboración del informe de la mercadería.</i>	45
Tabla 10 <i>Evidencias de pérdidas – Falta de elaboración de informes</i>	46
Tabla 11 <i>Deficiencias, causa y efecto-Espacios físicos para el almacenamiento</i>	46
Tabla 12 <i>Evidencias de pérdidas – Falta de espacios físicos</i>	47
Tabla 13 <i>Deficiencias, causa y efecto-Procedimientos y normas</i>	48
Tabla 14 <i>Perdida de mercadería- Falta de normas de almacenamiento</i>	48
Tabla 15 <i>Deficiencias, causa y efecto-Falta de estrategias de clasificación</i>	49
Tabla 16 <i>Perdida de mercadería- Inadecuada ubicación de mercadería</i>	49
Tabla 17 <i>Deficiencias, causa y efecto-Medidas para el acceso al inventariado</i> ...	50
Tabla 18 <i>Perdida de mercadería- Acceso al inventariado de la mercadería</i>	51
Tabla 19 <i>Deficiencias, causa y efecto-Registro de mercadería</i>	52
Tabla 20 <i>Pérdida de mercadería- Acceso al inventariado de la mercadería</i>	52
Tabla 21 <i>Deficiencias, causa y efecto-Segregación de funciones para el registro</i>	53
Tabla 22 <i>Pérdida de mercadería- Acceso al inventariado de la mercadería</i>	53
Tabla 23 <i>Deficiencias, causa y efecto-Medidas para el acceso al inventariado</i> ...	54
Tabla 24 <i>Deficiencias, causa y efecto-Medidas para el acceso al inventariado</i> ...	55
Tabla 25 <i>Deficiencias, causa y efecto-Costos de mercadería</i>	56
Tabla 26 <i>Pérdida de mercadería por malas decisiones tomadas</i>	58

Índice de figuras

Figura 1. Actividades del control interno de inventario	30
Figura 2. Movimiento - Elemento del control interno de inventario.....	31
Figura 3. Procesos del almacenaje	35
Figura 4. Proceso para la transferencia de información	36
Figura 5. Resultados de la lista de cotejo.....	39

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control interno de inventario incide en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica Universal EIRL Tarapoto año 2017. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicada, tuvo un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte trasversal, asimismo se tuvo como muestra a 3 colaboradores del área de almacén y el gerente. Para la recolección de información se hizo uso de técnicas e instrumentos, siendo estas la observación (Lista de cotejo) y la entrevista (Guía de entrevista). Se tuvo como problema saber ¿De qué manera el control interno de inventarios incide en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica, Tarapoto, año 2017?, para ello se presentó como hipótesis que: El control interno de inventarios incide de manera negativa en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica EIRL de la ciudad de Tarapoto año 2017. Para concretar con la investigación se tuvo como resultado que el 78% de las actividades que realizan los colaboradores en el área de almacén no se cumplen y solo el 22% muestra que las actividades se están cumpliendo, pero no es suficiente para ver resultados positivos en la empresa. Lo cual conlleva a la conclusión que se acepta la hipótesis, la misma que señala que: El control interno de inventarios incide de manera negativa en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica EIRL de la ciudad de Tarapoto año 2017.

Palabras Clave: control interno, inventario, toma de decisiones.

ABSTRACT

The research carried out is titled "Internal Control of inventories and its incidence in the decision-making of the company Farma Económica EIRL - Tarapoto, 2017", whose general objective was to determine how internal inventory control affects decision making of the company Farma Económica Universal EIRL Tarapoto year 2017. The research had a qualitative approach, it was applied, it had a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design, as well as 3 warehouse employees and the manager. For the collection of information, techniques and instruments were used, these being the observation (checklist) and the interview (interview guide). It was a problem to know how the internal control of inventories affects the decision-making of the company Farma Económica, Tarapoto, 2017, for which it was presented as a hypothesis that: Internal control of inventories affects negatively in the decision making of the company Farma Económica EIRL of the city of Tarapoto year 2017. To finalize with the investigation, it was found that 78% of the activities carried out by employees in the warehouse area are not met and only 22% shows that the activities are being fulfilled, but it is not enough to see positive results in the company. Which leads to the conclusion that the hypothesis is accepted, which states that: The internal control of inventories affects negatively in the decision making of the company Farma Económica EIRL of the city of Tarapoto, 2017.

Keywords: Internal Inventory Control and Decision Making.

I. INTRODUCCIÓN

Como se sabe, los inventarios toman en consideración a muchas actividades, las mismas que deben ser coordinadas para que las operaciones se realicen de manera adecuada de tal manera que los productos lleguen a tiempo en óptimas condiciones al cliente.

Hoy en día en el mundo, muchas compañías comerciales muy poco invierten en implementar o innovar sobre sistemas de control de inventarios, siendo que este les ayudará a alcanzar los objetivos y por consiguiente optimizar la rentabilidad. También, para que las empresas puedan ser competitivos se debe tener en cuenta la implementación de diversas alternativas de solución en el manejo y control inventarios, además se puede decir que existe influencia y relación significativa entre el control interno de inventarios en la rentabilidad, lo que lleva a entender la importancia del mismo. Cuanto mejor sea el desempeño del control interno de inventarios, mayor será el costo de comercialización, y más competitiva es la economía, así como también ofrece un aumento del nivel de satisfacción de los clientes del exterior y por ende crecen las probabilidades de mejorar las ventas en mercados distintos. También muchas empresas, para reducir costos, designa personal con escasos conocimientos sobre la gestión de almacén, asociado a la poca experiencia y preparación para controlar las diversas fases que se suscitan en los procesos del almacenamiento, y en ocasiones los responsables de llevar a cabo el control de los inventarios es la misma que realiza los registros en adelante, lo que no produce el efecto esperado. Asimismo, estas empresas no obtienen sistemas modernos que les permita controlar por computadora los inventarios y así mejorar y agilizar la búsqueda de información y posterior monitoreo del movimiento de los equipos, materiales y/o productos que se encuentran en almacén. (Pinedo, 2017).

Por consiguiente, el control interno en toda institución se pública o privada, se considera de vital importancia, desde el punto de vista de control y administrativo, como en el control e información de las operaciones, ya que tiene que ver con el plan de organización donde se da inicio a las políticas, como también a los procedimientos con las que la institución se desarrollará, con el propósito de proteger y cuidar los recursos con el que cuenta, además de verificar la exactitud y veracidad de la información con el objetivo de promover la eficiencia en dada una

de las operaciones e incentivar la aplicación de las mismas para el logro los objetivos. Eso quiere decir que cuanto más compleja sea una organización mayor será la importancia del sistema de control interno, como también se efectividad, el que va a depender de la integridad, principios y valores éticos de los colaboradores que diseñan, administran el sistema (García, 2016).

La empresa FARMA ECONOMICA EIRL tiene como RUC, 20493992865 con fecha de inicio de actividades el 01 de mayo de 2011. Su actividad principal es la venta al por menor y mayor de productos farmacéuticos y médicos siendo su gerente la señora Caballero Huacha Rosmery. La empresa está ubicada en el jr. Lima de la ciudad de Tarapoto con un promedio de venta anuales de 20,000 soles y compras equivalentes al 60% de las ventas sumando un monto de 12,000 soles anuales en medicinas, articulo de belleza, hidratantes los mismo que tiene una alta rotación de hasta 18 veces al año, siendo los de mayor rotación el, doloneurobion, hepabionta, eritromicina y cloruro de sodio. De la evaluación preliminar realizada a los procesos de inventarios, se identificaron los siguientes aspectos: El control de los inventarios no se hace de forma permanente, la empresa lo hace cuando lo cree conveniente lo que ha ocasionado que no se cuenten con saldos reales de los productos y en algunas ocasiones se tengan faltantes de stock así como sobrantes de stock lo cual se puede notar con mayor claridad cuando hay la recepción de las mercaderías.

El proceso de recepción de mercaderías se realiza de manera deficiente, a raíz de que el personal que labora en esta área, no verifica correctamente los bienes que ingresan, ni contrasta con lo que estipula la factura de compra y/o guía de remisión del proveedor, ello trae consigo que los productos no ingresen al almacén en cantidades correctas. Productos de la escasa rotación , ocasiona el deterioro paulatino, porque no se aplican prácticas sanas de almacenamiento, considerando que éstos se encuentran sin protección, no se agrupan por ítems, y sobre todo el ambiente donde funciona el almacén no brinda seguridad ni posee espacio suficiente. La gerencia no ha implementado políticas orientadas para salvaguardar los bienes que se mantiene en custodia, debido a que no tiene control en cuanto a su estado de conservación, así mismo, no se tiene ambientes adecuados así como no se practica las buenas costumbres en el cuidado de los productos. El ambiente asignado al almacén no reúne medidas de seguridad y protección. El ambiente físico

de la farmacia es de 30 metros cuadrados y de su almacén el ambiente es de 10 metros cuadrados notándose que hay poca seguridad ya que se manejan estantes con productos que ocupan mucho espacio y en cualquier momento se pueden caer generando inseguridad para los trabajadores al momento de realizar la atención al público.

Por otro lado la gerencia no ha implementado políticas relacionadas con mantener stock mínimos en almacén de los productos de mayor demanda, situación que no permite contar con stocks suficientes para afrontar pedidos de los clientes. También no impartió lineamientos orientados a la clasificación y codificación de los productos, lo que ocasiona lentitud al momento de ubicar los productos con el consiguiente malestar que ello origina ante la demora con los clientes, no ha implementado el uso de documentos de registro y control de almacén, tales como notas de entrada y salida de almacén, tarjetas de control físico visible, tarjetas de control valorado, situación que ocasiona que la información que se procesa resulte irrelevante ya que no se cuenta con reportes actualizados lo que afecta las decisiones de la empresa, es decir no se está presentando información que refleje la verdadera situación de la empresa. La compra de las medicinas se hace sin tener en cuenta los reportes elaborados por el área de almacén ya que no cuenta con información actualizada de los saldos de cada uno de los productos dentro de los inventarios de la empresa. El registro de bienes de almacén se realiza de manera empírica, es decir no se sustenta con los respectivos documentos simplemente se cuenta y se registra y en muchas ocasiones los comprobantes de recepción de las mercaderías o guías de remisión no coinciden con la cantidad física que se ha colocado en los apuntes de la empresa.

También no se cuenta con información de los inventarios reales almacenados dentro de la empresa lo que ha traído como consecuencia que no puedan determinar de forma clara las pérdidas y ganancias generadas por la empresa así como la situación de los productos existentes en almacén para conocer si ya han vencido o si están en buen estado para ser comercializados. La evaluación preliminar permitió conocer las deficiencias de la empresa es por ello que se ha decidido realizar la investigación relacionada con el control interno de inventario y la rentabilidad de tal forma que se pueda solucionar el problema de la empresa y favorecer a sus

resultados.

Por ello se planteó como problema: ¿de qué manera el control interno de inventarios incide en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica, Tarapoto, año 2017?.

Para la investigación se considera como justificación teórica: la teoría menciona que el control interno de inventarios como un elemento importante, pues los inventarios son una de las partes más importante y vital de una organización, muchos más en una empresa del rubro farmacéutico, ya que esta maneja un gran número de productos que en su mayoría teniendo un volumen reducido el importe es considerable. Por otro lado las empresas de éxito tienen mucho cuidado de proteger sus inventarios Vizcarra (2007). También Franklin (2011) menciona que la toma de decisiones viene a ser un proceso de prueba y error, donde las decisiones son eficientes y sus resultados son positivos con un margen de error mínimo. Justificación Metodológica la investigación se justifica porque ya que se aplicará el método científico, también un nivel descriptivo tomando como base el control interno de inventario y determinar su incidencia en la toma de decisiones operativas de la empresa Farma Económica Universal Eirl de la ciudad de Tarapoto año 2017, también se utilizará técnicas de recolección de datos como la guía de entrevistas, guía de análisis documental y guía de observación directa. También como Justificación Práctica: ya que se aplicará la teoría de las variables para aplicarla en la solución del problema, como es evaluar el control interno de inventario llegar a resolver si existe incidencia con la toma de decisiones operativas, por otro lado la investigación servirá a otros investigadores para seguir viendo nuevas formas de investigar la variable.

Se planteó como objetivo general de investigación: Determinar de qué manera el control interno de inventario incide en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica Universal EIRL Tarapoto año 2017. Objetivos específicos: Describir el proceso del control interno de inventario de la empresa Farma Económica EIRL, Tarapoto, año 2017. Identificar las causas de las deficiencias y el efecto del control interno de inventario de la empresa Farma Económica EIRL, Tarapoto, año 2017. Conocer la toma de decisiones de la empresa Farma Económica EIRL, Tarapoto, año 2017. Establecer la incidencia del control interno de inventario en la toma de

decisiones operativas de la empresa Farma Económica EIRL, Tarapoto, año 2017.

Para la investigación se consideró como hipótesis: el control interno de inventarios incide en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica EIRL de la ciudad de Tarapoto año 2017.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder tener una mayor comprensión de la investigación se realizó la búsqueda de información a través de bases de datos académicas para la consideración de estudios previos y poder desarrollar las bases teóricas de la investigación que a continuación se describirán.

Dentro de los antecedentes internacionales de la investigación se consideraron a Bravo (2010), en su investigación sobre *El control Interno en el inventario de repuestos automotrices es fuente de utilidades líquidas en la ciudad de Manta 2007*, donde se llegó a la conclusión que el control de inventario es de suma importancia para una empresa, pues debido a los análisis realizados a CEDEPA, conservar un nivel elevado de stock repercute directamente en el endeudamiento que puede tener la empresa, y si el inventario que se tienen en almacén tiene poca rotación, los costos aumentarán, llegando a afectar la utilidad de la empresa.

También Sánchez (2011), en su trabajo de investigación sobre *Análisis financiero y la toma de decisiones de la empresa Vihalmotos*. Concluye que analizar los estados financieros es necesario para tomar decisiones, y si la empresa no tiene un estado financiero confiable corre el riesgo de no saber la situación real de la misma. En la empresa VIHALMOTOS, al realizar el inventariado de las motocicletas tienen un costo elevado, y las ganancias no están conforme a los gastos en los que incurre la empresa. Además se evidenciaron falencias en los procesos, es decir se realizan de manera incorrecta los flujos de información. Como tampoco se realizan evaluaciones periódicas de la rentabilidad de la empresa para una adecuada toma de decisiones.

Por otro lado, Illescas y Baculima (2013), en su investigación sobre *Análisis económico-financiero y su incidencia en la toma de decisiones de una*, concluye que tras emplear las razones financieras se determinó que la corporación BP tiene un nivel de liquidez y solvencia alto, ello se evidencia en la capacidad de pago de sus deudas a corto plazo sin necesidad de efectivizar su inventario, lo cual resulta favorable para la empresa por que el inventario tiene un nivel de rotación muy lento en los 2 años que se analizó. Las ventas desde el 2008 al 2012 a evolucionado en un 47,11% con respecto al 2008, el crecimiento se vio evidenciado en las ventas,

pero fue afectado por la inflación en los periodos 2011-2012. Dichos problemas han incidido en la toma de decisiones de la empresa, por la falta de proyección y evaluación financiera y económica no se ha evidenciado los factores que han afectado al desarrollo de la misma.

Para Machare (2015) en su investigación *Análisis financiero la toma de decisiones en la gestión empresarial*. Ecuador. Concluyó que la empresa COMPUXCELLENT CIA LTDA, no realiza un análisis adecuado a los estados financieros, no tiene en cuenta los indicadores presentados en los mismos, a pesar que se sabe y se conoce que son herramientas importantes y útiles para conocer las situaciones económicas y financieras en la que se encuentra la empresa. Al no hacer uso de las herramientas, no se puede evaluar la tendencia a través del tiempo, es decir no se puede saber si ha tenido un crecimiento o decrecimiento. Por lo que se entiende que las decisiones que toma la empresa no son las más adecuadas a que lo realizan de manera subjetiva, basándose en la intuición y experiencia, por lo que se genera la elección de malas estrategias. Así mismo se puede concluir que la empresa tiene un nivel de liquidez regular, pero solo para hacer frente a sus costos y gastos, es decir no favorece para el incremento de la rentabilidad para la empresa.

También se consideró investigaciones nacionales como Tincopa, L. (2008). En su investigación sobre *El Desarrollo de un Control de Inventarios para mejorar la rentabilidad de la Empresa BOOK CENTER S.A.C de la ciudad de Trujillo*. Concluyó que el implementar un Sistema de Control de Inventario ha mejorado la rentabilidad de la empresa BOOK CENTER S.A.C., puesto que los ratios de rentabilidad reflejan mejoría. Como también para Cárdenas y Santisteban (2010) en su investigación *Efectos del control interno de inventarios en la rentabilidad*, llegó a la conclusión que la empresa JOORLUC SAC no hace uso de procedimientos eficientes para el control de inventario, así como tampoco se hacen las respectivas revisiones de la documentación con el inventario físico, por lo que ha conllevado a encontrar mercadería faltante y sobrante para fabricar los productos. Así mismo la empresa carece de organización y falta de cumplimiento de funciones para realizar las comprar y recepción de materiales, generando incumplimiento de las actividades

de supervisión que se manifiesta en los inventarios de los materiales, suministros y productos terminados.

Por otro lado Joaquín y Céspedes (2013), en su estudio *Diagnóstico del sistema de control interno, Empresa de Transportes*, donde concluyó que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos claros para el área de ventas, así como tampoco se especifican las funciones de los cargos a funcionar en la empresa. Además se ha evidenciado errores al ingresar la información al sistema de ventas de pasajes (liquidaciones, correlativos, anulaciones) lo que ha generado inconsistencia en la información presentada. La escasa capacitación a los trabajadores nuevos en el área. Dichas falencias presentadas determina el nivel de cumplimiento ineficiente que tiene la empresa.

Según Tapia (2014), en su investigación *Análisis financiero y la toma de decisiones sobre la situación económica y financiera de una Edpyme*. Concluyó que analizar los estados financieros es de mucha relevancia para la toma de decisiones, pues ayuda a conocer, analizar e interpretar la situación económica y financiera de la empresa, así mismo se ha identificado que las inversiones totales de la empresa esta financiero por financiamientos externos, es decir que los recursos que más se utiliza la empresa son de fuentes externas, a pesar de otorgar mayor rotación a las operaciones, a hecho que la empresa se siga sobre endeudando, siendo la liquidez de 6%. Con dicho análisis financiero se determinó que la cartera que administra la empresa está conformada por cartera propia y por cartera transferida, ello ha permitido tener un crecimiento a lo largo de los periodos evaluados, lo que ha fortalecido a la empresa generando mayores ingresos y por lo tanto mayores utilidades.

También se consideró a Galoso (2014), en su estudio sobre *Aplicación del análisis financiero en una empresa de servicio de transporte*. Concluyó que el análisis de los estados financieros son una fuente muy valiosa para la empresa y si una empresa no la pese corre el riesgo de no saber la posición financiera de la misma. En la empresa Guzmán S.A. las obligaciones con las que cuenta es financiado por obligaciones financieras (pagares) contraídas a la fecha. Así como también se determinó que el capital de trabajo es negativo, por lo que es necesario adoptar medidas necesarias para solucionarlos. Dichas deficiencias evidenciadas

han afectado en la toma de decisiones, pues mostró a la alta dirección una visión imprecisa de la estructura financiera de la organización, causando inconvenientes de solvencia y riesgo de liquidez y aumento de en el nivel de morosidad.

También a nivel local, Mendoza y García (2017) en su investigación sobre *Evaluación del inventario y la rentabilidad en una empresa de servicios, San Martín*. Donde concluye que la compañía no cuenta con sistemas de control eficiente y medición de inventarios ya que no cuentan con los instrumentos necesarios para realizar una planeación de las mercaderías en los almacenes, tampoco conocen los ciclos de pedidos, aspecto importante y fundamental, que parte de la recepción hasta que se entrega el producto.

Por otro lado Rengifo y Ramírez (2017) en su estudio *Evaluación del control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Servicios Dávila S.A.C. en el distrito Tarapoto. Año 2015*, concluyó que la gestión del control de inventarios en la Empresa Electro Servicios Dávila presenta deficiencias para todos los elementos evaluados, mostrando una relación directa con la rentabilidad expresada en los Estados Financieros, año 2015; donde las Mercaderías representan el 81.9% del Activo Corriente el 40.48% del Activo Total; y el ratio de Rotación de Inventarios muestra un valor de 1.49; donde la Rentabilidad Empresarial para la Liquidez muestra valores que le permiten cumplir satisfactoriamente sus obligaciones a corto plazo; el Apalancamiento financiero con valores que permiten cubrir sus actividades sin necesidad de financiamiento externo y Rentabilidad sobre Activos, Patrimonio.

De acuerdo a Namay y Rengifo (2017) en su investigación sobre *Evaluación del control de inventarios y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa supermercados la inmaculada S.A.C. Tarapoto, 2014*, concluye que el buen control de inventarios incide favorablemente en la Situación Económica y Financiera y mejora los niveles de existencia de mercadería disponible para la venta de la empresa Supermercados la Inmaculada S.A.C; se concluyó también que la aplicación de un adecuado control de inventarios ayuda mantener un stock considerable con un nivel de rotación favorable, contribuyendo con ello a la plena satisfacción de los clientes y permitiendo obtener mayores utilidades para la empresa.

Para la investigación se consideró como teorías relacionadas al *Control Interno* que según Ramón (2004) señala el control interno se ha transformado en el pilar de una organización, pues permite evidenciar con claridad la eficiencia y eficacia en las operaciones que se realizan; por otro lado la confianza de los registros, el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El *control interno* juega un papel muy importante, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad, tomando en cuenta las normas y los principios contables.

También Gómez (2004) manifiesta sobre el control interno como una herramienta que ha sido preparado, aplicado y considerado muy importante para que la empresa pueda lograr las metas y objetivos trazados en el corto, mediano y largo plazo. Como también el uso eficiente de los recursos y llegar a ser una empresa con altos índices de productividad, por consiguiente previene fraudes, errores, violación a principios y normas contables y tributarias.

Sobre la estructura del Control Interno se requiere de los siguientes componentes: *Ambiente o entorno de control*: Brinda las pautas de funcionamiento de una empresa e influye en el desempeño de los colaboradores en lo que se refiere al control. Así mismo se dice que es la base de todos los componentes del control interno, pues aporta disciplina y estructura, así como también integridad, valores éticos y la capacidad de desempeño de los mismos colaboradores. La parte importante de una empresa son sus colaboradores y el lugar, entorno en que se desarrolla su labor, ellos son las llantas que permiten crecer y avanzar, son la base sobre el que descansa la organización. El ambiente de la organización brinda una estructura en el que se permita cumplir y llegar al logro de los objetivos institucionales. (Pérez, 2007).

Otro componente es la *Evaluación de los riesgos*: Las organizaciones desde las más pequeñas hasta las más grandes se afrontan a diferentes riesgos, estas pueden ser internas o externas. La evaluación de riesgos se define como la identificación y análisis de factores que se relacionen con la persecución de los objetivos, siendo capaz de formar una base para precisar la manera de controlarlos. Sin embargo se dice que tomar riesgos es importante y necesario para incrementar las utilidades y ganancias la administración debe identificarlos y analizarlos,

cuantificar su magnitud, y promover su probabilidad y sus posibles consecuencias. (Perdomo, 2004, p.89).

También el *Sistemas de información*, en lo que se refiere a la contabilidad, esta capta las operaciones financieras, las procesa y produce información financiera útil y necesaria usuarios internos y externo que tomen decisiones, las que se tomarán adecuadamente cuando la calidad de la información financiera sea útil y confiable (Osorio, 2007). Uno de los componentes importantes también es *Actividades de Control Interno*, se evidencian en muchas organizaciones, en diferentes niveles y funciones. En algunos entornos, las actividades de control se clasifican pueden clasificar en: controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de la dirección. (González y Cabrale, 2010).

También se encuentra la *Revisión de desempeño*: Cuando se habla de revisiones de desempeño se refiere a una revisión real, relaciones entre sí de conjuntos de información diferentes y revisiones globales donde se evidencie el desempeño. Dichas revisiones suministran a la gerencia una indicación global de la manera como los colaboradores en distintos niveles adelantan los objetivos de la empresa. *Procesamiento de información*: consideradas como categorías amplias por lo que constituye su alcance. Estos son considerados controles del procesamiento de información que se relacionan con las actividades de control general, el mismo que se aplican a todas las actividades de procesamiento de información, como también a las actividades de control de aplicación (González y Cabrale, 2010).

Los *Controles físicos*, hablar de controles físicos es referirse a factores u agentes que brindan seguridad física a los registros y activos que posee la empresa. Ello incluye tener un control adecuado de la información que se posee, las mismas que deben ser confiables y actualizados, los programas deben ser de uso exclusivo del personal encargado. (González y Cabrale, 2010, p. 71). *Separación de Funciones*: Cuando se habla de control interno, también hace referencia a que ninguna área de la empresa debe realizar funciones que le competen sea a otras personas u otras áreas. Es decir ningún colaborador debe

realizar funciones que no le competen, pues ello haría el trabajo deficiente o el sistema estaría saturado. (González y Cabrale, 2010, p.72)

Por último el componente de *Supervisión y Monitoreo*: la supervisión y monitoreo se ha convertido en las funciones más importantes del control interno, pues forma parte de un proceso que ayuda a comprobar de manera adecuada el funcionamiento del sistema a través del tiempo. Ello se logra mediante actividades de supervisión y constantes evaluaciones. La supervisión continua se realiza en el lapso de las operaciones, allí se incluyen actividades de dirección y control, así como también otras actividades que realizan los colaboradores. (González y Cabrale, 2010, p. 3).

Además se consideran como *objetivos del Control Interno* que Estupiñán (2006) manifiesta que: el control interno está comprendido por el plan de organización como también por el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos de la empresa estén protegidos, además que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la organización se desarrolle eficazmente según las políticas y normas por la administración. Para Perdomo (2004), dice que: El Control Interno se define con procesos que son efectuados por los directorios, direcciones y todo el personal que conforman una empresa, son diseñados con la finalidad de brindar seguridad razonable tras perseguir objetivos, como son: Eficacia y eficiencia de las operaciones, confianza con la información financiera, cumplir con las leyes y normas aplicables. El control interno debe brindar seguridad para lograr los objetivos, mediante el uso adecuado y aplicación de reglamentos, políticas y procedimientos determinados por la alta direcciones, los mismo que deben supervisar que estos sean cumplidos con total facilidad y satisfacción, de tal manera que brinden resultados positivos. (Perdomo, 2004, p18).

Respecto a los *Inventarios*, Vizcarra (2007) señala que: los inventarios circunscriben artículos que se vende a los clientes, mercaderías en proceso de manufactura y materiales y accesorios que se consume en el procesos de producir. Así mismo dicho termino hace referencia a los artículos que se compran al por mayor o menor para su venta, es decir los bienes se adquirieron para su reventa. (p.67).

Sobre las clases de *Sistemas de Inventarios* se considera al *Sistema de Inventario Periódico o Físico*, es la base del sistema de inventario periódico es el conteo físico de las mercaderías disponibles al final del período. Estos procedimientos, llamados inventarios físicos, son inconvenientes y costosos. Por ello, un inventario físico se realiza al final del año. De tal manera, el sistema de inventario periódico se ajusta a los estados financieros que se realizan al final de los meses o trimestres. Para la determinación del costo de la mercadería vendida por el sistema de inventario periódico, los registros contables deberían manifestar el costo del inventario al principio y al término del año y el costo de las mercaderías compradas a través de los años. (Vizcarra, 2007, p.90). *Sistema de Inventario Permanente*, contrasta considerablemente con el sistema de inventario periódico. El sistema de inventario permanente, considera a la cuenta inventario actualizada, de allí el nombre de permanente. En el sistema también se conserva una cuenta de mayor para mostrar el costo de la mercadería vendida durante el período (Vizcarra, 2007).

En lo que respecta a los *Componentes del control interno de inventarios*, los elementos para un adecuado control interno sobre los inventarios incluyen: *Movimiento*: Movilización de la carga entre la operación de recibo y despacho. *Conteo físico*: El conteo físico de los inventarios se debe realizar al menos una vez al año, sin importar cual sistema se utilice. El Conteo físico brinda la opción a las empresas, que a una fecha determinada puedan ajustar sus inventarios en unidades y en valores. Para ello las empresas deben realizar un inventario físico del total de la existencia que poseen. (Vizcarra, 2007, p.93). *Mantenimiento*: Se debe de realizar de manera eficiente las compras, recepción y procedimiento de embarque. (Vizcarra, 2007, p.93). *Almacenaje y Gestión de Inventarios*, para Plosst y Wight (1985) define a la gestión de inventarios cómo: Todo lo referente al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en el cual se emplean métodos y estrategias que pueden hacer rentables y productivos la tenencia de estos bienes y a la vez para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos. (p.89)

En lo referido a la *toma de decisiones*, Franklin (2011) argumenta que: la toma de decisiones como un proceso de prueba y error. Donde las decisiones pueden

ser certeras y sus resultados muy favorables para la empresa con un pequeño margen de error. Las decisiones por otro lado se muestran en su conjunto como un aprendizaje, un mensaje. La toma de decisiones está formada por cuatro funciones administrativas que son planear, organizar, conducir y controlar, a las que se les denomina con periodicidad para los que toman las decisiones. Teniendo en cuenta que para escoger la mejor alternativa entre las muchas posibilidades, se requiere para ello información sobre cada una de las alternativas como también de las posibles consecuencias.

Además para Charles et al. (2006) señala que el papel que cumple el contador en la toma de decisiones se considera de ser un experto o analista financiero que tenga la capacidad de facilitar los directivos la información importante para conducir una buena toma de buenas decisiones. La información es el elemento más importante para la toma de decisiones. En lo que se refiera a los *tipos de decisiones*, una de ellas son las *decisiones estratégicas o de planificación*, son decisiones adoptadas por decisores de alto nivel o altos directivos. Estas decisiones hace referencia a las relaciones entre la empresa y su entorno. Son decisiones de suma importancia, ya que definen los fines y objetivos de la alta dirección, en un nivel estratégico. Se caracterizan por ser decisiones singulares a largo plazo y no repetitivas, es por ello que la información es escasa y sus efectos son difícilmente reversibles, los errores en este tipo de decisiones podría afectar el desarrollo de la empresa y por qué no decirlo, la posible supervivencia, es por ello que requieren un alto grado de reflexión y juicio.

También se consideran a las *decisiones tácticas o de pilotaje*, estas decisiones pertenecen a directivos intermedios. Se encargan de asignar de manera eficiente los recursos con la que cuenta la organización para el logro de los objetivos. Estas pueden ser repetitivas en muchos casos y el grado de repetición hace que sean predecibles, por ende en el que se pueda confiar. Las consecuencias de estas decisiones son de plazos no largos y se consideran no reversibles. *Decisiones operativa*, son las que se adoptan o se toman por ejecutivos del nivel más inferior. Se relacionan con las actividades corrientes de la empresa. Son muy repetitivos, procedimientos automáticos, por lo que se considera que la información necesaria es fácil de obtener. En este tipo de decisiones se considera

que los errores se pueden corregir de manera rápida y que el plazo al que afecta es a corto y las sanciones son mínimas. (Charles et al., 2006).

III.MÉTODO

3.1.Diseño de Investigación

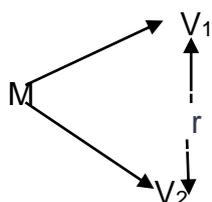
La investigación presentará un enfoque cuantitativo, ya que se recogió la información basándose en la observación de comportamientos naturales del fenómeno de investigación, para luego ser plasmadas e interpretadas.

Según Valderrama (2016) especifica que la investigación a desarrollar será de tipo aplicada, debido a que se utilizará teorías existentes para resolver problemas y dar beneficio y bienestar a una sociedad determinada, desprendiéndose de la investigación básica dichas teorías. En este sentido se tendrá en cuenta teorías de las variables “Control interno de inventario” y “Toma de decisiones”.

Según Valderrama (2016) la presente investigación tendrá un nivel descriptiva-correlacional, pues se busca describir las características, propiedades o procesos de los hechos, así como también se pretende conocer la relación que existen entre las variables. (p.168). En este sentido se describirá y se conocerá las variables “Control interno de inventario” y la “Toma de decisiones”.

La investigación hizo uso del diseño no experimental de corte transversal descriptiva – correlacional, debido a que no se manipularan las variables de investigación ya que se describen tal y como ocurren los hechos. Asimismo fue un trabajo de corte transversal porque la investigación se realizó en un periodo de tiempo. En este sentido se describirá y conocerá la incidencia del control interno de inventario en la tomas de decisiones de la empresa Farma Económica EIRL de la Ciudad de Tarapoto en el año 2017.

El diseño es de la siguiente forma:



Dónde:

M: Representa el área de almacén y el acervo documentario necesario.

O1: Representa el control interno de inventario

O2: Representa la toma de decisiones

r: Incidencia

3.2. Variables, Operacionalización**Variables**

Variable I : Control Interno de Inventario

Variable II : Toma de Decisiones

3.3. Población y muestra**Población**

La población estará conformada por 3 colaboradores del área de almacén y el gerente donde se evidencie las decisiones que se han tomado, es decir las operaciones que se realizan en la empresa Farma Económica EIRL en la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

Muestra

La muestra estará conformada por el total de la población, es decir por 3 colaboradores del área de almacén y el gerente, para evidenciar la toma de decisiones que ha realizado la empresa Farma Económica EIRL en la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica**

Para la variable 1 (Control Interno de Inventario) se utilizó como técnica la observación, debido a que Carrasco (2015), hace referencia que se utilizan en las investigaciones sociales ya que permite la manipulación de la realidad que se observa acerca del objeto de estudio. Esta técnica está constituida por una serie de preguntas relacionadas a la variable control interno de inventario.

Para la variable II (Toma de decisiones) se utilizó como técnica la entrevista. Carrasco (2015) señala que es técnica muy utilizada ya que permite obtener datos de forma directa y de fuentes muy confiables.

Instrumentos

Para la variable I (Control interno de inventario) se utilizó como instrumento una lista de cotejo, pues ha permitido recopilar la información necesaria sobre los problemas evidenciados en la empresa Farma Económica EIRL, especialmente en el área de almacén, en la ciudad de Tarapoto en el año 2017, para después analizarla y concluir con la investigación.

Para la variable II (Toma de decisiones) se utilizó como instrumento una guía de entrevista, ya que permitió conocer cómo se toman las decisiones en la empresa Farma Económica EIRL y así poder determinar si dichas decisiones son las correctas.

Validación y Confiabilidad

Para la validación de los instrumentos se recurrió al método del juicio de los expertos, ya que dicha validación se realizó por 3 especialistas de la Universidad Cesar Vallejo que estén en óptimas condiciones de calificar, por cuanto son quienes han dado credibilidad a los instrumentos utilizados para la recolección de información necesaria en la investigación. A continuación se detalla el nombre de los 3 especialistas:

- Mg. Urtecho Cueva, Omar Ivan
- Mg. Bautista Fasabi, Jhon
- Mg. Ruiz Correa, Sandra

3.5. Procedimientos

Para la investigación se tomó en cuenta la elaboración de los instrumentos de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores, los mismos que fueron validados por juicio de expertos, quien luego de una revisión de cada uno de ellos en calidad de especialistas en la materia y como metodólogos, se consideró aceptable. Luego de ello se procedió a comunicar a la empresa mediante una carta el permiso y autorización para poder hacer uso del nombre de la empresa y se pueda proporcionar la información que la investigación requiera. Para la aplicación del instrumento se seleccionó la muestra de acuerdo a un criterio de importancia relativa en lo que respecta el conocimiento de las variables. Seguidamente se realizó el análisis de los datos a través de herramientas tecnológicas para las tabulaciones, y redacción de los informes requeridos por el estudio. Los resultados fueron resueltos de acuerdo a los objetivos, los mismos que fueron contrastados con los estudios previos para la discusión respectiva. Al final se redactaron las conclusiones y recomendaciones en coherencia con los objetivos que se plantearon en el estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se hizo uso del programa Microsoft Excel, lo cual ha permitido plasmar la información y elaborar tablas, para así poder brindar datos correctos y necesarios, logrando dar respuesta a los objetivos planteados.

Para poder obtener dicha información se hizo uso de los instrumentos de investigación, es decir de una lista de cotejo y una guía de entrevista para así evaluar, conocer y analizar los procesos y deficiencias de las variables, objeto de estudio, (control interno de inventarios y toma de decisiones). Finalmente se estableció la incidencia de las variables.

3.7. Aspectos éticos

La información brindada por parte de la empresa Farma Económica EIRL se utilizó solo con la finalidad de realizar investigación y poder acceder a un título profesional, por cuanto se ha respetado la autenticidad de los datos recolectados, llegando a ser beneficiosa para la empresa ya que se obtendrán resultados fidedignos de las deficiencias que asecha dicha empresa.

Por otro lado se ha respeto los derechos de autor de los libros, artículos, revistas utilizados en la investigación, los mismo que fueron citados respetando las normas APA

IV. RESULTADOS

Con la finalidad de dar inicio con el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de los instrumentos de investigación, los mismos que resultaron imprescindibles, por que permitieron la recolección de datos fidedignos y responder a los objetivos planteados. En este capítulo se usó de una lista de cotejo, ya que permitió describir el proceso del control interno de inventario e identificar las causas, deficiencias y efecto que esta tiene. Para conocer la toma de decisiones se hizo uso de una “Guia de entrevista” donde se pudieron identificar las deficiencias en la toma de decisiones en la empresa Farma Económica EIRL.

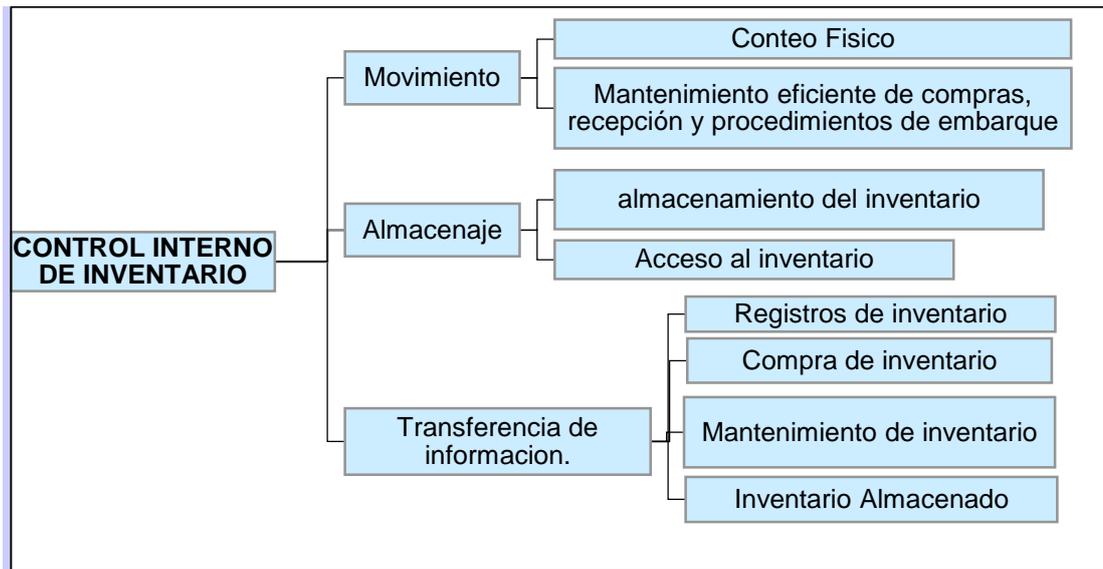
Proceso del control interno de inventario de la empresa Farma Económica EIRL

La empresa Farma Económica EIRL con RUC 20493992865, empresa individual, con nombre comercial “La Económica”, tiene como gerente a la señora Caballero Huaccha Miriam Rosmery, identificada con DNI 41678482, empezó sus actividades el 01 de mayo del 2011, dedicada a la venta al por menos de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados.

Tiene como objetivos mejorar el proceso del control interno de inventario de la empresa. Para dar respuesta al objetivo planteado, se elaboró un diagrama donde se evidencia las actividades del control interno de inventario.

Figura 1

Actividades del control interno de inventario



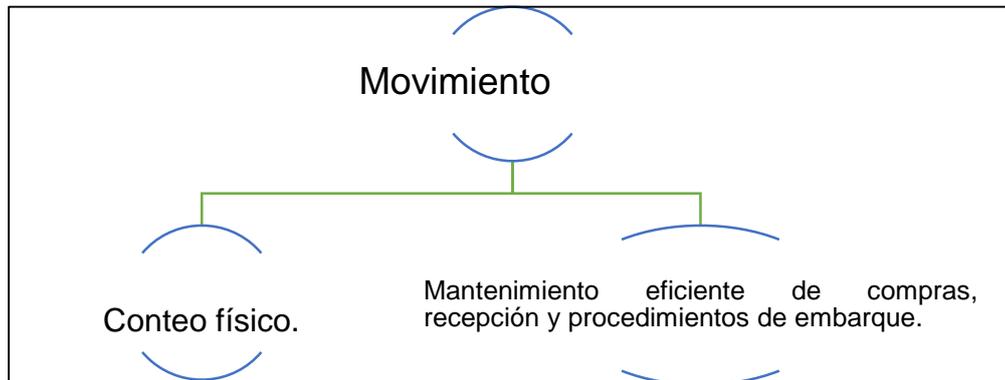
La empresa Farma Económica EIRL, en el desarrollo de los procesos del control de inventario, se ha evidenciado deficiencias, puesto que se ha observado que no tienen un proceso adecuado para inspeccionar la mercadería que recepciona, almacena y despacha, generando así una mala organización en el área de almacén; además se he evidenciado que el personal realiza sus actividades de manera empírica, ocasionando en muchas oportunidades la perdida de mercadería. Esta realidad ha incidido en la toma de decisiones de la empresa.

Para describir las actividades de control interno de inventario se realizó una evaluación interna, para así determinar si verdaderamente cuenta con los recursos tanto humanos como materiales, financieros y tecnológicos, y de esa manera analizar si los procedimientos realizados en almacén son adecuados. Con los datos obtenidos se realizó un análisis, y si estos son positivos, se fijarán propuestas y metas para poder alcanzarlo.

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

Figura 2

Movimiento - Elemento del control interno de inventario



MOVIMIENTO

Movilización de la carga entre la operación de recibo y despacho.

Conteo físico

El Conteo físico es una actividad que se realiza a una fecha establecida, sean estos en unidades o en valores. Para ello la empresa tiene que realizar un inventario físico del total de las existencias.

En la empresa Farma económica EIRL, el control de los inventarios no se hace de forma permanente, la gerencia lo hace cuando lo estima pertinente lo que ocasiona que no se cuenten con saldos reales de los productos y en algunas ocasiones se tengan faltantes de stock, lo cual se puede notar con mayor claridad cuando se da la recepción de las mercaderías y el despacho de las mismas

La empresa Farma Económica EIRL, no es consciente que a través de la información del conteo físico de los productos se puede obtener la siguiente información:

1. Establecer correctamente los costos.
2. Comprobar que los productos existan físicamente.
3. Evidenciar los reportes de Ventas y compras.
4. Contrastar la eficiencia de Compras en lo referido a los productos que no son regulares como son: mermas, productos en mal estado, los que tiene fallas de fabricación, vencidos, las diferencias por faltantes, como también sobrantes).

5. Evaluar y tomar decisión sobre productos con una rotación lenta, que se encuentre en mal estado o los que son obsoletos.
6. Tener evidencias de la rotación de productos.
7. Verificar que el valor no sea mayor al valor de realización.
8. Verificar que los productos se encuentran debidamente registrados en la contabilidad.
9. Acomodar de manera correcta los productos de acuerdo a un sistema que permita que los mismos estén bien distribuidos y se vea surtido en los anaqueles.
10. Evaluar que el sistema de refrigeración, resguardo y conservación.

Por medio de este sistema de información se puede lograr un stock actualizado, de calidad y bien distribuido, lo que permite dar un mejor servicio a los clientes, como también mejorar la administración de los mismos, ya que esto permite que no genere pérdidas ni gastos adicionales de los permitidos. Entre otros beneficios están también el de detectar los productos que tienen demasiado stock, lo que conlleva a un costo adicional de almacenamiento.

Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimiento de embarque.

Proceso de compras

Lo primero que realiza la gerencia es la cotización de los precios, con la finalidad de adquirir los productos a menores precios. Tras establecer los proveedores, se efectúa las acciones necesarias, entre ellas las llamadas telefónicas para establecer las fechas de entrega y los pagos para recibir los productos. Para ellos la gerencia debe realizar una lista de los productos que requiera, luego de ello, se realiza el depósito de acuerdo al contrato estipulado por ambas partes, para la cual la empresa Farma Económica EIRL estableció pagar el 50% del valor de la compra al inicio y los otro 50% después de entrega de los productos, al mismo tiempo solicitando la documentación donde se compruebe la compra realizada, es decir una factura o una guía de remisión.

En la empresa Farma económica EIRL el proceso de compra empieza con las ganas de adquirir un producto, es decir, cuando el cliente necesita apersonarse a la tienda para solicitar un producto específico que no posee, y si en caso no haya en una sucursal el producto, se comunica a otras, y en caso de no existir en ninguna, es allí donde se genera el orden de pedidos que realiza el vendedor de la sucursal y la misma que se entrega al área de comparas para su respectivo seguimiento.

En el área de compras se comunica al proveedor para el pedido respectivo, sin embargo antes se debe de haber autorizado por el supervisor. Para la llegada del producto, esta se da en un promedio de dos a tres días. Luego de haberse cumplido el plazo de la entrega se realiza la recepción y verificación de la misma.

Proceso de recepción

El colaborador responsable es el que recibe el producto, para lo cual cuentan con un protocolo de recepción, el que consiste en revisar los productos, el vencimiento, que no se encuentre dañado, que se encuentre completo, que no exista faltantes, esto se realiza de acuerdo con los documentos correspondientes, sea guía o factura. Sin embargo aun existiendo ciertos protocolos y políticas, estos no se cumplen a cabalidad por el personal encargado, esto debido a muchos factores, entre ellos la falta de capacitación, la existencia de los manuales a disposición de los colaboradores, por ello se ocasionan faltantes o sobrantes, que al momento de ingresar al sistema lo cuadren según el documento mas no de acuerdo a lo físico que ingresa al almacén. Estas fallas o ineficiencia hacen que se genere en el ejercicio una pérdida de S/. 11, 456.00, además genera inconsistencias en el control de inventario en el sistema, lo que a su vez origina brindar mala información a los clientes quienes se van incomodos por no atenderles como es debido.

El proceso de recepción de mercaderías se ha podido notar que el personal no verifica correctamente los bienes que ingresan, ni contrasta con lo que estipula la factura de compra y/o guía de remisión del proveedor, ello trae

consigo que los productos no ingresen al almacén en cantidades correctas. Argumentando que se debe a que no se cuenta con personal suficiente o el personal está cumpliendo otras funciones.

Distribución de la mercadería

Para este apartado intercede el supervisor de la empresa Farma Económica EIRL, quien se encargada de inspeccionar que las sucursales posea al menos 2 artículos por clase de productos que se posee en el almacén, con la finalidad de mantener uno para poder mostrarlo en los estantes a la vista de los clientes y el otro se almacene.

El supervisor inspecciona las sucursales semanalmente, mantienen comunicación con los encargados de los lugares y se elabora una lista de productos faltantes para su respectivo pedido. Este proceso se realiza a pesar de que el vendedor comunique los productos que por algún motivo se consideran como faltantes al área de compras.

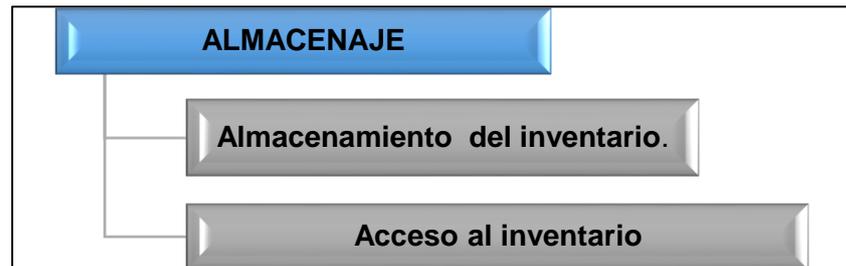
Despacho de la mercadería

Los colaboradores encargados deben de realizar la entrega de los productos, de acuerdo a la responsabilidad, para atender a los clientes acuden al establecimiento, siguiendo el protocolo, luego de haber solicitado y atendido con los productos, se paga por los mismos y luego se le entrega de acuerdo al comprobante que se les entrego al momento de pagar. Sin embargo en la farmacia Farma Económica EIRL hay una falta de eficiencia por alguno de los colaboradores que les corresponde hacer su trabajo como corresponde, hecho que evidencia que en la entrega de mercaderías a domicilio a tenido muchas deficiencias los mismos que han generados faltantes en el ejercicio por S/. 3,153.00.

ALMACENAJE

Con la factura registrada automáticamente se actualiza el inventario de la sucursal.

Figura 3
Procesos del almacenaje



Almacenamiento del inventario

En este proceso de almacenamiento de la mercadería, el personal de almacén se encargará de colocar la mercadería en los espacios seleccionados y adecuados para evitar que se deteriore, es decir no ubicarlos en lugares húmedos, cada uno debe estar de acuerdo a la línea de comercialización que le pertenece y de acuerdo a su naturaleza, como corresponde a cada producto, algunos tienen mucha restricción en cuanto a la forma de almacenarlos, por ejemplo la temperatura. Sin embargo los colaboradores que les corresponde esta función, que como se describe tienen que tener ciertos cuidados, no han estado cumpliendo como es debido el proceso de almacenamiento de los productos, se ha encontrado muchas deficiencias, las que han ocasionado pérdidas por S/. 10,392.40. Este problema se ocasiona ya que en la empresa Farma Económica son varios de los colaboradores que realizan esa función, personal que en muchos casos no tienen conocimiento y experiencia en la manipulación y almacenamiento de los mismos.

De igual manera se evidenció que en la empresa Farma Económica EIRL los productos de poca rotación ocasiona el deterioro paulatino de los mismos, porque no se aplican prácticas sanas de almacenamiento, considerando que éstos se encuentran sin protección, no se agrupan por ítems, y sobre todo el ambiente donde funciona el almacén no brinda seguridad ni posee espacio suficiente.

Acceso al inventario

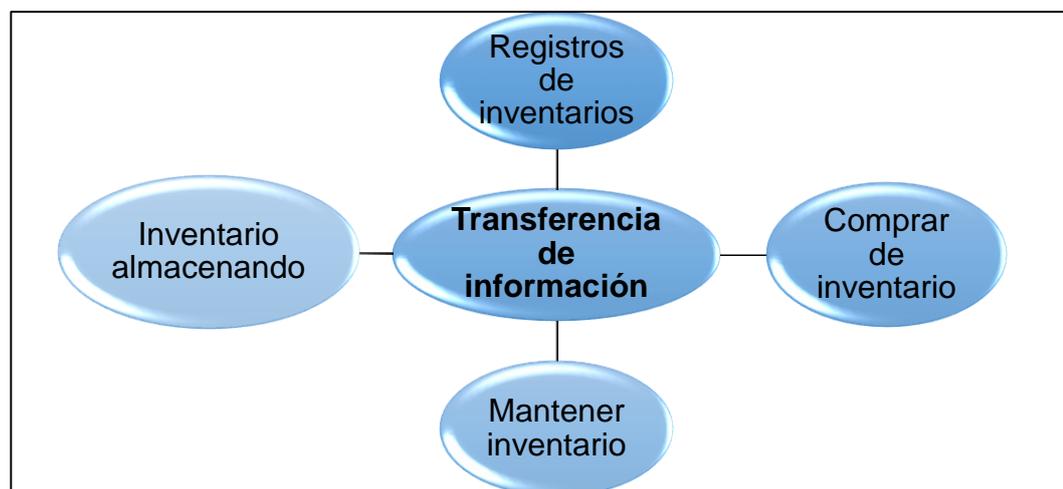
Se ha evidenciado que la gerencia no realiza un seguimiento de las políticas aplicadas por los colaboradores para salvaguardar los bienes que se mantiene en custodia, debido a que el gerente no se encuentra continuamente en la empresa, se ha observado el deterioro de la mercadería por que no se cuenta con espacios suficientes para la ubicación de los medicamentos, así como tampoco se practican buenas costumbres en el cuidado de dicha mercadería, es decir los materiales no se encuentran separado por ítems, los medicamentos que necesitan ser refrigerados no lo están, lo cual genera el desmedro de los mismos. Se nota que hay poca seguridad, pues algunas agujas o medicamentos de vidrio se encuentran libres o son fáciles de romper, ello podría generar cortes o rupturas de la piel por un descuido.

La gerencia no impartió lineamientos orientados a la clasificación y codificación de los productos, ocasionando lentitud al momento de ubicarlos y por consiguiente malestar en los clientes por la demora.

TRANSFERENCIA DE INFORMACION

Figura 4

Proceso para la transferencia de información



Registro de inventarios

El registro de los inventarios es un proceso que permite la verificación de la mercadería para poder ubicarla en un espacio físico adecuado.

Para realizar el registro de los inventarios, en primera instancia se recibe la mercadería juntamente con los documentos de requerimientos que se hicieron. Llegada la mercadería se entrega al personal encargado la guía con el número de medicamentos que tienen y también toma nota de la hora de llegada.

El personal encargado codifica los productos para su ubicación según corresponda, es decir como se muestra en la clasificación que se realizó al almacén, sin embargo dicha clasificación se realiza con deficiencias, entre ellas se puede mencionar que un mismo medicamento tiene dos ubicaciones o dicha clasificación no se realizan de acuerdo al grado de rotación de los medicamentos.

El personal encargado debería imprimir la hoja con las ubicaciones correspondientes para mostrársela al gerente para la supervisión respectiva, sin embargo dicha impresión no se realiza y el gerente deja pasar por desapercibido un proceso importante que permite conocer a profundidad la ubicación de los medicamentos. De igual manera se ha evidenciado que en muchas oportunidades se han cambiado la ubicación de los medicamentos sin un respectivo informe, lo cual ha ocasionado que no cuente con información actualizada de los registros de almacén, tales como notas de entrada y salida de almacén, tarjetas de control físico visible, tarjetas de control valorado, situación que ocasiona que la información que se procesa resulte irrelevante ya que no se cuenta con reportes actualizados lo que afecta las decisiones de la empresa.

Compra de inventario

Las compras son muy importantes ya que en él recae la responsabilidad de obtener mercadería para poder realizar las operaciones. La empresa Farma Económica no cuenta con un flujograma de compras para llevar un control de ingreso de la mercadería al almacén.

No existe un personal responsable de las compras, debido a que no se hizo la asignación de dicha función; así como tampoco se tiene un inventario físico para las compras respectivas. Se ha observado que se

tiene un Kardex de ingreso, salida y saldo de la mercadería para conocer la cantidad de medicamentos faltante en la empresa, sin embargo estos no son llenados de manera adecuada y tampoco son revisados por el gerente propietario por ende dichas formulaciones de pedido no son aprobados, lo cual ha originado que no se sepa la cantidad exacta de mercadería para realizar los pedidos.

De igual manera para realizar las compras no se tienen en cuentas las cantidades máximas y mínimas de medicamentos que se debe tener en almacén.

Mantener inventario

El registro de bienes de almacén se realiza de manera empírica, es decir no se sustenta con los respectivos documentos simplemente se cuenta y se registra y en muchas ocasiones los comprobantes de recepción de las mercaderías o guías de remisión no coinciden con la cantidad física que se ha colocado en los apuntes de la empresa. Se ha podido notar que su sistema computarizado genera muchos problemas ya que inclusive se han encontrado reportes que no coinciden con los nombres de los productos reales que se tiene en el almacén.

Inventario almacenado

No se cuenta con información de los inventarios reales almacenado dentro de la empresa lo que trae como consecuencia que no puedan determinar de forma clara las pérdidas y ganancias generadas por la empresa así como la situación de los productos existentes en almacén para conocer si ya han vencido o si están en buen estado para ser comercializados.

La evaluación preliminar permitió conocer las deficiencias de la empresa es por ello que se ha decidió realizar la investigación relacionado con el control interno de inventario y la rentabilidad de tal forma que se pueda solucionar el problema de la empresa y favorecer a sus resultados.

Todo esto debido a problemas de almacenamiento, ubicación, identificación de los productos así como también los desmedros de los mismos.

Causas, deficiencias y el efecto del control interno de inventario

A fin de dar respuesta a este objetivo se procedió a la aplicación de una lista de cotejo, los mismos que se muestran a continuación a través de las siguientes tablas y figuras:

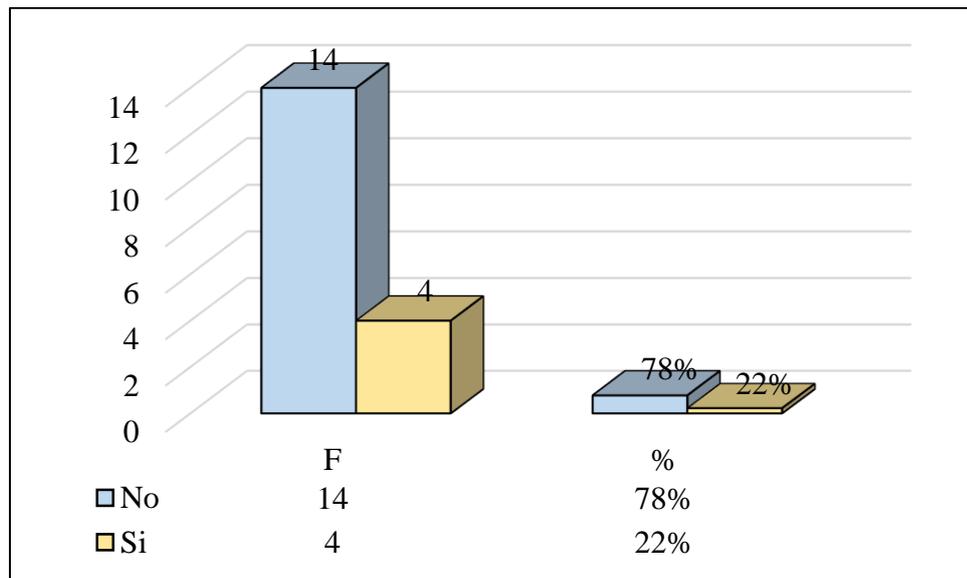
Tabla 1

Resultado de la lista de cotejo de los procesos del control interno de inventario

Cumplimientos de los procesos	F	%
No	14	78.00%
Si	4	22.00%
Total	18	100.00%

Figura 5

Resultados de la lista de cotejo de los procesos realizados



Interpretación

Tras haber aplicado la lista de cotejo, se evidencia que existen problemas con respecto al cumplimiento del control interno de inventario, puesto que los procesos de movimiento, almacenaje y transferencia de información no se han cumplido, es decir el área de almacén de la

empresa no cuenta con espacios físicos adecuados y suficientes para el almacenamiento de los productos, la infraestructura de la empresa es inadecuada ya que esta no fue construida para los fines en los que se lo utiliza, los medicamentos no se encuentran debidamente clasificados para una mejor ubicación, la codificación de dichos medicamentos son realizados sin tener en consideración la familia a la que pertenecen, por cuanto al momento de su búsqueda para su venta es difícil encontrarlos, lo que ha hecho que el cliente tenga quejas por la demora de la entrega de los pedidos. Tal como se evidencia en la tabla 3 y figura 5, el 78% de las acciones que se realizan para el control interno de inventario no se cumplen y solo el 22% si se cumplen

Una vez mostrado los resultados de la lista de cotejo, se procede a presentar las deficiencias, causas y efectos de los procesos que no se siguen adecuadamente, teniendo en cuenta los indicadores que se utilizaron en la investigación. Para ello se ha considerado aquellas respuestas de la lista de cotejo que han tenido una respuesta negativa.

Movimiento

El colaborador encargado de almacén supervisa adecuadamente la entrega de la mercadería

Tabla 2

Deficiencias, causa y efecto-Verificación física de mercadería

Deficiencia	Causas	Efecto
El encargado del área de almacén no controla la localización y cantidad de los medicamentos de manera correcta al momento de su llegada, resultado de la mala gestión del control de inventario.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de capacitación al encargado de almacén. - Desinterés por parte del personal encargado del área de almacén, - Falta de comunicación y coordinación entre el gerente y el colaborador. 	Se evidenció una pérdida de S/. 9,625.50

En la siguiente tabla se evidencia las pérdidas en medicamentos y en soles, producidos por el incumplimiento de los procesos en cuanto al conteo físico del inventario.

Tabla 3

Evidencia de perdidas – Verificación adecuada de la mercadería

Mercadería	Cantidad de producto perdido	Precio Unitario	Pérdida total en Soles
Gamalate B6 solución fcox80ml	65cajas	S/.65.00	S/.4,225.00
Desodorante arom x50g	89unidades	S/.15.00	S/.1,335.00
Gillette ap proteccion x93gr	109unidades	S/:12.50	S/.1,362.50
Multimycin uncto tbo/14gr	45unidades	S/.40.00	S/.1,800.00
Varimine suspensión fcox200ml	21 unidades	S/.43.00	S/.903.00
TOTAL			S/.9,625.50

Fuente: Informe de notificación de perdida de mercadería

Interpretación

Se evidenció una pérdida de S/. 9,625.50, debido a las deficiencias en la verificación de los medicamentos por parte del personal, pues al ingresar la mercadería lo hace de manera rápida, generando distorsión al aplicar los protocolos que se han establecidos, entre dichos protocolos están la de elaborar informes detallados de dicha mercadería recibida y enviarle al gerente propietario, así como también en oportunidades el inventario físico no tiene relación con los registros en el sistema, ello ha provocado que exista faltante de mercadería.

- a. Verificación física de las cantidades según los documentos con los que reciben la mercadería.**

Tabla 4*Deficiencias, causa y efecto-Verificación física de mercadería*

Deficiencia	Causas	Efecto
En el área de almacén no se realiza una adecuada verificación de las cantidades con los documentos correspondientes, es decir con las proformas que envían juntamente con la mercadería.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de organización, entre ellos esquemas de los procesos necesarios para la verificación. - Ineficiente comunicación para la asignación de funciones. - No existe previa evaluación para la contratación del personal adecuado. 	Se evidencio una pérdida de S/. 7,550.00

A continuación se evidencia la mercadería faltante, por no realizar la verificación correspondiente.

Tabla 5*Evidencias de perdidas-verificación de las cantidades con los documentos*

Mercadería	Cantidad de producto perdido	Precio Unitario	Pérdida total en Soles
Gamalate B6 solución fcox80ml	65cajas	S/.65.00	S/.4,225.00
Desodorante arom x50g	89unidades	S/.15.00	S/.1,335.00
Gillette ap proteccion x93gr	109unidades	S/:12.50	S/.1,362.50
Multimycin ungto tbo/14gr	45unidades	S/.40.00	S/.1,800.00
Varimine suspensión fcox200ml	21 unidades	S/.43.00	S/.903.00
TOTAL			S/.9,625.50

Interpretación

Se evidenció una pérdida de S/. 7,550.00, debido a que no se verifica las cantidades con los documentos correspondientes. La empresa Farma Económica conjuntamente con sus proveedores directos han establecido un protocolo para la verificación de la mercadería, esta señala que: Se tiene un lapso de un día y medio para realizar reclamos y si en caso es necesario la devolución de mercadería dañada, sin

embargo los colaboradores encargados no brindan dicho informe dentro del lapso establecido por lo que los proveedores no se hacen responsables pasado el límite establecido, y el gerente propietario no ha tomado medidas para solucionar los problemas evidenciados. Asimismo se evidencia que el área de almacén no planifica su tiempo para corroborar la mercadería con la documentación, pasando desapercibido el proceso de verificación y la realización del informe de la mercadería que ingresa a almacén.

b. El personal de almacén realiza la verificación de los medicamentos recibidos si se encuentran en buen estado.

Tabla 6

Deficiencias, causa y efecto – Verificación del estado de la mercadería

Deficiencia	Causas	Efecto
El gerente no da las instrucciones necesarias al encargado de almacén para recepcionar los medicamentos puesto que no se realiza la verificación conveniente para corroborar si los medicamentos se encuentran en buen estado.	-Desconocimientos de los procesos del control de inventario por parte de los colaboradores. Falta de capacitación al personal encargado de la verificación de medicamentos.	Se evidenció una pérdida de S/. 8,987.00

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

Seguidamente se presenta la pérdida de mercadería por no realizar la verificación correspondiente de los medicamentos a fin de verificar su estado.

Tabla 7*Evidencias de pérdidas - Estado de los medicamentos*

Productos	Unidades Perdidas	Precio Unitario	Precio Total
Hirufam forte crema x20gr	20	20	S/.400.00
Hys men oldspicex700ml	26	32	S/.832.00
Emulsion scott fcox400ml cereza	34	35	S/.1,190.00
Eliton cip jarabe fcox340ml	21	30	S/.630.00
Furoxona 16.66mg susp fcox120ml	15	40	S/.600.00
Endovit 5% fcox1000ml	17	45	S/.765.00
Ensure advance vailla latax850gr	8	115	S/.920.00
Doloral suspension fcox60ml	51	12	S/.612.00
TOTAL			S/. 5, 949.00

Interpretación

Se evidencia una pérdida de S/. 5,949.00. La empresa Farma Económica EIRL tiene protocolos para la verificación de la mercadería, la misma que señala que al momento de su llegada se realiza una revisión rápida de la mercadería para encontrar medicamentos dañados para su devolución, de no encontrarse en ese preciso momento se tiene un día y medio, sin embargo el personal no cumple con los días establecidos por lo que al haber medicamentos dañados, estos no son devueltos, es ahí donde se genera la pérdida y el gerente propietario no realiza las supervisiones correspondientes para evitar incurrir en pérdidas.

c. El encargado de la verificación de mercadería tiene en cuenta medidas necesarias en caso haya mercadería sobrante o faltante

Tabla 8*Deficiencias, causa y efecto-Medicamentos faltantes o sobrantes*

Deficiencia	Causas	Efecto
El personal de almacén no toma medidas necesarias, ni implementa	-Falta de interés por parte del personal. -No aplicación de estrategias para	Reduce el ingreso de la empresa, así mismo genera inconsistencia en el stock de mercadería ya que no

estrategias para evitar que la empresa reciba mercadería faltante o mercadería inadecuada.	eliminar dicho problema. -No existe control por la gerencia. -Contrato con proveedores con mal historial.	se puede ofrecer la mercadería necesaria, lo que genera pérdida de clientes, por consiguiente una rentabilidad disminuida.
--	---	--

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

Interpretación

El personal responsable de la recepción de la mercadería no cumple las actividades de manera eficiente, pues se evidencia que, al momento de que la mercadería ingrese al almacén, no se realiza un adecuado conteo, existiendo faltantes, como también una disminución de ingresos, que afecta a la rentabilidad de la empresa Farma Económica EIRL. Se debe de tener en cuenta que al tener mercadería que no coincide con el documento, el tiempo de envío es un proceso largo y engorroso. También se entregan productos que no cumplen con las características que se solicitaron.

d. Al momento de la recepción de la mercadería se elabora un informe donde se evidencie las características de la mercadería recibida.

Tabla 9

Deficiencias, causa y efecto-Elaboración del informe de la mercadería

Deficiencia	Causa	Efecto
Al recepcionar la mercadería no se realiza algún informe donde se detalle las características de las mercaderías vendidas.	-Mala administración del personal encargado de la verificación de la mercadería. -Falta de organización de las funciones de los colaboradores.	Se evidenció una pérdida de S/. 4,744.80.

A continuación se evidencia las pérdidas en soles y medicamentos por no elaborar un informe de la mercadería que llega a almacén

Tabla 10

Evidencias de pérdidas – Falta de elaboración de informes

Productos	Unidades Perdidas	Precio Unitario	Precio Total
Flexicold forte potex100gr	43 unidades	S/ 20.00	S/ 860.00
Fleytos jarabe fco x120ml	18 jarabes	S/ 18.00	S/ 324.00
Flagyl 125mg susp fcox120ml	28 suspensiones	S/ 30.00	S/ 840.00
Fisiodol forte 2% gel tbox50gr	34 geles	S/ 21.20	S/ 720.80
Fungocare sprayx30ml	31 spray	S/ 20.00	S/ 620.00
Feranin solución gotasx20ml	40 botellas	S/ 34.50	S/ 1,380.00
TOTAL			S/. 4, 744.80

Interpretación

Se evidencia una pérdida de S/. 4, 744.80. El gerente propietario ha establecido como requisito que al momento de la llegada de mercadería se elabore un informe para su respectiva verificación, sin embargo dichos informes no son elaborados, ello debido a que las funciones de los colaboradores no se encuentran bien distribuidas, por lo que no se cumplen a cabalidad las actividades que deben de realizar en el proceso de recepción de mercadería, así como tampoco existe un seguimiento continuo a las actividades de los colaboradores, para su respectivo cumplimiento.

Almacenaje

e. El área del almacén cuenta con espacios físicos suficientes y adecuados para el almacenamiento de los medicamentos

Tabla 11

Deficiencias, causa y efecto-Espacios físicos para el almacenamiento

Deficiencia	Causas	Efecto
El área de almacén no cuenta con espacios físicos adecuados y suficientes	<ul style="list-style-type: none"> - El personal no sectoriza los medicamentos de acuerdo al grado de rotación. - El ambiente donde funciona el almacén no brinda la seguridad necesaria para conservar la mercadería, pues los medicamentos están expuestos a la intemperie. 	Se evidenció una pérdida de S/ 5,673.67

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

A continuación se evidencia las pérdidas en medicamentos y en soles, por la falta de espacios físicos suficientes y adecuados.

Tabla 12

Evidencias de pérdidas – Falta de espacios físicos

Productos	Unidades Perdidas	Precio Unitario	Precio Total
Mucotrim dilat jarabe fcox120ml	16 jarabe	S/: 18	S/ 288.00
Jabon asepxia carbonx100gr	61 unidades	S/ 31	S/ 1,891.00
Mucovit b nf gotasx15ml	34 gotas	S/ 26	S/ 884.00
Mucotrim 7.5mg gotasx20ml	35 gotas	S/ 20	S/ 700.00
Mesigyna cjax1 ampolla	54 ampollas	S/ 20	S/ 1,080.00
Megacilina 1 000000ui ampolla cjax1	67 ampollas	S/ 40	S/ 2,680.00
TOTAL			S/. 7, 523.00

Interpretación

La empresa Farma económica no cuenta con espacios físicos suficientes y adecuados, por lo que ha ocasionado que los medicamentos de deterioren, pues estos no están ubicados por el grado de rotación, lo cual ha hecho que se almacén durante varios meses y no se vendan, así como también la falta de espacios adecuados ha ocasionado que el personal acumule en un solo sitio medicamentos de diferentes familias, por lo que al momento de su venta no se encuentren con facilidad y el cliente esperas un tiempo prologando llegando a generale molestias. Dichos problemas ha ocasionado que exista una pérdida de S/. 7,523.00.

f. Normas y procedimientos que se siguen para el almacenamiento para generar mayor rotación de la mercadería.

Tabla 13

Deficiencias, causa y efecto-Procedimientos y normas

Deficiencia	Causas	Efecto
El personal de almacén no realiza procedimientos adecuados para el almacenamiento por lo que los productos que tiene la empresa en su almacén se deterioró paulatino.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal no aplica prácticas sanas de almacenamiento. - El ambiente donde funciona el almacén no brinda la seguridad necesaria para conservar la mercadería. 	Se evidenció una pérdida de S/ 5,982.00

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

A continuación se presenta las evidencias de la pérdida de mercadería por no realizar los procedimientos necesarios para una adecuada rotación de los productos.

Tabla 14

Perdida de mercadería- Falta de normas de almacenamiento

Producto	Tiempo en almacén	Cantidad perdida	Precio Unitario	Precio Total
ITRAZOL	6 meses	75 blíster	S/ 45.50	S/ 3,412.50
KETOROLACO	6 meses	60 blíster	S/ 19.50	S/ 1,170.00
LAMOTRINE	6 meses	45 blíster	S/ 31.10	S/ 1,399.50
TOTAL				S/ 5,982.00

Interpretación

Se evidenció una pérdida por S/. 5,982.00 porque no se aplica procedimientos y normas para un adecuado almacenamiento, entre dichas normas esta la ubicación de la mercadería por el grado de rotación que tenga y el personal no lo cumple, pues las mercaderías de mayor rotación al buscar en el almacén no se ubican y ello ha generado

al cliente que este descontento con la atención que se le brinda. Así como también a pesar de haber establecido el reglamento de vender los medicamentos más antiguos, estas no se cumplen, pues el personal vende los medicamentos que se encuentran a su alcance sean estos recién llegados o sin realizarlo su inventario, lo que lleva consigo a la falta de la mercadería por no haberse hecho un registro previo.

g. Estrategias de clasificación para ubicar de manera adecuada la mercadería dentro del almacén.

Tabla 15

Deficiencias, causa y efecto-Falta de estrategias de clasificación

Deficiencia	Causas	Efecto
El personal encargado del almacén no aplica estrategias para clasificar la mercadería, llegando a extraviarse dichos productos.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal capacitado para realizar dicha labor. - Falta de un espacio suficiente para organizar la mercadería. - Falta de supervisión por parte del gerente. 	Se evidenció una pérdida de S/.1,004.60

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

Tabla 16

Perdida de mercadería- Inadecuada ubicación de mercadería

Producto	Tiempo en almacén.	Cantidad perdida	Precio Unitario	Precio Total
ESPACIL COMPOSITUM (10 mg)	6 meses	67 tabletas	S/ 0.80	S/ 53.60
FASTERID (5 mg)	6 meses	34 tabletas	S/ 1.50	S/ 51.00
FINDOL (400 mg)	8 meses	89 tabletas	S/ 1.80	S/ 160.20
FLUCONAZOL (50 mg)	8 mese	113 tabletas	S/ 2.30	S/ 259.90
GLAUCOZOL (250 mg)	6 meses	39 tabletas	S/ 2.50	S/ 97.50
HIDROCLOROTIAZIDA (12.5 mg)	6 meses	6 tabletas	S/ 3.00	S/ 18.00
HIDROCLOROTIAZIDA (25 mg)	6 meses	18 tabletas	S/ 1.80	S/ 32.40
IBUPROFENO (100 mg/5 mL)	8 meses	61 jarabes	S/ 18.89	S/ 195.20
IBUPROFENO (800 mg)	8 meses	76 tabletas	S/ 1.80	S/ 136.80
TOTAL				S/ 1,004.60

Interpretación

El personal no cumple con las estrategias de clasificación que se han establecido en la empresa, entre ellas está la de poner etiquetas a los medicamentos para una mejor ubicación, así como también dicha ubicación debe ser de acuerdo a la familia a la que pertenece, tales deficiencias se evidencian por que no se cuenta con espacios adecuados ni con estantes suficientes para poner ordenarlos, por lo a su vez ha hecho que los medicamentos se deterioren. Así como también la inadecuada ubicación de la mercadería ha generado largas colas para atender a los clientes, ocasionando en muchas oportunidades que el cliente opte por la competencia, por cuanto en la tabla 13 se evidencia una pérdida de S/. 1,004.60.

h. Medidas necesarias para lograr tener un acceso confiable al inventario.

Tabla 17

Deficiencias, causa y efecto-Medidas para el acceso al inventariado

Deficiencia	Causas	Efecto
El personal encargado no se preocupa de realizar un inventario conforme, por cuanto dichos inventarios no son confiables para realizar un stock de productos faltantes.	- Desinterés por parte de los colaboradores del área de almacén - El gerente o encargado de la empresa no aplica estrategias para mejorar los problemas evidenciados.	Se evidenció una pérdida de S/. 1,296.60.

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

A continuación se muestra evidencias de lo que ha ocasionado el no tener un acceso confiable al inventariado de la mercadería en almacén.

Tabla 18*Perdida de mercadería- Accedo al inventariado de la mercadería*

Producto	Tiempo en almacén.	Cantidad perdida	Precio Unitario	Precio Total
ITRACONAZOL	8 mese	45 capsulas	S/ 0.90	S/ 40.50
ITRAZOL	6 meses	65 capsulas	S/ 3.50	S/ 227.50
KETOROLACO	6 meses	99 tabletas	S/ 2.50	S/ 247.50
LAMOTRINE	6 meses	82 tabletas	S/ 3.10	S/ 254.20
ESPIRONOLACTONA	6 meses	51 tabletas	S/ 2.50	S/ 127.50
FLUOROURACILO	11 meses	26 tabletas	S/ 3.30	S/ 85.80
LAMOTRIGINA	7 meses	68 tabletas	S/ 2.60	S/ 176.80
LOSARTAN	8 meses	76 tabletas	S/ 1.80	S/ 136.80
TOTAL				S/ 1,296.60

Interpretación

Se evidencia una pérdida de S/. 1, 296.00, toda vez que el inventariado no es confiable. El personal encargado al momento de despachar un pedido presenta problemas puesto que la mercancía no se encuentra registrada en el sistema y no existe la cantidad necesaria para dicho despacho. Ello trajo como consecuencias en muchas oportunidades malestar del cliente y preferencia por la competencia, teniendo como resultado la pérdida del cliente, disminución de las ventas y por ende la utilidad.

Transferencia de información

i. Registro actualizado de las entradas y salidas de la mercadería.

Tabla 19*Deficiencias, causa y efecto-Registro de mercadería*

Deficiencia	Causas	Efecto
El personal de almacén no cuenta con la información correcta y actualizada de los inventarios.	- El Software siempre presenta inconvenientes y eso genera problemas en el registro de los inventarios.	No darle salida a la mercadería que no está registrada en el sistema. Deterioro de la mercadería por permanecer mucho tiempo en almacén.

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

La tabla 20 muestra las evidencia de que el personal no realiza un registro a adecuado de las entradas y salidas de mercadería.

Tabla 20*Pérdida de mercadería- Acceso al inventariado de la mercadería*

Producto	Cantidad registrada (Unidades)	Cantidad física en almacén (Unidades)	Diferencia en unidades	Costo unitario	Costo total
Carvedilol(caja)	20	45	25	16	S/ 400.00
Taxomed(Caja)	10	67	57	21	S/ 1,197.00
Espironolactona (Caja)	10	38	28	19	S/ 532.00
Fluorouracilo (Caja)	5	39	34	10	S/ 340.00
Lamotrigina (Caja)	18	51	33	13	S/ 429.00
Findol (Caja)	6	26	20	26	S/ 520.00
Niperten (Caja)	15	55	40	34	S/ 1,360.00
Paclitaxel (Caja)	45	60	15	15	S/ 225.00
Urofurin	11	76	65	35	S/ 2,275.00
TOTAL					S/ 7,278.00

Interpretación

En la tabla 20 se evidenció que el registro de la mercadería en el sistema no está conforme a la existencia física, debido a que el personal no cumple con sus funciones adecuadamente ya que muchas veces no se registra la mercadería que ingresa al almacén, generado que dichos productos tengas poca rotación y llegando a desconocer su paradero, así como también tales medicamentos no han sido vendidos en fechas oportunas.

j. Segregación de funciones en cuanto a registro de la mercadería en el almacén.

Tabla 21

Deficiencias, causa y efecto-Segregación de funciones para el registro

Deficiencia	Causas	Efecto
Al momento de realiza el registro de funciones no existe un personal que se encargue netamente del registro de la mercadería.	- El personal toma desinterés por realizar las labores de largo tiempo y manda a registrar a otros.	Se evidenció una pérdida de S/. 6,231.23.

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

Tabla 22

Pérdida de mercadería- Accedo al inventariado de la mercadería

Producto	Cantidad no registrada	Precio de la mercadería no registrada	Precio Total
Carvedilo megacilina forte	72 ampollas	40	S/ 2,880.00
Metronidazol	67 suspensiones	17.89	S/ 1,198.63
Mylanta dos menta	45 suspensiones	23.8	S/ 1,071.00
Nosotras jab intimo	47 jabones	17	S/ 799.00
Findol	70 tabletas	1.8	S/ 126.00
Hidroclorotiazid	87 tabletas	1.8	S/ 156.60
TOTAL			S/ 6, 231.23

Interpretación

En la tabla 22 se evidenció una pérdida de S/. 6,231. 23 debido a que no existe una segregación de funciones de los trabajadores, pues los colaboradores no cumplen con las tareas encomendadas, llegando a perjudicar el despacho de los pedidos, así como también ha hecho que muchos productos tengan poca rotación y se deterioren en el almacén.

k. Compras en grandes cantidades para reducir el precio por productos.

Tabla 23

Deficiencias, causa y efecto-Medidas para el acceso al inventariado

Deficiencia	Causas	Efecto
Las compras que realiza el encargado a veces exceden a los montos normales, pues muchas veces se realizan compras en pocas cantidades y el costo se eleva.	- No existe un inventario confiable para realizar las compras. - El personal no elabora un inventario acorde con los productos que son necesarios.	La empresa realiza gastos adicionales al no realizar compras en cantidades, ello sucede por no realizar un inventariado de la mercadería faltante.

Fuente: Resultados de la lista de cotejo

Interpretación

En la tabla 23 se evidencia que el colaborador que se encarga de realizar las compras y hacer el inventariado de la mercadería faltante, no lo

realiza de manera adecuada puesto que en repetidas ocasiones las compras se han hecho incorrectamente. La empresa ha incurrido en gastos adicionales por realizar dos o tres pedidos al mes, la misma que ha perjudicado en el nivel de utilidad de la empresa.

I. Mecanismos de control administrativo eficiente para el resguardo y vigilancia del inventario almacenado.

Tabla 24

Deficiencias, causa y efecto-Medidas para el acceso al inventariado

Deficiencia	Causas	Efecto
El área de almacén no cuenta con mecanismos de control de administración para cuidar y vigilar la mercadería inventariada.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal no toma en serio la labor de realizar un adecuado registro. - No existe una codificación de la mercadería. - No existe ubicación por rubros de los productos. 	Se ha generado un trabajo estresado pues la mercadería se encuentra por todo sitio u no tiene una ubicación exacta.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En la tabla 24 se evidenció que la empresa no cuenta con mecanismos de control administrativo eficiente debido a que el personal no tiene en consideración la importancia del control de la mercadería. Asimismo los productos del que se encuentran almacenados en muchos casos no cuentan con los códigos que corresponden para poder identificarlos y de esa manera poder atender de una manera más rápida en el pedido y entrega a los clientes en forma adecuada y oportuna, así no generar inconformidad y pérdida de clientes.

m. Utilidad del inventario para calcular el costo de mercadería que se tiene en almacén

Tabla 25*Deficiencias, causa y efecto-Costos de mercadería*

Deficiencia	Causas	Efecto
Los inventariados realizados no son fehacientes por lo que no se puede calcular un costo exacto de la mercadería que se encuentra en almacén, incluyendo la mercadería de poca rotación.	<ul style="list-style-type: none"> - Los inventarios realizados no contienen información fidedigna. - Falta de control de gerente hacia el personal. - Poco control hacia la mercadería que se encuentra en el almacén y la que ingresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculo de costos irreales. - Realizar malas compras. Realizar gastos superfluos. -Disminución de la rentabilidad de la empresa.

Fuente: Resultados de la lista de cotejo**Interpretación**

De acuerdo a la información que se muestra en la tabla 25, se evidencia que los colaboradores de la empresa no realizan un inventariado de manera correcta, lo cual, no ha permitido realizar compras con productos faltantes y de mayor rotación, así como tampoco ha permitido estimar un costo real de inversión que se tiene en almacén, así mismo la estimación de los precios de venta en muchas oportunidades ha sido menor o igual a los precios de compra.

4.1. **Toma de decisiones de la empresa Farma Económica universal EIRL Tarapoto año 2017.**

Con la intención de dar a conocer la toma de decisiones en la empresa Farma Económica Universal EIRL Tarapoto año 2017, se procedió a presentar una entrevista realizada al gerente que está encargado de la empresa. A continuación se detalla las respuestas obtenidas.

Decisiones Estratégicas

1. **¿Las metas y objetivos a largo o corto plazo planteados tienen resultados positivos en la empresa, específicamente en el área**

de almacén?

NO. El gerente a pesar de haber planteado metas y objetivos, no son desarrolladas de manera adecuada ya que al pasar el tiempo el personal los olvida. Y los resultados se ven evidenciados en las pérdidas que tiene la empresa o en las malas prácticas en el almacén. Los objetivos planteados en la empresa son:

- Evitar el exceso de inventario
- Lograr rotar a todos los medicamentos del almacén
- Evitar el desabastecimiento, es decir que los clientes tengan acceso a los medicamentos cuando lo necesiten.
- Transportan la mercadería eficientemente.
- Maximizar los márgenes de beneficio.

2. ¿Las políticas que planteó permite realizar y mejorar los problemas evidenciados en el almacén?

NO. Las políticas aplicadas específicamente en el área de almacén no han hecho que mejore la organización que hay en ella, ya que a pesar que se intentan establecer organización y políticas, estos no lo cumplen, por cuanto muchas veces se ha evidenciado en el almacén medicamentos pasados, ya que las políticas en cuanto procesos de almacenaje no se cumple.

- Adquisiciones: Se refiere al procesos de compra que el encargado realiza para ordenar y recibir el inventario.
- Valuación del inventario: El valúo del inventario es una política que se refiere a que el inventario se vende primero y se elimina de los libros contables.
- Realizar un sistema de contabilidad de inventario: Dicho procedimiento ayuda a actualizar el registro contable de la empresa.
- Controles físicos: Es un procedimiento que la empresa debe realizar para almacenar y contar la mercadería de inventario.
- Almacenamiento adecuado: Dicha policía es importante

porque ayuda a salvaguardar al inventario en caso exista perdida, robo o abuso de los empleados.

3. ¿Para tomar una decisión deja pasar un largo tiempo para darle solución?

SI. En muchas oportunidades ha pasado largas semanas para que tome decisiones, pues me ha impedido el hecho de que los colaboradores no conocen, por cuanto no realizan bien las actividades del inventariado, y el gerente es tolerante y les brinda oportunidades.

Se ha evidenciado que la empresa ha incurrido en una pérdida de S/. 7,629.00 debido a que las decisiones de la gestión de almacén no se tomaran en el preciso momento, pues al evidenciar que existía mercadería dañada no utilizaron el plazo de un día y medio que dan los proveedores para devolver, dejándole pasar por más de una semana, dicha decisión ha llevado a una perdida por no actuar en el preciso momento.

Tabla 26

Pérdida de mercadería por malas decisiones tomadas

Producto	Cantidad no registrada	Precio de la mercadería no registrada	Precio Total
Nastizol junior gts x15ml	72 ampollas	S/ 32.00	S/ 2,304.00
Myctrim forte tab cjax100und	40 cajas	S/ 2.00	S/ 80.00
Natele easygelsx28caps bla	67 capsulas	S/ 60.00	S/ 4,020.00
Nicovel ovulos cjax100	40 cajas	S/ 4.00	S/ 160.00
Nikzon tab mast cjax90und	37 cajas	S/ 1.00	S/ 37.00
Nistafem ovulo cjax100und	31 cajas	S/ 4.00	S/ 124.00
Nitrato de plata320mg cjax12lapices	20 cajas	S/ 4.00	S/ 80.00
Nofertyl cjax1ampx1ml	14 cajas	S/ 20.00	S/ 280.00
Nastizol jrbe x60ml	18 jarabes	S/ 29.00	S/ 522.00
Kitadol migraña cjax40sobres	11 cajas	S/ 2.00	S/ 22.00

Decisiones Tácticas**4. ¿Se preocupa por entrenar y capacitar al personal de cada área para aumentar su productividad?**

SI. El gerente se ha preocupado por enseñar al personal las actividades a realizar, sin embargo estas no han sido aplicadas debido a que en la práctica no la recuerdan. Las malas prácticas desarrolladas en el almacén han hecho que el gerente enseñe las labores de cada uno, pero aun así la decisión que el gerente aplica no está dando resultados.

5. ¿Se preocupa por mantener motivado a sus trabajadores?

NO. El gerente no siempre se encuentra en la empresa, por cuanto no tiene una relación directa o de confianza con los trabajadores, y desde ahí no motiva a los trabajadores. El gerente considera que brinda un buen clima laboral.

6. ¿Las decisiones apresuradas que toma resultan siempre positivas?

SI. Las decisiones que el gerente toma del momento son mejores y dan resultados, ya que después se olvida, y el supervisor tienen que hacerle recordar constantemente para dar solución a dichos inconvenientes presentados en la empresa.

Decisiones Operativas**7. ¿Aplica estrategias, técnicas y metodologías innovadoras en el área del almacén para general mayor utilidad a la empresa?**

SI. Se han aplicado estrategias, técnicas y metodologías pero estas no se han cumplido, ya que se ha evidenciado que los procesos de recepción de almacén no son cumplidos y han generado inconformidades.

Las estrategias que la empresa a planteado

8. ¿El personal encargado del almacén establece cronogramas para desarrollar las actividades dentro del área?

NO. Se ha solicitado un cronograma diario de lo que van a realizar, sin embargo dichos cronogramas no ha permitido al gerente tomar decisiones sobre el desenvolvimiento de cada uno ya que todo se muestra normal, pero al final del mes los resultados son contrarios.

9. ¿Realiza reuniones rutinarias para resolver las deficiencias evidenciadas?

SI. Se realizan reuniones para que cada colaborador presente su queja, sin embargo al momento ninguno quiere dar su punto de vista, por lo que le ha impedido evidenciar las falencias que tiene la empresa.

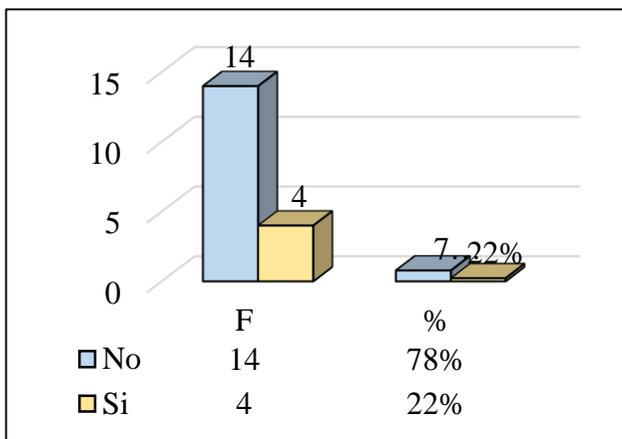
4.2. Incidencia del control interno de inventario en la toma de decisiones operativas de la empresa farma económica universal EIRL Tarapoto año 2017.

Variable I: control interno de inventario

Variable II: Toma de decisiones

Incidencia

Cumplimiento de actividades	Control de inventario F	%
NO	12	78%
SI	4	22%
TOTAL	16	100%



La gerencia no ha implementado un sistema adecuado para el control de inventario.

La empresa no distribuye adecuadamente en el almacén la mercadería y así poder ubicarlas de acorde a la rotación que tenga cada producto.

El gerente a pesar de haber planteado metas y objetivos, no son desarrolladas a toda cabalidad ya que al pasar el tiempo el personal los olvidan. Y los resultados se ven evidenciados en la perdida que ha tenido, siendo esta de S/. 4,860.3.

Las políticas aplicadas específicamente en el área de almacén no han hecho que mejore la organización que hay en ella, ya que a pesar que se intentan establecer organización y políticas, estos no lo cumplen, por cuanto muchas veces se ha evidenciado en el almacén medicamentos pasados, ya que las políticas en cuanto procesos de almacenaje no se cumple. En muchas oportunidades ha pasado largas semanas para que tomen decisiones, repercutiendo en las actividades del inventariado que se realizan.

Se han aplicado estrategias, técnicas y metodologías pero estas no se han cumplido, ya que se ha evidenciado que los procesos de recepción de almacén no son cumplidos y han

Se evidencia que la variable I “Control interno de inventario” incide en la variable II “Toma de decisiones”, pues en la empresa Farma Económica EIRL se ha evidenciado deficiencias que han afectado en la toma de decisiones que se han realizado, pues los encargados de almacén no han brindado información confiable de los procesos que se siguen dentro de ella, pues se sabe que la disponibilidad de la mercadería es muy importante para complacer al cliente e incrementar la utilidad. Pero por la falta de dicha información ha perjudica para realizar las compras, para despachar de manera rápida los pedidos, así como también el gerente no ha podido ver la situación en la que se encuentra la empresa por que los datos plasmados en el

El espacio con que cuenta el almacén, hace dificultoso la labor de los colaboradores, ya que no se puede gestionar y planificar la recepción de los materiales que entran y salen de almacén.

El personal encargado de recepcionar la mercadería que entra a almacén no realiza la revisión respectiva en el momento adecuado con las guías y facturas, por cuanto se ha evidenciado mercadería faltante o dañada.

La empresa muestra detención de existencias por la baja rotación que tienen algunas mercaderías.

El personal de almacén no brinda la información necesario sobre el control de inventario que se realizan cada semana, por lo que ha hecho que el gerente no cuente con información fidedigna.

La empresa carece de información necesaria y suficiente para tomar decisiones internas.

generado inconformidades.

Se ha solicitado un cronograma diario de lo que van a realizar, sin embargo dichos cronogramas no ha permitido al gerente tomar decisiones sobre el desenvolvimiento de cada uno ya que todo se muestra normal, pero al final del mes los resultados son contrarios.

Se realizan reuniones para que cada colaborador presente su queja, sin embargo al momento ninguno quiere dar su punto de vista, por lo que le ha impedido evidenciar las falencias que tiene la empresa.

balance general, en el estado de resultados no son confiable y por lo tanto no ha tomado decisiones adecuadas.

V. DISCUSIÓN

Para dar respuesta a la investigación se tuvo en cuenta los objetivos planteados, y para la recolección de información se hizo uso de los instrumentos, lista de cotejo (Control interno de inventario) y una guía de entrevista (Toma de decisiones).

La importancia del control interno de inventario ha residido en el objetivo primordial de todas las empresas, puesto que incrementa las utilidades, y el incremento de las mismas reside en gran parte en el control de inventario que se realiza. Si los inventariados no operan con efectividad, los clientes no se van a encontrar conformes con la mercadería que se ofrece y la oportunidad de incrementar dichas utilidades se pierde, por lo que se considera que sin un control adecuado de los inventarios no hay ventas y por lo tanto menos utilidades, y ello se traduce en las malas decisiones que se toman por parte del personal encargado de la empresa. Dichas teorías guardan relación con Ramón (2004) quien señala que el control interno de las empresas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales y la eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

En la presente investigación se concluyó que el 75% de las actividades que realizan los colaboradores en el área de almacén no se cumplen, interpretándose que el control de inventario es deficiente, debido a que no se realiza un control continuo, la cual ocasiona que no se cuente con saldos reales de la mercadería. Por otro lado, el 25% muestra que las actividades se están cumpliendo, pero no es suficiente para ver resultados positivos en la empresa. Dichos resultados guarda relación con la teoría propuesta por Joaquín y Céspedes (2013) quien señala que la falta de políticas y procedimientos establecidos impide llevar de manera efectiva y adecuada el control interno de inventario. Eso debido a que los errores permanentes en el ingreso de información al sistema ha generado diferencias en la información presentada. Además que la poca e inexistente capacitación a los nuevos colaboradores en sus responsabilidades. Por lo tanto se puede decir que existe un inadecuado control de inventario.

La empresa Farm Económica busca ser beneficioso y lograr objetivos establecidos para lograr posicionarse en el mercado. La empresa procura ser competitivos en su mercado y gran parte de su éxito depende de las decisiones tomadas, por lo que Gonzalo y Cabrale (2010) mencionan que los sistemas de control interno se necesitan de supervisión, lo que quiere decir, que debe de haber un proceso que realice un seguimiento y monitoreo que compruebe la existencia de un adecuado funcionamiento del sistema de manera permanente. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

Del mismo modo se identificó que en la empresa farmacia Económica EIRL la toma de decisiones que realizan no es la adecuada debido a que no tienen un control interno continuo. Por cuanto Franklin (2011) señala que si se implementan políticas, lineamientos y el uso de documentos de registro y control ayudara a tener una adecuado inventariado de los medicamentos y así cumplir con todos los procesos de control de inventario y evitar tomar malas decisiones.

VI. CONCLUSIONES

Tras haber obtenido los resultados de la investigación, se procede a dar respuesta a los objetivos planteados, llegando a las siguientes conclusiones:

- 6.1 Se concluye que el control interno de inventarios incide de manera negativa en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica EIRL, pues las decisiones correctas que se tomen favorecerá considerablemente para brindar una buena atención al cliente, generando su atracción y por ende se va evidenciar el incremento de las utilidades.
- 6.2 La gerencia no ha implementado un adecuado control de inventarios, lo que conlleva a pérdidas significativas, así como tampoco se analizan los procedimientos de las compras y almacenamiento de las existencias, los kardex no son utilizados adecuadamente para el control de las entradas y salidas de las existencias de almacén, ello se evidenció cuando el 78% de las actividades que realizan los colaboradores en el área de almacén no se cumplen y solo el 22% de las actividades se están cumpliendo.
- 6.3 La empresa Farma Económica EIRL, adolece de lineamiento que detallen la toma de inventario, por lo que las decisiones carecen de sustento; así como también existe ineficiente capacidad para el área de almacén, de igual manera se determinó que se entrega de manera incorrecta los productos a los clientes, existe ineficiencia para comparar el inventario físico con el stock que se encuentra en el sistema, por lo que se llegan a deteriorar los medicamentos.
- 6.4 La toma de decisiones que se realiza dentro de la empresa Farm Económica EIRL se vio perjudicado en el incremento de las utilidades, puesto que las políticas que se aplicaron para el control de inventario no se siguieron correctamente, entre ellas están de hacer un inventariado continuo de la mercadería, llegando así a no conocer la situación en la que se encuentra la empresa, la misma que ha perjudicado para la buena toma de decisiones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda que se implementen políticas como: el de tener un comité de control, que deben ser supervisados por el gerente, la cual ayudara tener mejor manejo en la entrada y salida de los medicamentos de la empresa, ayudando así en la toma de decisiones en lo que respecta a la gestión de inventarios, saber cuánto se va invertir, tiempo de rotación de la mercadería, conocer los productos que más se invierte y cual no.
- 7.2. Se recomienda establecer un manual de funciones para el personal de almacén, con la finalidad de dar a conocer las funciones que deben de realizar y evitar incurrir en actividades que no competen al cargo.
- 7.3. Para un mejor control de inventario se recomienda que al finalizar el día el área de almacén brinde un reporte de las entradas y salidas de la mercadería, así como todos los manejos que se realizaron y que estos sean verificados por el gerente, para así al detectar una deficiencia pueda ser solucionado con facilidad.
- 7.4. Se recomienda implementar y brindar al personal un proceso de cotejo de los medicamentos, para de esa manera el personal sea conocedor para evitar incurrir equivocaciones o evitar saltarse pasos que se deben realizar.

REFERENCIAS

- Apaza, M. (2007). *Formulación, Análisis e Interpretación de Estados Financieros*.
Lima: Pacífico Editores.
- Arana, D. (2012). *Gestión de Contabilidad Financiera*. Loros: Mexico.
- Araca, E. (2010). *Evaluación Financiera de la Empresa de Generación Eléctrica San*
San
- Bravo, L. (2010). *El control Interno en el inventario de repuestos automotrices es fuente de utilidades líquidas en la ciudad de Manta 2007. Caso CEDEPA S.A.* (Tesis de grado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Manta, Ecuador.
- Cárdenas, J. y Céspedes, A. (2013). *Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes ITTSABUS*
- Cárdenas, K. y Santisteban, S. (2010). *Efectos del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa de reparación y fabricaciones metálicas Inversiones y Servicios Generales JORLUC S.A.C.* (Tesis de grado). Universidad Privada Del Norte, Trujillo, Perú.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones: Bogotá-Colombia.
- Galoso, M. (2014). *Aplicación del análisis financiero en la empresa de servicio de transporte de Carga Guzmán S.A y su incidencia en la toma de decisiones.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- García, D. (2016). Evaluación del sistema de control interno en la ejecución de obras y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Roca Constructores EIRL., Tarapoto, 2015. Universidad César Vallejo.
- Gómez, G. (2004). *Control Interno: Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial*. Editorial Consejo Económico y Social. Editorial El saber: Mexico.
- Illescas, E. y Baculima, V. (2013). *Análisis económico-financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la Corporación bp cía. Ltda. Durante el período 2011- 2012*. (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Joaquín, L. y Céspedes, A (2013). *Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes ITTSABUS*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Machare, P. (2015). *El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones en la gestión empresarial*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Mantilla, S. (2009) Auditoria del Control Interno, 2ªEdición. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Mendoza, L. y García, R. (2017). *Evaluación del inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa frenos san Martín EIRL de la ciudad de Tarapoto*. (Tesis de grado). Universidad nacional de San Martín, Tarapoto Perú
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cengage Learning Editores: México DF, México.

- Perdomo, A. (2004) *Fundamentos del Control Interno*, 9° Edición. México DF, México: Cengage Learning Editores.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios* en Hispanoamérica. Editorial Otena: Mexico.
- Pinedo, C. (2017). Control interno de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa Regalos Universal, Juanjui, 2016. Universidad César Vallejo.
- Ramón. J. (2004). *El control Interno en las Empresas Privadas*. Editorial Ecoe Ediciones. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Sánchez, P. (2011). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Vihalmotos*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Tapia, J. (2014). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones sobre la situación económica y financiera de la empresa Edpyme Créditos Accesibles S. A.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Perú.
- Tincopa, L. (2008). *El Desarrollo de un Control de Inventarios para mejorar la rentabilidad de la Empresa BOOK CENTER S.A.C de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable I Control interno de inventario	El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el sistema circulatorio de una empresa comercializadora. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios (Vizcarra 2007)	Se medirá la eficiencia del control interno de inventario mediante uso de indicadores de los elementos del control interno de inventario con técnicas de recolección como es la observación.	Movimiento	Conteo físico	Nominal
				Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.	
			Almacenaje	Almacenamiento del inventario.	
				Acceso al inventario	
			Transferencia de información.	Registros de inventarios.	
				Compra de inventario.	
				Mantener inventario.	
Inventario almacenando.					
Variable II Toma de decisiones	La toma de decisiones es un proceso de prueba y error. Las decisiones son certeras y sus resultados favorables con un margen de error mínimo, generalmente se da por la experiencia y el dominio de un campo específico o la energía positiva de quien las toma. (Franklin, 2011)	Se evaluará la toma de decisiones de acuerdo a los indicadores planteados y teniendo en cuenta la técnica utilizada para la recolección de información como es la entrevista.	Decisiones estratégicas	De largo plazo	Nominal
				No repetitivas.	
			Decisiones tácticas	Corto plazo	
				Poco muy Repetitivas.	
			Decisiones operativas	Rutinarias	
				Alta repetitividad	

ANEXO 2 Matriz de consistencia

TITULO: Control interno de inventarios y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa forma Económica Universal EIRL de la ciudad de Tarapoto año 2017.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cómo es el control interno de inventarios y cuál es su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Farma Económica Universal Tarapoto año 2017?</p>	<p>Objetivo general Evaluar como es el control interno de inventario y determinar su incidencia en la toma de decisiones de la empresa FARMA ECONOMICA UNIVERSAL EIRL TARAPOTO AÑO 2017.</p> <p>Objetivos específicos Describir el proceso del control interno de inventario de la empresa. Identificar las causas de las deficiencias y el efecto del control interno de inventario. Conocer la toma de decisiones Establecer la incidencia del control interno de inventario en la toma de decisiones.</p>	<p>Hipótesis general El control interno de inventario es deficiente e incide desfavorablemente en la toma de decisiones de la empresa FARMA ECONOMICA UNIVERSAL EIRL DE LA CIUDAD DE TARAPOTO AÑO 2017.</p>	<p>Técnica Observación (Control interno de inventario) Entrevista (Toma de decisiones)</p> <p>Instrumentos Lista de cotejo(Control interno de inventario) Guia de entrevista (Toma de decisiones)</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>La investigación tuvo un enfoque cualitativo La investigación a desarrollar fue de tipo aplicada La investigación tuvo un nivel descriptiva-correlacional El diseño fue no experimental de corte transversal descriptiva – correlacional.</p>	<p>Población La población estará conformada por 3 colaboradores del área de almacén y el gerente donde se evidencie las decisiones que se han tomado, es decir las operaciones que se realizan en la empresa Farma Económica EIRL en la ciudad de Tarapoto en el año 2017.</p> <p>Muestra La muestra estará conformada por el total de la población, es decir por 3 colaboradores del área de almacén y el gerente, para evidenciar la toma de decisiones que ha realizado la empresa Farma Económica EIRL en la ciudad de Tarapoto en el año 2017.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1232 858 1496 890">Variables</th> <th data-bbox="1496 858 1729 890">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1232 890 1496 1023" rowspan="3">CONTROL INTERNO DE INVENTARIO</td> <td data-bbox="1496 890 1729 922">Movimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 922 1729 954">Almacenaje</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 954 1729 1023">Transferencia de información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1232 1023 1496 1209" rowspan="3">TOMA DE DECISIONES</td> <td data-bbox="1496 1023 1729 1086">Decisiones estratégicas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 1086 1729 1150">Decisiones Tácticas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 1150 1729 1209">Decisiones Operativas</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	CONTROL INTERNO DE INVENTARIO	Movimiento	Almacenaje	Transferencia de información	TOMA DE DECISIONES	Decisiones estratégicas	Decisiones Tácticas	Decisiones Operativas
Variables	Dimensiones												
CONTROL INTERNO DE INVENTARIO	Movimiento												
	Almacenaje												
	Transferencia de información												
TOMA DE DECISIONES	Decisiones estratégicas												
	Decisiones Tácticas												
	Decisiones Operativas												

ANEXO 3 Instrumentos de recolección de datos

Lista de cotejo para el control interno de inventario

N°	Actividades	Verificación	
		SI	NO
	MOVIMIENTO		
1	¿Realizan la verificación física de las cantidades según los documentos con los que recepcionan la mercadería?		
2	¿Se tiene la previsión de la cantidad de las mercaderías que ingresan al almacén?		
	MANTENIMIENTO EFICIENTE DE COMPRAS, RECEPCION Y PROCEDIMIENTOS DE EMBARQUE		
3	¿La empresa cuenta con un personal encargado de realizar los procedimientos para las compras de las mercaderías?		
4	¿Considera que el encargado de almacén tiene la capacidad para el control de recepción de las mercaderías?		
5	¿La empresa cuenta con políticas establecidas para el adecuado conteo y previsión de la cantidad de las mercaderías que ingresan al almacén?	X	
6	¿El encargado de almacén verifica si la mercadería comprada se encuentra en buen estado?		x
	ALMACENAJE		
7	¿Las normas y procedimientos que se siguen para el almacenamiento son adecuados para generar mayor rotación de la mercadería?		X
8	¿Se aplica estrategias de clasificación para ubicar de manera adecuada la mercadería dentro del almacén?		X
9	¿En el almacén se toman medidas necesarias para lograr tener un acceso confiable al inventario?		
10	¿Cualquier persona puede ingresar a los almacenes sin autorización para el control de mercadería?		
	TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN	X	
11	¿El registro de las entradas y salidas de las mercaderías se encuentra actualizado?	X	
12	¿Existe una segregación de funciones en cuanto a registro de la mercadería en el almacén?		
13	¿Se presenta periódicamente el inventario de productos para evitar mercadería faltante?		
14	¿Se realiza la compra en grandes cantidades para reducir el precio por productos?		x
15	¿Se cuenta con mecanismos de control administrativo eficiente para el resguardo y vigilancia del inventario almacenado?		X
16	¿El inventariado que se realiza es útil para calcular el costo de mercadería que se tiene en almacén?		

Guía de Entrevista para evaluar la toma de decisiones

1. ¿Las metas y objetivos a largo o corto plazo planteados tienen resultados positivos en la empresa, específicamente en el área de almacén?

SI NO

Fundamente su

respuesta:.....

.....

2. ¿Las políticas que planteó permite realizar y mejorar los problemas evidenciados en el almacén?

SI NO

Fundamente su

respuesta:.....

.....

3. ¿Para tomar una decisión deja pasar un largo tiempo para darle solución?

SI NO

Fundamente su

respuesta:.....

.....

Decisiones Tácticas

4. ¿Se preocupa por entrenar y capacitar al personal de cada área para aumentar su productividad?

SI NO

Fundamente su

respuesta:.....

.....

.....

5. ¿Se preocupa por mantener motivado a sus trabajadores?

SI

NO

Fundamente su

respuesta:.....
.....
.....

6. ¿Las decisiones apresuradas que toma resultan siempre positivas?

SI

NO

Fundamente su

respuesta:.....
.....
.....

Decisiones Operativas

7. ¿Aplica estrategias, técnicas y metodologías innovadoras en el área del almacén para general mayor utilidad a la empresa?

SI

NO

Fundamente su

respuesta:.....
.....
.....

8. ¿El personal encargado del almacén establece cronogramas para desarrollar las actividades dentro del área?

SI

NO

Fundamente su

respuesta:.....
.....
.....

9. ¿Realiza reuniones rutinarias para resolver las deficiencias evidenciadas?

SI

NO

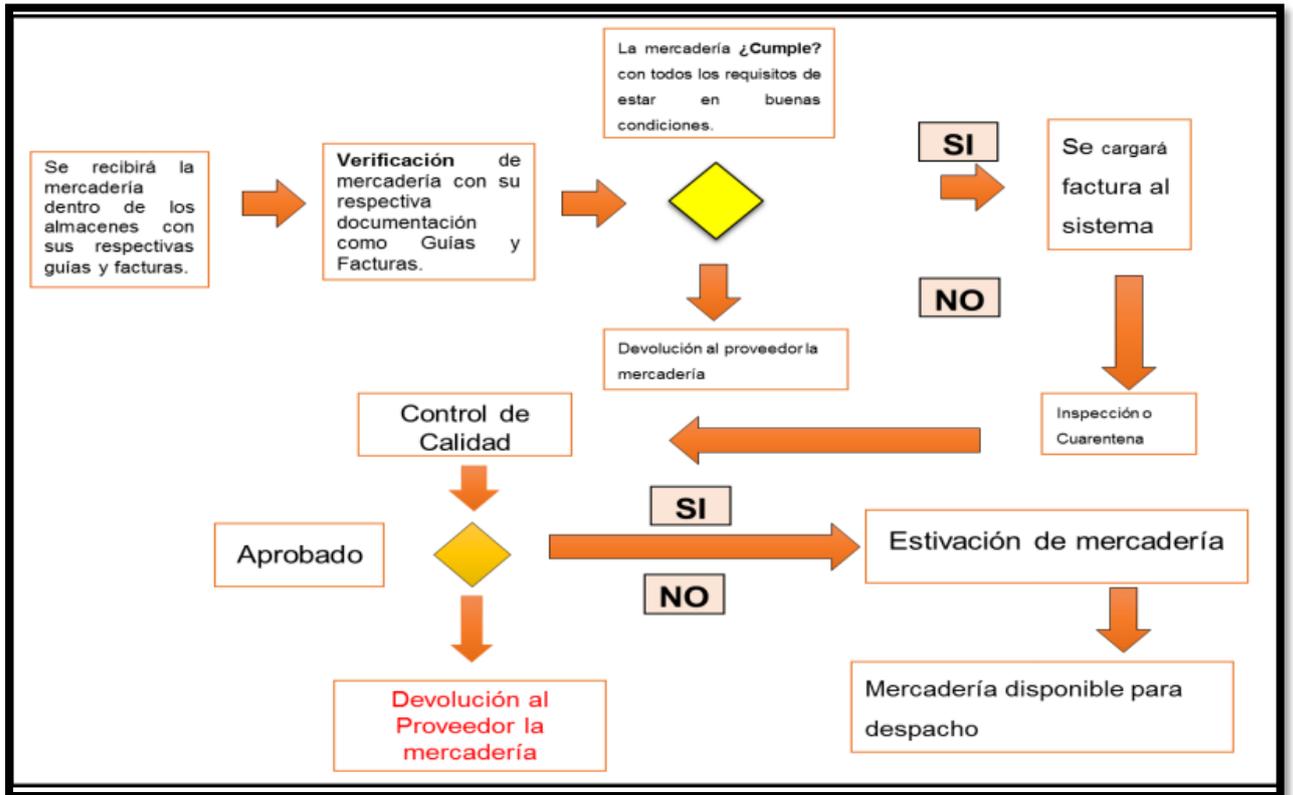
Fundamente su

respuesta:.....

.....

.....

- Proceso de cotejos de los medicamentos



MANUAL DE FUNCIONES	
FICHA DE CARGO	
NOMBRE DE CRAGO	Asistente de Almacén
AREA	Almacén
REPORTA A	Jefe de Almacén
OBJETIVO PRNCIPAL	
Ayuda a asistir en las actividades de almacén, recibiendo, revisando y organizando materiales , a fin de despachar oportunamente los pedidos del almacén. Realiza su trabajo en conjunto con el Jefe de Almacén recibiendo órdenes específicas del mismo.	
PRINCIPALES FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe, revisa y organiza los materiales y equipos adquiridos en el almacén. 2. Colabora en la clasificación , codificación y rotulación de materiales y equipos que ingresan al almacén. 3. Registra y lleva el control de materiales y equipos que ingresan y egresan del almacén. 4. Colabora en la realización de inventarios periódicos. 5. Elabora guías de despacho. 6. Custodia la mercancía existente en el almacén. 7. Lleva el archivo de la unidad. 8. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad establecidos por la organización. 9. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo,reportando cualquier anomalía. 10. Elabora Informes periódicos de las actividades realizadas. 11. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 	