



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Para optar el título profesional de Contador Público

El control interno y la gestión de los inventarios de una empresa
comercial

PRESENTADO POR

Salinas Roque, Rocío Antonia
Fernández Carcamo, Iván Junior

ASESOR

Valdivieso Cornetero, Cesar Augusto

Los Olivos, 2021

DEDICATORIA

A Dios por su presencia en nuestras vidas y a nuestros padres por el esfuerzo y apoyo constante.

A nuestros hijos que son nuestro motivo de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestros profesores por apoyarnos durante nuestra estadía en la Universidad.

Agradecer al Gerente de la empresa y a sus colaboradores por brindarnos información para la elaboración de nuestra investigación.

Agradecer a nuestros colegas por orientarnos con la guía de investigación.

Agradecer a las distintas universidades por apoyarnos con materiales académicos.

RESUMEN

La empresa en estudio, ha evidenciado problemas en la gestión de inventarios, encontrándose en una situación de riesgo, respecto a sus activos y patrimonio, de ahí nuestra preocupación por el tema.

Esta investigación tiene como objetivo general explicar cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica. Presenta un enfoque mixto y el método usado es descriptivo. Para el análisis cuantitativo se utilizó un cuestionario como instrumento y para el análisis cualitativo se usaron las guías de observaciones y guías de entrevista.

Entre los resultados más resaltante que se obtuvo están: el 80% de trabajadores señala que no existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo; el 100% señaló que no recibe ninguna capacitación respecto a temas de control interno. Además, el 60% dijo que no existen políticas para determinados procesos o de evaluación de riesgos, mientras que el 100% indicó que no se realizan inventario físico por lo menos una vez al año.

Se concluye que la organización debe considerar estos aspectos para mejorar su desempeño: el ambiente de control se adolece de una clara definición de funciones para las actividades de control; para estas actividades no se cuenta con políticas y procedimientos establecidos; en la evaluación de riesgos es necesario identificar los puntos críticos a mejorar en sus distintos procesos y con respecto a los medios de comunicación de la empresa necesitan funcionar de manera más eficiente.

Palabras claves: Control Interno, Gestión de Inventario, Evaluación de riesgos.

ABSTRACT

The company under study has shown problems in inventory management, finding itself in a situation of risk with respect to its assets and assets, hence our concern about the issue.

The general objective of this research is to explain how internal control contributes to the inventory management of a commercial pharmaceutical company. It presents a mixed approach and the method used is descriptive. For the quantitative analysis, a questionnaire was used as an instrument and for the qualitative analysis, the observation guides and interview guides were used.

Among the most outstanding results obtained are: 80% of workers indicate that there is no clear distribution of functions in their work area; 100% indicated that they do not receive any training regarding internal control issues. In addition, 60% said that there are no policies for certain processes or risk assessment, while 100% indicated that no physical inventory is carried out at least once a year.

It is concluded that the organization must consider these aspects to improve its performance: the control environment lacks a clear definition of functions for control activities; there are no established policies and procedures for control activities; In risk assessment, it is necessary to identify the critical points to improve in its different processes and with respect to the company's means of communication, they need to function more efficiently.

Keywords: Internal Control, Inventory Management, Risk Assessment.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
CONTENIDO	vi
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1 Problema principal	5
1.2.2 Problema específicos	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	6
1.4.1 Justificación	6
1.4.2 Importancia	7
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	7
1.5.1 Alcances	7
1.5.2 Limitaciones	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES	10
2.1.1 Antecedentes Internacionales	10
2.1.2 Antecedentes Nacionales	10
2.2 BASES TEÓRICAS	11
2.2.1 Control interno	11
2.2.2 Gestión de inventarios	15
2.2.3 Gestión de stocks	21
2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS:	25

CAPÍTULO III: VARIABLES	26
3.1 VARIABLES	27
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	27
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	28
4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.	29
4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
4.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
5.1 RESULTADOS	33
5.2 DISCUSIÓN	45
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
6.1 CONCLUSIONES	52
6.2 RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	27
Tabla 2. Conocimiento de la empresa	33
Tabla 3. Distribución de funciones	34
Tabla 4. Políticas y manuales de procesos	35
Tabla 5. Conocimiento de riesgos que derivan del cuidado de la mercadería	36
Tabla 6. Revisión de procesos	37
Tabla 7. Revisión de procedimientos	38
Tabla 8. Contrastación de reportes	41
Tabla 9. Comunicación entre áreas de trabajo	41
Tabla 10. Frecuencia de utilización de medios de comunicación	42
Tabla 11. Toma de inventarios físicos	44
Tabla 12. Faltantes de mercaderías	44

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Costo medio	19
Figura 2. Conocimiento de la empresa.	33
Figura 3. Claridad de distribución de funciones.	34
Figura 4. Políticas y manuales de procesos	35
Figura 5. Conocimiento de riesgos que derivan el cuidado de la mercadería.	37
Figura 6. Revisión de procesos	37
Figura 7. Revisión de procedimientos de control	38
Figura 8. Flujograma de entrada de mercadería	39
Figura 9. Flujograma de salida.	40
Figura 10. Contrastación de reportes	41
Figura 11. Comunicación entre las distintas áreas	42
Figura 12. Frecuencia que utilizan los medios de comunicación interna	43
Figura 13. Toma de inventarios físicos	44
Figura 14. Faltantes de mercaderías	45

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está centrada en la gestión de inventarios lo cual, consideramos que, al tratarse de una empresa comercial, es crucial el control de las mercaderías, optimizando su capacidad de abastecimiento a sus distintos clientes y potenciales clientes. Un problema de abastecimiento puede generar la desconfianza y por consiguiente la fuga de clientes hacia la competencia. Por otra parte, si los inventarios se encuentran desactualizados, la empresa no tendrá la información confiable del stock de la mercadería ni lo que posee monetariamente, esto sin contar que no podrá detectar cuánto de la mercadería que tiene está vencida o por vencer, cuántos deben desechar, si sufrió algún robo o faltantes por error de sus colaboradores; así mismo, si las condiciones de almacenamientos son las adecuadas, pues al tratarse de medicamentos deben seguirse protocolos estrictos de su conservación.

Ante lo expuesto, se busca mejorar los procesos involucrados en la gestión de los inventarios a través de la aplicación de los controles internos operativos, involucrando a todo el personal de la organización, a fin de cuidar el patrimonio de la empresa y contribuir a la rentabilidad de esta.

En el Capítulo I, se define el planteamiento del problema observado en la empresa comercial del rubro farmacéutico, así como también los objetivos que se pretende alcanzar.

En el Capítulo II, se encuentra el marco teórico que fundamenta los temas de la investigación.

En el Capítulo III, se definen las variables con su respectiva operacionalización, así como los indicadores que se medirán en esta investigación.

En el Capítulo IV, se presenta la metodología de la investigación, el enfoque y tipo de investigación, así como las técnicas utilizadas.

En el Capítulo V, se muestra los resultados de las herramientas aplicadas, así como su discusión en el marco de la investigación.

En el Capítulo VI, se presentan las conclusiones y recomendaciones para la problemática planteada al inicio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

No cabe duda de que la industria farmacéutica es de vital importancia para la salud de todas las personas, por eso no es de extrañarnos que en cada ciudad, pueblo o barrio estén presente las farmacias como locales de venta de productos químicos para el tratamiento o prevención de enfermedades; así mismo también se encuentran las droguerías, aunque en menor cantidad. El comercializar medicamentos, tienen un alto impacto en nuestra salud, por eso es importante el seguimiento que se hace de ellos en todos sus distintos procesos ya que son de consumo humano y más aún cuando de ellos depende una vida.

Respecto al impacto que tienen los medicamentos en nuestra salud, este hecho nos lleva a analizar, en qué estado llega al consumidor estos medicamentos, si han sido debidamente seleccionados, almacenados a la temperatura requerida, si el personal que estuvo en contacto con ellos ha respetado los protocolos de seguridad como parte de su procedimiento o si están en la capacidad de garantizar la entrega del medicamento a sus clientes; es decir, nos planteamos el tema del control interno dentro de sus operaciones, específicamente en la gestión de inventarios, ya que se trata de administrar de manera adecuada los registros de las compras y las salidas de los productos, así como de garantizar el stock requerido para la venta, en este sentido es importante también la negociación con los proveedores que nos brindan la seguridad de su colaboración para contar con la mercadería oportunamente y así evitar sobrecostos por gestiones innecesarias. Consideramos que todo esto será posible en la medida que apliquemos los controles necesarios en cada etapa del flujo de operaciones.

Nuestra investigación pone énfasis en el sistema de control interno, el cual consideramos que debe estar presente en toda empresa, no sólo a fin de evitar fraudes o hurtos sino sobre todo para garantizar la eficacia y eficiencia de sus procesos y eso como consecuencia impactará positivamente en su rentabilidad. La entidad que estudiaremos es una empresa comercial del rubro farmacéutico, dedicada a la compra y venta de medicamentos, tiene como sus principales clientes al Ministerio de Salud (MINSa) y al Seguro Social de salud (ESSALUD), esta empresa familiar atiende no sólo en la capital sino también envía medicamentos a provincia (a nivel nacional). Entre las debilidades que tiene la organización se encuentra, deficiencia en sus inventarios, el cual trae consigo que se ponga en riesgo no solo la rentabilidad y el prestigio de la empresa sino la salud de los consumidores finales.

Los problemas de la gestión de inventarios se advierten en temas relevantes como: registro de las compras, almacenamiento de las mercaderías, registro de las salidas del almacén, stock de productos almacenados, toma de inventarios.

A continuación, detallaremos los problemas que se han observado en las distintas visitas, así como las entrevistas y cuestionarios planteados al personal y Gerencia:

- Cuando el encargado de almacén realiza una inadecuada verificación de los productos entregados debe hacer canjes de productos, ocasionando operaciones adicionales como la generación de notas de crédito y las devoluciones, así como los reclamos, perjudicando la imagen de la empresa.
- Para minimizar costos y cumplir con algunos requerimientos del MINSA Y ESSALUD la empresa realiza los rotulados a sus medicamentos sin tener en cuenta las restricciones establecidas para este rubro.
- No cuentan con un inventario actualizado, a pesar de contar con un sistema, este no es confiable pues en distintas ocasiones se ha detectado que no se encuentra la mercadería como éste indica. Al consultar con los responsables nos indican que en los últimos periodos no se han realizado la toma de inventarios físicos. Este hecho evita la detección de hurto de mercaderías y por ende traer pérdidas a la organización, ya que existen medicamentos muy costosos.
- Por lo dicho anteriormente, los reportes del procesamiento de información del área contable no coinciden con los reportes de área de almacén.
- En el almacén se ha observado que falta una organización con criterios adecuados en el ordenamiento en los anaqueles donde se colocan los productos que se encuentran en stock.
- Las compras se realizan por los pedidos del área de ventas más no por los reportes del área de almacén, aquí constatamos que no están seguros de la cantidad de mercadería que tienen en stock o que sus fuentes no son confiables. Así mismo, entre la información que recogimos, se apreció que en algunas ocasiones se han efectuado compras a proveedores sin ninguna evaluación, todo por la “urgencia” de comprar mercadería para completar los pedidos.
- La entidad mantiene un stock excesivo de ciertos productos de difícil colocación en el mercado, ocasionando que no tenga una pronta recuperación de liquidez e incluso existe el riesgo de que dichos productos alcancen su fecha de vencimiento.

- Los dueños de la empresa efectúan retiros del área de almacén sin el debido registro documentario sustentando que como dueños pueden determinar el retiro de dichos productos, esto se da porque no hay procedimientos ni políticas al respecto.
- No cuentan con una selección debida de proveedores teniendo en cuenta lo siguiente: calidad, oportunidad, costo y referencias.
- No se realizan capacitaciones al personal para el manejo adecuado productos para la salud humana infringiendo los protocolos establecidos para el expendio de medicamentos.
- La empresa no cuenta con registros de incidencias que ayudarían a cruzar información ante un suceso o hecho que pudiera ocurrir al área de almacén y que pudiera darse seguimiento.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿Cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?

1.2.2 Problema específicos

PE1: ¿De qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?

PE2: ¿Cómo las actividades de control contribuyen a la realización de gestión inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?

PE3: ¿Cómo la evaluación de riesgos contribuye en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?

PE4: ¿De qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Describir cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Explicar de qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.

OE2: Conocer cómo las actividades de control contribuyen en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.

OE3: Explicar cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de gestión inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015

OE4: Comprender de qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1 Justificación

Esta investigación permite identificar los riesgos a los que se expone la empresa en estudio por la carencia de procedimientos o políticas claras de control interno dentro de sus operaciones que garanticen la adecuada gestión de sus inventarios. La aplicación del sistema de control interno COSO, ayudará a mostrar de manera más clara donde se encuentran los puntos débiles que tiene la empresa y en los cuales se debe enfocar para garantizar la disponibilidad de los productos cuando el cliente lo requiera; así como también realizar el inventario físico de las mercaderías a fin de evitar diferencias notables en las informaciones contables y los reportes del software, de esta manera se conseguirá que la empresa tenga una información confiable de sus costos y de la cantidad de mercadería que posee.

Por otra parte, cabe mencionar que es común que en empresas familiares no exista una clara definición de funciones y que realicen muchas operaciones basadas en la praxis, sin políticas establecidas o que existan políticas, pero no se cumplen, en tal caso pretendemos que esta investigación llame la atención de futuros emprendedores para que tengan presente la implementación de un sistema de control interno desde la puesta en marcha de su organización.

1.4.2 Importancia

Es importante que todo tipo de empresa independientemente de su tamaño tenga implementado un sistema de control en los distintos procesos de sus operaciones, a pesar de ser empresas familiares, donde existe generalmente un clima laboral de confianza y se trabajan sin seguir estrictamente procedimientos o políticas pues los mismos socios son los que “generan desorden”. En esta investigación se muestra algunos problemas de la empresa en estudio, debido a estos aspectos lo cual está perjudicando a la organización en cuanto que desconoce con exactitud el stock que tiene en su almacén producto de malas praxis en las operaciones relacionadas a los ingresos y salidas de mercaderías, así como la ausencia de la toma de inventarios en los últimos periodos.

Por otro lado, estas observaciones han llevado a la gerencia a plantearse el problema de la necesidad de un cambio en el modo de trabajar de sus empleados, adoptando nuevas medidas que involucren el compromiso de todos incluyendo a la gerencia, para que puedan generar valor a su empresa.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1 Alcances

La presente investigación describe los aspectos más significativos de la problemática relacionada a la gestión de inventarios, ocasionada por la ausencia de control interno en sus distintos procesos; se trata de una pequeña empresa de la industria farmacéutica dedicada a la comercialización de medicamentos. Es una empresa familiar que cuenta con 20 colaboradores. Consideramos que nuestro trabajo puede ser referencia para empresas similares o para otros estudios de empresas de similares características.

1.5.2 Limitaciones

Entre las limitaciones que hemos encontrado para realizar nuestra investigación son las siguientes:

- La disponibilidad de tiempo de los colaboradores de la empresa, como no podían parar su trabajo hemos tenido que adaptarnos a su ritmo.
- El acceso a la información de otras entidades similares del mismo rubro, para poder realizar comparaciones y de la misma entidad también, ya que algunas informaciones son de uso confidencial de la Gerencia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Suarez (2018) en su tesis “Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa COMAUTOR S.A. de la ciudad de Guayaquil”, señala que la empresa en estudio tiene problemas con las cantidades de existencias que tienen en su almacén ya que es más de lo que necesitan para abastecer a sus clientes, el objetivo de su trabajo es analizar el control interno aplicando el modelo COSO en la gestión de inventarios, de tal manera que no perjudique la consecución de los objetivos trazados por la empresa.

Se utilizó como metodología la aplicación de encuestas al personal, el cual se ha tabulado según la escala de Likert. Así también, se analizó las ratios financieras de eficiencia, liquidez y endeudamiento.

Los resultados y conclusiones es que la empresa si bien aplica los controles internos según modelo COSO en un 63%, tiene dificultades para la interpretación del modelo por lo cual no pueden determinar con cuánta efectividad viene trabajando y por consiguiente donde deben enfocar sus esfuerzos para mejorar los procesos.

Asimismo, Franco y Raíza (2015) en su tesis “Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados, en la empresa GRAFTIME, C.A.” comentan que se trata de una investigación no experimental basada en la observación de los procesos y procedimientos de la empresa para luego analizarla y proponer alternativas en el marco del control interno utilizando como técnicas de recolección de información la observación directa y la aplicación de cuestionario. Lo que se buscó era la reducción de costos por almacenamiento y para ello diagnosticaron la situación inicial, identificado los problemas y finalmente lo propuesto eran estrategias para el control eficiente dando por alcanzado los objetivos propuestos de la investigación.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Gonzales (2017) indica en su trabajo de suficiencia profesional para optar el título de Contador Público, titulado “Gestión de inventarios y control interno”, que la empresa familiar no contaba con una de gestión de inventarios teniendo problemas de acceso a información importante de manera oportuna para la toma de decisiones. Por lo cual se llevó a cabo el acondicionamiento de una herramienta para la gestión de inventarios que proporciona una

mejora en el proceso de ingreso de productos, su valoración y detalles importantes que faciliten la toma de decisiones, aplicando los fundamentos de la NIC 2 y el control interno en su proceso.

Roldan (2016) señala en su tesis “Aplicación de un sistema de control interno en el proceso de gestión de inventarios y su influencia en la rentabilidad de una empresa comercial CARODENT SAC de Trujillo 2015” que teniendo en cuenta todos los lineamientos y normas de salubridad que debe seguir una empresa que comercializa productos médicos es necesario llevar un control riguroso de los procedimientos tanto de almacenamiento como de toma de inventario para evitar pérdidas por sanciones de parte de las autoridades competentes , así como también reducción de sus utilidades por la mala gestión de estos . Por tal motivo tuvo como objetivo general demostrar que el control interno aplicado en la gestión de inventarios influye en la rentabilidad de la empresa, para ello se elaboró un diagnóstico de la empresa siguiendo el modelo COSO para luego aplicar las mejoras siguiendo este mismo modelo de control y además se diseñó distintos manuales según la necesidad de la empresa para finalmente mostrar como resultado la mejora en la rentabilidad de la organización.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Control interno

a) Definición

Estupiñán (2015), define, El control interno es muy amplio puesto que es uno de los principales procesos efectuados por la alta dirección y todo el personal involucrado en las diferentes actividades de la empresa, esto está diseñado con la finalidad de brindar una información confiable y razonable para la toma de decisiones y los objetivos principales son:

Garantizar la efectividad en las operaciones para cumplir las metas y los resultados propuestos por la entidad.

Nos brindan una información segura y razonable de los estados financieros de la empresa.

Se rige a través de las normas establecidas que sirven para regular los acuerdos legales y los reglamentos de los procedimientos aplicables.

b) Importancia

Según, Estupiñán (2016), Contar con un control interno en las organizaciones es fundamental, puesto que estas comprenden un conjunto de procedimientos que sirven para ejecutar el plan de organización los cuales aseguren que los activos de la empresa están debidamente resguardados, que todo lo que se encuentre anotado en los registros contables muestren una información fidedigna. Así mismo las actividades que se desarrollen en la entidad se deben realizar de manera eficaz bajo las direcciones establecidas por la administración.

De acuerdo con lo mencionado, los objetivos básicos son:

Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

Comprobar la razonabilidad y fiabilidad de los informes contables y administrativos emitidos.

Garantiza que las políticas administrativas establecidas se cumplan.

Se debe alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la entidad.

c) Tipos de control interno

Fonseca (2013), señala lo siguiente, Por su naturaleza de las actividades del control interno se podría clasificar en: controles preventivos, controles manuales, controles informáticos y controles de gerencia, los cuales son utilizados en la realización de las operaciones y en desarrollo de sus actividades, se caracterizan porque:

- Se debe incorporar en todas las actividades para que la entidad pueda ejercer su control.
- Debe analizar los diferentes procesos para garantizar que la información sea confiable.
- Se debe realizar controles físicos cada cierto periodo con la finalidad de conocer las debilidades y fortalezas.

En el caso de los controles preventivos están enfocados a prevenir los errores, en tal sentido, su misión principal es anticiparse a los eventos antes que estas sucedan, por lo tanto, al anticiparse a los hechos evitaría incurrir en gastos mayores para la corrección de los procedimientos por lo que son más rentables debido a que evitan a la organización incurrir en mayores costos por corrección o procedimiento, como, por ejemplo, revisión de créditos otorgados, prevenir el uso de productos sustitutos.

Mientras tanto los controles detectivos están diseñadas para identificar los errores después que hayan ocurrido los hechos su principal objetivo es medir la efectividad de los controles implementados por la entidad, para verificar si los controles son efectivos se hará a través de revisiones, corroboraciones, medición del desempeño etc.

d) Componentes del control interno

Fonseca (2013), Según el modelo COSO el control interno consta de cinco componentes a continuación, se definirán:

Ambiente de control: es un conjunto de normas y procedimientos que se deben seguir en la entidad, que son parte de las actividades cotidianas donde se encuentran comprometidos todos los colaboradores de la organización.

Evaluación del riesgo: en este caso va a permitir analizar y examinar los riesgos que pudieran influir en el logro de los objetivos del control dentro de la administración.

Actividad de control: en este componente la directiva se va a cerciorar que se cumplan los mecanismos compartidos hacia los colaboradores de la organización con la finalidad de realizar las actividades direccionadas.

Información y comunicación. Está relacionado con los procesos de control de información lo cual facilita a la dirección a verificar que se están aplicando oportunamente en las actividades.

Monitoreo. Son todos aquellos procedimientos que permiten realizar una evaluación del control implementado en la organización y como va ir mejorando a futuro.

e) Tipos de riesgo

Para Santillana (2015), La posibilidad que exista riesgos dentro de las empresas es muy latente puesto que esto generaría un gran impacto, que impidan cumplir con el logro de los objetivos y las metas trazadas por la organización o que incida de manera negativa en el desempeño y resultados.

Riesgo de control: este riesgo es la representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa o que estén en conjunto con otras, y que estas no hayan sido consideradas para prevenir y poder corregir oportunamente.

Riesgo inherente: hace referencia aquellos que pueda existir de manera propio en cada una de las actividades las cuales no pueden ser eximidas por el riesgo, va a estar latente.

f) Control interno de los inventarios

Mendoza y Ortíz (2016), señalan lo siguiente: Se debe tener en cuenta que los inventarios son de suma importancia para las empresas puesto que estas vienen a ser parte importante del patrimonio ya que acá se encuentra invertido el capital de trabajo de las organizaciones, por ende, se debe llevar un control riguroso de los inventarios y esto se debe realizar desde el momento que las mercaderías son recepcionadas, estas deben ser verificadas con la factura en cuanto a los precios, cantidades, lotes etc.

Si las mercaderías cumplen las especificaciones se deben realizar un informe de recepción y se debe dar ingreso al almacén luego esos documentos deben ser enviados al área de contabilidad que se registre en sus respectivos libros

Además de los controles mencionados anteriormente con el registro de inventarios, deben considerar aplicar otros, relacionados con la seguridad, como son:

Realizar conteos físicos de los inventarios periódicamente.

Comparar los inventarios físicos con los saldos contables.

Los almacenes deben contar con todas las medidas de seguridad para evitar los robos o pérdidas de los inventarios.

Toda mercadería que va a ser entregada esta deberá ser autorizada por la persona responsable del área para evitar inconvenientes más adelante

Realizar entrega de mercaderías únicamente con requisitos autorizados.

Las empresas deben contar con una póliza de seguros para sus inventarios ya que estos son parte de sus activos

Siempre se debe realizar la verificación de algunos productos ya sea por lote o precio para confrontar con los registros contables.

g) Auditoría administrativa

La auditoría administrativa es una herramienta que nos permite descubrir las deficiencias en las áreas de la organización, por el trabajo a diario que se realiza muchas veces no permite ver que actividades necesitan mejoras. Por ende, es de gran importancia realizar una auditoría administrativa al menos una vez al año para poder conocer las fallas, como se podría mejorar y que se está haciendo bien para poder fortalecerlas.

Todas las organizaciones sin importar el tamaño o si es del sector, privado, público o social se deben realizar mejoras continuas, para evitar los riesgos en los diferentes procesos. La auditoría al facilitar una información sobre como son, como funciona y con qué las cuentan las organizaciones si es confiable, veraz y si éstas son oportunas. (Chavarría,2014).

2.2.2 Gestión de inventarios

a) Objetivo e importancia

Para Meana (2017), El objetivo los inventarios es verificar el tipo de productos con el que se dispone en la entidad, por ende, se debe realizar un conteo físico de los productos que existen.

Realizar inventario es necesario para comparar con la base de datos de las mercaderías existentes y disponibles en el almacén.

Lo importante de realizar el inventario, es que nos proporcionará una forma minuciosa de las mercaderías que se dispone en el día, teniendo en cuenta las siguientes funciones:

- Tener un orden de la mercadería, para ser localizadas en todo momento.
- Esto permitirá tener una aproximación de la cantidad de mercadería existente y conocer el dato al cierre contable.
- Ayudará a conocer qué tipo de mercadería tiene más rotación.
- Nos ayudará a decir y organizar en cómo distribuir las existencias en el almacén, basándonos en las estadísticas de los inventarios realizados.

La gestión de inventarios consiste en el seguimiento exhaustivo de los bienes que almacena la organización. Mediante una serie de actividades, consigue proporcionar el suficiente conocimiento a los responsables para saber de cuándo es el momento de reponer existencias. (Fresneda, 2019)

b) Diferenciación de conceptos

Meana (2017)

➤ **Inventario**

Es verificar y controlar las existencias o bienes patrimoniales de la entidad, que se realiza para ordenar las cuentas contables que se encuentran en los registros, para verificar si hubo pérdidas o ganancias.

➤ **Stock**

Es la cantidad de productos que se encuentran en el almacén para su distribución y venta al cliente. La administración del stock tiene que ser impecable a fin de que el abastecimiento sea efectivo; los recursos del stock inmovilizan la economía en cierto tiempo, en consecuencia, debemos tener en consideración que la rotación sea efectiva de dichos productos.

➤ **Existencias**

Son toda la mercadería que hay en las instalaciones de la entidad para la venta final o productos que se necesitaría en algún momento para aprovecharlos (ej.: cajas de cartón, etiquetas, film para retractilar, etc.).

c) Criterios de elaboración de inventarios

Cruz (2017), La elaboración de inventarios físicos anuales se debe realizar no como obligación por parte de la entidad, sino para mejorar y proporcionar mejores conocimientos para gestionar la mercadería que están en los almacenes.

Existen casos donde se paralizan las actividades de la empresa para realizar el inventario de la mercadería provocando costes adicionales para la entidad. Por eso es importante planificar los tiempos para el conteo físico de la mercadería de forma minuciosa y tener claro la situación sobre determinadas existencias.

Cuando se finaliza la elaboración de los inventarios, cada responsable debe realizar el informe correspondiente detallando:

- Si han encontrado diferencias entre lo que se tenía registrado en un inventario inicial, ya sea por cajas o unidades.
- Entre las diferencias encontradas, se evalúa las posibles causas.

- Se realiza un comparativo de ambos resultados de los inventarios.
- Indicar las nuevas reglas de cómo mejorar.

d) Procedimientos de control interno relativos a inventarios

Para Estupiñán (2016), La relación de la mercadería en los inventarios debe enlazar con los pedidos pendientes, manifestando la cantidad y el producto que son más solicitados, esto aporta en saber la realidad y evitar duplicidad de pedidos.

Los métodos de informar deben delinear una forma de proporcionar el adecuado mantenimiento de seguros de los inventarios. Realizar los reportes de valores inventariados en cada localidad, posibilita la adquisición de seguros al igual que la explicación de las reclamaciones.

e) Modelos de gestión del inventario del almacén

Cruz (2017), menciona lo siguiente: Una vez determinada la obligación de almacenar las existencias en la entidad, se precisa crear guías que se llevaran a fin de gestionar el inventario del almacén. Teniendo en cuenta una serie de puntos:

- La variedad de existencias que se encuentran en el almacén.
- Conservar de manera equilibrada la demanda y el stock de la mercadería para no incrementar los precios del stock innecesariamente.
- La rotación del producto, el despacho a proveedores, entrega al consumidor, etc.

f) Valoración y cálculo los inventarios

Cruz (2017) Es de gran importancia contar con la valorización de las mercaderías, puesto que estas forman una parte importante de toda compañía o entidad las cuales van a permitir conocer en cuanto está valorado el patrimonio de las empresas. Además, para dicha realización se toma en cuenta el plan contable general empresarial vigente dentro de la normativa contable lo cual va a permitir contar con una correcta y adecuada valorización.

g). Sistemas de valoración de los inventarios

Alvarado (2016); Los sistemas de valoración son técnicas que sirven para evaluar las mercaderías. A continuación, lo mencionaremos.

Primeras entradas y salidas o también conocidas como el método PEPS: Este método detalla el tratamiento que se realizara a los inventarios, lo primero que va a salir son las mercaderías que fueron adquiridas primero, por ende, se quedara las mercaderías que fueron adquiridos último. Muchos de los motivos que conlleva a utilizar este método es por el tipo de productos ya que estos cuentan con una duración limitada por ende son los primeros en colocarse a disposición del mercado.

Ultimas entradas primeras salidas (UEPS): en este caso lo primero que va a ocurrir es darles salidas a las últimas compras realizadas, y se mantendrá las compras que fueron adquiridas en primer momento. Este método se realiza por el desequilibrio existente en la producción y la demanda a causa de la subida de precios, por lo tanto, los inventarios más recientes nos brindaran una relación del costo y precios actualizados a valor de mercado.

El costo promedio: en este sistema de valuación se considera las compras nuevas realizas para obtener el costo medio, y esto se obtendrá a través de una división de los precios existentes de los inventarios entre el total de unidades de las existencias.

Este método funciona muy bien cuando se mantienen los precios de los productos en el mercado, en donde los precios ofrecidos por los distintos proveedores no generan ningún impacto en los costos de producción. También existen estrategias para la utilización de dicho método esto permitirá completar los volúmenes que se necesita a través de la compra a los diferentes proveedores.

h) Valoración de las entradas

Para Escudero (2019),

Los productos que ingresan al almacén se muestran al precio de coste de elaboración y adquisición etc. y cuando existan diferentes precios de compra se deberá mostrar las diferentes partidas y asignarles un valor independiente para cada uno de ellos, pero hay algunos casos que en el mismo día el almacén reciba artículos con diferentes partidas provenientes de distintos proveedores y con diferentes precios en tal sentido se deberá mostrar la entrada de dichos artículos al coste medio.

A continuación, se mostrará un ejemplo

Comercial Maya Compra artículo Ref. MO-2 a dos distribuidores el 5 de junio recibe 3,000.00 unid. a 40.00 s/u. (Proveedor C) y 1,800.00 unid. a 35.00 s/u (proveedor D). Las

entradas se mostrarán como una sola partida calculando el coste medio de ambos productos, es decir.

$$\text{coste medio} = \frac{3,000.00 \times 40.00 + 1,800.00 \times 35.00}{3,000.00 + 1,800.00} = 38.125$$

Figura 1. Costo medio

En la figura se muestra que el producto ref. MO-2 se registra una entrada de 4,800.00 unidades a 38.125 cada producto.

i) Valoración de las salidas y las existencias

Escudero (2019), Las salidas de las existencias se mostrarán al precio que fue registrado las entradas de los productos en el almacén, pero muchas veces en la práctica resulta complicado que esta condición se cumpla, pues los mismos productos se puede adquirir a diferentes precios o varios proveedores; es decir, surgen gastos adicionales que van a repercutir en el coste y precio de la compra. Cuando las entradas de un artículo se han registrado a diferentes precios, debemos buscar soluciones operativas y prácticas para valorar las salidas.

Con respecto a los criterios y el saldo de las existencias, el plan contable general empresarial nos comenta que cuando se trate de bienes cuyo precio de adquisición o coste de producción no han sido identificados de manera individual, se adoptará con carácter general el método del precio medio ponderado.

j) Costes de los inventarios

Cruz (2017),

Es de gran importancia contar con los costes de inventarios ya que estos vienen a ser parte fundamental de la empresa para la toma de decisiones. La realización de los inventarios conlleva a incurrir diferentes gastos por ende se deben tener en cuenta para que una vez terminado el desarrollo de los inventarios puedan tener el control de los gastos generados.

k) Costes de almacenamiento

Según, Anaya (2014), Conocer el coste de almacenamiento de los productos es una información muy importante porque nos va a permitir conocer cuánto cuesta mantener un producto almacenado por un determinado tiempo esto será expresado en porcentajes sobre el precio de coste. Hay que tener claro que cuando hablamos de costes de almacenamiento se está

refiriendo única y exclusivamente a aquellos costes provenientes de la utilización física de un espacio en el almacén durante un periodo.

k) Costes de lanzamiento de pedido

Gastalver (2017) menciona, Al adquirir nuevos pedidos, primero deben realizarse diferentes cotizaciones con distintos proveedores y evaluarlos para poder tomar las mejores decisiones que beneficien a la empresa y a los clientes ya que estos vienen a ser aliados estratégicos.

Se debe tener en cuenta que el realizar estos procesos implica una serie de costos ya que se tiene que preparar toda una documentación (cotizaciones, contratos, facturas, etc.) y también los costes de la cadena logística. Muchos asumen que el único costo que existe es el sueldo administrativo, pero en realidad no es así por ende se recomienda que cuando se lance un nuevo pedido se realice con anticipación para poder identificar los diferentes costes.

l) Costes adquisición

Escudero (2013), cuando las empresas realizan el proceso de adquisición a estas se les incluye los costes de las materias primas, también se debe tener en cuenta otros materiales que van a ser incorporados a los productos, además se le debe sumar los gastos que se generan al provisionamiento tales como lo envases, transporte, embalajes, seguros, etc.

También tomar en cuenta todo esté relacionado con la parte de la gestión administrativa puesto que estos son los encargados de realizar el seguimiento de las órdenes de pedidos hasta la recepción de los materiales

2.2.3 Gestión de stocks

a) La gestión de existencias

Según Flamenqui (2018), También es considerada como gestión de stocks, y sus objetivos son:

Compensar la duración de elaboración y circulación de la mercadería hasta que llegue a los compradores, ayudando a disminuir sus precios al mínimo posible.

Acumular la mínima cantidad posible de mercadería sometiéndose a la obligación del mercado.

Prevenir agujeros en la mercadería para conservar la naturalidad del flujo de los productos, de acuerdo con sus necesidades los clientes y proveer una adecuada atención a los clientes.

b) Stocks

Ladrón (2020), menciona que los stocks deber ser:

Reguladora

Por lo que se desconoce el desarrollo del mercado, la entidad puede hacer frente al incremento de las ventas.

Comercial

Permite a la logística empresarial, posibilitar el cumplimiento de los plazos y términos pactados con el cliente.

Económica

Al realizar grandes compras, en mayor volumen de mercadería es muy probable negociar precios bajos y mejores condiciones de pago.

c) Indicadores de gestión de stocks

De Diego (2015), Una de las causas resolutivas son los indicadores de gestión para llevar con eficiencia y eficacia la producción. En el presente, las entidades no tienen buen desempeño en el área de Logística y abastecimiento para complacer al cliente final.

Es necesario identificar los problemas esenciales que se relacionan con la logística, las cuales desfavorecen considerablemente la competencia de las entidades en el mercado y a los clientes.

d) Sistemática de la gestión de pedidos

Flamarique (2019), menciona que, El método de la gestión de los pedidos depende de muchos factores que deba considerar la entidad como: su habilidad comercial, brindando

servicio las 24 hrs., el personal capacitado para la elaboración de pedidos, el método de movilidad, la preparación y carga, la muestra de existencias y del cliente final.

e) La gestión del almacén

Flamariqui (2018). La misión del depósito admite inspeccionar los bienes y ordenar de manera adecuada para disminuir en gran cantidad las maniobras del mantenimiento, las faltas y el tiempo de entrega. La gestión del almacén dispone como y donde deben almacenarse los productos.

Una gestión eficientemente del almacén contribuye a la entidad los beneficios siguientes:

- Disminuye el trabajo administrativo, previene errores y aumenta la producción.
- Activa el progreso de otros métodos y de los flujos logísticos
- Mejora la gestión de inversión al nivel de las existencias, es decir, el aumento de mercadería que existe en el almacén.
- Optimiza la calidad de la mercadería, que posee baja posibilidad de maltratarse al restar las operaciones de mantenimiento.
- Baja los precios generales.
- Disminuye los tiempos de los métodos.
- Acrecienta la satisfacción de los consumidores al disminuir potenciales errores o sucesos.

f) Empresas industriales o productoras

Flamariqui (2018), las entidades instalan siempre un almacén para guardar documentación ya sea emitida o recibida de otra entidad.

En este conjunto están considerados los establecimientos farmacéuticos, las producciones metalúrgicas, las entidades ensambladoras o las fábricas de telefonía, y otras secciones de ejercicio.

g) Empresas mercantiles

Flamariqui (2018) A este conjunto conciernen las entidades comerciales y de servicios, sin embargo, se pueden incluir en los dos grupos.

Empresas comerciales: Son aquellas que no transforman la mercadería que distribuyen, los productos que venden a los consumidores finales o minoristas son comprados a entidades comercializadoras e industriales.

Empresas de servicios: Este tipo de empresa no ofrecen productos, sino que realizan prestación de sus servicios que satisfacen las necesidades de otras organizaciones o de clientes finales, en el ámbito de asesoramiento, logístico, administrativo, etc.

h) Control cuantitativo y cualitativo

Para Gavinet (2014), dice que, La administración de almacenes es el desarrollo logístico que concierne a las actividades de recepcionar, almacenar y revisar cualquier flujo dentro del almacén.

La finalidad primordial es asegurar que el abastecimiento de las existencias sea constante para certificar los productos de manera fluida. La responsabilidad de gestionar el almacén inicia en la recepción física de la mercadería y se amplía hacia el mantenimiento de estas en el interno de la infraestructura.

i) Recomendaciones en el proceso de recepción de mercaderías

Gavinet (2014), comenta lo siguiente: **Fichas de artículo:** Se debe estimular al manejo de fichas reguladas de la mercadería y su perenne actualización. Los vendedores deben informar con anticipación cualquier canje que se originase con la mercadería.

Verificación de las unidades entregadas: Mejorar las técnicas de registro y control manejando la tecnología, tales como las etiquetas RFID o los códigos de barras, reduciendo de manera considerable las disconformidades entre lo requerido y lo entregado.

Conformidad con la entrega: El encargado de la entrega de los productos sella el comprobante de entrega y lo firma indicando la conformidad y que queda pendiente verificar el contenido.

Información referente a devoluciones y rechazo de artículos: En el caso que existiera el rechazo de la entrega, el encargado sellará el comprobante del pedido, detallando la fecha, hora, motivo, causa y razón del rechazo, con el nombre completo de la persona responsable.

Tiempos del recepcionado de mercaderías: El encargado de la descarga de los productos debe indicar en el comprobante de entrega la fecha, hora de salida y entrada en el almacén, de acuerdo con las coordinaciones con el proveedor.

j) Flujos internos

Gavinet (2014), para formar un óptimo flujo de ordenamientos y de informe, es forzoso implantar un adecuado método de gestión de este.

Habiendo un flujo concreto en la gestión del almacén, es de fundamental importancia establecer los sucesivos aspectos:

Marcar ciertamente todos los productos del almacén, con lo que se consigue; mejorar los turnos de maniobra de las existencias, minimizar posibles riesgos, mejorando la protección de los productores.

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS:

Control interno: salvaguarda los activos de la entidad.

Empresa comercial: Elemento económico básico, intercambio de servicios.

Costos: inversión que una entidad realiza.

Procedimientos de control interno: Mide la efectividad y la operatividad de los procesos establecidos.

Control: Proceso que consiste en supervisar las actividades garantizando lo planeado.

Control de inventario: Permite optimizar los recursos que posee la empresa para ser comercializados.

Método Peps: Costo de primeras entradas, primeras salidas.

Evaluación de Riesgo: Minimiza y Previene riesgos.

Auditoría operativa: Analiza al control interno logrando el cumplimiento de los objetivos

NIC 2 (inventarios): Esta norma sirve para prescribir el procedimiento contable de los inventarios

Almacén: almacén es el lugar donde se ubican las mercaderías deprecionados para su posterior comercialización.

Método del promedio ponderado: Tomamos los valores del inventario y los dividimos con las nuevas compras

Modelo Coso: establece objetivos que pueden determinar los riesgos que existen para el cumplimiento de estos.

Componentes de control interno: Está conformado por Ambiente de control, evaluación de riesgo, Actividades de control, información y comunicación, monitoreo.

Tipos de control interno: Concurrente, Preventivo, Posterior.

CAPÍTULO III: VARIABLES

3.1 VARIABLES

Variable 1: Control interno

Variable 2: Gestión de inventarios.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	<p>“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”</p> <p>(Estupiñán, 2015, p.19)</p>	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento de la empresa. -Designación de funciones claramente establecidas. -Difusión de filosofía y valores de la empresa. - Capacitaciones al personal sobre control interno.
		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los riesgos al que está expuesto el colaborador. - Conocimiento de los riesgos al que está expuesto la mercadería. -Evaluación periódica de procesos.
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> -Se evalúa el desempeño del personal -Existencia de políticas y procedimientos para cada proceso. - Conciliaciones de informes con el área de contabilidad. - Revisión de procedimientos para la recepción, almacenamiento y entrega de mercaderías.
GESTIÓN DE INVENTARIOS	<p>“Consiste en el seguimiento exhaustivo de los bienes que almacena la organización. Mediante una serie de actividades, consigue proporcionar el suficiente conocimiento a los responsables para saber de cuando es el momento de reponer existencias.”</p> <p>(extraído de: https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/el-proceso-de-gestion-de-inventarios/)</p>	Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción de comunicados internos de parte de la gerencia. -Existencias de medios de comunicación interna entre las distintas áreas. - Reportes de errores por corregir.
			<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de sistema de inventarios. - Existencia de mercaderías vencidas. -Toma de inventario físico.
			<ul style="list-style-type: none"> -Existencia de reportes permanentes del stock. - Existencia de pérdidas de ventas por rotura de stock. -Ausencia de mercaderías en almacén.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la presente investigación es mixto: cualitativo y cuantitativo. Es decir, para el análisis y recojo de información hemos realizado la descripción de los hechos observados en nuestras distintas visitas a la empresa en estudio y también hemos obtenido y analizado datos numéricos para los resultados de nuestro cuestionario. Al respecto comentan Hernández, Fernández y Baptista (2014) que el enfoque mixto de la investigación implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

El tipo de investigación es descriptiva ya que busca describir la manera en cómo vienen trabajando en los distintos procesos de la gestión de inventarios. En este tipo de investigación se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández, Zapata, & Mendoza, 2013)

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.

En relación al presente trabajo de investigación, la población para el análisis cuantitativo está conformada por 20 personas que son el total de los colaboradores que trabajan en la empresa, mientras que la población para el análisis cualitativo está conformada por el área de almacén.

La muestra para el análisis cuantitativo se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico según criterio de los investigadores, por tal motivo solo se eligieron a las 10 personas que trabajan en el área de almacén además del gerente general.

Para el análisis cualitativo se tomó como muestra el área de almacén respecto a la muestra, Armendáriz & Quiroz (2017), refiere que, en la muestra no probabilística o muestra dirigida, la selección de elementos es a criterio del investigador, sus resultados se pueden generalizar a la muestra en sí y no a una población.

4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos de aplicaron dos técnicas de acuerdo a los tipos de análisis.

Para el análisis cuantitativo se aplicó la técnica de:

- **encuesta:** para ello se ha aplicado como instrumento un cuestionario que consta de 20 preguntas sobre aspectos relacionados a:
 - Control Interno: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y comunicación e información.
 - Gestión de inventarios: realización de inventarios, gestión de stock.

Las respuestas a las preguntas fueron cerradas y se codificó las repuestas de los ítems del instrumento, de la siguiente manera:

1 Sí

0 No

La validez y confiabilidad del instrumento fue sometido a juicio de expertos.

Para el análisis cualitativo se aplicó las siguientes técnicas:

- **Entrevista:** se utilizará como instrumento la guía de entrevista. Se aplicará un cuestionario semi estructurado al gerente a cargo de la empresa, con preguntas relacionadas a la gestión de los inventarios en la organización.
- **Observación:** se empleará como instrumento una guía de observaciones para obtener información de manera directa sobre las actividades y mecanismos de control que emplea la organización en la gestión de inventarios para ello se efectuará visitas a la empresa.

4.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Las respuestas obtenidas a través de las encuestas serán procesadas para determinar el grado de cumplimiento de cada indicador relacionado a los componentes del control interno modelo COSO I. Los resultados serán mostrados en gráficos y tablas, siendo 100%, el total de colaboradores del área del almacén.

Los comentarios y respuesta obtenidas durante la entrevista, será resumidas y servirán para conocer otros aspectos de la gestión de los inventarios o corroborar algunos resultados obtenidos en las encuestas. Estas respuestas del Gerente se mostrarán en los resultados de forma resumida.

La información obtenida mediante la observación también servirá para comprender las actividades que realiza el área logística y corroborar algunos aspectos comentados por el gerente u obtenidas en la encuesta.

Con la información de la guía de observación se realizó un flujograma, a cerca de los procesos que se realizan en el almacén de la empresa para evidenciar su control interno en esta etapa, es así que los resultados serán mostrados de manera gráfica.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados y con los cuales se realizó los análisis cuantitativos y cualitativos:

Objetivo específico 1: Explicar de qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de los olivos, año 2015.

Se presenta los resultados referentes al primer objetivo obtenidos del cuestionario:

¿Conoce Ud. la misión, visión y objetivos de la empresa?

Tabla 2. *Conocimiento de la empresa*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

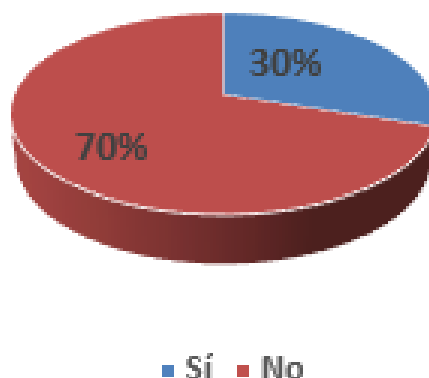


Figura 2. Conocimiento de la empresa.

Interpretación:

De la figura N° 2 se tiene como resultado que el 30% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó que conoce la misión, visión y los objetivos de la empresa mientras que el 70% no lo conoce.

¿Existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo?

Tabla 3. *Distribución de funciones*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

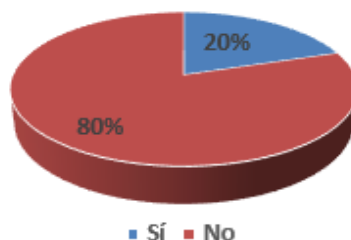


Figura 3. Claridad de distribución de funciones.

Interpretación:

La figura N° 3 muestra que el 20% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó que existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo, mientras que el 80% dijo que no existe.

Así mismo, se muestran los resultados de la entrevista realiza al Gerente (G) con respecto al primer objetivo:

¿Se practica y/o motiva las prácticas de algunos valores en la empresa, Cuáles?

Sí, la confianza, honestidad, compañerismo, solidaridad, respeto, amabilidad.

¿La empresa brinda capacitaciones sobre actividades de control a su personal?

Capacitaciones no, pero al personal de almacén antes de salir a distribuir la mercadería se le da indicaciones de cómo hacer su trabajo.

Objetivo específico 2: Conocer cómo las actividades de control contribuyen en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.

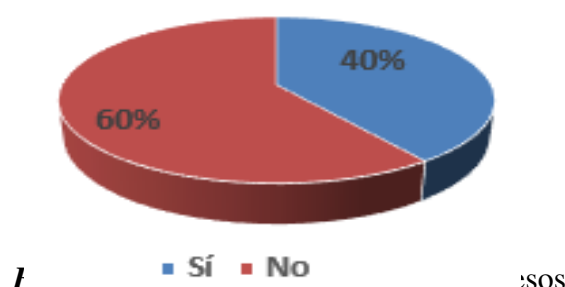
Se muestran los resultados obtenidos del cuestionario a los colaboradores referidos al segundo objetivo:

¿Existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios?

Tabla 4. Políticas y manuales de procesos

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Con respecto a la existencia de manuales y políticas de los distintos procedimientos un 40% de trabajadores respondió que sí y el 60% dijo que no existen.



Interpretación:

La figura N° 4 muestra que el 40% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó que existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios, mientras que el otro 60% dijo que no existen.

Con respecto a este objetivo, el Gerente comentó en su entrevista:

¿Cuentan con manual de procedimientos para el control interno?

No, hay un documento que fue elaborado en base a algunos criterios, pero por el tipo de empresa y las actividades que realizamos estamos evaluando implementar un manual de control interno realizado por un personal experto en dicho tema.

¿Existen Políticas diseñadas para el desarrollo de las actividades?

No, contamos con algunos manuales de ciertas actividades, pero se ha observado que no se está aplicando, debemos retomar ese tema.

Objetivo específico 3: Explicar cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de gestión inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.

A continuación, se muestran los resultados más resaltantes con respecto al tercer objetivo que se obtuvo en el cuestionario aplicado a los trabajadores:

¿Conoce los riesgos que derivan del mal almacenamiento de la mercadería con el cual trabaja (clasificación, temperatura, rotulados y otros)?

Tabla 5. *Conocimiento de riesgos que derivan del cuidado de la mercadería*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

El 80% de trabajadores dijo que conoce los riesgos que derivan del cuidado que debe tener la mercadería con el cual trabaja, el otro 20% señaló que no conoce dichos riesgos.

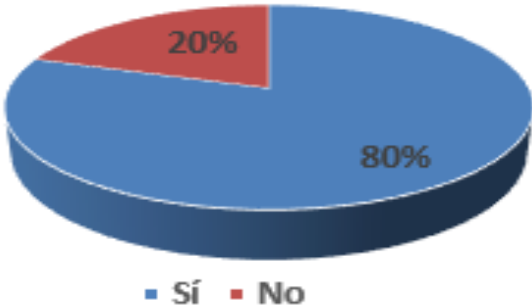


Figura 5. Conocimiento de riesgos que derivan el cuidado de la mercadería.

Interpretación:

La figura N° 5 muestra que el 80% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó conocer el riesgo que deriva del mal almacenamiento de la mercadería con el cual trabajan, mientras que el otro 20% dijo no conocer esos riesgos.

¿La empresa revisa periódicamente los procesos dentro de cada área?

Tabla 6. Revisión de procesos

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Con respecto a la revisión de procesos, el 50% de trabajadores dijo que la empresa sí los revisa periódicamente, mientras que el otro 50% respondió que no lo hace.

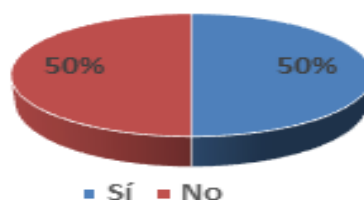


Figura 6. Revisión de procesos

Interpretación:

La figura N° 6 muestra que el 50% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó que la empresa revisa periódicamente los procesos dentro de cada área, mientras que el otro 50% dijo que no lo hacen.

¿Revisa periódicamente los procedimientos de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías?

Tabla 7. Revisión de procedimientos

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Con respecto a la revisión de procedimientos de las operaciones de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías, el 80% contestó sí lo hace periódicamente y el 20% dijo que no lo hace.

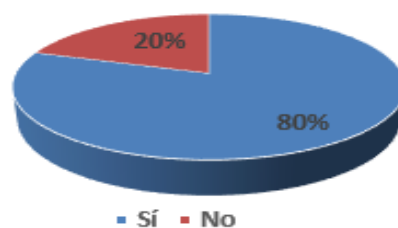


Figura 7. Revisión de procedimientos de control

Interpretación:

La figura N° 67 muestra que el 80% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó que se revisa periódicamente los procedimientos de control de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías, mientras que el otro 20% dijo que no es así.

Se muestra también los resultados de la entrevista al Gerente referidos al tercer objetivo:

¿Cómo se realizan los pedidos al almacenero?

El área de ventas le comunica que hay una orden de pedido, se le hace llegar la guía con el detalle de los productos para que pueda alistar con los debidos protocolos.

¿Existe un documento de salida?

Sí, mediante la guía de venta, también el encargado de almacén registra en su sistema cdnet la salida de dichos productos.

¿Cuentan con un sistema para el control de inventarios?

Sí, pero muchas veces se ha encontrado diferencias entre la información que brinda el sistema cdnet con las cantidades físicas de los productos.

Por otra parte, se muestra los resultados de manera gráfica elaborado a partir de las observaciones realizadas directamente en las distintas visitas de campo. Cabe resaltar que estos flujogramas contaron con la aprobación de la Gerencia en cuanto a la realización de las operaciones involucradas en cada proceso.

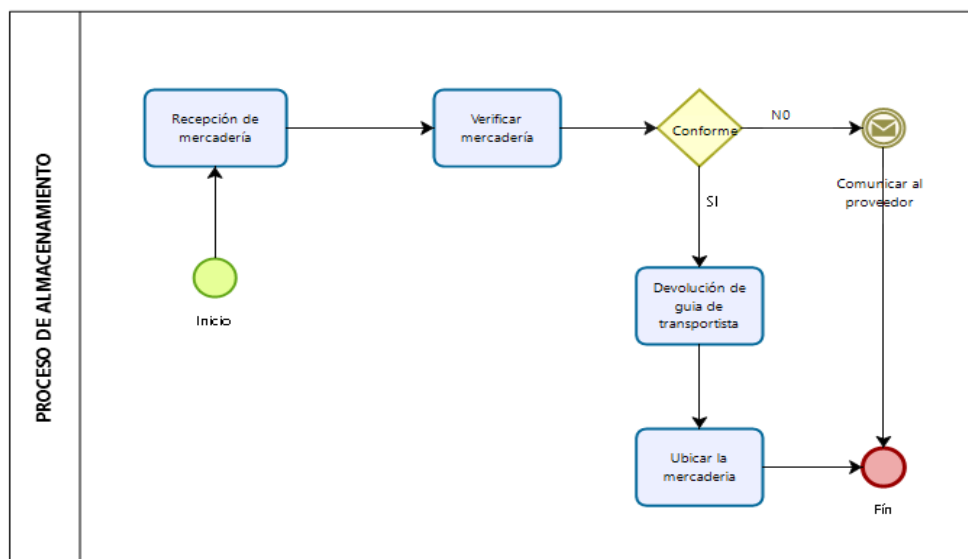


Figura 8. Flujograma de entrada de mercadería

Interpretación:

La figura N° 8 muestra cómo se viene trabajando en el área del almacén, en cuanto a la entrada de las mercaderías, algunas veces estas actividades no siguen el mismo flujo, según lo indicado en la tabla que se adjunta en el anexo G.

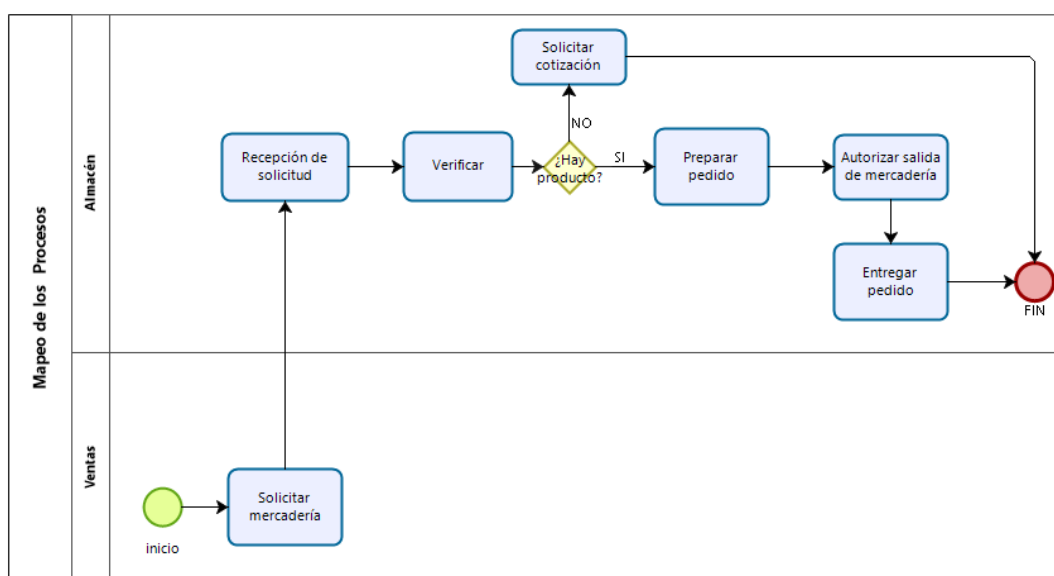


Figura 9. Flujograma de salida.

Interpretación:

La figura N° 9 muestra cómo se viene trabajando en el área del almacén, en cuanto a la salida de las mercaderías, algunas veces estas actividades no siguen el mismo flujo, según lo indicado en la tabla que se adjunta en el anexo G.

Objetivo específico 4: Comprender de qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los trabajadores respecto a este objetivo.

¿Se realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable?

Tabla 8. Contrastación de reportes

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

El total de trabajadores de la empresa dijo que no se realizan contrastaciones de las informaciones que elabora el área de almacén con el área contable, en cuanto a reportes de mercaderías en stock.

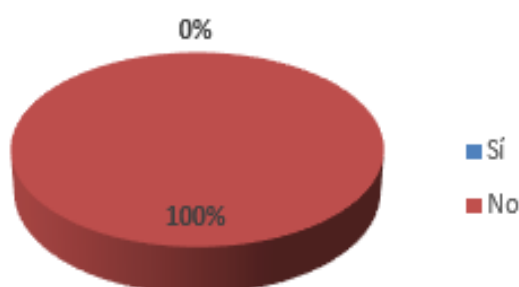


Figura 10. Contrastación de reportes

Interpretación:

La figura N° 10 muestra que el 100% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó que no se realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable.

¿La empresa cuenta con medios donde puedan mantenerse comunicados con las demás áreas, por ejemplo, contabilidad, ventas, otras?

Tabla 9. Comunicación entre áreas de trabajo

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	10	100%
Si	0	0%
Total	10	100%

El total de los colaboradores respondió que la empresa sí cuenta con medios para mantenerse comunicados entre las distintas áreas

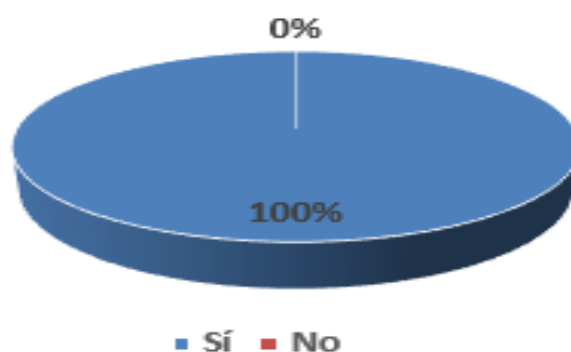


Figura 11. Comunicación entre las distintas áreas

Interpretación:

La figura N° 11 muestra que el 100% de los trabajadores del área de almacén afirmó que la empresa cuenta con medios donde puedan mantenerse comunicados con las demás áreas, por ejemplo, contabilidad, ventas, otras.

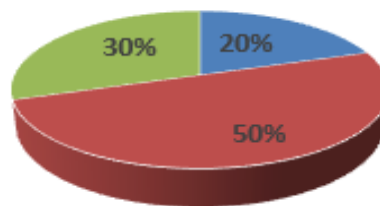
¿Utiliza estos medios para comunicarse?

Poco		regular		constantemente	
------	--	---------	--	----------------	--

Tabla 10. Frecuencia de utilización de medios de comunicación

Frecuencia	Respuesta	Porcentaje
Poco	2	20%
Regular	5	50
Constantemente	3	30%
Total	10	100%

Ante la consulta de cuánto utiliza estos medios para conducirse entre las áreas 20% dijo que lo utiliza poco, el 50% que lo utiliza de manera regular y solo un 30% dijo que lo utiliza constantemente.



■ Poco ■ Regular ■ Constantemente

Figura 12. Frecuencia que utilizan los medios de comunicación interna

Interpretación:

La figura N° 12 muestra que el 20% de los trabajadores del área de almacén afirmó que utilizan poco estos medios de comunicación de la empresa, el 50% señaló que lo utiliza regularmente y solo el 30% afirmó utilizar estos medios constantemente.

Así mismo, de la entrevista al Gerente se obtuvo los siguientes resultados referidos al cuarto objetivo:

¿Existe algún sistema de comunicación interna para la difusión y monitoreo de los mecanismos de control?

Contamos con un sistema donde las áreas pueden comunicarse entre ellas para coordinar las diferentes actividades que realizan. La verdad, los mecanismos de control son transmitidos personalmente al encargado del área.

Objetivo general: Describir cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los trabajadores respecto a este objetivo.

¿Por lo menos una vez al año, se realiza la toma de inventarios físicos

Tabla 11. Toma de inventarios físicos

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

El 100% de los colaboradores indicó que la empresa no realiza la toma de inventarios por lo menos una vez al año.

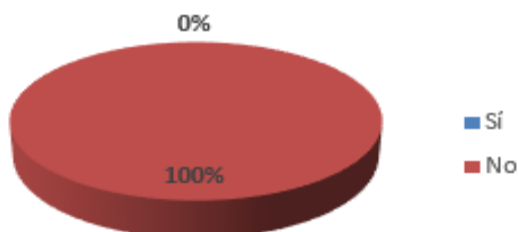


Figura 13. Toma de inventarios físicos

En la figura se muestra el resultado porcentual de ambas categorías sobre la toma de inventarios físicos por lo menos una vez al año.

Interpretación:

La figura N° 13 muestra que el 100% de los trabajadores del área de almacén de la empresa afirmó que no se realiza la toma de inventarios físicos, al menos una vez año.

La segunda pregunta que planteamos para conseguir el objetivo principal fue la siguiente:

¿Tiene conocimiento si alguna vez se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías del almacén?

Tabla 12.*Faltantes de mercaderías*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

A la pregunta sobre pérdidas o faltante de mercaderías en almacén que hayan sido reportadas, el 40% dijo tener conocimiento que sí se reportaron y el 60% desconoce si hubo dichos reportes.

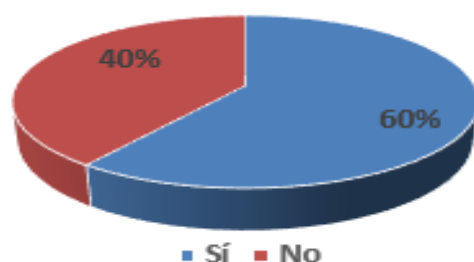


Figura 14. Faltantes de mercaderías

En la figura se muestra el resultado porcentual de ambas categorías sobre el conocimiento acerca de mercaderías faltantes en el almacén.

Interpretación:

La figura N° 14 muestra que el 60% de los trabajadores del área de almacén de la empresa dijo que se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías del almacén, mientras que el 40% dijo no tener conocimiento al respecto.

Con respecto a este objetivo, el Gerente comentó en su entrevista:

¿En su empresa se realiza control a los distintos procesos?

No se realizan un control adecuado.

¿Ud. Cree que el control interno aplicado en su organización le traiga beneficios considerables en la gestión de sus inventarios?

El control interno aplicado en mi organización será de mucha ayuda para poder controlar la rotación de la mercadería que se encuentra en el almacén, de esta manera se podrá evitar perder clientes por falta de stock, por lo tanto, se evitará la pérdida o faltante de las existencias.

5.2 DISCUSIÓN

La gestión de los inventarios es un tema crucial dentro del manejo de las mercaderías en una empresa comercial, por tal motivo se considera como actividad relevante la correcta toma de inventarios físicos por lo menos una vez al año, de esta manera se evita un posible desabastecimiento, o identificar mercadería que no tiene rotación o su rotación es lenta. El control interno aplicado en la empresa nos permitirá asegurar el nivel de stock o de inventario, así como también va a contribuir a la eficiencia y eficacia de las operaciones específicas del área, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Con respecto al tema, Estupiñán (2016) señala que los objetivos básicos del control interno son: Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución; verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos; promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas; lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

En relación al ambiente del control, con respecto a la misión y visión de la empresa, del cuestionario se observa que se encuentran definidas; pero, la gran mayoría del personal la desconoce, esta situación no les permite identificar los elementos diferenciadores que tiene con respecto a las demás empresas dedicadas al mismo rubro, dado que es necesario que el personal debe conocer tal orientación, para alinearse con los objetivos de la empresa y alcanzar las metas planteadas, así cada colaborador puede contribuir de manera significativa a ese fin. En relación con la distribución de funciones se observa que gran parte del personal no tienen claras las actividades que corresponde a su área o sector dentro de la empresa, esta debilidad podría ocasionar que no se desarrollen todas las tareas o que utilicen su tiempo realizando las mismas actividades. En contraparte, la difusión de valores y la filosofía empresarial, si bien es difundida por la empresa, el resultado del cuestionario, indica que solo el 50% de los trabajadores lo pone en práctica, lo cual supone la necesidad de una estrategia para alcanzar que todo el personal se identifique y comprometa con la empresa y trabaje en beneficio de ella.

Según lo señalado por el Gerente en la entrevista, el personal no recibe ningún tipo de capacitación respecto al control interno. Esta situación muestra uno de los aspectos a fortalecer por parte de la empresa. Si no se lleva a cabo, se pone en riesgo la efectividad del control que deben desarrollar los colaboradores. Al respecto, las capacitaciones no solamente brindan un

beneficio para el colaborador, sino que genera muchos beneficios para la empresa. Dentro de la planificación empresarial es indispensable una directriz de capacitación constante para los colaboradores; la gerencia debe de asumir una capacitación para su equipo de trabajo a fin de efectuar una autoevaluación.

De acuerdo con Fonseca (2013) el ambiente de control establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles.

De la misma manera, en relación con la evaluación de riesgos, los resultados del cuestionario muestran que los colaboradores de la organización conocen el riesgo al que se encuentran expuestos al trabajar en un almacén, como pueden ser caídas, golpes, cortes o fracturas por cargar sobrepeso. Si bien tienen conciencia de estos riesgos no está demás señalar que la empresa debe capacitarlos al respecto y otorgar todos los implementos necesarios para su seguridad, así como también la correcta señalización dentro del almacén. Por otro lado, el 80% de los colaboradores ha señalado que conoce los riesgos que derivan del mal almacenamiento de las mercaderías como clasificación, temperatura, rotulados, etc. Es importante que todos conozcan estos riesgos, de lo contrario no tendrían clara las razones para la ejecución de los mecanismos de control diseñados e implementados para mitigar su riesgo.

Al respecto, señala Fonseca (2013): la evaluación del riesgo identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados. Así mismo, se considera que es inadecuado la revisión de los procesos, pues según los colaboradores, basados en el cuestionario, solamente la mitad de estos afirma la realización de esta actividad, siendo esta una las actividades principales con mira a la mejora y optimización de los procesos, realizando una reingeniería de los procesos.

Respecto a las actividades del control, el resultado del cuestionario indica que se evalúa el desempeño del personal en su totalidad, cabe señalar que esta actividad permite a los colaboradores ejecutar adecuadamente sus actividades, propiciado por un constante monitoreo de las actividades que realiza, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la empresa; Así mismo, el 60% de colaboradores señala que no existen políticas sobre procedimientos para la realización de inventarios, sobre el particular Cruz (2017), refiere que es importante planificar los tiempos para el conteo físico de la mercadería de forma minuciosa.

Además, es necesario señalar que no se realizan contrastaciones de las informaciones que elabora el área de almacén con el área contable, por lo que podemos deducir que no se tiene

información exacta sobre el costo de su mercadería almacenada. En ese sentido, Mendoza y Ortiz (2016), proponen como parte del control de inventarios, comparar los inventarios físicos con los saldos contables.

En general, con relación a las actividades de control Fonseca menciona (2013) que, las políticas y procedimientos aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones compartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.

Respecto a la Información y Comunicación, se aprecia que los colaboradores no reciben comunicación alguna de parte de la gerencia, respecto de su trabajo o de su área laboral, por tanto, no existe ese vínculo que todo colaborador requiere, el apoyo que necesita por parte de la gerencia para que su labor sea valorada por parte de la empresa. Sin embargo, el total de los colaboradores afirma que la empresa sí cuenta con medios para mantenerse comunicados entre sus pares. Pero el uso de estas no es masivo, lo cual no favorece el trabajo colectivo. Pues, se observa que sólo un 30% de los empleados se comunica constantemente, con lo cual la empresa no desarrolla una comunicación efectiva, que se debe tener en el proceso del desarrollo de sus actividades; asimismo, sólo el 50% de los encuestados manifiesta que la organización le hace conocer los errores por corregir en sus actividades,

La comunicación interna permite emitir un mensaje claro acerca de las responsabilidades de control interno que cada miembro de la compañía tiene, este mensaje debe ser también efectivo, es decir claro y al punto al que desea llegar la administración. Roldan (2016).

En relación con el Inventario, esta investigación desea hacer un énfasis, al siguiente resultado que muestra el cuestionario, pues, el total de los trabajadores manifiesta que la empresa cuenta con un sistema de inventarios, pero el 80% aseguró que este no se encuentra actualizado, por lo cual la información que reporta no es confiable. En estos tiempos de modernidad tecnológica es necesario estar a la par con la tecnología, tanto en la implementación y obviamente actualizando nuestros sistemas informáticos, de otra manera no se podrá llevar un buen control del inventario ni evitar los errores como señala Mora (2012) entre las necesidades de un control de inventario: establece medidas para corregir las actividades, determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro, reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores. Por otra parte, la empresa no cuenta con registros de mercaderías vencidas o próximas a vencerse dentro del almacén. Este hecho implica que la organización descuida el control exhaustivo de los

productos presentes en el almacén. Elaborar un inventario ofrece muchas ventajas a la empresa, ya que arroja los siguientes informes:

- Las diferencias encontradas entre el inventario inicial y final, las diferencias y porcentajes por valor y por unidades.
- El listado de las diez primeras diferencias absolutas encontradas indicando cuáles son las posibles motivaciones.
- Una comparativa con los resultados del inventario anterior.
- Las medidas propuestas para mejorar el stock, Cruz (2017).

Actualmente, los softwares informáticos y los programas de gestión no deben constituir una problemática muy por el contrario debería de contribuir en el registro de mercadería vencida o con proximidad a vencer. Sin embargo, a pesar de ser un tema bastante importante para las empresas, no se encuentra regulado y se observa un desconocimiento de los colaboradores, cabe señalar las pérdidas económicas que genera el almacenamiento en productos vencidos. Pese a esta situación de posibles pérdidas, los colaboradores de la empresa señalan que no se realiza la toma de inventarios físicos por lo menos una vez por año, lo cual pone en riesgo los activos de la empresa como ya se ha señalado. Al respecto señala cruz (2017) la realización de los inventarios físicos anuales ha de contemplarse no como una obligación a realizar por la empresa, sino como una oportunidad de mejorar el conocimiento y la gestión de las existencias que se encuentran en los almacenes.

Finalmente, respecto a la Gestión de Stock, según la mitad de los trabajadores, el área de almacén, entrega los reportes del stock al área de ventas o a la gerencia. Siendo esta gestión, la encargada de regular el flujo de los productos de la empresa por un periodo constante de tiempo, con una amplia descripción de cada uno de los productos, especificando el nivel del stock y fechas de reposición. Garantizando costos de mantenimiento de inventarios con un mínimo valor, sin que esta situación interfiera con el adecuado servicio que debe recibir el cliente. La gestión del stock debe ser debe ser óptima para que el aprovisionamiento sea efectivo; las inversiones en stocks inmovilizan unos recursos económicos durante un cierto tiempo, por lo que en todo momento debemos tener en cuenta que la rotación de dichos productos debe ser efectiva Meana (2017).

Pese a ello, los propios colaboradores manifiestan, que la empresa ha perdido oportunidades de ventas, impactando negativamente en sus finanzas, además de que perjudica

la imagen de la empresa, pues ya no serán calificados como confiables por parte de sus clientes o potenciales clientes, teniendo que recurrir a la competencia en busca de abastecimiento.

Ante la interrogante sobre pérdidas o faltante de mercaderías en almacén que son reportadas, el 50% de los colaboradores indicó que si hubo faltantes. Esta situación implica un desconocimiento de políticas de gestión de stocks de parte de la gerencia, evidenciando la vulnerabilidad de la empresa sobre la seguridad de sus activos.

Es esencial que se identifiquen los principales problemas que se presentan en la cadena logística, y en que perjudican notablemente la competitividad de las empresas en los mercados y la pérdida paulatina de sus clientes. De Diego (2015).

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. El control interno de la empresa comercial del rubro farmacéutico materia de la presente investigación, en la medida que este estructurado según los componentes que establece el modelo COSO, va a propiciar una adecuada gestión de sus inventarios y consecuentemente de su nivel de stock, evitando así pérdidas y el uso ineficiente de estos recursos que constituyen un componente importante de los activos de la organización; de este modo contribuye al logro sus objetivos planteados, entre otros su rentabilidad..
2. En el ambiente de control en la realización de inventarios se observa que hay elementos que deben ser fortalecidas como la debida asignación de funciones del personal, lo cual no permite establecer las responsabilidades y disciplina para la realización de esta actividad.
3. En las actividades de control se adolece de políticas y procedimientos para la realización de inventarios, asimismo no se contrasta de la información obtenida en físico versus lo que señala el inventario permanente o registros contables, lo cual hace ineficaz la realización de la toma de inventario.
4. En la evaluación de riesgos en la gestión del stock, se manifiesta tener conocimiento de ellos; sin embargo, no se aprecia medidas para mitigarlos como, por ejemplo, el uso de implementos y el correcto almacenamiento. También, la evaluación permanente de sus actividades debe ser entendida y comprendida por los trabajadores como una oportunidad de mejora lo cual los resultados no lo muestran, dado que solo el 50% de los trabajadores lo percibe así.
5. La información y comunicación en la gestión del stock, debe ser objeto de mejora para que sirva como una fuente de mejora continua. Al respecto, los colaboradores afirman que la empresa sí cuenta con medios para mantenerlos comunicados, sin embargo, el uso de este medio no es masivo, por tanto, no es favorable para un trabajo colectivo, observándose que sólo un 30% de los colaboradores mantiene una comunicación constante, así como, una limitada comunicación entre las áreas involucradas, además de no informarse sobre los errores ocurridos durante el proceso de almacenamiento. Aunado a ello, los escasos sistemas de información con los que cuenta la organización no permiten identificar mercaderías vencidas o próximas a vencerse, aspecto que es muy crítico por el tipo de producto que comercializa la empresa. Por último, si bien la empresa cuenta con un sistema de inventarios dicho sistema no se encuentra actualizado, por lo cual la información que reporta no es confiable.

6.2 RECOMENDACIONES

A efecto de mejorar la gestión de los inventarios, sobre las principales deficiencias evidenciadas se recomienda lo siguiente:

1. Reforzar el control interno de los procesos relacionados con la gestión de inventarios para ello debe tomar en cuenta la adecuada implementación de los componentes que propone el modelo COSO.
2. Formular un Manual de Organización y Funciones, así como un Manual de Procedimientos que regule el proceso de realización de inventarios e identifique los controles claves para procesos críticos.
3. Implementar una política con su respectiva directiva que formalice la obligación de efectuar una toma de inventario físico al menos una vez al año.
4. Realizar un plan de capacitación del personal para difundir la misión, visión y valores de la empresa.
5. Actualizar el sistema de inventario, acción que debe ser verificada de manera mensual a través de pruebas selectivas a productos sensibles. Asimismo, Implementar la emisión de reportes de incidencias: mercadería faltante, vencidas, roturas de stock. Los mismos que deben ser reportados a las áreas interesadas para la adopción de medidas correctivas.
6. Valorar los riesgos identificados que tiene la organización y que pueden afectar el logro de los objetivos organizacionales para la gestión del stock a fin de diseñar e implementar controles internos que permitan mitigar los riesgos más relevantes.

REFERENCIAS

- Alvarado, V. M. (2016). *Ingeniería de costos*. México: Grupo Editorial Patria.
- Anaya, J. (2014). *El diagnóstico logístico: Una metodología para promover mejoras competitivas*. España: ESIC Editorial.
- Armendariz, J., y Quiroz, M. (2017). *Bulling, previniendo en mi secundaria*. Mexico: Escuela Superior de Psicología.
- Chavarría, C. (2014). *Auditoría administrativa*. Mexico: Digital UNID.
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios-UF076*. Malaga, España: IC Editorial.
- De Diego, A. (2015). *Gestión de pedidos y stock*. España: Ediciones Nobel.
- Escudeo, M. (2013). *Gestión logística comercial*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Escudero, M. (2019). *Gestión Logística comercial (2.ª ed.)*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M y la auditoría interna*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Administracion-de-riesgos-ERM-y-la-auditor%C3%ADa-interna-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencia en el almacén*. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/gestion-de-existencias-en-el-almacen/9788417313753/>
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/manual-de-gestion-de-almacenes/9788417313838/>
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Franco, Y. y Raíza, R. (2015). *Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados en la empresa Graftime S.A (tesis de grado)*. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/3555>
- Fresneda, J. (17 de junio del 2019). Pasos en un proceso de gestión de inventarios y beneficios para la empresa. *Gestión Empresarial*. Recuperado de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/el-proceso-de-gestion-de-inventarios/>
- Gastalver, M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera-UF0922 (6.ª ed.)*. España: Edictorial Eleaming.

- Gavinet, J. (2014). *Gestión de pedidos y stock*. España: Elearning.
- Gonzales, L. (2017). *Gestión de inventarios y control interno* (tesis de grado). Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3119/TSP_CyA__007.pdf
- Hernández, R., Zapata, N., y Mendoza, C. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ladrón, M. (2020). *Gestión de inventarios*. San Millan: Tutor de Formación.
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios UF0476*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Mendoza, C. y Ortíz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para contaduría y Administración*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mora, L. (2012). *Gestión logística integral*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Roldan, K. L. (2016). *Aplicacion de un sistema de control interno en el procesos de gestión de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa comercial Carodent SAC de trujillo 2015* (tesis de grado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/13642>
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. Pearson Educacion.
- Suárez, G. L. (2018). *Análisis de control interno en la gestión de inventarios en la empresa Comautor S.A* (tesis de grado). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15540/1/UPS-GT002144.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. EMPRESA COMERCIAL FARMACÉUTICA S.A.C.

RESEÑA HISTÓRICA

Comercial Farmacéutica S.A.C. es una empresa en el Rubro Farmacéutico dedicada a la Importación, almacenamiento, comercialización y distribución de medicamentos (solución inyectable, Solución oral, suspensión inyectable, Polvos para inyección, tabletas, etc.), dispositivos médicos, productos sanitarios, etc.; iniciando sus operaciones el 27 de enero del 2012 y con certificación en Buenas Prácticas de Almacenamiento Vigente N° 585-2016 en:

A.- Productos farmacéuticos; 1. Medicamentos: Especialidades farmacéuticas, Agentes de diagnóstico. 2. Productos galénicos, 3. Productos Biológicos.

B.- Insumos, Instrumental y Equipos de Uso Médico Quirúrgico y Odontológico.

Misión

Importar, Almacenar, comercializar y distribuir medicamentos de calidad que logren satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y usuarios finales; sin olvidar nuestro compromiso con la sociedad, aportando a la mejora de la calidad de vida, restableciendo la salud e inclusive salvando la vida de los pacientes.

Visión

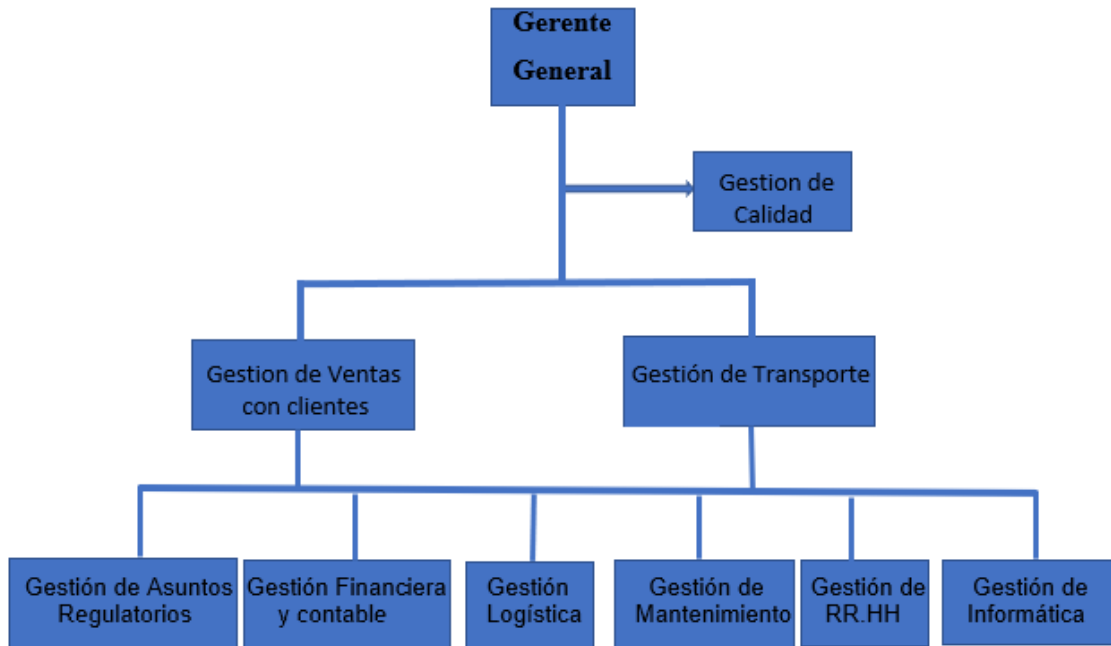
Comercial Farmacéutica S.A.C. tiene como visión consolidarse como una Droguería de referencia para el mercado nacional, ofreciendo productos seguros, a bajo costo y calidad garantizada a través de su correcto almacenamiento y conservación del producto.

Valores

- **Confianza:** Generar un buen clima laboral y brindar la seguridad a los clientes de la seriedad de la empresa.
- **Honestidad:** Actuar con transparencia en el manejo de los productos de la empresa y de los clientes.
- **Compañerismo:** Ayudar a los demás miembros de la empresa, fomentando el trabajo en equipo.
- **Solidaridad:** Generar un clima de compañerismo y amistad para que se puedan cumplir la misión y visión de la empresa.

- **Respeto:** Tener una actitud que considere los derechos de los demás compañeros y de los clientes.
- **Amabilidad:** Brindar la mejor disposición para la atención de los clientes

ORGANIGRAMA



Organigrama de la empresa

Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista con Gerente General

ANEXO B. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿De qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?</p> <p>PE2: ¿Cómo las actividades de control contribuyen a la realización de gestión inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Describir cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Explicar de qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.</p> <p>OE2: Conocer cómo las actividades de control contribuyen a la realización de gestión inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.</p> <p>OE3: Explicar cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de</p>	<p>VARIABLES 1: Control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente de control. ● Evaluación de riesgos. ● Actividades de control. ● Información y comunicación. <p>Variable 2: Gestión de Inventarios</p>	<p>Diseño de Investigación: No experimental.</p> <p>Enfoque: Mixto (cualitativo y cuantitativo)</p> <p>Tipo: Descriptivo.</p> <p>Población: Todo el personal del área de almacén.</p> <p>Muestra: Todo el personal del área de almacén (10 personas).</p> <p>Técnicas: Encuesta Entrevista Observación Directa</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Guía de entrevista Guía de observaciones</p>

<p>PE3: ¿Cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de gestión inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?</p> <p>PE4: ¿De qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015?</p>	<p>gestión inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.</p> <p>OE4: Comprender de qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de una empresa comercial farmacéutica, ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2015.</p>		
---	--	--	--

ANEXO C. CUESTIONARIO

Buen día,

Estamos realizando una investigación que busca aportar en la mejora de los procesos en la gestión de los inventarios. Solicitamos su apoyo, respondiendo con sinceridad a todas las preguntas.

Por favor, lea cuidadosamente la pregunta y marque una sola respuesta.

Muchas Gracias.

1. ¿Conoce Ud. la misión, visión y objetivos de la empresa?
Si () No ()
2. ¿Existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo?
Si () No ()
3. ¿Se difunde los valores y la filosofía de la organización?
Si () No ()
3.1 ¿las aplica en sus tareas diarias?
Si () No ()
4. ¿La empresa ofrece capacitaciones a sus empleados a fin de mejorar los controles internos?
Si () No ()
5. ¿Conoce los riesgos al que se encuentra expuesto al trabajar en el área de almacén?
Si () No ()
6. ¿Conoce los riesgos que derivan del mal almacenamiento de la mercadería con el cual trabaja (¿clasificación, temperatura, rotulados, otros)?
Si () No ()
7. ¿La empresa revisa periódicamente los procesos dentro de su área laboral?
Si () No ()
8. ¿Se evalúa el desempeño del personal periódicamente?
Si () No ()
9. ¿Existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios?
Si () No ()
10. ¿Se realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable?
Si () No ()

11. ¿Revisa periódicamente los procedimientos de control de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías?

Si () No ()

12. ¿Ud. ha recibido en los últimos dos meses alguna comunicación de parte de la gerencia respecto de su trabajo o de su área laboral?

Si () No ()

13. ¿La empresa cuenta con medios donde puedan mantenerse comunicados con las demás áreas, por ejemplo, contabilidad, ventas, otras?

Si () No ()

poco		regular		constantemente	
------	--	---------	--	----------------	--

13.1 Utiliza estos medios:

14. ¿Ha recibido Ud. alguna observación verbal o escrita de errores que deben corregirse en los controles que operan?

Si () No ()

15. ¿La empresa cuenta con un sistema de inventarios?

Si () No ()

15.1 ¿Este se encuentra debidamente actualizado?

16. ¿Cuentan con registros de las mercaderías vencidas o próximas a vencerse dentro del almacén?

Si () No ()

17. ¿Por lo menos una vez al año, se realiza la toma de inventarios físicos?

Si () No ()

18. ¿Se entregan reportes permanentemente del stock al área de ventas o la gerencia?

Si () No ()

19. ¿Han perdido la oportunidad de vender a un cliente por falta de stock?

Si () No ()

20. ¿Tiene conocimiento si alguna vez se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías del almacén?

Si () No ()

ANEXO D. RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO

Respuestas del Cuestionario Aplicado

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado:

1. ¿Conoce Ud. la misión, visión y objetivos de la empresa?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

2. ¿Existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

3. ¿Se difunde los valores y la filosofía de la organización?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

3.1 ¿Las aplica en sus tareas diarias?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

4. ¿La empresa ofrece capacitaciones a sus empleados a fin de mejorar los controles internos?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

5. ¿Conoce los riesgos al que se encuentra expuesto al trabajar en el área de almacén?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

6. ¿Conoce los riesgos que derivan del mal almacenamiento de la mercadería con el cual trabaja (clasificación, temperatura, rotulados y otros)?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

7. ¿La empresa revisa periódicamente los procesos dentro de cada área?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

8. ¿Se evalúa el desempeño del personal periódicamente?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

9. ¿Existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

10. ¿Se realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

11. ¿Revisa periódicamente los procedimientos de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

12. ¿Ud. ha recibido en los últimos dos meses alguna comunicación de parte de la gerencia respecto de su trabajo o de su área laboral??

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

13. ¿La empresa cuenta con medios donde puedan mantenerse comunicados con las demás áreas, por ejemplo, contabilidad, ventas, otras?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

13.1 Utiliza estos medios:

Poco		regular		constantemente	
------	--	---------	--	----------------	--

Frecuencia	Respuesta	Porcentaje
Poco	2	20%
Regular	5	50%
Constantemente	3	30%
Total	10	100%

14. ¿Ha recibido Ud. alguna observación verbal o escrita de errores que deben corregirse en las actividades que realiza?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

15. ¿La empresa cuenta con un sistema de inventarios?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

15.1 ¿Este se encuentra debidamente actualizado?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

16. ¿Cuentan con registros de las mercaderías vencidas o próximas a vencerse dentro del almacén?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

17. ¿Por lo menos una vez al año, se realiza la toma de inventarios físicos?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

18. ¿Se entregan reportes permanentemente del stock al área de ventas o la gerencia?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

19. ¿Han perdido la oportunidad de vender a un cliente por falta de stock?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

20. ¿Tiene conocimiento si alguna vez se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías del almacén?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Sí	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

ANEXO E. ENTREVISTA

Guía de entrevista a la Gerencia

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL	
COMERCIAL FARMACÉUTICA S.A.C.	
1. ¿Existe un sistema de control formal establecido para la empresa?	No, contamos con manual para el control de las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas, pero son sobre todo especificaciones técnicas de la conservación y almacenamiento de medicamentos.
2. ¿Cuáles son las áreas que requieren mayor control?	Por las características de los productos, se requiere un mayor control en el almacén porque ahí se encuentra parte importante del patrimonio de la empresa, pero lamentablemente no hay buen control no se realiza inventarios, por ende, no contamos con exactitud la cantidad de stock en almacén.
3. ¿cuenta con manual de procedimientos para el control interno?	No, hay un documento que fue elaborado en base a los criterios, pero por el tipo de empresa y las actividades que realizamos estamos evaluando implementar un manual de control interno realizado por un personal experto en dicho tema.
4. ¿Se practica y/o motiva las prácticas de algunos valores en la empresa, Cuáles?	Sí, la confianza, honestidad, compañerismo, solidaridad, respeto, amabilidad.
5. ¿Existen Políticas diseñadas para el desarrollo de las actividades?	
6.	No, contamos con algunos manuales de actividades, pero se ha observado que no se está aplicando, debemos retomar ese tema.
7. ¿La empresa brinda capacitaciones sobre actividades de control a su personal?	No, al personal de almacén antes de salir a distribuir se le da algunas indicaciones.
8. ¿Conocen los empleados la misión, visión, valores, políticas de la empresa?	Sí, pero son muy poco.
9. ¿Se difunden esta información entre el personal?	No, por las diferentes actividades que se realizan es complicado difundir.
10. ¿Cómo se realiza la asignación de funciones?	Cuando ingresa un nuevo personal, el encargado del área o responsable inmediato le indica las actividades a desarrollar y las responsabilidades que tendrá en dicho puesto.
11. ¿Cuentan con un sistema para el control de inventarios?	Sí, pero muchas veces se ha encontrado diferencias entre la información que brinda el sistema ednet con las cantidades físicas de los productos.
12. ¿Cómo se realizan los pedidos al almacenero?	El área de ventas le comunica que hay una orden de pedido, se le hace llegar la guía con el detalle de los productos para que pueda alistar con los debidos protocolos.

13. ¿Existe un documento de salida?

Sí, mediante la guía de venta, también el encargado de almacén registra en su sistema cdnet la salida de dichos productos.

14. ¿Cuenta con instrumentos de control de seguridad para el local, como cámara, alarmas, etc.?

Si, contamos con tres cámaras dos en almacén y una en la parte de afuera.

15. ¿Cómo realiza la adquisición de productos?

Se realiza mediante las órdenes de compra por parte de los clientes, también se consulta al encargado de almacén si contamos con esos productos.

16. ¿Qué criterios sigue para la elección de sus proveedores?

Que cumpla con los estándares de calidad.

17. ¿En su empresa se realiza control a los distintos procesos?

No se realizan un control adecuado.

18. Ud. Cree que el control interno aplicado en su organización le traiga beneficios considerables en la gestión de sus inventarios?

El control interno aplicado en mi organización será de mucha ayuda para poder controlar la rotación de la mercadería que se encuentra en el almacén, des esta manera se podrá evitar perder clientes por falta de stock, por lo tanto, se evitará la pérdida o faltante de las existencias.

ANEXO F: GUÍAS DE OBSERVACIÓN

Observación directa - Ingreso de Mercadería

PROCEDIMIENTOS	CUMPLE	OBSERVACIONES
Recepción de mercadería - Factura: guía de remisión	si	Cuando la mercadería no está completa solo se recepciona con su guía
Se verifica que esté toda la mercadería solicitada este completo y en buen estado.	Si	Por tratarse de medicamentos vienen con todas las medidas de seguridad.
Se ubica la mercadería de acuerdo al tipo de temperatura que estas requieren.	No siempre	Aunque encontramos algunos productos en el escritorio (jeringas, ampollas etc.)
Se da conformidad la recepción y se indica la cantidad de productos que llegaron y se ingresa en el sistema cdned	No siempre	En algunas ocasiones cuando el encargado de almacén no se encuentra, recepciona el dueño y no se registra en el sistema cdnet
Cuentan con nombres de los productos los anaqueles, congeladoras y las refrigeradoras.	si	Pero no siempre se ubica en su respectivo lugar

Observación directa - Salida de Mercadería

PROCEDIMIENTOS	CUMPLE	OBSERVACIONES
Pedido de venta – Orden de pedido	si	Lo hace el área de venta o la gerencia directamente.
Verificación de la existencia de mercaderías solicitadas	si	Algunas veces el que vende no tiene el stock actualizado y se tiene que ir a comprar inmediatamente el pedido.
Preparación del pedido	si	Algunas veces el mismo gerente lo hace porque todos salen a distribuir.
Actualización del nuevo stock de la mercadería	A veces	Se observó que no lo hacen siempre, o lo hacen después. Gerente no avisa cuando saca mercadería.
Verificación de pago – Facturas, Boleta	si	No hay otra persona que verifique nuevamente la mercadería, lo hace la misma persona que preparó.
Entrega de la mercadería	si	Han tenido algunas devoluciones por error de entrega de mercadería.

Observación directa -Almacén

ENTIDAD: COMERCIAL FARMACEUTICA SAC

FECHA : 16/03/2019

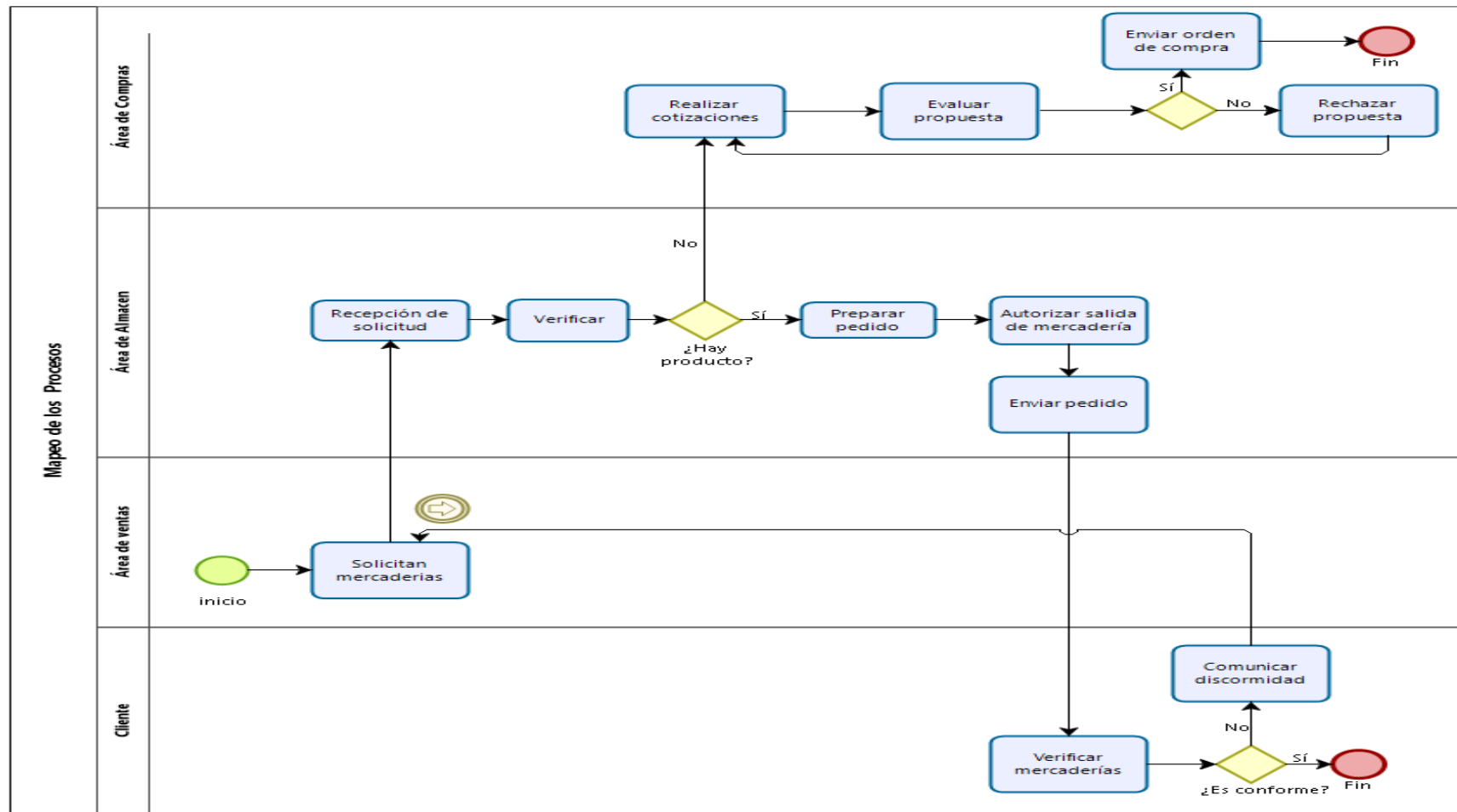
AREA : ALMACEN

EXAMEN: Visita al almacén para verificar y/o constatar información.

En nuestra visita al área de almacén se pudo observar:

- Los anaqueles donde se encuentra los productos no cuentan con sus respectivos nombres para la ubicación de la mercadería.
- No separan las mercaderías que tienen fechas próximas a vencer.
- Cuenta con señalizaciones para el correcto almacenamiento, pero no se cumple.
- Al momento de salir la mercadería del almacén solo se recibe la guía de venta mas no se corrobora, porque salen en cajas embaladas y selladas con todas las medidas de seguridad del producto.
- El almacén cuenta con un montacarga, pero lo dejan en los pasadizos cuando no se utiliza, lo cual dificulta el traslado del personal.

ANEXO G: FLUJOGRAMA DE PROCESOS



En la figura se muestra las actividades que realizan las diferentes áreas