



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN - LA MANÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE  
LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE  
COTOPAXI, PERÍODO 2023.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y  
Auditoría

**AUTORAS:**

Angueta Marcillo Yomira Verónica

Ayala Chusin Martha Lucia

**TUTOR:**

Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas, MSc.

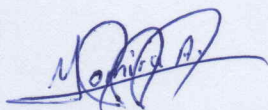
**La Maná – Ecuador**

**ABRIL - AGOSTO 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

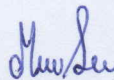
Nosotras, Angueta Marcillo Yomira Verónica y Ayala Chusin Martha Lucia, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2023, siendo el Ing, Rodrigo Arturo Reyes Armas, MS.c, director del presente trabajo, y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Angueta Marcillo Yomira Verónica

C. I.: 120556503-7



Ayala Chusin Martha Lucia

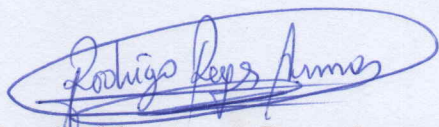
C.I.: 050329601-4

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2023, de Angueta Marcillo Yomira Verónica y Ayala Chusin Martha Lucia, de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Agosto del 2024



Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas, MSc.

C.I: 1718905274

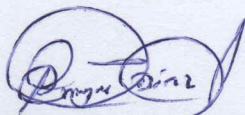
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, extensión la Maná, por cuanto las postulantes Angueta Marcillo Yomira Verónica y Ayala Chusin Martha Lucia, con el título de proyecto de Investigación: CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2023, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

La Maná, Agosto del 2024

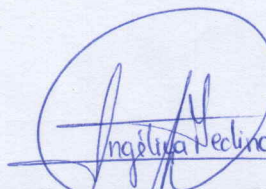
Para constancia firman:



Ing. Díaz Córdova Pedro Enrique Mg

C.C. 060226060-6

**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Ing. Medina Armas Angélica Tamara

C.C. 120563355-3

**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



CPA. Torres Briones Rosa Marjorie, MSc.

C.C. 120361711-1

**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer primeramente a Dios porque sin el yo no hubiese logrado este éxito en mi vida me siento agradecida a mi hijo porque fue mi motor mi lucha para lograr llegar hasta este momento y me sienta orgullosamente y agradecida a mí misma porque a pesar de todos los obstáculos en mi carrera logré llegar a mi meta.*

***Yomira Verónica***

*Este trabajo investigativo le dedico a mi madre que con su ejemplo y su mística enrumbaron los caminos que el día de hoy me conducen a este triunfo académico que es un legado para toda mi familia*

***Martha Lucía***

## DEDICATORIA

*Dedico primeramente a Dios sin el nada es posible a esta institución universitaria que me brindo esa oportunidad para lograr mis estudios y a mis docentes por sus enseñanzas y su paciencia a nosotros y lograr que cada uno de nosotros logremos esta meta de culminar la carrera.*

***Yomira Verónica***

*Quiero expresar mi agradecimiento al todo poderoso por haber culminado con éxito uno de mis sueños La consolidarme como licenciada en Contabilidad y Auditoría, además agradezco a mi querida familia que con su apoyo constante labraron el camino del éxito constituyéndose en el pilar fundamental en el que se sostuvo este ideal maravilloso A mis docentes que con sus clases magistrales ilustraron con vastos conocimientos haciendo de esta Alma Mater la esencia misma del saber.*

***Martha Lucía***



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:** CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2023

**Autores:**

Angueta Marcillo Yomira Verónica  
Ayala Chusin Martha Lucia

**RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tiene como propósito evaluar el control de inventario y su incidencia en el incremento de las ventas de la Farmacia Génesis del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, durante el periodo 2023. Como parte de la metodología aplicada en el presente proyecto de investigación, se utilizó la investigación descriptiva, la investigación cualitativa y la investigación cuantitativa. También se utilizó el método analítico, el método deductivo y el método inductivo. Adicionalmente se utilizaron como instrumentos de investigación, el cuestionario de entrevista al gerente de la empresa, quien proporcionó valiosa información sobre las prácticas y procedimientos actuales en la empresa. Es importante manifestar que el modelo de Control Interno COSO 1 se utilizó de manera efectiva para evaluar el control interno en el área de inventarios de la empresa. Los resultados obtenidos del informe de Control Interno aplicado, refleja un Nivel de Confianza Alto de 80%, y un Nivel de Riesgo Bajo del 20%, adicionalmente existen ciertas deficiencias en el área de inventario en la empresa, con algunas áreas de oportunidad que deben ser atendidas para fortalecer aún más la gestión de la organización. Se concluye que la empresa debe implementar un control interno para mejorar sus procesos en el área de inventarios. Se recomienda implementar el manual de procesos y procedimiento en el área de inventario, planteado como propuesta en la presente investigación.

**Palabras claves:** Control interno, Inventario, Atención al cliente, Manual de procesos

## ABSTRACT

The purpose of this research project was to evaluate the inventory control and its impact on the increase in sales of the Genesis Pharmacy in La Maná canton, Cotopaxi province, during the period 2023. As part of the applied methodology in this project, descriptive research, qualitative research, and quantitative research were used. The analytical method, the deductive method, and the inductive method were also used. Additionally, the interview questionnaire to the company manager was used as research instrument which provided valuable information about current practices and procedures in the company. It is important to state that the COSO 1 Internal Control model was used effectively to evaluate the internal control in the company's inventory area. The obtained results from the internal control report reflected a high confidence level of 80%, and a low risk level of 20%. Moreover, there were certain deficiencies in the inventory area in the company with some areas of opportunity that should be addressed to further the management of the organization. It was concluded that the company must implement internal control to improve its processes in the inventory area. Finally, it was recommended to implement the process and procedure's manual in the inventory area that was proposed in this research.

**Keywords:** Internal control, Inventory, Customer service, Process manual

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO .....	i
DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
INFORMACIÓN GENERAL .....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. BENEFICIARIOS .....	5
4.1. Beneficiarios directos .....	5
4.2. Beneficiarios indirectos .....	5
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	6
5.1. Planteamiento del problema .....	6
5.3. Delimitación del problema .....	7
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. Objetivo General.....	7
6.2. Objetivos Específicos .....	7

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS CON RELACION A LOS OBJETIVOS .....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA .....	9
8.1. Antecedentes de la investigación.....	9
8.1.1 Antecedentes internacionales .....	9
8.1.2. Antecedentes Nacionales .....	10
8.2. Categorías fundamentales.....	11
8.3. Fundamentación teórica.....	12
8.3.1. Empresa .....	12
8.3.1.1. La importancia de los valores y principios en una empresa .....	12
8.3.2. Control Interno .....	13
8.3.2.1. Importancia del control interno empresarial.....	14
8.3.2.2. Objetivos del control interno empresarial .....	14
8.3.2.3. Tipos de control interno.....	15
8.3.2.4. Modelos de control interno.....	16
8.3.3. Inventarios .....	18
8.3.3.1. Importancia del inventario.....	19
8.3.4. Ventas .....	19
8.3.4.1. Importancia de las ventas en los negocios.....	20
8.4. Fundamentación Legal .....	21
8.4.1. Constitución de la República del Ecuador.....	21
8.4.2. Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos.....	22
8.4.3. Ley Orgánica de salud. ....	22
8.4.4. Reglamento General a la Ley Orgánica de Salud.....	23
8.4.5. Reglamento para el Registro, Control y Comercialización de Medicamentos.....	24
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	25
10. METODOLOGÍA.....	27
10.1. Tipos de investigación .....	27

10.1.1. Investigación Bibliográfica.....	27
10.1.2. Investigación de Campo .....	27
10.1.3. Investigación Descriptiva .....	28
10.1.4. Investigación explicativa .....	28
10.2. Métodos de investigación .....	28
10.2.1. Método Inductivo – Deductivo.....	28
10.3. Técnicas de investigación.....	29
10.3.1. Entrevista .....	29
10.3.2. Observación.....	29
10.3.2. Instrumentos de investigación .....	30
10.3.2.1. Cuestionario de entrevista .....	30
10.3.2.2. Ficha de observación .....	30
10.4. Población y Muestra .....	31
10.4.1. Población .....	31
10.4.2. Muestra.....	32
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	33
11.1. Factores actuales que afectan las ventas en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná. .	33
11.1.1. Entrevista aplicada al gerente de la farmacia Génesis del cantón La Maná.....	33
11.1.2. Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Farmacia Génesis del cantón La Maná	36
11.1.3. Matriz FODA aplicado a la Farmacia Génesis del cantón La Maná.....	37
11.1.4. Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades MEFI .....	39
11.1.5. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas MAFE Farmacia Génesis .....	40
11.1.6. Análisis de resultados Matriz FODA y matriz de correlación MEFI y MAFE aplicado a la Farmacia Génesis del cantón La Maná.....	42
11.1.7. Ficha de observación aplicada al área de inventarios de la Farmacia Génesis del cantón La Maná.....	44

11.1.8. Análisis de resultados de la ficha de observación aplicada a la Farmacia Génesis del cantón La Maná .....	45
11.2. Procesos de control de inventario para el mejoramiento de las ventas en la Farmacia Génesis de la ciudad de La Maná .....	46
11.2.1. Actividad 1 Información preliminar: Control interno en el área de inventarios de la Farmacia Génesis del cantón La Maná a través del COSO I .....	47
11.2.2. Actividad 2 Planificación: Evaluación por componentes y cálculo nivel de confianza y riesgo por componentes .....	53
11.2.3. Actividad 3 Ejecución: Presentación de hallazgos .....	70
11.2.4. Actividad 4 Informe de Control Interno dirigido al gerente general del de la Farmacia Genesis Cantón La Maná.....	80
11.3. Relación entre el control de inventario y el nivel de ventas en la Farmacia Génesis.....	84
11.3.1. Matriz de verificación de constatación de inventario de una muestra de productos que más rotan en la Farmacia Génesis del cantón La Maná .....	84
11.3.2. Indicadores de rotación de inventarios en la Farmacia Génesis del cantón La Maná	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
11.4. Políticas y procedimientos de control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná. ....	87
11.4.1. Diseño de la propuesta.....	87
11.4.1.1. Objetivo general .....	87
11.4.1.2. Objetivos específicos .....	87
11.4.1.3. Alcance .....	87
11.4.1.4. Contenido de la propuesta .....	88
12. IMPACTOS .....	107
12.1. Impacto social.....	107
12.2. Impacto técnico .....	107
12.3. Impacto económico .....	107
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	109
13.1. Conclusiones.....	109

13.2. Recomendaciones .....	110
14. BIBLIOGRAFÍA .....	112
15. ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Beneficiarios Directos .....	5
<b>Tabla 2.</b> Beneficiarios Indirectos .....	5
<b>Tabla 3.</b> Matriz de actividades.....	8
<b>Tabla 4.</b> Población Departamento de Inventarios .....	31
<b>Tabla 5.</b> Cuestionario de entrevista aplicada al gerente de la farmacia Génesis del cantón La Maná.....	33
<b>Tabla 6.</b> Matriz FODA aplicado a la Farmacia Génesis.....	38
<b>Tabla 7.</b> Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades MEFI Farmacia Génesis.....	39
<b>Tabla 8.</b> Matriz de correlación Debilidades y Amenazas MAFE Farmacia Génesis .....	41
<b>Tabla 9.</b> Ficha de observación área de inventarios Farmacia Génesis del cantón La Maná....	44
<b>Tabla 10.</b> Programa de actividades control interno Farmacia Génesis del cantón La Maná...	47
<b>Tabla 11.</b> Carta de solicitud control interno .....	48
<b>Tabla 12.</b> Carta de aceptación control interno .....	50
<b>Tabla 13.</b> Visita a la Farmacia Génesis del cantón La Maná.....	52
<b>Tabla 14.</b> COSO I: Ambiente de Control .....	53
<b>Tabla 15.</b> Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Ambiente de Control .....	55
<b>Tabla 16.</b> COSO I: Evaluación de riesgos .....	56
<b>Tabla 17.</b> Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Evaluación de riesgos .....	58
<b>Tabla 18.</b> COSO I: Actividades de control.....	59
<b>Tabla 19.</b> Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Actividades de control .....	61
<b>Tabla 20.</b> COSO I: Información y comunicación.....	62
<b>Tabla 21.</b> Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Información y comunicación.....	64
<b>Tabla 22.</b> COSO I: Supervisión y monitoreo .....	65

<b>Tabla 23.</b> Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Supervisión y monitoreo .....	67
<b>Tabla 24.</b> Totales componentes Control Interno COSO I .....	68
<b>Tabla 25.</b> Evaluación Riesgo de Control .....	69
<b>Tabla 26.</b> Hoja de Hallazgos 1 componente Ambiente de Control .....	70
<b>Tabla 27.</b> Hoja de Hallazgos 2 componente Ambiente de Control .....	71
<b>Tabla 28.</b> Hoja de Hallazgos 3 componente Evaluación de riesgos .....	72
<b>Tabla 29.</b> Hoja de Hallazgos 4 componente Evaluación de riesgos .....	73
<b>Tabla 30.</b> Hoja de Hallazgos 5 componente Actividades de control .....	74
<b>Tabla 31.</b> Hoja de Hallazgos 6 componente Actividades de control .....	75
<b>Tabla 32.</b> Hoja de Hallazgos 8 componente Información y comunicación .....	76
<b>Tabla 33.</b> Hoja de Hallazgos 9 componente Información y comunicación .....	77
<b>Tabla 34.</b> Hoja de Hallazgos 10 componente Supervisión y monitoreo .....	78
<b>Tabla 35.</b> Hoja de Hallazgos 11 componente Supervisión y monitoreo .....	79
<b>Tabla 36.</b> Matriz de verificación de constatación de inventario en la Farmacia Génesis del cantón La Maná .....	84
<b>Tabla 37.</b> Portada modelo de manual de Políticas y procedimientos de control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná .....	88
<b>Tabla 38.</b> Misión, visión, Valores Farmacia Génesis del cantón La Maná .....	89
<b>Tabla 39.</b> Estructura organizacional Farmacia Génesis del cantón La Maná .....	90
<b>Tabla 40.</b> Objetivos de la gestión de inventarios Farmacia Génesis del cantón La Maná .....	91
<b>Tabla 41.</b> Niveles de Inventario en la Farmacia Génesis .....	93
<b>Tabla 42.</b> Política de Compras a proveedores en la Farmacia Génesis .....	95
<b>Tabla 43.</b> Política de diferentes modalidades de Ventas en la Farmacia Génesis .....	97
<b>Tabla 44.</b> Políticas de Devoluciones y Garantías en la Farmacia Génesis .....	99
<b>Tabla 45.</b> Proceso de recepción de mercancía en la Farmacia Génesis .....	101
<b>Tabla 46.</b> Proceso de Almacenamiento y Ubicación de Productos en la Farmacia Génesis .....	103
<b>Tabla 47.</b> Proceso de Registro de Actualización del Inventario en la Farmacia Génesis .....	105

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Categorías fundamentales .....	11
<b>Figura 2.</b> Estructura organizacional sugerida Farmacia Génesis del cantón La Maná.....	90

## ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1.** Hoja de vida tutor del Proyecto .....;Error! Marcador no definido.
- Anexo 2.** Hoja de vida de Investigadora #2 del Proyecto – Estudiante;Error! Marcador no definido.
- Anexo 3.** Hoja de vida de Investigadora #2 del Proyecto – Estudiante;Error! Marcador no definido.
- Anexo 4.** Certificado Registro único del contribuyente .....;Error! Marcador no definido.
- Anexo 5.** Solicitud para realizar el proyecto de investigación en la farmacia Genesis del Cantón La Maná.....;Error! Marcador no definido.
- Anexo 6.** Carta de aceptación para realizar el proyecto de investigación en la farmacia Genesis del Cantón La Maná, para poder realizar la investigación. ....;Error! Marcador no definido.
- Anexo 7.** Formato de entrevista dirigida al Gerente de la Farmacia Génesis;Error! Marcador no definido.
- Anexo 8.** Cuestionario Control Interno aplicada a los empleados que laboran en la Farmacia Génesis .....;Error! Marcador no definido.
- Anexo 9.** Certificado de traducción.....;Error! Marcador no definido.
- Anexo 10.** Certificado de similitud .....;Error! Marcador no definido.



## INFORMACIÓN GENERAL

**Título:** Control de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Génesis del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2023.

<b>Fecha de inicio:</b>	Febrero del 2024
<b>Fecha de finalización:</b>	Agosto del 2024
<b>Lugar de ejecución:</b>	La Maná
<b>Facultad que auspicia:</b>	Facultad de Ciencias Administrativas
<b>Carrera que auspicia:</b>	Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
<b>Proyecto de investigación:</b>	No Aplica
<b>Coordinador de Proyecto:</b>	Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas, MSc.
<b>Investigadoras:</b>	Angueta Marcillo Yomira Verónica, Ayala Chusin Martha Lucia
<b>Área de Conocimiento:</b>	Códigos de la UNESCO (Área, sub-área y disciplina) 5303 contabilidad económica 530301 contabilidad financiera
<b>Líneas de Investigación:</b>	Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social
<b>Sub líneas de Investigación de la Carrera:</b>	Sistemas Integrados de Contabilidad orientados al fortalecimiento de competitividad y sostenibilidad

## 1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial, uno de los aspectos fundamentales para lograr una gestión eficiente y mantener la competitividad en el mercado es el control adecuado del inventario. El inventario representa uno de los activos más importantes dentro de una organización, ya que de él depende en gran medida la capacidad de satisfacer la demanda de los clientes y, por ende, los niveles de ventas de la empresa.

El control de inventario es más crucial en las farmacias debido a la sensibilidad de los productos farmacéuticos y a la necesidad de disponer de existencias adecuadas para satisfacer de manera oportuna las demandas de los pacientes. La falta de gestión adecuada del inventario puede provocar problemas como la caducidad de los medicamentos, el desabastecimiento y la falta de fidelidad de los clientes, lo que puede resultar en una disminución de las ventas.

La Farmacia Génesis, ubicada en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, no es ajena a esta problemática. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la incidencia que tiene el control de inventario en las ventas de esta farmacia durante el periodo 2023, con el fin de identificar las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en este ámbito, y proponer estrategias que contribuyan a optimizar la gestión del inventario y, en consecuencia, incrementar los niveles de ventas.

Los procesos de recepción, almacenamiento, control y despacho de los productos farmacéuticos, así como el uso de herramientas y métodos de gestión de inventarios que permitan a la Farmacia Génesis mantener un equilibrio entre la disponibilidad de productos y los costos asociados, se abordarán en este estudio. Para fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado y para la toma de decisiones estratégicas, se espera producir información valiosa de esta manera.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación tiene como propósito evaluar el control de inventario y su incidencia en el incremento de las ventas de la Farmacia Génesis del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, durante el periodo 2023. Para lograr este objetivo general, se han planteado varios objetivos específicos.

Primeramente, el propósito es evaluar los factores actuales que influyen en las ventas en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná. La identificación y el análisis de las variables principales que afectan los niveles de ventas de la farmacia incluyen demoras en los procesos, caducidad de medicamentos y desabastecimiento, entre otras.

A continuación, se analizarán los procesos de control de inventario para el mejoramiento de las ventas en la Farmacia Génesis de la ciudad de La Maná. Este objetivo requiere examinar a profundidad los procedimientos que la farmacia utiliza actualmente para la gestión de su inventario, con el fin de detectar posibles áreas de mejora.

Posteriormente, se buscará determinar la relación entre el control de inventario y el nivel de ventas en la Farmacia Génesis. Este objetivo permitirá establecer un vínculo estadístico entre la eficacia del control de inventario y los resultados en términos de ventas, lo cual será fundamental para respaldar el planteamiento del problema.

Finalmente, se desarrollarán políticas y procedimientos de control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná. En base a los hallazgos de la investigación, se diseñarán propuestas concretas para mejorar la gestión del inventario en la farmacia, con el objetivo de incrementar sus niveles de venta.

Un diagnóstico completo de la situación actual de la Farmacia Génesis, la identificación de las principales oportunidades de mejora en el control de inventario y la creación de estrategias para optimizar este proceso, lo que aumentará las ventas de la compañía, serán posibles gracias a estos objetivos.

### 3. JUSTIFICACIÓN

El propósito de esta investigación es mejorar el manejo del inventario de la Farmacia Génesis del Cantón La Maná con el propósito de aumentar las ventas. El desabastecimiento de productos, la caducidad de los medicamentos y las demoras en los procesos son algunos de los problemas con los que esta farmacia se enfrenta, lo cual tiene un impacto negativo en sus resultados comerciales. Analizando cómo se relacionan los conceptos y métodos del control de inventarios con el nivel de ventas de la empresa, este proyecto permitirá su aplicación teórica, lo cual aumentará el conocimiento actual sobre este tema y servirá como punto de referencia para otras investigaciones similares en el ámbito farmacéutico.

A nivel práctico, los resultados de este estudio brindarán a los administradores de la Farmacia Génesis información valiosa para la toma de decisiones. Al diagnosticar los factores que afectan las ventas y analizar los procesos de control de inventario, se podrán diseñar estrategias y procedimientos concretos que mejoren la eficiencia de este proceso y, en consecuencia, contribuyan al incremento de las ventas de la farmacia.

Al ofrecer a los clientes un servicio más eficiente y de alta calidad, el fortalecimiento de la Farmacia Génesis tendrá un impacto positivo en la comunidad del Cantón La Maná desde una perspectiva social. Esto beneficiará directamente a los consumidores, ya que tendrán la oportunidad de obtener los medicamentos y productos farmacéuticos que requieran de manera oportuna.

Finalmente, este proyecto se justifica por su relevancia e impacto potencial en el ámbito empresarial y local. Los hallazgos y propuestas generados servirán como referencia para otras farmacias de la región que enfrenten problemas similares, contribuyendo así al desarrollo y competitividad del sector farmacéutico en el Cantón La Maná y la provincia de Cotopaxi.

#### 4. BENEFICIARIOS

La presente investigación considera los siguientes beneficiarios directos e indirectos, los cuales se adjuntan a continuación:

##### 4.1. Beneficiarios directos

Son considerados como beneficiarios directos, las personas que forman parte y laboran para la farmacia, lo cual se podría mencionar los siguientes:

**Tabla 1.** Beneficiarios Directos

N <sup>a</sup>	Beneficiarios directos
1	Propietario
2	Contador
3	Vendedores

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** autoras

##### 4.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos son aquellos que no son el objetivo principal del proyecto, pero que reciben beneficiarios indirectos como resultado del mismo, según lo que se presenta a continuación:

**Tabla 2.** Beneficiarios Indirectos

N <sup>a</sup>	Beneficiarios Indirectos
	Cientes
1	Proveedores
2	Servicios de Rentas Internas (SRI)
3	Cuerpo de Bombero La Maná
4	GAD del Cantón La Maná
5	Universidad Técnica de Cotopaxi

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** autoras

## 5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 5.1. Planteamiento del problema

La gestión eficiente de inventarios constituye un factor clave para la sostenibilidad y competitividad de las empresas, particularmente en el sector farmacéutico, donde la disponibilidad oportuna de productos es fundamental para satisfacer las necesidades de la población. A nivel global, se ha identificado que una inadecuada planificación y control de inventarios puede derivar en problemas como desabastecimiento, exceso de existencias, vencimiento de productos, y en consecuencia, la afectación de los niveles de venta (Arias E. , 2020).

Una preocupación importante para la industria farmacéutica a nivel mundial es el control de inventario y su impacto en las ventas. La gestión eficaz de inventarios se ha convertido en una parte esencial del éxito y la sostenibilidad de las farmacias en un ambiente empresarial cada vez más competitivo. La falta de planificación y control de inventarios puede provocar problemas como el desabastecimiento, el exceso de existencias o el vencimiento de productos, lo que puede afectar los niveles de venta (Asencio, 2023).

En el contexto ecuatoriano, el sector farmacéutico representa un pilar fundamental para la salud y bienestar de la población. Sin embargo, se ha identificado que muchas farmacias a nivel nacional presentan deficiencias en sus sistemas de control de inventario, lo cual repercute directamente en la disponibilidad de productos y, por ende, en las ventas. Esta situación se ve reflejada en la provincia de Cotopaxi, donde se ubica la farmacia Génesis, objeto de estudio de la presente investigación.

La farmacia Génesis, situada en el cantón La Maná, Cotopaxi, enfrenta retos en su gestión de inventarios que han impactado negativamente en sus niveles de ventas. Problemas como la falta de procedimientos estandarizados para el control de inventarios, la ausencia de sistemas informáticos de apoyo, y la limitada capacitación del personal, han desencadenado situaciones de desabastecimiento, exceso de inventario y vencimiento de productos, afectando la satisfacción de los clientes y la competitividad de la farmacia en el mercado local. Ante esta problemática surge la siguiente formulación del problema:

## **5.2. Formulación del problema**

¿De qué manera el control de inventario incide en las ventas de la Farmacia Génesis del Cantón La Maná, ¿Provincia de Cotopaxi, durante el periodo 2023?

## **5.3. Delimitación del problema**

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** La Maná

**Institución:** Farmacia Génesis

**Dirección:** Calle Colombia, intersección Gonzalo Pizarro

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Evaluar el control de inventario y su incidencia en el incremento de las ventas de la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los factores actuales que afectan las ventas en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.
- Evaluar los procesos de control interno para el área de inventario en la Farmacia Génesis de la ciudad de La Maná
- Determinar la relación entre el control de inventario y el nivel de ventas en la Farmacia Génesis
- Desarrollar políticas y procedimientos de control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS CON RELACION A LOS OBJETIVOS

**Objetivo general:** Evaluar el control de inventario y su incidencia en el incremento de las ventas de la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.

**Tabla 3** Matriz de actividades

Objetivos Específicos	Actividades	Resultado De La Actividad	Técnicas e Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar los factores actuales que afectan las ventas en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista realizada a la propietaria</li> <li>• Aplicación de la matriz FODA, MEFI, MAFE</li> <li>• Ficha de observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención de información a través de la entrevista</li> <li>• Identificación de factores internos y externos que afectan a la empresa.</li> <li>• Reconocimiento de procesos de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Matriz FODA.</li> <li>• Matriz MEFI</li> <li>• Matriz MAFE</li> <li>• Ficha de observación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los procesos de control interno para el área de inventario en la Farmacia Génesis de la ciudad de La Maná</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación del cuestionario del control interno modelo COSO I.</li> <li>• Elaboración de informe de control interno en el área de inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de preguntas por cada componente del control interno según el modelo COSO I.</li> <li>• Descripción de las falencias que puede tener en el área de inventario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de control interno basado según el modelo COSO I.</li> <li>• Informe de control interno.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el control de inventario y el nivel de ventas en la Farmacia Génesis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de información detallada de una muestra de productos existentes.</li> <li>• Análisis de la incidencia de los inventarios en las ventas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de productos según rotación</li> <li>• Verificación de cumplimiento de control de Inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de verificación de constatación de inventario.</li> <li>• Indicadores de rotación de inventarios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar políticas y procedimientos de control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un instructivo de políticas para el control de productos en el inventario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención de políticas y procedimientos de control de inventario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo de políticas y procedimientos para el control de inventario</li> </ul>

*Elaborado por: Las autoras*

## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA

Este proyecto de investigación se apoya en investigaciones relacionadas con el tema de investigación, a continuación, se detalla los siguientes antecedentes:

### 8.1. Antecedentes de la investigación

En la elaboración de la investigación se utilizó varios trabajos enfocados en el tema de estudio relacionado, estableciendo el control de inventario para así mejorar la estabilidad de la farmacia Génesis.

#### 8.1.1 Antecedentes internacionales

**Antecedente 1.** Control de Inventarios y Rentabilidad en las Farmacias de la Ciudad de Tarma, Período 2020, Perú

De acuerdo con Quincho y Rivas (2022), el objetivo general de la investigación fue: ¿Cómo el control de inventarios está relacionado con la rentabilidad de las farmacias de la ciudad de Tarma, periodo 2020? El propósito es determinar cómo el control de inventarios está relacionado con la rentabilidad de las farmacias de la ciudad de Tarma durante el año 2020. Para lograrlo, se empleará el método científico, de enfoque cuantitativo, tipo Aplicada, de nivel correlacional, diseño No experimental; se utilizará una población y una muestra probabilística de 12 personas (contador externo, técnico en farmacia y químico farmacéutico); se empleará el Excel y el SPSS v. 23. para analizar y procesar datos. Rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptando la hipótesis de investigación alterna ( $H_1$ ), se llegó a la conclusión de que el coeficiente de determinación entre el control de inventarios y la rentabilidad de las farmacias de la ciudad de Tarma, periodo 2020, presenta una relación significativa moderada. El resultado fue  $r = 0.609$ . Se ha descubierto que el control de inventario tiene una relación moderada con la rentabilidad de las farmacias de la ciudad de Tarma durante el periodo de 2020. El Rho Spearman encontrado fue de 0.609, con una probabilidad de error del 5%. La rentabilidad de las farmacias de la ciudad de Tarma está fuertemente relacionada con el control de inventario en el año 2020. Se sugieren estrategias para mejorar el control de inventario, el dinamismo y el movimiento económico-financiero. Esto reduciría las pérdidas por caducidad, la duplicidad de

pedidos y los excesivos volúmenes de productos en el almacén; además, se promovería la comunicación efectiva y el trabajo en equipo para aumentar la rentabilidad.

### **8.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Antecedente 1.** Control de Los Inventarios De La Farmacia Comunitaria Manantial De Chanduy Del Cantón Santa Elena.

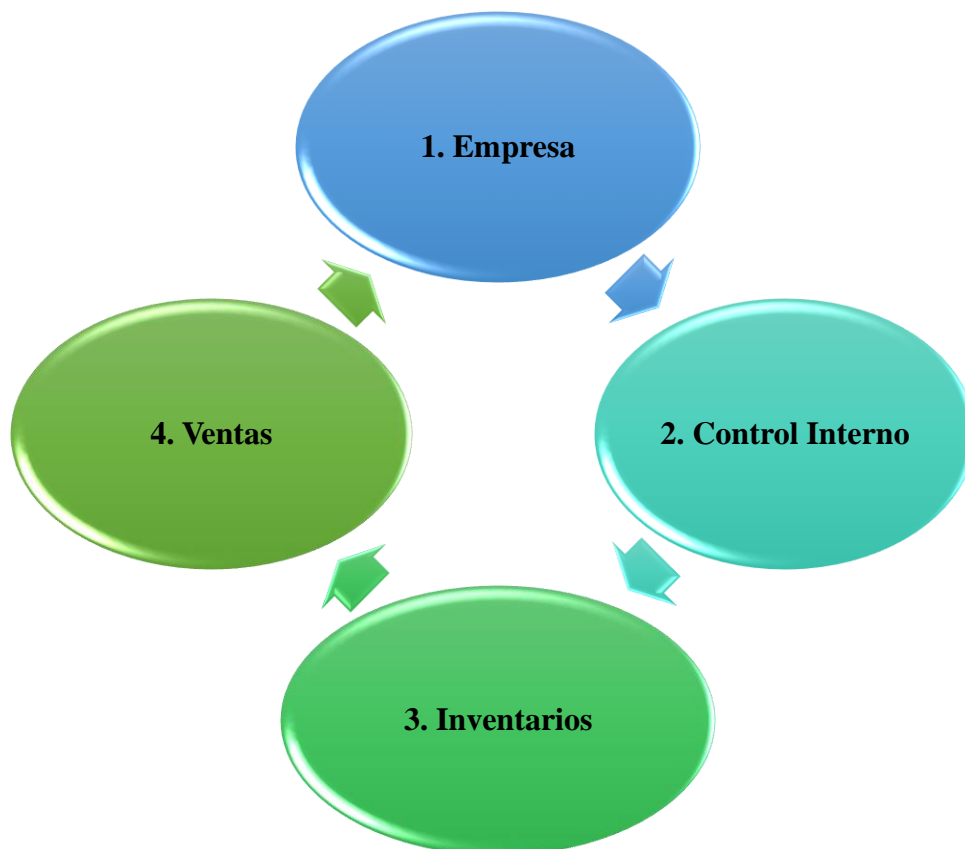
Para Asencio (2023), la investigación con respecto a la implementación de un control de inventarios en la Farmacia Comunitaria Manantial de Chanduy, se beneficiara de manera efectiva, logrando un adecuado control de inventario, de esta manera se realiza algunos cambios competitivos en la empresa, que permitirá alcanzar la eficiencia en el control de inventario con su respectivo método de valoración, por tanto, el principal problema encontrado es la inexistencias de políticas y procedimientos en el control de inventario, ya que su control de inventario no son los adecuados, cuya finalidad es evaluar el control de Inventario aplicando la Norma Internacional de Contabilidad 2 para mejorar la gestión en la Farmacia Comunitaria Manantial de Chanduy, de esta manera, en la investigación se consideró el enfoque cualitativo con un alcance descriptivo, se utilizó el método bibliográfico, deductivo – inductivo, también, se consideró la población finita donde permitió obtener los resultados mediante el instrumentos de encuesta y documentos analizados, dando como resultado, que el control de inventario no es el adecuado, motivo por el cual, no se realiza un método de ponderación en los inventarios, ni tampoco un buen control, por ende, se recomienda que la farmacia deberá considerar las políticas y procedimientos del control de inventario, para que no existan ningún inconveniente con las entradas y salidas de productos.

**Antecedente 2.** Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las farmacias del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi año 2018.

Según Cuyo y Mora, el propósito general de su investigación fue proponer un manual de calidad de servicio de atención para aumentar la satisfacción de los clientes de las farmacias del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, en el año 2019. Los tipos de investigación fueron descriptivos, formativos, exploratorios y descriptivos mediante la técnica de la encuesta y el censo; la metodología fue deductiva, inductiva y sintética. Los 18 propietarios de los establecimientos farmacéuticos y 367 clientes de Lamán participaron en la encuesta. El diagnóstico de este sector

demostró que los propietarios de estas farmacias están organizando y llevando a cabo la capacitación de su personal; sin embargo, se han observado limitaciones debido a la falta de un sistema de recepción de reclamos y de un sistema de retroalimentación del cliente. Aunque la evaluación de las farmacias con el modelo SERVPERF mostró un nivel aceptable, los elementos de confiabilidad, empatía y tangibles mostraron cláusulas por debajo de la aceptabilidad; entre los más importantes se encuentran los sistemas informáticos para reducir el peligro de falta de stock, la comunicación con los usuarios y la falta de sistemas de retroalimentación del cliente. Se propuso la creación de un manual de calidad que incluya una variedad de instrucciones o opciones para mejorar la calidad de la atención al cliente. Por último, se espera que el éxito de la propuesta tenga un impacto significativo en la satisfacción de los clientes.

## 8.2. Categorías fundamentales



**Figura 1.** Categorías fundamentales

**Fuente:** investigación

**Elaborado por:** autoras

### 8.3. Fundamentación teórica

#### 8.3.1. Empresa

Una empresa es un grupo de individuos que manejan recursos específicos con el fin de obtener ganancias económicas. Esto tienen como objetivo desarrollar un servicio o producto que satisfaga las necesidades de las personas. Uno de sus objetivos principales es obtener ganancias; puede contar con una o muchas personas (Andrade & Salazar , 2019).

Las compañías surgen para satisfacer una necesidad. Los empresarios crean bienes y servicios que pueden comercializar en el mercado y, si tienen éxito, tienen la posibilidad de obtener beneficios. No basta con tener una idea; el emprendedor o emprendedor debe descubrir un problema, que exista un mercado suficientemente amplio para que su proyecto sea viable y sostenible, y luego que su producto se adapte al mercado, lo que se conoce como encaje producto-mercado (Galán, 2023).

##### 8.3.1.1. La importancia de los valores y principios en una empresa

Para que cualquier empresa funcione y tenga éxito, los valores y principios son esenciales. La cultura organizacional, las normas éticas y morales y la identidad corporativa de la empresa están influenciadas por estos componentes fundamentales. Las prácticas éticas, la integridad y la transparencia son valores fundamentales que todas las empresas deben cultivar y fomentar (Arias E. , 2020).

- **La integridad** es uno de los valores más importantes que una empresa debe tener. Esto implica ser transparente, franco y honesto en todas las acciones y relaciones comerciales. La honestidad es esencial para ganar la confianza y credibilidad de los empleados, clientes y socios comerciales. Al mantener altos estándares de integridad, una empresa demuestra su compromiso con el cumplimiento de sus promesas y responsabilidades (Armijos, Bermúdez y Mora, 2019).
- **La transparencia.** Otro valor esencial en una empresa es la ética. Es necesario comunicarse abiertamente con todas las partes interesadas y tener políticas y procedimientos comprensible y claros. Además de ayudar a prevenir conflictos y

malentendidos, la transparencia promueve la cooperación y la confianza dentro de la organización. Al ser transparente, una empresa demuestra su compromiso con la responsabilidad y la rendición de cuentas (Asencio, 2023).

- **Las prácticas éticas** Son fundamentales para que una empresa funcione correctamente. Esto implica actuar de manera equitativa y justa, cumplir con las regulaciones y leyes pertinentes y respetar los derechos y valores de todas las partes interesadas. Las prácticas éticas aseguran que una empresa opere de manera responsable y tenga preocupación por los efectos de sus acciones en el medio ambiente y la sociedad. Una empresa gana el respeto y la confianza de sus trabajadores, clientes y la comunidad en general al seguir principios éticos (Hernández, 2023)

La industria farmacéutica es uno de los sectores de la economía general que se dedica de carácter exclusiva a la fabricación, distribución, comercialización y asimismo la preparación de productos químicos farmacéuticos, los cuales se manejan en el tratamiento de diversas patologías, así como también de la prevención de las mismas. Todas aquellas compañías que están incluidas en esta rama de la industria, llevan a cabo diversos trabajos de investigación y progreso con el objetivo de introducir nuevos tratamientos más innovadores y al mismo tiempo conseguir los beneficios económicos que eso trae consigo (Barbosa y otros, 2020).

### **8.3.2. Control Interno**

Todas las actividades que se realizan conjuntamente para asegurar que un negocio funcione bien son control interno empresarial. Para evitar pérdidas o errores que puedan afectar su rentabilidad, este tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa. Los errores más significativos que un control interno puede evitar incluyen (Borbor, 2019):

- Riesgos estratégicos
- Riesgos operativos
- Fraudes internos/externos
- Dependencia de personal en áreas específicas
- Fuga de información sensible
- Riesgos técnicos o legales
- Riesgos en la reputación
- Riesgos financieros

Para proteger continuamente los activos, es fundamental establecer un control en las actividades que se integran diariamente en la administración empresarial de una empresa. Para cumplir con los objetivos del control interno de una organización y reducir los errores operativos, además (Terrerros, 2021).

### **8.3.2.1. Importancia del control interno empresarial**

Para lograr un equilibrio y una estabilidad financiera que incremente la productividad de la empresa, se puede aprovechar mejor todos los recursos administrativos mediante la realización de un control interno empresarial adecuado. La toma de decisiones se vuelve mucho más rápida y eficiente si cada área interna de un negocio cuenta con buenas prácticas y tecnología adecuada. Además, contribuye a la disminución de los errores humanos que pueden causar pérdidas financieras o retrasar o impedir el logro de los objetivos de la empresa (Caminotti & Toppi, 2020).

Es común que las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, no tengan control interno empresarial, como mencionamos al principio de este artículo. Por lo tanto, su gestión empresarial es completamente empírica. Cuando surgen situaciones o problemas, buscan las soluciones que consideran mejores (Campos Blázquez, J. R, 2019).

La importancia de establecer por escrito un sistema de control interno que, según sus objetivos, permita a toda empresa consultar para conocer cómo actuar en alguna situación. Aún más importante, conocer cómo se deben realizar las cosas para evitar fraudes, mal uso de los recursos o negligencias (Casa & Villamarin, 2020).

### **8.3.2.2. Objetivos del control interno empresarial**

Primero, un control interno se divide en tres categorías de metas: (Cuyo & Mora, 2019):

- **Objetivos de operación.** Buscan la eficacia y la eficiencia de las operaciones y están directamente relacionados con el rendimiento y la rentabilidad de la empresa.
- **Objetivos económicos.** Para mantener el equilibrio financiero y evitar pérdidas, falsificaciones o fraudes, mantienen en orden los estados financieros.
- **Objetivos de aplicación.** El cumplimiento de las leyes, normas, disposiciones y regulaciones que la empresa debe cumplir es el centro de estos objetivos.

### 8.3.2.3. Tipos de control interno

Los tipos de control interno son:

- **Control interno preventivo**

Como su nombre lo indica, este tipo de control interno tiene como objetivo prevenir errores o fraudes en una organización. Los beneficios del control interno preventivo incluyen (Díaz y otros, 2023):

- Antes de que surja un problema, actuar de manera oportuna.
- Disminuir los errores y controlar la calidad de las operaciones.
- Las acciones correctivas más efectivas deben acelerarse.
- El autocontrol de la organización es posible.
- El proceso de toma de decisiones estratégicas se mejora.
- Es capaz de detectar posibles errores en el futuro.

- **Control interno de detección**

El control de detección ayuda a encontrar riesgos, errores, omisiones o acciones deliberadas que podrían amenazar a cualquier organización. Es posible enfocar los controles de detección en (Farley Zuluaga B , 2021):

- Supervisión
- Revisión de documentos
- Archivos que verifiquen la integridad
- Auditorías de sistemas

Algunos de los elementos que se pueden examinar para detectar posibles errores son (Flores, 2020):

- En las transacciones no hay transparencia.
- Registros insuficientes.
- No existen normas y procedimientos internos.
- Confianza excesiva en los colaboradores.
- Códigos de conducta y ética no existen.

- **Control interno correctivo**

Las acciones necesarias para revertir un evento no deseado se realizan por medio del control interno correctivo. En resumen, este tipo de control crea las soluciones apropiadas a los problemas o situaciones que surgieron y no funcionaron (Galán, 2023).

#### 8.3.2.4. Modelos de control interno

Explicaremos a continuación los modelos de control interno más conocidos en el continente americano: COSO, COCO y Cadbury.

- **Modelo de control interno COSO**

Actualmente existen tres modelos: el COSO 1, el COSO 2 y el COSO 3, que fueron establecidos en 1992 con el propósito de enfatizar la importancia del control interno para la alta dirección y el resto de la empresa. Las ventajas de implementar el modelo COSO incluyen (Gasbarrino, 2023):

- Tener una perspectiva global del peligro.
- Implementar estrategias apropiadas para la administración de riesgos.
- Realizar la posibilidad de priorizar los objetivos de la empresa.
- Alinear las metas generales con los diversos sectores del negocio.
- Se debe apoyar la planificación estratégica y el control interno.
- Fomentar la cultura de la gestión de riesgos en la empresa.

Las siguientes son las pautas para establecer cada uno de estos modelos: (Gomez, 2022):

- **Componentes de COSO 1**

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

- **Componentes de COSO 2**

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos

- Identificación de eventos de alto impacto
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación

- **Componentes de COSO 3**

El entorno de control cuenta con 17 principios que fundamentan lo siguiente (Guanín & Merchán, 2022):

- Principio 1. Compromiso con la integridad y los valores éticos
  - Principio 2. Responsabilidad de supervisión
  - Principio 3. Estructura, autoridad y responsabilidad
  - Principio 4. Compromiso para la competencia
  - Principio 5. Cumplir con la responsabilidad
  - Principio 6. Especificar objetivos relevantes
  - Principio 7. Identificar y analizar riesgos
  - Principio 8. Evaluar el riesgo de fraude
  - Principio 9. Identificar y analizar riesgos importantes
- **Actividades de control**
    - Principio 10. Seleccionar y desarrollar actividades de control
    - Principio 11. Seleccionar y desarrollar actividades de controles generales sobre tecnología
    - Principio 12. Implementación de políticas y procedimientos
    - Principio 13. Uso de información relevante
- **Sistemas de información**
    - Principio 14. Comunicación interna
    - Principio 15. Comunicación externa
- **Supervisión del sistema de control-monitoreo**
    - Principio 16. Evaluaciones continuas y/o independientes
    - Principio 17. Evaluación y comunicación de deficiencias

El modelo COSO diseña y aplica estas estrategias para proporcionar la seguridad de que los objetivos de control interno serán aplicados correctamente. (Terrerros, 2021)

### **8.3.3. Inventarios**

Un inventario es un registro de todos los bienes materiales y en posesión de una empresa que pueden ser utilizados para su consumo, transformación, alquiler o venta. Una relación detallada debe incluir, además de los bienes tangibles, los derechos y deudas de una compañía (Guzmán & Palmiro, 2019).

Un inventario es un documento donde se registran todos los bienes tangibles y en existencia de una empresa, que pueden utilizarse para su alquiler, uso, transformación, consumo o venta. Debe ser una relación detallada en la que se incluyan, además de los tangibles, los derechos y deudas de una empresa (Gómez., 2023).

Además de mantener un control sobre los productos que vende a sus clientes, también contribuye a verificar qué componentes componen el patrimonio de una organización. Una empresa puede conocer la fluctuación de los artículos gracias al inventario; esto influye en las decisiones que se toman sobre los proveedores y la cantidad de existencias que deben mantenerse para satisfacer las necesidades de los clientes. También evita que se incrementen los gastos de almacenaje debido a robos, mermas o excedentes de productos (Gómez., 2023).

El control adecuado de los inventarios permite equilibrar las existencias, los movimientos y la demanda de cada uno de sus productos. Para aprender más sobre este valioso recurso, analicemos las características fundamentales de los inventarios y cómo puedes aprovecharlas para crear una herramienta única. Un inventario es un registro de todos los bienes materiales y en posesión de una empresa que pueden ser utilizados para su consumo, transformación, alquiler o venta. Una relación detallada debe incluir, además de los bienes tangibles, los derechos y deudas de una compañía (Gasbarrino, 2023)

### **8.3.3.1. Importancia del inventario**

El inventario es crucial porque permite a las compañías planificar sus actividades y mantener siempre un inventario mínimo disponible para la venta. De esta manera, se podrá cumplir con las necesidades de los clientes. Esto, sin mantener la mercancía en el almacén durante mucho tiempo porque implica un costo (Velázquez, 2019).

El inventario regular también permite a la empresa determinar si los registros contables coinciden con el inventario real. La última es un recuento manual de las posesiones de la empresa. Es posible que se produzcan robos o extravíos si se encuentran incongruencias (Toapanta, 2020).

La gestión de inventarios en una empresa comercial es esencial porque se malinterprete el pedido, distribución y correcta entrega de mercancías. Del mismo modo, ha causado enormes pérdidas financieras a algunas empresas, es decir, se requieren controles estrictos para detectar defectos (Terrerros, 2021).

### **8.3.4. Ventas**

En economía, las ventas son la entrega de un bien o servicio específico por parte de un vendedor o proveedor a cambio de una contraprestación económica en forma de dinero. Según el vendedor, la obtención de una ganancia económica es el objetivo de las ventas. Este agente económico vende su producto a compradores potenciales, quienes lo comprarán después de compensarlo con dinero a un precio previamente establecido (Roca, 2021).

El centro de la actividad económica de un amplio margen del espectro económico es la realización de ventas, donde los actores económicos obtienen ganancias monetarias después de entregar un servicio o producto en el que se especializan. Se refiere a todas las acciones que conducen al intercambio de dinero por un servicio o bien. (Arias E. , 2020).

Los representantes de ventas se comunican con personas que podrían estar interesadas en comprar los bienes o servicios que su empresa ofrece. Visitando el sitio web de la compañía, descargando contenido o interactuando con la marca en las redes sociales son algunas de las formas en que estos potenciales compradores muestran su interés (Rios, 2021)

### **8.3.4.1. Importancia de las ventas en los negocios**

Las ventas son cruciales porque, sin ellas, ninguna empresa u organización comercial podrá continuar sus operaciones y, como resultado, no podrá ofrecer servicios o bienes que solucionen los problemas de los clientes. Por el contrario, las empresas pueden mantener su rentabilidad gracias a las ventas; de esta manera, pueden adaptarse al mercado y resistir a su fuerte competencia (Asencio, 2023).

- **Lideran las conversiones**

Para intentar convertir a los clientes potenciales en clientes fieles de la empresa, los vendedores siempre estarán en contacto directo con ellos. No solo queremos atraer nuevos clientes, sino que esos clientes potenciales satisfagan sus necesidades con los bienes o servicios que les brindamos (Borbor, 2019).

- **Ayudan a retener a los clientes**

Las ventas les permiten retener a los consumidores que ya han comenzado a comprar los bienes o servicios que les ofrecemos y establecer una relación de confianza que puede ser alimentada continuamente (Campos Blázquez, J. R, 2019).

- **Optimizan las estrategias de marketing**

El cliente proporciona información al departamento de marketing cada vez que realiza una venta (Caminotti & Toppi, 2020).

- **Son un indicador financiero importante**

Muchas partes del ajedrez financiero de una nación, no solo de la empresa, son movidas por el proceso de ventas. Más allá de la venta que se realiza frente al mostrador, hay una serie de procesos que incluyen la distribución y los inventarios, o numerosas etapas y fases, en el caso de un servicio (Guzmán & Palmiro, 2019).

Varios actores participan en los procesos de inventario, distribución, etapas y fases de productos o servicios, lo cual permite que el ciclo económico se complete. Se crean así empleos, se optimizan otras empresas y se producen productos o servicios capaces de satisfacer las necesidades de los clientes (Roca, 2021).

- **Promueven el crecimiento de los negocios y emprendimientos**

Es posiblemente la razón principal de la importancia de las ventas, o el beneficio más significativo de las ventas. Los negocios, empresas, emprendimientos, etc., pueden cambiar y adaptarse a nuevos nichos de mercado gracias a las ventas. Los negocios se expanden gracias a las ventas, lo que los convierte en empresas cada vez más grandes capaces de satisfacer múltiples mercados (Rios, 2021).

- **Ayuda a crear oportunidades de empleo**

Las ventas tienen la capacidad de mejorar el proceso productivo de cualquier nación. Sin embargo, también crean una gran cantidad de oportunidades laborales para las personas. Las ventas difícilmente serán completamente reemplazadas por máquinas porque son un proceso personal y humano. Por lo tanto, requieren siempre del talento humano que pueda satisfacer las demandas de ventas (Velázquez, 2019).

- **Contribuyen a que el mercado siga en movimiento**

¿Cuál sería el estado del mercado sin las ventas? Si no hubiera ventas, prácticamente el mercado no existiría. Cada venta contribuye a la vida y el movimiento del mercado, independientemente de si se realizan en línea o en persona. Gracias al movimiento de ventas y a los avances tecnológicos, el mercado se mueve y crea nuevos sectores que las compañías y organizaciones capaces de satisfacerlos esperan abordar (Manzanilla, 2023)

## **8.4. Fundamentación Legal**

### **8.4.1. Constitución de la República del Ecuador**

Se utiliza como base legal la Constitución de la República del Ecuador, que es la ley fundamental que establece los principios fundamentales que rigen el país, así como los derechos y deberes de los ciudadanos. En el artículo 23, el numeral 16, se establece la libertad de empresa, con sujeción a la ley.

- El artículo 361: La autoridad sanitaria nacional es el instrumento por el cual el Estado ejercerá la rectoría del sistema; además, será responsable de establecer normas,

regulaciones y control sobre todas las actividades relacionadas con la salud, así como sobre el funcionamiento de las entidades del sector.

- Según el numeral 3 del artículo 243 de la Constitución de la República, los objetivos permanentes de la economía serán la ampliación y la diversificación de la oferta de bienes y servicios de alta calidad que satisfagan las demandas del mercado interno.

#### **8.4.2. Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos**

En el artículo 361 de la Constitución se establece que, mediante la autoridad sanitaria nacional, el Estado será responsable de la rectoría del sistema nacional de salud. Entre sus competencias se incluyen la regulación, la regulación y el control de todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector salud.

Según el artículo 131 de la ley, la autoridad sanitaria nacional supervisará y certificará el cumplimiento de las normas de buenas prácticas en las áreas de almacenamiento, distribución, dispensación y manufactura.

El permiso de la autoridad sanitaria nacional es necesario para la instalación, transformación, ampliación y traslado de plantas industriales, procesadoras de alimentos, establecimientos farmacéuticos, inventarios de biológicos, elaboración de productos naturales procesados para uso medicinal, plaguicidas, productos dentales, empresas de cosméticos y productos higiénicos, previa a su uso, según la ley en el artículo 134.

Art. 2.- Para la venta y dispensación de fórmulas oficinales y magistrales, así como para la dispensación y expendio de medicamentos para uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados para uso medicinal, cosméticos, productos dentales y insumos y dispositivos médicos, las farmacias son establecimientos farmacéuticos autorizados. Deben cumplir con prácticas de farmacia adecuadas. La dirección técnica y la responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico son necesarias para su funcionamiento (Sanitario, 2019)

#### **8.4.3. Ley Orgánica de salud.**

Art. 1.- Con una perspectiva intercultural, de género, generacional y bioética, se sustenta en los valores de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, calidad y eficiencia.

Art. 2. Las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional, así como las disposiciones de esta Ley, se aplicarán a todos los miembros del Sistema Nacional de Salud para llevar a cabo las actividades relacionadas con la salud.

Art. 3. El estado de bienestar físico, mental y social completo, no limitado a la ausencia de enfermedades o afecciones, se define como salud. Es el resultado de una interacción colectiva donde el Estado, la sociedad, la familia y los individuos se unen para crear ambientes, entornos y estilos de vida saludables; y es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es la responsabilidad principal del Estado.

Art. 4. El Ministerio de Salud Pública es la autoridad sanitaria nacional y tiene la responsabilidad de llevar a cabo las funciones de rectoría en salud. También tiene la responsabilidad de supervisar y aplicar las normas que establece para que esta Ley se cumpla plenamente.

Art. 5.- En relación con los requerimientos y las condiciones de salud de la población, la autoridad sanitaria nacional establecerá los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a la salud provenientes de organismos no gubernamentales, organismos internacionales y del sector público, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del sector público, se enfoquen en la implementación, el seguimiento y la evaluación de políticas, planes, programas y proyectos.

#### **8.4.4. Reglamento General a la Ley Orgánica de Salud**

Art. 1.- En su territorio, las áreas de salud, en colaboración con los gobiernos seccionales autónomos, fomentarán iniciativas de promoción de la salud con el fin de establecer entornos saludables, como comunidades, municipios y escuelas. Para lograr una cultura por la salud y la vida que incluya acciones individuales y colectivas con mecanismos efectivos como la veeduría ciudadana y la rendición de cuentas, entre otros, se requiere la participación de la población en general, intersectorial e interinstitucional.

Art. 2.- La red de servicios de sangre, la cual incluye los homocentros, los bancos de sangre tipos 1 y 2, los depósitos de sangre y los servicios de medicina transfusional, será gestionada por el Ministerio de Salud Pública.

Art. 3.- Para el funcionamiento del Sistema nacional de aprovisionamiento de sangre y la red de servicios de sangre, el Ministerio de Salud Pública dictará las políticas y establecerá el Plan Nacional de Sangre (PNS), a partir de los cuales se formularán las normas y procedimientos que permitan lograr el aprovisionamiento, procesamiento, disponibilidad y utilización de sangre, hemo componentes y derivados seguros y de calidad, de manera oportuna y en cantidad suficiente para atender las necesidades de la población.

#### **8.4.5. Reglamento para el Registro, Control y Comercialización de Medicamentos**

Art. 1. El registro sanitario correspondiente es obligatorio para la fabricación, importación, exportación, comercialización, dispensación y expendio de medicamentos en general. La autoridad sanitaria nacional aprobará el formato único del certificado de registro sanitario, que se emitirá a nombre de un titular que será el responsable de su uso.

Art. 2. El Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Dr. Leopoldo Izquieta Pérez (INH), de acuerdo con las normas y pautas establecidas por la autoridad sanitaria nacional, es el organismo técnico responsable de conceder, suspender, cancelar o reinscribir el certificado de registro sanitario, según lo establece el artículo 138 de la Ley Orgánica de Salud.

Art. 3. Los análisis de control de calidad posregistro y la inscripción en el registro sanitario están sujetos al pago de los montos establecidos en la ley y los reglamentos correspondientes. Nota: El Acuerdo Ministerial No. 1090, publicado en el Registro Oficial 729 el 21 de junio de 2012, modificó el artículo. Nota: El artículo fue modificado por el Acuerdo Ministerial No. 2883, que fue publicado en el Registro Oficial 889 el 8 de febrero de 2013.

Art. 4. Una vez cumplidos todos los requisitos establecidos en la ley, este reglamento y las normas dictadas por la autoridad sanitaria nacional, se otorgará el registro sanitario en un plazo máximo de quince días.

## 9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Cuáles son los factores actuales que afectan las ventas en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná?**

La efectividad en el manejo del inventario, que puede resultar en desabastecimientos o exceso de inventario; la competencia de otras farmacias en la zona, que puede disminuir su participación en el mercado; y los precios de los productos, que pueden influir en la percepción de valor por parte de los clientes, son factores que influyen en las ventas en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná. La calidad del servicio al cliente también es fundamental, ya que una atención inadecuada puede alejar a los clientes. El poder adquisitivo de los consumidores se ve afectado por los cambios en las regulaciones y en las condiciones económicas, como la inflación; además, la visibilidad de la farmacia se ve limitada por la falta de promociones y publicidad efectiva. La dinámica de ventas de la farmacia es influenciada por todos estos factores en su conjunto.

- **¿Cuáles son los procesos de control interno que deben aplicarse para el área de inventario en la Farmacia Génesis?**

Para asegurar la integridad del inventario, la Farmacia Génesis debe implementar un sistema de registro detallado que permita un seguimiento minucioso de todas las transacciones de productos. Para encontrar diferencias y ajustar los registros de inventario, los conteos físicos regulares son esenciales. Se deben realizar auditorías regulares para evaluar la eficacia de los procedimientos y se debe establecer un control de acceso que limite el manejo del inventario a personal autorizado. El uso de tecnología, como software de gestión, y la capacitación del personal en el manejo de inventarios mejorarán la eficiencia y la precisión en el control del inventario. Estos procedimientos son esenciales para reducir los costos, evitar pérdidas y optimizar la disponibilidad de productos, lo cual tiene un impacto positivo en las ventas.

- **¿Cuál es la relación entre el control de inventario y el nivel de ventas en la Farmacia Génesis?**

La gestión de recursos en la Farmacia Génesis depende de la relación entre el control de inventario y el nivel de ventas. Al monitorear de manera precisa la cantidad y el estado de los

productos, un control de inventario efectivo garantiza que los artículos se mantengan en los niveles adecuados para satisfacer la demanda. El peligro de desabastecimiento y obsolescencia disminuye cuando el inventario se maneja adecuadamente; esto permite una rotación ágil de productos. Esto no solo aumenta la disponibilidad de productos de salud y medicinas necesarios para los consumidores, sino que también maximiza el uso del capital invertido al permitir que los bienes se vendan antes de que pierdan su valor. Un control de inventario adecuado fomenta la rotación de productos, lo cual aumenta las ventas y mejora la rentabilidad de la farmacia.

- **¿De qué manera el desarrollo de políticas y procedimientos beneficiarán el control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná?**

El desarrollo e implementación de políticas y procedimientos claros para la gestión de inventarios en la Farmacia Génesis ofrecerá diversos beneficios. La estandarización de los procesos, a través de pautas uniformes para actividades clave, mejorará la eficiencia operativa. La asignación de roles y responsabilidades al personal involucrado fortalecerá el control y la rendición de cuentas. Contar con información oportuna y confiable facilitará la toma de decisiones relacionadas con la gestión de inventarios. Además, la revisión y actualización periódica de las políticas y procedimientos permitirá una mejora continua en el control de inventarios. Finalmente, la documentación de los procesos servirá de guía para capacitar al personal, fortaleciendo sus competencias y desempeño.

## **10. METODOLOGÍA**

### **10.1. Tipos de investigación**

Entre los tipos de investigación que se utilizaron en el desarrollo del proyecto se pueden mencionar los siguientes:

#### **10.1.1. Investigación Bibliográfica**

Según Barbosa et al (2020), la investigación bibliográfica puede definirse como cualquier investigación que requiera la recopilación de información. Estos materiales pueden incluir recursos más tradicionales como libros, revistas, periódicos e informes, pero también medios electrónicos como grabaciones de audio, vídeo y películas, y recursos en línea como sitios web.

Esta investigación consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar, se utilizará bibliografía general y especializada sobre la temática control de inventario y su incidencia en las ventas de la farmacia Génesis, para ello se debe contar con materiales informativos como libros, revistas de investigación científicas, sitios web y demás información necesaria para iniciar la búsqueda.

#### **10.1.2. Investigación de Campo**

Para Arias (2020), la investigación de campo es recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema. Es un método de recolección de datos cualitativos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en un entorno natural, para ello se debe estar en el lugar de los hechos y analizar cualquier tipo de problema.

Esta investigación de campo en si es la recopilación de datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema detectado en la farmacia Génesis.

### **10.1.3. Investigación Descriptiva**

Para Martínez (2020), El método descriptivo de investigación, también conocido como investigación descriptiva, se emplea en la ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a investigar. Procura brindar información acerca del que, como, cuando y donde de la investigación realizada, se empleará técnicas de recolección de la información que nos permitirá interpretar de manera idónea la situación actual de la empresa.

La investigación se utilizará para trazar el plan de trabajo a seguir en la investigación, es donde se une la fase conceptual de la investigación, como el planteamiento del problema, con la fase operativa, como el método e instrumento de la investigación.

### **10.1.4. Investigación explicativa**

La investigación explicativa, como su nombre indica, tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada. De esta forma, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno. (Arias, 2020)

Para el beneficio de escribir las causas que se determinen en el problema de la farmacia Genesis, se empleó la investigación para aclarar los procesos.

## **10.2. Métodos de investigación**

Entre los métodos que se utilizaron en el proyecto establecido son los siguientes:

### **10.2.1. Método Inductivo – Deductivo**

El método inductivo consiste en explicar la realidad a partir de su observación. Es un proceso que va desde lo particular hasta lo general. El método deductivo consiste en explicar la realidad a partir de la lógica. Es un proceso que va desde lo general o abstracto hasta lo particular. (Suárez, 2023)

El método inductivo y deductivo son diferentes tipos de razonamientos. La gran diferencia entre razonamiento inductivo y deductivo está en que el inductivo tiene como objetivo desarrollar una teoría; mientras que el deductivo probar una teoría existente.

### **10.3. Técnicas de investigación**

#### **10.3.1. Entrevista**

Según Díaz et al (2023), en la investigación cualitativa, la entrevista es una técnica muy útil para recopilar datos; se define como una conversación que busca un propósito distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un intercambio de conversación.

Para obtener datos fiables y válidos, las entrevistas requieren habilidades de escucha activa y de comunicación, aunque pueden brindar información detallada y perspectivas enriquecedoras.

#### **10.3.2. Observación**

En un contexto determinado, la observación es un método de recolección de datos que implica la atención sistemática y objetiva a fenómenos, comportamientos o situaciones particulares. Con este método se puede recopilar información directa sobre los procedimientos y actividades; esto otorga una comprensión más amplia de cómo funcionan las dinámicas en un ambiente real. Para captar variaciones y patrones inesperados, la observación puede ser estructurada, donde se definen los aspectos a observar, o no estructurada. En investigaciones que buscan validar información o complementar otros métodos, como encuestas y entrevistas, su uso es esencial (Bernal, 2019).

Para examinar el proceso de manejo de inventarios en la farmacia, se empleó la observación en la investigación sobre el control de inventario y su impacto en las ventas de la farmacia Génesis. Se realizaron visitas programadas al establecimiento para observar las prácticas de almacenamiento, el sistema de registro empleado por el personal y la rotación de productos. Con esta técnica se descubrieron inconsistencias en el manejo de los inventarios, como la falta de rotación de ciertos productos y el manejo de los inventarios; esto ayudó a entender cómo estas prácticas afectan las ventas de manera efectiva. Para brindar una comprensión más amplia

del funcionamiento de la farmacia, la observación proporcionó información valiosa que complementó los datos obtenidos a través de encuestas y entrevistas.

### **10.3.2. Instrumentos de investigación**

#### **10.3.2.1. Cuestionario de entrevista**

Un cuestionario de entrevista es un método para recopilar datos que consiste en un conjunto de preguntas estructuradas o semiestructuradas, destinadas a recopilar información particular de un entrevistado sobre un tema específico. Con el fin de facilitar la adquisición de datos cualitativos que pueden ser analizados más adelante, este tipo de cuestionario permite profundizar en la comprensión de percepciones, experiencias y opiniones. Para mejorar la organización de la información recopilada, los cuestionarios de entrevista pueden incluir preguntas abiertas, que fomentan respuestas detalladas, y preguntas cerradas, que ofrecen opciones específicas y cuantificables (Arias E. R., 2020).

Para realizar una conversación estructurada con el gerente de la farmacia, se empleó un cuestionario de entrevista para investigar el impacto del control de inventario en las ventas de la farmacia Génesis. Preguntas importantes sobre las prácticas de control de inventario, los problemas que enfrentan en el manejo de productos y su percepción de cómo estos factores afectan las ventas se incluyeron en el cuestionario. Se brindaron espacios para que el gerente pudiera dar respuestas detalladas y presentar ejemplos particulares de su experiencia durante la entrevista. Para comprender la situación actual de la farmacia y su funcionamiento, esta metodología permitió obtener información rica y contextualizada; esto complementó los otros métodos de recolección de datos empleados en la investigación.

#### **10.3.2.2. Ficha de observación**

Una ficha de observación es un documento estructurado que permite registrar de manera sistemática y organizada las observaciones realizadas durante un estudio. Este instrumento incluye secciones específicas para anotar aspectos relevantes, como comportamientos, acciones, condiciones del entorno y cualquier otro dato pertinente que pueda influir en el objeto de estudio. Las fichas de observación son útiles para garantizar la objetividad en la recolección

de datos, facilitando un análisis posterior más claro y conciso al consolidar la información obtenida de manera estandarizada (Gómez., 2023).

Para registrar las prácticas de manejo de inventarios y la disposición de productos en el punto de venta, en esta investigación se empleó una ficha de observación. Se registraron aspectos como la organización del almacén, la rotación de los productos y la presentación visual en el área de ventas durante las visitas a la farmacia. Para encontrar áreas de mejora y su relación con las ventas, la ficha permitió capturar observaciones sobre el estado de los productos, la existencia de etiquetas con fechas de caducidad y el cumplimiento de procedimientos de control.

## 10.4. Población y Muestra

### 10.4.1. Población

De acuerdo a lo que manifiesta Velázquez (2019), La población en estudio es una colección completa de componentes que comparten un parámetro entre sí. Es importante destacar que todos conocemos el significado de la palabra "población" en nuestra vida diaria. Con frecuencia se emplea para referirse a la población humana, que es el número total de individuos que residen en una región geográfica de algún país o estado.

La población objeto de estudio serán el personal que labora en la farmacia Génesis, los cuales se adjuntan a continuación:

**Tabla 4.** Población Departamento de Inventarios

<b>Detalle</b>	<b>Población</b>	<b>Instrumento a utilizarse</b>
Gerente	1	Cuestionario de entrevista
Contador	1	COSO I
Vendedores	1	COSO I
<b>Total</b>	<b>3</b>	

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** autoras

### **10.4.2. Muestra**

Según Velázquez (2019), un subconjunto de toda la población, una muestra, es la parte más pequeña del total. Los individuos que son invitados a participar en las encuestas constituyen la muestra de la encuesta. Una muestra es un subconjunto o subgrupo de la población que se puede estudiar para examinar las características o el comportamiento de los datos de población.

Por considerarse una población finita se va a considerar la totalidad de la población objeto de estudio para el análisis e interpretación de los resultados de la investigación propuesta.

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 11.1. Factores actuales que afectan las ventas en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.

#### 11.1.1. Entrevista aplicada al gerente de la farmacia Génesis del cantón La Maná

**Tabla 5.** Cuestionario de entrevista aplicada al gerente de la farmacia Génesis del cantón La Maná

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.	¿Cuáles considera que son los principales factores que han afectado las ventas de la Farmacia Génesis en el último año?	Los principales factores que han afectado las ventas en el último año, se puede mencionar la competencia cada vez más agresiva de otras farmacias y cadenas en el cantón, la escasez intermitente de algunos medicamentos recetados, lo cual ha generado insatisfacción en los pacientes, y la baja rotación de ciertos productos de venta libre, especialmente artículos de cuidado personal.
2.	¿Cómo ha impactado la gestión de inventarios en los niveles de venta de la farmacia?	La gestión de inventarios ha sido un factor clave que ha afectado las ventas. En ocasiones hemos tenido problemas de desabastecimiento de algunos productos de alta rotación, lo cual ha generado reclamos y clientes insatisfechos. Por otro lado, también hemos experimentado situaciones de sobrestock de ciertos medicamentos y artículos, lo que implica inmovilización de capital y riesgo de vencimientos.
3.	¿Qué tan frecuentemente revisa y ajusta los niveles de inventario?	La revisión y ajuste de los niveles de inventario se realiza de forma mensual. Sin embargo, reconozco que este proceso aún presenta ciertas deficiencias y oportunidades

		de mejora, pues no siempre logro anticipar con precisión la demanda.
4.	¿Cuáles han sido los principales retos en la planificación de la demanda y los pedidos a proveedores?	Uno de los principales retos ha sido la volatilidad de la demanda, especialmente en épocas de alta incidencia de enfermedades estacionales. Esto dificulta la planificación de compras y la determinación de niveles óptimos de inventario. Adicionalmente, algunos proveedores presentan problemas de abastecimiento, lo cual genera retrasos y desabastecimiento en la farmacia.
5.	¿Cómo afecta la caducidad y el vencimiento de productos al nivel de ventas?	La caducidad y el vencimiento de productos han tenido un impacto negativo en las ventas de la farmacia. En ocasiones, hemos tenido que dar de baja inventarios vencidos, lo cual representa pérdidas económicas. Además, la presencia de productos caducados afecta la confianza y la satisfacción de los clientes.
6.	¿Cuáles son las medidas que he tomado para mejorar la administración de inventarios y su impacto en las ventas?	Para mejorar la gestión de inventarios, he llevado a cabo algunas acciones, como: Desarrollar un sistema informático para controlar los inventarios, Optimizar los espacios de almacenamiento, establecer políticas y procedimientos más sólidos para la realización de pedidos y capacitar al personal en técnicas de pronóstico de la demanda. Reconozco, sin embargo, que todavía hay espacio para mejorar en estos aspectos.
7.	¿Cuál es la importancia de poner en práctica políticas y procedimientos de control de inventarios para aumentar las ventas?	Para aumentar las ventas de la farmacia, creo que es esencial implementar políticas y procedimientos de control de inventarios. Se podría evitar el desabastecimiento, reducir el

		<p>peligro de vencimientos y mantener niveles adecuados de existencias mediante una gestión de inventarios efectiva; esto resultaría en una mayor satisfacción de los clientes y, por ende, en un aumento de las ventas.</p>
8.	<p>¿De qué manera creo que el uso de indicadores de rotación de inventarios podría mejorar las ventas y el control de inventarios?</p>	<p>Una herramienta valiosa para mejorar el control de inventarios y, por ende, las ventas sería el uso de indicadores de rotación de inventarios. Me ayudarían a detectar oportunidades y a tomar decisiones más informadas mediante indicadores como la rotación de inventarios, el nivel de cumplimiento de pedidos y el índice de agotados.</p>
9.	<p>¿Cuál es la importancia del desarrollo y la capacitación de las competencias del personal en la administración de inventarios?</p>	<p>La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal en la administración de inventarios son cruciales, en mi opinión. En la actualidad, ciertos trabajadores carecen de las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo un control de inventarios adecuado, lo cual ha afectado los niveles de venta. Por lo tanto, creo que una estrategia fundamental para mejorar los procesos de gestión de inventarios y, en última instancia, aumentar las ventas sería invertir en la capacitación del personal.</p>
10.	<p>Para mejorar el manejo de los inventarios y las ventas de la farmacia, ¿qué otras estrategias o acciones creen que podrían implementarse?</p>	<p>Considero que algunas estrategias adicionales podrían ser utilizadas además de las ya mencionadas: Para priorizar la administración de los artículos con mayor rotación, realizar un análisis ABC de los productos. Para facilitar los procesos de recepción, despacho y conteo de inventarios,</p>

		<p>se debe implementar un sistema de códigos de barras y un lector de códigos, Para aumentar la disponibilidad de productos, establecer alianzas estratégicas con proveedores clave, Aumentar la coordinación y la comunicación entre el departamento de ventas y el departamento de inventarios, y establecer un sistema de recompensas y/o reconocimientos al personal por el logro de objetivos relacionados con la gestión de inventarios.</p>
--	--	--

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

### **11.1.2. Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Farmacia Génesis del cantón La Maná**

El gerente de la Farmacia Génesis identifica varios factores clave que han afectado las ventas en el último año, entre los cuales menciona la competencia agresiva de otras farmacias y la escasez intermitente de ciertos medicamentos recetados, lo cual ha generado insatisfacción en los pacientes. Además, la baja rotación de algunos productos de venta libre, especialmente artículos de cuidado personal, ha impactado negativamente en los niveles de venta.

La gestión de inventarios ha sido un factor crucial que ha influido en las ventas de la farmacia. En ocasiones, han enfrentado problemas de desabastecimiento de productos de alta rotación, lo cual ha causado reclamos y clientes insatisfechos. Por otro lado, también han experimentado situaciones de sobrestock de ciertos medicamentos y artículos, lo que implica inmovilización de capital y riesgo de vencimientos.

La revisión y ajuste de los niveles de inventario se realiza de forma mensual, pero el gerente reconoce que este proceso aún presenta oportunidades de mejora, ya que no siempre logra anticipar con precisión la demanda. Uno de los principales retos ha sido la volatilidad de la demanda, especialmente en épocas de alta incidencia de enfermedades estacionales, lo cual dificulta la planificación de compras y la determinación de niveles óptimos de inventario.

Adicionalmente, algunos proveedores presentan problemas de abastecimiento, lo cual genera retrasos y desabastecimiento en la farmacia.

La confianza y la satisfacción de los clientes se han visto afectadas negativamente por la caducidad y el vencimiento de los productos; además, han causado pérdidas económicas. El gerente ha llevado a cabo algunas medidas para mejorar la administración de inventarios, como la creación de políticas y procedimientos más sólidos para la realización de pedidos, la optimización de los espacios de almacenamiento y la capacitación del personal en métodos de pronóstico de la demanda. No obstante, reconoce que todavía hay espacio para mejorar en estas áreas.

El gerente cree que la implementación de políticas y métodos de control de inventarios es esencial para aumentar las ventas de la farmacia porque les permitiría mantener niveles adecuados de existencias, reducir el peligro de vencimientos y evitar el desabastecimiento; esto resultaría en una mayor satisfacción de los clientes y, por ende, en un aumento de las ventas. La implementación de indicadores de rotación de inventarios, según el gerente, sería una herramienta útil para mejorar el manejo de los inventarios y, por ende, las ventas. Encontraría áreas de oportunidad y tomaría decisiones más informadas si utilizara indicadores como la rotación de inventarios, el nivel de cumplimiento de pedidos y el índice de agotados.

Por último, el gerente considera que la capacitación y el desarrollo de competencias en la gestión de inventarios son cruciales, ya que algunos trabajadores carecen de las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo un control de inventarios adecuado, lo cual ha afectado los niveles de venta. Con el fin de mejorar el control de inventarios y, en última instancia, aumentar las ventas de la farmacia, el gerente propone otras tácticas, como el análisis ABC de los productos, la implementación de un sistema de códigos de barras, la creación de alianzas estratégicas con proveedores y el establecimiento de un sistema de recompensas al personal.

### **11.1.3. Matriz FODA aplicado a la Farmacia Génesis del cantón La Maná**

De las respuestas obtenidas de la entrevista aplicada al gerente de la Farmacia Génesis, se desprende el siguiente análisis interno y externo de la mencionada empresa, mencionando las

principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, cuyos resultados se adjuntan a continuación:

**Tabla 6.** Matriz FODA aplicado a la Farmacia Génesis

<b>FODA</b>	
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocimiento de la importancia de una gestión eficiente de inventarios para mejorar las ventas.</li> <li>2. Implementación de algunas acciones para mejorar el control de inventarios, como la adopción de un sistema informático y la capacitación del personal.</li> <li>3. Disposición del gerente para identificar áreas de oportunidad y aplicar nuevas estrategias.</li> <li>4. Conciencia sobre la necesidad de establecer políticas y procedimientos sólidos para la gestión de inventarios.</li> <li>5. Interés en implementar Indicadores de rotación de inventarios para monitorear y mejorar el control de inventarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de un sistema de códigos de barras y lector de códigos para agilizar los procesos de inventario.</li> <li>2. Establecimiento de alianzas estratégicas con proveedores clave para mejorar la disponibilidad de productos.</li> <li>3. Fortalecimiento de la comunicación y coordinación entre el área de inventarios y el departamento de ventas.</li> <li>4. Implementación de recompensas y/o reconocimientos al personal por el cumplimiento de metas relacionadas con la gestión de inventarios.</li> <li>5. Realización de una matriz de inventario priorizada de los productos que tienen mayor rotación.</li> </ol>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dificultades para anticipar con precisión la demanda de los productos, lo cual genera problemas de desabastecimiento y sobrestock.</li> <li>2. Deficiencias en los procesos de revisión y ajuste de los niveles de inventario, que se realizan con una frecuencia mensual.</li> <li>3. Falta de capacitación y desarrollo de competencias del personal en la gestión de inventarios.</li> <li>4. Presencia de problemas de caducidad y vencimiento de productos, lo cual afecta la confianza y satisfacción de los clientes.</li> <li>5. Limitaciones en la implementación de políticas y procedimientos para el control de inventarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volatilidad de la demanda, especialmente en épocas de alta incidencia de enfermedades estacionales.</li> <li>2. Problemas de abastecimiento por parte de algunos proveedores, lo cual genera retrasos y desabastecimiento en la farmacia.</li> <li>3. Creciente competencia de otras farmacias y cadenas en el cantón.</li> <li>4. Impacto de la delincuencia, que ha reducido la afluencia de clientes.</li> <li>5. Escasez intermitente de algunos medicamentos recetados, lo cual genera insatisfacción en los pacientes.</li> </ol>

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

#### 11.1.4. Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades MEFI

La matriz de correlación de fortalezas y oportunidades se desarrolló como una herramienta analítica dentro de la investigación sobre el control de inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Génesis. El proceso comenzó con la identificación y clasificación de las fortalezas internas de la farmacia, basadas en la percepción del personal y la dirección sobre su gestión de inventarios. Posteriormente, se recopilieron oportunidades externas que podrían potenciar estas fortalezas, mediante un análisis del entorno y las necesidades del mercado. Se adjunta la escala de correlación:

5	Alta Correlación
4	Buena Correlación
3	Correlación Moderada
2	Baja Correlación
1	Muy Baja Correlación

Cada combinación de fortaleza y oportunidad fue evaluada y valorada en una escala del 1 al 5, donde se consideraron factores como la viabilidad de implementación y el impacto potencial. Este enfoque permitió visualizar las interrelaciones entre las áreas de fortaleza y las oportunidades disponibles, facilitando la identificación de estrategias efectivas para optimizar la gestión de inventarios y mejorar las ventas. Se adjunta la matriz de correlación aplicada de fortalezas y oportunidades aplicada a la farmacia Génesis:

**Tabla 7.** Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades MEFI Farmacia Génesis

<b>F</b> / <b>O</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>O1</b>	4	3	5	2	4	18
<b>O2</b>	5	4	4	3	5	21
<b>O3</b>	3	5	5	4	3	20
<b>O4</b>	4	4	3	5	4	20
<b>O5</b>	5	3	4	2	5	19
<b>TOTAL</b>	21	19	21	16	21	98

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

- **Correlación obtenida**

Alta Correlación (4-5 puntos):

F2 y O1/O5: La implementación de un sistema informático se alinea perfectamente con la adopción de códigos de barras (O1) y la creación de una matriz de inventario (O5), sugiriendo que la adopción tecnológica puede optimizar el control de inventario.

F1 y O3: La importancia asignada a la gestión se ve fortalecida por una mejor comunicación con el departamento de ventas, indicando que ambos elementos pueden trabajar en sinergia para impulsar las ventas.

Correlación Moderada (3 puntos):

F4 y O4: La atención a políticas sólidas puede contribuir a una mayor motivación y recompensas al personal, lo que puede mejorar la gestión de inventarios, aunque se necesitarán esfuerzos adicionales para implementar efectivamente estas iniciativas.

Oportunidades con Menor Impacto (1-2 puntos):

F3 y O2/O5: Aunque la disposición del gerente es clave, las alianzas estratégicas (O2) y la priorización de inventarios (O5) muestran una correlación baja, lo que sugiere que se debe trabajar en la alineación de estas oportunidades con una dirección clara.

La matriz muestra, en general, una serie de conexiones importantes entre las fortalezas y las oportunidades de la Farmacia Génesis. La mejora del control de inventario, a través de la utilización de estas relaciones, puede tener un impacto positivo en las ventas. Para maximizar el potencial de estas correlaciones, se recomienda priorizar la implementación de tecnologías y mejorar la comunicación entre equipos.

#### **11.1.5. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas MAFE Farmacia Génesis**

La matriz de correlación de debilidades y amenazas fue desarrollada como parte del análisis estratégico para la investigación sobre el control de inventario en la Farmacia Génesis. Este proceso comenzó con la identificación de debilidades internas, basadas en entrevistas con el personal y la observación de los procesos existentes. Posteriormente, se definieron las amenazas externas que afectan a la farmacia, considerando factores del mercado y condiciones ambientales. La escala de calificación utilizada es la siguiente:

5	Alta Correlación
4	Buena Correlación
3	Correlación Moderada
2	Baja Correlación
1	Muy Baja Correlación

Cada combinación de debilidad y amenaza fue evaluada en una escala del 1 al 5, donde se tuvo en cuenta el impacto y la relevancia de cada elemento en la operativa de la farmacia. Esta metodología permitió entender cómo las debilidades internas pueden exacerbar las amenazas externas y, así, facilitar la formulación de estrategias efectivas para mejorar la gestión de inventario y la competitividad de la farmacia en el entorno actual.

**Tabla 8.** Matriz de correlación Debilidades y Amenazas MAFE Farmacia Génesis

<b>A</b> \ <b>D</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>A1</b>	5	4	4	3	5	21
<b>A2</b>	4	5	3	4	4	20
<b>A3</b>	3	4	5	3	2	22
<b>A4</b>	4	3	5	4	4	20
<b>A5</b>	5	4	4	3	5	21
<b>TOTAL</b>	21	20	21	17	20	104

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

- **Correlación obtenida**

Alta Correlación (5 puntos):

D1 y A1/A5: Las dificultades para anticipar la demanda exacerbadas por la volatilidad del mercado y la escasez de medicamentos destacan la necesidad de una mejor planificación y análisis de la demanda.

D5 y A1/A5: La falta de políticas claras para el control de inventarios es crítica frente a la volatilidad y escasez de productos, indicando que una gestión débil puede intensificar estos problemas.

Buena Correlación (4 puntos):

D2 y A2/A4: Las deficiencias en los procesos de revisión de inventario se alinean con problemas de abastecimiento y el impacto de la delincuencia, lo que sugiere que una gestión ineficaz puede contribuir a una mayor vulnerabilidad frente a estas amenazas.

D4 y A3/A4: Los problemas de caducidad y la competencia creciente revelan que la falta de atención a la gestión de inventarios afecta la satisfacción del cliente en un entorno competitivo.

Correlación Moderada (3 puntos):

D3 y A3: La falta de capacitación es una debilidad importante frente a la competencia, lo que sugiere que mejorar las habilidades del personal podría ser una estrategia clave para enfrentar la presión del mercado.

Las amenazas ambientales y las debilidades de la farmacia Génesis están estrechamente relacionadas, según la matriz. La falta de políticas sólidas y las dificultades en la gestión de inventarios son factores cruciales que empeoran las amenazas externas. Abordar estas deficiencias es fundamental para reducir los peligros asociados y aumentar la competitividad y la satisfacción del consumidor en el mercado actual. Para reforzar la gestión de inventarios ante estas dificultades, se aconseja la implementación de técnicas de optimización de procesos y de capacitación.

#### **11.1.6. Análisis de resultados Matriz FODA y matriz de correlación MEFI y MAFE aplicado a la Farmacia Génesis del cantón La Maná**

- **Análisis Interno**

Las amenazas ambientales y las debilidades de la farmacia Génesis están estrechamente relacionadas, según la matriz. La falta de políticas sólidas y las dificultades en la gestión de inventarios son factores cruciales que empeoran las amenazas externas. Abordar estas deficiencias es fundamental para reducir los peligros asociados y aumentar la competitividad y la satisfacción del consumidor en el mercado actual. Para reforzar la gestión de inventarios ante estas dificultades, se aconseja la implementación de técnicas de optimización de procesos y de capacitación.

Para acelerar los procesos de inventario, la farmacia podría implementar un sistema de lector de códigos de barras y un sistema de códigos de barras. Además, la coordinación y la

comunicación entre el departamento de ventas y el departamento de inventarios, así como la creación de alianzas estratégicas con proveedores importantes, podrían mejorar la disponibilidad de productos y optimizar la gestión de inventarios. La eficiencia de los procesos de gestión de inventarios también podría mejorarse mediante la implementación de un sistema de recompensas y/o reconocimientos al personal por el cumplimiento de objetivos relacionados con la gestión de inventarios, así como mediante la realización de un análisis ABC de los productos para priorizar la gestión de los artículos de mayor rotación.

- **Análisis Externo**

Se descubren las amenazas y las debilidades de la farmacia Genensis mediante el análisis externo. Problemas de sobrestock y desabastecimiento surgen debido a que la empresa tiene dificultades para anticipar con precisión la demanda de los productos. Además, la capacitación y el desarrollo de habilidades en la gestión de inventarios son insuficientes, y los procedimientos de revisión y ajuste de los niveles de inventario son insuficientes. Los problemas de caducidad y vencimiento de los productos también afectan la confianza y la satisfacción de los clientes en la farmacia; además, existen restricciones en la aplicación de las políticas y procedimientos para el control de inventarios.

En cuanto a las amenazas, la inestabilidad de la demanda, particularmente durante los períodos de alta incidencia de enfermedades estacionales, puede presentar dificultades en la administración de inventarios. Además, la posición de la farmacia Genensis puede verse afectada por la creciente competencia de otras farmacias y cadenas en el cantón, y los problemas de abastecimiento de algunos proveedores pueden causar retrasos y desabastecimiento en la farmacia. La farmacia también está amenazada por los efectos de la pandemia de COVID-19 y las restricciones sanitarias, las cuales han disminuido la afluencia de clientes; además, la escasez intermitente de ciertos medicamentos recetados, que puede causar insatisfacción en los pacientes, es otra amenaza.

### 11.1.7. Ficha de observación aplicada al área de inventarios de la Farmacia Génesis del cantón La Maná

Luego de haberse realizado la entrevista al gerente de la Farmacia Génesis del cantón La Maná, se procedió previa autorización del geremte a realizar una ficha de observación al área de inventarios de la farmacia, cuyos resultados se adjuntan a continuación:

**Tabla 9.** Ficha de observación área de inventarios Farmacia Génesis del cantón La Maná

Observación	Descripción
Organización y orden en el almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los medicamentos y productos de farmacia se encuentran amontonados sin un sistema de clasificación y ubicación</li> <li>-Algunos productos se encuentran almacenados fuera de sus respectivas áreas, dificultando la localización y control de inventario.</li> <li>-Existe desorden y falta de limpieza en las estanterías y espacios de almacenamiento.</li> </ul>
Procedimientos de recepción y registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realiza una revisión exhaustiva de la calidad y cantidad de los productos recibidos al momento de la entrega.</li> <li>-No se registran de manera adecuada los datos de recepción, como fechas de vencimiento, lotes, y cantidades, en los registros de inventario.</li> <li>-Falta de un proceso estandarizado para la asignación de ubicaciones y códigos de identificación de los productos recibidos.</li> </ul>
Procesos de control de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realizan conteos físicos periódicos para verificar la correspondencia entre los registros y las existencias reales</li> <li>-Ausencia de un sistema de alertas o indicadores que permitan identificar productos próximos a vencerse o con baja rotación.</li> <li>-Falta de procedimientos claros para la gestión de productos caducados o próximos a vencer.</li> </ul>
Capacitación y desarrollo de competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal a cargo del inventario no ha recibido capacitación adecuada en técnicas y buenas prácticas de gestión de inventarios.</li> <li>-No existe un plan de formación continua para mantener actualizados los conocimientos del personal en temas de inventarios.</li> </ul>

Observación	Descripción
	-Falta de definición de responsabilidades y funciones claras para el personal involucrado en la gestión de inventarios.
Implementación de tecnologías de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se utiliza un sistema informático de gestión de inventarios que permita un control y seguimiento efectivo de las existencias.</li> <li>-Ausencia de herramientas tecnológicas, como códigos de barras y lectores, que faciliten y agilicen los procesos de registro y control de inventarios.</li> </ul>

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

### **11.1.8. Análisis de resultados de la ficha de observación aplicada a la Farmacia Génesis del cantón La Maná**

El análisis de la ficha de observación realizada en la Farmacia Génesis del cantón La Maná revela varias deficiencias en la gestión de inventarios de la farmacia. Una de las principales problemáticas identificadas es la falta de organización y orden en el almacenamiento de los productos. Los medicamentos y productos de farmacia se encuentran amontonados sin un sistema de clasificación y ubicación definido, lo que dificulta la localización y control de los inventarios. Además, se observó que algunos productos se almacenan fuera de sus respectivas áreas, lo que genera desorden y dificulta aún más el manejo adecuado de las existencias.

Los procesos de registro y recepción de los productos también son cruciales. Problemas con el abastecimiento o la recepción de productos defectuosos pueden surgir si no se realiza una revisión completa de la calidad y la cantidad de los productos al momento de la entrega. El seguimiento y el control de los productos se ve dificultado porque los datos de recepción, como las fechas de vencimiento, los lotes y las cantidades, no se registran adecuadamente en los registros de inventario. Se descubrieron varias deficiencias en los procedimientos de control de inventarios. Puede haber discrepancias y errores en la información si no se realizan conteos físicos periódicos para verificar la correspondencia entre los registros y las existencias reales. También, no hay un sistema de indicadores o alertas que identifiquen productos con baja rotación o que están próximos a vencerse; esto podría resultar en problemas de desabastecimiento y caducidad.

La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal responsable del inventario también fueron descubiertos por la ficha de observación. El personal no ha recibido una capacitación adecuada en técnicas y prácticas efectivas de gestión de inventarios, y no hay un plan de capacitación continua que mantenga sus conocimientos en esta área actualizados. Las funciones y responsabilidades del personal que participa en la gestión de inventarios también no se han definido de manera precisa.


Por último, se observó que la aplicación de tecnologías de apoyo para la gestión de inventarios es limitada. La farmacia carece de herramientas tecnológicas como lectores y códigos de barras que faciliten y agilicen los procesos de registro y control de inventarios, así como de un sistema informático que permita un seguimiento y control efectivo de las existencias. Según el análisis de la ficha de observación, la Farmacia Génesis enfrenta desafíos significativos en la administración de sus inventarios, lo cual podría resultar en problemas como la baja eficiencia operativa, la caducidad de los productos y el desabastecimiento. Para mejorar la sostenibilidad y la competitividad de la farmacia, es esencial implementar mejoras en las áreas que se han identificado como deficientes.

## **11.2. Procesos de control de inventario para el mejoramiento de las ventas en la Farmacia Génesis de la ciudad de La Maná**

Como parte del desarrollo de este apartado, se procedió a la aplicación de cuestionario de Control Interno COSO I, para lo cual se procede a presentar el programa de actividades de implementación del mencionado análisis, el mismo que estará enfocado en analizar procesos de control de inventario para el mejoramiento de las ventas en la Farmacia Génesis de la ciudad de La Maná

### 11.2.1. Actividad 1 Información preliminar: Control interno en el área de inventarios de la Farmacia Génesis del cantón La Maná a través del COSO I


**Tabla 10.** Programa de actividades control interno Farmacia Génesis del cantón La Maná

		<b>PT#:</b> ACI 1/1 <b>Área:</b> Inventarios <b>Marca:</b> ✓ <b>Normativa:</b> NIA 230	
<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES</b>			
<b>CONTROL INTERNO ÁREA DE INVENTARIOS DE LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ</b>			
<b>ACTIVIDAD 1: INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA EMPRESA</b>			
REF	CONTENIDO		
ACI	Actividad control interno		
CS	Carta de solicitud		
CA	Carta de aceptación		
AB-1	Visita a la empresa		
<b>ACTIVIDAD 2: PLANIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>			
REF	CONTENIDO		
AC-1	Evaluación de control interno por componentes		
AC-2	Determinación de nivel de confianza y nivel de riesgo		
<b>ACTIVIDAD 3: EJECUCIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>			
REF	CONTENIDO		
AD-1	Presentación de hallazgos		
<b>ACTIVIDAD 4: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO</b>			
REF	CONTENIDO		
AE-1	Informe control interno		
<b>Verificado por:</b> ✓		<b>Elaborado por:</b> YVAM - MLAC	
		<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2024	
<b>NIA 230:</b> El auditor es responsable de preparar la documentación relacionada con la planificación de una auditoría.			

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

**Tabla 11.** Carta de solicitud control interno

	<b>PT#:</b> CS 1/1 <b>Área:</b> Inventarios <b>Marca:</b> ✓ <b>Normativa:</b> NIA 230
<b>INFORMACIÓN PRELIMINAR</b>	
REF	PROGRAMA DE ACTIVIDADES CONTROL INTERNO
CS	Carta de solicitud control interno
<p>La Maná, 28 de junio del 2023</p> <p>Estimada Marcillo Macías Santa Apolonia Gerente de la Farmacia Génesis,</p> <p>Espero que este mensaje le encuentre bien. Me dirijo a usted con el propósito de solicitar una evaluación de control interno efectivo para la gestión de inventarios en la farmacia que usted dirige.</p> <p>Tras la reciente ficha de observación realizada en la instalación, hemos identificado varias deficiencias en los procesos de manejo de inventarios que requieren una atención prioritaria. Algunos de los principales hallazgos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La desorganización y la falta de orden en el almacenamiento de los productos hacen que sea más difícil su localización y control.</li> <li>• La falta de procedimientos adecuados para la recepción y el registro de los productos, incluyendo la falta de verificación de calidad y cantidad, así como el insuficiente registro de información relevante.</li> <li>• Carencia de procesos de control de inventarios, tales como la realización de conteos físicos periódicos y la implementación de alertas para productos próximos a vencer o con baja rotación.</li> <li>• Deficiencias en la capacitación y desarrollo de competencias del personal a cargo de los inventarios, lo que repercute en la eficiencia de los procesos.</li> <li>• Limitada implementación de tecnologías de apoyo para la gestión de inventarios, como sistemas informáticos y herramientas de automatización.</li> </ul>	

Estas debilidades evidencian la urgente necesidad de fortalecer los sistemas de control interno en la farmacia, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, evitar problemas de desabastecimiento y caducidad de productos, y garantizar la competitividad a largo plazo de la Farmacia Génesis. Por lo anterior, me permito solicitarle de la manera más atenta, que considere la implementación de un plan integral de mejora en la gestión de inventarios, que incluya, entre otros aspectos:

- Diseño e implementación de un sistema de clasificación y organización de los productos en el almacén.
- Establecimiento de procedimientos estandarizados para la recepción, registro y control de los productos.
- Implementación de un programa de conteos físicos periódicos y de sistemas de alerta temprana para la gestión de productos próximos a vencer.
- Capacitación y desarrollo de competencias del personal a cargo de los inventarios.
- Adquisición e implementación de un sistema informático de gestión de inventarios y herramientas tecnológicas de apoyo.

En la Farmacia Génesis creemos firmemente que la implementación de estas acciones mejorará significativamente la eficacia de los procesos de inventario y el fortalecimiento de los controles internos. Para brindarle cualquier ayuda o información adicional que requiera, estaremos a su disposición. Agradezco anticipadamente su comprensión y su disposición para responder esta solicitud.

Atentamente,

Angueta Marcillo Yomira Verónica

C. I.: 1205565037

Ayala Chusin Martha Lucia

C.I.: 0503296014


**NIA 230:** El auditor es responsable de preparar la documentación relacionada con la planificación de una auditoría. .

<b>Verificado por:</b> ✓	<b>Elaborado por:</b> YVAM - MLAC	<b>Fecha de emisión:</b> 28/06/2024
-----------------------------	--------------------------------------	--

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

**Tabla 12.** Carta de aceptación control interno

	<b>PT#:</b> CA 2/2 <b>Área:</b> Inventarios <b>Marca:</b> ✓ <b>Normativa:</b> NIA 230
<b>INFORMACIÓN PRELIMINAR</b>	
REF	PROGRAMA DE ACTIVIDADES CONTROL INTERNO
CC	Carta de aceptación control interno
<p>La Maná, 30 de junio del 2023</p> <p>Sres estudiantes</p> <p>Yomira Verónica Angueta Marcillo</p> <p>Martha Lucia Ayala Chusin</p> <p>Ciudad</p> <p>Reciban un cordial saludo de mi parte. En respuesta a su solicitud para una evaluación de control interno efectivo para la gestión de inventarios en la Farmacia Génesis, me complace informarle que hemos evaluado detenidamente su propuesta y hemos decidido aceptarla.</p> <p>Reconocemos la importancia de contar con procesos de control interno sólidos que nos permitan mejorar la eficiencia operativa, minimizar los riesgos y garantizar la competitividad a largo plazo de nuestra organización. Sus observaciones y recomendaciones han sido recibidas con gran interés y están en total sintonía con nuestra visión de mejora continua.</p> <p>Por lo tanto, nos complace comunicarle que procederemos a implementar las siguientes acciones en los próximos meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño e implementación de un sistema de clasificación y organización de los productos en el almacén, basado en criterios de rotación, caducidad y características.</li> <li>• Los procedimientos estandarizados para la recepción, registro y control de los productos, incluyendo la verificación de cantidad y calidad, deben establecerse.</li> </ul>	

- Para la administración de productos que están por vencer, se debe implementar un programa de conteos físicos regulares y sistemas de alerta temprana.
- El propósito es mejorar las habilidades y la comprensión de los procesos del personal a cargo de los inventarios mediante la capacitación y el desarrollo de sus competencias.
- Adquisición e implementación de un sistema informático de gestión de inventarios y herramientas tecnológicas de apoyo, que nos permitan automatizar y optimizar los procesos.

Estamos seguros de que la ejecución de estas acciones tendrá un impacto positivo en la eficiencia de nuestros procesos de inventarios y contribuirá a fortalecer los controles internos de la Farmacia Génesis.

Agradecemos su valiosa asesoría y liderazgo en este proceso de mejora. Estaremos en comunicación constante para mantenerlo informado sobre los avances y logros que se vayan alcanzando.

Quedamos a su entera disposición para cualquier consulta o requerimiento adicional.

Atentamente,

Marcillo Macías Santa Apolonia

Gerente General

Farmacia Génesis


**NIA 230:** El auditor es responsable de preparar la documentación relacionada con la planificación de una auditoría. .

<b>Verificado por:</b> ✓	<b>Elaborado por:</b> YVAM - MLAC	<b>Fecha de emisión:</b> 30/06/2024
-----------------------------	--------------------------------------	--

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

**Tabla 13.** Visita a la Farmacia Génesis del cantón La Maná


		<b>PT#:</b> AB-1 1/1 <b>Área:</b> Inventarios <b>Marca:</b> ✓ <b>Normativa:</b> NIA 230
<b>INFORMACIÓN PRELIMINAR</b>		
REF	PROGRAMA DE ACTIVIDADES CONTROL INTERNO	
AB-1	Visita a la empresa	
<p>El 01 de julio del 2023 aproximadamente las 16:00 de la tarde Yomira Verónica Angueta Marcillo y Martha Lucia Ayala Chusin procedieron a visitar las instalaciones de la Farmacia Génesis ubicada en el cantón La Maná. Al llegar, fueron recibidas cordialmente por el gerente general, quien les brindó una cálida bienvenida y se puso a su entera disposición para facilitar el desarrollo de la evaluación de control interno solicitado. Se inició un recorrido minucioso por las diferentes áreas de la farmacia, enfocándose especialmente en el almacén y los procedimientos relacionados con la recepción, registro y control de los productos.</p> <p>Durante el recorrido, las evaluadoras pudieron observar de cerca la organización y el orden del almacén, identificando oportunidades de mejora en cuanto a la clasificación y ubicación de los productos. Además, conversaron con el personal a cargo de los inventarios, indagando sobre los procesos establecidos y la capacitación que habían recibido. Posteriormente, se solicitó acceso a la documentación y registros relacionados con la gestión de inventarios, con el fin de verificar la integridad y confiabilidad de la información. Se revisó cuidadosamente los procedimientos de control de entradas y salidas, los conteos físicos realizados y la implementación de alertas para productos próximos a vencer.</p> <p>A lo largo de la visita, se mantuvo un diálogo constructivo con el gerente y el equipo de la farmacia, solicitando aclaraciones y realizando observaciones que les permitieron tener una visión integral de la situación actual de los controles internos. Mostraron un gran interés por comprender a fondo los desafíos y necesidades de la organización, con el objetivo de proponer soluciones efectivas.</p> <p>Aproximadamente a las 17h30 se culminó la visita en las instalaciones, manifestándole un agradecimiento por habernos dado la oportunidad de realizar el trabajo de investigación de control interno en el área administrativa de la Farmacia Génesis.</p> <p><b>NIA 230:</b> El auditor es responsable de preparar la documentación relacionada con la planificación de una auditoría. .</p>		
<b>Verificado por:</b> ✓	<b>Elaborado por:</b> YVAM - MLAC	<b>Fecha de emisión:</b> 01/07/2024

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** las autoras

### 11.2.2. Actividad 2 Planificación: Evaluación por componentes y cálculo nivel de confianza y riesgo por componentes

Tabla 14. COSO I: Ambiente de Control

No.		PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
			SI (3)	NO (0)	Puntaje Obt	Calif. Obt	
				<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>		<b>PT#:</b> AC-1 1/5 <b>Marca:</b> $\sqrt{\neq}$ <b>H</b> <b>Normativa:</b> <b>NIA 400</b>	
<b>Objetivo:</b> Fomentar un entorno organizacional que promueva una cultura de responsabilidad y ética en la gestión del inventario, asegurando que todos los empleados comprendan la importancia del control interno para el éxito de la farmacia.							
1		¿Existe un organigrama formal y actualizado que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad para el manejo de los inventarios?	X		3	3	
2		¿Se han establecido y comunicado de manera efectiva las políticas, procedimientos y lineamientos para la gestión de inventarios dentro de la farmacia?		X	3	0	No se han establecido políticas, procedimientos y lineamientos para la gestión de inventarios dentro de la farmacia <b>H1</b>
3		¿El personal a cargo de los inventarios cuenta con un perfil de competencias y experiencia adecuado para desempeñar sus funciones de manera eficiente?	X		3	3	
4		¿Se realizan acciones correctivas cuando se identifican oportunidades de mejora?	X		3	3	
5		¿Existe un código de ética y conducta formal que oriente el comportamiento del personal en el manejo de los inventarios y	X		3	3	


	prevenga situaciones de conflicto de intereses?					
6	¿Se promueve una cultura organizacional orientada a la integridad, valores éticos y rendición de cuentas en el manejo de los inventarios?	X		3	3	
7	¿La alta dirección demuestra un compromiso visible y constante con el fortalecimiento de los controles internos en el área de inventarios?	X		3	3	
8	¿Se han definido mecanismos claros de supervisión y monitoreo del cumplimiento de los controles establecidos en los procesos de inventarios?	X		3	3	
9	¿Existe una adecuada segregación de funciones entre las personas responsables de la custodia, registro y control de los inventarios?	X		3	3	
10	¿Se brinda capacitación y actualización continua al personal involucrado en la gestión de inventarios sobre temas relacionados con control interno, buenas prácticas y normativa aplicable?		X	3	0	No se brinda capacitación y actualización continua al personal involucrado en la gestión de inventarios <b>H2</b>
TOTAL				≡30	≡24	

**NIA 400:** Evaluación de Riesgos y Control Interno para comprender los sistemas de contabilidad y control interno, así como el riesgo de auditoría y sus componentes.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 15.** Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Ambiente de Control

	<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>PT#: AC-2 1/5</b> <b>Marca: ✓</b> <b>Normativa: NIA</b> <b>315</b>
---	--	--

**COSO I AMBIENTE DE CONTROL**

Cálculo Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

<b>Calificación Total</b>	<b>CT=</b>	24
<b>Ponderación Total</b>	<b>PT=</b>	30
<b>Nivel de Confianza: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b>	<b>NC=</b>	80%
<b>Nivel de Riesgo: <math>NR = 100 - NC</math></b>	<b>NR=</b>	20%
		ALTO - BAJO

Total, Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

### **Análisis e interpretación**


De las 10 preguntas planteadas, se obtuvo un puntaje total de 4 sobre una ponderación total de 24 puntos. Esto evidencia que la Farmacia Génesis cuenta con un ambiente de control propicio en el área de inventarios, con una cultura organizacional orientada a la integridad, valores éticos y rendición de cuentas. Sin embargo, se identificaron dos hallazgos importantes. En primer lugar, no se han establecido y comunicado de manera efectiva las políticas, procedimientos y lineamientos para la gestión de inventarios dentro de la farmacia. En segundo lugar, no se brinda capacitación y actualización continua al personal involucrado en la gestión de inventarios sobre temas relacionados con control interno, buenas prácticas y normativa aplicable. Con base en estos resultados, se procedió a calcular el nivel de confianza y nivel de riesgo. El nivel de confianza obtenido es del 80%, lo cual se ubica en el rango "ALTO" de acuerdo a la matriz de evaluación. Por su parte, el nivel de riesgo es del 20%, lo cual se ubica en el rango "BAJO" de acuerdo a la matriz de evaluación.

**NIA # 315:** Identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

Tabla 16. COSO I: Evaluación de riesgos


No		PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
			SI (3)	NO (0)	Punt Obt	Calif. Obt	
				<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		PT#: AC-1 2/5 Marca: <input checked="" type="checkbox"/> H Normativa: NIA 400	
<b>Objetivo:</b> Identificar los riesgos asociados a la gestión del inventario que pueden afectar las ventas, implementando estrategias de mitigación para minimizar su impacto en la operación de la farmacia.							
1		¿Se han identificado y analizado los riesgos clave que podrían afectar el adecuado control y gestión de los inventarios?		X	3	0	No se han identificado y analizado los riesgos clave que podrían afectar el adecuado control y gestión de los inventarios <b>H1</b>
2		¿Existen procedimientos para evaluar periódicamente los riesgos inherentes y residuales en el manejo de inventarios?	X		3	3	
3		¿Se han establecido mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante cambios que puedan afectar significativamente a los inventarios?	X		3	3	
4		¿Existe un plan de mitigación para los principales riesgos identificados en el proceso de inventarios?	X		3	3	
5		¿Se han definido indicadores de rotación de inventarios para monitorear la efectividad de los controles		X	3	0	No se han definido indicadores de rotación de inventarios para monitorear la efectividad de los controles

	implementados en el área de inventarios?					implementados en el área de inventarios <b>H2</b>
6	¿Se realiza un seguimiento continuo a los planes de acción establecidos para abordar los riesgos en inventarios?	X		3	3	
7	¿Se evalúa el impacto financiero y operativo que podrían generar los riesgos identificados en el área de inventarios?	X		3	3	
8	¿Se analizan y gestionan adecuadamente los riesgos de obsolescencia, mermas y robos de inventario?	X		3	3	
9	¿Existe un proceso formal para la identificación, evaluación y respuesta a nuevos riesgos que puedan surgir en el manejo de inventarios?	X		3	3	
10	¿Se involucra al personal clave en el proceso de identificación y evaluación de riesgos relacionados con los inventarios?	X		3	3	
<b>TOTAL</b>				<b>≡30</b>	<b>≡24</b>	
<b>NIA 400:</b> Evaluación de riesgos y control interno para obtener una comprensión clara de los sistemas de contabilidad y control interno, sobre el riesgo de auditoría y sus componentes						

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 17.** Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Evaluación de riesgos

	<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>PT#:</b> AC-2 2/5 <b>Marca:</b> ✓ <b>Normativa:</b> NIA 315
<b>COSO I EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
Cálculo Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo		
<b>Calificación Total</b>	<b>CT=</b>	24
<b>Ponderación Total</b>	<b>PT=</b>	30
<b>Nivel de Confianza: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b>	<b>NC=</b>	80%
<b>Nivel de Riesgo: <math>NR = 100 - NC</math></b>	<b>NR=</b>	20%
		ALTO - BAJO
Total, Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Análisis e interpretación**


En la pregunta 1 se determinó que no se han identificado y analizado los riesgos clave que podrían afectar el adecuado control y gestión de los inventarios (H1). Esto representa una oportunidad de mejora importante, ya que la identificación y análisis de los riesgos clave es fundamental para poder implementar medidas de mitigación y control efectivas. Por otro lado, en la pregunta 5 se determinó que no se han definido indicadores de rotación de inventarios para monitorear la efectividad de los controles implementados en el área de inventarios (H2). La evaluación continua de la eficacia de los controles y la acción correctiva oportuna son difíciles debido a la falta de indicadores de desempeño. Se encontró un Nivel de Confianza del 80% y un Nivel de Riesgo del 20% en los cálculos del Nivel de Confianza y del Riesgo. Esto indica que el sistema de control interno relacionado con la evaluación de riesgos en el área de inventarios de la Farmacia Génesis tiene un alto nivel de confianza y un bajo nivel de riesgo.

**NIA # 315:** Identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

Tabla 18. COSO I: Actividades de control


No.		PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
			SI (3)	NO (0)	Punt Obt	Calif. Obt	
				<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		PT#: AC-1 3/5 Marca: $\sqrt{7}$ H Normativa: NIA 400	
<b>Objetivo:</b> Establecer procedimientos de control claros y efectivos para la supervisión y manejo de inventarios, garantizando la precisión de los registros y el cumplimiento de las políticas establecidas.							
1		¿Existen políticas y procedimientos escritos para recibir, almacenar, custodiar y despachar los artículos del inventario?		X	3	0	No existen políticas y procedimientos escritos para recibir, almacenar, custodiar y despachar los artículos del inventario <b>H1</b>
2		¿Existen controles físicos adecuados como cámaras de seguridad, accesos restringidos y registros de entradas y salidas en el área de almacenamiento de inventarios?	X		3	3	
3		¿Se realizan conteos físicos periódicos de los productos del inventario y se concilian con los registros contables?	X		3	3	
4		¿Existe una adecuada segregación de funciones entre las personas encargadas de la recepción, almacenamiento, registro y despacho de los inventarios?	X		3	3	
5		¿Se utilizan sistemas de codificación y ubicación de los productos en el almacén para facilitar su identificación y control?	X		3	3	
6		¿Existen procedimientos de autorización, revisión y aprobación de las	X		3	3	

	requisiciones, traspasos y devoluciones de inventario?					
7	¿Se utiliza un sistema de inventario computarizado que permita el registro, control y generación de reportes oportunos?	X		3	3	
8	¿Se han establecido niveles máximos y mínimos de inventario por cada producto, y se monitorea su cumplimiento?	X		3	3	
9	¿ Los procedimientos para revisar y aprobar las entradas y salidas de inventario son realizados por el personal al encargado del área de inventarios.?		X	3	0	Los procedimientos para revisar y aprobar las entradas y salidas de inventario no son realizados por el personal al encargado del área de inventarios. <b>H2</b>
10	¿Se implementan medidas de seguridad, como seguros y planes de contingencia, para proteger los inventarios ante posibles pérdidas, robos o desastres?	X		3	3	
TOTAL				≡30	≡24	
<b>NIA 400:</b> Evaluación de riesgos y control interno para obtener una comprensión clara de los sistemas de contabilidad y control interno, sobre el riesgo de auditoría y sus componentes						

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras


**Tabla 19.** Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Actividades de control

	<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>PT#: AC-2 3/5</b> <b>Marca: ✓</b> <b>Normativa: NIA</b> <b>400</b>
<b>COSO I ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>Cálculo Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo</b>		
<b>Calificación Total</b>	<b>CT=</b>	24
<b>Ponderación Total</b>	<b>PT=</b>	30
<b>Nivel de Confianza: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b>	<b>NC=</b>	80%
<b>Nivel de Riesgo: <math>NR = 100 - NC</math></b>	<b>NR=</b>	20%
		ALTO - BAJO
Total, Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>Análisis e interpretación</b>		
<p>Se han identificado algunas debilidades en el sistema de control interno del departamento de inventarios. No se han establecido políticas ni procedimientos escritos para recibir, almacenar, custodiar y despachar los productos del inventario (H1). Además, los procesos de revisión y aprobación de las entradas y salidas de inventario no se realizan por personal independiente del encargado del almacén (H2), sino que se realizan por personal independiente. Finalmente, no se toman medidas de seguridad como planes de contingencia y seguros para proteger los inventarios de posibles robos, pérdidas o desastres. El cálculo del nivel de confianza y nivel de riesgo arroja un resultado favorable. Se obtuvo una calificación total de 28 sobre una ponderación total de 30, lo que se traduce en un nivel de confianza del 80%. Esto indica que los controles implementados en el área de inventarios de la Farmacia Génesis son efectivos y adecuados. El nivel de riesgo, por lo tanto, se considera Bajo, con un porcentaje del 20%.</p> <p><b>NIA # 315:</b> Identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material</p>		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

Tabla 20. COSO I: Información y comunicación

No		PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
			SI (3)	NO (0)	Punt Obt	Calif. Obt	
				<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		PT#: AC-1 4/5 Marca: $\sqrt{\neq}$ H Normativa: NIA 400	
<b>Objetivo:</b> Desarrollar un sistema de información eficiente que facilite la comunicación de datos relevantes sobre el inventario y las ventas entre todos los niveles de la farmacia, mejorando la toma de decisiones.							
1		¿Existe un sistema de información adecuado que permita registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones relacionadas con el inventario?	X		3	3	
2		¿Se generan informes periódicos sobre el estado del inventario (niveles de existencias, rotación, stock obsoleto, etc.) que sean revisados y analizados por la gerencia?		X	3	0	No se generan informes periódicos sobre el estado del inventario que sean revisados y analizados por la gerencia <b>H1</b>
3		¿Existe una política y procedimientos claros para la comunicación de información relevante sobre el inventario a los diferentes niveles de la organización?		X	3	0	No existe una política y procedimientos claros para la comunicación de información relevante sobre el inventario <b>H2</b>
4		¿Se comunican de manera oportuna los cambios en las políticas, procedimientos y controles relacionados con el manejo del inventario?	X		3	3	
5		¿Existe una adecuada coordinación y flujo de información entre las áreas que intervienen en el proceso de gestión de inventarios (compras,	X		3	3	


	almacenamiento, ventas, etc.)?					
6	¿Se capacita al personal involucrado en el manejo del inventario sobre los procesos, políticas y controles establecidos?	X		3	3	
7	¿Existe un mecanismo efectivo para que el personal pueda comunicar de manera confidencial las debilidades, irregularidades o incumplimientos relacionados con el inventario?	X		3	3	
8	¿Se mantienen canales de comunicación abiertos con los proveedores y clientes que permitan un intercambio de información relevante sobre el inventario?	X		3	3	
9	¿Se comunican de manera oportuna los hallazgos y recomendaciones de auditorías o evaluaciones realizadas al sistema de control interno del inventario?	X		3	3	
10	¿Existe un plan de contingencia para asegurar la continuidad de las operaciones relacionadas con el inventario en caso de interrupciones o fallas en los sistemas de información?	X		3	3	
TOTAL				=30	=24	

**NIA 400:** Evaluación de Riesgos y Control Interno para comprender los sistemas de contabilidad y control interno, así como el riesgo de auditoría y sus componentes.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras


**Tabla 21.** Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Información y comunicación

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>INFORMACIÓN Y</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	<b>PT#: AC-2 4/5</b> <b>Marca: ✓</b> <b>Normativa: NIA</b> <b>315</b>
<b>COSO I INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> Cálculo Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo		
<b>Calificación Total</b>	<b>CT=</b>	24
<b>Ponderación Total</b>	<b>PT=</b>	30
<b>Nivel de Confianza: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b>	<b>NC=</b>	80%
<b>Nivel de Riesgo: <math>NR = 100 - NC</math></b>	<b>NR=</b>	20%
		ALTO - BAJO
Total, Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>Análisis e interpretación</b>		
<p>De acuerdo a los resultados obtenidos, el nivel de confianza es del 80%, lo cual se considera un nivel de confianza ALTO. Por otro lado el nivel de riesgo obtenido fue de 20% el cual es considerado BAJO. Esto indica que el sistema de información y los canales de comunicación relacionados con el manejo del inventario son adecuados y efectivos en la Farmacia Génesis. Sin embargo, se identificó una debilidad en el control interno relacionada con la generación y revisión de informes periódicos sobre el estado del inventario (niveles de existencias, rotación, stock obsoleto, etc.). Esto podría limitar la capacidad de la gerencia para monitorear y tomar decisiones informadas sobre el manejo del inventario. Adicionalmente, se observó que no existe una política y procedimientos claros para la comunicación de información relevante sobre el inventario a los diferentes niveles de la organización.</p>		
<b>NIA # 315:</b> Identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 22.** COSO I: Supervisión y monitoreo

No		PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
			SI (3)	NO (0)	Punt Obt.	Calif. Obt.	
				<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		<b>PT#:</b> AC-1 5/5 <b>Marca:</b> $\sqrt{\neq}$ <b>H</b> <b>Normativa:</b> NIA <b>400</b>	
<b>Objetivo:</b> Implementar un proceso continuo de supervisión y evaluación de los controles internos relacionados con el inventario, asegurando que sean efectivos y se ajusten a las necesidades cambiantes de la Farmacia Génesis.							
1		¿Se realizan evaluaciones regulares del sistema de control interno del inventario con el propósito de encontrar oportunidades de mejora?		X	3	0	No se realizan evaluaciones regulares del sistema de control interno del inventario con el propósito de encontrar oportunidades de mejora <b>H1</b>
2		¿Existe un proceso de monitoreo continuo que permita detectar a tiempo posibles desviaciones o problemas en el manejo del inventario?	X		3	3	
3		¿Se implementan acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican debilidades o incumplimientos en los controles relacionados con el inventario?		X	3	0	No se implementan acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican debilidades o incumplimientos en los controles relacionados con el inventario <b>H2</b>
4		¿Se verifica periódicamente la exactitud de los registros	X		3	3	


	del inventario físico versus los registros contables?					
5	¿Se llevan a cabo supervisiones sorpresivas del inventario físico para asegurar la integridad de los bienes?	X		3	3	
6	¿Existe un proceso de seguimiento a las recomendaciones emitidas por auditorías o evaluaciones previas al sistema de control interno del inventario?	X		3	3	
7	¿Se monitorea el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos para la gestión del inventario?	X		3	3	
8	¿Se evalúa periódicamente la eficiencia y eficacia de los procesos de recepción, almacenamiento, despacho y control del inventario?	X		3	3	
9	¿Se analiza la información de los indicadores clave de desempeño (KPIs) relacionados con el inventario, como rotación, obsolescencia y exactitud?	X		3	3	
10	¿Existe un mecanismo para que el personal pueda comunicar de manera confidencial cualquier debilidad o irregularidad detectada en el sistema de control interno del inventario?	X		3	3	
TOTAL				≡30	≡24	

**NIA 400:** Evaluación de Riesgos y Control Interno para comprender los sistemas de contabilidad y control interno, así como el riesgo de auditoría y sus componentes.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras


**Tabla 23.** Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo obtenido componente Supervisión y monitoreo

	<b>CUESTIONARIO COSO I COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	<b>PT#:</b> AC-2 5/5 <b>Marca:</b> ✓ <b>Normativa:</b> <b>NIA 400</b>																		
<b>COSO I INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> Cálculo Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #d9ead3; width: 60%;"><b>Calificación Total</b></td> <td style="background-color: #d9ead3; width: 20%;">CT=</td> <td style="background-color: #d9ead3; width: 20%; text-align: center;">24</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9ead3;"><b>Ponderación Total</b></td> <td style="background-color: #d9ead3;">PT=</td> <td style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9ead3;"><b>Nivel de Confianza: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b></td> <td style="background-color: #d9ead3;">NC=</td> <td style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">80%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9ead3;"><b>Nivel de Riesgo: <math>NR = 100 - NC</math></b></td> <td style="background-color: #d9ead3;">NR=</td> <td style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">20%</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">ALTO - BAJO</td> </tr> </table>			<b>Calificación Total</b>	CT=	24	<b>Ponderación Total</b>	PT=	30	<b>Nivel de Confianza: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b>	NC=	80%	<b>Nivel de Riesgo: <math>NR = 100 - NC</math></b>	NR=	20%			ALTO - BAJO			
<b>Calificación Total</b>	CT=	24																		
<b>Ponderación Total</b>	PT=	30																		
<b>Nivel de Confianza: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b>	NC=	80%																		
<b>Nivel de Riesgo: <math>NR = 100 - NC</math></b>	NR=	20%																		
		ALTO - BAJO																		
Total, Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #f4cccc;"><b>NIVEL DE CONFIANZA</b></td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;"><b>BAJO</b></td> <td style="width: 33%;"><b>MODERADO</b></td> <td style="width: 33%;"><b>ALTO</b></td> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td style="background-color: #d9ead3;">76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td style="background-color: #d9ead3;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <td><b>ALTO</b></td> <td><b>MODERADO</b></td> <td><b>BAJO</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #f4cccc;"><b>NIVEL DE RIESGO</b></td> </tr> </table>			<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>																				
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%																		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>																		
<b>NIVEL DE RIESGO</b>																				
<p><b>Análisis e interpretación</b></p> <p>El nivel de confianza alcanzado es del 80%, lo cual se ubica en un rango ALTO. Esto demuestra que la Farmacia Génesis tiene un sistema de supervisión y monitoreo efectivo para administrar su inventario. Además, se ha obtenido un nivel de riesgo del 20%, lo que lo coloca en un rango bajo. Esto indica que los sistemas de supervisión y monitoreo en el ámbito de los inventarios son adecuados y efectivos. No obstante, se descubrieron dos oportunidades para mejorar este aspecto: Para encontrar oportunidades de mejora, no se realizan evaluaciones regulares del sistema de control interno del inventario (pregunta 1).. No se implementan acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican debilidades o incumplimientos en los controles relacionados con el inventario (pregunta 3). Es importante que la Farmacia Génesis fortalezca estos aspectos del control interno a fin de mantener y mejorar continuamente la supervisión y el monitoreo de su inventario, lo cual contribuirá a una mejor gestión y control de este recurso clave para la organización.</p> <p><b>NIA # 315: Identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material</b></p>																				

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras


**Tabla 24.** Totales componentes Control Interno COSO I

	<b>CUESTIONARIO COSO I CONSOLIDADO COMPONENTES COSO 1</b>	<b>PT#: AC 1/2 Marca: <math>\sqrt{\neq}</math> Normativa: NIA 400</b>
<b>CONSOLIDADO COMPONENTES COSO 1</b>		
<b>Componentes</b>	<b>Ponderación total</b>	<b>Calificación total</b>
Ambiente de control	30	24
Evaluación de riesgos	30	24
Actividades de control	30	24
Información y comunicación	30	24
Supervisión	30	24
<b>TOTALES</b>	<b><math>\neq</math>150</b>	<b><math>\neq</math>120</b>
<b>Determinación Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo</b>		
<b>Valoración</b>	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Ponderación Total (PT) = 120	NC= $\frac{CT}{PT} \times 100$	NR= 100% - NC
Calificación Total (CT) = 120	NC= $\frac{120}{150} \times 100$	NR= 100% - 80
Calificación Porcentual = 100%	NC= 80%	NR= 20%
<b>Análisis e Interpretación</b>		
<p>Los riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos han sido identificados, analizados y gestionados de manera formal por la Farmacia Génesis. La organización demuestra su compromiso con anticipar y mitigar los riesgos de manera proactiva, lo cual es fundamental para la toma de decisiones informadas y la implementación de controles efectivos, con una ponderación total de 150 y una calificación total de 120. Según los resultados, esto indica que la empresa ha creado e implementado estrategias de control con el fin de reducir los peligros identificados y garantizar el logro de sus metas. La Farmacia Génesis ha implementado un sistema de control interno muy confiable, con un nivel de confianza del 80% y un nivel de riesgo del 20%, según los resultados consolidados de los componentes del COSO I.</p>		
<p><b>NIA 400:</b> Evaluación de Riesgos y Control Interno para obtener una comprensión clara de los sistemas de contabilidad y control interno, sobre el riesgo de auditoría y sus componentes</p>		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 25.** Evaluación Riesgo de Control


	<b>CUESTIONARIO COSO I RESULTADOS NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO OBTENIDO</b>	<b>PT#:</b> AC 2/2 <b>Marca:</b> ✓ <b>Normativa:</b> NIA 400												
<b>Resultado Nivel de Confianza obtenido</b>														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Calif. Porcentual</th> <th style="text-align: center;">N. Confianza</th> <th style="text-align: center;">Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15 – 50%</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">51 – 75%</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td></td> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td style="text-align: center;"><b>76 – 98%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Alto</b></td> <td style="text-align: center;"><b>80%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Calif. Porcentual	N. Confianza	Resultado	15 – 50%	Bajo		51 – 75%	Moderado		<b>76 – 98%</b>	<b>Alto</b>	<b>80%</b>		
Calif. Porcentual	N. Confianza	Resultado												
15 – 50%	Bajo													
51 – 75%	Moderado													
<b>76 – 98%</b>	<b>Alto</b>	<b>80%</b>												
<b>Resultado Nivel de Riesgo obtenido</b>														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Calif. Porcentual</th> <th style="text-align: center;">N. Riesgo</th> <th style="text-align: center;">Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td style="text-align: center;"><b>15 – 50%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Bajo</b></td> <td style="text-align: center;"><b>20%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">51 – 75%</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">76 – 98%</td> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Calif. Porcentual	N. Riesgo	Resultado	<b>15 – 50%</b>	<b>Bajo</b>	<b>20%</b>	51 – 75%	Moderado		76 – 98%	Alto			
Calif. Porcentual	N. Riesgo	Resultado												
<b>15 – 50%</b>	<b>Bajo</b>	<b>20%</b>												
51 – 75%	Moderado													
76 – 98%	Alto													
<b>Análisis e Interpretación</b>														
<p>De acuerdo a los criterios de valoración establecidos, la Farmacia Génesis obtuvo un Nivel de Confianza del 80%, el cual se clasifica como "Alto". Este hallazgo demuestra que el sistema de control interno que ha implementado la empresa es muy efectivo y confiable. El 80% de confianza indica que la Farmacia Génesis ha creado y aplicado controles internos robustos que brindan una seguridad razonable para lograr sus metas. Esto demuestra que los elementos del COSO I funcionan de manera consistente y efectiva. Se puede deducir de la alta calificación obtenida en el Nivel de Confianza que la Farmacia Génesis posee un sistema de control interno sólido que le brinda la confianza necesaria para operar de manera efectiva y eficaz y para mitigar adecuadamente los peligros a los que se enfrenta. Según los criterios de evaluación, la Farmacia Génesis obtuvo un resultado del 20% en relación al Nivel de Riesgo, lo cual se considera "Bajo". Según un Nivel de Riesgo del 20%, la Farmacia Génesis no ha logrado implementar al 100% controles internos eficaces que permiten mitigar adecuadamente los riesgos detectados. La probabilidad de que se materialicen eventos que afecten negativamente el logro de sus objetivos es igualmente es baja, lo que indica que la organización está en una posición sólida para enfrentar los desafíos y contingencias que puedan surgir. Con un Nivel de Riesgo Bajo (20%) y un Nivel de Confianza Alto (80%), la Farmacia Génesis ha creado un sistema de control interno sólido y efectivo que le brinda una ventaja competitiva y le permite operar con gran seguridad y confianza.</p>														
<b>NIA 400:</b> Evaluación de Riesgos y Control Interno para obtener una comprensión clara de los sistemas de contabilidad y control interno, sobre el riesgo de auditoría y sus componentes														

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

### 11.2.3. Actividad 3 Ejecución: Presentación de hallazgos


**Tabla 26.** Hoja de Hallazgos 1 componente Ambiente de Control

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>PT#: AD-1 1/10</b> <b>Marca: √H</b> <b>Normativa: NIA 500</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 1</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se han establecido políticas, procedimientos y lineamientos para la gestión de inventarios dentro de la farmacia.		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 3 – Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad, Documentación y Formalización del Control Interno, 3.11: La Administración debe documentar y formalizar el control interno para satisfacer las necesidades operativas de la institución.</b> La gestión efectiva de inventarios es crucial para el funcionamiento óptimo de la Farmacia Génesis. Se requiere establecer políticas, procedimientos y lineamientos claros que regulen todas las fases del manejo de inventarios, incluyendo la recepción, almacenamiento, control de caducidad y reposición de productos.		
<b>CAUSA:</b> La falta de una estructura organizativa sólida y de procesos claros para la gestión de inventarios en la farmacia se debe a la falta de políticas, procedimientos y lineamientos formales para la gestión de inventarios. La falta de conocimiento o experiencia de la gerencia sobre la importancia de tener un sistema de control interno efectivo para los inventarios podría ser la causa de esto.		
<b>EFECTO:</b> Al no contar con políticas, procedimientos y lineamientos formales para la gestión de inventarios, la farmacia enfrenta varios riesgos, tales como mayor probabilidad de pérdidas, deterioro o robos de inventarios, lo que afecta directamente los resultados financieros. Incumplimiento de los principios y normas contables aplicables.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La ausencia de políticas, procedimientos y lineamientos formales para la gestión de inventarios en la farmacia representa una debilidad significativa en su sistema de control interno. Esto compromete la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las normas contables aplicables.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se recomienda a la gerencia de la farmacia implementar un sistema de gestión de inventarios que incluya el desarrollo e implementación de políticas, procedimientos y lineamientos formales.		
<b>Hallazgo:</b> <b>M</b>	<b>Revisado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> La responsabilidad del auditor en cuanto al establecimiento de los procedimientos que permitan el acceso a la evidencia de auditoría y los lineamientos para su recolección.		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras


**Tabla 27.** Hoja de Hallazgos 2 componente Ambiente de Control

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>PT#:</b> AD-1 2/10 <b>Marca:</b> $\sqrt{H}$ <b>Normativa:</b> NIA <b>500</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 2</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se brinda capacitación y actualización continua al personal involucrado en la gestión de inventarios.		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 4 - Demostrar Compromiso con la Competencia Profesional - 4.01: La Administración, es responsable de establecer los medios necesarios para contratar, capacitar y retener profesionales competentes.</b> El equipo puede carecer de las competencias necesarias para manejar herramientas, seguir procedimientos adecuados y adaptarse a nuevas tecnologías o normativas, lo cual puede llevar a errores en el control de inventarios, desabastecimientos y sobrecostos, impactando directamente en las ventas y la satisfacción del cliente. Se debe establecer un programa de capacitación regular que fomente un ambiente de trabajo motivado, comprometido y alineado con los objetivos de la empresa.		
<b>CAUSA:</b> La falta de capacitación y actualización continua del personal encargado de la gestión de inventarios se debe, probablemente, a la ausencia de un plan de desarrollo y fortalecimiento de las competencias del personal. Esto puede deberse a una falta de prioridad por parte de la gerencia, una insuficiente asignación de recursos para la capacitación o una carencia de un proceso formal de identificación de necesidades de formación.		
<b>EFECTO:</b> Si el personal involucrado en la gestión de inventarios no recibe capacitación y actualización continua, se pueden producir los siguientes efectos: Errores en el registro, valoración y control de los inventarios pueden resultar de la aplicación incorrecta de las políticas y procedimientos establecidos. Dificultad para encontrar y evitar problemas relacionados con los inventarios, como daños, vencimientos, faltas, etc.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La falta de capacitación y actualización continua del personal involucrado en la gestión de inventarios representa una debilidad significativa en el sistema de control interno de la organización.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se recomienda a la gerencia implementar un programa de capacitación y actualización continua para el personal encargado de la gestión de inventarios.		
<b>Hallazgo:</b> $\mu$	<b>Elaborado por:</b> MMTT – ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 28.** Hoja de Hallazgos 3 componente Evaluación de riesgos

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>PT#:</b> AD-1 3/10 <b>Marca:</b> √H <b>Normativa:</b> NIA 500
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 3</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se han identificado y analizado los riesgos clave que podrían afectar el adecuado control y gestión de los inventarios		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 7 – Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos - 7.01 La Administración debe identificar, analizar y responder a los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos institucionales, sin un enfoque sistemático para reconocer posibles riesgos, como desabastecimientos,</b> Sin un enfoque sistemático para reconocer posibles riesgos, como desabastecimientos, errores en el registro de productos, obsolescencia y problemas de seguridad, la farmacia se expone a vulnerabilidades que pueden comprometer tanto su operativa como sus ventas. Un adecuado proceso de evaluación de riesgos permite implementar medidas preventivas que mitiguen impactos negativos y optimicen los recursos.		
<b>CAUSA:</b> Las siguientes pueden ser las causas de la falta de identificación y evaluación de los peligros fundamentales que afectan el manejo y el control de los inventarios: La gestión de riesgos en la empresa no tiene un procedimiento formal y sistemático. La gerencia no está consciente de la importancia de la gestión de riesgos o no está comprometida. La identificación y el análisis de riesgos requieren una cantidad insuficiente de recursos (humanos, financieros y tecnológicos). El personal responsable de la administración de riesgos carece de capacitación y experiencia.		
<b>EFEECTO:</b> La incapacidad de mitigar, prevenir o responder adecuadamente a los peligros que amenazan la confiabilidad y la integridad de la información sobre los inventarios. Mayor exposición a eventos negativos, como robos, pérdidas, obsolescencia y daños, entre otros, que pueden tener un impacto significativo en los resultados y la situación financiera de la empresa.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La falta de identificación y análisis de los riesgos clave que podrían afectar el adecuado control y gestión de los inventarios representa una debilidad significativa en el sistema de control interno de la organización. Esto aumenta la exposición a eventos adversos y la posibilidad de incumplir con las normas contables, lo cual compromete la confiabilidad de la información financiera y la capacidad de la gerencia para tomar decisiones informadas.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se recomienda a la gerencia implementar un proceso formal y sistemático de gestión de riesgos, con énfasis en la identificación y análisis de los riesgos clave relacionados con el control y gestión de los inventarios.		
<b>Hallazgo:</b> <b>M</b>	<b>Elaborado por:</b> MMTT – ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

Fuente: Farmacia Génesis

Elaborado por: Autoras


**Tabla 29.** Hoja de Hallazgos 4 componente Evaluación de riesgos

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>PT#:</b> AD-1 4/10 <b>Marca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> H <b>Normativa:</b> NIA 500
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 4</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se han definido indicadores de rotación de inventarios para monitorear la efectividad de los controles implementados en el área de inventarios		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 7 – Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos - Análisis de Riesgos, 7.05: La Administración debe analizar los riesgos identificados para estimar su relevancia.</b> La definición de indicadores de rotación de inventarios es crucial para monitorear la efectividad de los controles implementados en la gestión de inventarios de una farmacia. Estos indicadores permiten evaluar el desempeño en la administración del inventario, identificar tendencias en la adquisición y ventas de productos, y detectar posibles problemas de obsolescencia o desabastecimiento.		
<b>CAUSA:</b> Desconocimiento o falta de capacitación del personal encargado de la gestión de inventarios sobre la importancia y la metodología para establecer indicadores de desempeño. Limitada participación o compromiso de la gerencia en el diseño e implementación de un sistema integral de control interno para el área de inventarios. Insuficiente asignación de recursos (humanos, financieros y tecnológicos) para el desarrollo e implementación de indicadores de desempeño.		
<b>EFECTO:</b> Incapacidad para evaluar de manera objetiva y oportuna la eficacia de los controles implementados en el área de inventarios. Dificultad para identificar y atender de manera oportuna las debilidades o deficiencias en los controles, lo que aumenta el riesgo de pérdidas, obsolescencia, daños o sustracciones de inventarios. Toma de decisiones gerenciales basada en información financiera y operativa incompleta o poco confiable sobre la situación de los inventarios.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Una debilidad significativa en el sistema de control interno de la organización es la falta de definición de indicadores de rotación de inventarios para monitorear la eficacia de los controles aplicados en el ámbito de los inventarios. Esto hace que la gerencia tenga dificultades para evaluar, mejorar y mantener un control adecuado sobre los niveles de inventario; esto podría afectar negativamente la situación operativa y financiera de la empresa.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se recomienda a la gerencia definir e implementar un conjunto de indicadores. Estos indicadores deben incluir, como mínimo: Índice de rotación de inventarios, Días de inventario, Índice de cobertura de inventarios, Índice de obsolescencia de inventarios, y el Índice de exactitud de registros de inventarios, el cual mide la precisión de los registros de inventarios, lo que permite identificar problemas de control y ajuste.		
<b>Hallazgo:</b> <b>μ</b>	<b>Elaborado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

Fuente: Farmacia Génesis

Elaborado por: Autoras


**Tabla 30.** Hoja de Hallazgos 5 componente Actividades de control

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>PT#:</b> AD-1 5/10 <b>Marca:</b> √H <b>Normativa:</b> NIA <b>500</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 5</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se han establecido políticas y procedimientos escritos para la recepción, almacenamiento, custodia y despacho de los productos del inventario.		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 10 – Diseñar Actividades de Control - 10.01 La Administración debe diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control para alcanzar los objetivos institucionales y responder a los riesgos.</b> El personal puede enfrentar confusiones sin directrices claras, lo que podría causar inconsistencias en el manejo de inventarios, así como un impacto negativo en la calidad del servicio al cliente. La implementación de controles internos efectivos y la capacitación del personal se ven obstaculizadas por la falta de procedimientos escritos. Por lo tanto, la implementación de políticas y procedimientos adecuados no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también garantizará el cumplimiento de estándares y normas de calidad, lo que resultará en un manejo más seguro y eficiente del inventario, lo cual resultará en mejores resultados en las ventas.		
<b>CAUSA:</b> Desconocimiento o falta de capacitación del personal encargado de la gestión de inventarios sobre la importancia de contar con un marco normativo interno. Limitada participación o compromiso de la gerencia en el diseño e implementación de un sistema integral de control interno para el área de inventarios. Insuficiente asignación de recursos (humanos, financieros y tecnológicos) para el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos de inventarios.		
<b>EFECTO:</b> La probabilidad de errores, pérdidas, daños o sustracciones aumenta cuando se realizan las actividades relacionadas con la gestión de inventarios debido a inconsistencias o falta de uniformidad. La identificación y el manejo oportuno de las deficiencias o debilidades en los controles dificulta la confiabilidad y la integridad de la información sobre los niveles de inventario.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Una debilidad significativa en el sistema de control interno de la organización es la falta de políticas y procedimientos escritos para la recepción, almacenamiento, custodia y despacho de los productos del inventario. Esto afecta negativamente la situación financiera y operativa de la empresa, ya que la capacidad de la gerencia para ejercer un control efectivo sobre los inventarios se ve comprometida.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se recomienda a la gerencia diseñar e implementar un conjunto de políticas y procedimientos escritos para la gestión integral de los inventarios		
<b>Hallazgo:</b> <b>μ</b>	<b>Elaborado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 31.** Hoja de Hallazgos 6 componente Actividades de control

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>PT#:</b> AD-1 6/10 <b>Marca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> H <b>Normativa:</b> NIA <b>500</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 6</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No existen procedimientos de revisión y aprobación de las entradas y salidas de inventario por parte del personal al encargado del área de inventarios		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 10 – Diseñar Actividades de Control - Diseño de Actividades de Control en Varios Niveles, 10.08 La Administración debe diseñar actividades de control para asegurar la adecuada cobertura de los objetivos y los riesgos en las operaciones.</b> La gestión de inventarios debe incluir procedimientos de revisión y aprobación para las entradas y salidas de productos, garantizando así la integridad y precisión de los registros. La falta de estos procedimientos puede dar lugar a errores y fraudes, afectando la confiabilidad del inventario y la toma de decisiones.		
<b>CAUSA:</b> La falta de políticas claras en la gestión de inventarios y la falta de capacitación del personal en la importancia de estos controles pueden ser las causas de la falta de un sistema formal de revisión y aprobación.		
<b>EFECTO:</b> Existe un alto peligro de errores en los registros de inventario sin procedimientos de revisión y aprobación; esto puede resultar en desabastecimientos, exceso de inventario, pérdidas económicas y una disminución de la satisfacción del cliente.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La falta de procedimientos adecuados para la revisión y aprobación en las entradas y salidas del inventario representa una debilidad significativa en el control interno de la Farmacia Génesis, comprometiendo la efectividad de la gestión de inventarios y, en consecuencia, su desempeño comercial.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Procedimientos formales de revisión y aprobación para las entradas y salidas de inventario se aconsejan. Esto debería incluir la capacitación del personal en la importancia de estos procesos, la asignación de responsabilidades claras y la documentación adecuada. Crear estos controles mejorará la gestión de inventarios y la precisión de los registros, lo que aumentará el rendimiento en las ventas.		
<b>Hallazgo:</b> <b>μ</b>	<b>Elaborado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras


**Tabla 32.** Hoja de Hallazgos 8 componente Información y comunicación

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>PT#:</b> AD-1 7/10 <b>Marca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> H <b>Normativa:</b> NIA <b>500</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 7</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se generan informes periódicos sobre el estado del inventario (niveles de existencias, rotación, stock obsoleto, etc.) que sean revisados y analizados por la gerencia.		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 14 – Comunicar Internamente - Comunicación en Toda la Institución 14.02: La Administración debe comunicar información de calidad en toda la institución utilizando las líneas de reporte y autoridad establecidas.</b> La generación de informes periódicos sobre el estado del inventario es fundamental para la toma de decisiones informadas. Estos informes deben incluir aspectos como niveles de existencias, rotación y stock obsoleto, asegurando que la gerencia tenga visibilidad sobre la situación del inventario y pueda actuar en consecuencia.		
<b>CAUSA:</b> La falta de un sistema establecido para el seguimiento del inventario, así como la falta de políticas que requieran la elaboración de dichos informes, pueden ser las causas de la falta de informes periódicos. Además, es posible que el personal no tenga suficiente conocimiento de la importancia de estos informes.		
<b>EFECTO:</b> La gerencia carece de información crucial para evaluar la eficacia de la gestión del inventario sin informes periódicos, lo que puede conducir a decisiones infundadas. Esto puede provocar problemas como el exceso de productos obsoletos, los desabastecimientos y, en última instancia, una disminución de las ventas y la rentabilidad de la farmacia.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La falta de generación y revisión de informes periódicos sobre el estado del inventario es una debilidad significativa en el control gerencial de la Farmacia Génesis, lo que limita la capacidad de respuesta ante situaciones críticas y compromete la eficiencia operativa.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Un sistema de informes periódicos que incluya métricas importantes sobre el inventario, como los niveles de existencias, la rotación y el inventario obsoleto, se recomienda. Para facilitar la toma de decisiones informadas, la gerencia debe examinar estos informes con frecuencia. Se recomienda también enseñar al personal la importancia de la elaboración de estos informes, así como fomentar una cultura de supervisión y mejora constante en la gestión del inventario.		
<b>Hallazgo:</b> <b>M</b>	<b>Elaborado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras


**Tabla 33.** Hoja de Hallazgos 9 componente Información y comunicación

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>INFORMACIÓN Y</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	<b>PT#:</b> AD-1 8/10 <b>Marca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> H <b>Normativa:</b> NIA 265
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 8</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No existe una política y procedimientos claros para la comunicación de información relevante sobre el inventario a los diferentes niveles de la organización		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 13 – Usar Información de Calidad - 13.01 La Administración debe utilizar información de calidad para la consecución de los objetivos institucionales.</b> La existencia de políticas y procedimientos claros para la comunicación de información relevante sobre el inventario es crucial para asegurar que todos los niveles de la organización estén alineados en la gestión de inventarios. Esto permite que las decisiones se tomen con base en información precisa y actualizada.		
<b>CAUSA:</b> La insuficiente formación del personal sobre la importancia de la comunicación efectiva en la organización y la falta de pautas en la gestión del inventario pueden ser los motivos por los cuales no existe una política formal de comunicación.		
<b>EFECTO:</b> Descoordinación en las operaciones, decisiones ineficaces y una respuesta inadecuada ante problemas de inventario pueden ocurrir si la información relevante sobre el inventario no llega a las personas adecuadas sin procedimientos claros. Esto podría afectar negativamente las ventas y la disponibilidad de productos.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Una debilidad importante en la Farmacia Génesis es la falta de políticas y procedimientos para comunicar información sobre el inventario; esto limita la capacidad de la organización para manejar el inventario de manera efectiva y eficiente.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se recomienda la creación y la implementación de políticas y procedimientos claros para comunicar información relevante sobre el inventario. La definición de qué información se debe comunicar, a quién, cuándo y cómo debe incluirse en esto. Para asegurar que la información fluya de manera efectiva entre todos los niveles de la organización, lo cual mejora la toma de decisiones y la gestión del inventario, es esencial capacitar al personal en estos procedimientos.		
<b>Hallazgo:</b> μ	<b>Elaborado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

**Fuente:** Farmacia Génesis


**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 34.** Hoja de Hallazgos 10 componente Supervisión y monitoreo

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	<b>PT#:</b> AD-1 9/10 <b>Marca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> H <b>Normativa:</b> NIA 500
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 9</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se realizan evaluaciones periódicas al sistema de control interno del inventario		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 16 - Realizar Actividades de Supervisión - Supervisión del Control Interno, 16.04 La Administración debe supervisar el control interno a través de autoevaluaciones y evaluaciones independientes.</b> La realización de evaluaciones periódicas al sistema de control interno del inventario es esencial para identificar debilidades, mejorar procesos y garantizar la eficacia en la gestión. Estas evaluaciones ayudan a asegurar que los controles sean adecuados y se ajusten a las necesidades operativas de la farmacia.		
<b>CAUSA:</b> Según la NIA 315 "Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno", la falta de un cronograma de auditorías internas y una cultura organizacional que no prioriza la revisión continua de los procesos de control interno pueden ser factores que contribuyen a la falta de evaluaciones periódicas.		
<b>EFEECTO:</b> El peligro de ineficiencias en el manejo del inventario aumenta si no se realizan evaluaciones regulares; esto puede provocar errores en el conteo, obsolescencia de productos, desabastecimiento y, en última instancia, un impacto negativo en las ventas y la rentabilidad de la farmacia.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La capacidad de la Farmacia Génesis para detectar problemas a tiempo y adaptarse a las necesidades cambiantes del negocio se ve limitada por la falta de evaluaciones regulares al sistema de control interno del inventario.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Un plan de evaluaciones regulares del sistema de control interno del inventario es sugerido. La designación de personas encargadas de llevar a cabo estas evaluaciones y la creación de un cronograma de auditorías internas deben ser parte de esto. También se debe promover una cultura de mejora continua, en la que el personal esté capacitado para identificar áreas de mejora y hacer sugerencias para mejorar la gestión del inventario.		
<b>Hallazgo:</b> <b>M</b>	<b>Elaborado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

**Fuente:** Farmacia Génesis**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 35.** Hoja de Hallazgos 11 componente Supervisión y monitoreo

	<b>CUESTIONARIO COSO I</b> <b>COMPONENTE:</b> <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	<b>PT#:</b> AD-1 11/12 <b>Marca:</b> √H <b>Normativa:</b> NIA 265
<b>HOJA DE HALLAZGOS No. 10</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> No se implementan acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican debilidades o incumplimientos en los controles relacionados con el inventario		
<b>CRITERIO:</b> <b>Según el Principio del Control Interno 16 - Realizar Actividades de Supervisión - Establecimiento de Bases de Referencia, 16.02 La Administración debe establecer bases de referencia para supervisar el control interno.</b> La implementación oportuna de acciones correctivas ante debilidades o incumplimientos en los controles relacionados con el inventario es fundamental para mantener la integridad del sistema de gestión. La falta de medidas adecuadas puede permitir la perpetuación de problemas que afectan la eficiencia operativa.		
<b>CAUSA:</b> La inacción para implementar acciones correctivas puede derivarse de una cultura organizacional que minimiza la importancia del control interno, así como de la falta de un sistema documentado para gestionar y priorizar las debilidades identificadas.		
<b>EFEECTO:</b> Las deficiencias en los controles del inventario pueden empeorar si no se toman medidas correctivas oportunas; esto puede conducir a desabastecimientos, errores sistemáticos, pérdidas de productos y una disminución de la satisfacción del cliente.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Una deficiencia fundamental en la Farmacia Génesis es la falta de aplicación oportuna de medidas correctivas ante deficiencias en los controles del inventario, lo que amenaza la eficacia de la gestión del inventario y la rentabilidad del negocio.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Para la identificación, la priorización y el seguimiento de las acciones correctivas relacionadas con el control del inventario, se recomienda establecer un proceso claro. Esto incluye la designación de responsables para garantizar que se tomen medidas adecuadas y que se evalúe su eficacia con el tiempo, así como la capacitación del personal en la importancia de la gestión de debilidades. El uso de este método mejorará el rendimiento general de la farmacia y el sistema de control interno.		
<b>Hallazgo:</b> μ	<b>Elaborado por:</b> MMTT - ANYP	<b>Fecha de emisión:</b> 15/07/2024
<b>NIA 500:</b> Lineamientos para la recolección de la evidencia de auditoría y la responsabilidad del auditor frente al establecimiento de los procedimientos que permitirán el acceso a ellas.		

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

#### **11.2.4. Actividad 4 Informe de Control Interno dirigido al gerente general del de la Farmacia Genesis Cantón La Maná**

### **INFORME DE CONTROL INTERNO**

La Maná, 30 de julio del 2024

Sra:

Santa Apolonia Marcillo Macías

GERENTE FARMACIA GÉNESIS

Ciudad

De nuestra consideración:

El presente informe tiene como objetivo comunicar los hallazgos detectados en la evaluación del sistema de control interno en el área de Inventarios de la empresa, con el fin de brindar recomendaciones que permitan mejorar los procesos y fortalecer los controles existentes.

#### **Ambiente de Control:**

##### **1. Hallazgo 1 – No establece políticas**

No se han establecido políticas, procedimientos y lineamientos para la gestión de inventarios dentro de la farmacia.

##### **Recomendación:**

Se recomienda a la gerencia de la farmacia implementar un sistema de gestión de inventarios que incluya el desarrollo e implementación de políticas, procedimientos y lineamientos formales.

##### **2. Hallazgo 2 – No se capacita el personal**

No se brinda capacitación y actualización continua al personal involucrado en la gestión de inventarios.

##### **Recomendación:**

Se recomienda a la gerencia implementar un programa de capacitación y actualización continua para el personal encargado de la gestión de inventarios.

**Evaluación de Riesgos:****1. Hallazgo 1 – No se idéntica los riesgos**

No se han identificado y analizado los riesgos clave que podrían afectar el adecuado control y gestión de los inventarios.

**Recomendación:**

Se recomienda a la gerencia implementar un proceso formal y sistemático de gestión de riesgos, con énfasis en la identificación y análisis de los riesgos clave relacionados con el control y gestión de los inventarios.

**2. Hallazgo 2 – No existen indicadores de rotación de inventario**

No se han definido indicadores de rotación de inventarios para monitorear la efectividad de los controles implementados en el área de inventarios.

**Recomendación:**

Se recomienda a la gerencia definir e implementar un conjunto de indicadores. Estos indicadores deben incluir, como mínimo: Índice de rotación de inventarios, Días de inventario, Índice de cobertura de inventarios, Índice de obsolescencia de inventarios, y el Índice de exactitud de registros de inventarios, el cual mide la precisión de los registros de inventarios, lo que permite identificar problemas de control y ajuste.

**Actividades de Control:****1. Hallazgo 1 – No hay políticas para la recepción del inventario**

No se han establecido políticas y procedimientos escritos para la recepción, almacenamiento, custodia y despacho de los productos del inventario.

**Recomendación:**

Se recomienda a la gerencia diseñar e implementar un conjunto de políticas y procedimientos escritos para la gestión integral de los inventarios

**2. Hallazgo 2 – No hay procedimientos de revisión de entrada y salida de inventario**

No existen procedimientos de revisión y aprobación de las entradas y salidas de inventario por parte del personal al encargado del área de inventarios.

**Recomendación:**

Un sistema de informes periódicos que incluya métricas importantes sobre el inventario, como los niveles de existencias, la rotación y el inventario obsoleto, se recomienda. Para facilitar la toma de decisiones informadas, la gerencia debe examinar estos informes con frecuencia. Se recomienda también enseñar al personal la importancia de la

elaboración de estos informes, así como fomentar una cultura de supervisión y mejora constante en la gestión del inventario.

### **Información y Comunicación:**

#### **1. Hallazgo 1 – No se realizan informes periódicos sobre el inventario**

No se generan informes periódicos sobre el estado del inventario (niveles de existencias, rotación, stock obsoleto, etc.) que sean revisados y analizados por la gerencia.

##### **Recomendación:**

Un sistema de informes periódicos que incluya métricas importantes sobre el inventario, como los niveles de existencias, la rotación y el inventario obsoleto, se recomienda. Para facilitar la toma de decisiones informadas, la gerencia debe examinar estos informes con frecuencia. Se recomienda también enseñar al personal la importancia de la elaboración de estos informes, así como fomentar una cultura de supervisión y mejora constante en la gestión del inventario.

#### **2. Hallazgo 2 – No hay políticas claras para la comunicación relevante de inventario**

No existe una política y procedimientos claros para la comunicación de información relevante sobre el inventario a los diferentes niveles de la organización.

##### **Recomendación:**

Se recomienda la creación y la implementación de políticas y procedimientos claros para comunicar información relevante sobre el inventario. La definición de qué información se debe comunicar, a quién, cuándo y cómo debe incluirse en esto. Para asegurar que la información fluya de manera efectiva entre todos los niveles de la organización, lo cual mejora la toma de decisiones y la gestión del inventario, es esencial capacitar al personal en estos procedimientos.

### **Supervisión y Monitoreo:**

#### **1. Hallazgo 1 – No se realiza evaluaciones de control interno**

No se realizan evaluaciones periódicas al sistema de control interno del inventario.

##### **Recomendación:**

Un plan de evaluaciones regulares del sistema de control interno del inventario es sugerido. La designación de personas encargadas de llevar a cabo estas evaluaciones y la creación de un cronograma de auditorías internas deben ser parte de esto. También se debe promover una cultura de mejora continua, en la que el personal esté capacitado

para identificar áreas de mejora y hacer sugerencias para mejorar la gestión del inventario.

**2. Hallazgo 2 – No hay cumplimiento en los controles relacionado con el inventario**

No se implementan acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican debilidades o incumplimientos en los controles relacionados con el inventario.

**Recomendación:**

Para la identificación, la priorización y el seguimiento de las acciones correctivas relacionadas con el control del inventario, se recomienda establecer un proceso claro. Esto incluye la designación de responsables para garantizar que se tomen medidas adecuadas y que se evalúe su eficacia con el tiempo, así como la capacitación del personal en la importancia de la gestión de debilidades. El uso de este método mejorará el rendimiento general de la farmacia y el sistema de control interno.

Le agradecemos su atención y quedamos a su disposición para brindar cualquier aclaración o asistencia adicional que pueda requerir.

Atentamente,

Angueta Marcillo Yomira Verónica  
C. I.: 1205565037

Ayala Chusin Martha Lucia  
C.I.: 0503296014

### 11.3. Relación entre el control de inventario y el nivel de ventas en la Farmacia Génesis

#### 11.3.1. Matriz de verificación de constatación de inventario de una muestra de productos que más rotan en la Farmacia Génesis del cantón La Maná

A continuación, se presenta una Matriz de verificación de constatación de una muestra inventario de la Farmacia Génesis del cantón La Maná:

**Tabla 36.** Matriz de verificación de constatación de inventario de una muestra de productos que más rotan en la Farmacia Génesis del cantón La Maná

Ítem	Descripción	Ubicación	Cantidad Física	Cantidad en Registro	Diferencia	Observaciones	Afectación en las ventas
1	Ibuprofeno 400mg, caja x 30 tabletas	Estantería 1, 2do nivel	45 cajas	50 cajas	-5 cajas	Pendiente de ajuste	Esto afectar las ventas si hay una demanda constante de este producto y se agotan las existencias. Se debe realizar un control de inventario para que no haya desabastecimiento.
2	Paracetamol 500mg, caja x 20 tabletas	Estantería 2, 3er nivel	78 cajas	80 cajas	-2 cajas	Faltante inventario	Esto significa que la farmacia ha perdido inventario, lo cual reduce la disponibilidad del producto y puede impactar las ventas si los clientes no encuentran el artículo que buscan. Se debe realizar un

								control de inventario para que no haya desabastecimiento.
3	Amoxicilina 500mg, caja x 12 cápsulas	Estantería 3, 1er nivel	32 cajas	35 cajas	-3 cajas	Pendiente de ajuste		Ninguno
4	Alcohol antiséptico, frasco x 500ml	Estantería 4, 4to nivel	24 frascos	24 frascos	0	Conforme		Ninguno
5	Vendas elásticas, rollo x 5m	Estantería 5, 2do nivel	15 rollos	18 rollos	-3 rollos	Pérdida por deterioro		Esto implica que la farmacia ha perdido inventario, lo que puede reducir la disponibilidad del producto y afectar las ventas si los clientes no encuentran lo que necesitan. Se debe realizar un control de inventario para que no haya desabastecimiento.
6	Panadol Antigripal, caja x 12 tabletas	Estantería 6, 3er nivel	40 cajas	40 cajas	0	Conforme		Ninguno
7	Esparadrapo, rollo x 5cm x 5m	Estantería 7, 1er nivel	28 rollos	30 rollos	-2 rollos	Pendiente de ajuste		Al igual que con el paracetamol, la pérdida de inventario puede impactar las ventas si los clientes no encuentran el producto. Se debe realizar un control de inventario para que no haya desabastecimiento.
8	Guantes de látex, caja x 100 unidades	Estantería 8, 2do nivel	11 cajas	12 cajas	-1 caja	Pendiente de ajuste		Ninguno

9	Termómetro digital	Estantería 9, 3er nivel	8 unidades	8 unidades	0	Conforme	Ninguno
10	Apósitos adhesivos, caja x 100 unidades	Estantería 10, 4to nivel	6 cajas	6 cajas	0	Conforme	Ninguno

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

### **Análisis:**

De la revisión de la matriz, se puede observar que existen algunos faltantes y sobrantes en el inventario de la farmacia. En total, se identificaron 5 ítems con diferencias entre la cantidad física y la cantidad registrada en los sistemas. El ítem con mayor diferencia es el Ibuprofeno 400mg, con un faltante de 5 cajas. Esto podría deberse a un error en el registro o a una posible salida no documentada de ese producto. Es necesario investigar la causa de esta diferencia y realizar los ajustes correspondientes. Otros ítems con faltantes son el Paracetamol 500mg (2 cajas), la Amoxicilina 500mg (3 cajas), las Vendas elásticas (3 rollos) y el Esparadrapo (2 rollos).

En estos casos, se menciona que las diferencias se deben a robos, pérdidas por deterioro y faltantes sin explicación. Es importante realizar un control de inventario para que no haya desabastecimiento, y a la vez para poder evitar estos tipos de situaciones y determinar las acciones correctivas necesarias. Por otro lado, se encontraron 3 ítems que presentan una cantidad física igual a la registrada, lo que indica que el inventario de estos productos se encuentra en orden. Estos son el Alcohol antiséptico, el Panadol Antigripal y los Apósitos adhesivos. En general, la matriz muestra que la farmacia necesita mejorar sus procesos de control de inventario y de manejo de los productos. Es recomendable implementar capacitaciones al personal sobre control de inventario, revisiones periódicas del inventario y ajustes oportunos para mantener un control adecuado de los medicamentos y demás artículos.

## **11.4. Políticas y procedimientos de control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná.**

### **11.4.1. Diseño de la propuesta**

#### MODELO DE MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA Génesis DEL CANTÓN LA MANÁ

##### **11.4.1.1. Objetivo general**

Establecer las políticas, procedimientos y controles necesarios para la gestión eficiente de los inventarios en la Farmacia Génesis del cantón La Maná

##### **11.4.1.2. Objetivos específicos**

- Definir las políticas y lineamientos que regirán la administración y control de los inventarios de la farmacia, alineados a las buenas prácticas y a los objetivos estratégicos de la organización.
- Establecer los procedimientos para las actividades de recepción, almacenamiento, actualización, toma física y disposición de los productos en inventario, estableciendo roles, responsabilidades y controles internos.
- Fomentar una cultura de control y gestión eficiente de inventarios a través de la capacitación y sensibilización del personal involucrado en las operaciones de la farmacia, promoviendo el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

##### **11.4.1.3. Alcance**

El propósito fundamental de este manual es brindar a la Farmacia Génesis un documento de referencia que establezca las directrices, lineamientos y controles necesarios para lograr una gestión eficiente y efectiva de sus inventarios. Con este manual, se busca mantener niveles óptimos de stock que satisfagan la demanda de los clientes, evitando tanto excesos como desabastecimientos.

#### 11.4.1.4. Contenido de la propuesta

**Tabla 37.** Portada modelo de manual de Políticas y procedimientos de control de inventario en la Farmacia Génesis del Cantón La Maná



**MODELO DE MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA  
FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
EXTENSIÓN LA MANÁ**

**Aplicado a:**


**Personal del área de inventario de la empresa**

**La Maná, agosto del 2024**

**Fuente:** Farmacia Génesis

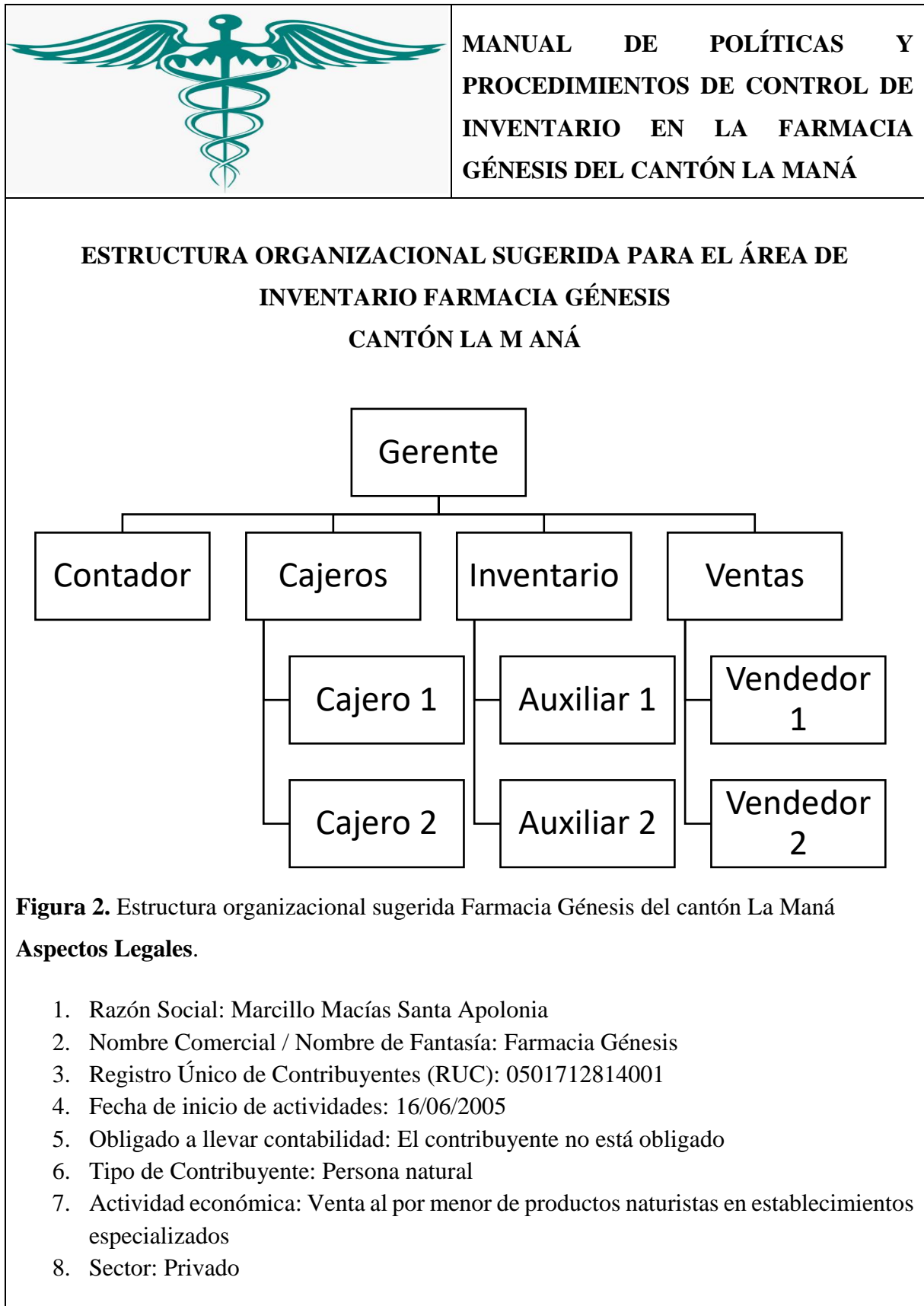
**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 38.** Misión, visión, Valores Farmacia Génesis del cantón La Maná

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>MISIÓN</b></p> <p>Brindar a la comunidad del cantón La Maná soluciones integrales en salud a través de la comercialización de productos farmacéuticos y la prestación de servicios de calidad, con un equipo humano comprometido, aplicando altos estándares éticos y de responsabilidad social, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.</p> <p><b>VISIÓN</b></p> <p>Ser la farmacia de referencia en el cantón La Maná, reconocida por su excelencia en el servicio, innovación en productos y soluciones de salud, y por su compromiso con el bienestar de la comunidad.</p> <p><b>VALORES INSTITUCIONALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integridad: Actuar con honestidad, transparencia y ética en todas nuestras operaciones y relaciones con los clientes, proveedores y la comunidad.</li> <li>2. Orientación al cliente: Atender a nuestros clientes de manera personalizada y de alta calidad, anticipándose a sus necesidades y superando sus expectativas.</li> <li>3. Innovación: Desarrollar una cultura de mejora constante mediante el uso de soluciones inventivas que nos permitan satisfacer de manera efectiva las demandas del mercado.</li> <li>4. Responsabilidad Social: Apoyar el progreso sostenible de la comunidad mediante la promoción de iniciativas que contribuyan a la preservación del medio ambiente y al bienestar colectivo.</li> <li>5. Trabajo en Equipo: Promover la colaboración, el respeto y la comunicación efectiva entre todos los colaboradores, para lograr un desempeño sinérgico y alcanzar los objetivos organizacionales.</li> </ol>	

**Fuente:** Farmacia Génesis


**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 39.** Estructura organizacional Farmacia Génesis del cantón La Maná

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 40.** Objetivos de la gestión de inventarios Farmacia Génesis del cantón La Maná

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>POLÍTICAS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Objetivos de la Gestión de Inventarios en la Farmacia Génesis</b></p> <p><b>1. Objetivo: Mantener niveles óptimos de stock que satisfagan la demanda de los clientes, evitando tanto excesos como desabastecimientos.</b></p> <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas: Para determinar los niveles de inventario necesarios, hacer pronósticos de demanda basados en el historial de ventas, las tendencias del mercado y otros factores pertinentes.</li> <li>• Considerando el tiempo de entrega de los proveedores y la variabilidad de la demanda, establecer puntos de reorden y niveles máximos de inventario para cada producto.</li> <li>• Dar seguimiento continuo a la rotación y cobertura de los productos en inventario, ajustando los niveles según corresponda.</li> <li>• Implementar un sistema de revisión periódica de inventarios que permita identificar y corregir desviaciones de los niveles óptimos.</li> </ul> <p><b>2. Objetivo: Optimizar la rotación de los productos en inventario, minimizando los costos asociados a la tenencia y obsolescencia de los mismos.</b></p> <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificar los productos en inventario según su relevancia y rotación (método ABC), para enfocar los esfuerzos de control en los artículos más importantes.</li> <li>• Definir políticas de pedido y lotes económicos de compra que maximicen la rotación y minimicen los costos de mantenimiento de inventario.</li> </ul>	

- Realizar revisiones periódicas del inventario para identificar productos de lenta rotación o próximos a vencerse, y tomar acciones correctivas oportunas.
- Implementar procedimientos de gestión de caducidades que permitan la identificación, disposición y reposición oportuna de productos próximos a vencer.

**3. Objetivo: Fortalecer los mecanismos de control interno que permitan identificar, prevenir y mitigar riesgos relacionados con la gestión de inventarios.**


Políticas:

- Establecer un sistema de registros y documentación que garantice la trazabilidad y confiabilidad de la información de inventarios.
- Implementar controles de acceso, custodia y seguridad física de los almacenes e inventarios.
- Realizar inventarios físicos periódicos y conciliaciones con los registros contables para detectar y corregir diferencias.
- Definir procedimientos de supervisión y autorización para las principales actividades de la gestión de inventarios.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 41.** Niveles de Inventario en la Farmacia Génesis

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>POLÍTICAS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Niveles de Inventario en la Farmacia Génesis</b></p> <p>1. Niveles de Stock Mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política: Mantener un nivel de stock mínimo que permita satisfacer la demanda de los clientes durante el tiempo de reposición de los productos.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular el inventario mínimo para cada producto utilizando el consumo promedio diario de los proveedores y el tiempo de entrega.</li> <li>• Establecer el inventario mínimo como la cantidad que se necesita para satisfacer la demanda durante el período de reposición, junto con un margen de seguridad.</li> <li>• En función de los cambios en la demanda y los tiempos de entrega, revisar y ajustar periódicamente los niveles de inventario mínimo.</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Niveles de Stock de Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política: Mantener un inventario de seguridad que permita enfrentar retrasos en los tiempos de entrega o cambios imprevistos en la demanda.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar estadísticamente la variabilidad de la demanda y los tiempos de entrega para determinar el inventario de seguridad.</li> <li>• Considerando el nivel de servicio deseado y el peligro de desabastecimiento, establecer el inventario de seguridad como un porcentaje del inventario mínimo.</li> <li>• Revisar y ajustar periódicamente los niveles de stock de seguridad en función de cambios en la demanda y las condiciones del mercado.</li> </ul> </li> </ul>	

### 3. Niveles de Stock Máximo:


- Política: Establecer niveles máximos de inventario que eviten el exceso de productos, minimizando los costos de almacenamiento y obsolescencia.
- Procedimiento:
  - Calcular el stock máximo como la suma del stock de seguridad y el nivel de reorden, considerando los tiempos de entrega y los patrones de consumo.
  - Aplicar la clasificación ABC de los productos para definir niveles máximos diferenciados, enfocándose en los artículos de mayor relevancia.
  - Revisar y ajustar periódicamente los niveles máximos de inventario en función de cambios en la demanda, tiempos de entrega y condiciones del mercado.

Estas políticas de nivel de inventario deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente para mantener la eficiencia y efectividad del sistema de control de inventarios de la Farmacia Génesis.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 42.** Política de Compras a proveedores en la Farmacia Génesis

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>POLÍTICAS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Política de Compras a Proveedores en la Farmacia Génesis</b></p> <p>1. Criterios de Selección de Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política: Seleccionar proveedores confiables, competitivos y que puedan garantizar el suministro oportuno de productos de calidad.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar a los proveedores potenciales en función de criterios como: calidad de los productos, cumplimiento de plazos de entrega, capacidad de respuesta, precios competitivos, condiciones de crédito y garantías.</li> <li>• Mantener una base de datos actualizada de proveedores aprobados, con información relevante sobre su desempeño y condiciones de negociación.</li> <li>• Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los proveedores y actualizar la base de datos en consecuencia.</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Negociación de Plazos de Entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política: Establecer plazos de entrega adecuados que permitan mantener niveles de inventario óptimos y evitar desabastecimientos.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para encontrar los plazos de entrega ideales, revise los tiempos de entrega históricos de cada proveedor y tenga en cuenta las variaciones de la demanda.</li> <li>• Negociar con los proveedores para obtener plazos de entrega competitivos y adaptados a las necesidades de la farmacia.</li> </ul> </li> </ul>	

- Observar de manera continua el cumplimiento de los plazos de entrega y realizar correcciones cuando sea necesario.

### 3. Condiciones de Pago y Crédito:

- Política: Para mantener una liquidez adecuada y maximizar el flujo de caja, establecer condiciones de pago y crédito favorables.
- Procedimiento:
  - Para obtener las mejores condiciones de pago y crédito, como plazos de pago extendidos y descuentos por pronto pago, entre otras, negociar con los proveedores.
  - Evaluar continuamente el cumplimiento de las condiciones de pago por parte de los proveedores y actuar cuando sea necesario.
  - Mantener una lista actualizada de los términos de pago y crédito de cada proveedor.

### 4. Seguimiento y Evaluación:


- Política: Para garantizar la eficiencia del proceso de abastecimiento, monitorear y evaluar continuamente el desempeño de los proveedores y las condiciones de compra.
- Procedimiento:
  - Para evaluar a los proveedores, establecer indicadores clave de desempeño como la puntualidad de las entregas, la calidad de los productos y el cumplimiento de las condiciones de pago, entre otras cosas.
  - Realizar revisiones periódicas del desempeño de los proveedores y de las condiciones de compra, e implementar acciones de mejora cuando sea necesario.
  - Mantener una comunicación constante con los proveedores para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación.

Estas políticas de compras deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente para asegurar que se mantengan alineadas con las necesidades y objetivos de la Farmacia Génesis.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 43.** Política de Ventas en la Farmacia Génesis

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA GÉNESIS DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>POLÍTICAS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Política de Ventas en la Farmacia Génesis</b></p> <p>1. Promociones y Descuentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política: Diseñar e implementar estrategias de promoción y descuentos que incentiven las ventas, fidelicen a los clientes y permitan la rotación adecuada del inventario.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para encontrar oportunidades de promoción, analice la demanda, el margen de contribución y la rotación de los productos.</li> <li>• Realizar un cronograma de descuentos y promociones, teniendo en cuenta fechas importantes, temporadas y tendencias del mercado.</li> <li>• Utilizando una variedad de canales (como las redes sociales, la publicidad, etc.), comunicar de manera efectiva las promociones y los descuentos a los clientes.</li> <li>• Monitorear el impacto de las promociones y descuentos en las ventas y el inventario, y ajustar las estrategias según los resultados.</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Política de Precios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política: Establecer una política de precios competitiva y acorde a las condiciones del mercado, que permita mantener márgenes de rentabilidad adecuados.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis de precios de la competencia y de los costos de adquisición de los productos.</li> <li>• Una estructura de precios que tenga en cuenta el margen de contribución deseado, la sensibilidad de los clientes y las estrategias de competencia debe establecerse.</li> <li>• Los precios deben revisarse y ajustarse con frecuencia en función de los cambios en los costos, la demanda y las condiciones del mercado.</li> <li>• Comunicar a los clientes cualquier cambio en los precios de manera clara y oportuna.</li> </ul> </li> </ul>	


### 3. Seguimiento y Evaluación:

- Política: Para encontrar oportunidades de mejora y asegurar la eficacia de la política de inventario, monitorear y evaluar continuamente el desempeño de las estrategias de ventas.
- Procedimiento:
  - Para evaluar la eficacia de las estrategias de ventas, establecer indicadores clave de desempeño que incluyen factores como la satisfacción del cliente, la rotación de inventario y el volumen de ventas, entre otros.
  - Realizar revisiones periódicas de los resultados y análisis de tendencias, e implementar acciones correctivas cuando sea necesario.
  - Mantener una comunicación constante con el equipo de ventas y los clientes para recopilar información relevante y aplicar mejoras continuas.

Estas políticas de ventas deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente para asegurar que se mantengan alineadas con los objetivos estratégicos y las necesidades de la Farmacia Génesis.

**Fuente:** Farmacia Génesis  
**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 44.** Políticas de Devoluciones y Garantías en la Farmacia Génesis

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA Génesis DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>POLÍTICAS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Políticas de Devoluciones y Garantías en la Farmacia Génesis</b></p> <p>1. Política de Devoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo: Establecer lineamientos claros y transparentes para la aceptación y procesamiento de devoluciones de productos, con el fin de mantener la satisfacción de los clientes y el control del inventario.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las condiciones bajo las cuales se aceptarán devoluciones, como plazos, estado del producto, comprobante de compra, etc.</li> <li>• Establecer un proceso estandarizado para la recepción, inspección y reemplazo o reintegro de productos devueltos.</li> <li>• Capacitar al personal de ventas y atención al cliente en la correcta aplicación de la política de devoluciones.</li> <li>• Monitorear y analizar las tendencias de devoluciones para identificar oportunidades de mejora en la calidad de productos o en el servicio al cliente.</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Política de Garantías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo: Ofrecer a los clientes la tranquilidad de contar con un respaldo en caso de defectos o problemas con los productos adquiridos, fortaleciendo la confianza y lealtad hacia la farmacia.</li> <li>• Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los términos y condiciones de la garantía, especificando la cobertura, plazos, procesos de reclamación y acciones a tomar.</li> <li>• Comunicar de manera clara y visible las políticas de garantía a los clientes, a través de letreros, folletos informativos y en el sitio web.</li> <li>• Capacitar al personal de ventas y servicio al cliente en la correcta aplicación de la política de garantías, para brindar una atención eficiente y coherente.</li> <li>• Mantener un registro detallado de las reclamaciones de garantía, analizar las causas y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad de los productos y el servicio.</li> </ul> </li> </ul>	

### 3. Aspectos Financieros y Contables:

- Integrar las políticas de devoluciones y garantías dentro de los procesos contables y financieros de la farmacia:
  - Establecer cuentas contables específicas para el registro de devoluciones y reclamos de garantía.
  - Considerar los costos y gastos asociados a las devoluciones y garantías en la planificación y presupuestación.
  - Analizar el impacto financiero de las devoluciones y garantías en los márgenes de rentabilidad y los niveles de inventario.

### 4. Seguimiento y Mejora Continua:


- Monitorear y evaluar periódicamente la efectividad de las políticas de devoluciones y garantías, a través de indicadores como:
  - Número y monto de devoluciones
  - Tiempo promedio de resolución de devoluciones y reclamos de garantía
  - Satisfacción de los clientes con el proceso de devoluciones y garantías
- Implementar acciones correctivas y de mejora continua en base a los resultados obtenidos, con el fin de optimizar los procesos y mantener la confianza de los clientes.

Estas políticas de devoluciones y garantías deberán ser comunicadas de manera efectiva a todo el personal de la farmacia, y revisadas periódicamente para asegurar su coherencia y alineación con las estrategias de la empresa.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 45.** Proceso de recepción de mercancía en la Farmacia Génesis

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA Génesis DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Proceso de recepción de mercancía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo:</b> Establecer un flujo estandarizado y eficiente para la recepción de productos adquiridos, garantizando la integridad, correcta contabilización y oportuna disponibilidad de los mismos.</li> </ul> <p>1. <b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organización de la Zona de Recepción:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitar un espacio adecuado para recibir mercancías, con suficiente espacio, ventilación y iluminación.</li> <li>• Contar con el equipo necesario: mesas, gavetas, etiquetas, formularios y herramientas para verificar (computadoras, básculas, etc.).</li> </ul> </li> <li>• <b>Recepción y Revisión de Productos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar la mercancía entregada con la información de la orden y recibir las órdenes de compra.</li> <li>• Verifique la integridad de los empaques, los lotes, las fechas de vencimiento y otros datos pertinentes de los productos.</li> <li>• Conectar los productos recibidos físicamente y compararlos con la cantidad solicitada.</li> <li>• Registre cualquier inconformidad o discrepancia en la documentación correspondiente.</li> </ul> </li> <li>• <b>Ingreso al Sistema de Inventario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrar en el sistema de gestión de inventario de la farmacia los detalles de la recepción (proveedor, fecha, productos, cantidades, etc.).</li> <li>• Asignar a los productos recibidos, según la organización del almacén, códigos de ubicación y estantería.</li> <li>• Si es necesario, imprimir y colocar etiquetas de identificación en los productos.</li> </ul> </li> <li>• <b>Almacenamiento y Organización:</b></li> </ul>	


- Trasladar los artículos al área de almacenamiento adecuada, manteniendo las condiciones adecuadas de manipulación, temperatura y humedad.
  - Para facilitar su identificación y acceso, organizar los productos según su clasificación, fecha de vencimiento y niveles de rotación.
  - Mantener el almacén limpio y ordenado, con pasillos despejados para facilitar la circulación.
  - Validación y Cierre del Proceso:
    - Confirme que todos los artículos hayan sido introducidos correctamente en el sistema de inventario.
    - Conciliar las cantidades físicas recibidas con los registros del sistema.
    - Archivar la documentación de la recepción (órdenes de compra, facturas, etc.) para su respaldo y futura consulta.
2. Capacitación y Actualización:
- Capacitar al personal de almacén y compras en los procedimientos de recepción de mercancía, enfatizando en la importancia del control, orden y registro adecuado de la información.
  - Los procedimientos deben mantenerse actualizados en respuesta a los cambios en los sistemas de información, los proveedores o la normativa.
3. Monitoreo y Mejora Continua:
- Para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de recepción, establecer indicadores clave de desempeño (KPIs), como:
    - Tiempo promedio para recibir y procesar las mercancías
    - Exactitud en la entrada y el conteo de productos
    - Presentar errores o discrepancias identificadas
  - Aplicar acciones de mejora continua para mejorar el proceso y analizar los resultados de los indicadores de manera periódica.

Estos procedimientos de recepción de mercancía deben ser documentados, comunicados y seguidos de manera estricta por todo el personal involucrado, con el fin de mantener un control adecuado del inventario y garantizar la disponibilidad oportuna de los productos en la farmacia.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 46.** Proceso de Almacenamiento y Ubicación de Productos en la Farmacia Génesis

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA Génesis DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Proceso de Almacenamiento y Ubicación de Productos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo:</b> Establecer pautas y controles efectivos para el almacenamiento y organización de los productos en el almacén, con el fin de garantizar la conservación de la calidad, la rotación adecuada y la accesibilidad de los mismos.</li> </ul> <p>1. <b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zonificación y Distribución del Almacén:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dividir el almacén en áreas o zonas específicas de acuerdo a la clasificación de los productos (medicamentos, suplementos, insumos, etc.).</li> <li>• Asignar ubicaciones y códigos de estantería para facilitar la identificación y ubicación de los productos.</li> <li>• Destinar espacios específicos para productos de mayor rotación, caducidad inmediata, refrigerados, inflamables, y demás categorías especiales.</li> </ul> </li> <li>• <b>Almacenamiento de Productos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar los productos de acuerdo a su clasificación, en las ubicaciones asignadas y respetando las condiciones de almacenamiento requeridas (temperatura, humedad, luz, etc.).</li> <li>• Mantener los productos con fecha de vencimiento más próxima en la parte delantera y visible de la estantería (método FEFO: First Expire, First Out).</li> <li>• Para permitir la circulación de aire y la inspección, dejar suficientes espacios entre los productos y las paredes, techo y piso.</li> <li>• Para evitar daños o derrames, no apilar los productos de manera excesiva o inestable.</li> </ul> </li> <li>• <b>Rotación de Inventario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para reconocer los productos que se acercan a la victoria, implementar un sistema de control visual que incluya tarjetas indicadoras o etiquetas de colores.</li> </ul> </li> </ul>	


- Para verificar la existencia y rotar adecuadamente los lotes, realizar conteos cíclicos por categoría de productos.
- Procedimientos para la donación, reubicación o devolución de artículos que están próximos a caducar deben establecerse.
- Mantenimiento y Limpieza del Almacén:
  - Mantener el almacén en condiciones adecuadas de seguridad, orden e higiene.
  - Realizar inspecciones regulares para detectar y resolver cualquier anomalía (como plagas, derrames, humedad, etc.).
  - Realizar labores programadas de desinfección y limpieza en el almacén y las áreas de recepción
- Control de Acceso y Seguridad:
  - Solo el personal autorizado puede acceder al almacén.
  - Realizar sistemas de vigilancia del almacén y control de acceso (tarjetas, claves, etc.).
  - Un registro de las entradas y salidas de personal y productos del almacén debe mantenerse.
- Capacitación y Actualización:
  - Capacitar a los trabajadores del almacén en técnicas de almacenamiento, manejo de productos, seguridad y control de inventario.
  - Mantener los registros y procedimientos actualizados en respuesta a los cambios en los sistemas de información, la infraestructura o la normativa.
- Monitoreo y Mejora Continua:
  - Para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de almacenamiento, establecer indicadores clave de desempeño (KPIS), como:
    - Índice de rotación del inventario
    - Porcentaje de productos que han vencido o están a punto de vencer
    - La frecuencia de auditorías y inspecciones
  - Aplicar medidas de mejora continua y evaluar los resultados de los indicadores de manera periódica.

Estos procedimientos de almacenamiento y ubicación de productos deben ser documentados, comunicados y seguidos de manera estricta por todo el personal involucrado, con el fin de mantener un control adecuado del inventario y garantizar la conservación y disponibilidad de los productos en la farmacia.

**Fuente:** Farmacia Génesis

**Elaborado por:** Autoras

**Tabla 47.** Proceso de Registro de Actualización del Inventario en la Farmacia Génesis

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA FARMACIA Génesis DEL CANTÓN LA MANÁ</b>
<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO</b></p> <p><b>Proceso de Registro de Actualización del Inventario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo:</b> Establecer procedimientos estandarizados para el registro, control y actualización permanente de los niveles de inventario, con el fin de mantener información precisa y confiable sobre la disponibilidad de productos.</li> </ul> <p>1. <b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registros de Inventario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un sistema de registro de inventario, ya sea manual o sistematizado, que permita controlar las entradas, salidas y existencias de cada producto.</li> <li>• Asignar un código único y descriptivo a cada producto para facilitar su identificación y seguimiento.</li> <li>• Registrar en el sistema de inventario todos los movimientos de productos, incluyendo fecha, cantidad, lote, proveedor, usuario, etc.</li> </ul> </li> <li>• <b>Toma de Inventario Físico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para verificar la existencia real de los productos en el almacén, realizar conteos físicos regulares (semanales, mensuales o según corresponda).</li> <li>• Para realizar las tomas de inventario físico, nombrar a personal capacitado y responsable.</li> <li>• Investigar y corregir cualquier diferencia entre los resultados del inventario físico y los registros del sistema de inventario.</li> </ul> </li> <li>• <b>Ajustes y Correcciones de Inventario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para realizar los ajustes de inventario, ya sea por faltantes, sobrantes, devoluciones, mermas, etc., establecer procedimientos y formatos.</li> <li>• Documentar de manera adecuada las razones y las aprobaciones de los cambios en el inventario realizados.</li> <li>• Para evitar errores o manipulaciones indebidas, implementar controles y autorizaciones para la ejecución de ajustes.</li> </ul> </li> <li>• <b>Informes y Reportes de Inventario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar informes y reportes regulares sobre el estado del inventario, que incluyan caducidad, rotación, consumo y niveles de existencia.</li> </ul> </li> </ul>	

- Analizar los informes de inventario para encontrar problemas, tendencias y oportunidades de mejora.
- Compartir los informes de inventario con los departamentos y personal pertinentes, como finanzas, gerencia y compras, entre otros.
- Conciliación y Auditoría de Inventarios:
  - Realizar periódicamente (al menos una vez al año) una auditoría física completa del inventario.
  - Comparar los resultados de la auditoría con los registros del sistema de inventario y documentar las diferencias encontradas.
  - Investigar y corregir las causas de las diferencias, implementando acciones correctivas y preventivas.
- Capacitación y Actualización:
  - Capacitar al personal de farmacia y almacén en métodos para registrar, controlar y actualizar los inventarios.
  - Mantener los registros y procedimientos actualizados en respuesta a cambios en los sistemas de información, la normativa u otros factores.
- Monitoreo y Mejora Continua:
  - Para evaluar la eficacia y precisión del proceso de registro y actualización del inventario, establecer indicadores clave de desempeño como:
    - Índice de precisión de inventario
    - Porcentaje de modificaciones de inventario
    - La frecuencia con que se toman inventarios físicos
  - Analizar los resultados de los indicadores con frecuencia y tomar medidas de mejora constante.

Estos procedimientos de registro y actualización del inventario deben ser documentados, comunicados y seguidos de manera estricta por todo el personal involucrado, con el fin de mantener un control efectivo y confiable sobre los niveles de existencia de productos en la farmacia.

**Fuente:** Farmacia Génesis  
**Elaborado por:** Autoras

## **12. IMPACTOS**

### **12.1. Impacto social**

Uno de los principales impactos sociales de un adecuado control de inventario en la Farmacia Génesis es la mejora en el acceso a los medicamentos por parte de la comunidad. Un control efectivo del inventario permite asegurar la disponibilidad constante de los productos farmacéuticos que los pacientes necesitan. Esto garantiza que los habitantes del cantón La Maná puedan acceder oportunamente a los tratamientos requeridos, mejorando su calidad de vida y bienestar. Además, la optimización de los recursos financieros de la farmacia también tiene un impacto social positivo. Al evitar el desabastecimiento o el exceso de existencias, gracias a un control eficiente del inventario, la farmacia puede hacer un uso más eficiente de sus recursos. Esto se puede reflejar en precios más accesibles para los usuarios, beneficiando así a la comunidad en general.

### **12.2. Impacto técnico**

Un impacto técnico clave de un adecuado control de inventario en la Farmacia Génesis es la mejora en la gestión y organización de los productos farmacéuticos. Con un sistema de control de inventario eficiente, la farmacia puede llevar un registro preciso de las existencias, las fechas de vencimiento, los niveles de reorden y demás información relevante. Esto permite optimizar el manejo de los medicamentos, evitando problemas como el desabastecimiento o el vencimiento de productos. Un control de inventario efectivo facilita la toma de decisiones informadas por parte de la gerencia de la farmacia. Al contar con datos precisos sobre la rotación de productos, las tendencias de consumo y los niveles óptimos de existencias, los directivos pueden planificar de manera más efectiva las compras, las promociones y otras estrategias comerciales. Esto se traduce en una mayor eficiencia en las operaciones y en mejores resultados para la farmacia.

### **12.3. Impacto económico**

Un impacto económico fundamental de un control de inventario eficiente en la Farmacia Génesis es la optimización de los recursos financieros de la empresa. Al evitar el desabastecimiento o el exceso de existencias, la farmacia puede hacer un uso más racional de

su capital de trabajo, evitando inversiones innecesarias en inventario y evitando la inmovilización de recursos. Esto se traduce en una mayor liquidez y un mejor flujo de caja para la organización. Un control de inventario adecuado permite a la Farmacia Génesis reducir los costos asociados a la gestión de los medicamentos. Por un lado, se disminuyen los costos por almacenamiento, manipulación y mantenimiento de existencias. Por otro lado, se evitan pérdidas por vencimiento o deterioro de productos, lo cual representa un ahorro significativo para la farmacia.

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 13.1. Conclusiones

- El diagnóstico realizado en la Farmacia Génesis permitió identificar los principales factores que están afectando negativamente las ventas de la empresa. Entre estos se destacan el desabastecimiento de productos clave, la falta de control sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos y las deficiencias en la organización y ordenamiento del inventario. Estos problemas han generado situaciones de desabastecimiento, devoluciones por caducidad y una percepción de desorden por parte de los clientes, lo que ha impactado de manera significativa en la satisfacción y fidelidad de los usuarios, afectando los niveles de venta de la farmacia.
- Se descubrieron oportunidades significativas de mejora al analizar los procedimientos de control de inventario de la Farmacia Génesis. La falta de coordinación adecuada entre las áreas involucradas en estas actividades, la falta de políticas y procedimientos claros para la reposición de inventarios y la falta de registros adecuados fueron hallados. La capacidad de la farmacia para anticipar y satisfacer las necesidades de los clientes ha sido significativamente limitada por estas deficiencias; esto se ha manifestado en situaciones de desabastecimiento y en una percepción negativa de los usuarios.
- El nivel de ventas de la Farmacia Génesis y el control de inventario están estrechamente relacionados, según los hallazgos del estudio realizado. Se han producido situaciones de desabastecimiento de productos como resultado de un control de inventario deficiente, que se caracteriza por la falta de registros, la falta de políticas de reposición y la descoordinación entre áreas. Esto ha provocado pérdidas de ventas y ha afectado negativamente la fidelidad y la satisfacción de los clientes. Por el contrario, se ha relacionado con una mayor disponibilidad de productos y, por ende, con un aumento de los niveles de venta de la farmacia el fortalecimiento de los procesos de control de inventario mediante el uso de métodos y herramientas más efectivos.
- Para establecer un marco de referencia que permita a la organización administrar sus existencias de manera más efectiva, la Farmacia Génesis ha desarrollado políticas y

métodos de control de inventario. La definición de los niveles mínimos y máximos de inventario, los métodos de valoración a emplear, los procedimientos de revisión y ajuste periódicos del inventario, los lineamientos para la rotación de productos, entre otros, están incluidos en estas recomendaciones. Con el fin de mejorar la disponibilidad de productos y satisfacer de manera más efectiva las necesidades de los clientes, la implementación de estos lineamientos ha establecido las bases para una mayor visibilidad y control del inventario.

### **13.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la gerencia de la Farmacia Génesis fortalecer su sistema de control de inventario, para que les permita monitorear de manera más efectiva los niveles de existencias, las fechas de caducidad y la rotación de los productos. Esto implicaría, por ejemplo, el establecimiento de puntos de reorden, la definición de políticas de reabastecimiento, la implementación de un sistema de registro y seguimiento de lotes y fechas de vencimiento, así como la capacitación del personal en la aplicación de estos procesos. De esta manera, la farmacia podrá anticipar las necesidades de reposición, garantizar la disponibilidad de los medicamentos y mantener una oferta acorde a la demanda de los clientes, lo que a su vez se traducirá en un aumento de las ventas.
- Para temas como los niveles de inventario, la periodicidad de reabastecimiento y los métodos de valoración, entre otros, establecer políticas claras. Se propone también automatizar los procedimientos de registro, actualización y seguimiento del inventario mediante la implementación de un sistema informático o software que facilite estas actividades. Para fortalecer una cultura organizacional enfocada en la eficacia en la gestión de inventarios, se deberá capacitar al personal en la aplicación adecuada de estos procedimientos. Estas acciones aumentarán la disponibilidad de los productos, disminuirán los niveles de desabastecimiento y, como resultado, aumentarán las ventas de la Farmacia Génesis.

A través del uso de indicadores de rotación de inventarios, se puede observar de manera constante el impacto del control de inventarios en los niveles de ventas y mejorar el desempeño de las ventas. Para asegurar la disponibilidad de los productos y satisfacer de manera efectiva las necesidades de los clientes, la farmacia podrá tomar decisiones

oportunas y modificar sus procesos, lo que resultará en un aumento sostenido de las ventas.

- El manual de políticas y procedimientos de control de inventario debe ser distribuido a todo el personal que participa en estas actividades para garantizar que se comprendan y se utilicen de manera uniforme. Se recomienda que la Farmacia Génesis lo implemente. Esto incluye la creación de manuales o guías de referencia que faciliten la comprensión y el seguimiento de estos lineamientos, así como la realización de sesiones de capacitación. Se recomienda, además, establecer un programa de capacitación continua para mantener a los trabajadores informados sobre cualquier mejora o cambio en los procedimientos de control de inventario. El desarrollo de una cultura organizacional enfocada en la mejora continua de la gestión de inventarios tendrá un efecto positivo en los niveles de venta de la Farmacia Génesis.

## 14. BIBLIOGRAFÍA

- Barbosa Moreno, A., Orozco, M., & Euseb, C. (2020). Metodología de la investigación. Métodos y técnicas. En A. M. Barbosa Moreno, *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas* (pág. [https://books.google.com.ec/books/about/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_M%C3%A9todos\\_y\\_t%C3%A9cnicas.html?id=e5otEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9todos_y_t%C3%A9cnicas.html?id=e5otEAAAQBAJ&redir_esc=y)). Grupo Editorial Patria.
- Andrade , C., & Salazar , J. (2019). *LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL*. <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Arias, E. R. (2020). Investigación de campo. *Economipedia.com*, <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>.
- Arias, E. R. (2020). Investigación explicativa. *Economipedia.com*, <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los los recursos humanos*. . <https://orcid.org/0000-0002-0044-7406>: Universidad y Sociedad, 4, 1–8.
- Asencio, C. (2023). Control de los inventarios de la farmacia comunitaria Manantial de Chanduy del cantón Santa Elena, año 2022. *La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023*, <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9490>.
- Berberoglu, A. . (2019). *Impact of organizational climate on organizational commitment andperceived organizational performance*. Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*,18.
- Borbor, P. (2019). *Control interno contable en la toma del departamento*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5007>
- Cáceres. (2019). *Gerencia financiera*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/8247>
- Caminotti, M., & Toppi, H. (2020). *Metodología de la investigación social: Caja de herramientas*. <https://www.eudeba.com.ar/E-book/9789502330518/Metodolog%c3%ada+de+la+investigaci%c3%b3n+social++Caja+de+herramientas#contenedorCentral>
- Campos Blázquez, J. R. (2019). . *Impactos de las iniciativas de gestión de ideas internas en el desarrollo de una cultura de innovación en grandes organizaciones. Un estudio de Casos múltiple*. España. . Madrid : : Esic Editorial .

- Carlos Rivero. (2020). *Derecho Mercantil socio director del derecho Virtual, apasionado de una nueva forma de enseñar el derecho.*
- Cevallos, C. B. (2019). *Control*. studenta: <https://es.studenta.com/content/111280070/control-3-2006-ii-cyntia-barrera-cevallos>
- Chávez, E. (2020). *LOS ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN: ¿CÓMO.* file:///C:/Users/PC/Downloads/admin,+REVISTA+CEA+VOL+IV+N%C2%A71+2020+4.ARTICULO+LOS+ELEMENTOS+DE+LA+NEGOCIACI%C3%A0N....pdf
- Ciencias, D. d. (2020). *ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra.* file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf
- Cuyo Sigcha, P. B., & Mora Aroca, T. J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las farmacias del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi año 2018. Propuesta de un modelo de calidad.* Ecuador : La Mana : Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC): <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/4798>
- Díaz, L., Bravo, U., García, M., Hernández, M., & Ruiz, M. (2023). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *SciELO Analytics*, [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20d](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20d).
- Ecuador, C. D. (2020). *Constitución De La República Del Ecuador.* Constitución De La República Del Ecuador: [https://www.salud.gob.ec/base-legal/#:~:text=\(%E2%80%A6\)-,Art.,de%20las%20entidades%20del%20sector](https://www.salud.gob.ec/base-legal/#:~:text=(%E2%80%A6)-,Art.,de%20las%20entidades%20del%20sector).
- ESTADO, C. G. (2021). <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=722&tipo=nor>
- Explorable.com. (2019). *Técnicas de muestra de población.* Explorable: <https://explorable.com/es/muestreo-de-poblacion>
- Farley Zuluaga B . (2021). *Riesgo y tecnología Qué es el Sistema de Control Interno (COSO I).* Partner Risk & Technology - E-mail: [info@ochgroup.co](mailto:info@ochgroup.co) - Oficina: +57 6042666474.
- Flores, L. (2019). *Control interno y su incidencia en la administración, financiera, contable de la cooperativa de transporte de pasajeros buena fe, año 2017.* <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/46729eb8-c071-4f60-bf7b-cdb194447121/content>
- Galán, J. S. (7 de Febrero de 2023). *¿Qué es una Empresa? Definición, tipos y ejemplos.* economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

- Gasbarrino, S. (27 de Abril de 2023). *Qué es un inventario: concepto, tipos y ejemplos*. blog.hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario>
- Gomez, C. (2022). *Control Interno*. <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez., M. C. (2023). *ué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen*. *hubspot*, <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>.
- Gonzales, M. (2021). *Control interno en el estado mexicano*. <https://editorial.tirant.com/mex/libro/el-control-interno-en-el-estado-mexicano-carlos-f-matute-gonzalez-9788413784724>
- Guzmán, F., & Palmiro, E. (2019). EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Hernández, E. (27 de Agosto de 2023). *LA IMPORTANCIA DE UNA EMPRESA: RAZONES, BENEFICIOS E IMPACTO*. quo.mx: <https://quo.mx/industria-e-innovacion/por-que-es-importante-una-empresa/>
- <https://cooperativa-de-transportes-la-mana.mozello.com/quienes-somos-1/>. (s.f).
- Iturriaga, T., & Sierra, J. (2019). *Como entender finanzas sin ser financiero*. <https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/123437>
- Kimberlein Ríos . (2023). *Legal Content Writer ¿Cuál es la importancia de la organización del trabajo?*
- KYOCERA Document Solutions S.A. . (2024). *Optimización de procesos: Técnicas y herramientas*. España.
- Leon, J. R. (2019). *Estructura del control interno segun Coso*. LinkedIn: [https://jesusrodolfoandrade.blogspot.com/?trk=article-ssr-frontend-pulse\\_little-text-block](https://jesusrodolfoandrade.blogspot.com/?trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block)
- Lizarbe, J. (2019). *Normas tecnicas de control interno*. *gestiopolis*: <https://gestiopolis.com/normas-tecnicas-de-control-interno/>
- López Gómez, P. S. (2020). *Carrera de Ingenieria y Finanzas y Auditoria*. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/1059/browse?value=L%C3%B3pez+G%C3%B3mez%2C+Paola+Susana&type=author>
- Macías-Chila, G. &.-I. (2022). Control de inventario y su efecto en la rentabilidad de Sociedad Civil de Hecho. *doi.org*, <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1110>.

- Manzanilla, V. H. (15 de Junio de 2023). *¿Qué son las ventas en un negocio?* metodoegm: <https://metodoegm.com/emprendimiento/importancia-de-las-ventas-para-tu-negocio/>
- Marín, L. (2019). CONTROL INTERNO DESDE EL ENFOQUE CONTEMPORANEO (MODELO COSO Y COCO). <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>
- Martinez, C. (2020). *Investigación Descriptiva: Tipos*. Investigación Descriptiva: Tipos: <file:///C:/Users/Yomira/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>
- Mendoza Gómez, L. T., Vicente Yescas, et al. (2019). *La importancia del control de inventario interno para el área de boutique Deli*.
- Montaña Rey, A. P., & Torres Reyes, G. A. (2020). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero*. (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario). <https://repository.urosario.e>
- Morales, C. (2 de Noviembre de 2019). *Aportes de Fray Luca Pacioli al*. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n34/a17v38n34p01.pdf>
- Navamuel, J. (2023). análisis de datos cualitativos: qué es y su importancia. *Incentro*, <https://www.incentro.com/es-ES/blog/analisis-de-datos-cualitativos>.
- OLIVA NUÑEZ, SANDRA JUDITH, . (2024). *CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS EMPRESAS DEL PERÚ CASO: IMPORTACIONES Y SERVICIOS GENERALES RUMICHE S.R.L – SULLANA, 2023 Y PROPUESTA DE MEJORA*.
- Quincho Hinostraza , O. G., & Rivas Solórzano , W. J. (2022). *CONTROL DE INVENTARIOS Y RENTABILIDAD EN LAS FARMACIAS DE LA CIUDAD DE TARMA, PERÍODO 2020*. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES: [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4906/T037\\_21116788\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4906/T037_21116788_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). *Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire*. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205.
- Rios, P. (25 de Junio de 2021). *¿Qué son las ventas? Conceptos clave y tipos*. blog.hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-las-ventas>

- Rivera, Y. (2022). *Indicadores de rentabilidad, liquidez, deuda y eficiencia*.  
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1748/12.%20TGII%20RIVERATrabajo%20de%20grado%20Final%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roca, S. M. (2021). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES*.  
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7271/1/UTC-PIM-000290.pdf>
- Rodríguez, E. (2019). *LAS DECISIONES ESTRATÉGICAS DEL ÁREA D E PRODUCCIÓN*.  
<https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/127700/1/6560.pdf>
- Rodríguez, L. A. (1 de noviembre de 2020). *TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA LIMITADA*.  
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/b3555237-54e2-44d0-a608-1a89d8922766/content>
- Saldívar, A. K. . (2020). *Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral*. *Nova Rua*, 12(20). <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768>.
- Sanitario, C. (2019). *REGLAMENTO DE CONTROL Y FUNCIONAMIENTO DE LOS*.  
 controlsanitario: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/ESTABLECIMIENTOS-FARMACEUTICOS.pdf>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., y Macey, W. H. . (2020). *Organizational climate and culture*. .  
 Annual review of psychology, 64, 361-388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>.
- Suárez, E. (2023). *Método inductivo y deductivo*. expertouniversitario:  
<https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20se%20basa,una%20teor%C3%ADa%20o%20hip%C3%B3tesis%20previa>.
- SYDLE . (2023). *Optimización de procesos: ¿Qué es y por qué es importante para tu negocio?*
- Terreros, D. (26 de Julio de 2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. blog hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Toapanta, J. (2019). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO “3 DE JULIO” UBICADA EN SANTO DOMINGO*.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5048/1/TUSDCYA032-2016.pdf>

- Varela, E. (2021). <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7644/1/UTC-PIM-000331.pdf>
- Velázquez, A. (3 de Septiembre de 2019). *¿Cuál es la diferencia entre población y muestra?* questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/#:~:text=Los%20datos%20de%20poblaci%C3%B3n%20son,esto%20no%20siempre%20es%20posible.>
- Westreicher, G. (1 de Mayo de 2020). *Inventario* . economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/inventario.html>
- Westreicher, G. (1 de agosto de 2020). *Ventas* . economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/ventas.html>