



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION
DE LOS PROCESOS EN LA EMPRESA**

REYFARMA S.A.C. 2014

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

AUTOR

MERINO ESPINOZA WILTON LENIN

ASESOR

C.P.C.C. MAURO ANTON NUNURA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORIA Y PERITAJE

PIURA – PERÚ

2014

JURADO CALIFICADOR

.....
PRESIDENTE

DRA. BLANCA LINA ALVAREZ LUJAN

.....
SECRETARIO

MG. MAURO ANTON NUNURA

.....
VOCAL

DR. ROMAN VILCHEZ INGA

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría y fuerza para enfrentar las adversidades que se me presentaron en el trajinar de mi vida. A mis padres, Víctor y Reyna, que con su ejemplo, esfuerzo, sacrificio y humildad, han sido quienes me han inculcado los valores que todo ser humano debe cultivar, para salir adelante y para lograr los objetivos y metas profesionales que se propone.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes, que durante mi periodo universitario tuvieron a cargo mi formación profesional y que supieron guiarme con sus conocimientos y brindarme su experiencia y de manera especial a mis asesores por su dedicación y apoyo que me brindaron para culminar el trabajo de investigación.

Asimismo, agradezco a los directivos y colaboradores de la Empresa REYFARMA SAC, por el apoyo en brindarme la información necesaria para desarrollar el trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Merino Espinoza, Wilton, con DNI N° 45151532, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la información es veraz y auténtica y pertenece a mi autoría.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre 2014.

.....
MERINO ESPINOZA, Wilton

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulada **“EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN LA EMPRESA REYFARMA S.A.C. 2014”**, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Contador Público.

El Autor

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se desarrolló, con el propósito de determinar el nivel de eficiencia que tiene el control interno en la empresa REYFARMA S.A.C., el estudio buscó obtener las percepciones de los encuestados, para conocer como gestionan los procesos técnicos y que estrategias se utilizan para enfrentar los riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos del negocio, La metodología que se utilizó fue la observacional, porque se tuvo en cuenta, como se presenta el problema, para luego analizar los fenómenos y para esto, se tomo en cuenta los 23 colaboradores que laboran en las áreas de almacén, caja, contabilidad y atención al cliente, que constituyen el 100 % de la población, a quienes se dirigió un cuestionario orientado a conocer las percepciones que tienen sobre el control interno en la empresa, los resultados fueron procesados en hojas Excel por cada indicador establecido y luego del análisis fueron discutidos lo que permitió establecer conclusiones claras y sugerir alternativas de solución al problema presentado y se concluyó que el nivel de eficiencia del control interno es bajo porque los resultados analizados así lo demuestran y esto fundamentalmente se debe a que la empresa no cuenta formalmente con estructura orgánica, no se ha establecido el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos, es inadecuado, inexistencia de flujogramas, falta de un sistema operativo para el registro de operaciones y carece de plan de capacitación, información que permitió comprobar la hipótesis formulada inicialmente.

Palabras Clave: Eficiencia - Control interno

ABSTRACT

This research was developed with the purpose of determining the level of efficiency that has the internal control in the company REYFARMA SAC , the study sought to obtain the perceptions of respondents , to know how they manage the technical processes and strategies used to address risks and achieve compliance with business objectives , methodology used was observational , because I was taken into account , as the problem is presented , and then analyze the phenomena and for this, I was taken into account 23 employees working in storage areas , safety , accounting and customer service , constituting 100 % of the population , who oriented to know the perceptions of internal control in the company headed questionnaire , the results were processed in Excel spreadsheets for each flag set , then the analysis were discussed allowing clear conclusions and suggest possible solutions to the problem presented and concluded that the level of efficiency of internal control is low because the analyzed results as demonstrated and this mainly because the company has not formally organizational structure is not set to the operating organization and functions , procedures manual is inadequate , lack of flowcharts, lack of an operating system for recording operations and lacks training plan , information that allowed test the hypothesis initially formulated .

Key words : Efficiency - Internal Control

INDICE	Pág.
Jurado Calificador.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaración Jurada.....	V
Presentación.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
Índice.....	IX
Índice de Figuras.....	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Problema.....	26
1.2. Hipótesis.....	26
1.3. Objetivos.....	26
1.3.1. Objetivo General.....	26
1.3.2. Objetivos Específicos.....	26
II. MARCO METODOLOGICO.....	27
2.1. Variable.....	27
2.2. Operacionalización de las variables.....	27
2.3. Metodología.....	28
2.4. Tipo de estudio.....	28
2.5. Diseño de investigación.....	28
2.6. Población, muestra y muestreo.....	29
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29

2.8. Método de análisis de datos.....	30
III. RESULTADOS.....	31
3.1. Percepción de los colaboradores sobre el plan de organización de la empresa REYFARMA SAC.....	31
3.2. Evaluación de los procedimientos administrativos que se utilizan para la gestión de la empresa REYFARMA SAC.	39
3.3. Evaluación del sistema de registro de operaciones en la empresa REYFARMA SAC.....	41
3.4. Análisis del plan de capacitación de la empresa REYFARMA SAC.....	43
3.5. Nivel de eficiencia que tiene actualmente el control interno en la empresa REYFARMA S.A.C.....	47
IV. DISCUSION.....	49
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. SUGERENCIAS.....	58
VII. REFERENCIABIBLIOGRAFICAS.....	59
ANEXOS.....	60
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	61
Anexo 2. Cuestionario.....	62
Anexo 3. Base de datos.....	67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1:	68
Estructura Orgánica.	
Figura 2:	69
Manual Organizacional de Funciones.	
Figura 3:	70
Flujogramas.	
Figura 4:	71
Manual de Procedimientos.	
Figura 5:	72
Presupuesto previsto.	
Figura 6:	73
Capacitaciones Anuales.	
Figura 7:	74
Control de caja y almacén.	
Figura 8:	75
Sistema de registro de operaciones.	