



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO I para Mejorar la Eficiencia Operativa, Botica San Martín, Jayanca.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Bach. Leslie Ruth Espinoza Arias (ORCID: 0000-0002-6117-9177)

ASESOR:

Mg. Manuel Igor Ríos Incio (ORCID: 0000-0001-6690-369X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

Chiclayo - Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por la vida, la salud y bienestar,

A mis padres y hermanos, por la paciencia y amor que me brindan día a día.

A mis padrinos por las fuerzas y el apoyo incondicional que me dan.

A la Universidad y a sus docentes por estos cinco años de formación profesional.

Leslie Ruth.

Agradecimiento

A la familia Vallejiana, pues la Universidad Cesar Vallejo se convirtió en una familia dado que me ha recibido con una buena acogida, y a su vez me ha brindado un sin número de conocimientos y valores.

Asimismo, a los docentes por la dedicación y atención brindada al transcurso de la carrera profesional formativa, por las enseñanzas y conocimientos compartidos.

A todas esas personas que directa o indirectamente me ayudaron, me dieron su confianza y apoyo para lograr mis metas trazadas.

La autora.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaración Jurada

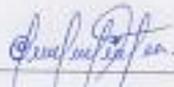
Por el presente documento, yo: ESPINOZA ARIAS LESLIE RUTH, con DNI 73025394.

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado "Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 1 para Mejorar la Eficiencia Operativa, Botica San Martín, Jayanca", para optar Título de Contador Público, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativa.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que he asumido como mía las opciones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que he leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Chiclayo, 7 de agosto de 2020



Bach. Leslie Ruth Espinoza Arias

DNI: 73025394

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	28
2.1 Tipo y diseño de investigación	28
2.2. Operacionalización de variables	29
2.3 Población y muestra y muestreo	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5 Procedimiento	32
2.6 Métodos de análisis de datos	32
2.7 Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	54
VII PROPUESTA.....	51
REFERENCIAS	55
ANEXOS	96
Acta de aprobación de originalidad de tesis	96
Reporte del Tunitin.....	97
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	99
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	98

Índice de tablas

Tabla 01 Cuadro de Variables	33
Tabla 02 Cuadro de Operacionalización de Variables	34
Tabla 03 Cuestionario ambiente de Control	39
Tabla 04 Evaluación de riesgos	40
Tabla 05 Actividades de control.....	41
Tabla 06 Información y comunicación.....	42
Tabla 07 Monitoreo	43
Tabla 08 Flujo de caja	46
Tabla 09 Estado de situación financiera	47
Tabla 10 Estado de resultado integral.....	48
Tabla 11 Evaluación de Riesgos.....	54
Tabla 12 Infracciones y sanciones vinculadas a la emisión de comprobantes de pago.....	57
Tabla 13 Infracciones vinculadas a declaraciones juradas	57
Tabla 14 Infracciones vinculadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	57
Tabla 15 Orden de Compra	58
Tabla 16 Formato del Inventario inicial	60
Tabla 17 Formato de Kárdex	62
Tabla 18 Orden de ingreso al almacén	63
Tabla 19 Requerimiento de almacén	64
Tabla 20 Manual de procedimientos en el área de inventarios.....	65
Tabla 21 Estado de Ganancias y Pérdidas	66
Tabla 22 Flujo de Caja Proyectado.....	67
Tabla 23 Tasa de descuento económico	67
Tabla 24 Cuestionario de monitoreo	71

Índice de figuras

Figura 01 Modelo COSO I	676
Figura 02 Organigrama Estructural	49
Figura 03 Organigrama Funcional.....	79
Figura 04 Información que debe contener el comprobante de pago.....	81
Figura 05 Proceso de reaprovisionamiento de recepción y almacenamiento de mercadería	86
Figura 06 Requerimientos de la comunicación.	93
Figura 07 Proceso de adquisición, selección, negociación y evaluación de proveedores	91

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Elaborar una propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para mejorar la eficiencia operativa de la empresa Botica San Martin. Se tiene como primera variable al Sistema de control interno basado en el modelo COSO I, en donde Chiavenato (2011), se refiere al Sistema de Control interno como consecución de pasos y procesos a seguir, se delegarán responsabilidades en su conjunto a cada miembro de la empresa para el cumplimiento de las metas trazadas. Como segunda variable esta la Eficiencia operativa según Linares (2015), nos dice que la eficiencia operativa se refiere al grado de actividad con que la entidad mantiene niveles de operación a adecuados. Sirve para evaluar los niveles de producción o rendimiento de recursos a ser generados por los activos utilizados.

El tipo de investigación es descriptiva propositiva ya que los datos obtenidos se mostrarán de forma directa y se informara de algunas operaciones que realiza la empresa sin alterar ninguna variable. La investigación tendrá como población y muestra los trabajadores de la empresa, los cuales consta de cinco colaboradores Los instrumentos utilizados en la investigación son la entrevista, guía de observación, y un cuestionario de evaluación para el control interno los cuales han sido previamente validados por expertos.

Entre los resultados encontramos que la empresa no tiene controles, pues necesita retroalimentar procesos para el correcto funcionamiento de sus operaciones. Se concluye que mediante la propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I servirá de mejorar los procesos en las operaciones, evitará pérdidas económicas y a su vez verificará la confiabilidad de la información.

Palabras claves: Control interno, Componentes del COSO I, Eficiencia operativa.

ABSTRACT

The objective of this research is to prepare a proposal for an internal control system based on the COSO I model to improve the operational efficiency of Botica San Martin. The first variable is the Internal Control System based on the COSO I model, where Chiavenato (2011) refers to the Internal Control System as a result of steps and processes to follow, responsibilities will be delegated as a whole to each member of the company for the fulfillment of the goals set. As a second variable is Operational Efficiency according to Linares (2015), it tells us that operational efficiency refers to the degree of activity with which the entity maintains adequate operating levels. It serves to evaluate the levels of production or yield of resources to be generated by the assets used.

The type of research is descriptive purpose since the data obtained will be shown directly and some operations carried out by the company will be reported without altering any variable. The research will have as a population and shows the company's workers, in turn the necessary documentation and physical records available from the company. The instruments used in the investigation are the interview, observation guide, and an evaluation questionnaire for internal control which have been previously validated by experts.

The results found are that the company has poor controls, because it needs to provide feedback for the proper functioning of its operations. It is concluded that through the proposal of an internal control system based on the COSO I model, it will improve operations processes, avoid economic losses and in turn verify the reliability of the information.

Keywords: Internal control, COSO I components, operational efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En la *realidad problemática*, encontramos que en actualidad tanto como las microempresas y macroempresas necesitan una serie de procedimientos para poder cumplir con sus metas trazadas, es por ello que necesitan de controles específicos para cada una de las tantas operaciones que realizan. Además, la eficiencia operativa cumple un papel importante ya que hará un buen uso de los recursos para optimizar sus procesos y estos sean metódicos de manera que pueda hacer más de lo planeado de la mejor manera teniendo un control de ellos.

A *nivel internacional*, en Ecuador, en la revista Killkana Sociales, titulada *Benchmarking of internal control system of commercial sector and public sector of Canton Morona* de la Universidad Católica de Cuenca, nos dice que los sistemas de control interno se crean conforme a las actividades o tareas que realiza diariamente cada empresa, pues de acorde a la dirección de los objetivos se basara para seguir el cumplimiento de las metas. Es por ello que existen diversos modelos entre ellos el modelo COSO I, del cual pueden implementar tanto empresas privadas como públicas, en donde se observa que el sector público aplica un control en función a bases legales, es todo lo contrario en el sector privado pues existe formalidad al momento de implementar prácticas de control interno (López y Pesántez, 2017)

En el sector privado existen limitaciones para el diseño de instrumentos y herramientas tanto de control y de planificaciones plasmadas en documentos formales, y las operaciones que se realizan se basan en órdenes verbales o a la costumbre. Pero es rescatable destacar que esta manera de administración promueve a realización de valores éticos debido a la comunicación que se tiene que tener en las partes operativas y altas de la empresa. (López y Pesántez, 2017). En necesario en toda organización tener un adecuado *control interno*, pues gracias a este se evitan riesgos de pérdida; además de que se protegen y cuidan los activos y los intereses de la empresa. Asimismo, se logra evaluar la eficiencia de la empresa en cuanto a su organización (Ruelas, 2015).

La gran parte de las pequeñas y mediana empresas no cuentan con un *sistema de control* definido y esto hace que sus procesos sean deficientes, dado que sus objetivos y metas no están escritas. Muchas empresas fracasan por la escasa importancia que se le da al control interno, pues existe la desatención con el control de sus operaciones, esto conlleva a que la

información que circule no sea clara y veraz en su existencia. Además, el mal manejo y descontrol del disponible conlleva a fraude o movimientos no legales (Deloitte, 2019).

En Argentina, en el artículo De Gerencia.com, nos dice que las actividades y gestiones inadecuadas generan la compra excesiva o innecesaria de recursos, de modo que si se quiere obtener otro gasto no se pueda atender por el mal uso que se le dio al efectivo. Es decir, el proceso del *control interno* es puesto en marcha desde la gerencia en conjunto con el personal para el logro de sus objetivos. (Pérez, 2017)

Una de las características de las microempresas es la falta de controles formales, a su vez la falta de documentos que describan políticas y funciones que se den a conocer a los empleadores ya su vez que se apliquen. El *control interno* es muy fundamental para toda organización, pero esta debe ser dada a conocer de manera sencilla y veraz. (Aguirre y Armenta, 2012)

En *Chile*, Deloitte nos habla que cuando hablamos de la *eficiencia operativa* se basa en la reducción que se les hace a los costos y como ha influido el factor humano y no humano para la consecución de las metas. Se hace referencia que para entender la eficiencia operacional es lograr que se haga más con lo mismo o hacer lo mismo, pero utilizando menos recursos. Asimismo, el analizar fuentes de ineficiencia ayudara a la organización a identificar procesos improductivos mal empleados o mal aprovechados. (Deloitte, 2018)

La organización se mueve hacia la *eficiencia operativa* y aumentar al máximo su declaración utilizando un mínimo de recursos, ejercer actividades similares de sus competidores, con la eficiencia, la productividad y reducir los costes. (Vector Consulting, 2018). La estructura funcional en la organización y los procesos internos mal diseñados, afectan la eficiencia operativa. Los indicadores son de gran importancia para el seguimiento de las pérdidas generadas en el proceso o fuera. (Agramonte, 2017)

La *eficiencia operativa* siempre se considera un concepto relativo a los ingresos y si la compañía es muy rentable parece que no nos debemos preocupar en exceso de los costes. Ese es un gran error; la austeridad, el mirar cada peso/euro/dólar que gastamos y mirar si nos lo podemos evitar de alguna manera, es una práctica que contribuye de manera decisiva a que una compañía sea grande. (Gastón, 2015). Para el lograr la *eficiencia operativa*, se tiene que ir trascendiendo en el logro de los objetivos de corto plazo y poniendo las miras en una rentabilidad sostenida y sostenible en el tiempo. (Baik, Chae, ChoiFarber, 2012)

A nivel nacional se encuentra, el Gabinete López-Santiago (s.f.), nos dice que en una Oficina de Farmacia tenemos que analizar las inversiones y que estas produzcan la rentabilidad superior al coste que sea financiado, y a su vez la información contable que circule. Asimismo, la información contable nos ayudará a realizar un *control* de nuestra liquidez a corto y a medio plazo, que resulte de generar cualquier actividad.

A ello, en la Revista Actualidad Empresa (2015), agrega que tanto como una empresa familiar o no, es de gran importancia que se definan sus políticas, asimismo que se describan sus métodos o procedimientos para las operaciones que, a realizar, dado así que se generen instrumentos de prevención y detención, con el fin de buscar estrategias y *controles* adaptados a la empresa y que se generen para una mejora continua tanto en las áreas contables y administrativas.

Se ve en las pymes que no revierten sus utilidades para la mejora en las actividades de la empresa ya sea en capacitaciones técnicas para la producción o en el trabajo en equipo y clima organizacional, es por ello que carecen de personal especializados y peor aún capacitados, ello consigo genera que ofrezcan sueldos poco competitivos, debido a que no se tienen *controles internos*, asimismo manuales de procedimientos técnicos y operativos que no son descritos formalmente ni dados a conocer a los colaboradores de la empresa (Coronado, 2006)

Henríquez, (2015), señala que: El *control interno* sirve para establecer procedimientos, medidas preventivas y correctivas que se necesiten para disminuir riesgos o evitar desviaciones con los planes y objetivos a cumplir. Mientras más precisos y sencillos sean, asimismo mientras más largo sea el plazo a comprender será más completo el control.

Requejo (2014), señala que la evaluación del *sistema de control interno*, se evaluara mediante manuales formales de procedimientos concisos y precisos de acuerdo a las labores que se den en la organización, estos son muy necesarios en la organización ya que servirán de soporte para ratificar y verificar funciones y operaciones con eficiencia y que si se realizan cambios estos sean pertinentes.

La resistencia al cambio es un factor importante pues es un error el pensar que los triunfos logrados se seguirán obteniendo con los mismos procesos o técnicas dadas, ya que el mundo empresarial está en constantes cambios y hay que actualizarse en cada área. El mal actuar trae por consiguiente riesgos para el cumplimiento y *control* de objetivos ya que al no cumplir con las metas trazadas los proyectos se retasan, y se desvían los planes a

futuro porque se necesitaría cumplir con las actividades más emergentes. (Lira y Coloma, 2016)

A nivel local, se encuentra a la empresa Botica San Martin, está ubicada en la ciudad de Jayanca, Lambayeque – Lambayeque, en la calle Diego Ferre N°645, con RUC 1017553181, siendo actual dueño el Sr. Luis Felipe Acosta Puicón.

La empresa se dedica al servicio y venta de Productos de droguería y perfumería. Actualmente en la se realizan una serie de operaciones en donde el encargado necesita gestionar una contabilidad óptima para tener el control de sus movimientos económicos y no económicos. En la Botica San Martin se presenta inadecuados procedimientos de operatividad, entre ellos tenemos: Desconocimiento de las actividades operativas que se realizan en dicha área, informalidad en la documentación de ingresos, gastos y otros documentos de control interno (recibos de egresos, ingresos, comprobantes de pago, etc.). Ante lo mencionado existe debilidad, la documentación es archivada sin una numeración continua, muchos de estos faltan físicamente en los archivadores; no se realizan arqueos de caja por parte del recaudador, el fondo de caja chica no es resguardado en caja fuerte poniendo en riesgo perdida del efectivo, asimismo tampoco se tiene un control de los inventarios ni los activos totales que posea.

La empresa solo se basa en procedimientos verbales basados en la experiencia, pues no existen procedimientos en manuales físicos para sustentar cada operación que procede a realizarse. Si se tuviera detallado cada procedimiento a realizarse se tendría un mejor control tanto de sus ingresos egresos, además de la estructura organizacional y así manuales de funciones.

La falta de manuales de funciones genera que las actividades a realizar por cada trabajador sean desconocidas y asimismo genera la duplicidad de funciones como también que descuiden otras actividades que necesitan atención, además de generan un ambiente de tensión por no saber si lo que se está haciendo es lo correcto o no.

Dichos impiden que la organización siga creciendo en el mercado, por ende, no tendrá la liquidez necesaria para invertir y aumentar su rentabilidad.

En lo relacionado a *trabajos previos*, tenemos a nivel internacional, en Guayaquil (Ecuador), a los autores Cevallos y Lino (2017), en tesis titulada como “Evaluación de *control interno* y su impacto en el área inventarios REDIMA”, presentada como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado, de la Universidad de Guayaquil, tiene como objetivo general: Analizar el modelo de control interno y su afectación en los Estados Financieros. Y como conclusión lo siguiente:

Se concluyó que la falta de evidencia de los pedidos de medicinas, la falta de procedimientos para administrar los inventarios, y la ausencia de políticas para administrar el stock de inventario, son riesgos relativamente altos de acuerdo a la probabilidad y el impacto, y están afectando relativamente los inventarios. (p.109).

En Toluca (México), para el autor Rosales (2012), en su tesis titulada “Propuesta de implantación de un sistema de *control interno* para llevar a cabo en una empresa privada del sector automotriz ubicada en el Valle de Toluca, estado de México” tesis que presenta para obtener el título de Licenciado en Contaduría, de la Universidad Autónoma del Estado de México. El objetivo de este trabajo de investigación es crear una “Propuesta de implantación de un Sistema de Control Interno para llevar a cabo en una empresa privada del sector automotriz ubicada en el valle de Toluca, Estado de México”, y tiene como conclusión que:

La información que circula en la empresa es un recurso muy importante en toda empresa, pues si se tiene una información veraz, precisa, íntegra y confiable se podrá decir que la organización podrá desarrollarse persistentemente en el mundo empresarial competitivo tomando decisiones correctas para sobresalir. (p.142)

En Ambato (Ecuador), se encuentra a Eugenio (2015), en su investigación titulada como “Las actividades de *control de inventarios* y la rentabilidad en la Farmacia Luz y Vida de la ciudad de Ambato”, en su trabajo de graduación previo a la obtención de Ingeniera En Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, nos muestra como objetivo general: Determinar la incidencia de las actividades de control de inventarios sobre la rentabilidad de la Farmacia Luz y Vida de la ciudad de Ambato con la finalidad de plantear controles eficientes para el manejo de los inventarios. Y conclusión lo siguiente:

Que en la empresa no existe manuales de funciones y responsabilidades establecidos, por lo que genera duplicidad de roles y tareas descuidadas ya que todos hacen lo mismo y no tienen responsabilidades cada uno que cumplir. Esto genera retraso y deficiencias en los procesos de operación. (p.75)

En Riobamba (Ecuador), para los autores Chávez y Pilco (2011), en su tesis de grado titulada “Auditoria de gestión al departamento de Contabilidad del gobierno Municipal de Penipe correspondiente al periodo enero a diciembre de 2010 a fin de alcanzar la *eficiencia operativa*”, previa a la obtención del título de Ingenieras en contabilidad y Auditoría C.P.A., de la Escuela Superior politécnica de Chimorazo, tiene como objetivo: el evaluar el sistema de control interno del Gobierno Municipal de Penipe en el Departamento de Contabilidad la Eficiencia Operativa. Y como conclusión:

Se encontró que el Gobierno Municipal no tiene indicadores para evaluar precisa y detalladamente el control interno, de modo que se desconoce si se está utilizando eficaz y eficientemente cada uno de los recursos que se reciben por el Gobierno Central. (p.147)

En la ciudad Milagro (Ecuador), para Valarezo (2016), en su trabajo practico de examen de grado o de fin de carrera de carácter compresivo “Evaluación de la eficiencia operativa en ARELAN S.A. A través del control interno, año 2015”, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contaduría Pública Y Auditoría-CPA, de la Universidad Estatal de Milagro, tiene como objetivo general: Evaluar la eficiencia operativa de ARELAN S.A. a través del control Interno. Asimismo, llega a la conclusión:

El haber determinado componentes en el proceso de producción ayudo a evaluar la eficiencia que se desarrollaba en el área, pues permitió que se verifiquen las funciones realizadas por el personal, de manera que se pueda aplicar mediante ratios el nivel de desempeño y a su vez reconocer deficiencias. El cuestionario de control interno fue aplicado de acuerdo a las necesidades de la empresa, a través del cual se obtuvo la información para la evaluación y análisis del nivel riesgo y confianza, mismo que se encuentra en un nivel medio. (p.21)

A nivel nacional en la ciudad de Piura, el autor Alva (2017), en su tesis en su investigación titulada como “Los Mecanismos de *Control Interno* en el Área de Almacén de las Boticas en el Perú. Caso: Botica Yasmin Piura, 2016”, para optar el título profesional de Contador Público, de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional De Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles - Chimbote, tiene como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016. Y como conclusión lo siguiente:

La existencia de sistemas tanto de procesos contables administrativos y sistema de control interno son de vital importancia en toda organización, ya que vigilara los recursos económicos y financieros de la empresa. Asimismo, un sistema de control interno en el área de almacén servirá para resguardar la mercadería, controlar el stock de la medicina, y esto servirá para que las ventas sean fructíferas, además que ayudara a percibir mercadería por vencer. (p.106)

En la ciudad de Trujillo, en la investigación de Cruzado (2017), en su tesis titulado como: “Características Del *Control Interno* De Inventarios De Las Empresas Comerciales De Medicamentos Del Perú: Caso Empresa FARMEDIBEL S.A.C. Trujillo, 2016”, para optar el título profesional de Contador Público, de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de medicamentos del Perú y de la empresa FARMEDIBEL S.A.C. Trujillo, 2016. Y conclusión lo siguiente:

Se concluye que la empresa estudiada FARMEDIBEL no tiene políticas ni procedimientos establecidos, y esto conlleva a que los procesos sean deficientes, pues no hay un seguimiento de los pasos a seguir para las operaciones realizadas. El control adecuado hará que se puedan corregir las deficiencias y a su vez las debilidades de manera que la información que circule sea relevante y confiable. (p.123)

Asimismo, en Chimbote, para Nole (2016), en su investigación titulada “Los mecanismos de *control interno* administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias

independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015.”, para optar el título de Contador Público de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los Mecanismos de Control Interno Administrativo en el Área de Almacén de las Boticas y Farmacias Independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su Impacto en los Resultados de Gestión en el año 2015. Y llego a la conclusión que:

Muchas de las boticas en el lugar estudiado cuentan con manuales físicos elaborados por la misma empresa de acuerdo a las actividades o rubro que se dediquen, como que también un mínimo de empresas que no cuentan con manuales propios de la empresa y solo se basan y conforman con la supervisión del órgano verificador que es la DIGEMD. (p.149)

En Piura, Campos (2018), en su tesis titulada “Los mecanismos de *control interno* en el Almacén de Farmacias en el Perú. Caso: Farmacia INKAFARMA – Castilla, 2018”, para optar el título de Contador Público, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tiene como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el almacén de farmacias en el Perú y de la farmacia InkaFarma – Castilla, 2018. Y como conclusión lo siguiente:

En el país existen diversos tipos de control interno aplicadas en las farmacias, pues se encuentro que en la gran mayoría no cuentan con manuales descritos de los procedimientos a realizar, lo que genera que exista un control desvariante y no permanente. Asimismo, se encontró que existen farmacias que tiene deficiencias en sus controles por la falta de orientación y conocimiento de la importancia que sería el implementar y manejar un sistema de control interno. (p.56)

En Trujillo, los autores Murillo y Palacios (2013), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de *control interno* en el área de ventas de la botica FARMA CARTAVIO en el periodo 2013”, para obtener el título profesional de Contador Público, de la Universidad Privada Antenor Orrego. Tiene como objetivo general: Demostrar la eficacia del Diseño de un Sistema de Control Interno para optimizar significativamente el proceso de ventas en la Botica Farma Cartavio en el periodo 2013. Y como conclusión lo siguiente:

Se encontró que al evaluar el *Sistema de Control Interno* en la Botica Farma en el área de ventas existe deficiencias en los procesos dado que no se tienen métodos ni maneras para realizar como en el despacho de la mercadería o en la atención a los clientes. (p.78)

Asimismo, en Lima el autor Félix (2017), en su tesis “Propuesta de *eficiencia operativa*, para mejorar el *control interno* en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017”, para optar el título Profesional de Contador Público de la Universidad Peruana Unión de la facultad de ciencias empresariales de la Escuela de Contabilidad, tiene como objetivo: Evaluar el control interno y diseñar un plan de eficiencia operativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017,y conclusión lo siguiente:

La importancia de tener procedimientos y flujogramas en una organización influirá en la eficiencia operativa de la empresa ya que las acciones serán mejores porque se sabrá la consecución de las operaciones a seguir y se adaptaran a cada paso generando experiencia. (p.69)

En Trujillo, para Otiniano (2016), en su tesis titulada “Propuesta de creación de una oficina de auditoría interna en la empresa BERMANLAB, para mejorar la *eficiencia operativa* en el distrito de Trujillo, año 2015”, para optar el título de Contador Público de la Universidad Nacional de Trujillo, nos da como objetivo general: Demostrar que la propuesta de creación de una oficina de Auditoria interna mejora la eficiencia operativa en la empresa Bermanalab. Y conclusión lo siguiente:

La creación de un área de auditoria es de gran ayuda a la empresa pues no solo identificará los riesgos existentes sino también harán informes para rectificar y solucionar con medidas correctivas, mediante una consecución de procedimientos para retroalimentar y diagnosticar riesgos que inquietan en la eficiencia operativa de la empresa. (p.100)

En Lima, en la investigación de Azabache (2016), en su tesis titulada “Mayor *eficiencia operativa* a mayor grado de implementación de herramientas Lean en empresa de energía, Lima, Perú”, para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial y Comercial, de la Universidad San Ignacio de Loyola, tiene como objetivo general:

Describir la relación entre el grado de implementación de herramientas lean y la eficiencia operativa en una empresa de energía. y conclusión lo siguiente:

Los resultados de la investigación nos muestran que existen elementos que afectan en la producción y disminuyen las actividades, es decir ya que se tiene que esperar más de lo normal para producir algo que a la larga aumenta un costo final al producto ya que se implementaron más costos para su elaboración. Asimismo, la implementación de las herramientas ayudó a la empresa a mejorar su nivel de eficiencia operativa ya que se restauró operaciones que estaban estancadas (p.92)

Los resultados de la investigación nos muestran que existen elementos que afectan en la producción y disminuyen las actividades, es decir ya que se tiene que esperar más de lo normal para producir algo que a la larga aumenta un costo final al producto ya que se implementaron más costos para su elaboración.

En Huancayo, el autor Huamán (2015), en su tesis titulada “La auditoría financiera en el fortalecimiento de la *eficiencia operativa* de la asociación regional de cesantes y jubilados de Educación Junín”, para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Nacional del Centro Del Perú Facultad De Contabilidad. Tiene como objetivo general: Evaluar la auditoría financiera, a través de sus informes, que permita el fortalecimiento de la eficiencia operativa de la Asociación Regional de Cesantes y Jubilados de Educación Junín; y como conclusión:

En tal Asociación no se tienen vigilancia ni controles de las auditorías externas que se llevan a cabo, pues los responsables no realizan los monitoreos correspondientes a dichas actividades, y esto genera que la eficiencia operativa no fortalezca debidamente. (p.102)

En Lima, para la autora Capcha (2016), en su tesis titulada “Auditoria de gestión y su incidencia en la *eficiencia operativa* de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Autónoma Alto Andina de Tarma, 2015”, para optar el grado de Magister en Contabilidad con mención en Auditoria, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, tiene como objetivo general Determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión en la eficiencia operativa en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Alto Andina de Tarma, 2015. Tiene como conclusión:

De los resultados obtenidos concluye que respecto a la auditoria de gestión que se

da en la eficiencia operativa no se aplica correctamente formas, ni se implementan programas ni planes adecuados, generando deficiencias lo que inclina a una mala gestión porque no se cumplen con los objetivos institucionales. (p.88)

A *nivel local*, en Chiclayo se encuentra un trabajo realizado en la ciudad de Pimentel, del autor Díaz (2018), en su investigación para optar el título profesional de Contador Público titulado como *Sistema de control interno* para alcanzar eficiencia en el área de tesorería de la empresa DICEL S.A.C. Chiclayo – 2017, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, tiene como objetivo general: Identificar en qué nivel el sistema de control interno contribuirá en la eficiencia del área de tesorería de la empresa DICEL S.A.C. Chiclayo – 2017. Y como conclusión lo siguiente:

Se identificó que el área de la empresa DICEL S.A.C. no cuenta con un sistema de control interno, y realiza sus procesos de acuerdo a las necesidades financieras y practican algunos controles que no están establecidos formalmente. Además, existen deficiencias en la organización administrativa por que no cuentan con instrumentos de gestión como es el caso del manual de organización y funciones, así como el manual de políticas y procedimientos. (p.93)

Para Domínguez (2018), en su tesis titulado “Implementación de un Sistema de *Control Interno* para mejorar la Gestión Operativa de los inventarios de la Ferretería Orión E.I.R.L., Bagua – 2017”, para obtener el Título profesional de Contador Público, de la Universidad Cesar Vallejo, tiene como objetivo general: Proponer un sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Operativa de los inventarios de la Ferretería Orión E.I.R.L. de la ciudad de Bagua 2017. A ello llegan a la conclusión:

Dicha investigación nos muestra que algunas empresas aun hacen uso de procedimientos no formales, es decir, tienen técnicas y procesos a seguir, pero todos estos son solo verbales y no existen documentos que sustenten a las actividades a realizar o las que se deben hacer, la base es la experiencia y nada más lo que genera un mal ambiente y problemas si se desatienden cosas importantes a realizar por no conocer físicamente un documento con las responsabilidades a cumplir. (p.83)

Campos (2018), en su tesis titulada como “Modelo de *control interno* en el área de ventas para mejorar la gestión comercial en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi, San Ignacio -2017”, para obtener el título profesional de Contador Público, de la Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objetivo: Diseñar un modelo de control interno en el Área de Ventas para mejorar la gestión comercial en la Cooperativa de Servicios Múltiples APROCASSI, San Ignacio – 2017. Y así llega a la conclusión:

La empresa no tiene políticas establecidas de control interno para las áreas, en específico en el área de ventas, debido a que se genera confusiones en los roles para la venta de la mercadería porque hay existe desorden en las actividades que realicen los encargados, esto ocasiona una insatisfacción de los colaboradores y a su vez adquisiciones insuficientes de la mercadería para solventar las necesidades que el mercado les exige. (p.97)

Domínguez, (2018), en su tesis titulada “Implementación de un Sistema De Control Interno para Mejorar La Gestión Operativa De Los Inventarios De La Ferretería Orión E.I.R.L., Bagua – 2017”, para obtener el título de Contador Público, de la Universidad Cesar Vallejo. Dicha investigación tiene como objetivo general Proponer un sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Operativa de los inventarios de la Ferretería Orión E.I.R.L. de la ciudad de Bagua 2017. Y tiene como conclusión:

De los resultados que se encontró se determinó que la empresa tiene deficiencias por contrarrestar y por lo tanto necesita un sistema de control interno para instaurar controles operativos y a su vez controlar el manejo de inventarios y la existencia de la mercadería (p.83)

Para Barbosa y Castañeda (2018), en su tesis titulada “Estrategia de calidad de servicio y la *eficiencia operativa* en el Hostal Hikari Chiclayo – 2016”, para optar el título profesional de licenciado en Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, tiene como objetivo general: Proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa en del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016, asimismo concluye:

En el hostal Hikari en relación a la eficiencia operativa se identificaron dos procesos positivos que el personal resalta: el control para evitar perdida de materiales y maximizar los rendimientos de los horarios, en relación de los procesos negativos donde el personal identifica lo siguiente: Que la empresa no

Realiza capacitación; así mismo el 71% de los trabajadores califican a la eficiencia operativa del hostel como malo; por lo cual se busca a través de estrategias mejorar la eficiencia operativa y que esta sea valorada como muy buena (p.131).

Para las autoras Salazar y Salazar (2018), en su tesis titulada “La gestión de almacén y su incidencia en la *eficiencia operativa* en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico Legal III – Lambayeque, 2017”, para optar el título de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Dicha investigación tuvo como objetivo: Evaluar la gestión del almacén para determinar la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la División Médico Legal III – Lambayeque, 2017, y como conclusión la siguiente:

Concluye que existe un mala gestión en el área de almacenes, dado que existen actividades burocráticas que no tienen la sencillez o parámetros para que sean flexibles, asimismo la persona encargada desconoce de sistemas de evaluación de almacenamiento de la mercadería, asimismo el perfil del personal no es el adecuado para el establecimiento de las razones de eficiencia para contribuir con las amenazas o pérdidas de materiales que puedan percibirse en el almacén. (p.60)

De las autoras Díaz y Morales (2017), en su tesis titulada “Evaluación del *control interno* del área de almacén para incrementar la *eficiencia operativa* en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., Octubre - Diciembre 2014”, para optar el título de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tiene como objetivo general: Evaluar el control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., Octubre - Diciembre 2014. Además, concluye con lo siguiente:

Al momento de evaluar los procesos operativos y la vigilancia que se da a las operaciones de la empresa, se encontró que existen deficiencias, como no hay un centro, estricto de las entradas y salidas de la mercadería, tampoco se inspeccionan los medios de pagos o documentos que sustenten las transacciones realizadas. (p.109)

Entre las teorías relacionadas al tema, se detalla la importancia del *Sistema del Control Interno* empieza en el sector privado, ya que se vuelve indispensable para el desarrollo y expansión de las organizaciones, pues enviste el conjunto de operaciones, los niveles de riesgos ya sean reales o potenciales, asimismo la complejidad de los sistemas de información (Mantilla,2013)

El SCI no es una oficina, es la posición de compromiso de cada una de las personas que conforman la organización desde el nivel institucional hasta el nivel operativo de la empresa. Pues garantiza razonablemente el cumplimiento de los objetivos propuestos y de las metas trazadas, mas no un amparo total. En relación un adecuado SCI podrá reportar y vigilar el bajo rendimiento de la gestión que está realizando la empresa, cabe decir que no transforma una administración deficiente a una administración prominente (Cepeda,2000)

El control es importante ya que está diseñado para hacer frente a los riesgos que puedan presentarse, y así asegurar la información y examinar el cumplimiento de las actividades que tengan relación con los objetivos de la empresa para llegar a lo que se quiere (Estupiñan, 2015).

Dentro de todo control interno los objetivos relevantes son salvaguardar los recursos ante cualquier pérdida que perjudique a la empresa; además otro de los objetivos es cumplir con las normas y reglamentos que establece toda empresa cuando se constituye. Dentro de los objetivos del control interno también encontramos el de informar todo hecho que permite garantizar la confiabilidad de la empresa, esto tiene que ver también con el objetivo de rendir cuentas para que se determine que verdaderamente se está llegando a alcanzar los objetivos y metas (Ramón, 2004).

Otro objetivo importante es que el control interno promueve la eficiencia operativa dado que se aplican una serie de normas y políticas, asimismo disposiciones que son implantadas por la administración que sirvan de base, de apoyo y de antecedente o referencia para poder operar. Las políticas deben de reconocer los estándares de operación para que se puede calificar el desempeño, y medir la eficiencia eficacia y economía, elementos indispensables para lograr una buena correlación operativa integral (Santillana, 2015).

Para el diseño implementación o fortalecimiento de sistema de control interno se debe basar en los objetivos siguientes: Resguardar los recursos de la empresa, Garantizar la economía la eficiencia y eficacia de las actividades que se realicen, Vigilar las actividades y recursos que estén en relación con los objetivos trazados, Proporcionar correcta y oportuna evaluación y seguimiento de las gestiones de la empresa, Asegurar la claridad y confiabilidad de la información y los registros contables o de los que respalden la gestión de la empresa, Definir y aplicar medidas de prevención o corrección para detectar las desviaciones que permitan el logro de los objetivos (Cepeda,2000).

Entre las principales características del control interno están en que: El sistema de control interno está conformado por sistemas contables, financieros, de planeación de verificación, información y operacionales de la respectiva organización, el encargado de evaluar el sistema de control interno que puede ser la auditoría interna u otra área que la cual debe evaluar independientemente dando recomendaciones para mejorar, El control interno es inherente a las actividades que realice la empresa, Permite identificar desviaciones, Considera una adecuada distribución de funciones, registros funciones, La auditoría interna es una medida del control un elemento del sistema del control interno (Cepeda,2000).

Los procedimientos deben estar relacionados en su conjunto con los objetivos de la organización, para que estén bien definidos bien las funciones y reglas a seguir para el logro y cumplimiento de estos mismos objetivos. La empresa debe planificar adecuadamente lo que quiere llegar a hacer y determinar controles para que hagan un seguimiento de las operaciones realizadas para conocer la situación de la empresa para mejorar o retroalimentar procesos (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, y Pérez, 2018).

Es de gran importancia que estén bien definidos los procedimientos ya que estos permitirán el logro de las funciones, es decir se documentara el funcionamiento integral de la empresa para el diseño implementación o fortalecimiento de sistema de control interno se debe basar en los objetivos siguientes: Resguardar los recursos de la empresa, Garantizar la economía la eficiencia y eficacia de las actividades que se realicen, Vigilar las actividades y recursos que estén en relación con los objetivos trazados, Proporcionar correcta y oportuna evaluación y seguimiento de las gestiones de la empresa, Asegurar la confiabilidad y claridad de la información y los registros contables o de los que respalden la gestión de la empresa, Definir y aplicar medidas de prevención o corrección para detectar las desviaciones que permitan el incumplimiento de los objetivos. (Cepeda,2000)

Entre las principales características del control interno están en que: El sistema de control interno está conformado por sistemas contables, financieros, de planeación de verificación, información y operacionales de la respectiva organización, el encargado de evaluar el sistema de control interno que puede ser la auditoría interna u otra área que la cual debe evaluar independientemente dando recomendaciones para mejorar, El control interno es inherente a las actividades que realice la empresa, Permite identificar desviaciones, Considera una adecuada distribución de funciones, registros funciones, La auditoría interna es una medida del control un elemento del sistema del control interno (Otálvaro y Riascos, s.f.)

Los procedimientos deben estar relacionados en su conjunto con los objetivos de la organización, para que estén bien definidos bien las funciones y reglas a seguir para el logro y cumplimiento de estos mismos objetivos. La empresa debe planificar adecuadamente lo que quiere llegar a hacer y determinar controles para que hagan un seguimiento de las operaciones realizadas para conocer la situación de la empresa para mejorar o retroalimentar procesos (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, y Pérez, 2018).

Es de gran importancia que estén bien definidos los procedimientos ya que estos permitirán el logro de las funciones, es decir se documentara el funcionamiento integral de la empresa de manera que esta pueda dar a conocer los pasos o seguimientos a seguir, y así hacer cumplir sus políticas, funciones, códigos y demás actividades que la organización realice (Mantilla, 2015).

Asimismo, el sistema de control interno basado en el modelo COSO I se divide en cinco componentes los cuales están:



Figura 01 Modelo COSO I
Fuente: Mantilla (2015)

En primer componente se encuentra el *Ambiente de control*, en donde se estructuran actividades del negocio, además se definen tanto los objetivos y se valoran los posibles riesgos. Entre los factores que influyen en este componente están los valores éticos además de la integridad, la manera de cómo están se asigna autoridades y las responsabilidades. Las entidades diseñan procedimientos y políticas incluyendo códigos de conductas que involucren la participación de los trabajadores a trabajar con valores (Mantilla, 2015).

Este componente cubre diferentes factores que varían de acuerdo a la empresa ya que no en todas se aplica de igual manera. Entre los factores del ambiente de control están:

La integridad y valores éticos, son claves para efectividad y cumplimiento de actividades ya que se reflejará la integridad de los trabajadores y el compromiso que tengan para la empresa. Asimismo, la implementación de códigos de conducta, y otras políticas basadas en las prácticas de negocios aceptables, estándares de comportamiento ético y moral reforzaran a la organización la determinación de su cultura corporativa (Mantilla, 2015). Cabe decir que no es muy conveniente buscar resultados a corto plazo debido a que puede ocasionar resultados bruscos o inesperados.

Compromiso por la competencia, es decir la empresa debe diseñar las habilidades y conocimientos que debe tener el empleador para desempeñarse como tal en dicha área o actividad encargada. La administración debe especificar descripciones formales o informales de trabajo, para definir tareas que comprenden trabajos individuales (Mantilla, 2015). De los cuales se deben considerar muchos aspectos entre ellos la experiencia, el entrenamiento y la inteligencia para la solución y desempeño de las tareas.

Otro factor es la estructura organizacional, dado que si se establece adecuadamente se podrán definir con claridad la definición de las responsabilidades a ello el entendimiento conocimiento y experiencia de estas para poder realizar sus actividades correctamente. (Mantilla, 2015). Además, la estructura organizacional, dependerá del tamaño y a las actividades a las que se dedica la empresa ya que todas de tienen acciones diversas en sus operaciones.

La valoración de autoridad y responsabilidad, en cuanto a ello la empresa debe de asignar responsabilidades y delegar autoridad para el logro las metas. A ello se debe describir las funciones de cada operación como los requerimientos que se deben tener para la labor a desempeñar, agregando estándares y procedimientos de control (Mantilla, 2015). En tal sentido se deberá tener un número apropiado de trabajadores con conocimientos indicados para las funciones a realizar.

En cuanto a las políticas y prácticas de los recursos humanos, se fijará en la aplicación de valores éticos y cumplimiento de responsabilidades, a esto el empleador deberá estar preparado para cualquier cambio que pueda existir bruscamente para lo cual debe fortalecer habilidades para realizar iniciativas de calidad (Mantilla, 2015)

Este ambiente de control su aplicación variara de acuerdo a la empresa debido al tamaño y las actividades que conciernen a desarrollarse. Pues algunas de las pequeñas empresas tienen códigos de ética definidos, pero no escritos, pero cabe decir que no porque no sean formales en físico no los tengan, pues si se comunica correctamente si se practica, pero cabe decir que son criticados por qué se debe ser consciente que el mensaje es oral y tomado de una fuente que al comunicarla no puede ser la misma o completa. El impacto de este ambiente de control puede ser muy severo conllevando al fracaso en los negocios como a la mala imagen que se pueda crear (Mantilla, 2015).

Como segundo componente se encuentra la *Evaluación de riesgos*, pues todas las empresas están expuestos a riesgos internos y externos los cuales debe reconocer además de darles valor para poder manejarlos ya que no existe practica alguna para eliminarlos del todo. Este componente busca analizar y identificar los riesgos más relevantes para poder administrarlos y poder sobrellevarlos buscando soluciones precisas para reducirlas al máximo. (Mantilla, 2015)

El definir objetivos tanto para las actividades a desarrollar como para los niveles de la organización ayuda a corroborar los puntos más críticos. La determinación de los objetivos facilita a la empresa a medir los niveles de desempeño además de la consecución de las metas

planteadas para ser alcanzadas sin ninguna barrera de por medio. (Mantilla, 2015). Entre algunos de asuntos a considerar de la valoración de riesgos están:

Los objetivos globales de la entidad, estos están alineados a la dirección que la empresa se ha trazado, es decir de acuerdo a lo que quiere llegar a conseguir. Estos objetivos deben ser claros y comunicados a todos los trabajadores de la empresa incluyendo a todas las autoridades. Cabe decir que ello se debe relacionar con los planes, las metas, estrategias, condiciones y presupuestos de la organización. (Mantilla, 2015)

También los objetivos a nivel de la actividad, estos se deben alinear a los procesos de la empresa, deben ser claros coherentes y tener relación una de otros pues estos objetivos buscan conseguirse en tiempo establecidos. El factor crítico del éxito está en identificar los objetivos importantes que tengan relación y consecución con los objetivos globales de la organización. (Mantilla, 2015)

Asimismo, se debe de considerar los riesgos dado que si se identifican a y analizan a tiempo podrán gestionarse y manejarse sin que cause alguna amenaza inesperada o desprevénida. A ello se estimará los riesgos más significativos y la influencia que pueden tener para la consecución de los objetivos. (Mantilla, 2015)

Como tercer componente esta las *actividades de control*, que son los procedimientos y las políticas que aseguran si se están llevando a cabo las directrices administrativas. Estas actividades actúan de manera vertical y horizontal dentro de la administración es decir pueden ser actividades de control diseñadas para objetivos de control generales o específicos. Existen una variedad de estas actividades de control pueden variar de acuerdo a la organización y las cuales deben evaluarse según la planeación u proyección de los objetivos trazados por la administración para evaluar los riesgos y controlarlos. (Mantilla, 2015)

Entre las actividades están los controles físicos tanto de inventarios, valores u otros activos de la empresa, además como se procesa la información mediante un software y se autorizan y comunican las transacciones u movimientos del efectivo, también verifica las funciones y actividades administrativas, las revisiones de alto nivel como los presupuestos, pronósticos y comparaciones de periodos anteriores y con los de la competencia, y también la segregación de responsabilidades si están divididas y delegas con el fin de duplicar esfuerzos y descuidar áreas. (Mantilla, 2015)

Como cuarto componente se encuentra la *información y comunicación*, en este componente permite conocer como la empresa facilita a los trabajadores cumplir con sus tareas u obligaciones, ya que se debe otorgar documentos de información operacional financiera o las que hacen relación con el cumplimiento no solo de responsabilidades sino de funciones y valores éticos. (Mantilla, 2015)

Aquí se busca referencias de todas partes, es decir se buscan sustentos de la información dada para obtener comparaciones e identificar si estas son iguales a las recibas. Cuando se quiere verificar si los datos son reales se consulta y compara con un proveedor o cliente externo para validar si son los mismos. (Mantilla, 2015)

Y como quinto y último componente está el *monitoreo*, quien es el que asegura que el control interno esté actuando correctamente, pues es quien reporta las deficiencias a la alta gerencia para que estén sean respondidas con acciones a tomar para mejorar el proceso a llevar a cabo. (Mantilla, 2015)

Las actividades de supervisión hacen referencia a las evaluaciones que se deben realizar a diario como el cumplimiento de calidad, seguridad, como puntos importantes; además de ello tenemos evaluaciones independientes como auditorías externas las cuales buscan realizar un monitoria de la obra a fin de que todo se ejecute de acuerdo a los objetivos establecidos. (Mantilla, 2015)

El monitoreo puede realizarse de diferentes modos, mediante actividades ongoing las cuales servirán para poder monitorear la efectividad del control interno en las operaciones del día a día, entre las operaciones que realizan están las supervisiones, conciliaciones, comparaciones, u otras acciones rutinarias. Asimismo, se pueden realizar mediante evaluaciones separadas como la empresa puede hacer auditorías internas, evaluar si el sistema de evaluación es el apropiado y correcto. (Mantilla, 2015)

Las actividades de monitoreo ongoing aplicadas en las entidades pequeñas pueden que sean informales, es decir que no se apliquen directamente y solo son producto del monitoreo de las operaciones del negocio. Como las evaluaciones separadas pueden ser realizadas por un encargado de la empresa para realizar control interno o como también contratan a un auditor externo. (Mantilla, 2015)

El control interno dentro de una empresa es muy importante ya que se va salvaguardar mucho mejor los recursos con los que cuenta la empresa, proveyendo más organización, de manera que se disminuirá los riesgos de pérdida, para que se haga un registro con exactitud y confiabilidad al momento de contabilizar dichos recursos. (Castañeda, 2014)

Estas limitaciones inherentes nos hablan de que muchas veces se dan por error humano, dado que puede haber distracción de las funciones que realiza, que conlleva a la posibilidad de los procedimientos no sean acordes a la realidad, otro aspecto es que el control interno se enfoca más en las actividades rutinarias, y muchas veces las actividades poco constantes se dejan de lado ocasionando que pueda existir algún tipo de error. (Ramón, 2004)

Por otro lado, la *Eficiencia Operativa* consiste en llevar a cabo actividades mejores y nuevas fijándose en como los realiza y comparándose con los competidores para así crear nuevos modelos de manera que pueda diferenciarse, asimismo debe hacer el mínimo uso de sus recursos manejándolos de manera óptima sin alterar algún orden de calidad. También podremos decir que la eficiencia operativa se refiere al nivel de actitud que se obtiene de la habilidad de manejar tanto recursos humanos como no humanos para trabajar en las operaciones con las formas y modelos y costos que cada empresa requiera. (Azabache, 2016).

La *eficiencia operativa* se puede definir como la relación de entrada que se requiere para mantener a la empresa en funcionamiento ya sea los costos que se necesitan para operar, los empleados y el tiempo; y la salida que proporciona es decir a lo que se gana ya sea los ingresos, los tiempos de desarrollo rápidos, tanto como la calidad y la retención de clientes. (Rouse, 2019)

Se logra la eficiencia operativa si logra el cumplimiento de sus objetivos estratégicos con el uso mínimo de los recursos. La eficiencia operativa es la capacidad de entregar a tiempo tanto como servicios y productos sin sacrificar la calidad de estos, la productividad que se obtenga servirá de base para el rendimiento deseado. (Lee y Johnson, 2018)

Según otro autor la eficiencia operativa significa presenciar costos más bajos y con una calidad superior a lo que ya se da, ya que el minimizar los costos se necesitara de mucha responsabilidad para poder sobrellevar la calidad. (Díaz, 2018).

La eficiencia para que llegue a ser veraz va a depender de factores tales como:

El conocimiento y habilidad de los empleados para los negocios, este es muy importante dado que se requiere de aptitudes y saberes para poder desarrollarse en las actividades de la empresa sin que se esté invirtiendo y utilizando tiempo para capacitaciones e explicaciones que se deben de conocer. (Díaz, 2018)

También la tecnología y los equipos, es un factor de avance, ya que da oportunidades no solo para agilizar las operaciones, sino que también para salvaguardar la información además de verificar los movimientos que se estén haciendo correctamente. A ello se le suma los procedimientos y los estándares, pues se tiene que estar bien marcados pues ellos enmarcaran los procesos para poder llegar a lo requerido, pues para ello se tendrá asignando las responsabilidades y la programación de periodos de evaluación para cada operación. (Díaz, 2018)

Y como último factor, va a depender de los sistemas de evaluación, la motivación y el reconocimiento, se debe tener muy en cuenta dado que las actividades a ver serán las internas y externas para poder evaluar la eficiencia del personal, se debe tener en cuenta el clima laboral en el que se desempeña los trabajadores, como el trabajador se identifica con su puesto de trabajo, la calidad y la atención en la manera que da el servicio al cliente. (Díaz, 2018)

Asimismo, se ven diversas actividades operativas que abarcan el uso de los recursos para diseñar producir y distribuir servicios y bienes, además de venderlos, estas actividades pueden llevarse a cabo en departamentos individuales como en divisiones de la organización, cabe mencionar que no todas las empresas necesitan de estas actividades, pues ya que no todas se dedican a la misma área comercial. (Chávez, 2014)

Las *actividades operativas* son la principal fuente de entradas de dinero de la empresa, los orígenes se muestran en las partidas de gastos e egresos. Estas actividades son un indicador muy importante debido a que a la larga se manifiesta si sido fructíferas mostrándose resultados, y han sido suficientes para generar liquidez, sin necesidad de recurrir a fuentes externas. Asimismo, ayuda a pronosticar flujos de efectivo futuros. Las actividades a realizarse comprenden las que se encuentran en áreas que comprenden las finanzas que comprenden el manejo de las entradas de efectivo ya sea por los cobros que se les haga a los clientes por la venta u servicio prestado, por la recuperación de créditos concedidos.

Así como también actividades de logística tanto para el cuidado y manejo a las existencias de sus entradas y salidas en las operaciones del día a día. (Rodríguez, 2015)

La *eficiencia operativa* en la compañía consistirá en reducir lo inoportuno y en incrementar los niveles en las capacidades de recursos para así dar u ofrecer servicios y productos de calidad. La eficiencia operativa se puede medir mediante indicadores los cuales están a largo plazo la rotación de activos totales, y corto plazo se encuentran la rotación de existencias, la rotación de cuentas por cobrar, y el periodo promedio de pago y cobro. (Sila, 2015)

En la a rotación de activos totales medirá la capacidad que tiene la organización en la manera de utilizar sus activos totales para que estos reflejen en la obtención de sus ingresos, es decir la eficiencia al momento de manejar sus activos para fomentar mayores ventas. Mientras más alto sea el porcentaje del indicador mayor será el nivel de eficiencia en la utilización de los bienes que tenga la empresa. (Nava, 2009)

En el indicador de la rotación de activos existencias, su valor expresa cuantas veces rota el inventario anualmente, siendo más alto el porcentaje la rotación de inventarios significa que la empresa gestiona sus recursos es decir rota su mercadería constantemente, de lo contrario significa que tiene mercadería obsoleta entre otros que generan eficiencias en su gestión. (Nava, 2009)

La rotación de las cuentas por cobrar se refiere al tiempo promedio que la empresa recupera sus ventas que han sido efectuadas a crédito; es decir, el número de días en que el efectivo que ha sido generado por las ventas a crédito permanece en manos de los clientes. En relación al promedio de pago es el promedio que pasa en la adquisición de materiales, la mano de obra y el pago que se hace al proveedor por la compra de materiales; es decir, el tiempo que se requiere para cumplir con sus compromisos o transacciones a crédito; esto se resume en el número de días que una empresa demora para ponerse al día con sus deudas. (Nava, 2009)

Existen componentes de las actividades operativas de una compañía entre las cuales están: *Investigación y desarrollo*: Este es uno de los componentes encargado de la creación de nuevos productos los cuales deben ser actualizados, aquí también se debe dar la renovación de los procesos productivos que no son utilizados actualmente. Alrededor del entorno

empresarial cada vez las empresas se encuentran más ligadas a la competencia por lo que conlleva a la actualización de los diferentes cambios tecnológicos y de informarse sobre la preferencia de los clientes, a partir de ello es que cada vez las empresas deben mantener sus productos en constantes mejoras, a innovar, a identificar cuáles son las principales necesidades que realmente satisfacen al cliente, ya que la investigación y desarrollo se dará a través de la identificación de nuevos servicios o productos. (Chávez, 2014)

Diseño e ingeniería: es aquel componente que establece cual es el diseño designado para cada producto, la transformación de ello, las facilidades que se encuentran inmersas como la obtención de los equipos que serán utilizados para llevar a cabo el producto, la transformación de acuerdo al proceso de manufactura, ensamblaje entre otros para realizar la elaboración y distribución del producto

Adquisiciones: es el componente en donde se realiza la administración y adquisición de los materiales y suministros los cuales deben ser obtenidos en cantidades necesarias y ser tomadas de manera oportuna para así contar con una mayor disponibilidad. Dentro de este componente también se toma decisiones con respecto a los materiales en cuanto a la elección, calidad y cantidad para así poder minimizar costos con respecto a su adquisición, almacenamiento y producción. Es un componente que contiene actividades importantes ya que a través de ello hay una facilidad para las empresas mercantiles por lo que permiten llevar el control de compra de bienes que se encuentran disponibles para ser revendidos. (Chávez, 2014)

Recursos humanos: después de los componentes anteriores también debemos recalcar la importancia del factor trabajo. Esta actividad pretende obtener una cantidad precisa de recursos humanos la cual debe contar con una capacitación apropiada para llevar a cabo el logro de los objetivos plantados dentro de la empresa. Las actividades inmersas dentro de este componente es tener la responsabilidad de considerar las necesidades y estado del personal humano. (Chávez, 2014)

Producción: estas actividades incluyen la manufactura y ensamblaje de bienes, para ello es necesario tomar decisiones con respecto a la producción lo cual permitirá contar con los

factores necesarios (personal, materiales y equipos) para poder obtener calidad y cantidad de lo que se propone con respecto a la producción de bienes, estas decisiones son importantes por lo que afectan al costo y localidad de los productos es por ello que deben ser tomadas de manera minuciosa y cuidadosamente. (Chávez, 2014)

Distribución: este componente es el encargado de localizar los bienes en un lugar cómodo para que pueda ser obtenido por los clientes con facilidad. Así mismo se debe tener en cuenta el costo del transporte es por ello que es importante la decisión de cómo y donde serán embarcados los bienes, también en que cantidades para disminuir costos. (Chávez, 2014)

Venta y mercadeo: dentro de estas actividades se debe difundir los productos lo que conlleva al marketing a través de avisos publicitarios o la boca a boca para así mismo tener conexión entre los compradores potenciales y realizar la venta a los consumidores. Dentro de este componente es importante la publicidad ya que ello permitirá que el producto pueda ser reconocido y adquirido por diferentes compradores teniendo en cuenta el conocimiento de las necesidades y gustos que poseen los consumidores para poder satisfacerlas a través de los productos que se van a ofrecer. (Chávez, 2014)

Servicio: el servicio es dado después de la venta de bienes ya que existen empresas que conceden garantías, reparos, o cambio de la mercancía por el hecho de estar defectuosas. Así mismo también dentro del entorno empresarial hay empresas que ofrecen servicios después del producto vendido como son la instalación o mantenimiento. (Chávez, 2014)

Generación de rentabilidad: la rentabilidad que adquiera una empresa va a depender de la venta que se efectuó y así mismo el control de sus gastos, teniendo en cuenta que es aquella que está referida con la medición de la eficiencia con respecto a la administración del capital y de los recursos utilizados para ello se deben realizar estrategias que ayuden a poseer un mayor rendimiento. (Cantero, Leyva, 2016)

Existen beneficios para la compañía el contar con un buen control de la eficiencia operativa. Entre los cuales están:

El correcto establecimiento de las metas, debido a que el personal en conjunto logra los resultados esperados y aun así más de lo proyectado, ocasiona que la empresa genere más rentabilidad del proyectado. Cabe decir que vuelve a la empresa más estricta y ambiciosa ya que sabe que puede llegar a ser más día a día. (Francesc, 2017)

También la evaluación del desempeño, dado que se podrá identificar y medir los niveles de efectividad que tiene cada empleador para poder compararse con la competencia para poder diseñar proyectos de formación o promoción de incentivos a través de capacitaciones o de remuneraciones. (Francesc, 2017)

Otro de los beneficios es que mejora la competitividad, pues el solo hecho de evaluarse constantemente con lo que se quiere lograr con los resultados óptimos que se obtienen, provoca que las empresas se retroalimenten y se dirija hacia una mejora constante, haciéndose así en más competitivas dentro de sus campos. (Francesc, 2017)

Un trabajo eficiente en las empresas es de mucha importancia debido a que se logra operatividad y a su vez su permanencia en el mundo empresarial. Si se tiene un buen control en el efectivo las pymes que recién ingresen al mercado saldrán provechosas debido a que existe liquidez para el manejo de sus obligaciones a corto plazo. (García, Galarza y Altamirano, 2017)

La formulación del problema de la investigación es ¿En qué medida el sistema control interno basado en el modelo COSO I mejorará la eficiencia operativa en la empresa Botica San Martin - 2019?

Asimismo, la justificación del problema de la presente investigación nos permite proponer y a la vez diseñar un sistema de control interno basado en el modelo Coso I, lo cual permite disponer de manuales de procedimientos normas y políticas los cuales mejoren la eficiencia operativa de la empresa, con el motivo de evitar el uso de recursos más de lo necesario hasta minimizarlos sin afectar el costo o maximizar el tiempo.

Además, el diseño de un sistema de control interno se hará a base de las actividades de la empresa para que los resultados sean razonables y confiables dando así la seguridad necesaria, además que los dirigentes podrán tomar decisiones buenas tanto como a corto y largo plazo. Pues se contará con procedimientos que sustenten las operaciones realizadas y a la vez se cuente con la documentación necesaria para el registro de la información y control de sus gastos e ingresos, asimismo logrando la eficiencia en los trabajadores y en su conjunto a la empresa.

La investigación pretende ser oportuna y veraz el cual sirva de ayuda a la sociedad para futuras investigaciones relacionadas con el tema de investigación y como antecedente para trabajos de investigación sobre un sistema de control interno basado en el modelo Coso I en empresas privadas del rubro de droguerías.

Es importante señalar que la presente investigación se basa en los lineamientos de investigación que son establecidos por la facultad de ciencias empresariales, de modo que cuenta con el apoyo de las autoridades de la misma universidad, asimismo con el propietario de la empresa quien nos concedió su permiso para desarrollar expuesta investigación. También el estudio es de interés personal. La investigación tuvo un proceso investigativo que se secuenciaba según el cronograma de actividades, mediante el cual se daban tiempos límites para su entrega de presentación.

Como Hipótesis se tiene que: Si se implementa un sistema de control basado en el modelo COSO I se logrará mejorar la eficiencia operativa de la empresa Botica San Martin.

Entre los objetivos trazados en la investigación tenemos como *objetivo general*: Elaborar una propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para mejorar la eficiencia operativa de la empresa Botica San Martin. Y como *objetivos específicos* están el de: Analizar el control interno que realiza la empresa en sus operaciones, Evaluar el nivel de eficiencia operativa que desarrolla la empresa, y el de Proponer un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para mejorar la eficiencia operativa de la empresa.

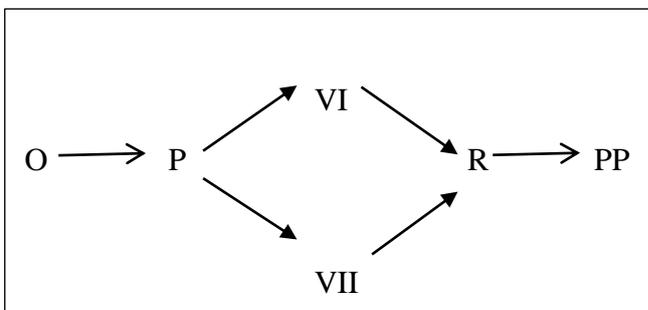
II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptiva propositiva ya que los datos obtenidos se mostrarán de forma directa y se informara de algunas operaciones que realiza la empresa sin alterar ninguna variable. Además, será explicativa porque mediante dure el conocimiento adquirido durante el proceso de investigación se estará destinando a la implementación de un control interno. (Hernández, Fernández y Baptista,2012)

El diseño de esta investigación es no experimental cuantitativa porque no se alterarán ningún dato, además se basará en medir las variables encontradas. Pues dicho fenómeno se mostrará tal como ha sido observado sin manipular ningún dato. (Toro, 2006)

La investigación no experimental, es una investigación empírica y sistemática debido a que las variables independientes no se adulteran o se hace ningún procedimiento dado que ya sucedió. De manera que se observaran en su contexto natural y se informaran como tal sin alterar nada. (Toro, 2006)



Dónde:

O: Observación

P: Problema

Variable I: Sistema de Control
Interno

Variable II: Eficiencia operativa

R: Resultados

PP: Propuesta del SCI

2.2. Operacionalización de variables

El estudio de investigación tiene: Como variable I se encuentra el Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO I. Y como variable II está la Eficiencia operativa.

Tabla 01 Cuadro de Variables

Cuadro de Variables

VARIABLES	CONCEPTO
Variable I: Sistema de Control Interno	El Sistema de Control Interno es un proceso integrado de procesos, se basa en mecanismos burocráticos, que pueden ser efectuados por los responsables de la dirección y en su conjunto con todos los colaboradores de la empresa, se diseña con el objeto que proporcione una garantía veraz y razonable para el logro de objetivos. (Chiavenato,2011,p.32).
Variable II: Eficiencia operativa	La eficiencia operativa de una empresa puede ser utilizada para mejorar procesos y así incrementar la producción y fabricación de más productos, dado así atender a más clientes, reducir los riesgos de atrasos o pérdidas, obtener mayor rendimiento de los recursos económicos y humanos. (Chiavenato, 2011, p.32).

Elaboración Propia

Fuente: Selección del Personal. Chiavenato (2011)

Tabla 01 Cuadro de Operacionalización de Variables

Cuadro de Operacionalización de variables

Variabl e	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas/Instru mentos
Variabl e I: Sistem a de Control Interno basado en el COSO I	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿Se tiene códigos de ética y estos se dan a conocer?	Entrevista – Guía de entrevista Cuestionario - Cuestionario de Evaluación de control interno
		Compromisos para la competencia profesional	¿Se evalúa el perfil requerido para cada cargo?	
		Estructura organizacional	¿Existe una estructura organizacional de manera que se pueda decir que resulta adecuada para el tamaño, actividades operacionales y ubicación de la propia compañía?	
		Valoración de autoridad y responsabilidad	¿La empresa asigna autoridad y responsabilidad a los empleados de una forma clara y sistemática de la organización?	
	Valoración de riesgos	Objetivos globales de la entidad	¿La empresa establece, comunica y monitorea los objetivos de negocios, como crecimiento en ventas, rentabilidad, participación etc.?	
		Objetivos a nivel de actividad	¿Se establecen y revisan periódicamente los objetivos o metas trazadas de la empresa para comprobar que continúen siendo relevantes?	
	Actividades de control	Identificación y análisis de riesgos	¿Se establecen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los cambios que pudieran tener un efecto dramático y dominante en la empresa?	
		Controles físicos	¿Solo personas autorizadas tienen el acceso a los recursos o activos de la empresa? ¿Existen recursos tecnológicos que sirvan para evaluar o corroborar los requisitos de los sistemas de información?	
	Información y comunicación	Calidad de información	¿El dueño recibe suficiente información oportuna y confiable que le permita cumplir con sus responsabilidades, tales para preparar informes financieros exactos?	
		Comunicación	¿Se definen y comunican las líneas de autoridad y responsabilidad (incluyendo líneas de reportes) dentro de la empresa? ¿Asimismo los trabajadores procesan una adecuada y confidencial comunicación para dar a conocer situaciones no aceptadas o insatisfechas?	
Monitoreo		Revisión de procesos	¿Se revisa los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados, omitidos y si la omisión fue apropiada?	
	Actividades de monitoreo	¿Se realizan auditorías internas o controles internos (monitoreo ongoing) para constatar cada actividad?		
Variabl e II: Eficien cia Operati va	Razones a corto plazo	Rotación de inventarios	¿La empresa cuantas veces coloca sus inventarios en el mercado a través de su venta?	Análisis documental – Guía de análisis documental
		Rotación de cuentas por cobrar	¿La empresa cada cuántos días tiene aproximadamente para cobrar a sus clientes?	
	Razones a largo plazo	Rotación de cuentas por pagar por pagar	¿La empresa cuantos días en promedio tiene para la demora gen el pago de sus clientes	
		Rotación de activos totales	¿La empresa tiene la seguridad de recuperar sus activos?	

Fuente: *Elaboración Propia*

2.3 Población y muestra y muestreo

La población para la investigación se constituye por cinco colaboradores de la Botica San Martin, siendo así un grupo pequeño, pero no dificulta la aplicación de instrumentos que servirán para la recolección de los datos. La muestra que se consideró son los cinco colaboradores que laboran en la botica San Martin considerando al titular de la empresa, al cajero, y a las tres vendedoras. Por el tamaño de la muestra no se utilizó un muestreo ya que el tamaño de la población no justifica un muestreo y se aplicó mediante instrumentos de recolección de datos para toda la población.

La *población* o universo es el conjunto en el cual se validará los elementos o unidades involucradas en la investigación de los cuales se determinarán las conclusiones (Arias, 1999). La *muestra* es la parte o fracción que representa a una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características representativas del mismo. (Ortíz, 2003)

El *muestreo* se caracteriza por utilizar información obtenida de una muestra representativa para explorar, describir o explicar las propiedades de la población origen de la muestra (Vivanco, 2005)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Entre las *técnicas* a utilizar se encuentra el *análisis documental*, mediante esta técnica se procede a recolección datos de fuentes secundarias como libros, revistas, folletos, periódicos físicos y virtuales relacionados al tema, así como también proyectos y tesis vinculados a la línea de investigación; que se utilizarán como bases de conocimiento para estudiar las variables y como soporte para la ejecución del plan de investigación. Además, esta técnica me ayudara a recopilar información con respecto a temas contables y organizacionales de la entidad. (Arias, 2016)

Y por otro lado *la entrevista*, esta técnica nos permite obtener información a través de preguntas que fueron formuladas y dirigidas de forma directa a cada uno de los sujetos de la muestra, es decir, se planifico aplicar una entrevista al Gerente General, Administrador y personal para obtener información más clara acerca de la problemática de investigación, como instrumento para recolectar la información se utilizó una guía de entrevista bien estructurada. (Arias, 2016)

Asimismo, los instrumentos que ha utilizarse son: Guía de entrevista, Este instrumento fue estructurado en base a preguntas abiertas, están tienen a ser con sentido y en orden, con una previa planificación y basándose en los componentes del control interno, fueron preguntas opcionales, de fácil entendimiento y de respuesta libre, con el fin de obtener información relevante para el desarrollo de la investigación. (Arias, 2016)

Y la guía de análisis documental es el conjunto de operaciones que permiten presentar el contenido de un documento de manera distinta a la original, con el fin de facilitar una futura consulta (García y Martínez, 2012)

La *validez y confiabilidad* de los instrumentos a utilizar se respaldarán en personas expertas al tema de investigación con la carrera a fines, pues ellos serán quien evaluarán cada ítem dado en los instrumentos que estos tengan relación con las variables, dimensiones y la relación que tengan con los objetivos, pues darán el visto bueno para eliminar corregir o agregar preguntas.

2.5 Procedimiento

En la investigación se aplicaron instrumentos como la guía de observación, mediante la entrevista. Para la recolección de los datos se plantearon interrogantes relacionadas a las variables de estudio tales como el sistema de control interno y eficiencia operativa, estos instrumentos tuvieron el fin de medir a cada uno de los indicadores de la operacionalización de las variables. Estas siendo redactadas con un lenguaje sencillo y entendible para los colaboradores de la empresa Botica San Martín.

2.6 Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos a utilizar en la investigación será inductivo y deductivo ya que partirá de lo general a lo particular, en donde se establecen teorías en base a conceptos, normas, definiciones de las cuales se detallan sus respectivas conclusiones de las fuentes encontradas. Los métodos que se utilizarán serán mediante cuadros estadísticos generados en hojas de cálculo Microsoft Excel para obtener los resultados de los instrumentos a aplicar, asimismo se hará uso de Microsoft Word para la elaboración de Flujogramas. Dichas herramientas nos servirán para el proceso de la información además de la obtención de los resultados acerca de la situación en la que se encuentra la empresa para asimismo diseñar un sistema de control interno en relación a las actividades.

Método deductivo, parte de una supuesto general para llegar a las conclusiones de un caso particular. Enfatiza en los modelos teóricos, la teoría, la explicación, antes de recolectar información empírica o emplear experimentos (Hernández, 2011).

Método inductivo, se examinan solo casos particulares, que dicha información obtenida se toman para extraer conclusiones de manera general. De lo observado a cerca de la realidad, de manera sistemática, se descubre la generalidad de una teoría y un hecho. Se utiliza la observación y la experimentación para poder llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez (Hernández, 2011).

2.7 Aspectos éticos

El presente trabajo desarrolla, ellos a base de ética profesional, veracidad en la información que se mostrará. Dado que la investigación a realizar es con conocimiento propia del gerente general. A ello se suma que los datos se utilizarán solo con fines investigativos y servirán solo para la investigación a desarrollar.

Se darán datos reales, pues redacta a base de hechos reales que se encuentren sin manipular ninguna información por parte del investigador.

La investigación tendrá fiabilidad dado que los datos serán obtenidos de fuente directa, siendo así única y no copia de otros estudios ya desarrollados.

III. RESULTADOS

En relación al *primer objetivo* donde se analizó el control interno que realiza la empresa en sus operaciones., los resultados obtenidos respecto a las preguntas de la guía de entrevista que se le realizó al dueño de la Botica San Martin, se encontró que la empresa necesita retroalimentar procesos para el buen funcionamiento. Se encontró lo siguiente:

El dueño controla y dirige sus actividades, puesto que lleva la administración de la Botica ya por 21 años y aún sigue funcionando y no ha tenido ninguna fiscalización. La empresa no posee visión ni misión ni objetivos definidos descritos en un manual físico, tampoco cuentan con manuales o controles contables.

En la empresa se manejan áreas como para el disponible, en donde los lineamientos para la disponibilidad del efectivo se conocen de una manera verbal. Asimismo, no se cuenta con una máquina registradora, las operaciones de venta se hacen mediante boletas físicas. Los ingresos se registran diariamente, venta por venta en un cuaderno. Lo cual no es tan correcto ya que en un cuaderno puede errarse los precios o la anotación de ingresos de algunas ventas. En caja si existe un solo encargado para el manejo del efectivo, estos se turnan en dos horarios al día entre el dueño y una de las trabajadoras.

La Botica San Martin busca dar lo mejor en servicio y calidad de sus productos, por ello se recomienda siempre implementar controles de mejora.

En relación al cuestionario para evaluar el control interno mediante el COSO I se obtuvo en el primer componente:

Tabla 03 Cuestionario Ambiente de Control

Cuestionario ambiente de Control

COMPONENTES DEL COSO I	CUMPLE			
	SI	NO	SE DESC.	OBSERV.
AMBIENTE DE CONTROL				
<i>Integridad y valores éticos</i>				
1. ¿Se tiene códigos de ética y estos se dan a conocer?	x			
2. ¿La empresa incentiva y hace buena práctica de los valores y responsabilidades?	x			
<i>Compromisos para la competencia profesional</i>				
3. ¿Se evalúa el perfil requerido para cada cargo?		x		
4. ¿Se tienen establecidas medidas de desempeño, premios o incentivos?		x		
<i>Estructura organizativa:</i>				
5. ¿Existe una estructura organizacional de manera que se pueda decir que resulta adecuada para el tamaño, actividades operacionales y ubicación de la propia compañía?		x		
6. ¿Las autoridades tienen documentados los puestos de trabajo, asimismo funciones descritas que comprenden trabajos específicos (como un MOF, y organigramas)?		x		
<i>Valoración de autoridad y responsabilidad</i>				
7. ¿La empresa asigna autoridad y responsabilidad a los empleados de una forma clara y sistemática de la organización?		x		
8. ¿Existen procedimientos y/o políticas para aquellos asuntos como la autorización y aprobación de transacciones, manejo del efectivo y de inventario, de conflictos de interés, y las prácticas de seguridad?		x		

Elaboración Propia

Fuente: Componentes del COSO I, Mantilla (2015)

Según el análisis en relación al primer componente *Ambiente de control*, en la empresa si se tiene códigos de ética y estos se dan a conocer pues existe un buen clima laboral pues la confianza es un pilar bastante importante pues evitara las dudas entre empleadores. Asimismo, el dueño encargado es quien fomenta estas prácticas cumpliendo con sus responsabilidades a tiempo con los trabajadores. Al momento en que se evalúan los perfiles de cada cargo hay un poco de descontrol debido a que solo se toma una entrevista y personal, y en ocasiones hay personas que no tienen documentación pertinente para tener un cargo de farmacéutico.

Las medidas de desempeño premio e incentivos no se tienen en cuenta para ninguno de los trabajadores. No existe una estructura organizacional diseñada en un manual para describir las actividades u operaciones. Tampoco existe una documentación de las funciones o puestos de trabajo. La empresa asigna o delega actividad de funciones, pero esta no es sistemática o manual, pues a cada trabajador se le dice que hacer y se le da a conocer la responsabilidad que tendrá que tener para cada operación u actividad a realizar. Hay unos escasos en la documentación respecto a políticas en cuanto asuntos de autorización y aprobación de las transacciones, en el manejo de efectivo, pues solo se entrega de boca a boca el dinero o alguna información a saber.

Tabla 04 Evaluación de riesgos

Evaluación de riesgos

<i>Objetivos globales de la entidad</i>	
9. ¿La empresa establece, comunica y monitorea los objetivos de negocios, como crecimiento en ventas, rentabilidad, participación etc.?	x
<i>Objetivos específicos para cada actividad</i>	
10. ¿Se establecen y revisan periódicamente los objetivos o metas trazadas de la empresa para comprobar que continúen siendo relevantes?	x
11. ¿La empresa como controla las adquisiciones, ventas, disposiciones de negocio y los activos?	x
<i>Identificación y análisis de riesgos</i>	
12. ¿Se establecen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los cambios que pudieran tener un efecto dramático y dominante en la empresa?	x

Elaboración Propia

Fuente: Componentes del COSO I, Mantilla (2015).

En relación al segundo componente *Valoración de riesgos* se obtuvo que la empresa no comunica ni monitorea los objetivos que tengan relación en cuanto al crecimiento de las ventas a sus trabajadores, esto es muy importante y el dueño si debería dar a conocer ya que influirá en los trabajadores tengan en cuenta de que sus actividades de operación y servicio están siendo las correctas o no para seguir practicándolas o para cambiar la manera de trabajo.

Los objetivos de la empresa si se revisan estos son solo verbales dado que el dueño siempre tiene presente que las metas a cumplir y está pendiente de las ventas diarias si se

llegaron a lo promediado en el día. La empresa lleva un registro de sus ventas, pero estas no son en papeles formales contables solo existe un registro de las ventas diarias y un control de los faltantes en cuenta a sus productos.

No se tiene un control definido para los posibles riesgos a presenciar, tampoco se tiene un plan para un antes o después de un problema, dado que no se tiene un control de las existencias, tampoco existen cámaras para corroborar que la existencia de una posible amenaza.

Tabla 05 Actividades de control

Actividades de control

Controles físicos

13. ¿Solo personas autorizadas tienen el acceso a los recursos o activos de la empresa?	x
14. ¿Existen recursos tecnológicos que sirvan para evaluar o corroborar los requisitos de los sistemas de información?	x
15. ¿Existen actividades de control que ayudan a asegurar el cumplimiento de las directrices de la administración?	x
16. ¿La empresa efectúa las prácticas contables, y efectúa los cierres consistentemente en fechas interinas (p. ej., trimestral, ¿mensualmente) durante el año?	x

Actividades de control

Elaboración Propia

Fuente: Componentes del COSO I, Mantilla (2015).

Respecto al tercer componente *Actividades de control*, se encontró que solo el dueño y en algunas ocasiones la hija tiene acceso al manejo del efectivo, es decir las vendedoras solo se encargan de la atención y despacho de algún producto a los clientes, pues no tienen un contacto directo con el efectivo. Los recursos tecnológicos son inexistentes, dado que existe una máquina de cómputo, pero esta no es usada para el registro de las actividades u operaciones ya sea de ventas o de compras.

Las actividades de control se desconocen cabe decir que tienen un control interno en sus cuentas, pero están se desconocen porque no existe documentos que sustenten el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, no hay registro donde se puedan evaluar la contabilidad de sus ingresos y egresos o la rentabilidad que genera.

Tabla 06 Información y comunicación

Información y comunicación

Información

17. ¿El dueño recibe información oportuna y confiable que le permita cumplir con sus responsabilidades, tales para preparar informes financieros exactos?	x
---	---

Comunicación

18. ¿Se definen y comunican las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa? ¿Asimismo los trabajadores procesan una adecuada y confidencial comunicación para dar a conocer situaciones no aceptadas o insatisfechas?	x
---	---

Elaboración Propia

Fuente: Componentes del COSO I, Mantilla (2015).

Asimismo, en el cuarto componente se encontró que el dueño no recibe una información clara debido que en ocasiones se puede perder u obviar un documento o movimiento de dinero y él lo desconoce debido a que no hubo un control sistemático que argumente que todo es conforme. Asimismo, no se realizan informes financieros al final de cada periodo.

Las líneas de comunicación están definidas verbalmente pues ante algún problema primero se le comunica a la encargada y después si es asunto de mayores alcances que no se puedan solucionar, se le comunica al dueño.

Tabla 07 Monitoreo

Monitoreo

19. ¿Se revisa los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados, omitidos y si la omisión fue apropiada?	x
20. ¿Se realizan auditorías internas o controles internos (monitoreo ongoing) para constatar cada actividad?	x

Elaboración Propia

Fuente: Componentes del COSO I, Mantilla (2015).

El propietario se encarga de constatar el dinero en caja con el monto total que sean descritos en el cuaderno de ventas, asimismo el dinero que se ha destinado para algún pago de los proveedores si se ha cancelado verifica si se encuentra el recibo o boucher correspondiente a dicho pago. También se controla la mercadería si ha venido completa o en mal estado para ser devuelta, o si algún producto eleva los costos pactados con el proveedor para que esta no sea sacada a venta para su posterior devolución. Verifica el desenvolvimiento de sus colaboradores si están actuando y desenvolviendo correctamente al momento de atender a los clientes y si corrigen con actitudes observadas que no son correctas.

No se realizan auditorías internas y los controles internos no son precisos ni detallados para tener en conformidad todas las áreas, ya que no siempre se siguen los mismos pasos para una operación y otras veces se omiten controles que sean necesarios ya que se tiene confianza con los colaboradores ya sea porque tienen un vínculo familiar.

Los resultados encontrados en base a la guía de entrevista que se realizó al dueño/administrador de la botica 6San Martin, se encontró:

Los registros de los ingresos se escriben en un cuaderno, que no es formal para la contabilidad puesto que tampoco hay un control de sus comprobantes de pago. Los arqueos de caja los realiza el dueño de la empresa y en ocasiones la administradora, esta actividad se hace a tres veces al día pues hay un control de la mañana tarde y noche.

Por lo que sus operaciones no son de cantidades elevadas no se realizan conciliaciones bancarias, ni existencia de bancarizaciones.

El personal se encarga de revisar detalladamente la mercadería si esta está en buen estado si las cantidades y precios son los mismos de los cuales se solicitó. Se está detallado en una lista los proveedores y las facturas pronto a pagar de acuerdo a fecha y día de su pago, esta las elabora el mismo dueño.

Algunas actividades de caja como el pago a los proveedores u trabajador son autorizados por el dueño puesto es el quien tiene acceso al dinero en su mayoría, y solo el dinero de las ventas la administra la encargada de caja.

Deficiencias encontradas esta que no tiene un registro de kárdex u otro método para el control de sus existencias. Asimismo, no tiene un control de su mercadería y esto genera que se desconozca si hay algún faltante u pérdida de los mismos, como también una cantidad excesiva o repetitiva de medicamentos o productos. Existe duplicidad de cargos, dado que a veces el dueño tiene que hacer de cajero, o alguna vendedora tiene que hacer mandados de casa dado que el local tiene compartimientos con la casa de dueño. No existe un MOF para describir las funciones a realizar de cada trabajador.

De acuerdo a la guía de observación se obtuvo:

Dado que el local se encuentra unido a la casa del dueño, pero la empresa si tiene un lugar único y exclusivo para desarrollar sus actividades comerciales.

Pues el funcionar dentro de viviendas o en locales que lleven a cabo distintas actividades relacionadas al rubro del negocio, prescinde con las características y requisitos que estipula el Artículo 15°. de DIGEMID – MINSA, tendría una sanción de 0.5 UIT.

En la empresa el dueño es químico farmacéutico y a su vez tiene personal titulado y especializado en farmacia. El Regente que viene a ser el mismo dueño en donde en ocasiones se ausenta pues es quien realiza las compras de algunas mercaderías que los laboratorios no satisfacen, pues cuando el este ahí no tiene contacto directo con el público, pero si con sus empleados para atender cualquier situación que le conviniese.

Asimismo, recaerá en la infracción de: EL no hacer cumplir las reglas y/o normas que infieren en la permanencia del regente en el lugar de servicio recae en el Art. 21° y 24° del Reg. Esto conlleva a multa de 1 UIT.

Los productos en el establecimiento se encuentran ordenados de acuerdo a su descripción medicinal, asimismo según la marca se fija un precio.

No se tiene un control adecuado de las ventas dado que el registro se hace de forma manual en un cuaderno simple. Y a ello tampoco hace uso de una máquina registradora para el control de sus ventas.

La empresa no hace un uso adecuado de sus boletas de venta, pues no emite el comprobante de acuerdo a las transacciones de su venta. Ello conlleva a que caiga en:

Infracciones y sanciones vinculadas a la emisión de comprobantes de pago infracciones y sanciones.

En relación a mi *segundo objetivo*: Evaluar el nivel de eficiencia operativa que tiene la empresa.

Para realizar los resultados del segundo objetivo tenemos que realizar nuestro flujo de caja del año 2018, además de los Estados financieros como el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados. Porque a razón de esa información se podrá medir el nivel de eficiencia operativa que se muestra a través de los resultados de los ratios de eficiencia operativa. En ese sentido se presenta el flujo de caja de la empresa:

Tabla 08 Flujo de caja

Flujo de caja año 2018

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO S	SETIE M	OCT	NOV	DIC	TOTAL
INGRESOS													
Ventas Netas (Ingresos Operac)	3,500	2,942	2,616	2,822	3,212	3,200	3,102	3,200	3,000	3,080	3,150	4,370	38,194
TOTAL	3,500	2,942	2,616	2,822	3,212	3,200	3,102	3,200	3,000	3,080	3,150	4,370	38,194
EGRESOS													
COMPRAS	3417	2187	2338	2603	2020	3010	2050	2634	2400	2700	3086	2980	31,425
COMPROBANTS	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
GASTOS VARIOS	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
TOTAL	3447	2217	2368	2633	2050	3040	2080	2664	2430	2730	3116	3010	
SALDO	53	725	248	189	1,162	160	1,022	536	570	350	34	1,360	

Elaboración Propia

Fuente: Flujo de caja de la empresa Botica San Martin 2018

Podemos apreciar que la empresa Botica San Martin tiene flujos positivos al final del mes porque sus ingresos por ventas son mayores que sus gastos, pero dicho saldo no es el óptimo porque no le permite seguir creciendo en el mercado. La empresa al estar en el Nuevo RUS no tiene muchos ingresos y tampoco tiene muchos gastos. Porque la empresa no tiene la visión de seguir creciendo a futuro y solo se limita a tener pocos ingresos.

Por otro lado, mostramos los Estados Financieros al cierre del ejercicio 2018

Tabla 09 Estado de situación financiera

Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2018			
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	1,360	TRIBUTOS	281
EXISTENCIAS	9,238	BENEFICIOS SOCIALES	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	10,598	TOTAL PASIVO CORRIENTE	281
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
		PATRIMONIO NETO	
		- CAPITAL	3,200
		RESULTADOS ACUMULADOS	708
		RESULTADOS DEL EJERCICIO	6,409
		TOTAL PATRIMONIO NETO	10,317
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	10,598
TOTAL ACTIVO	10,598		

Elaboración Propia

Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa Botica San Martin 2018

Tabla 10 Estado de resultado integral

Estado de resultado integral

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2018	
VENTAS	38,194.00
COSTO DE VENTAS	-31,425.00
UTILIDAD BRUTA	6,769.00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y DEPRECIACIÓN	-120.00
GASTOS DE VENTAS	-240.00
TOTAL	-360.00
UTILIDAD OPERATIVA	6,409.00
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPAC. E IMPUESTOS	6,409.00
IMPUESTO A LA RENTA	
RESULTADO DEL EJERCICIO	6,409.00

Elaboración Propia

Fuente: Estado de Resultados de la empresa Botica San Martin 2018

Al mostrar los estados financieros podemos notar que la empresa posee dentro de sus activos solo efectivo e inventarios, además de ello se muestra en el Estado de resultados una utilidad de S/ 6,409. Ahora para saber el nivel de eficiencia operativa tenemos los siguientes ratios:

$$\begin{array}{l}
 \text{ROTACIÓN DE} \\
 \text{INVENTARIOS}
 \end{array}
 \begin{array}{l}
 \text{RI} \\
 \text{COSTO DE VENTAS X 635} \\
 \hline
 \text{PROMEDIO DE INVENTARIO}
 \end{array}
 = \frac{31,425.00}{9238.0} = 3.4$$

Este ratio nos permite saber que la empresa coloca 3 veces sus inventarios en el mercado a través de su venta, ello significa que mientras más alta sea la rotación de los inventarios más eficiente será el manejo del inventario de la empresa.

$$\begin{array}{rcccl}
 \text{ROTACIÓN DE} & \text{RCC} & \text{VENTAS} & 38,194.00 & = 12.00 \\
 \text{CUENTAS POR} & & \hline & 3,182.83 & \\
 \text{COBRAR} & & \text{PROMEDIO DE VENTAS} & &
 \end{array}$$

En la rotación de las cuentas por cobrar se tiene que la empresa tiene una rotación de 12 días que se tiene aproximadamente para cobrar a los clientes.

$$\begin{array}{rcccl}
 \text{ROTACIÓN DE} & & \text{COMPRAS} & 31,425 \times 365\text{días} & = 15.7 \\
 \text{CUENTAS POR} & \text{RCP} & \hline & 2618.75 & \\
 \text{PAGAR} & & \text{PROMEDIO DE} & & \\
 & & \text{COMPRAS} & &
 \end{array}$$

Asimismo, con la rotación de las cuentas por pagar se tiene 15.7 días promedio para demorar en pagar a los proveedores.

$$\begin{array}{rcccl}
 \text{ROTACIÓN DE} & & \text{VENTAS} & 38,194.00 & = 3.60 \\
 \text{ACTIVOS TOTALES} & \text{RAP} & \hline & 10598 & \\
 & & \text{ACTIVOS} & & \\
 & & \text{TOTALES} & &
 \end{array}$$

Por otro lado, el ratio de rotación de activos que nos permite medir la eficiencia operativa de la empresa nos muestra que la empresa está colocando entre sus clientes 3.6 veces la inversión que realiza y ello permite que dicha institución pueda tener la seguridad que sus activos le rindan utilidad.

En relación a mi *tercer objetivo*: Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para mejorar la eficiencia operativa de la empresa.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación consiste en el desarrollo de una propuesta de sistema de control interno basado en el modelo COSO I destinada a las operaciones de la Botica San Martin de la ciudad de Jayanca.

El objetivo central de la propuesta proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al cumplimiento de los objetivos en la empresa Botica San Martin.

Se pretende que sirva de guía al titular de la empresa para el control de sus operaciones, basándose en procedimientos y manuales estructurados ya sean aplicativos a corto y a largo plazo.

La propuesta se basa en el modelo COSO I, el cual consta de cinco componentes los cuales se encargan de actividades específicas a desarrollar para el complemento de una estructura organizacional.

En el primer componente, *ambiente de control* definir la estructura organizacional, definir valores institucionales, delegación de responsabilidades.

En el segundo componente, *evaluación de riesgos* se identificarán y se buscarán soluciones para para contrarrestarlas.

En el tercer componente, *actividades de control* se analizan el desarrollo de los procesos y se implementan procedimientos con la finalidad de dar un grado de solidez y certidumbre concisa para el logro de las metas trazadas.

En el cuarto componente, *información y comunicación* es el proceso continuo que va a proveer, y contribuir datos exactos y veraces necesarios para las operaciones internas y externas que se den.

En el quinto componente, *monitoreo* evalúa la calidad de los procesos de control interno en el tiempo, y ayudara a retroalimentar procesos.

IV. DISCUSIÓN

Las empresas de hoy en día buscan incrementar sus ganancias y para ello inquieren formas más rápidas posibles para lograrlo, descuidando el control en las operaciones que del día a día que son las principales para la efectividad de sus objetivos.

La empresa Botica San Martin, durante la investigación y análisis de sus operaciones mediante la entrevista entre otros instrumentos que se realizó se encontró que hay deficiencias operativas debido a la falta de control interno, por lo que se creó conveniente crear una propuesta de control interno.

Para Otiniano (2015), nos dice que al analizar los resultados respecto a los componentes del Sistema de Control Interno, tales como Ambiente Interno, se encontró que las normas, reglas y códigos de ética son conocidos por el personal solo de forma verbal, asimismo no se establecen incentivos por las metas alcanzadas, lo que genera un clima laboral tenso y asimismo se riega a la fuga de talentos. En relación a la investigación se encontró una concordancia puesto que tampoco se da una importancia al desempeño e incentivos en relaciona al cumplimiento de sus responsabilidades, esto genera que el trabajador no esté satisfecho en su totalidad ya que no es recomenzado y a su vez una disminución de mejoramiento continuo de sus actividades a realizar.

En relación a la investigación se tiene que existen controles débiles en el control interno, dado que la empresa no tiene un control de sus inventarios ni un kárdex para el registro de la mercadería, esto ocasiona los riesgos de pérdida, los cuales tampoco tienen definidos para contrarrestar o solucionar ello. Para Cevallos y Lino (2017), nos informan que la falta de evidencia de los pedidos de medicinas, la falta de procedimientos para administrar los inventarios, y la ausencia de políticas para administrar el stock de inventario, son riesgos relativamente altos de acuerdo a la probabilidad y el impacto, y están afectando relativamente los inventarios.

Para Valarezo (2016), encuentra que existe la ausencia de controles en las actividades que se realizan en la empresa, La principal limitación detectada en la evaluación es la falta de formación o adiestramiento a los trabajadores, pues no tiene ningún tipo de seguimiento para la verificación del desarrollo de las actividades y que estas sean adecuadas para cada función, lo cual permite deducir que la que la empresa goza de un nivel de eficiencia medio y que si toma en consideración las sugerencias realizadas en el informe de Control interno podrá elevar sus niveles eficiencia operativa en el área lo

que se podrá ver reflejado en el aumento del desempeño de la producción y por ende en la consecución de mayores márgenes de utilidad. En similitud a la investigación se encuentra que conforme a las operaciones y actividades realizadas en la botica la eficiencia operativa tiene deficiencias al momento de la duplicidad de roles, así como la falta de capacitación al personal. Es por ello que es importante realizar evaluaciones con el fin de mantenerse informados o las expectativas de los riesgos que puedan ocurrir para tomar acciones correctivas y preventivas que permitan utilizar de manera eficiente los recursos de la empresa.

Alva (2017), En relación con esta investigación nos da a conocer la importancia que es el contar con un sistema de control pues facilita el manejo de los productos además del control de la mercadería estancada y de las características a tener en cuenta para la venta o devolución de las mismas. A ello cabe agregar si se tienen un buen control de las operaciones y existe una supervisión constante, esta ayudará a retroalimentar cualquier desviación de los objetivos trazados por la empresa.

Dado así en la empresa Botica San Martin muestra una similitud pues existe deficiencias en los procesos de inventarios, pues no hay un control de los productos existentes ni un control de la cantidad de salida o entrada de la mercadería, y esto conlleva al desconocimiento y posibles riesgos de pérdidas o productos repetitivos o pronto a con fecha de caducidad pronta.

V. CONCLUSIONES

En relación al primer objetivo específico, al analizar el control interno que se evaluó mediante los componentes del COSO I, se encontró en el primer componente Ambiente de control que la empresa no tiene definida una estructura organizacional, ni una valoración de autoridad y de responsabilidades. Dentro del componente de Evaluación de riesgos, muestra que no tiene identificados los riesgos a que están expuestos, por lo tanto, no tiene soluciones o formas de reducir las amenazas que puedan ocurrir, ya sea por el robo o pérdida de la mercadería, asimismo no tiene un control de caja, pues las entradas y salidas de su efectivo se desconocen ya que no tienen un sistema para contabilizar sus movimientos. En Actividades de control, se encontró que no existe un control adecuado de sus operaciones, como tener la información detallada ya sea de compras y ventas a ello se le suma que no tienen un sistema para el registro de sus operaciones. En el componente Información y Comunicación, la información faltan herramientas para establecer canales de procesos ya sea para el manejo de inventarios. En cuanto al quinto componente Monitoreo el control debe ser reforzado con una guía para que se pueda detallar los pasos a supervisar.

De acuerdo al segundo objetivo específico se concluye la eficiencia operativa se mide mediante la evaluación de las razones de la eficiencia operativa, donde la rotación de inventarios nos muestra la empresa coloca 3 veces sus inventarios en el mercado a través de su venta, Por otro lado, el ratio de rotación de activos muestra que la empresa está empleando entre sus clientes 3.6 veces la inversión que realiza, la empresa gana anualmente 3.6 soles por cada 1.00 sol que posee en activos y ello permite que dicha institución pueda tener la seguridad que sus activos le rindan utilidad.

Y, por último, en relación al tercer objetivo específico podemos concluir que mediante la propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I se aprecia que la empresa debe realizar las diferentes etapas del COSO I, están ayudaran a tener definidos controles organizacionales, y a su vez los riesgos se identificarán los puntos a observar y se plantearán soluciones y las prevenciones que se debe tener ante los riesgos, se detallarán procedimientos para operaciones de compras ventas, servirá de guía para el supervisor para observar la acciones para poder retroalimentar o seguir mejorando.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa Botica San Martin realice los controles necesarios a través del COSO I para reducir el riesgo con respecto al control de sus inventarios. Sería de gran conveniencia la empresa, estructure sus procedimientos, procesos, políticas y funciones en manuales físicos para la mejor gestión de sus actividades que realiza.

A la empresa Botica San Martin se le recomienda que tome en cuenta las razones que miden la eficiencia operativa para que periodo a periodo se pueda conocer cómo se halla la rotación de inventarios o la rotación de activos, con la finalidad de que dicha información sirva de base para tomar mejores decisiones para mejorar así la rentabilidad de la organización.

Asimismo, se le recomienda a la empresa aplicar el sistema de control interno basado en modelo COSO I, que servirá de mejora en sus operaciones, resguardará los recursos económicos humanos y materiales, como también evitará pérdidas económicas y a su vez verificará la confiabilidad y veracidad de sus datos contables.

VII. PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO I PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA

COMPONENTES DEL COSO I

AMBIENTE DE CONTROL

A continuación, se propone el ambiente de control para la Botica San Martin de la ciudad de Jayanca:

MISIÓN

Venta de medicamentos genéricos y comerciales, productos de limpieza, y perfumería, asimismo promociones y descuentos con productos de calidad de los mejores laboratorios para ofrecer al público en general brindando la confianza y seguridad en los servicios y productos prestados, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

VISIÓN

La Botica San Martin a mediano plazo busca ser una empresa conocida por la comercialización de productos farmacéuticos, productos de limpieza, y perfumería reconocida a nivel local por la atención personalizada y la alta calidad de los productos que ofrece y a su vez con precios totalmente cómodos.

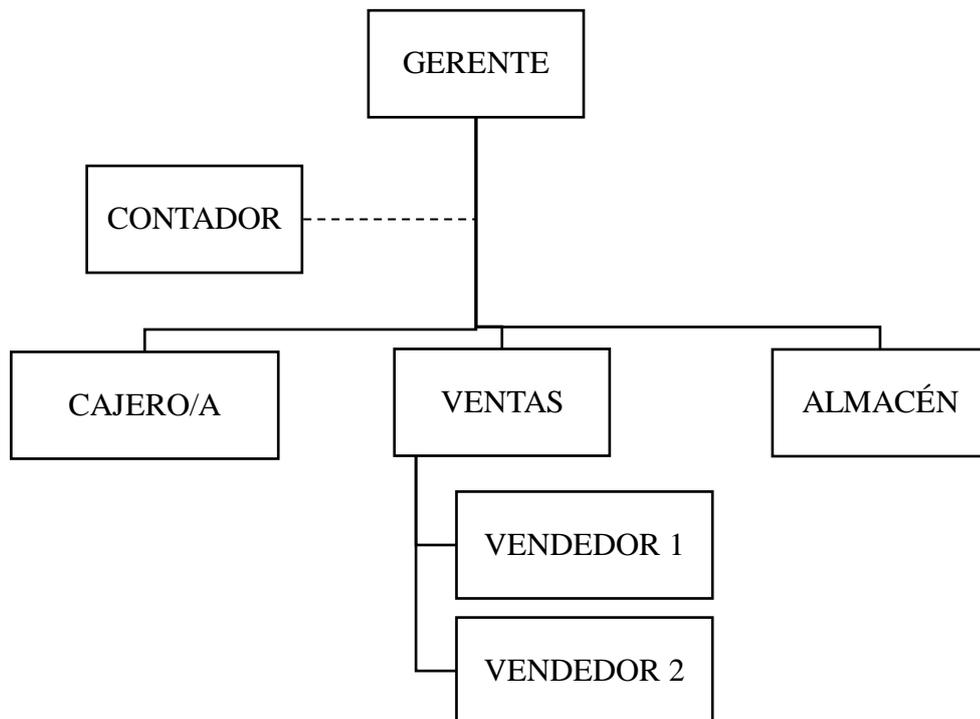
OBJETIVOS

- Brindar atención personalizada y de calidad al público en general
- Venta de productos farmacéuticos de los mejores laboratorios con estándares de calidad, los cuales cubran las necesidades de los clientes.
- Tener un personal capacitado con conocimientos en el área de farmacéutica y a su vez la experiencia para la atención al publico
- Cumplir con las leyes reguladas por el Ministerio de Salud

VALORES

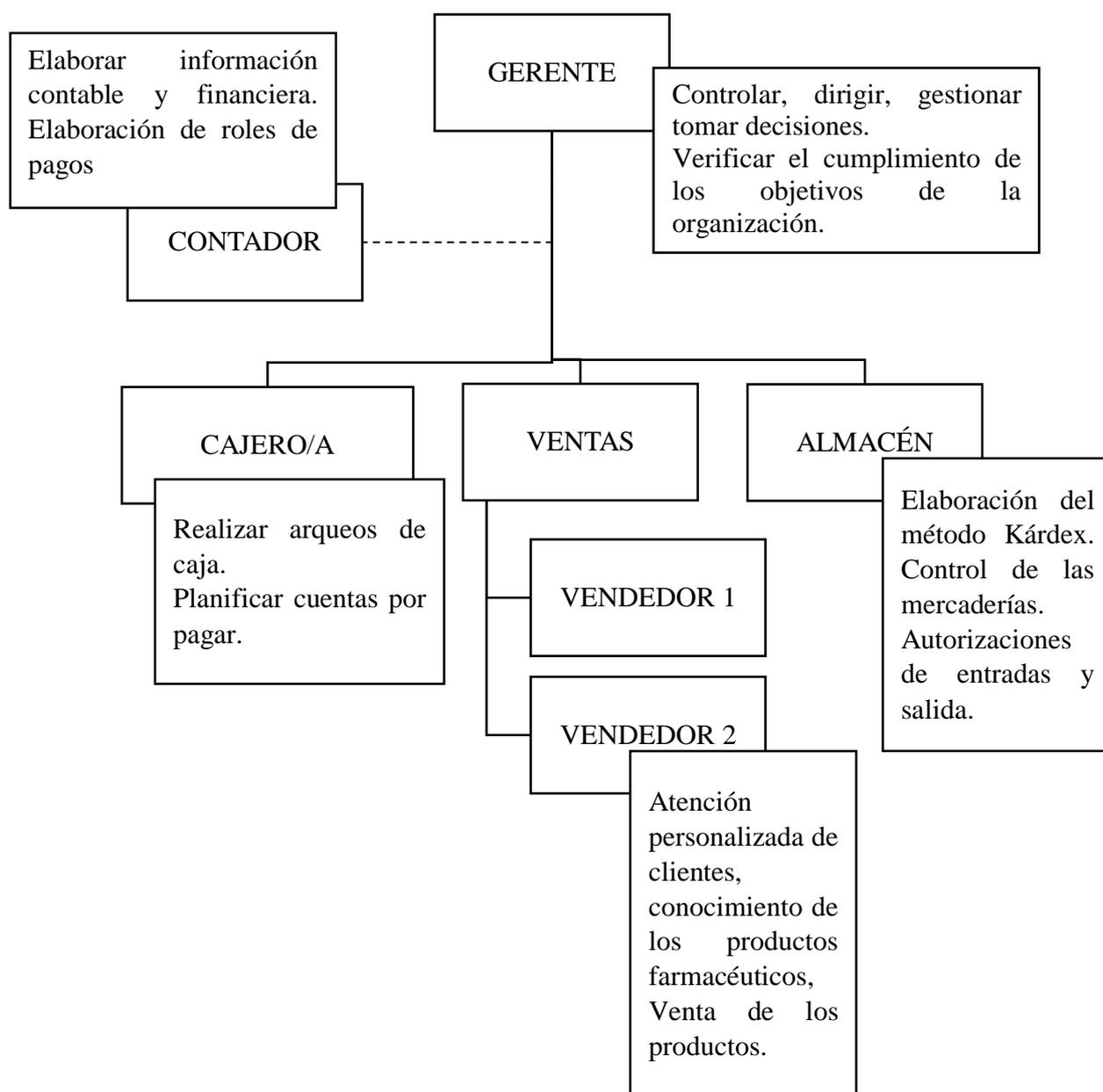
- Responsabilidad: Al momento de cumplir con las tareas asignadas, par mediante cumplir con los objetivos de la empresa.
- Respeto: Se debe respetar las opiniones de los demás, saber escuchar a las personas teniendo en cuenta los derechos y deberes que cada persona tiene.
- Lealtad: Se debe guardar confidencialidad respecto a la información de la empresa.

ORGANIGRAMA - ESTRUCTURA DE LA EMPRESA



*Figura 02 Organigrama Estructural
Elaboración Propia*

ORGANIGRAMA FUNCIONAL - ESTRUCTURA DE LA EMPRESA



*Figura 03 Organigrama Funcional
Elaboración Propia*

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Luis Felipe Acosta Puicon

Cargo: Gerente General

PUNTOS CRÍTICOS: En la empresa el gerente no evalúa correctamente parámetros para la contratación de los proveedores, ni se informa al personal sobre las prohibiciones que existen para la venta de ciertos medicamentos.

Tabla 11 Evaluación de Riesgos

Evaluación de Riesgos

OBJETIVOS	RIESGOS	ACTIVIDADES A REALIZAR
Contratar a proveedores que cumplan en los requerimientos de los clientes y estándares de calidad.	Incumplimiento de los proveedores a los contratos establecidos. Pérdida de clientes por la inexistencia de productos requeridos.	El gerente debe seleccionar correctamente sus proveedores, después evaluar sus proformas, normas y estándares de calidad.
Designar a una persona responsable para la administración de caja.	Pérdidas económicas, robos. Faltantes para el pago de los proveedores.	Escoger una persona de confianza para la administración única del dinero.
Revisar correctamente los medicamentos que se encuentren en buen estado para el consumo directo de los clientes.	Pérdida económica por productos dañados o caducados. Sansones legales por el Ministerio de Salud.	El personal encargado de la recepción de inventarios debe revisar minuciosamente que los productos estén en buen estado y cumplan con las fechas de caducidad adecuadas, asimismo que posean registro sanitario.
Designar a una persona responsable para la recepción de los inventarios	Manipulación incorrecta de los medicamentos.	El dueño debería capacitar al personal para el manejo de los inventarios.

Elaboración Propia

ACTIVIDADES DE CONTROL

La empresa realiza operaciones en las áreas de ventas, compras, planillas, cuentas por pagar e inventarios, para ello se buscan implementar procesos definidos para las áreas y que estos induzcan las actividades a realizar por los empleados.

Área de Ventas

Manual de procedimientos

ÁREA DE VENTAS

PROCEDIMIENTOS:

El área de gerencia es el único encargado de autorizar tanto las ventas, descuentos o cuentas acreditadas que se puedan otorgar al cliente.

El jefe de ventas es el encargado de supervisar a los vendedores y a su vez es el responsable de verificar y constatar todas las ventas realizadas al final del día.

El área de ventas debe tener una relación directa con el área de almacén a fin de conocer si se cuenta con el suficiente inventario para poder cubrir con la demanda.

Tabla 12 Infracciones y sanciones vinculadas a la emisión de comprobantes de pago

Infracciones y sanciones vinculadas a la emisión de comprobantes de pago

Descripción	Nuevo RUS
No emitir y/o otorgar comprobantes de pago o documentos a éstos, distintos a la guía de remisión.	Cierre temporal de establecimiento
Emitir y/u otorgar documentos que no reúnen los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago o como documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.	Cierre temporal de establecimiento

Elaboración Propia

Fuente: SUNAT - Art. 174, numeral 1, 2, 3. Código Tributario.

La empresa si cumple con sus pagos de la categoría NRUS pues, cada mes, pero emite los montos exactos de sus ingresos y ventas lo cual conlleva a:

Tabla 13 Infracciones vinculadas a declaraciones juradas

Infracciones vinculadas a declaraciones juradas

Descripción	Nuevo RUS
No presentar las declaraciones juradas que contengan la determinación de la deuda tributaria dentro de los plazos establecidos,	Multa del 0.6% de IN.

Fuente: SUNAT - Art. 176 numeral 1 C.T. Elaboración Propia

Tabla 14 Infracciones vinculadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias

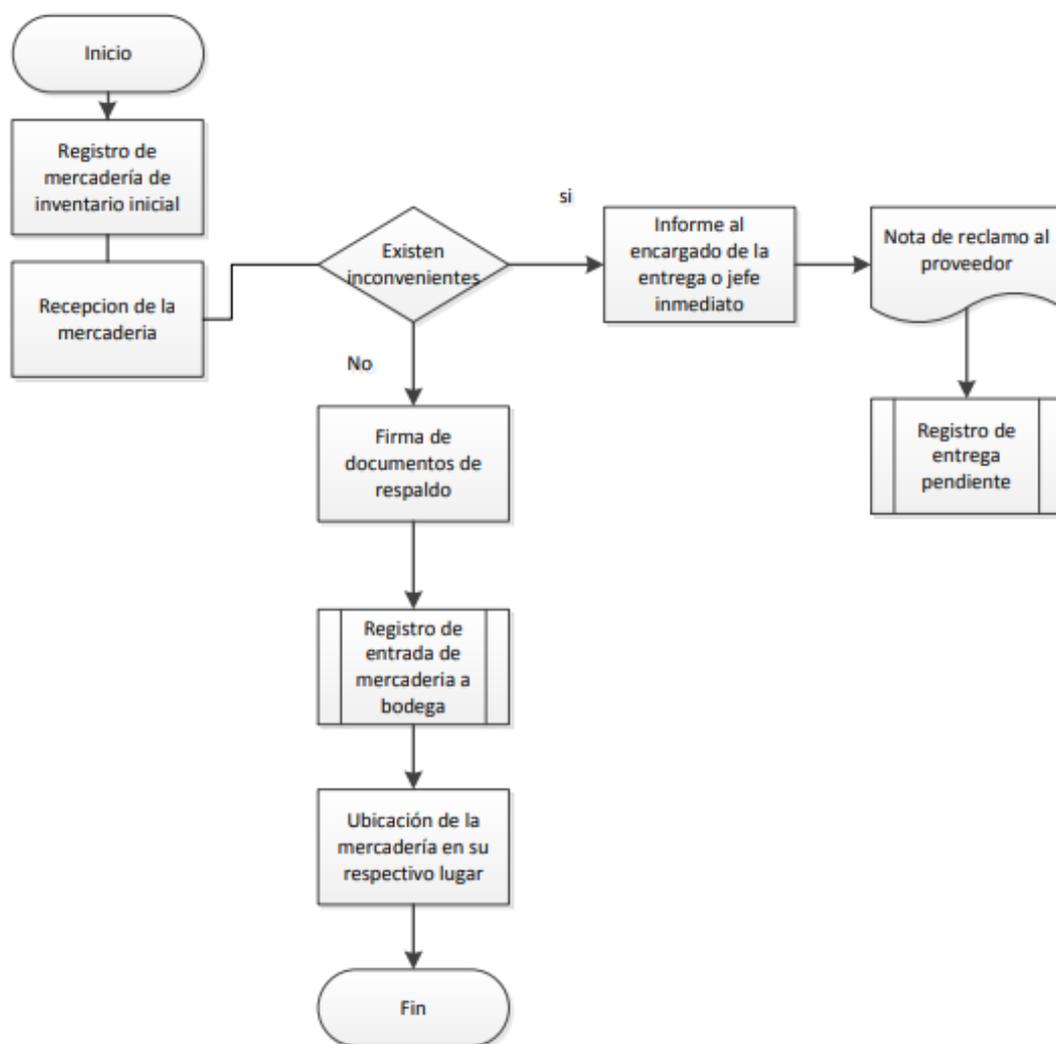
Infracciones vinculadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Descripción	Nuevo RUS
No pagar dentro de los plazos establecidos los tributos retenidos o percibidos.	Multa 50% del tributo omitido no pagado

Elaboración Propia

Fuente: SUNAT - Art. 176 numeral 1 Código Tributario.

La empresa si cumple con los registros Sanitarios que la DIGEMID, y a ello cuenta con la autorización sanitaria quien respalda es su constancia. Pues él no cumplir con las comunicaciones a la DIGEMID a que se refiere el presente reglamento, caería en la sanción de 1 UIT.



Proceso de reaprovisionamiento de recepción y almacenamiento de la mercadería

Figura 05: Proceso de reaprovisionamiento de recepción y almacenamiento de Mercadería.
Fuente: Investigación de Campo, Guerrero (2013).

El proceso de Reaprovisionamiento de recepción y ubicación de mercadería se lo realiza en los siguientes pasos:

1. Entrega del producto por parte del proveedor o transporte de abastecimiento.
Si existen inconsistencias informan al encargado de entrega, informan al jefe inmediato superior.
2. Registro de entregas pendientes, regresa al inicio.

El saldo inicial de la mercadería en donde se controlará el inventario final del año, el costo unitario y el costo total con el que se inició. Y se controlará cuantas han sido las salidas en unidades y en costo de los medicamentos.

ÁREA DE ALMACÉN:

Funciones:

Se encarga de verificar los stocks de cada uno de nuestros productos y proporcionar información al área de Compras para la adquisición necesaria.

Se encarga de recepcionar las mercaderías que ingresan estén completas y además que coincidan con la documentación respectiva.

El encargado registrara los productos que ingresaron en el Kárdex, tomando en cuenta los datos de la Orden.

Encargado de hacer las solicitudes al Auxiliar de Compras para que gestione las compras necesarias.

Tabla 19 Requerimiento de almacén

Requerimiento de almacén

BOTICA SAN MARTIN REQUERIEMIENTO DE ALMACÉN

FECHA:

TRABAJADOR SOLICITANTE:

PEDIDO DE:

ÍTEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
Pedido por:		Aprobado por:		Observaciones	
TRABAJADOR		JEFE DE ÁREA			

Elaboración Propia

Se le recomienda a la empresa aplicar el método FIFO para el control de su mercadería.

Este método consiste en que la primera entrada de existencias en el almacén sea la primera salida, lo cual no significa que físicamente tenga que ser aquella última existencia entrada la que salga, el significado hay que entenderlo en términos de valoración, es decir que la valoración de la primera entrada en el almacén será el coste de la primera salida de existencias, de esta forma las existencias que queden en el almacén estarán valoradas a los precios más actuales y por tanto el valor de las existencias finales que usaremos en el cálculo del resultado de explotación y que actúan como ingreso, será elevado en el supuesto de que los precios finales sean mayores que los iniciales.

Tabla 20 Manual de procedimientos en el área de inventarios

Manual de procedimientos en el área de inventarios

PROCEDIMIENTO	ELAB. POR:	CUMPLE SI/NO	FRECUENCIA
Que todas las medicinas recibidas antes de la fecha de corte y ninguno recibido posteriormente fueron incluidas en el conteo y reflejadas en los registros contables.			
Que todas las medicinas enviadas antes de la fecha de corte y ninguno enviado posteriormente fueron excluidas del conteo y los registros.			
Que cualquiera medicina registrada como ventas, pero no enviado, fue excluido del conteo si fue removida de los registros contables del inventario.			
Que cualquier mercancía registrada como adquirida, pero no recibida, fue verificada en alguna manera si fue registrada como recibos en los registros contables.			
Revisar si la mercadería en tránsito y los envíos directos del cliente están debidamente considerados.			
En el caso de existir ajustes a los inventarios anteriores, revisar su razonabilidad, quien revisa y quien autoriza su registro, así como su registro contable.			
Indagar sobre la existencia de asientos que afecten los saldos de inventarios, lo cuales hayan sido registrados antes del inventario. En el caso de existir solicitar la explicación y documentación de soporte correspondiente			

Identificar si existen ajustes producto de la toma física de inventarios anteriores, Explicación documentada a los ajustes, quien revisa, quien aprueba y su respectivo registro contable.			
Al día siguiente del inventario, verificar que no se hayan incluido otros ajustes que estén afectando los saldos del inventario.			
Elaborar el resumen de observaciones y recomendaciones para revisar con los involucrados, a quienes se deberá solicitar los planes de acción y tiempos estimados de implementación.			

Elaboración Propia

Fuente: Guerrero (2014).

Gracias al control interno que se pretende implementar se plantea la proyección financiera de la Botica San Martin donde podemos proyectar la inversión que debe realizar para generar más ventas, y por ende obtener mayor utilidad para los siguientes años 2019, 2020 y 2021 es por eso que mostramos el Estado de Ganancias y Pérdidas, el Flujo de Caja Proyectado para que al final podamos mostrar la rentabilidad a través del VAN y el TIR.

Tabla 21 Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas

		2019	2020	2021			
Ingresos (VENTAS)	S/.	120,000	S/.	123,600	S/.	127,308	
- Costo de Producción		(64,146)	(65,226)	(66,338)			
Utilidad Bruta	S/.	55,854	S/.	58,374	S/.	60,970	
-Gastos de Ventas		(1,200)	(1,200)	(1,200)			
-Gastos de Administración		(46,800)	(46,800)	(46,800)			
Utilidad Operativa	S/.	7,854	S/.	10,374	S/.	12,970	
-Gastos Financieros (intereses)		(1,518)	(1,042)	(413)			
Resultado ante de Impuesto a la renta		S/.	6,336	S/.	9,332	S/.	12,557
-Impuesto a la Renta (10 %)		(634)	(933)	(1,256)			
Utilidad Neta	S/.	5,702	S/.	8,398	S/.	11,301	

Elaboración Propia

Tabla 22 Flujo de Caja Proyectado

Flujo de Caja Proyectado

	2018	2019	2020	2021
+Ingresos		S/. 120,000	S/. 123,600	S/. 128,310
+Ventas		S/. 120,000	S/. 123,600	S/. 127,308
+Valor residual (AÑO 2021)				S/. 1,002
-Egresos		(78,665)	(79,044)	(76,616)
inversión TOTAL (Inv.Tangible+Inv.Intangible)	(3,360)			
Capital de trabajo	(89,040)	(2,671)	(2,751)	
Costos Directos		(22,320)	(22,320)	(22,320)
Costos Indirectos		(5,040)	(5,040)	(5,040)
Gastos Administrativos		(46,800)	(46,800)	(46,800)
Gastos de Ventas		(1,200)	(1,200)	(1,200)
Impuesto		(634)	(933)	(1,256)
FLUJOS ECONOMICOS	(92,400)	S/. 41,335	S/. 44,556	S/. 51,694
+ Préstamo (SOLO PERIODO 2018)	S/. 6,000			
-Amortización (VA DEL 2019 AL 2021)		(1,473)	(1,949)	(2,579)
-Intereses (VA DEL 2019 AL 2021)		(1,518)	(1,042)	(413)
Escudo Fiscal (INTERESES *0.10)		S/. 634	S/. 933	S/. 1,256
FLUJOS FINANCIEROS	(86,400.00)	S/. 38,978	S/. 42,497	S/. 49,959

Elaboración Propia

Tabla 23 Tasa de descuento económico

Tasa de descuento económico

Tasa descuento económico	12%
VAN	S/. 17,840
TIR	23%

Elaboración propia

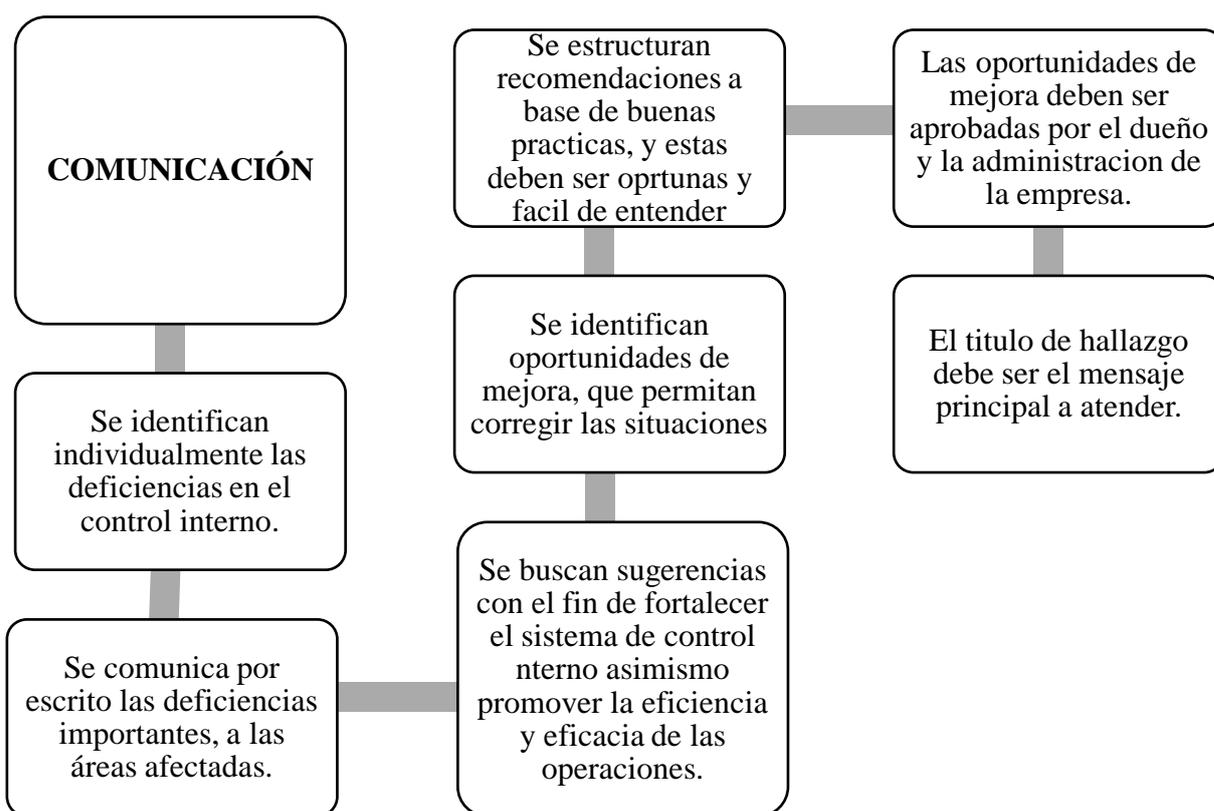
El control interno basado en el COSO I permite proyectar las operaciones de la empresa para los próximos periodos donde nos muestra que la inversión es rentable porque el VAN es S/ 17, 840 esto ocasionará que la empresa migre del Nuevo RUS a un régimen mayor donde la empresa tendrá la facilidad de seguir accediendo de créditos para seguir invirtiendo y convertir a la empresa en una institución más rentable dentro del rubro de los medicamentos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para la mejor aplicación de este componente se sugiere aplicar la NIA 265 – Comunicación de las deficiencias de control interno.

Alcance: Se tiene la responsabilidad de comunicar correctamente las deficiencias encontradas en el control interno.

Objetivo: Comunicar e informar a las personas principales que estén a cargo de la administración sobre las deficiencias encontradas, que estas sean de importancia para que puedan atendidas con la atención correspondiente.

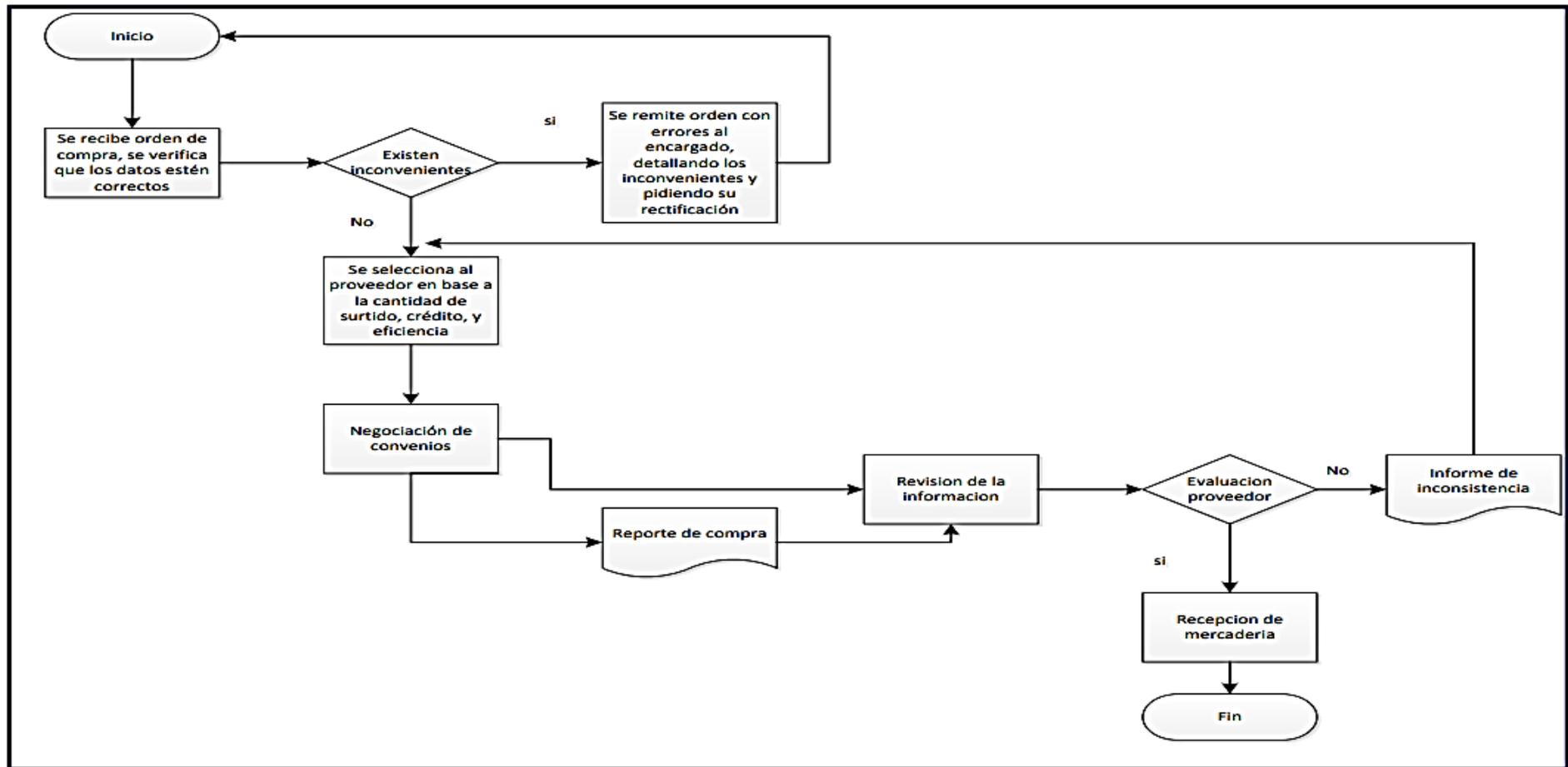


Elaboración Propia

Figura 06 Requerimientos de la comunicación.

Asimismo, tener los canales de distribución

En la información y comunicación es importante que la empresa utilice herramientas tecnológicas que le permitan tanto a la gerencia como a los colaboradores conocer sobre las políticas y procedimientos existentes, procesos para el manejo de los inventarios, precios de los productos que oferta y funciones de los empleados detallados en el Organigrama de Funciones.



Elaboración Propia.

Figura 07 Proceso de adquisición, selección, negociación y evaluación de proveedores

Fuente Investigación de Campo, Gurrero (2014)

Servicio al cliente

Este proceso es la base para la empresa en general ya que el éxito de cualquier empresa depende directamente de la percepción que el cliente tenga de ella y el grado de satisfacción que la empresa le brinde.

Considerando que las actividades del negocio giran en torno a la satisfacción del cliente y las operaciones de logísticas son frecuentemente la principal interface entre los clientes, la Gestión de Servicio al Cliente establece una relación entre la empresa y os clientes.

Políticas de Servicio al Cliente

- Crear y mantener actualizada una base de datos de los clientes de la empresa.
- Clasificar a los clientes de acuerdo a montos totales de compra o frecuencia de compra.
- Mantener informado a los clientes respecto al estado de sus pedidos.
- Llevar registros de todas las ventas de la empresa.
- Registrar y manejar las quejas que se presenten.
- Llevar registros de la demanda insatisfecha.

Estrategias de Servicio al Cliente

Sorprender a los clientes con algún detalle de artículos promocionales.

Incentivo a los clientes que participan activamente en el mejoramiento de servicios que brinda la empresa.

Los reportes que debe generar y manejar son:

- a) Base de datos de clientes
- b) Clasificación de clientes
- c) Reporte de Ventas
- d) Registro y manejo de quejas.

MONITOREO

El sistema de control interno debe vigilarse constantemente para retroalimentar alguna situación en riesgo o para mejorar cada día más.

El monitoreo se puede realizar a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de Botica San Martin, para observar si los procesos se están cumpliendo correctamente, si se están aplicando las políticas y si los procedimientos establecidos son los correctos para controlar el manejo de los inventarios.

Tabla 24 Cuestionario de monitoreo

Cuestionario de monitoreo

BOTICA SAN MARTIN SA CUESTIONARIO - MONITOREO			
INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se utilizan herramientas para evaluar el funcionamiento de la empresa?			
¿Se evalúa el correcto funcionamiento de los controles para los inventarios?			
¿Se efectúan comparaciones entre los saldos del mayor de inventarios y el stock físico?			
¿Se efectúan evaluaciones que midan el cumplimiento del personal y los indicadores de desempeño?			
¿Se están cumpliendo con los objetivos y metas de la empresa?			

Elaboración Propia

Guía de procedimientos

1. El administrador debe dar a conocer cualquier cambio que se vaya a realizar.
2. El administrador, jefe o despegan dudas en la nominación de bienes y en caso de ser necesarios, indica donde se debe marcar.
3. Terminado el trabajo de recaudación de información, se remite esta al departamento de inventario para proceder a su captura.
4. Se procesa la información recogida para poder llegar a dar conclusiones precisas que sean de gran ayuda para la elaboración del manual.

Capacitación al personal de la botica San Martin

- Para la implementación del sistema de control de inventarios será necesario capacitar en gestión de inventarios farmacéuticos al personal de la botica San Martin.
- La capacitación se realizará para cada equipo de trabajo de manera individual y se convocará a cada uno de ellos en una fecha y horario específico, las reuniones serán presididas por la persona encargada del diseño del sistema de control de inventarios.
- En reuniones se dará a conocer la importancia de la implementación del sistema, y la fecha a partir de la cual este entrará a funcionar en la empresa.
- El equipo de trabajo a capacitar será al personal de ventas, a este se le presentarán los resultados obtenidos.
- Para el equipo de trabajo se delegarán actividades y se dará, custodia de hojas de control y registro a cada una de las personas que se ven directamente vinculadas al sistema de control de inventarios.

REFERENCIAS

- Actualidad Empresa. (2015). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*. Recuperado de <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Agramonte, I. (2017). Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Alva, L. (2017). Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú. Caso: Botica Yasmin Piura, 2016. (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1938/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_ALMACEN_ALVA_GONZALES_LISBET_DEL_SOCORRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, E. (2016). Población y muestra. Recuperado de <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- Azabache, J. (2016). Mayor eficiencia operativa a mayor grado de implementación de herramientas Lean en empresa de energía, Lima. Perú. (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2573/1/2017_Azabache_Mayor_eficiencia_operativa_a_mayor.pdf
- Baik, B., Chae, J., Choi, S., Farber, D. (2012). Changes in Operational Efficiency and Firm Performance: A Frontier Analysis Approach. Recuperado de <https://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/61599/1/care1179.pdf>
- Barbosa, E & Castañeda, M. (2018). *Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en el Hostal Hikari Chiclayo – 2016*. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4591/Barboza%20Ar%C3%A9valo%20-%20Casta%C3%B1eda%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cantero, H. & Leyva, E. (2016). The Return on Investment, as enterprise efficiency criteria. Cuba. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf>
- Castañeda, L. (2014). Internal control systems at SME's and their impact in business effectiveness. Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856273008.pdf>
- Cepeda, G. (2000). Auditoría y control interno. Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- Cevallos, P., & Lino, L. (2017). Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios Redima. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17361/1/TESIS%20DE%20GRADO%20EVALUACION%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20INVENTARIOS%20REDIMA.pdf>
- Chavez, V. & Pilco, J. (2011). Auditoria de gestión al departamento de Contabilidad del gobierno municipal de Penipe correspondiente al periodo enero a diciembre del 2010 a fin de alcanzar la eficiencia operativa. Escuela superior Politecnica Chimborazo: Ecuador. (tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2660/1/82T00135.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Selección del Personal*. Recuperado de: <https://santisteban.files.wordpress.com/2011/02/seleccion-de-personal.pdf>
- Coronado, I. (2006). Evaluation of the effectiveness of the area of human resources in the operative management of the training activities in the electricity service sector of the state of Lara. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3372/337228629009.pdf>
- Cruzado, F. (2017). Características del Control Interno de inventarios de las empresas comerciales de medicamentos del Perú: Caso Empresa Farmedibel S.A.C. Trujillo, 2016. (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2164/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CRUZADO_RUIZ_FRANCISCA_MARIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deloitte. (2017). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Recuperado de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

- Deloitte. (2018). Eficiencia operacional. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/cl/es/pages/strategy-operations/articles/eficiencia-operacional-desafio.html#>
- Díaz & Morales, L. (2017). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., Octubre - Diciembre 2014. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/851/1/TL_DiazEstelaStalin_Moral esRiosOlga.pdf
- Díaz, E. (2018). Sistema de control interno para alcanzar eficiencia en el área de tesorería de la empresa DICEL S.A.C. Chiclayo – 2017. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5119/Diaz%20Silva%20Einsten%20Dergson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domínguez, F. (2018). *Implementación de un Sistema De Control Interno para Mejorar La Gestión Operativa De Los Inventarios De La Ferretería Orión E.I.R.L., Bagua – 2017*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de file:///C:/Users/FALACH05/Downloads/Dominguez_MFM.pdf
- Estupiñan, R. (2015). Control interno y fraude: Análisis de informe COSO I, II, III con base en los ciclos transaccionales. 3° edición. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Eugenio, M. (2015). Las actividades de control de inventarios y la rentabilidad en la farmacia luz y vida de la ciudad de Ambato. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato: Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17430/1/T3046i.pdf>
- Félix, M. (2017). Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión: Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1047/Max_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Gabinete López-Santiago. (s.f.). Gestión contable y financiera de la oficina de farmacia. Recuperado de http://www.lopez-santiago.com/pdfs/gabinete_lopez-santiago_470.pdf

- García, J.; Galarza, S. & Altamirano, A. (2017). Importance of efficient management of working capital in smes. Recuperado de <http://cienciaunemi.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/495>
- García, M. y Martínez, C. (2012). *Guía de práctica para la realización de trabajos fin de grado y trabajos fin de máster*. España: Edit.um.
- Gastón, F. (2019). Eficiencia operativa con Lean Management. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/productividad/eficiencia-operativa-con-lean-management.html>
- Hernández, B., Fernández, L., & Baptista, R. (1 de diciembre de 2012). Diseños no experimentales: Tesis de investigación. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Lee, C. & Johnson, A. (2018). *Operational Efficiency*. Recuperado de <http://polab.imis.ncku.edu.tw/Book%20Chapter/Operational%20Efficiency.pdf>
- Linares, M. (7 de octubre de 2015). Razones de eficiencia operativa. <http://analisisinterpretacion1.blogspot.com/search/label/RAZONES%20DE%20EFICIENCIA%20OPERATIVA>.
- Lira, J & Coloma, E. (28 de Mayo del 2016). McKinsey: Década para la eficiencia. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mckinsey-decada-eficiencia-146205>
- López, A. & Pesántez, J. (2017). Benchmarking of internal control system of commercial sector and public sector of Canton Morona. Recuperado de: <http://Dialnet-EvaluacionComparativaDelSistemaDeControlInternoDel-6297494.pdf>
- Mantilla, S. (2015). Control interno. Informe COSO. (4° Edición). Bogotá: Ediciones ECOE.
- Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno (3 ed.). Colombia: Ediciones ECOE. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2015/08/auditoria-del-control-interno-3raedici%C3%B3n.pdf>
- Murillo, D & Palacios, A. (2013). Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el periodo 2013. Universidad Privada Antenor Orrego. (tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISTEMA_CONTROL.pdf

- Nava, M. (2019). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Nole, S. (2016). Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015. (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote: Piura, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1039/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_ALMACEN_NOLE_ATOCHE_SONIA_LORELLY.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Otálvaro, L. & Riascos, J. (s.f.). Auditoría y control de la seguridad de la información. Recuperado de <https://auditorsystemgrp1.weebly.com/index.html>
- Otiniano, J. (2016). Propuesta de creación de una oficina de auditoria interna en la empresa Bermanlab, para mejorar la eficiencia operativa, en el distrito de Trujillo, año 2015. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4870/otinianobermudez_judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. & Pérez, J. (2018). Internal Control and its Application Tools between COSO and COCO. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Ramón, J. (2004). Control interno en las empresas privadas. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>.
- Rodríguez, L. (2015). Actividades operativas. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2009c/581/Flujos%20por%20actividades%20operativas.htm>
- Rouse, M. (2019). Operational efficiency. Recuperado de (<https://searchbusinessanalytics.techtarget.com/definition/operational-efficiency>)

- Ruelas, J. (2015). Risk control applied in a chain of drugstores for efficient operational management and administrative. Recuperado de [PROYECTO/REVISTA_INVESTIGACION%201%201.pdf](#)
- Salazar, A & Salazar, N. (2018). La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico Legal III – Lambayeque, 2017. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf
- Santillana, J. (2015). Sistemas de control interno. (3° edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Sila, P. (2015). *The relationship between operational efficiency and financial performance of firms listed at the nairobi securities exchange*. Recuperado de http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/93836/Ndolo_The%20relationship%20between%20operational%20efficiency%20and%20financial%20performance.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Toro, I. (2006). *Método y Conocimiento Metodología de la Investigación*. Medellín: Colombia, Sur América.
- Valarezo, A. (2016). Evaluación de la eficiencia operativa en AREDAN S.A. A través del control interno, año 2015. Universidad estatal de Milagro: Ecuador (trabajo práctico de examen de grado). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3197/EVALUACI%c3%93N%20DE%20LA%20EFICIENCIA%20OPERATIVA%20EN%20AREDAN%20S.A.%20A%20TRAV%c3%89S%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%2c%20A%c3%91O%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vector Consulting. (2018). Eficiencia Operativa. Recuperado de <https://vectorconsulting.com.br/historia-2/>

ANEXOS

Anexo 01: Guía de entrevista dirigida al dueño/administrador de la Botica San Martin en la ciudad de Jayanca

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DUEÑO/ADMINISTRADOR DE LA BOTICA SAN MARTIN EN LA CIUDAD DE JAYANCA

OBJETIVO: Analizar el control interno que realiza la empresa en sus operaciones.

1. ¿Usted planifica, dirige y controla las actividades que se realizan en la empresa?
2. ¿La empresa posee tanto como misión, visión y objetivos?
3. ¿Se encuentran diseñados manuales o controles para los procesos del área contable?
4. ¿Cómo está estructurado el organigrama o esquema de la empresa?
5. ¿Se toman decisiones en la empresa y estas son cumplidas?
6. ¿Posee calidad de servicio y como cumple con los plazos previstos ante las actividades a realizarse?
7. ¿Cuenta con documentación para registrar las operaciones que se realizan a diario en la empresa?
8. ¿Cómo se llevan los controles en relación al efectivo, cuentas por pagar y en los inventarios?
9. ¿Cada trabajador como demuestra que posee conocimientos y habilidades que le permitan ejercer efectivamente su puesto de trabajo?
10. ¿Está dispuesto a generar cambios para mejora buscando la excelencia en la empresa?
11. ¿Qué recomendación le daría a la Botica San Martin?

Anexo 02: Cuestionario para evaluar el Control Interno - Basado en el Modelo Coso I

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO - BASADO EN EL
MODELO COSO I

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO				
COMPONENTES DEL COSO I	CUMPLE			
	SI	NO	SE DESC.	OBSERV.
AMBIENTE DE CONTROL				
<i>Integridad y valores éticos</i>				
1. ¿Se tiene códigos de ética y estos se dan a conocer?				
2. ¿La empresa incentiva y hace buena práctica de los valores y responsabilidades?				
<i>Compromisos para la competencia profesional</i>				
3. ¿Se evalúa el perfil requerido para cada cargo?				
4. ¿Se tienen establecidas medidas de desempeño, premios o incentivos?				
<i>Estructura organizativa:</i>				
5. ¿Existe una estructura organizacional de manera que se pueda decir que resulta adecuada para el tamaño, actividades operacionales y ubicación de la propia compañía?				
6. ¿Las autoridades tienen documentados los puestos de trabajo, asimismo funciones descritas que comprenden trabajos específicos (como un MOF, y organigramas)?				
<i>Valoración de autoridad y responsabilidad</i>				
7. ¿La empresa asigna autoridad y responsabilidad a los empleados de una forma clara y sistemática de la organización?				
8. ¿Existen procedimientos y/o políticas para aquellos asuntos como la autorización y aprobación de transacciones, manejo del efectivo y de inventario, de conflictos de interés, y las prácticas de seguridad?				
VALORACIÓN DE RIESGOS				
<i>Objetivos globales de la entidad</i>				
9. ¿La empresa establece, comunica y monitorea los objetivos de negocios, como crecimiento en ventas, rentabilidad, participación etc.?				
<i>Objetivos específicos para cada actividad</i>				
10. ¿Se establecen y revisan periódicamente los objetivos o metas trazadas de la empresa para comprobar que continúen siendo relevantes?				
11. ¿La empresa como controla las adquisiciones, ventas, disposiciones de negocio y los activos?				
<i>Identificación y análisis de riesgos</i>				
12. ¿Se establecen mecanismos para anticipar, identificar y				

reaccionar a los cambios que pudieran tener un efecto dramático y dominante en la empresa?				
ACTIVIDADES DE CONTROL				
<i>Controles físicos</i>				
13. ¿Solo personas autorizadas tienen el acceso a los recursos o activos de la empresa?				
14. ¿Existen recursos tecnológicos que sirvan para evaluar o corroborar los requisitos de los sistemas de información?				
15. ¿Existen actividades de control que ayudan a asegurar el cumplimiento de las directrices de la administración?				
16. ¿La empresa efectúa las prácticas contables, y efectúa los cierres consistentemente en fechas interinas (p. ej., trimestral, ¿mensualmente) durante el año?				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
<i>Información</i>				
17. ¿El dueño recibe suficiente información oportuna y confiable que le permita cumplir con sus responsabilidades, tales para preparar informes financieros exactos?				
<i>Comunicación</i>				
18. ¿Se definen y comunican las líneas de autoridad y responsabilidad (incluyendo líneas de reportes) dentro de la empresa? ¿Asimismo los trabajadores procesan una adecuada y confidencial comunicación para dar a conocer situaciones no aceptadas o insatisfechas?				
MONITOREO				
19. ¿Se revisa los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados, omitidos y si la omisión fue apropiada?				
20. ¿Se realizan auditorías internas o controles internos (monitoreo ongoing) para constatar cada actividad?				

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo 03: Guía de entrevista dirigida al dueño/administrador de la Botica San Martin En
La Ciudad De Jayanca

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DUEÑO/ADMINISTRADOR DE LA BOTICA
SAN MARTIN EN LA CIUDAD DE JAYANCA

Objetivo: Evaluar el nivel de eficiencia operativa que tiene la empresa, con el fin de identificar eventos de las actividades que se llevan a cabo en el día a día.

1. ¿Cómo y donde se registran y contabilizan diariamente los ingresos?
2. ¿Quién realiza los arqueos de caja?
3. ¿Existen operaciones donde se realicen conciliaciones bancarias? ¿Quién las realiza?
4. ¿La empresa tiene al día un su kárdex u otro instrumento para tener un control de la rotación de su mercadería?
5. ¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta? ¿Quiénes son los encargados?
6. ¿Se tiene un cronograma de pagos de los acreedores, con qué frecuencia se elabora?
7. ¿Cómo el encargado de caja indica al administrador antes de realizar alguna operación de pago a los proveedores?
8. ¿Las áreas y funciones están separadas para no sobrecargar labores o existe personal con doble cargo?
9. ¿Se encuentra diseñado el organigrama de funciones y existe un MOF?

Anexo 04: Guía de observación

GUIA DE OBSEERVACIÓN

EMPRESA: BOTICA SAN MARTIN - JAYANCA

DETALLES	SI	NO	OBSERVACION
¿La Botica funciona en un lugar solo únicamente exclusivo para las actividades de la empresa?	x		
¿Existe una persona regente permanentemente?	x		
¿Los productos están ordenados de acuerdo a tipo, marca? ¿Los productos cumplen con Sanidad?	x		
¿Existen un control adecuado para la venta de los medicamentos?	x		
¿Existe una máquina registradora de las ventas, que está autorizada por SUNAT?		x	
¿Se emiten correctamente las boletas de venta previa a una transacción de un producto?			
¿Cumple con los pagos de los tributos establecidos?		x	
¿Cumple con vigilancia sanitaria según DIGEMID?	x		

Fuente: Elaboración Propia

32	27.45	221.81	249.27	940.88
33	22.22	227.05	249.27	713.83
34	16.86	232.41	249.27	481.42
35	11.37	237.90	249.27	243.52
36	5.75	243.52	249.27	0.00

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
INTERESES	S/. 1,518.5	S/. 1,042.5	S/. 412.7
AMORTIZACIÓN	S/. 1,472.7	S/. 1,948.7	S/. 2,578.5
CUOTA	S/. 2,991.2	S/. 2,991.2	S/. 2,991.2

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Chiclayo, 29 de junio del 2019

Señores:

Universidad Cesar Vallejo- Chiclayo

Escuela Profesional de Contabilidad

Reciba mis sinceras consideraciones:

Yo Luis Felipe Acosta Alcántara en calidad de representante legal de la empresa Botica San Martin, con RUC 1017553181, por mi intermedio autorizo a la estudiante Espinoza Arias Leslie Ruth, identificado con número de DNI 73025394, a realizar y desarrollar su proyecto de investigación titulado **“Sistema de control interno basado en el modelo COSO I para mejorar la eficiencia operativa en la Botica San Martin, Jayanca”**, el cual es requisito previo para la obtención de su Título Académico Profesional de Contabilidad. Ante lo dicho, estaremos gustosos de colaborar con los requerimientos de datos e información necesaria que se solicite para la ejecución de dicho proyecto, y posteriormente ser publicado en su repositorio institucional.

Atentamente,



Luis Felipe Acosta Alcántara
Botica San Martin

Anexo 06: Fichas de validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

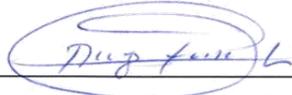
I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: FERRE LOPEZ DIERO ESTEBAN
Grado Académico: MAESTRO
Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- Dirección: Teléfono: 999954449 Email: ferrediz@yahoo.com
- Autora del Instrumento: Espinoza Arias Leslie Ruth.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha: 01/07/2019.
IV. Promedio de Valoración: 4


DNI Nº 16551269

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: *Martínez Abaito Guisselly Judith*
- Grado Académico: *Contador Público Colegiado*
- Institución donde labora: *Yovera Estudio Contable E.I.R.L.*
- Dirección: *Col. Telías Aguirre # 830 - 8vo Piso. Teléfono: 970026483*
- Autor (es) del Instrumento: *Espinoza Arias Leslie Ruth*

Email: *Guisse_@outlook.com*

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha: *28/06/2019*

III. Promedio de Valoración: *4*

Guiss
DNI Nº *72314629*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: *Vásquez Obregón Karín Jersonia*
- Grado Académico: *Contador Público Colegiado*
- Institución donde labora: *Yovra Estudio Contable*
- Dirección: *Av. Grau 445, Chiclayo* Teléfono: *959999381* Email: *Karinvásquez2608@gmail.com*
- Autor (es) del Instrumento: *Esproza Arias Leslie Ruth*

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					✓
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	✓
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				✓	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				✓	
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				✓	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				✓	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha: *27.106/2019*

III. Promedio de Valoración: *4*


CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
CPC Karín Y. Vásquez Obregón
MAT. 04 - 4513

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: *Yovera Morante Joel Martin*
- Grado Académico: *Contador Público Colegiado*
- Institución donde labora: *Barente General Yovera Estudio Contable SRL*
- Dirección: *Cal. Elias Aguirre #830 - 8vo Piso* Teléfono: Email:
- Autora del Instrumento: *Espinoza Arias Leslie Ruth*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				✓	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					✓
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				✓	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				✓	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				✓	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				✓	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				✓	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha: *29/06/2019*

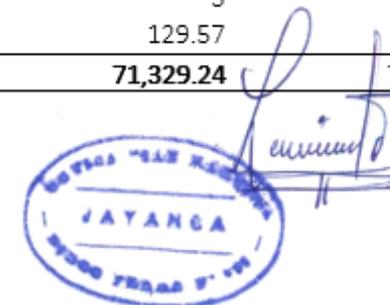
IV. Promedio de Valoración: *4*

CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
CPC. Joel Martin Yovera Morante
MAT. 04-2497
DNI N°

Anexo 07: Balance de Comprobación del mes de diciembre de 2018 de la empresa Botica San Martin

BOTICA SAN MARTIN
RUC: 1017553181
BALANCE DE COMPROBACION DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018
*** SOLES ***

CUENTA	DESCRIPCION	SALDO ANTERIOR		SALDO ACTUAL	
		DEUDOR	ACREEDOR	DEUDOR	ACREEDOR
101101	CAJA M.N.	349.15		349.15	
201111	MERCADERIAS MANUFACTURA	35,643.51		35,643.51	
401111	IGV - CUENTA PROPIA	487.52		487.52	
401711	RENTA DE TERCERA CATEGO	277		277	
501101	ACCIONES		3,200.00		3,200.00
591101	UTILIDADES ACUMULADAS		707.69		707.69
601101	MERCADERIAS MANUFACTURA	34,302.52		34,302.52	
611101	MERCADERIAS MANUFACTURA		34,302.52		34,302.52
659104	CONSUMO	129.57		129.57	
659201	INTERESES MORATORIOS	5		5	
701111	MERCADERIAS MANUFACTURA		32,984.46		32,984.46
791101	CARGAS IMPUTABLES A CUE		134.57		134.57
941101	GASTOS DE ADMINISTRACIO	5		5	
951101	GASTOS DE VENTAS	129.57		129.57	
TOTAL GENERAL POR CUENTA		71,329.24	71,329.24	71,329.24	71,329.24



Anexo 08: Balance general analítico al 31 de diciembre de 2018 de la empresa Botica San Martin

BALANCE GENERAL ANALITICO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
* SOLES *

CUE A	DESCRIPCION	***** SALDO ACTUAL *****	
		DEUDOR	ACREEDOR
1000	ACTIVOS		
1100	ACTIVOS CORRIENTES		
1101	Efectivo y Equivalentes de Efectivo		
	101101 CAJA M.N.	349.15	
		349.15	
	Existencias		
1106	201111 MERCADERIAS MANUFACTURADAS	35,643.51	
		35,643.51	
1199	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	35,992.66	
1300	ACTIVOS NO CORRIENTES		
1999	TOTAL ACTIVOS	35,992.66	
2000	PASIVOS Y PATRIMONIO		
2100	PASIVOS CORRIENTES		
2102	Trib. Apot y Essalud p Pagar		
	401111 IGV - CUENTA PROPIA	487.52	
	401711 RENTA DE TERCERA CATEGORIA	277.00	
		764.92	
2199	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	764.92	
2200	PASIVOS NO CORRIENTES		
3000	PATRIMONIO NETO		
3101	Capital		
	501101 ACCIONES		3,200.00
			3,200.00
3107	Resultados Acumulados		
	591101 UTILIDADES ACUMULADAS		707.69
			707.69
3110	RESULTADO DEL EJERCICIO		
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		32,849.89
			32,849.89
3199	Total Patrimonio Neto Atribuible a la Matriz		36,757.58
3999	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO		35,992.66



Anexo 09: Constancia de renovación de funcionamiento de la empresa Botica San Martin


GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCION REGIONAL DE SALUD - CHICLAYO
DIRECCION EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS - DIREMID
AREA DE CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ACVS-DIREMID
"AÑO DE LA CONSOLIDACION ECONOMICA Y SOCIAL DEL PERU"

CONSTANCIA DE RENOVACION

N°004-2010- GR.LAMB/DRSAL-DIREMID/ACVS

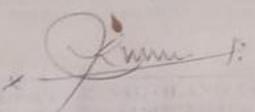
Visto el Expediente, sobre Renovación de Funcionamiento de una Botica en el Distrito de Jayanca.

El que suscribe, Director Ejecutivo de Medicamentos, Insumos y Drogas de la Dirección Regional de Salud Lambayeque, acrejita la Renovación de Funcionamiento de la BOTICA denominada "SAN MARTIN", establecimiento ubicado en la calle Diego Ferre N° 699, Distrito de Jayanca, Provincia y Departamento de Lambayeque, cuyo propietario legal es el Sr. LUIS FELIPE ACOSTA ALCANTARA.

Así mismo está obligado a cumplir con las Normas Técnicas Administrativas del establecimiento de la referencia establecidas por la DIREMID - MINSA.

El presente Registro de funcionamiento, tendrá una vigencia de cinco años, vencido el plazo señalado, el interesado procederá a solicitar la renovación del registro de funcionamiento.

Chiclayo, 27 diciembre del 2010



Nota: En caso de producirse traslado, traspaso o cierre del Establecimiento Farmacéutico, se estará en la obligación de comunicar a esta Dirección.

"Personas que atendemos a Personas"
DIREMID-Área de Control y Vigilancia Sanitaria
Av. Salaverry N° 1610 - Chiclayo
Tele fax 074-202363.

Anexo 10: Consolidación de ventas y compras de 2018 de la empresa Botica San Martin

CONSOLIDADO AÑO 2018

CONTRIBUYENTE: Botica San Martin
RUC: 1017553181

REGIMEN: RUS

REPRESENTANTE LEGAL: Acosta Puicon Luis Felipe
DNI: 46673202

MES	VENTAS 2018			COMPRAS 2018				IGV	SALDO A FAVOR RENTA ANUAL 2018	ESSALUD	GASTO POR PLANILLA
	PDT			PDT							
	BASE	IGV	TOTAL	BASE	IGV	NOGRAVADO	TOTAL				
Enero	S/. 3,500	S/. 630	S/. 4,130	S/. 3,417	S/. 615	S/. 0	S/. 4,032	15	-	-	-
Febrero	S/. 2,942	S/. 530	S/. 3,472	S/. 2,187	S/. 394	S/. 0	S/. 2,581	136	-	-	-
Marzo	S/. 2,616	S/. 471	S/. 3,087	S/. 2,338	S/. 421	S/. 0	S/. 2,759	50	-	-	-
Abril	S/. 2,822	S/. 508	S/. 3,330	S/. 2,603	S/. 469	S/. 0	S/. 3,072	39	-	-	-
Mayo	S/. 3,212	S/. 578	S/. 3,790	S/. 2,020	S/. 364	S/. 0	S/. 2,384	215	-	-	-
Junio	S/. 3,200	S/. 576	S/. 3,776	S/. 3,010	S/. 542	S/. 0	S/. 3,552	34	-	-	-
Julio	S/. 3,102	S/. 558	S/. 3,660	S/. 2,050	S/. 369	S/. 0	S/. 2,419	189	-	-	-
Agosto	S/. 3,200	S/. 576	S/. 3,776	S/. 2,634	S/. 474	S/. 0	S/. 3,108	102	-	-	-
Septiembre	S/. 3,000	S/. 540	S/. 3,540	S/. 2,400	S/. 432	S/. 0	S/. 2,832	108	-	-	-
Octubre	S/. 3,080	S/. 554	S/. 3,634	S/. 2,700	S/. 486	S/. 0	S/. 3,186	68	-	-	-
Noviembre	S/. 3,150	S/. 567	S/. 3,717	S/. 3,086	S/. 555	S/. 0	S/. 3,641	12	-	-	-
Diciembre	S/. 4,370	S/. 787	S/. 5,157	S/. 2,980	S/. 536	S/. 0	S/. 3,516	250	-	-	-
TOTALES	S/. 38,194	S/. 6,875	S/. 45,069	S/. 31,425	S/. 5,657	S/. 0	S/. 37,082	1,218	0	S/. 0.00	S/. 0.00

