



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA UNIPERSONAL “BOTICA SAN GABRIEL” DE
VARGAS MARTÍNEZ JUANA TRINIDAD - SULLANA, Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2021.**

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

AUTORA:

**VERA TINEO, ERIKA SHAKIRA
ORCID: 0000-0002-8720-6989**

ASESOR:

**GONZALES RENTERÍA, YURI GAGARÍN
ORCID: 0000-0002-6859-7996**

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0304-064-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:30** horas del día **13** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Presidente
SOTO MEDINA MARIO WILMAR Miembro
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNIPERSONAL "BOTICA SAN GABRIEL" DE VARGAS MARTINEZ JUANA TRINIDAD - SULLANA, Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021.**

Presentada Por :
(0403181029) **VERA TINEO ERIKA SHAKIRA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Presidente

SOTO MEDINA MARIO WILMAR
Miembro

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNIPERSONAL "BOTICA SAN GABRIEL" DE VARGAS MARTINEZ JUANA TRINIDAD - SULLANA, Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021. Del (de la) estudiante VERA TINEO ERIKA SHAKIRA, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 12% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 25 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

Dedicatoria

A **mis padres**, por confiar en mí porque cada día me brindaron su amor y nunca me dejaron sola, y me demostraron que todo se puede lograr con fe y esfuerzo, también por ayudarme hacer una persona y un profesional con principios y valores.

A **mis docentes**, quienes me acompañaron en esta etapa tan larga para culminar mi informe, por brindarme sus conocimientos de acuerdo a mi profesión y asimismo por sus consejos y recomendaciones para alcanzar de manera exitosa mis metas y proyectos trazados.

Agradecimiento

A **Dios**, por darme la vida, estar conmigo en todo momento y por darme fortaleza, fe y ser mi guía para seguir adelante en los momentos difíciles, para así lograr terminar mi carrera profesional de manera grata.

A **mis padres**, que siempre están conmigo brindándome su apoyo y motivándome en esta etapa para culminar con este informe, finalmente les doy las gracias por darme su amor incondicional, por confiar y hacer de mí una persona de bien para la sociedad.

Índice General

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | I |
| Jurado..... | II |
| Constancia de Originalidad..... | III |
| Dedicatoria..... | IV |
| Agradecimiento | V |
| Índice General..... | VI |
| Resumen | X |
| Abstracts | XI |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| II. MARCO TEÓRICO | 18 |
| 2.1 Antecedentes | 18 |
| 2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional..... | 18 |
| 2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional | 19 |
| 2.1.3 Antecedentes a nivel Local..... | 20 |
| 2.2 Bases teóricas | 22 |
| 2.2.1 Teoría: Informe COSO | 22 |
| 2.2.2 Teoría del Control Interno | 22 |
| 2.2.2.1 Definición del Control Interno | 24 |
| 2.2.2.2 Definición del Control Interno de Inventarios | 25 |
| 2.2.2.3 Características del Control Interno..... | 25 |
| 2.2.2.4 Importancia del Control Interno..... | 27 |
| 2.2.2.5 Objetivos del Control Interno..... | 29 |
| 2.2.2.6 Componentes del Control Interno | 30 |
| 2.2.2.6.1 Ambiente de control..... | 30 |
| 2.2.2.6.2 Evaluación de riesgos..... | 33 |

| | | |
|-----------|---|----|
| 2.2.2.6.3 | Actividades de control | 35 |
| 2.2.2.6.4 | Información y comunicación | 36 |
| 2.2.2.6.5 | Monitoreo o supervisión | 38 |
| 2.2.3 | Teoría de la Auditoría..... | 40 |
| 2.2.3.1 | Definición de Auditoría..... | 40 |
| 2.2.3.2 | Principales clases de la Auditoría..... | 40 |
| 2.2.3.2.1 | Auditoría Interna | 40 |
| 2.2.3.2.2 | Auditoría Externa | 41 |
| 2.2.3.3 | La función del Auditor Interno..... | 41 |
| 2.2.3.4 | Comité de Auditoría | 41 |
| 2.2.4 | Teoría de la Empresa | 42 |
| 2.2.4.1 | Definición de Empresa | 42 |
| 2.2.4.2 | Importancia de la Empresa | 42 |
| 2.2.4.3 | Clasificación de la Empresa | 43 |
| 2.2.4.3.1 | Según su actividad | 43 |
| 2.2.4.3.2 | Según su tamaño | 43 |
| 2.2.4.3.3 | Según la forma jurídica | 44 |
| 2.2.5 | Micro y Pequeñas Empresas..... | 44 |
| 2.2.5.1 | Características de las MYPES..... | 44 |
| 2.2.6 | Empresa Comercial..... | 45 |
| 2.2.6.1 | Clasificación..... | 45 |
| 2.2.6.1.1 | Sector primario..... | 45 |
| 2.2.6.1.2 | Sector secundario | 46 |
| 2.2.6.1.3 | Sector terciario | 46 |
| 2.2.7 | Estudio de caso | 46 |
| 2.2.8 | Marco conceptual | 47 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.3 | Hipótesis..... | 48 |
| III. | METODOLOGÍA | 49 |
| 3.1 | Nivel, Tipo y Diseño de Investigación..... | 49 |
| 3.2 | Población y Muestra..... | 49 |
| 3.2.1 | Población | 49 |
| 3.2.2 | Muestra | 50 |
| 3.3 | Variables: Definición y Operacionalización | 50 |
| 3.4 | Técnicas e Instrumentos de recolección de información | 52 |
| 3.4.1 | Técnicas..... | 52 |
| 3.4.2 | Instrumentos | 52 |
| 3.5 | Método de análisis de datos | 52 |
| 3.6 | Aspectos Éticos | 53 |
| IV. | RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 55 |
| 4.1 | Resultados | 55 |
| 4.1.1 | En Relación al Objetivo Especifico N° 01 | 55 |
| 4.1.2 | En Relación al Objetivo Especifico N° 02 | 57 |
| 4.1.3 | En Relación al Objetivo Especifico N° 03 | 58 |
| 4.2 | Discusión..... | 58 |
| 4.2.1 | En relación al Objetivo Especifico N° 01..... | 58 |
| 4.2.2 | En Relación al Objetivo Especifico N° 02 | 59 |
| 4.2.3 | En Relación al Objetivo Especifico N° 03 | 60 |
| V. | CONCLUSIONES | 62 |
| 5.1 | Conclusiones | 62 |
| 5.1.1 | En Relación al Objetivo Específico N° 01 | 62 |
| 5.1.2 | En Relación al Objetivo Específico N° 02 | 62 |
| 5.1.3 | En Relación al Objetivo Específico N° 03 | 63 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.1.4 | Conclusión General | 63 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 65 |
| 6.1 | Recomendaciones..... | 65 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 83 |
| | ANEXOS | 87 |
| | Anexo 01. Matriz de Consistencia | 87 |
| | Anexo 02. Instrumento de recolección de información | 89 |
| | Anexo 03. Validez del instrumento..... | 92 |
| | Anexo 04. Confiabilidad del instrumento | 93 |
| | Anexo 05. Consentimiento informado | 94 |
| | Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información..... | 96 |
| | Anexo 07. Evidencias de ejecución..... | 98 |

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2021. El enfoque de investigación utilizado fue cualitativo, específicamente descriptivo y de caso. Para recopilar la información, se empleó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario con preguntas cerradas, el cual fue administrado al propietario de la empresa. Los resultados obtenidos indican: Respecto a las características del control interno de la botica: Se observó que cuenta con una estructura organizacional sólida y tiene medidas establecidas para controlar el acceso a sus activos. Sin embargo, se identificó la falta de un manual de funciones. Respecto a las debilidades del control interno de la botica: El gerente no verifica las actividades realizadas por cada trabajador, no hay un orden determinado en el almacén y no cuenta con una herramienta para medir el grado de satisfacción del cliente. Como propuesta de mejora: Se concluye implementando un MOF, este manual debe ser publicado tanto física como virtualmente, para garantizar que todo el personal tenga acceso libre para que cada empleado conozca de forma oportuna y pertinente las funciones asignadas a cada puesto de trabajo. En resumen, es importante que la Botica cuente con un sistema de control interno adecuado y esto permitirá evitar pérdidas materiales y económicas que la afecten en el futuro. El MOF permitirá fortalecer el control interno de la empresa, su funcionamiento eficiente y efectivo.

Palabras clave: Control Interno, MYPE, Botica.

Abstracts

The present investigation had the general objective: To determine and describe the characteristics of the internal control of the sole proprietorship "Botica San Gabriel" of Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana and to make a proposal for improvement, 2021. The research approach used was qualitative, specifically descriptive and case. To collect the information, the survey technique was used through a questionnaire with closed questions, which was administered to the owner of the company. The results obtained indicate: Regarding the characteristics of the internal control of the pharmacy: It was observed that it has a solid organizational structure and has established measures to control access to its assets. However, the lack of a function manual was identified. Regarding the weaknesses of the internal control of the pharmacy: The manager does not verify the activities carried out by each worker, there is no specific order in the warehouse and he does not have a tool to measure the degree of customer satisfaction. As an improvement proposal: It is concluded by implementing a MOF, this manual must be published both physically and virtually, to guarantee that all personnel have free access so that each employee knows in a timely and relevant manner the functions assigned to each job. In short, it is important that the Pharmacy have an adequate internal control system and this will prevent material and economic losses that affect it in the future. The MOF will strengthen the internal control of the company, its efficient and effective operation.

Keywords: Internal Control, MYPE, Apothecary.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del Problema

El control interno en las farmacias es una herramienta que se puede aplicar en el nivel internacional, y resulta de vital importancia ya que permite garantizar la seguridad de los pacientes, el cumplimiento normativo y la eficiencia en las operaciones. Es importante destacar que, aunque existen normas y regulaciones internacionales sobre la práctica farmacéutica, cada país puede tener sus propios requisitos específicos. Por lo tanto, las farmacias deben adaptarse y cumplir con las normativas locales de cada país donde operen.

Según lo afirmado por el autor Cortés (2019) en los últimos años, se han identificado diversos problemas de corrupción en empresas internacionales. Es por ello que, la cooperación entre países se ha fortalecido para abordar estos temas, y ya no es solo una responsabilidad exclusiva de los contadores, sino de todas las entidades económicas de cualquier organización o país. Las pequeñas y medianas empresas son fundamentales en casi todos los países, representando aproximadamente el 95% de las empresas en promedio. Estas empresas desempeñan un papel crucial al generar la mayoría de los empleos y son fundamentales en las políticas económicas y sociales prácticamente en todos los gobiernos, ya que actúan como una fuente esencial de empleo.

Asimismo, menciona que la relevancia de las MYPES en la economía justifica la necesidad de implementar un control interno adecuado que contribuya a la detección de delitos financieros. A pesar de que algunos empresarios subestimen la importancia del control interno y lo consideren innecesario, numerosas empresas han experimentado delitos financieros y económicos, incluyendo pérdidas de propiedad, dinero, bienes, muebles de oficina, y problemas en ventas y también en compras, etc.

Por ello, es fundamental concientizar a las micro y pequeñas empresas, sobre la importancia de contar con un sistema de control interno para prevenir delitos financieros y al mismo tiempo, enriquecer su conocimiento empresarial para evitar caer en declive o enfrentar la bancarrota. Proporcionar esta valiosa herramienta del control interno permitirá fortalecer tanto el proceso administrativo como el proceso contable, facilitando a los líderes organizacionales a tomar las decisiones correctas y, lo que es más importante, reconocer el

fraude o las señales de alerta. En última instancia, el objetivo es proteger la integridad y el futuro de las MYPES en el competitivo entorno empresarial.

Los autores Asencio, Gonzáles & Lozano (2017) señalan que la importancia del control de inventarios en cualquier empresa comercial es innegable, ya que la rápida rotación de los mismos se traduce en ganancias inmediatas al concretar las ventas. En el caso de las distribuidoras farmacéuticas, gestionan una gran variedad de inventarios, especialmente medicamentos, que requieren un almacenamiento organizado en condiciones adecuadas para su conservación, asegurándose de que estén dispuestos o embalados de manera específica. Por lo tanto, es imprescindible establecer políticas, procesos y funciones que permitan una óptima organización y control de inventarios en las bodegas. No obstante, la falta de organización y la ausencia de mecanismos de control pueden acarrear errores en la gestión de inventarios a corto y mediano plazo, así como una ineficiente utilización de recursos y una reducción en la rentabilidad empresarial. Es fundamental implementar medidas adecuadas para evitar estos problemas y optimizar el rendimiento del negocio.

Por otro lado en su estudio, Polo, Gomez & Ariza (2019) exponen que: A menudo el control interno de los inventarios es descuidado por la administración de la empresa. Aunque estos procesos están debidamente documentados, muchas veces carecen de regulaciones por parte de la gerencia, lo que resulta que los empleados no estén completamente informados sobre la información documentada, lo cual puede generar pérdidas económicas y materiales. Además, destacan que la correcta aplicación de los controles internos en esta área contribuirá a brindar a la gerencia y a cualquier otra persona interesada en las operaciones o en la gestión de la empresa un nivel razonable de seguridad. Uno de los principales objetivos de esta área es asegurar la seguridad de las operaciones, así como proporcionar información confiable, veraz y precisa.

Actualmente las micro y pequeñas empresas forman parte del grupo empresarial que mueven la economía del Perú por lo tanto resulta importante estudiarlas. Debido a la crisis sanitaria que enfrenta nuestro país el rubro farmacéutico se ha convertido en un sector muy importante, ya que a través de las farmacias se distribuyen los medicamentos necesarios para el cuidado de la salud, razón por la cual surge la necesidad de estudiar la manera de cómo funciona el control interno en estas organizaciones, porque el control interno es un plan que permite salvaguardar los recursos económicos y materiales de las empresas sin importar su tamaño.

Por tal razón, Pérez (2019) afirma que las micro, pequeñas y medianas empresas tienen un papel crucial en la economía, ya que contribuyen significativamente en la generación de empleo y el PBI, y representan a una gran cantidad de empresas en el mercado. Sin embargo, para que estas MYPES sean más competitivas y puedan destacarse en los mercados internacionales por medio de sus exportaciones, es fundamental mejorar su productividad mediante la adopción de tecnologías más avanzadas y sobre todo una mayor inversión en el desarrollo del capital humano. Además, incentivar su formalización es un aspecto importante para que puedan disfrutar de beneficios como la entrada al sector financiero, incentivos tributarios, acceso a mano de obra calificada y mayor poder de negociación.

En consecuencia, a medida que las micro y pequeñas empresas se vuelvan más productivas y disminuyan su informalidad, contribuirán de manera significativa el crecimiento y desarrollo tanto económico como social. En otras palabras, fortalecer y apoyar a las MYPES es esencial para fomentar la prosperidad económica y mejorar la calidad de vida de la sociedad en general.

Mientras que Sánchez (2019) afirma que la implementación del control interno es esencial en las micro y pequeñas empresas del Perú, ya que facilita un desarrollo efectivo en todas sus operaciones y reduce la probabilidad de riesgos e irregularidades de manera oportuna. Asimismo, el control interno es un aliado para que la empresa pueda alcanzar sus metas y objetivos en tiempos determinados y con presupuestos definidos, minimizando cualquier riesgo asociado al logro de dichas metas. Además, esta práctica genera mayor confianza tanto en terceros, empleados y propietarios de la empresa.

Es importante destacar que las regulaciones y normativas pueden cambiar con el tiempo, por lo que es esencial que las farmacias estén actualizadas con respecto a las últimas disposiciones emitidas por las autoridades de salud en la región de Piura y en Perú en general. Además, la supervisión y fiscalización por parte de las autoridades de salud son fundamentales para asegurar el cumplimiento efectivo del control interno en las farmacias.

Santillana (2015) expresa que el control interno es relevante y significativo puesto que ayuda a que el sistema contable que se emplea en la compañía sea fidedigno, seguro y sobre todo fiable, de esa misma manera ayuda a fijar y evaluar que los métodos que se utilizan tanto administrativos, como contables y financieros ayuden a cumplir con el objetivo que tiene la empresa. Además, una de sus principales funciones es identificar los errores y por ende ayudar a solucionarlos de manera factible ya sea analizando todos los movimientos del

personal tanto financieros como económicos, de modo que de esa forma el auditor se dé cuenta que las transacciones, actividades comerciales y manejos empresariales sean veraz y confiables.

Asimismo, Estupiñán (2016b) indica que: “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente” (pág. 19).

En resumen, el control interno es esencial en las farmacias debido a que garantiza la seguridad y el cumplimiento normativo en el almacenamiento y dispensación de medicamentos, previene fraudes y desvíos, facilita una gestión precisa de inventarios, asegura la exactitud en los registros contables, protege la privacidad de los datos de los pacientes, mejora la eficiencia operativa y asegura el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos. En conjunto, el control interno en las farmacias es fundamental para una operación segura, eficiente y confiable, protegiendo tanto a los pacientes como al negocio.

Considerando las referencias mencionadas anteriormente, se llevó a cabo un estudio en la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, una Micro y Pequeña Empresa (MYPE) con dieciocho años de experiencia, ubicada en la Calle Puno N° 263 de Sullana. La empresa enfrenta un problema significativo relacionado con la falta de un sistema de control adecuado. Además, los trabajadores carecen de claridad sobre sus responsabilidades específicas dentro de la organización. Esta situación puede dar lugar a pérdidas materiales y económicas que podrían impactar negativamente en el desarrollo, estabilidad y permanencia de la organización en estudio.

Formulación del Problema

Por tanto, el enunciado del problema planteado se centra en: ¿Cuáles son las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana y cómo mejorar, 2021?

Justificación

La justificación teórica de este estudio resalta en la necesidad de comprender las razones que dificultan el control interno, ya que el control interno en las farmacias es un aspecto crítico para garantizar la seguridad del paciente, el cumplimiento normativo y la eficiencia en las

operaciones farmacéuticas. En el contexto actual, la atención médica se enfrenta a desafíos cada vez más complejos debido al aumento de la demanda de servicios farmacéuticos, la expansión de la disponibilidad de medicamentos y la evolución de regulaciones sanitarias. Además, tiene una repercusión significativa en varios ámbitos. En primer lugar, para la universidad, puesto que diversifica el campo de investigaciones en este tema específico. En segundo lugar, para el entorno económico en general, ya que aumentará el conocimiento sobre el control interno en el sector farmacéutico. Asimismo, otros autores se beneficiarán al utilizar este estudio como antecedente para investigaciones futuras en este campo. Por último, para el alumno investigador, este trabajo fortalecerá sus habilidades y capacidades de investigación.

La justificación práctica de la presente investigación está orientada en plantear estrategias o alternativas que mejoren las operaciones en las diferentes áreas de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad. La relevancia de esta investigación radica en su potencial para mejorar la calidad de la atención farmacéutica y la seguridad del paciente en la provincia de Sullana. Los resultados y recomendaciones derivados de este estudio podrán ser utilizados por las farmacias locales para fortalecer sus sistemas de control interno y optimizar sus prácticas operativas, lo que a su vez contribuirá a la mejora del sistema de salud en su conjunto. En conclusión, esta tesis busca proporcionar una contribución significativa al conocimiento sobre el control interno en las farmacias, ofreciendo información relevante para la toma de decisiones en la gestión farmacéutica y promoviendo una atención médica más segura y eficiente para la población de la provincia de Sullana.

La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque metodológico cualitativo, nivel descriptivo y de estudio de caso. Y para ello, se utilizó un cuestionario estructurado para recopilar datos sobre la percepción del gerente de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad respecto a la situación actual del control interno de la empresa mencionada líneas arriba, este cuestionario tuvo como objetivo principal obtener una visión más detallada de los procesos y procedimientos existentes. El análisis de los datos recopilados permitió identificar posibles deficiencias en el control interno, tales como problemas en la gestión de inventarios, errores en la dispensación de medicamentos, incumplimiento de normas de seguridad y protección de datos, problemas con el personal, entre otros. Además, se buscó evaluar la correlación entre la implementación efectiva del

control interno y el desempeño general de la farmacia en términos de satisfacción del cliente y eficiencia operativa.

Objetivo General

En respuesta a la problemática mencionada anteriormente, se propone como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Objetivos Específicos

Y para alcanzar aquel objetivo general se propuso los subsiguientes objetivos específicos:

1. Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.
2. Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.
3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Polo, Gómez & Ariza (2019) en su tesis titulada: Evaluación de los Controles Establecidos en el Área del Almacén de la Empresa Distribuidora de Medicamentos, DISTRIMED LTDA. de la Ciudad de Santa Marta, exponen como objetivo general evaluar los controles establecidos en el área de almacén en la empresa distribuidora de Medicamento, DISTRIMED Ltda. en la Ciudad de Santa Marta con el fin de proponer procesos y procedimientos que permitan optimizar las operaciones y el adecuado manejo de los recursos. La metodología de este trabajo está ligada a la investigación descriptiva y de enfoque Cualitativo. En conclusión, se estimó y evaluó el sistema de control interno de inventarios de insumos farmacéuticos con el fin de identificar las debilidades en el manejo de estos inventarios, para proponer estrategias de mejora y para fortalecer los procedimientos de control interno de la determinada área, los mismos que puedan avalar su buen manejo y así impedir pérdidas económicas significativas.

Peralta (2017) en su trabajo de investigación denominada: Análisis de los Componentes para el Diseño de un Proceso de Control Interno de Inventario para la Farmacia YO EL GENÉRICO, tiene como objetivo general analizar los componentes para el diseño de un proceso de control interno de inventario para la farmacia Yo el Genérico. Esta investigación tiene como metodología aquel paradigma crítico es decir propositivo, por lo cual el enfoque a utilizarse es cualitativo. Además, al final de su investigación se llegó a la conclusión que la implementación de un sistema de control de inventarios permitirá identificar cuáles son los medicamentos con mayor rotación y cuáles tienen una baja rotación o permanecen mucho tiempo en las estanterías. La distribución inadecuada de los productos en el almacén dificulta su localización oportuna, lo que genera problemas tanto en la producción como en la planificación de pedidos. Al mismo tiempo, indica que el personal no está adecuadamente capacitado, lo cual afecta tanto la imagen de la empresa como a los clientes.

Canales, Reyes & Miranda (2017) en su tesis titulada: Propuesta de un Sistema de Control Interno de Inventarios Basado en el Informe COSO II aplicado a los Medicamentos de Farmacia GETSEMANI del Municipio de Jocoro, Departamento de Morazán, tiene como

objetivo general diseñar un sistema de control interno de inventarios que contribuya a mejorar las deficiencias operacionales de la farmacia GETSEMANÍ del municipio de Jocoro, departamento de Morazán. Asimismo, se sabe que su metodología es de forma explicativa. Y se llegó a la conclusión que la Farmacia Getsemaní carece de un sistema de control interno que proporcione una seguridad razonable ante los diversos riesgos que pueden surgir en todas las áreas de la empresa. Específicamente en el caso de los inventarios, que es una de las áreas más vulnerables, pero también importantes para el logro de los objetivos, no existen directrices establecidas para su control. Además, se pudo identificar que en la Farmacia Getsemaní no se han implementado políticas relacionadas con la separación de funciones entre las personas encargadas de la cotización, compra y verificación de la mercadería adquirida.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

El profesional Sánchez (2019) presenta su tesis la cual es titulada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa BELÉN FARMA CH S.R.L.-Chimbote, 2018, presentó como objetivo general describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Belén Farma CH S.R.L. - Chimbote, 2018. Asimismo, la metodología de este estudio es descriptiva, es decir, bibliográfica y documental. En resumen, se llega a la conclusión de que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio de la empresa, los resultados concuerdan en cuanto a la falta de aplicación adecuada del sistema de control interno. Se han identificado deficiencias en los componentes del control interno, lo cual resulta en una gestión deficiente dentro de la organización y afecta negativamente el logro de los objetivos y metas empresariales.

Oro (2017) en su trabajo de investigación denominada: Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector Farmacéutico del Perú: Caso Grupo SIAS S.A.C. de Chimbote, 2016, presenta como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector farmacéutico del Perú y de Grupo SIAS S.A.C de Chimbote, 2016. Por consiguiente, esta investigación presentó una metodología que fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. A partir de la observación y análisis de los resultados, se llega a la conclusión de que existen discrepancias entre los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso de

estudio en lo que respecta a los componentes del control interno, específicamente en información y comunicación, así como en supervisión y control. En ambos niveles, no se está llevando a cabo de manera eficiente el control interno, ya que se han identificado deficiencias en dichos componentes. Esta situación afecta el proceso administrativo y como consecuencia, impide el cumplimiento de los objetivos y metas tanto de las empresas en general como de la empresa en estudio en particular. Sin embargo, en los antecedentes y bases teóricas se establece que la aplicación adecuada del control interno, teniendo en cuenta sus componentes, permitirá a la empresa obtener resultados positivos en la gestión administrativa.

Cruzado (2017) en su trabajo de investigación cuyo título es denominada: Características del Control Interno de Inventarios de las Empresas Comerciales de Medicamentos del Perú: Caso Empresa FARMEDIBEL S.A.C. TRUJILLO, 2016, 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. Por ende, la metodología de esta investigación fue de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y asimismo de diseño no experimental. En conclusión, se determina que la empresa carece de un sistema de control interno de inventario diseñado para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, se propone implementar un sistema de control interno de inventarios. Además, se recomienda brindar capacitación al personal de la empresa sobre la importancia de un manejo adecuado del control de inventario. Esto contribuirá al desarrollo óptimo del inventario, proporcionando información completa, uniforme y confiable.

2.1.3 Antecedentes a nivel Local

Córdova (2018) en su trabajo de investigación titulada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa: Farmacia La Libertad de la Provincia de Sullana, 2018, muestra que su principal objetivo es determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa FARMACIA LA LIBERTAD de Sullana, 2018. Por ello dice que la metodología a desarrollar es de tipo no experimental, transversal o transaccional y asimismo descriptivo. Finalmente se ha llegado a la conclusión de que las farmacias deben implementar un control interno efectivo para

garantizar la accesibilidad y la gestión adecuada. Esto implica llevar un registro preciso de la contabilidad y mantener un inventario actualizado y constante. Además, es fundamental ejercer un mayor cuidado al recibir cada medicamento en el almacén y el personal debe recibir capacitación periódica para mejorar su desempeño laboral. También es importante aplicar las normas de buenas prácticas de manufactura (BPM) y de almacenamiento (BPA) con el fin de asegurar la calidad y seguridad de los productos.

Rodríguez (2019) en su tesis titulada: Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Área de Almacén de la Botica CENTROLAB de la Ciudad de Sullana Año 2019, tiene como objetivo general determinar las oportunidades del control interno en el Área de Almacén que mejoren las posibilidades en la Botica CENTROLAB de la Ciudad De Sullana Año 2019. Además, en esta investigación se llevó a cabo la siguiente metodología la cual es de tipo descriptivo, asimismo de nivel no experimental y por lo tanto es de corte transversal. En conclusión, los resultados revelan deficiencias en varios aspectos, como la conciliación inadecuada entre los inventarios físicos y los informes del sistema de control de la empresa, la capacitación insuficiente proporcionada por la empresa sobre dicho sistema de control, la comunicación ineficiente por parte de los empleados y la falta de formatos adecuados para llevar un registro periódico preciso de los inventarios. Por lo tanto, se ha propuesto la creación de un Manual de Procedimientos para el control de existencias como solución a estas deficiencias.

Por su parte Chávez (2017) presenta su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de Las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa BRAQUILAB MEDIC S.A.C. - Chimbote, 2016, tiene como objetivo general describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa BRAQUILAB MEDIC S.A.C. de Chimbote, 2016. De esta manera, la investigación fue de diseño no experimental, asimismo fue descriptiva y por consecuencia bibliográfica, documental y de caso. En conclusión, tanto las micro y pequeñas empresas del sector comercial en Perú, como la empresa de estudio en Chimbote, no han implementado un sistema de control interno adecuado. Esto conlleva a un incumplimiento de sus metas y objetivos institucionales, debido a esta falta se recomienda a la empresa que proceda a implementar su sistema de control interno lo antes posible. Es importante que se enfoque en abordar los componentes del control interno donde se encuentran las debilidades actuales al 100%. Al convertir estas debilidades en

fortalezas, la empresa estará en mejores condiciones para cumplir completamente con sus objetivos y metas institucionales en el futuro.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría: Informe COSO

Mantilla (2013) en su libro citando la constitución del Informe COSO (1985), indica que: COSO es una entidad no lucrativa del sector privado que se dedica de manera voluntaria a proporcionar orientación global a la alta dirección y entidades de gobierno, con el objetivo de establecer operaciones comerciales más efectivas, eficientes y éticas. Esta organización promueve y difunde marcos conceptuales y directrices basados en investigaciones exhaustivas, análisis y mejores prácticas. (pág. 103)

Por otro lado, tomando en cuenta la publicación del Informe COSO en septiembre (1992), Estupiñán (2016a) afirmó que: A partir de ese año los encargados de organizaciones profesionales, incluidos contadores, directores financieros y auditores, participaron en la mejora del gobierno corporativo y el control, como resultado de la presión pública para mejorar la gestión de recursos tanto públicos como privados en las últimas décadas. En este sentido, es importante distinguir la definición de responsabilidad, que es uno de los elementos importantes de la gestión gubernamental o institucional de las organizaciones. Por ende, los sistemas de control efectivo pueden brindar un importante elemento de tranquilidad, con respecto a la responsabilidad de los miembros de la junta, propietarios, socios y otras partes interesadas. (pág. 34)

El Modelo COSO ha generado un impacto significativo al fomentar una nueva cultura de gestión en diversas organizaciones. Ha servido como base para el desarrollo de múltiples definiciones y modelos de control a nivel internacional. Aunque estas definiciones no son idénticas, comparten similitudes y persiguen objetivos similares. Esto demuestra la influencia y relevancia del Modelo COSO en el campo del control empresarial. (Estupiñán, 2016a, pág. 34)

2.2.2 Teoría del Control Interno

Según la definición citada por Estupiñán (2021) y basada en COSO (1992), el control interno se entiende como un proceso llevado a cabo por el consejo de gestión, organización y todo el personal, con el propósito de brindar un nivel de seguridad

razonable en relación con el logro de objetivos concernientes con las operaciones, movimientos, información y sobre todo el cumplimiento. (pág. 62)

El comité de procedimientos del AICPA (1949) citado por Mantilla (2013) define que: El control interno abarca el plan de organización, así como todos los procedimientos, métodos y técnicas coordinadas que se implementan en una empresa con el fin de proteger sus activos, asegurar la precisión y la confidencialidad de sus datos contables, fomentar la eficiencia operativa y promover el cumplimiento de las políticas establecidas. (pág. 22)

Pereira (2019) indica que: En el contexto de los negocios, se puede decir que el control es cualquier actividad determinada o implementada por la dirección de la empresa, que tiene como objetivo aumentar la eficiencia, la competitividad, la eficacia y sobre todo la economía del uso adecuado de los recursos. No obstante, se debe demostrar el cumplimiento de los controles de la empresa, es decir, la equidad y la transparencia en el uso adecuado de los recursos los cuales deben estar debidamente registrados para que pueda ser verificados, certificados y si fuera el caso, auditados. (pág. 20)

Para Meléndez (2016) durante décadas, la gestión moderna ha introducido nuevos métodos que ayuden a mejorar el control de las empresas ya sea del sector privado o público. Es importante considerar esto porque el control interno está directamente relacionado con los procesos que una empresa debe mantener para lograr sus metas y objetivos. Hay que tener en cuenta que no puede existir un control interno sin metas, objetivos, fines e indicadores de rendimiento, ya que, sin conocer los resultados a alcanzar, es imposible determinar las medidas necesarias para lograrlos y evaluar periódicamente su cumplimiento, y así minimizar o disminuir la ocurrencia de sorpresas durante la operación. (pág. 20)

Pereira (2019) añade que: Una empresa no puede desarrollarse sin control interno. En el mundo actual las grandes empresas alguna vez fueron empresas pequeñas, es por ello que para que crecieran y se mantuvieran estables en el mercado tenían que organizarse de manera administrativa y realizar sobre todo trámites administrativos que, si bien es cierto no aseguran el éxito, pero se puede ver en el común denominador que hoy en día las grandes empresas cuentan con: Planificación, organización, orientación, dirección, proyección y control empresarial. (pág. 20)

2.2.2.1 Definición del Control Interno

Según lo mencionado por Sánchez, Pérez y García (2019) a nivel internacional, el control interno es ampliamente utilizado en la mayoría de las empresas, ya que contribuye a que la organización logre sus objetivos o metas de productividad, utilidad, rendimiento y protección de recursos. Seguir este procedimiento es esencial y fundamental para adquirir información financiera confiable y precisa sobre el rendimiento, la perspectiva y los resultados económicos de una entidad específica. Además, proporciona elementos de juicio que ayudan a estimar el valor del comportamiento futuro del flujo de efectivo en la empresa, al mismo tiempo garantiza el cumplimiento de leyes, estatutos, normas y regulaciones que son aplicadas a cada componente que tiene el control interno. (pág. 37)

Para Estupiñán (2016b) “El control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (Pág. 19).

De acuerdo con lo afirmado por Santillana (2015) el control interno abarca todos aquellos planes organizacionales, procedimientos, técnicas; ordenamientos y métodos, que son adoptados de manera ordenada por la gerencia o cualquier personal que sea parte de la empresa, para proteger sus activos e información y de la misma forma consolidar la razonabilidad, confidencialidad y veracidad de su documentación financiera y presupuestaria. Además, promueve que la actividad operativa sea eficiente y que se cumplan con las leyes, normas y políticas aplicables por la gerencia. Finalmente, el control interno es un procedimiento que comprende todas aquellas actividades que realizan cada uno de los miembros que forma parte de la compañía para facilitar que se cumplan de manera segura todos aquellos objetivos planteados por la administración. (pág. 48)

Meléndez (2016) señala que: El control interno se define como una herramienta de gestión que incluye los planes organizacionales y todos aquellos métodos, técnicas y procedimientos adoptados o implementados en una determinada empresa que están dentro de una ejecución coordinada y continua por parte de la dirección, gerente y empleados de la misma, para la preservación y protección de sus bienes y patrimonio, mejorando la eficiencia y de esa manera promover el más alto grado de rentabilidad. (pág. 22)

“El Control Interno son las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos” (Estupiñán, 2016a, pág. 33).

2.2.2.2 Definición del Control Interno de Inventarios

En su estudio, Polo, Gomez, & Ariza, (2019) exponen que: A menudo el control interno de los inventarios es descuidado por la administración de la empresa. Aunque estos procesos están debidamente documentados, muchas veces carecen de regulaciones por parte de la gerencia, lo que resulta que los empleados no estén completamente informados sobre la información documentada, lo cual puede generar pérdidas económicas y materiales. Además, destacan que la correcta aplicación de los controles internos en esta área contribuirá a brindar a la gerencia y a cualquier otra persona interesada en las operaciones o en la gestión de la empresa un nivel razonable de seguridad. Uno de los principales objetivos de esta área es asegurar la seguridad de las operaciones, así como proporcionar información confiable, veraz y precisa.

Meléndez (2016) afirma que: Sin duda alguna, los propósitos fundamentales de establecer un control interno robusto en relación a los inventarios son de suma relevancia tanto en empresas comerciales como empresas industriales. El éxito del negocio estará en gran medida determinado por el nivel de control ejercido sobre dichos inventarios. Por lo tanto, es crucial que el auditor posea un profundo conocimiento de la entidad que se está auditando, con el objetivo de aplicar adecuadamente los diversos procedimientos de auditoría. (pág. 211)

2.2.2.3 Características del Control Interno

Estupiñán (2016a) dice que: En una organización el control interno es el pilar principal sobre el que se sustenta su sostenibilidad y sobre todo su éxito, ya que es una herramienta que tiene como característica principal proteger los recursos de la organización contra pérdidas financieras, fraude, falsificación o negligencias que se pueden dar en el desarrollo de las operaciones, además ayuda a observar si se están cumpliendo correctamente con los objetivos planteados por la organización. (pág. 34)

Es por ello que, Calle (2022) menciona que: El control interno se caracteriza por presentar una serie de rasgos distintivos, como por ejemplo:

- **Plan de organización**, este debe ser escueto, conciso, sencillo, fácil y directo para que sea efectivo, ya que las funciones que realiza cada dependiente y su personal deben estar claramente definidas aquí. En otras palabras, se refiere al organigrama donde se define la jerarquía y responsabilidades dentro de la empresa como, por ejemplo: Gerentes, directores técnicos, jefes de departamento, delegados, asistentes, etc.;
- **Segregación de funciones**, aquí se debe complementar e integrar el manual de organización y funciones (MOF), pues de esta forma se separan o dividen las funciones y cargos que debe cumplir cada empleado en las diferentes áreas que existen dentro de la compañía, lo cual es necesario para la efectividad del control interno. En otros términos, se refiere a separar de manera detallada las funciones que debe tener cada área en la entidad, ya que esto es esencial porque asegura que una sola persona no sea responsable de todas las etapas del proceso. En relación con eso, hay que tener en cuenta que todo proceso pasa por diversas etapas y cada una de ellas debe estar a cargo y a supervisión de una persona diferente. Así, la transacción es realizada, autorizada o registrada de forma independiente por un determinado trabajador;
- **Control de acceso a los activos**, se basa en gran medida en la confidencialidad del proceso, que se evidencia y se demuestra cuando el acceso a la disponibilidad de los recursos y la información dentro de la organización se limita física o indirectamente a todos los documentos;
- **Sistema de autorización y procedimiento**, en ella participarán las llamadas auditorías, incluidos los medios de seguimiento de los registros de actividades, los procedimientos relacionados con las operaciones, movimientos y sobre todo las revisiones periódicas. Y con respecto aquellos registros y operaciones que informan de manera específica los resultados de una operación en particular deben ser preparados por individuos independientes para compararlos con los registros del área. Si hay una diferencia, esto mostrará un error en las transacciones o registro de operaciones que se hayan realizado dentro de la empresa; y

- **Métodos para procesar los datos**, depende en gran medida de la complejidad del trabajo, puede ser manual o digital, aunque constantemente es conveniente y práctico el uso de software, es decir programas informáticos. Es por ello que, para reducir la posibilidad de equivocaciones, errores, maniobras o manipulaciones, es necesario involucrar e implicar a todos los empleados en el determinado proceso de control, asimismo es necesario recomendar la utilización de herramientas técnicas que permitan el seguimiento y la evaluación objetiva de los controles internos.

Hay que tener en cuenta que el nivel de comprensión y la importancia de abordar estos temas es fundamental, por lo que estas son características esenciales y su importancia debe reflejarse en el comportamiento de todos los individuos que forman parte de una determinada organización, especialmente de aquellos que constituyen la línea de defensa. (Estupiñán, 2016a)

2.2.2.4 Importancia del Control Interno

Según lo afirmado por el autor Henao (2017) se ha observado en los últimos años un aumento en la importancia de llevar a cabo un control interno adecuado en las empresas, ya que ayuda a medir la productiva, la eficacia y el rendimiento que tienen al momento de efectuarlos, puesto que su estabilidad en el mercado depende de ello. Por lo tanto, la compañía que emplee controles internos de forma eficiente en sus determinadas operaciones, los llevará a conocer de manera precisa y clara cuál es la situación actual de la empresa, por ende, es relevante tener un plan que sea idóneo para comprobar que se está implementando los controles y de esa manera poder proporcionarle una visión amplia de cómo es su gestión. (pág. 41)

De acuerdo con, Khoury (2014) revela que: El control interno posee una gran importancia y ofrece beneficios significativos, como:

- La cultura de control promueve el crecimiento de las actividades y sobre todo de los movimientos institucionales, asimismo ayuda a mejorar su desempeño en forma oportuna.

- La correcta aplicación del control interno contribuye en gran medida a lograr una gestión óptima, lo que beneficia a todos los niveles de gestión de la unidad estructural y a todos los procedimientos y actividades que efectúa.
- El control interno es un instrumento que ayuda a combatir la corrupción.
- Los controles internos mejoran la capacidad de una organización en la consecución de sus metas de operatividad y rentabilidad, así como en la prevención de pérdida de recursos.
- Los controles internos aseguran la fiabilidad de la información financiera y garantiza el cumplimiento de las leyes y regulaciones por parte de la entidad, evitando así pérdidas u otras consecuencias adversas. (pág. 12)

Santillana (2015) expresa que: El control interno es relevante y significativo puesto que ayuda a que el sistema contable que se emplea en la compañía sea fidedigno, seguro y sobre todo fiable, de esa misma manera ayuda a fijar y evaluar que los métodos que se utilizan tanto administrativos, como contables y financieros ayuden a cumplir con el objetivo que tiene la empresa. Además, una de sus principales funciones es identificar los errores y por ende ayudar a solucionarlos de manera factible ya sea analizando todos los movimientos del personal tanto financieros como económicos, de modo que de esa forma el auditor se dé cuenta que las transacciones, actividades comerciales y manejos empresariales sean veraz y confiables.

En ocasiones, las deficiencias de control interno existen cuando los controles están ausentes o se implementan y utilizan de una manera que no previene ni aborda con prontitud los riesgos en los procesos administrativos u operativos de la empresa. (Santilla, 2015, pág. 54)

Mantilla (2013) afirma que: En una empresa es relevante contar con un correcto sistema de control interno, ya que es un punto clave en la gerencia de los riesgos que son característicos e importantes para cumplir con los determinados objetivos que tiene la compañía. Del mismo modo, un sistema consistente de control interno favorece a la empresa porque protege y ampara la inversión de cada uno de los socios y asimismo salvaguarda todos aquellos activos de la entidad. Y finalmente contribuye a la seguridad y eficacia de las operaciones o transacciones que se realizan y sobre todo asegura la credibilidad del proceso tanto interno como externo. (pág. 43)

Pereira (2019) añade que: Es importante implementar controles internos, ya sea a través de métodos manuales como automatizados. Es necesario invertir el tiempo y esfuerzo necesarios para obtener información veraz y actualizada que, desde una perspectiva contable, brinde herramientas que aseguren la toma de decisiones por parte de la administración. (pág. 23)

En conclusión, Khoury (2014) menciona que: “El control interno, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. Asimismo, dice que la implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores,
- La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles,
- El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan,
- La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos,
- La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones,
- La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado,
- La efectividad de las operaciones y actividades,
- El cumplimiento de la normativa y
- La salvaguarda de activos de la entidad” (Pág. 16).

2.2.2.5 Objetivos del Control Interno

Teniendo en cuenta a Estupiñán (2016a) “El logro de los objetivos hace referencia a la capacidad de alcanzar los propósitos y metas establecidos, los cuales son:

- **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos,

- **Confiabilidad de la información financiera:** La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente y
- **Cumplimiento de las leyes y ordenamientos:** La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta” (Pág. 33).

Para Melendez (2016) el control interno viene hacer un proceso integral por parte de los propietarios, gerentes y empleados de una empresa para abordar los riesgos y brindar una seguridad razonable de que la misión de la empresa logrará los siguientes objetivos de gestión:

- Fomentar la eficiencia, utilidad, transparencia, eficacia y economía de la unidad estructural y la calidad de los servicios públicos prestados;
- El cuidado y protección de los recursos y bienes nacionales contra toda clase de pérdida, uso ilegal y actividades ilícitas y, en general, contra hechos insólitos o situaciones que puedan perjudicarlos;
- Cumplir de manera precisa con la normativa que es aplicable para la empresa.;
- Velar por la confidencialidad, oportunidad y conformidad de la información;
- Promover y facilitar el uso de los valores corporativos. (pág. 61)

2.2.2.6 Componentes del Control Interno

A continuación, se presentan los cinco componentes que integran el control interno:

2.2.2.6.1 Ambiente de control

De acuerdo con Estupiñán (2016a) considera que: Uno de los principales componentes es el ambiente de control, ya que ayuda a proporcionar orden, disciplina y organización; asimismo hay que tener en cuenta que se determina de acuerdo a la responsabilidad, capacidad y competitividad que tiene cada uno de los miembros que integran una organización; por ende los valores morales y éticos son un punto importante que altera a los otros cuatro componentes que complementan el control interno. En medio de sus principales factores del ambiente de control se integra la filosofía de la administración, el

interés por parte de la gerencia, el estilo operacional y sobre todo la forma en como la administración concede mando y establece compromisos en cada uno de su personal para que esté se organice y se desarrolle de manera eficaz. (pág. 36)

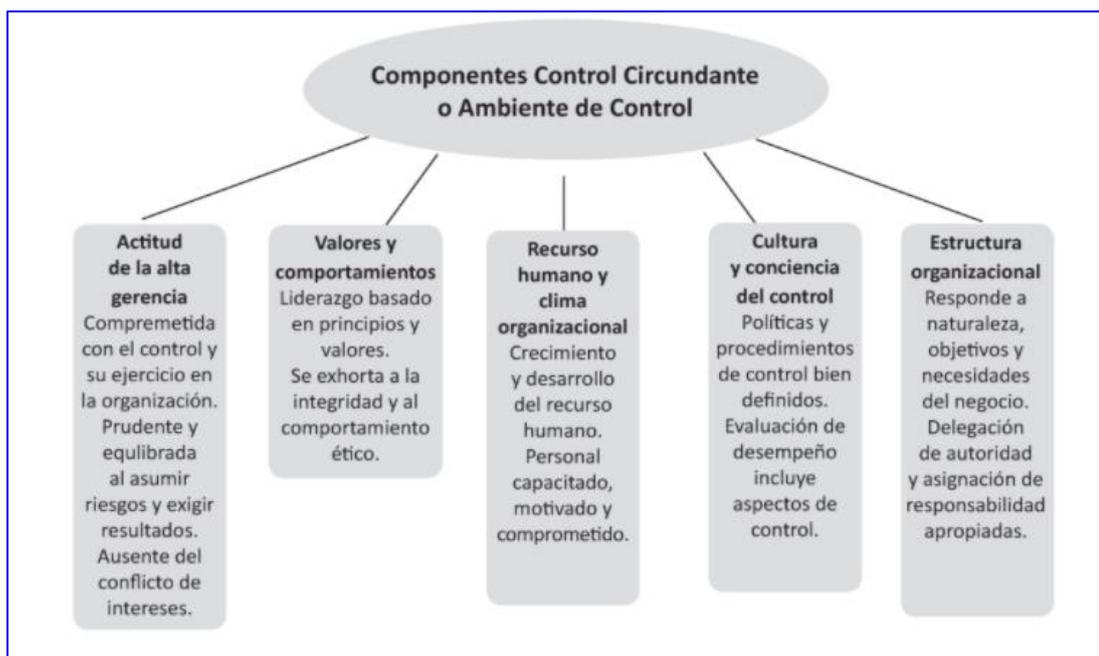
Citando a Sánchez, Pérez & García (2019) mencionan que: Se define al ambiente de control, como los lineamientos para el buen manejo justo y armonioso de los miembros y organismos que conforman una entidad, para el desarrollo adecuado de los procedimientos. Asimismo, refleja las posiciones de la dirección general y del resto del equipo respecto a la importancia y alcance del SCI. Este componente se considera como la principal base de los otros cuatro y por ende el ambiente de control se constituye como un grupo de buenas prácticas y como un conjunto de documentos que tratan sobre la composición de la organización, sobre el ámbito legal de las actividades aprobadas, el establecimiento de órganos reguladores y consultivos, y los procesos, reglamentos, políticas y procedimientos legales, los cuales deben ser de dominio y alcance de todos los actores. (pág. 38)

Para Meléndez (2016) el ambiente de control consiste en un conjunto de reglas, procesos, normas y estructuras que forman la base para el desarrollo del control interno de una determinada organización. La importancia de los controles internos y el estándar de comportamiento esperado dentro de la empresa los marca el directorio y la alta gerencia. Es por ello que el ambiente de control encierra la integridad organizacional y sobre todo los valores éticos; los mismos parámetros que permiten al directorio desempeñar sus responsabilidades de control; estructura organizativa y división de poderes; procesos de atracción, desarrollo y retención de especialistas competentes. El ambiente de control posee una influencia muy significativa en los otros componentes que pertenecen al sistema de control interno. (pág. 48)

De acuerdo con Estupiñán (2016b) el ambiente de control se basa en establecer un entorno que fomente y afecte la conducta del personal en relación al control de sus diferentes actividades. Es el componente primordial que impacta en los otros cuatro componentes y resulta esencial para conseguir el objetivo de control. (pág. 29)

Adicionalmente, según Estupiñán, (2016a) es preciso que el **Ambiente de Control este compuesto por diversos factores, entre los cuales se encuentran:**

- **El compromiso con la competencia**, está referido a la definición de puestos formales e informales u otras formas de delimitar los deberes asociados con puestos específicos. Del mismo modo, se refiere al análisis y estudio del conocimiento, la competencia, la destreza y sobre todo las habilidades imprescindibles para completar las tareas de manera eficaz;
- **El comité de auditoría**, está conformado por entidades que establecen normas que definen el concepto general de ambiente de control. Asimismo, es crucial que los miembros del comité dispongan de experiencia, práctica, diligencia, compromiso y responsabilidad para tomar las medidas adecuadas, así como para interactuar y relacionarse de manera efectiva con el auditor responsable que tiene a cargo a la empresa;
- **La filosofía de gestión y estilo de operación**, engloban los elementos claves que definen la información financiera, la gestión de la información o documentación, así como los compendios y prácticas contables fundamentales;
- **La estructura organizativa**, viene hacer un factor bastante relevante para todas las empresas, porque posee la capacidad de facilitar información y documentación necesaria para llevar a cabo todas sus tareas. Por lo tanto, ayuda a definir los deberes básicos de los gerentes y su comprensión de estos deberes y sobre todo ayuda a tener un conocimiento claro y a conocer la experiencia de cada uno de ellos;
- **Asignación de autoridad y responsabilidad**, esto significa estar alineado con las metas y objetivos de la organización, las tareas operativas y las necesidades administrativas, incluidas las funciones del sistema de información y los cambios de autorización. También significa la simplificación de las medidas y procedimientos relacionados con la gestión, incluida una descripción de las funciones de aquellas personas que estén laborando para la entidad; y
- **Las políticas y prácticas de recursos humanos**, está referido al progreso, evolución y mejora de todo el personal. Por lo tanto, se trata de empleados experimentados, entusiastas, responsables y comprometidos con la entidad. (pág. 37)



Fuente: Estupiñán (2016b). Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. (pág.31)

2.2.2.6.2 Evaluación de riesgos

El autor Estupiñán (2016b) plantea que: La evaluación de riesgos implica la identificación y el análisis de los riesgos relacionados con el logro de los objetivos, y sirve como fundamento principal para determinar cómo dichos riesgos deben ser abordados y mejorados. Además, hace referencia aquellos mecanismos que son vitales para el reconocimiento e identificación y sobre todo para el manejo efectivo de los riesgos encontrados en una determinada empresa. (pág. 31)

De acuerdo con Sánchez, Pérez, & García (2019) sostienen que: La evaluación de riesgos es la base para identificar y evaluar los riesgos asociados a las organizaciones para lograr sus objetivos. Después de que se identifican los riesgos interna y externamente, se evalúan los procedimientos, actividades, movimientos, transacciones, y las principales debilidades, luego de eso se definen los objetivos de gestión y se desarrolla un plan o proyecto de prevención de riesgos para de esa manera explicar de manera detallada cómo responder a estos. También establece que existen riesgos que están sujetos a las leyes de la jurisdicción y litigios pendientes. (pág. 39)

Teniendo en cuenta a Estupiñán (2016a) la evaluación de riesgos implica identificar y analizar los riesgos asociados al logro de las metas u objetivos. Es responsabilidad de la

administración determinar la magnitud de dichos riesgos, predecir su probabilidad y evaluar las posibles consecuencias que podrían surgir. (pág. 39)

Estupiñán (2016a) añade que: “En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar atención a:

- Los avances tecnológicos,
- Los cambios operacionales,
- Las líneas de negocios,
- Las adquisiciones extranjeras,
- El personal nuevo y
- El rápido crecimiento” (Pág. 39).

Meléndez (2016) argumenta que: Cada empresa enfrenta un conjunto diferente de dificultades y riesgos de fuentes internas como externas. Se le define al riesgo como la posibilidad de que ocurra un evento que impacte negativamente el logro de los objetivos. Es por ello que la evaluación de riesgos es un componente que implica un procedimiento dinámico, activo e iterativo que permita identificar, reconocer, evaluar y estimar los riesgos para lograr los objetivos. Los riesgos que se presenten deben evaluarse frente a niveles de tolerancia predeterminados. Por lo tanto, las evaluaciones de riesgos son la base principal para determinar cómo gestionarlos de manera correcta. (pág. 47)

En la evaluación de riesgos, es importante que la dirección de una organización tome en cuenta el posible impacto de cambios en el entorno externo y en su propia guía de negocio, ya que estos pueden afectar la efectividad del control interno. En otras palabras, al evaluar el riesgo, la gerencia también debe considerar el impacto potencial de los cambios en el entorno, ya que pueden conducir a una falla de los controles internos. (Meléndez, 2016, pág. 48)

Estupiñán (2016b) agrega que: En relación a la valoración de riesgos destaca la importancia de enfocarse en estos factores, los cuales son:

- **Objetivos globales de la entidad**, tiene como objetivo cumplir con las normas, reglamentos y políticas, así como con las leyes que son publicadas por la gerencia;

- **Objetivos a nivel de actividad**, se refiere a los aspectos vinculados a la eficacia y sobre todo a la eficiencia de los movimientos de la entidad. Igualmente se ocupa de la recopilación de información financiera fiable;
- **Identificación de riesgos**, se refiere a como monitorear, evaluar y gestionar el riesgo, ya que es una parte esencial de un procedimiento de gestión exitoso;
- **Valoración y consecuencia de riesgos**, hace referencia aquellos riesgos que están obligados a ser reconocidos y evaluados, y de misma manera ayudar a gestionar los riesgos que existan en las diferentes áreas, asimismo las razones por las que se suelen dar estos pueden ser amplios y con diversos grados de complejidad e importancia; y
- **Manejo del cambio**, esto es importante porque su propósito es identificar cambios que puedan afectar el desempeño del sistema de control interno. Hay que tener en cuenta que tales cambios son necesarios porque en algunos casos las reformas pueden ser más efectivas que en otros. (pág. 32)

2.2.2.6.3 Actividades de control

Las actividades de control se refieren a las acciones llevadas a cabo por la dirección y el personal de una organización para cumplir con las tareas asignadas en su día a día. Estas actividades se encuentran establecidas en las políticas, planes, sistemas y procesos de la organización. (Estupiñán, 2016b, pág. 34)

Estupiñán (2016b) agrega que: “Algunos ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados” (Pág. 34).

Los autores Sánchez, Pérez, & García (2019) explican que: Las Actividades de control, son aquellas que determinan los principios, el marco legal y los métodos de gestión y por lo tanto es aquella que supervisa la eficacia que tiene la gerencia para lograr las metas y objetivos de la organización. Las actividades o medidas de control se aplican a cualquier actividad gravada, ya que ayudan en el fortalecimiento del comercio económico u operativo, así como también en el cumplimiento de los requisitos legales ya sea relacionados con la confiabilidad de la información financiera o los programas de desarrollo. (pág. 39)

De acuerdo con Meléndez (2016) a las actividades de control se le definen como las acciones o actividades diseñadas a través de políticas, métodos y procedimientos para ayudar a asegurar que se sigan las instrucciones de la administración y de esa manera poder mitigar y amortiguar los riesgos que puedan afectar los objetivos. Hay que tener en cuenta que las actividades de control se realizan en todos los niveles de la empresa, en las distintas etapas del proceso comercial y en el entorno técnico. (pág. 48)

Estupiñán (2016a) expone que: Las actividades de control, son un procedimiento que ayudan a asegurar la ejecución de la gestión. Esto asegura que se toman las medidas necesarias para hacer frente a los riesgos y lograr las metas de la compañía. Las actividades de control suceden en toda la organización, en todos los grados y en todos los cargos, ya que esto incluye una amplia gama de actividades y movimientos. (pág. 40)

Además, es necesario garantizar que las actividades de control cumplan con factores, como, por ejemplo:

- La presencia de políticas relacionadas con las diferentes actividades de la organización;
- La implementación de los procedimientos necesarios para cada una de las actividades de la compañía;
- El reconocimiento y determinación de las actividades de control específicas;
- La implementación de controles en base al acceso de los recursos o archivos.

Al mismo tiempo, Estupiñán (2016a) indica que: Deben tomarse medidas de control para reducir el riesgo; los empleados deben realizar varias actividades todos los días para garantizar que la organización siga el plan de acción y logre sus objetivos. (pág. 40).

2.2.2.6.4 Información y comunicación

Los autores Sánchez, Pérez, & García (2019) expresan que: “La Información y comunicación, es aquella donde nos precisan que las entidades deben disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características. La información debe protegerse y conservarse según las disposiciones legales vigentes” (Pág. 39).

De acuerdo con Estupiñán (2016a) la información debe ser reconocida, capturada y reportada en formas y plazos que permitan a todos cumplir fácilmente con sus

responsabilidades. Un punto importante son los sistemas de información, ya que estos crean información financiera y operativa adicional que ayuda a controlar y administrar un negocio. Todos los empleados deben recibir una comunicación clara de parte de la dirección, de que la responsabilidad del control debe tomarse en serio. Asimismo, existe la necesidad de una comunicación productiva con partes externas como socios, clientes, proveedores, abastecedores y agencias gubernamentales. La información importante debe crearse y comunicarse de manera oportuna, ya que de esa forma ayuda a que los individuos comprendan y cumplan con responsabilidad cada uno de sus compromisos. (pág. 40)

Meléndez (2016) señala que: La información desempeña un papel fundamental en el cumplimiento de las responsabilidades de control interno y en el logro de los objetivos de una entidad. La comunicación, por su parte, se refiere al proceso constante e iterativo de facilitar, intercambiar, obtener y adquirir información y datos que sean necesarios. (pág. 48)

Estupiñán (2016b) expresa que: Los **sistemas de información** están distribuidos por toda la unidad y todos sirven para uno o más propósitos de control. En términos generales, se observa que los sistemas de información tienen control general y control de aplicación. (pág. 36)

- **Controles generales:** Su propósito es proporcionar un rendimiento completo y continuo, incluido el control sobre el entorno al proceso de sistematizaciones y su adecuada seguridad física, los contratos, el sostenimiento de programas, es decir el rendimiento en sí. También incluye enlaces a funciones de actualización y reparación del sistema, soporte técnico en base a datos, inventarios y más; y
- **Controles de aplicación:** Son guiados a través de todos los sistemas y trabajan para brindar estabilidad y confianza a través de la autorización y aprobación correspondiente. Asimismo, hay que saber que estos controles bloquean los programas que se comunican con otros sistemas que recogen y transmiten información.

Al mismo tiempo, Estupiñán (2016b) indica que: “Este componente debe contar con los siguientes factores:

- Exigencia de información del control interno,
- Manejan datos generados internamente,

- Comunicación interna,
- Canales de comunicación” (Pág. 36).

2.2.2.6.5 Monitoreo o supervisión

De acuerdo con Sánchez, Pérez, & García (2019) “La supervisión y monitoreo, está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Estas se realizan mediante dos modalidades de supervisión: Actividades continuas y evaluaciones puntuales” (Pág. 39).

Estupiñán (2016b) revela que: La supervisión es un proceso diseñado para comprobar la eficacia, calidad y eficiencia del sistema de control interno de una empresa. Este proceso involucra actividades como el ejercicio de un buen criterio administrativo, la realización de controles independientes, autoevaluación y seguimiento continuo. Es fundamental que los resultados del monitoreo sean comunicados a la gerencia de la entidad, de manera que se les informe sobre el estado del control interno y se les brinden las bases necesarias para la toma de decisiones adecuadas. (pág. 42)

Meléndez (2016) indica que: Una vez que el sistema de control interno está en funcionamiento, la organización supervisa y monitorea su eficacia para que se consigan realizar los cambios pertinentes, necesarios y sobre todo oportunos en caso de problemas graves. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes que se dan de manera periódica pueden variar según las evaluaciones o los monitoreos de riesgos y de la disponibilidad de evaluaciones constantes. (pág. 48)

El seguimiento o monitoreo es un proceso que se lleva a cabo de manera continua durante las operaciones regulares de la entidad. Este proceso incluye actividades permanentes de supervisión y gestión u otras acciones que se realizan para cumplir con las responsabilidades que tiene cada persona y lograr el mejor sistema de control interno posible. El monitoreo tiene como objetivo asegurar que el control interno esté funcionando de manera efectiva y se ajuste a las necesidades cambiantes de la entidad. (Estupiñán, 2016b, pág. 42)

Desde el punto de vista de Estupiñán (2016b) “**El monitoreo o Supervisión debe contar con los siguientes factores:**

- Evidencia si el sistema de control continúa funcionando por parte del ente,
- Corroboración en comunicaciones externas e interna,
- Comparación periódica de las cantidades registradas por el sistema de información contable,
- Asegurar retroalimentación a la administración,
- El personal es cuestionado periódicamente y
- Efectividad en las actividades de la Auditoría Interna” (Pág. 42).

Estupiñán (2016a) expresa que: El monitoreo es un control interno que debe ser monitoreado continuamente para asegurar que los procesos estén operando según lo planeado y para probar su efectividad a la luz de los cambios en las circunstancias que les dieron origen. (pág. 41)

Estupiñán (2016a) añade que: Los controles internos deben efectuarse e implementarse en los procesos comerciales, no en la forma en que se desarrollan los procesos operantes. Los controles de ejecución lenta, pueden ser más peligrosos que ningún control, se ignoran debido a una falsa sensación de seguridad. Por otro lado, los controles son seguros y efectivos cuando no se les recuerda constantemente su presencia en los procedimientos. El sistema de control interno requiere ser monitoreado, es decir, debe existir un procedimiento para evaluar el desempeño del sistema en conjunto con su operación. Por último, las actividades de seguimiento se desarrollan íntegramente con una estimación separada o una mezcla de ambas. Los problemas de monitoreo surgen durante la operación. (pág. 41)

La comunicación interna se refiere a la transmisión de información dirigida a los empleados o miembros internos de una organización. Su objetivo es facilitar la difusión de mensajes relevantes, promover la colaboración, alinear los objetivos y mantener una cultura organizacional sólida. Por otro lado, la comunicación externa se centra en las interacciones de la empresa con agentes externos, como clientes, proveedores, accionistas, medios de comunicación y otras partes interesadas. Su propósito es construir y mantener relaciones positivas, transmitir la imagen de la empresa y garantizar la transparencia en las comunicaciones con el público externo. (Estupiñán, 2016a)

2.2.3 Teoría de la Auditoría

Según las Normas Internacionales (2013) citado por Estupiñán (2016a) señala que: La actividad de auditoría es una función objetiva o imparcial que busca asegurar y asesorar, con el fin de aportar valor y perfeccionar las diferentes operaciones que se dan en una entidad. Su propósito es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos mediante un orientación sistemática y disciplinada para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. A través de esta actividad, se realiza una evaluación imparcial que proporciona recomendaciones para fortalecer y optimizar las prácticas internas de la organización. (pág. 173)

2.2.3.1 Definición de Auditoría

La auditoría es un procedimiento estructurado que busca obtener y evaluar pruebas de manera imparcial. Se aplica en una variedad de actividades en la sociedad, incluyendo empresas privadas y públicas, organizaciones de diversos sectores, ámbitos fiscales, operativo, medioambiental, informático, entre otros. Su objetivo principal es examinar y verificar la calidad y confiabilidad de la información, así como evaluar el cumplimiento de normas, regulaciones y mejores prácticas en dichas actividades. (Manrique, 2019, pág. 16)

Manrique (2019) agrega que: La auditoría, viene a ser un proceso que permite comprobar si se cumple o no las normas que se establecen en la empresa, y también permite identificar las debilidades y fortalezas de esta. (pág. 16)

2.2.3.2 Principales clases de la Auditoría

2.2.3.2.1 Auditoría Interna

Estupiñán (2016a) indica que: La auditoría interna determina la confidencialidad y exactitud de la información, el acatamiento de las políticas y normas, la protección del capital, los recursos económicos y operativos y sobre todo los fines u objetivos planteados. Incluye eventos financieros y operativos, incluso sistemas operativos internos, fabricación, ingeniería, marketing y recursos humanos. (Pág. 182)

Para Meléndez (2016) el funcionario de la empresa encargado de realizar la evaluación continua del sistema de control interno, de acuerdo a un plan anual de auditoría interna, cumple un papel fundamental. Además de llevar a cabo esta tarea, también brinda

asesoramiento constante a la gerencia con el objetivo de prevenir irregularidades, errores y fraudes. Su labor consiste en identificar posibles riesgos, revisar y verificar los procesos internos, y ofrecer recomendaciones para mejorar la eficacia y la seguridad de las operaciones de la empresa. De esta manera, contribuye a garantizar un ambiente de trabajo transparente y confiable. (pág. 46)

2.2.3.2 Auditoría Externa

Meléndez (2016) define que: La auditoría externa se refiere a un proceso de evaluación llevado a cabo por una sociedad de auditoría o profesional independiente, que no tiene relación directa con la entidad que está siendo auditada. Esta auditoría externa tiene como objetivo examinar los sistemas de control interno, las áreas administrativas en general y los estados financieros de la organización. (pág. 46)

2.2.3.3 La función del Auditor Interno

Pereira (2019) afirma que: El principal objetivo de los auditores internos es ofrecer recomendaciones que promuevan la eficiencia operativa de la entidad, buscando lograr el cumplimiento exitoso de los objetivos establecidos. Los auditores internos trabajan en estrecha colaboración con la dirección y el personal de la organización para evaluar los procesos, identificar áreas de mejora y proporcionar orientación para optimizar la eficiencia y efectividad de las operaciones. (pág. 30)

Para Estupiñán (2016a) los auditores internos deben poseer una capacitación profesional adecuada, así como mantener una actitud justa y objetiva. Es fundamental que eviten cualquier conflicto de intereses para brindar servicios de aseguramiento de calidad. Además, deben ejercer un debido cuidado en todas las etapas de una auditoría, desde la evaluación de riesgos hasta la planificación y ejecución del proceso de auditoría. (pág. 168)

2.2.3.4 Comité de Auditoría

Estupiñán (2016a) formula que: El comité de auditoría se establece como un órgano independiente encargado de evaluar el control interno de una entidad y buscar su mejora continua. Es importante destacar que el comité de auditoría no reemplaza la responsabilidad que recaerá de manera colegiada en la junta directiva u órgano equivalente

en cuanto a la materia. Su función principal es complementar y respaldar las labores de supervisión y control de la junta directiva, asegurando una gestión eficiente y transparente. (pág. 418)

2.2.4 Teoría de la Empresa

Para Soriano et al. (2012) citando a Fernández (1972) indica que se entiende que la empresa es una entidad económica de producción donde su función fundamental es desarrollar de forma correcta la utilidad de su patrimonio, dotándolos de la capacidad de satisfacer las necesidades humanas. (pág. 15)

Según la obra del siglo XXI (1991) citado por Soriano et al. (2012) define a la empresa como un conjunto de componentes productivos que son coordinados por el administrador. Su función principal es la producción, y su propósito está establecido por el sistema de ordenación social y económico en el que opera. En otras palabras, la empresa se entiende como una entidad que utiliza diferentes recursos y es dirigida por el empresario para llevar a cabo actividades productivas, cuya orientación y objetivos están influenciados por el entorno socioeconómico en el que se encuentra. (pág. 16)

2.2.4.1 Definición de Empresa

López et al. (2018) afirman que: La empresa desempeña un papel fundamental en la economía, ya que constituye el eslabón básico donde se lleva a cabo el proceso de obtención de bienes y más aún la prestación de servicios que son demandados por la sociedad. De esta manera, la empresa juega un papel vital en la generación de empleo, la generación de riqueza y el desarrollo económico de una sociedad. (pág. 14)

Para Meléndez (2016) la empresa se encarga de gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo actividades productivas y comerciales, con el propósito de brindar soluciones a las demandas de los consumidores y lograr resultados económicos positivos. (pág.40)

2.2.4.2 Importancia de la Empresa

Soriano et al. (2012) indican que la empresa se caracteriza por estas razones:

- La empresa se dedica a la producción, abarcando distintos procesos y actividades relacionadas con la creación de valor económico;

- La empresa utiliza diferentes recursos, como capital, trabajo, tecnología y materias primas, que son coordinados por el empresario con el objetivo de alcanzar los resultados deseados;
- La empresa busca obtener beneficios económicos y, al mismo tiempo, tiene como objetivo crecer y expandirse en el mercado;
- La empresa cuenta con una estructura organizativa que establece las responsabilidades, los roles y las relaciones entre los miembros de la organización. (pág. 16)

2.2.4.3 Clasificación de la Empresa

2.2.4.3.1 Según su actividad

Para Soriano et al. (2012) la clasificación de las empresas se da de esta forma:

- **Empresas del sector primario:** Crea ganancia al colocar los recursos naturales en el lugar que les corresponde. En este grupo se incluyen la agroindustria, la pesca, la ganadería y la silvicultura. Cualquier extracción de recursos, excepto la extracción de minerales.
- **Empresas del sector secundario:** Convierten físicamente los artículos en productos, lo que les otorga una mejor cabida para saciar las diferentes necesidades. Hay que tener en cuenta que incluye compañías productoras, industriales, constructoras entre otras. Estos procesos están basados en máquinas, la creación tecnológica es necesaria y fundamental.
- **Empresas del sector terciario:** Forman un conjunto diverso porque combinan actividades de diferente índole (Carrier, empresa de telecomunicaciones, empresa comercializadora). (pág. 19)

2.2.4.3.2 Según su tamaño

Soriano et al. (2012) afirman que: En función de su tamaño, las empresas pueden clasificarse en diferentes categorías, como grandes, medianas y pequeñas, así como empresas grupales y empresas multinacionales. Las ventas, el número de empleados y el capital se utilizan comúnmente como medidas del tamaño de la empresa. (pág. 20)

Es cierto que existen diferentes criterios y clasificaciones para determinar el tamaño de una empresa. Una de las clasificaciones comunes se basa en el número de trabajadores. Según esta clasificación, una posible definición considera pequeñas a las organizaciones con menos de 50 empleados, medianas las empresas que tienen entre 50 y 250 empleados,

y grandes a las empresas que tienen más de 250 empleados. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estas cifras son arbitrarias y pueden variar según el contexto y la industria. Por ejemplo, en la industria manufacturera, una fábrica de autos con 50 empleados se consideraría pequeña debido a la complejidad y escala de la producción. Mientras tanto, en el sector minorista, una farmacia con el mismo número de empleados podría considerarse grande debido a su capacidad para atender a un gran número de clientes. (Soriano et al., 2012, pág. 20)

2.2.4.3.3 Según la forma jurídica

Soriano et al. (2012) clasifican a las empresas por su forma jurídica:

- **Empresas individuales**, en este caso, la propiedad de la empresa recae en un individuo que es el único propietario y responsable de la gestión de la empresa;
- **Empresas societarias**, En este tipo de empresas, la propiedad y gestión está bajo control de una sociedad, que puede adoptar diversas formas legales. (pág. 21)

2.2.5 Micro y Pequeñas Empresas

Las MYPES son un régimen especial diseñado para que las micro y pequeñas empresas promuevan su crecimiento facilitando el cumplimiento tributario. (SUNAT, 2022)

2.2.5.1 Características de las MYPES

“Las Mypes deben reunir las siguientes características: **Microempresa**, cuenta de uno (1) hasta diez (10) número de trabajadores inclusive, y sus ventas anuales llegan hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). **Pequeña empresa**, cuenta de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive, y sus ventas anuales llegan hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)” (SUNAT, 2023).

SUNAT (2020) afirma que: El régimen laboral de las MYPES presenta los siguientes derechos:

| MICRO EMPRESA | PEQUEÑA EMPRESA |
|--|---|
| Remuneración Mínima Vital (RMV) | Remuneración Mínima Vital (RMV) |
| Jornada de trabajo de 8 horas | Jornada de trabajo de 8 horas |
| Descanso semanal y en días feriados | Descanso semanal y en días feriados |
| Remuneración por trabajo en sobretiempo | Remuneración por trabajo en sobretiempo |
| Descanso vacacional de 15 días calendarios | Descanso vacacional de 15 días calendarios |
| Cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (SEGURO INTEGRAL DE SALUD) | Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD |
| Cobertura Previsional | Cobertura Previsional |
| Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración) | Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración) |
| | Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR) |
| | Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad) |
| | Derecho a participar en las utilidades de la empresa |
| | Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración. |
| | Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad privada. |

Fuente: SUNAT (2020)

2.2.6 Empresa Comercial

La actividad económica comprende la integración de todas las etapas y procesos necesarios para obtener un producto, mercancía o servicio con el objetivo de satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores potenciales, actuales y de la sociedad en su conjunto. (Marín, 2011, pág. 24)

2.2.6.1 Clasificación

2.2.6.1.1 Sector primario

El sector extractivo abarca las actividades económicas que se llevan a cabo mediante el aprovechamiento directo de todos aquellos recursos naturales, sin tener una transformación significativa del elemento primario. Estas actividades son consideradas extractivas debido a que se basan en la extracción de recursos. Aquí se encuentran la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la minería, la explotación forestal y la pesca. (Marín, 2011, pág. 27)

2.2.6.1.2 Sector secundario

El sector de transformación comprende las actividades en las que se realiza la transformación del elemento primario obtenido de la naturaleza para la creación de productos nuevos. Estas actividades implican procesos que agregan valor a las materias primas y son generadoras de productos finales. (Marín, 2011, pág. 28)

2.2.6.1.3 Sector terciario

El sector de servicios engloba todas las actividades económicas relacionadas con la prestación de servicios a los ciudadanos y otros sectores productivos. Este sector abarca las actividades que no se centran en la producción de bienes tangibles, pero al mismo tiempo son esenciales para el manejo correcto de la economía. Este segmento incluye eventos de negocios, servicios profesionales, turismo, entretenimiento, educación, transporte, finanzas y más. (Marín, 2011, pág. 28)

2.2.7 Estudio de caso

La Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, es una empresa unipersonal que se encuentra registrada en la SUNAT con el RUC 10232714005, ubicada en Calle Puno N° 263 en la ciudad de Bellavista, provincia Sullana, departamento de Piura. Esta empresa se encuentra actualmente en el Régimen MYPE Tributario, con dieciocho años de creación y está dedicada a la venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados. Además, se conoce que este comercio fue inscrito el 01 de Julio del 2002 como persona natural con negocio.

MISIÓN

Brindar a nuestros clientes y a la población sullanera productos farmacéuticos y de perfumería de la más alta calidad y a precios accesibles teniendo en cuenta que nuestros colaboradores ofrezcan una atención personalizada.

VISIÓN

Que nuestros clientes nos reconozcan a nivel regional como una de las mejores farmacias caracterizada por ofrecer productos de calidad acompañado de un excelente servicio, de esta manera conseguir un mejor posicionamiento en el mercado que permita nuestros colaboradores se sientan satisfechos trabajando en nuestra organización.

ORGANIGRAMA



2.2.8 Marco conceptual

- **Control Interno:**

Para Mantilla (2013) el control interno se refiere a las medidas y acciones implementadas por la administración de una organización para planificar, organizar y dirigir el desempeño de actividades con el fin de proporcionar seguridad razonable y alcanzar los objetivos y fines determinados para las sistematizaciones y programas. (pág. 23)

- **Empresa:**

Soriano et al. (2012) indican que: Una empresa es una entidad o institución que se dedica a llevar a cabo actividades o perseguir un fin económico o sobre todo comercial. Además, se trata de una unidad económica y social que está compuesta por elementos laborales, tecnológicos y materiales que trabajan de manera conjunta para lograr los objetivos y metas de la organización.

- **Sector Comercio:**

Marín (2011) afirma que: La actividad económica comprende la integración de todas las etapas y procesos necesarios para obtener un producto, mercancía o servicio con el objetivo de satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores potenciales, actuales y de la sociedad en su conjunto.

- **Micro y Pequeñas Empresas:**

SUNAT (2022) manifiesta que: Las MYPES son un régimen especial diseñado para que las micro y pequeñas empresas promuevan su crecimiento facilitando el cumplimiento tributario.

2.3 Hipótesis

En este estudio en particular, no se plantean hipótesis, ya que según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la investigación carece de instrumentos de evaluación, se trata de un trabajo descriptivo y documentado, y no sigue un enfoque experimental. Además, se trata de una investigación de caso específico. (pág. 104)

III. METODOLOGÍA

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

El enfoque utilizado en la investigación fue **cualitativo**, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) este enfoque implica recopilar y analizar datos con el propósito de refinar las interrogantes de investigación o descubrir otras nuevas durante la interpretación. Además, se basa en áreas de investigación o temas que se consideran importantes. (pág. 07)

El nivel de investigación que se utilizó fue de nivel **descriptivo**, porque se describió la caracterización del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad – Sullana.

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014), la investigación descriptiva tiene como objetivo principal especificar las características, particularidades y perfiles de aquellas personas, grupos, métodos u otros fenómenos sujetos a análisis. Su finalidad es recopilar información o medir variables en orden a lo que conciernen. (pág. 92)

En cuanto al enfoque **de caso**, se centra en la investigación y análisis detallado de una única empresa, como en el caso específico de la Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad. Este enfoque permite un estudio exhaustivo de un caso particular para comprender sus particularidades y características únicas.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

El universo o población de este estudio estuvo conformado por las micro y pequeñas empresas del sector comercial, específicamente del rubro farmacia, ubicadas en la provincia de Sullana, ya que indican que: El universo o población se refiere al conjunto completo de todos los casos o elementos que cumplen con ciertas especificaciones o características determinadas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pág. 174)

3.2.2 Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación, la muestra fue la micro y pequeña empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, del sector comercio rubro farmacia de la provincia de Sullana, ya que afirman que:

Una muestra es un subconjunto seleccionado del universo o de la población general a partir del cual se recopilan datos para un determinada investigación o estudio. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pág. 173)

3.3 Variables: Definición y Operacionalización

| VARIABLE | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO |
|---|--|-----------------|---|--------------|
| EL CONTROL INTERNO Estupiñán (2016b) dice que: “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (pág. 19) | Se espera caracterizar el control interno a partir del cumplimiento de los objetivos y características del control interno aplicado a la empresa de estudio. | Objetivos | Efectividad y eficiencia de las operaciones | Cuestionario |
| | | | Confiabilidad de la información financiera | |
| | | | Cumplimiento de las leyes y ordenamientos | |
| | | Características | Plan de organización | |
| | | | Segregación de funciones | |
| | | | Control de los recursos o activos | |
| | | | Métodos para procesar los datos | |

Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de información

3.4.1 Técnicas

Teniendo en cuenta el diseño de la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta para el recojo de información, la misma que fue aplicada al propietario de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad. En resumen, indican que: Las técnicas de manera general se refieren a los distintos métodos o estrategias utilizados por el investigador para establecer una relación con los resultados y recopilar los datos necesarios. Estas técnicas constituyen el último nivel del método científico y abarcan los procedimientos de observación, análisis y manipulación de la realidad objeto de estudio. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó para la presente investigación fue el cuestionario, con preguntas cerradas relacionadas al trabajo de estudio. Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) dicen que: Quizás la herramienta más utilizada para recopilar datos sobre fenómenos sociales es el cuestionario, porque un cuestionario consta de un conjunto de preguntas sobre una o más variables medibles y debe corresponder al enunciado de la pregunta. (pág. 217)

3.5 Método de análisis de datos

En el objetivo específico 1: Se aplicó el cuestionario, se determinó y describió cada una de las características del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, Sullana 2021.

En el objetivo específico 2: A través de los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, se determinó y describió cuales son aquellas debilidades que están contrarrestando los principios del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, Sullana 2021.

En el objetivo específico 3: Se elaboró la propuesta de mejora, en base de las debilidades que fueron evaluadas en el objetivo específico 2, que ayude a solucionar los problemas que tiene la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, Sullana 2021.

3.6 Aspectos Éticos

Es importante destacar que durante todo el proceso de investigación se procuró resguardar y preservar los datos proporcionada por la organización y sus empleados. Se aplicaron los principios éticos señalados y definitivos en el código de ética de la investigación – Versión 004, Uladech (2021), los cuales son:

- **La protección a las personas**, es un principio fundamental en toda investigación, que busca garantizar el bienestar y la seguridad de los individuos involucrados. Este principio implica velar por la dignidad, confiabilidad, identidad, confidencialidad, el conservadurismo, la honradez y la fe de las personas. Es esencial que las personas que participan como sujetos de investigación lo hagan de manera voluntaria y cuenten con la información necesaria para tomar una decisión informada. Además, se debe prestar especial atención a aquellos grupos o individuos que se encuentren en situación de vulnerabilidad, asegurando la protección de sus derechos fundamentales.
- El principio de **libre participación y derecho** a estar informado garantiza que las personas que participan en trabajos de investigación sean debidamente informadas sobre los objetivos y propósitos de la investigación en la que están involucradas. Se les brinda la libertad de elegir si desean participar o no, en base a una decisión voluntaria y fundamentada. Para ello, es necesario obtener su consentimiento de manera clara, inequívoca y específica, donde se les explique el uso de la información recopilada y los fines específicos establecidos en el proyecto de investigación.
- El principio de **Justicia** establece que el investigador debe priorizar el bien común y la equidad por encima de sus propios intereses. Debe ejercer un juicio imparcial y garantizar que las condiciones de su conocimiento, habilidades o sesgos no conduzcan a prácticas injustas. Es responsabilidad del investigador tratar a todos los participantes de manera equitativa, asegurando que tengan libre acceso a los resultados del proyecto, es decir al inicio y final de la investigación.
- El principio de **Integridad científica** establece que el investigador, ya sea estudiante, egresado, tutor o no tutor, debe evitar el engaño en todas las etapas de la investigación. Es su responsabilidad evaluar y comunicar los posibles daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a los participantes de la investigación. Además, el investigador debe provenir con rigurosidad científica, sobre todo asegurar la validez de la metodología,

de las fuentes y la información utilizada. Es fundamental avalar la veracidad de todas las etapas en el transcurso de la investigación, desde la etapa de la formulación y desarrollo hasta el análisis y comunicación de los diferentes resultados. Este principio promueve la honestidad y la transparencia en la práctica científica. (pág. 03 - 04)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Los resultados conseguidos de la Empresa Unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021; se presentan de acuerdo a los objetivos planteadas anteriormente en la investigación, los cuales son:

4.1.1 En Relación al Objetivo Especifico N° 01

Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal «Botica San Gabriel» de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.

Para conocer el contexto real y actual de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, se utilizó el instrumento del cuestionario, el cual tiene por objetivo principal obtener información precisa y confiable sobre el estado actual del Control Interno en la empresa, siendo aplicado al gerente y, donde se obtuvo como resultado lo siguiente:

CUADRO N° 01: CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNIPERSONAL BOTICA SAN GABRIEL DE VARGAS MARTÍNEZ JUANA TRINIDAD

| N. ° | ITEM | RESULTADOS | |
|------|---|------------|----|
| | | SI | NO |
| 01 | ¿La empresa cuenta con un organigrama? | X | |
| 02 | ¿La empresa tiene misión y visión establecidas? | X | |
| 03 | ¿Los trabajadores respetan las líneas de autoridad dentro de la organización? | X | |
| 04 | ¿La empresa cuenta con un manual de funciones? | | X |
| 05 | ¿Los trabajadores cuentan con la indumentaria apropiada para la realización de sus actividades? | X | |
| 06 | ¿Cada trabajador cumple con las funciones para las que fue contratado? | | X |
| 07 | ¿El representante legal verifica las actividades realizadas por cada | | X |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | trabajador? | | |
| 08 | ¿El representante legal demuestra interés por capacitar al personal? | X | |
| 09 | ¿El representante legal está preparado para cumplir sus responsabilidades? | X | |
| 10 | ¿La empresa cumple con la normativa de la DIGEMID? | X | |
| 11 | ¿La empresa cuenta con los permisos y licencias de funcionamiento? | X | |
| 12 | ¿La empresa cumple con las normas para manipular los productos y desechos farmacéuticos? | X | |
| 13 | ¿La empresa cuenta con depósitos apropiados para la recolección de residuos farmacéuticos? | X | |
| 14 | ¿El ambiente de trabajo está debidamente señalizado? | X | |
| 15 | ¿El clima laboral de la empresa es agradable? | X | |
| 16 | ¿La comunicación entre representante legal y trabajador es fluida y permanente? | X | |
| 17 | ¿La empresa presenta de manera oportuna las declaraciones a Sunat? | X | |
| 18 | ¿La información que ofrecen a los consumidores es confiable? | X | |
| 19 | ¿El o la encargado (a) del almacén llevan un control de sus inventarios? | X | |
| 20 | ¿El almacén esta adecuadamente implementado para la conservación de los productos farmacéuticos? | X | |
| 21 | ¿Le resulta fácil ubicar un determinado producto en el almacén? | | X |
| 22 | ¿Los productos farmacéuticos están ordenados de manera alfabética? | | X |
| 23 | ¿Verifican la fecha de expiración de cada producto farmacéutico en el almacén? | X | |
| 24 | ¿La empresa verifica de manera periódica las operaciones que se realizan? | X | |
| 25 | ¿La farmacia realiza campañas de publicidad para atraer nuevos | X | |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | clientes? | | |
| 26 | ¿La empresa realiza arqueos sorprendidos? | X | |
| 27 | ¿La empresa tiene una cuenta de ahorros? | X | |
| 28 | ¿La empresa tiene acceso a los registros contables? | X | |
| 29 | ¿La empresa maneja de manera adecuada, segura y limitada el registro de sus actividades? | X | |
| 30 | ¿La empresa cuenta con herramientas que le permita conservar la información de manera segura? | X | |
| 31 | ¿La empresa cuenta con algún sistema virtual para el registro de sus operaciones? | X | |
| 32 | ¿La empresa cuenta con alguna herramienta para poder saber si el cliente está satisfecho con los productos farmacéuticos que ofrecen? | | X |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 En Relación al Objetivo Específico N° 02

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa unipersonal «Botica San Gabriel» de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.

A partir de los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, se procedió a identificar y describir cuales son aquellas debilidades que están contrarrestando los principios del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana.

CUADRO N° 02: CUESTIONARIO DE LAS DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA UNIPERSONAL BOTICA SAN GABRIEL DE VARGAS MARTÍNEZ JUANA TRINIDAD

| N. ° | ITEM | RESULTADOS | |
|------|--|------------|----|
| | | SI | NO |
| 04 | ¿La empresa cuenta con un manual de funciones? | | X |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 06 | ¿Cada trabajador cumple con las funciones para las que fue contratado? | | X |
| 07 | ¿El representante legal verifica las actividades realizadas por cada trabajador? | | X |
| 21 | ¿Le resulta fácil ubicar un determinado producto en el almacén? | | X |
| 22 | ¿Los productos farmacéuticos están ordenados de manera alfabética? | | X |
| 34 | ¿La empresa cuenta con alguna herramienta para poder saber si el cliente está satisfecho con los productos farmacéuticos que ofrecen? | | X |

Fuente: Elaboración propia

4.1.3 En Relación al Objetivo Especifico N° 03

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal «Botica San Gabriel» de Vargas Martínez, Juana Trinidad de Sullana, 2021.

A partir de los resultados obtenidos se elaborará una propuesta de mejora, en función de las debilidades que se han encontrado anteriormente en el objetivo específico 2, que permita corregir los problemas que presenta la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, Sullana 2021.

4.2 Discusión

4.2.1 En relación al Objetivo Especifico N° 01

Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal «Botica San Gabriel» de Vargas Martínez, Juana Trinidad de Sullana, 2021.

Según los resultados obtenidos, se revela que las características esenciales del control interno fueron identificadas en las preguntas 1, 3, 4 y 24. A continuación se presentan textualmente dichas preguntas: ¿La empresa cuenta con un organigrama?; ¿Los trabajadores respetan las líneas de autoridad dentro de la organización?; ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?, ¿La empresa verifica de manera periódica las operaciones que se realizan?; donde de las cuatro preguntas los resultados conseguidos

fueron los siguientes: De la encuesta realizada de manera online, el gerente respondió que «SI» cuentan con un organigrama, que los trabajadores «SI» respetan las líneas de autoridad dentro de la organización, asimismo señaló que la botica «NO» cuenta con un manual que detalle las funciones correspondientes a cada empleado. Sin embargo, se destaca que la organización «SI» verifica de forma periódica todos los movimientos y actividades que se ejecutan dentro de ella.

De acuerdo al autor Calle (2022) sostiene que las características claves del control interno incluyen: **El plan de organización**, este debe ser escueto, conciso, fácil y directo para que sea efectivo, ya que las funciones que realiza cada dependiente y su personal deben estar claramente definidas aquí. En otras palabras, se refiere al organigrama donde se define la jerarquía y responsabilidades dentro de la empresa como, por ejemplo: Gerentes, directores técnicos, jefes de departamento, delegados, asistentes, etc.; **Segregación de funciones**, aquí se debe complementar e integrar el manual de organización y funciones (MOF), pues de esta forma se dividen las funciones, obligaciones y cargos que debe cumplir cada empleado en las diferentes áreas que existen dentro de la compañía, lo cual es necesario para la efectividad del control interno; y como una de las últimas características está el **Control de acceso a los activos**, se basa en gran medida en la confidencialidad del proceso, que se evidencia y se demuestra cuando el acceso a la disponibilidad de los recursos y la información dentro de la organización se limita física o indirectamente a todos los documentos.

En resumen, se puede concluir que existe concordancia en las características del control interno relacionadas con la estructura organizacional y el control de acceso a los activos. Sin embargo, los resultados obtenidos difieren con lo planteado por el autor en lo que concierne a la segregación de funciones.

4.2.2 En Relación al Objetivo Especifico N° 02

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa unipersonal «Botica San Gabriel» de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.

A partir de los datos recopilados a través del cuestionario en línea aplicado a la empresa unipersonal Botica San Gabriel, de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana; se identificaron las principales debilidades que están contrarrestando los principios del

control interno, en las preguntas 6, 7, 21, 22, y 34 las cuales textualmente son: ¿Cada trabajador cumple con las funciones para las que fue contratado?, ¿El representante legal verifica las actividades realizadas por cada trabajador?, ¿Le resulta fácil ubicar un determinado producto en el almacén?, ¿Los productos farmacéuticos están ordenados de manera alfabética?, ¿La empresa cuenta con alguna herramienta para poder saber si el cliente está satisfecho con los productos farmacéuticos que ofrecen?; donde de las cinco preguntas los resultados conseguidos fueron los siguientes: De la encuesta realizada de manera online, el gerente respondió que sus trabajadores «NO» cumplen con las funciones para las que fueron contratados, asimismo respondió que él «NO» verifica las actividades realizadas por cada trabajador, que sus trabajadores «NO» les resulta fácil ubicar un determinado producto en el almacén, ya que los productos farmacéuticos no están ordenados de manera alfabética y señaló que la botica «NO» cuenta con alguna herramienta para poder saber si el cliente está satisfecho con los productos farmacéuticos que ofrecen.

Según lo afirmado por el autor Henao (2017) se ha observado en los últimos años un aumento en la importancia de llevar a cabo un control interno adecuado en las empresas, ya que ayuda a medir la productiva, la eficacia y el rendimiento que tienen al momento de efectuarlos, puesto que su estabilidad en el mercado depende de ello. Por lo tanto, la compañía que emplee controles internos de forma eficiente en sus determinadas operaciones, los llevará a conocer de manera precisa y clara cuál es la situación actual de la empresa, por ende, es relevante tener un plan que sea idóneo para comprobar que se está implementando los controles y de esa manera poder proporcionarle una visión amplia de cómo es su gestión.

En conclusión, se evidencia que la empresa de estudio no coincide con lo que plantea el autor, ya que presenta algunas debilidades que están contrarrestando los principios del control interno y no se le está dando la debida importancia que debe tener, lo cual puede tener implicaciones negativas en su funcionamiento y desempeño.

4.2.3 En Relación al Objetivo Especifico N° 03

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal «Botica San Gabriel» de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.

A partir de los resultados conseguidos de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, se identificó algunas debilidades que perjudican el control interno de la empresa. Por lo tanto, de acuerdo con los hallazgos se propone:

- La implementación de un manual de funciones que abarque todas las responsabilidades de cada puesto de trabajo en la empresa. Este manual deberá ser publicado tanto en formato físico como en formato virtual, con el objetivo de brindar acceso libre a todo el personal. Esta medida ayudará que cada empleado conozca de manera pertinente y acertada las funciones que corresponden a su puesto de trabajo, asegurando así una mejor comprensión de las responsabilidades y una mayor claridad en cuanto a las tareas a desempeñar.
- Etiquetar y ordenar los productos farmacéuticos de manera alfabética en los respectivos anaqueles, esto permitirá que los trabajadores puedan ubicar los medicamentos con rapidez.
- Aplicar un cuestionario de satisfacción para poder determinar si el cliente está satisfecho con los productos farmacéuticos que ofrece la botica y con la atención brindada por los trabajadores, de esa manera permitir que la organización logre sus objetivos de rendimiento, desempeño, productividad y sobre todo de rentabilidad.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

Basándose en la investigación realizada sobre: Caracterización del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021, se han alcanzado las siguientes conclusiones, las cuales se derivan de los objetivos planteados en el estudio.

5.1.1 En Relación al Objetivo Específico N° 01

En el presente estudio de investigación se llevaron a cabo la identificación y descripción de las características del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021. Durante el análisis de la identificación de las características más relevantes del control interno se encontró que: La empresa de estudio presenta un organigrama sencillo, donde se puede observar cual es el cargo que cumple cada trabajador y a la misma vez proyecta de manera fácil la estructura de la botica; asimismo los trabajadores si respetan las líneas de autoridad dentro de la organización, lo cual les permite organizarse de manera adecuada.

Se constató que la botica no cuenta con un manual que identifique y decrete las funciones y responsabilidades de cada trabajador. Esto significa que no hay un documento físico o virtual que brinde una guía clara y precisa sobre las tareas y roles de cada área dentro de la empresa. La ausencia de este manual puede generar confusiones y malentendidos en cuanto a las responsabilidades laborales de los colaboradores, lo que puede afectar la efectividad y eficiencia de las actividades.

Por otro lado, la empresa si verifica de forma periódica todas las transacciones o movimientos que efectúan a diario, es decir hace una verificación constante de las ventas realizadas, así como la entrada y salida de mercadería.

5.1.2 En Relación al Objetivo Específico N° 02

En este trabajo se describió las debilidades del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021. Lo más significativo de la determinación de las debilidades del control interno fue que debido a

la falta de un manual de organización y funciones los trabajadores no cumplen con las funciones para las que fueron contratados.

Adicionalmente, se observó que en la botica el gerente no realiza la verificación de las actividades realizadas por cada trabajador. Esto implica que no hay una persona designada para supervisar y orientar a los empleados en el cumplimiento eficiente de sus tareas diarias.

Asimismo, se conoce que los trabajadores no les resultan fácil ubicar un determinado producto en el almacén, ya que los productos farmacéuticos no están ordenados de manera alfabética y eso puede traerles consecuencias como no atender de manera inmediata y efectiva a los clientes.

La empresa de estudio no cuenta con una herramienta que le permita medir el grado de satisfacción del cliente con los productos farmacéuticos que ofrece, esto influye negativamente en el logro de objetivos a corto plazo.

5.1.3 En Relación al Objetivo Específico N° 03

A partir de los resultados obtenidos de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, se identificó algunas debilidades que perjudican el control interno de la empresa. En conclusión, se determinó como propuesta de mejora la elaboración y ejecución de un manual de organización y funciones en la empresa, este manual sería publicado tanto en formato físico como virtual, y estaría disponible para que todo el personal tenga libre acceso. La implementación de este manual tendría como objetivo principal proporcionar a cada colaborador una descripción clara y detallada de las funciones específicas correspondientes a su puesto de trabajo. Además, se propone el uso de una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los clientes en relación a los productos y servicios proporcionados por la farmacia.

5.1.4 Conclusión General

En conclusión, el control interno es un elemento crucial en cualquier tipo de empresa, incluyendo las farmacias, ya que proporciona una serie de beneficios que van desde garantizar la seguridad y el cumplimiento normativo en la dispensación de

medicamentos hasta prevenir fraudes y desvíos, optimizar la gestión de inventarios y asegurar la exactitud en los registros contables. Además, el control interno protege la privacidad de los datos de los pacientes, mejora la eficiencia operativa y garantiza el cumplimiento de las políticas internas. En última instancia, su implementación efectiva en las farmacias es esencial para un funcionamiento seguro, confiable y eficiente, protegiendo tanto la salud de los pacientes como la integridad del negocio en general.

Además, la investigación sobre el control interno en la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad destaca la importancia de contar con un sistema sólido y efectivo para evitar pérdidas materiales y económicas. Si bien la botica cuenta con una estructura organizacional adecuada, se identificaron debilidades, como la falta de un manual de funciones y la falta de supervisión del gerente sobre las actividades del personal. También la investigación subraya la relevancia del control interno en las empresas, especialmente en el contexto de una botica, para garantizar un manejo adecuado de los activos y brindar un servicio de calidad a los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Recomendaciones

Tras las conclusiones mencionadas anteriormente, se recomienda a la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad lo siguiente:

- La implementación del manual de organización y funciones, junto con su publicación física y virtual de libre acceso para todo el personal, es una medida importante que permitirá que cada colaborador conozca de manera precisa y oportuna las funciones asignadas a cada puesto de trabajo. Al hacerlo, se asegura que se cumplan las características del control interno que la entidad ha puesto en práctica. Esto facilitará una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones, alineando las responsabilidades de cada miembro del equipo con los objetivos de la organización y garantizando un adecuado funcionamiento interno.
- Etiquetar los productos farmacéuticos de manera alfabética, ya que resultará fácil para los trabajadores ubicar un determinado producto en el almacén.
- Aplicar la herramienta propuesta para poder saber si el cliente está satisfecho con los productos y servicios farmacéuticos que ofrece la botica y de esa manera permitir que la entidad consiga sus metas de desempeño y rentabilidad.
- Es fundamental sensibilizar al personal acerca de la importancia del control interno dentro de una empresa, ya que este sistema juega un papel clave en la continuidad y estabilidad en el mercado. Al concientizar al personal sobre su relevancia, se promueve una comprensión profunda de cómo el control interno contribuye a que la entidad alcance sus objetivos a corto y largo plazo. Además, se destaca la importancia de prevenir la pérdida de recursos y asegurar la confiabilidad de la información financiera. Al interiorizar esta importancia, el personal estará más motivado para colaborar en la implementación y mantenimiento de un adecuado sistema de control interno en la empresa.

Finalmente, la propuesta a desarrollar y presentar a la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad es la siguiente:

Propuesta de Mejora - MOF

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA UNIPERSONAL
BOTICA SAN GABRIEL DE VARGAS MARTÍNEZ JUANA TRINIDAD**

(MOF)

SULLANA – PERÚ

2023

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 68 |
| CAPITULO I | 68 |
| OBJETIVOS | 69 |
| ALCANCE | 69 |
| CAPITULO II | 70 |
| BASE LEGAL | 70 |
| CAPITULO III | 71 |
| CRITERIOS DEL DISEÑO | 71 |
| CAPITULO IV | 72 |
| ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL | 72 |
| ORGANIGRAMA FUNCIONAL | 72 |
| CAPITULO V | 73 |
| CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS | 73 |
| CAPITULO VI | 74 |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS | 74 |

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar solución a la problemática encontrada en la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, se propone implementar el Manual de organizaciones y funciones, el mismo que será aprobado por la gerencia.

El presente manual de organización y funciones describe al detalle la estructura y funciones de los órganos y áreas que conforman la empresa. Asimismo, se está detallando de forma precisa la responsabilidad que tiene cada trabajador y como es su relación laboral entre ellos.

El MOF permitirá que la Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad obtenga lo siguiente:

- Regular las funciones de cada uno de los colaboradores para garantizar el logro de los objetivos organizacionales.
- Establecer las funciones generales y específicas, así como las responsabilidades y los requisitos que deben cumplir para acceder a un determinado puesto de trabajo.
- Proporcionar información suficiente durante el proceso de inducción del personal ingresante.
- Conocer la estructura orgánica de la empresa Botica San Gabriel.

El presente manual de organización y funciones, ha sido elaborado analizando la información obtenida de la empresa, asimismo se busca sistematizar las funciones y procedimientos para conseguir una gestión eficiente y de calidad. También este documento resulta una valiosa e indispensable herramienta de gestión empresarial ya que ayudará a que cada trabajador de la Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad conozca a detalle cual son sus funciones dentro de la empresa.

CAPITULO I

OBJETIVOS

El objetivo del presente manual es determinar las funciones de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, la finalidad es describir las funciones que desempeña cada órgano de la empresa, así como dar a conocer en forma clara y definida las funciones, actividades y tareas del personal. También permitirá que el personal conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado, además facilitará el proceso de inducción del personal relacionado al conocimiento de las funciones asignadas al cargo, en caso de ingreso y rotación de personal en la Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad.

ALCANCE

El presente manual de organización y funciones es de aplicación a todos los trabajadores de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad. Además, su conocimiento y aplicación es de carácter obligatorio para llevar una mejor administración de la empresa y mejorar el desempeño de cada colaborador.

CAPITULO II

BASE LEGAL

La Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, es una empresa unipersonal que se encuentra registrada en la SUNAT con el RUC 10232714005, ubicada en Calle Puno N° 263 en la ciudad de Bellavista, provincia Sullana, departamento de Piura. Esta empresa se encuentra actualmente en el Régimen MYPE Tributario, con dieciocho años de creación y está dedicada a la venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados. Además, se conoce que este comercio fue inscrito el 01 de Julio del 2002 como persona natural con negocio.

Asimismo, esta botica realiza sus actividades tomando en cuenta el Decreto Supremo N.º 021-2001-SA – DIGEMID y la Ley N° 29459.

CAPITULO III

CRITERIOS DEL DISEÑO

La Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, desarrolla sus diversas actividades y labores con un criterio enmarcado en el suministro de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados para la población en general, con el propósito de cumplir con los objetivos estratégicos es que se ha tomado en consideración criterios de eficiencia y eficacia y para la distribución optima de las funciones del personal se han establecido funciones que aseguren la evaluación de los resultados, por ello se ha tratado de describir las funciones y limitar las tareas que competen a cada colaborador de la Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de manera que exista independencia y separación entre funciones de cada trabajador tomando en consideración los criterios de autoridad, responsabilidad y trabajo en equipo.

CAPITULO IV

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Titular

- Propietaria

RRHH

- Químico
- Técnica en farmacia I
- Técnica en farmacia II

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



CAPITULO V

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

| | |
|-----------------|--|
| Empresa: | Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad |
| Sector | Salud |

| N° DE ORDEN | CARGO ESTRUCTURAL | N° PLAZA | CÓDIGO | TOTAL | OBSERVACIÓN |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------|---------------|--------------|--------------------|
| 01 | Propietaria | 01 | D01 | 01 | |
| 02 | Químico | 01 | QUI01 | 01 | |
| 03 | Técnica en farmacia I | 01 | TEC01 | 01 | |
| 04 | Técnica en farmacia II | 01 | TEC02 | 01 | |
| Total, unidad orgánica | | | | 04 | |

CAPITULO VI

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS

| MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES |
|--|
| CARGO: Propietaria |
| CODIGO: D01 |
| FUNCIÓN BÁSICA Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que se desarrollan en la botica. |
| RELACIONES DEL CARGO Relaciones internas: <ul style="list-style-type: none">- Relación directa con los trabajadores de la botica. Relaciones externas: <ul style="list-style-type: none">- Se relacionan con proveedores y con los clientes |
| ATRIBUCIONES DEL CARGO Velar y asegurar el éxito de la empresa en el tiempo y cumplir con la normativa de DIGEMID para evitar sanciones. |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS <ul style="list-style-type: none">- Establecer objetivos en el mediano, corto y largo plazo.- Hacer uso de los recursos de manera eficiente y eficaz.- Comprometer, apoyar y dirigir al personal que labora en la empresa.- Delegar responsabilidades entre los colaboradores.- Capacitar constantemente a los trabajadores, esto les permitirá cumplir con eficiencia las actividades relacionadas a su labor diaria.- Promover un agradable clima laboral.- Dar seguimiento a todas las actividades y verificar los resultados obtenidos.- Cumplir con las obligaciones contraídas con los usuarios internos y externos. |

REQUISITOS MÍNIMOS

EDUCACIÓN

- Técnica en farmacia.
- Capacitación en administración y gestión de empresas.

EXPERIENCIA

- Experiencia en manejo al personal y atención al cliente.

CAPACIDADES, HABILIDADES Y APTITUDES

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de negociación.
- Habilidad para relacionarse con los trabajadores y con los usuarios externos.
- Habilidad para comunicarse de manera asertiva.
- Aptitudes para administrar y dirigir.
- Aptitud de liderazgo y creatividad.
- Ser empático y flexible.
- Conocimientos en medicamentos farmacéuticos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CARGO: QUÍMICO

CODIGO: QUI01

FUNCIÓN BÁSICA

Dispone, controla y supervisa el expendio de los productos.

RELACIONES DEL CARGO

Relaciones internas:

- Depende directamente de la propietaria

Relaciones externas:

- Se relacionan con todo el personal y con los clientes

ATRIBUCIONES DEL CARGO

Instruir e informar al cliente acerca del uso correcto y los beneficios de los medicamentos originales y genéricos, asimismo de los otros productos que están disponibles para la venta.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Controlar que la venta de los medicamentos sea conforme a la receta médica y sobre todo que cumpla con la normativa establecida por DIGEMID.
- Solicitar y requerir la adquisición de medicamentos agotados en almacén.
- Vigilar que el almacén de los productos farmacéuticos asegure su preservación, conservación, duración, estabilidad y sobre todo su calidad.
- Instruir e informar al cliente acerca del uso correcto y los beneficios de los medicamentos originales y genéricos, asimismo de los otros productos que están disponibles para la venta.
- Brindar al cliente las múltiples alternativas en cuanto a medicamentos cionándose a la normativa de DIGEMID.
- Estar siempre comprometido con el logro de los objetivos de la empresa.
- Controlar que la reposición de stock se realice de manera oportuna.
- Verificar que los medicamentos estén en buen estado y cumplan con los estándares de calidad.

REQUISITOS MÍNIMOS

EDUCACIÓN

- Título profesional o técnico de Químico Farmacéutico.
- Capacitación y formación especializada en la definida área.

EXPERIENCIA

- Experiencia en almacenamiento de medicamentos y control de calidad.
- Conocimientos de la normativa de DIGEMID.

CAPACIDADES, HABILIDADES Y APTITUDES

- Capacidad para trabajar bajo presión y sobre todo en equipo.
- Adaptación al cambio y concretar resultados en el corto tiempo.
- Liderazgo y orientación al cumplimiento de los objetivos y fines institucionales.
- Dominio de office a nivel intermedio.
- Don de gentes y capacidad de negociación.
- Capacidad de observación y mantenerse en constante actualización sobre los nuevos avances en esta área.
- Vocación de servicio.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CARGO: TÉCNICA EN FARMACIA I

CODIGO: TEC01

FUNCIÓN BÁSICA

Certificar que los medicamentos sean los indicados en la receta médica, así como firma y sello del médico tratante.

RELACIONES DEL CARGO

Relaciones internas:

- Depende solamente de la propietaria.

Relaciones externas:

- Se relaciona con todo el personal y los clientes

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Certificar que los medicamentos sean los indicados en la receta médica, así como firma y sello del médico tratante.
- Dividir y ordenar los medicamentos en cantidades menores para su respectiva venta.
- Registrar diariamente de manera ordenada y oportuna las ventas de los medicamentos.
- Verificar que el ingreso de los productos farmacéuticos esté en buen estado para almacenarlos y ubicarlos en sus respectivos estantes.
- Ayudar en la comprensión de las recetas.
- Realizar un adecuado presupuesto al usuario que lo solicite.
- Conservar el orden y la limpieza de los estantes y exhibidores para poder ubicar los medicamentos y así se puedan venderse de manera oportuna.
- Cuidar y mantener en buen estado los equipos, aparatos y materiales de la botica.
- Elaborar reportes diarios, semanales y mensuales de la rotación y venta de los productos farmacéuticos.
- Fomentar un buen clima laboral y tener una buena relación entre vendedor y cliente.
- Cumplir responsablemente con el horario de trabajo establecido por la empresa.

REQUISITOS MÍNIMOS

EDUCACIÓN

- Título de Técnico en Farmacia.

EXPERIENCIA

- Experiencia en almacenamiento de medicamentos y control de calidad.
- Conocimientos de la normativa de DIGEMID.

CAPACIDADES, HABILIDADES Y APTITUDES

- Capacidad para trabajar bajo presión y sobre todo en equipo.
- Adaptación al cambio y concretar resultados en el corto tiempo.
- Liderazgo y orientación al cumplimiento de los objetivos y fines institucionales.
- Dominio de office a nivel intermedio.
- Don de gentes y capacidad de negociación.
- Capacidad de observación y mantenerse en constante actualización sobre los nuevos avances en esta área.
- Vocación de servicio.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CARGO: TÉCNICA EN FARMACIA II

CODIGO: TEC02

FUNCIÓN BÁSICA

Certificar que los medicamentos sean los indicados en la receta médica, así como firma y sello del médico tratante.

RELACIONES DEL CARGO

Relaciones internas:

- Depende solamente de la Propietaria.

Relaciones externas:

- Se relaciona con todo el personal y los clientes

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Certificar que los medicamentos sean los indicados en la receta médica, así como firma y sello del médico tratante.
- Dividir y ordenar los medicamentos en cantidades menores para su respectiva venta.
- Registrar diariamente de manera ordenada y oportuna las ventas de los medicamentos.
- Verificar que el ingreso de los productos farmacéuticos esté en buen estado para almacenarlos y ubicarlos en sus respectivos estantes.
- Ayudar en la comprensión de las recetas.
- Realizar un adecuado presupuesto al usuario que lo solicite.
- Conservar el orden y la limpieza de los estantes y exhibidores para poder ubicar los medicamentos y así se puedan venderse de manera oportuna.
- Cuidar y mantener en buen estado los equipos, aparatos y materiales de la botica.
- Elaborar reportes diarios, semanales y mensuales de la rotación y venta de los productos farmacéuticos.
- Fomentar un buen clima laboral y tener una buena relación entre vendedor y cliente.
- Cumplir responsablemente con el horario de trabajo establecido por la empresa.

REQUISITOS MÍNIMOS

EDUCACIÓN

- Título de Técnico en Farmacia.

EXPERIENCIA

- Experiencia en almacenamiento de medicamentos y control de calidad.
- Conocimientos de la normativa de DIGEMID.

CAPACIDADES, HABILIDADES Y APTITUDES

- Capacidad para trabajar bajo presión y sobre todo en equipo.
- Adaptación al cambio y concretar resultados en el corto tiempo.
- Liderazgo y orientación al cumplimiento de los objetivos y fines institucionales.
- Dominio de office a nivel intermedio.
- Don de gentes y capacidad de negociación.
- Capacidad de observación y mantenerse en constante actualización sobre los nuevos avances en esta área.
- Vocación de servicio.

Propuesta de Mejora - Encuesta de satisfacción

BOTICA «SAN GABRIEL» DE VARGAS

MARTÍNEZ JUANA TRINIDAD

Marque con un aspa (X), de acuerdo a la calificación que tiene:

- **¿Cómo califica la calidad de los productos y servicios que ofrece la botica?**



Malo



Bueno



Regular

- **¿Como califica la atención recibida en la botica?**



Malo



Bueno



Regular

Gracias por su colaboración, la Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad le desea un buen día.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asencio Cristóbal, L., González Ascencio, E., & Lozano Robles, M. (2017). *El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas*. <https://www.redalyc.org/journal/5045/504551272009/html/>
- Calle, J. P. (2022). *Características de un buen sistema de control interno*. <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Canales Salmeron, P. E., Reyes Montecinos, L. A., & Miranda de Lopez, Y. G. (2017). *Propuesta de un Sistema de Control Interno de Inventarios Basado en el Informe COSO II aplicado a los Medicamentos de Farmacia GETSEMANÍ del Municipio de Jocoro, Departamento de Morazán* [Universidad de El Salvador.]. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/17320/1/50108496.pdf>
- Chávez Falla, D. Y. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Braquilab Medic S.A.C. - Chimbote, 2016*. [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4240/CHAVEZ_FALLA_DANGELA_YASLIN_CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordova Nole, M. L. (2018). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Farmacia La Libertad de la Provincia de Sullana, 2018* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.]. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16446/MICRO_Y_PEQUEÑAS_EMPRESAS_Y_FARMACIA_CORDOVA_NOLE_MARELYN_LISS ET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés, A. (2019). *El control interno como proceso administrativo para las PYMES*. Universidad de Panamá. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/221970018.pdf>
- Cruzado Ruiz, F. M. (2017). *Características del Control Interno de Inventarios de las Empresas Comerciales de Medicamentos del Perú: Caso Empresa FARMEDIBEL S.A.C. TRUJILLO, 2016* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.].

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2169/CONTROL_INTERNO_CRUZADO_RUIZ_FRANCISCA_MARIELA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Estupiñán Gaitán, R. (2016a). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70422>

Estupiñán Gaitán, R. (2016b). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (3era Edición)*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70433>

Estupiñán Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraudes: Análisis de informe Coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales (4ta Edición)*. Ecoe Ediciones. https://www.google.com.pe/books/edition/Control_interno_y_fraudes_4ta_edición/fk5hEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=estupiñan+2021&printsec=frontcover

Henaó Fera, Y. (2017). *Importancia del Control Interno como herramienta en la Detección y Prevención de Riesgos Empresariales*. Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?sequence=1>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta edición)*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Khoury Zarzar, F. E. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. La Contraloría General de la República. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1305474/Marco_conceptual.pdf

López Calvajar, G. A., Mata Varela, M. de la C., Becerra Lois, F. Á., & Cabrera Caballero, H. A. (2018). *Planificación de empresas*. Editorial Universo Sur. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837>

Manrique Plácido, J. M. (2019). *Introducción a la auditoría*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14790/INTRODUCCION_A_LA_AUDITORIA_%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Mantilla Blanco, S. A. (2013). *Auditoría del control interno (3A. ED.)*. Ecoe Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/114316>
- Marín Serna, G. L. (2011). *Economía I*. Universidad de Caldas - Colombia.
<https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4775/economia-1.pdf>
- Meléndez Torres, J. (2016). *Control Interno*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO DE CONTROL INTERNO CON LOGO UTEX Y CODIGO DE BARRA - TERMINADO FINAL 2016 SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO_DE_CONTROL_INTERNO_CON_LOGO_UTEX_Y_CODIGO_DE_BARRA_TERMINADO_FINAL_2016_SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oro Bobadilla, K. K. (2017). *Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector Farmacéutico del Perú: Caso Grupo SIAS S.A.C. de Chimbote, 2016* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15279/CONTROL_ INTERNO_ORO_BOBADILLA_KAREN_KATERIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15279/CONTROL_INTERNO_ORO_BOBADILLA_KAREN_KATERIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peralta Panchana, I. M. (2017). *Análisis de los Componentes para el Diseño de un Proceso de Control Interno de Inventario para la Farmacia YO EL GENÉRICO* [Universidad de Guayaquil]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26235/1/IRENE PERALTA GRAD.2.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26235/1/IRENE_PERALTA_GRAD.2.pdf)
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953?page=6>
- Pérez, C. A. (2019). *Comparación internacional del aporte de las MIPYMES a la economía*.
[https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Comparacion- Internacional-del-aporte-de-las-MIPYMES-a-la-Economia-DT-2019-03.pdf](https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Comparacion-Internacional-del-aporte-de-las-MIPYMES-a-la-Economia-DT-2019-03.pdf)
- Polo Sulbaran, A. C., Gomez Gómez, Katherine J., & Ariza Salas, A. A. (2019). *Evaluación de los Controles Establecidos en el Área del Almacén de la Empresa Distribuidora de Medicamentos, DISTRIMED LTDA. de la Ciudad de Santa Marta* [Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/cf7b344a-acc1-4b8b-88fd->

c3303336ed65/content

- Rodríguez De Rivera, M. del C. (2019). *Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Área de Almacén de la Botica CENTROLAB de la Ciudad de Sullana Año 2019* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14403/AREA_DE_ALMACEN_Y_EXISTENCIAS_RODRIGUEZ_DE_RIVERA_MARIA_DEL_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Alvarez, K. F. (2019). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa BELÉN FARMA CH S.R.L. - Chimbote, 2018* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10868/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_SANCHEZ_ALVAREZ_KARLA_FLOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez González, J., Pérez Rivera, Y., & García Rodríguez, A. M. (2019). Sistema de control interno para la Facultad 3 de la Universidad de las Ciencias Informáticas. *Revista Cubana de Ingeniería*, X(2), 36–46. <https://rci.cujae.edu.cu/index.php/rci/article/download/539/pdf/1672>
- Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno (3a. ed.)*. Pearson Educación.
- Soriano Llobera, J. M., García Pellicer, M. C., Torrents Arevalo, J. A., & Viscarri Colomer, J. (2012). *Economía de la empresa*. Spain: Universitat Politècnica de Catalunya. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.3/36776/9788498809477.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- SUNAT. (2020). *Régimen laboral de la Micro y Pequeña Empresa*. <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>
- SUNAT. (2022). *Régimen MYPE Tributario - RMT*. <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- SUNAT. (2023). *Características de la Micro y Pequeñas Empresas*. <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

| TÍTULO | ENUNCIADO | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | VARIABLE | METODOLOGÍA |
|--|---|---|--|-----------------|---|
| Caracterización del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021. | ¿Cuáles son las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana y cómo mejorar, 2021? | Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2021. | 1. Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021. 2. Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021. | Control Interno | <p>Tipo de la Investigación: Tipo Cualitativo.</p> <p>Nivel de la investigación: Nivel Descriptivo y de estudio de caso.</p> <p>Diseño de la investigación: Diseño cualitativo, descriptivo y de caso.</p> <p>Universo y muestra:</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Universo: Las micro y pequeñas empresas comerciales rubro farmacia de la provincia de Sullana. - Muestra: La micro y pequeña empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad, del sector comercio rubro farmacia de la provincia de Sullana. |
|--|--|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El cuestionario que a continuación se presenta, tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre cómo se encuentra el Control Interno en la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana, 2021. Para la cual pedimos su colaboración, agradeciéndole por anticipado. Marque con un aspa (X), de acuerdo a la calificación que tiene, en donde:

Sí No Observaciones

PREGUNTAS

| N.º | ITEM | SI | NO |
|-----|---|----|----|
| 01 | ¿La empresa cuenta con un organigrama? | | |
| 02 | ¿La empresa tiene misión y visión establecidas? | | |
| 03 | ¿Los trabajadores respetan las líneas de autoridad dentro de la organización? | | |
| 04 | ¿La empresa cuenta con un manual de funciones? | | |
| 05 | ¿Los trabajadores cuentan con la indumentaria apropiada para la realización de sus actividades? | | |
| 06 | ¿Cada trabajador cumple con las funciones para las que fue contratado? | | |
| 07 | ¿El representante legal verifica las actividades realizadas por cada trabajador? | | |
| 08 | ¿El representante legal demuestra interés por capacitar al personal? | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 09 | ¿El representante legal está preparado para cumplir sus responsabilidades? | | |
| 10 | ¿La empresa cumple con la normativa de la DIGEMID? | | |
| 11 | ¿La empresa cuenta con los permisos y licencias de funcionamiento? | | |
| 12 | ¿La empresa cumple con las normas para manipular los productos y desechos farmacéuticos? | | |
| 13 | ¿La empresa cuenta con depósitos apropiados para la recolección de residuos farmacéuticos? | | |
| 14 | ¿El ambiente de trabajo está debidamente señalizado? | | |
| 15 | ¿El clima laboral de la empresa es agradable? | | |
| 16 | ¿La comunicación entre representante legal y trabajador es fluida y permanente? | | |
| 17 | ¿La empresa presenta de manera oportuna las declaraciones a Sunat? | | |
| 18 | ¿La información que ofrecen a los consumidores es confiable? | | |
| 19 | ¿El o la encargado (a) del almacén llevan un control de sus inventarios? | | |
| 20 | ¿El almacén esta adecuadamente implementado para la conservación de los productos farmacéuticos? | | |
| 21 | ¿Le resulta fácil ubicar un determinado producto en el almacén? | | |
| 22 | ¿Los productos farmacéuticos están ordenados de manera alfabética? | | |
| 23 | ¿Verifican la fecha de expiración de cada producto farmacéutico en el almacén? | | |
| 24 | ¿La empresa verifica de manera periódica las operaciones que se realizan? | | |
| 25 | ¿La farmacia realiza campañas de publicidad para traer nuevos clientes? | | |
| 26 | ¿La empresa realiza arqueos sorpresivos? | | |
| 27 | ¿La empresa tiene una cuenta de ahorros? | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 28 | ¿La empresa tiene acceso a los registros contables? | | |
| 29 | ¿La empresa maneja de manera adecuada, segura y limitada el registro de sus actividades? | | |
| 30 | ¿La empresa cuenta con herramientas que le permita conservar la información de manera segura? | | |
| 31 | ¿La empresa cuenta con algún sistema virtual para el registro de sus operaciones? | | |
| 32 | ¿La empresa cuenta con alguna herramienta para poder saber si el cliente está satisfecho con los productos farmacéuticos que ofrecen? | | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03. Validez del instrumento

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Erika Shakira Vera Tineo** de Nacionalidad Peruana, con Documento Nacional de Identidad N° 75114566, con dirección Calle San Antonio Caserio Huangala, Distrito Sullana, Provincia Sullana, Departamento Piura.

Declaro bajo juramento:

Que, el instrumento de recolección de información empleado en la tesis: Caracterización del control interno de la empresa unipersonal "Botica San Gabriel" de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021, fue **VALIDADO** por el Mg. CPC. Agapito Meléndez Pereira.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento.

Sullana, 15 de Julio de 2023



VERA TINEO, ERIKA SHAKIRA

DNI: 75114566

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Erika Shakira Vera Tineo** de Nacionalidad Peruana, con Documento Nacional de Identidad N° 75114566, con dirección Calle San Antonio Caserío Huangala, Distrito Sullana, Provincia Sullana, Departamento Piura.

Declaro bajo juramento:

Que, el instrumento de recolección de información empleado en la tesis: Caracterización del control interno de la empresa unipersonal "Botica San Gabriel" de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021, presento **CONFIABILIDAD**, credibilidad y fiabilidad al momento de ejecutarse.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento.

Sullana, 15 de Julio de 2023



VERA TINEO, ERIKA SHAKIRA

DNI: 75114566

Anexo 05. Consentimiento informado

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA”**

Sullana, 28 de abril de 2021

Sr.

Juana Trinidad, Vargas Martínez

Dueña de la Botica San Gabriel

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Erika Shakira Vera Tineo, identificada con DNI 75114566, domiciliada en Villa Huangala, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, por motivo de la realización del proyecto e informe de tesis de la carrera de contabilidad para la obtención de mi título profesional, es que solicito a usted el permiso para efectuar la investigación y se me brinde las facilidades para poder ejecutar todas las etapas de mi tesis titulada “Caracterización del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021” en la empresa que usted dirige

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente


Erika Shakira, Vera Tineo
DNI 75114566

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA”**

Sullana, 28 de abril de 2021

Joven:

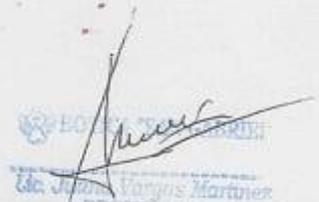
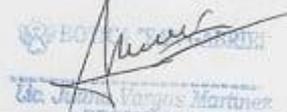
Erika Shakira, Vera Tineo

Asunto: Aceptación de solicitud para realizar trabajo de investigación de tesis

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo cordial a nombre de la institución que represento y en uso de mis facultades le comunico que, en atención al documento donde se solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulada “Caracterización del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021” esta empresa acepta su solicitud.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente



Uc. Juana Vargas Martínez
Juana Trinidad, Vargas Martínez

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA
MODALIDAD ONLINE
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “Caracterización del control interno de la empresa unipersonal Botica San Gabriel de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021” y es dirigido por Erika Shakira Vera Tineo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Botica San Gabriel” de Vargas Martínez Juana Trinidad de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta modalidad online que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 942098696. Si desea, también podrá escribir al correo shakiravera78@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

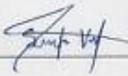
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Juana Trinidad, Vargas Martínez

Fecha: 28/04/21

Correo electrónico: ET28Vargas@hityn

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Erika Shakira Vera Tineo** de Nacionalidad Peruana, con Documento Nacional de Identidad N° 75114566, con dirección Calle San Antonio Caserío Huangala, Distrito Sullana, Provincia Sullana, Departamento Piura.

Declaro bajo juramento:

Que, la empresa de estudio me brindo su **APROBACIÓN** para la recolección de información, la cual ha sido utilizada en la tesis: Caracterización del control interno de la empresa unipersonal "Botica San Gabriel" de Vargas Martínez Juana Trinidad - Sullana, y propuesta de mejora, 2021.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento.

Sullana, 15 de Julio de 2023



VERA TINEO, ERIKA SHAKIRA

DNI: 75114566

Anexo 07. Evidencias de ejecución

