



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ, CASO DE LAS EMPRESAS
FARMACEUTICAS EN LA REGION AYACUCHO, PERIODO
2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES
Y FINANCIERAS**

AUTORA:

LABIO CRESES, MARICUSA ESTEFANY

ASESOR:

SANCHEZ ESPINOZA, Yuri Vladimir

AYACUCHO – PERÚ

2019

TÍTULO

Caracterización del control interno y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de las empresas farmacéuticas en la región Ayacucho, periodo 2017.

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MG. PRADO RAMOS, MARIO

PRESIDENTE

Mgtr. MANUEL JESUS GARCIA AMAYA

MIEMBRO

MGTR. ANTONIO ROCHA SEGURA

MIEMBRO

SANCHEZ ESPINOZA, Yuri Vladimir

ASESOR

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, conocimiento y toda la protección que me brinda ya que me permitió llegar hasta donde estoy ahora enfrentando obstáculos que se presentan día con día.

A mis padres a quienes agradezco su apoyo y consejos constantes que me brindan puedo seguir adelante ya que son mi soporte y fuerza continuamente.

DEDICATORIA

A mi Dios quien me da paciencia y fuerza a seguir adelante en los estudios para así poder lograr mis objetivos que me propongo.

Con cariño a mis abuelos Emilia y Claudio quienes son mi apoyo y nunca me dejan sola, ya que son muy importantes e incondicionales en mi vida.

A mis padres, Rosa y Efraín por haberme inculcando valores desde niña y a no darme por vencida en las metas que quiera conseguir, por seguir motivándome diariamente en mis estudios, los quiero mucho.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso de las empresas farmacéuticas en la región Ayacucho, periodo 2017. La investigación tiene un enfoque cuantitativo – descriptivo y de diseño No experimental-descriptivo- bibliográfico- documental. Para el recojo de información se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas que se aplicó a los propietarios de las diferentes farmacias de Ayacucho, pudimos encontrar los siguientes resultados: según la revisión bibliográfica de los autores revisados quienes afirman que la mayoría de las micro y pequeñas empresas comerciales deberían de utilizar un sistema de control interno con adecuación a la gestión empresarial, no importa si es grande o pequeña ya que necesitan de la aplicación de sistemas y procedimientos que se encuentran en los componentes del control interno para brindar mayor seguridad y confiabilidad. Se obtuvo como principales resultados del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 45% de los encuestados si llevan un control interno dentro de su empresa, mientras que un 40% afirma que NO y un 15% menciona que desconoce del tema a tratar. Llegando a la siguiente conclusión: Se observó que muchas empresas no cuentan con buen manejo de control interno debido a eso tienden al fracaso. En las farmacias de Ayacucho se han podido evidenciar que estas micro y pequeñas empresas en su mayoría carecen de algún tipo de control interno por lo tanto esto influye negativamente en la gestión que realicen dichas farmacias, no podemos dejar de mencionar que los propietarios en su mayoría tienen conocimiento sobre la administración, pero no las aplican por falta de asesoramientos y temor al fracaso.

Palabras clave: Control Interno, Gestión Empresarial

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the main characteristics of internal control and Management of micro and small companies in the Peruvian commerce sector, in the case of pharmaceutical companies in the Ayacucho region, 2017 period. The research has a focus quantitative - descriptive and design Non-experimental-descriptive- documentary-bibliographic. For the collection of information we used a questionnaire with open questions that was applied to the owners of the different pharmacies of Ayacucho, we could find the following results: according to the bibliographic review of the authors reviewed who affirm that most of the micro and small companies should use an internal control system with appropriate management business, it does not matter if it is large or small, since they need the application of systems and procedures that are found in the internal control components, in order to be more efficient in the commercial operations they carry out in order to provide greater security and reliability. Likewise, the main results of the questionnaire applied to pharmacies of 100% were obtained as a result that 45% of the respondents do have internal control within their company, while 40% affirm that NO and 15% mention that he does not know about the topic to be discussed. Reaching the following conclusion: It was observed that many companies do not have good internal control management because they tend to fail. The pharmacies of Ayacucho have been able to show that these micro and small companies mostly lack some type of internal control therefore this negatively affects the management performed by these pharmacies, we can not fail to mention that the owners mostly have knowledge about administration, but do not apply them due to lack of advice and fear of failure.

Keywords: Internal control, business management

CONTENIDO

TÍTULO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
RESUMEN	vi
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacional.....	19
2.1.3 Local	21
2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.2.1- Teoría de control interno	23
2.2.2 Teoría de gestión	31
2.2.3 Teoría de las MYPES	38
2.2.4 Canales de distribución de productos farmacéuticos.....	43
2.3 Marco conceptual	44
2.3.1 Control interno.....	44
2.3.2 Gestión empresarial	45
2.3.2 Administración	45
2.3.3 Estrategia	45
2.3.4 Control de calidad.....	45
2.3.4 MYPES.....	46
2.3.5 farmacias.....	46
III. HIPOTESIS	47
IV. METODOLOGÍA.....	48
4.1 Diseño de la investigación	48
4.2 Población y muestra	49

4.2.1 universo	49
4.2.2 Muestra	49
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	51
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.4.1 Técnicas	53
4.4.2 Instrumentos	53
4.5 plan de análisis	53
4.6 Matriz de consistencia	54
4.7 Principios éticos	54
V. RESULTADOS	55
5.1 Resultados De los objetivos específicos.....	55
componentes del control interno	59
5.2 Análisis de los resultados	61
VI. CONCLUSIONES	65
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	65
5.2 Respecto al objetivo específico 2:	66
5.3 Respecto al objetivo específico 3:	66
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	67
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	67
ANEXO.....	75
Anexo N° 01: matriz de consistencia	75
Anexo N° 02 Cuestionario	77
Anexo 03: Tabla de resultados	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tabla 1: ¿Lleva Ud. un control interno dentro de su empresa?.....	82
Tabla 2 ¿Usted cuenta con un manual de normas, métodos, procedimientos que deben seguirse en la empresa?.....	83
Tabla 3 ¿Se han establecido las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos detectados?.....	84
Tabla 4 ¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?.....	85
Tabla 5 ¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?.....	86
Tabla 6 ¿Conoce usted de administración de negocios pequeños?.....	87
Tabla 7 ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad?.....	88
Tabla 8 ¿Cree usted que la gestión empresarial influye en la eficiencia, eficacia y económicamente para su farmacia?.....	89

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Lleva Ud. un control interno dentro de su empresa?.....	82
Gráfico 2 ¿Usted cuenta con un manual de normas, métodos, procedimientos que deben seguirse en la empresa?.....	83
Gráfico 3 ¿Se han establecido las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos detectados?	84
Gráfico 4 ¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?.....	85
Gráfico 5 ¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?.....	86
Gráfico 6 ¿Conoce usted de administración de negocios pequeños?.....	87
Gráfico 7 ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad?.....	88
Gráfico 8 ¿Cree usted que la gestión empresarial influye en la eficiencia, eficacia y económicamente para su farmacia?.....	89

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación tiene por finalidad describir la caracterización del control interno y gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso de la empresa farmacéutica de la región Ayacucho, periodo 2017; Ya que el control interno es importante para la estructura administrativa y contable de una empresa pues asegura la confiabilidad de su información financiera, frente a los fraudes y su eficiencia, así mismo ayuda a que las empresas cumplan con sus metas trazadas y la transparencia de sus operaciones.

Como antecedente podemos mencionar que estas farmacias anteriormente en su mayoría eran informales, pero con el impulso del gobierno y emprendimiento se ha ido mejorando en este aspecto, la formalización de dichas farmacias fortalece el control y la buena gestión administrativa que se deberían de presentar. Las mypes se incrementan a pasos agigantados, ya que es una buena propuesta para emprender un negocio, por lo tanto, vemos que la productividad y la competitividad aumentan, este tipo de empresas son más comunes, debido a esto no tienen un buen control de sus organizaciones, es por ello que necesariamente consideramos importante la implementación del control interno en el rubro de FARMACIAS es necesario en el país y a nivel de regiones. Ayacucho es una de las regiones con más comercio ilegal de medicamentos a nivel nacional, es por ello que se considera como un problema que es de interés común ya que las farmacias ayudan a la salud humana, debemos de fiscalizar y controlar las áreas de dichas farmacias.

Así mismo **Estupiñán (2015)** menciona que entidades pequeñas pueden usar el control para asegurar que los objetivos sean logrados, aunque no tengan los procedimientos de contabilidad, sistemas de información sofisticada o políticas, pero desarrollan una cultura que enfatice la importancia de la integridad y el comportamiento. Dicho esto, podemos mencionar que la

contabilidad influye demasiado con el control interno puesto que muestra la información relevante por el auditor que realiza los controles internos.

Con el paso del tiempo se ha visto cambios en todo el mundo como lo es en la Unión Europea, ya que existe una política en favor de las pymes que tiene como fin garantizar que las políticas y acciones de la UE *Gouardères & Horl (2017)*. Así mismo se ha evidenciado que en Alemania desde el 2004 un farmacéutico puede ser propietario de hasta cuatro farmacias, debido a esto y con varias sucursales debe tener un adecuado control interno, En trece de los veintisiete países de la UE la propiedad está limitada a farmacéuticos. Estos países aglutinan la mayoría de las farmacias de Europa, un 67,5% *Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2007)*.

En Latinoamérica se ha implementado El Marco Integrado de Control Interno latinoamericano (MICIL) para las pequeñas y medianas empresas es aplicable el enfoque, componentes, herramientas, para un diseño eficaz y proyectar una evaluación eficiente estará relacionado con los factores a ser evaluados como parte de los componentes del control interno. En el sector privado una pequeña empresa de un propietario individual también estará en condiciones de instruir al personal sobre la conducta ética y los valores a aplicar en el cumplimiento de sus funciones **Lobos Flores (2010)**. Chile era el país que exhibía la menor cobertura en droguerías de la región. Las naciones con la mayor penetración de farmacias eran Ecuador y Colombia, con 2.303 y 2.395 habitantes por sucursal, en cada caso. Un total de 2.507 farmacias existen actualmente en Chile. Si bien el número parece holgado, la penetración por habitante es bastante baja (**Cobertura de farmacias en América Latina, 2012**).

En los gobiernos anteriores del Perú no existía un sistema nacional de capacitación para las Mypes; y dicha ausencia conlleva a que no exista un organismo regulador, pero en la actualidad el Perú ha implementado sistemas para las Mypes y está impulsando a la

formalización de dichas empresas, en relación con el control interno de dichas empresas cada vez más empresarios en nuestro país va implementando un adecuado control ya que las farmacias actuales consideran poner más cadenas farmacéuticas por todo el país. El comercio farmacéutico, el número de empresas ha crecido 5.1% en promedio al año gracias al dinamismo del consumo interno en los últimos años, ha sentido la desaceleración en lo que va del 2017. De acuerdo con información difundida por el Ministerio de la Producción (Produce) en su boletín de “Grandes almacenes e hipermercados minoristas”, indica que a pesar de que dicho sector crece a una tasa muy baja, es bastante menor el avance que presentó ya que el aumento en venta es solo de 1.6%, mientras que el año 2016 pasado fue de 11.4% (**PerúRetail, 2017**)

Actualmente sabemos que las mypes van en auge y la región de Ayacucho no es una excepción ya que esto facilita a las personas a desarrollarse y salir adelante por sus medios o con ayuda e impulso de los gobiernos locales. La realización de la investigación es en la ciudad de huamanga, donde existe muchos emprendedores que se formalizan en las Mypes, encontraremos negocios dedicados al comercio del rubro de la farmacia, algunos de estos negocios no tienen un control, pero saben que es necesario tener un buen control de los productos, de la venta de medicamentos y del inventario farmacéutico donde es necesario tener un almacén para dichos negocios. En la región falta la implementación y orientación, a los empresarios de la efectividad del control interno.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso de las empresas farmacéuticas en la región Ayacucho, periodo 2017?

Por lo siguiente formulamos nuestro objetivo general para dar respuesta a nuestro problema que es **Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro**

y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso de las empresas farmacéuticas en la región Ayacucho, periodo 2017.

Este informe de investigación se justifica porque está nos permite obtener los aspectos teóricos e informativos que nos permitirá adquirir más conocimientos de una buena gestión y procedimientos del control interno que se aplican en las micro y pequeñas empresas del Perú. Sabemos que en las mypes no es usual contar con un sistema de control interno, pero a medida que avanza el tiempo los empresarios adoptan este sistema para la protección de sus operaciones. Una de las razones para la realización de esta investigación es aprender y dar conocimientos sobre el control interno en las farmacias, ya que la gran mayoría de las personas en nuestro país desconocen de la formalidad de este tipo de empresas y dar a conocer la importancia del control interno en este tipo de empresas ya que se utiliza una buena gestión en el inventariado de los medicamentos que es de vital importancia para las operaciones del negocio que brindara mayor información eficaz y veras al microempresario. Gracias a ellas nuestros ingresos personales o como empresarios aumentan y es un gran aporte al PBI de nuestro país que va en aumento a medida del crecimiento poblacional, las mypes están el en sector comercio y representa un gran porcentaje actual de economía del país.

La metodología utilizada en el informe de investigación es de enfoque y nivel cuantitativo - descriptivo ya que se describen los aspectos de las variables, el diseño No experimental- descriptivo- bibliográfico- documental.

Los principales resultados son: Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 45% de los encuestados si llevan un control interno dentro de su empresa, mientras que un 40% afirma que NO y un 15% menciona que desconoce del tema a tratar. del 100% dio como resultado que un 25% cuentan con un manual de normas, métodos, procedimiento que deben seguirse en la empresa los encuestados si utilizan un control dentro

de la empresa, mientras que un 50% afirma que NO y un 30% menciona que desconoce del tema a tratar. Del cuestionario aplicado a las farmacias dio como resultado que el 100% de los encuestados si **conocen sobre la administración de negocios.**

Llegando a la siguiente conclusión: Del cuestionario aplicado a las farmacias de Ayacucho se ha podido evidenciar que estas micro y pequeñas empresas en su mayoría carecen de algún tipo de control interno por lo tanto esto influye negativamente en la gestión que realicen dichas farmacias, no podemos dejar de mencionar que los propietarios en su mayoría tienen conocimiento sobre la administración, pero no las aplican por falta de asesoramientos y temor al fracaso. Debido a la falta de la implementación de los procedimientos, técnicas, etc. Esto demuestra que no se está aplicando adecuadamente los componentes del control interno esto hace que las operaciones sean deficientes ya que los resultados seas desfavorables.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Posso & Barrios (2014) en su trabajo de investigación cuyo título fue Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera; tuvo como objetivo general de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, el tipo de investigación desarrollado en este trabajo es analítico- descriptivo, concluye con que se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude. Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de

servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Segovia (2011) En su trabajo de investigación cuyo título fue Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la compañía DATUGOURMET CIA. LTDA; tuvo como objeto general Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones; concluye que la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

Crespo & Suárez (2004) En su trabajo de investigación cuyo título fue, Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013; tuvo como objetivo general Elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A.; la Metodología fue a través de un estudio de población y muestra y mediante los métodos de encuesta y entrevistas; concluye que se ha podido identificar que la empresa MULTITECNOS S.A., no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa. MULTITECNOS S.A., no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo

desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa. MULTITECNOS S.A., no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, MULTITECNOS S.A., en general con su buen manejo y desarrollo.

2.1.2 Nacional

Nole (2016) En su investigación denominada “Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015”. Tuvo como objetivo general: Determinar los Mecanismos de Control Interno Administrativo en el Área de Almacén de las Boticas y Farmacias Independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su Impacto en los Resultados de Gestión en el año 2015. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transaccional, descriptivo. obteniéndose como conclusión más importante: Que el 80% de las empresas farmacéuticas en estudio siempre aplican mecanismos de control interno, mientras que el 20% señala que a veces aplican dichos mecanismos, solo cumplen con las normas establecidas en el reglamento de establecimientos farmacéuticos. El 98% tiene establecidas las responsabilidades para almacenamiento, conservación, localización y control de medicamentos, mientras que el 2% no las tienen, el 100% de las empresas tienen políticas para productos vencidos, cuyo procedimiento es: El 57% los desechan y el 43% los devuelven al proveedor. De los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de las empresas en estudio; el 48% solo utilizan estantes;

predominando un 52% que utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones. El 91% utilizan kárdex como registro para el control de mercaderías, mientras 9% no lo utilizan. Concluyendo que el control interno es el recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permitió optimizar los resultados esperados incidiendo positivamente en el logro de sus objetivos y metas.

Alva (2017) En su investigación denominada “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016. La investigación fue cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Obteniendo como principales resultados: Según el caso en estudio: BOTICA YASMIN quien no cuenta con un Software para el control de inventarios, por lo que le dificulta llevar un control con información oportuna y confiable en su almacén, así mismo se aplican procedimientos y normas en cuanto a la conservación y resguardo de los medicamentos, por lo que cuenta con equipos de refrigeración (aire acondicionado y refrigeradoras) de acuerdo al grado de temperatura que requieran (15° - 30°), con respecto a las políticas de devolución de medicamentos a causa de su vencimiento, éstos son devueltos a su proveedor, quien expide una nota de crédito para hacerla efectiva en el siguiente pedido.

Fernandez (2015) En su trabajo de investigación cuyo título fue El control interno y su influencia en la gestión de las instituciones públicas del Perú: Caso Hospital la Caleta Chimbote, 2014; tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las instituciones públicas del Perú y del Hospital La Caleta Chimbote, 2014; la metodología que utilizó fue El diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico documental y de caso; concluye con que se pudo evidenciar que el hospital La

Caleta carece de una buena implementación en su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de una mejora en la implementación del sistema que asegure el buen uso de los recursos del estado en beneficio de los usuarios y la comunidad en general.

2.1.3 Local

Riveros (2015) En su trabajo de investigación cuyo título fue; El Sistema de Control Interno en la Gestión del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho- 2014; tuvo como objetivo general determinar la incidencia del sistema de control interno en la gestión del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho; la investigación tiene un diseño de la revisión bibliográfica - documental, diseño de campo no experimental, transversal; en conclusión podemos mencionar que el 100% de encuestados mencionaron que el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho no cuenta con una estructura de Control Interno. Asimismo, el 62% mencionaron que las acciones de control en el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho es regular, también se aprecia que más del 66 % de los funcionarios del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho viene cumpliendo con las metas a base de planificación anual y políticas de salud, debido a que el gobierno tiene por prioridad la salud de la población más necesitada, por ello, existen coberturas de seguros de salud gratuitos para la población más pobre.

Zevallos (2015) En su trabajo de investigación cuyo título fue Sistema de Control Interno y la aplicación eficiente en la unidad de abastecimiento y su incidencia en el mejoramiento de la Gestión de la municipalidad provincial de sucre – 2014; tuvo como objetivo general y busca demostrar que la aplicación del sistema de control interno eficiente en la unidad de

abastecimiento incide en el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Provincial de Sucre, y el tipo de investigación es bibliográfico y documental; concluye que Desde el punto de vista del ciclo gerencial y de sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzar Proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como en la calidad de los servicios públicos. Cuidar y resguardarlos recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido de los mismos y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación que pudiera afectarlos. Principalmente responsabilidad del Alcalde, de los funcionarios y de los servidores de los gobiernos locales. Requiere el Control Interno de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas para un buen funcionamiento del sistema de control interno.

Sinchitullo (2015) En su trabajo de investigación cuyo título fue Influencia del Control Interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno regional De Ayacucho 2014; tuvo como objetivo general Establecer cómo influye el control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera en el ámbito del Gobierno Regional de Ayacucho. La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica - documental, en conclusión nos da como resultado que, Comprobar de qué forma influye la asignación de responsabilidades mediante el control interno y si incidirá en la toma de decisiones en la gestión financiera de Gobierno Regional de Ayacucho, Precisar las causas del control interno como elemento fundamental en la gestión financiera del Gobierno Regional de Ayacucho, Analizar los efectos de la influencia del control interno como elemento

fundamental para dimensionar la gestión financiera del Gobierno Regional de Ayacucho, Evaluar las alternativas de mejora que se propone en la influencia del control interno como elemento fundamental en la gestión financiera del Gobierno Regional de Ayacucho. Frente a la gestión financiera el responsable debe proveer todas las herramientas para realizar las operaciones fundamentales de la empresa frente al control interno, en la efectividad en el manejo de recursos, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional y administrativa, en la confiabilidad de la información financiera, en el cumplimiento de las leyes, pero sobretodo en la toma de decisiones.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1- Teoría de control interno

Los nuevos enfoques del “control interno”, a partir del COSO I

Sánchez (2005) sostiene que dentro de estos nuevos enfoques del “control interno”, se acepta de modo generalizado que el concepto de “control interno” es un proceso de gestión integrada en la actividad organizativa, cuya responsabilidad recae en toda la organización, y no solamente en los responsables de la auditoría interna o de la cúspide directiva. El “control interno” se orienta más hacia un enfoque preventivo de riesgo integral, *ex-ante*, que de detección *ex-post*, concediéndose gran importancia a los controles blandos (confianza, integridad, valores, cultura ética, etc) sobre los tradicionales controles duros.

Así mismo **Santa Cruz (2014)** analiza el modelo COSO y menciona dos enfoques del control interno para eso cita a varios autores que veremos más adelante:

- **Enfoque tradicional de control interno**

De acuerdo a **Estupiñán (2006)** el enfoque tradicional define al control interno como un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos, que se rige bajo los siguientes elementos concretos:

- Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- Personal: el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Supervisión: Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Por otro lado, **Mantilla (2005)** afirma que en la segunda generación enfoque tradicional, se desarrolló con mucha fuerza las oficinas, las jefaturas y los comités, así como los manuales y procedimientos de operación a través de roles como: el rol de ejecución y el rol de evaluación

- **Enfoque contemporáneo de control interno**

El enfoque contemporáneo “Modelo COSO” no define al control interno como un plan; por lo contrario, lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. El mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente, los cuales se clasifican como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento **Estupiñán (2006)**

De tal forma, **Mantilla (2005)** expresa que actualmente el control interno está centrando sus esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito mínimo que garantiza la eficiencia.

Dentro de este contexto, las empresas ahora han modificado sus controles, esquematizando su evaluación y conclusiones más en el riesgo de control que en los procedimientos, sabiendo lograr una adecuada estructura de control interno de la organización **Estupiñán (2006)**.

Finalmente, de acuerdo a lo antes mencionado, se afirma que el COSO es el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas de control de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información.

Así mismo **Capote (2007)** menciona que el Control Interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. En fin, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado (p. 13).

Coopers & Lybrand (1997) Sostienen que el control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

2.2.1.2 Informe coso

El informe COSO (committee of sponsoring organizations – comité de “organismos patrocinadores” de 1992), este informe se ha ido actualizando con el tiempo su última actualización fue en el año 2013, **coso** 2013 se ha mejorado con la estructura pero que los conceptos se mantiene hasta la actualidad y que es una parte fundamental para la comprensión del control interno, este informe sostiene que El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

2.2.1.2 principios del control interno

Capote Cordovés (2007) Sostiene que para un buen control interno deben de tener presentes o en cuenta los principios de control interno, las cuales las conocemos como:

- **División de trabajo:** consiste en dividir entre varias personas o departamentos una operación determinada así para que el trabajo no se inicie o termine una sola persona o departamento, para que así puedan llegar al logro de los objetivos determinados como: Lograr que el trabajo de la contabilidad y demás operaciones estén tan subdivididas que ninguna persona tenga el control completo de los cobros, pagos compras, gastos, etc. El segundo objetivo es el de descubrir los errores y fraudes.
- **La fijación de responsabilidad:** se refiere a que toda persona o departamento tenga fijada documentalmente y conozca las responsabilidades, sus funciones con relación a los medios y recursos que tenga a cargo, sus atribuciones, facultades y responsabilidades.

- **El cargo y descargo:** está relacionado con ceder y aceptar la responsabilidad de un recurso en cada operación, debe quedar documentos y la firma correspondiente de quien recibe y quien entrega, la cantidad y que tipo de recurso es. Al asumir esta responsabilidad debe haber precaución y el cuidado y se debe limitar al mal uso de los recursos, pérdida o sustracción, etc.

2.2.1.3 Clasificación del control interno

Mantilla (2013) Menciona que el AICPA así como propuso su definición dividió al control interno en dos componentes las cuales son las siguientes:

- A) **El control administrativo** incluye, pero no se limita a, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización, y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.
- B) **El control contable** comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:
 - las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración;
 - las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualesquiera otro criterio aplicable a tales estados financieros y para mantener la contabilidad por los activos;
 - el acceso a los activos se permite solamente la administración; Y

- la contabilidad de activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, acciones apropiadas en relación con cualesquiera diferencias.

De igual forma la clasificación del control interno se mantiene ya que **Capote Cordovés (2007)** sostiene lo mismo que el autor anterior:

- a) **Control Interno Administrativo u Operacional** sostiene que es el Plan de Organización con todos los métodos y medidas adoptados dentro de la entidad, para promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. Dentro de esta forma de control interno se pueden incluir distintas acciones de verificación interna de carácter físico.
- b) **Control interno contable** Son los controles diseñados para verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables que ofrezcan un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras autorizadas. Es importante estos controles para la auditoría, ya que son de gran interés para el auditor que debe evaluar y opinar sobre los estados financieros obtenidos de los registros, y para cuya protección están diseñados estos sistemas.

2.2.1.3 Objetivos del Control Interno

Coopers & Lybrand (1997) Mencionan que cada organización tiene su misión y que de acuerdo a eso se puede alcanzar los objetivos determinada, lo cual los clasifica de la siguiente manera:

- **Operacionales:** referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad
- **Información financiera:** referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables

- **Cumplimiento:** referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.

Para **Estupiñán Gaitán (2015)** Los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

Para CGR (2014) Entre sus objetivos, el Control Interno busca:

- a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

g. Promover que se genere valor público³ a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía

2.2.1.4 Componentes del control interno

Podemos señalar que los diferentes autores que revisamos coinciden en los componentes del control interno ya que es un aspecto básico para poder entender mejor al control interno. Así lo sostiene Estupiñán Gaitán (2015)

- ✓ **Entorno de control:** El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.
- ✓ **Evaluación de los riesgos:** La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc., para que la organización funcione de forma coordinada. Igualmente, debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- ✓ **Actividades de control:** Deben establecerse y ejecutarse Políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.
- ✓ **Información y comunicación:** Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Éstos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- ✓ **Supervisión:** Todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma, el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

2.2.2 Teoría de gestión

Los conceptos de la gestión han ido avanzando con el tiempo, sus principios han ido evolucionando y las herramientas de trabajo se han mejorado con el tiempo. Hablar de gestión conlleva a conseguir algo propuesto o al logro obtenido con las herramientas posibles y técnicas o actividades aplicadas. Podemos señalar que la gestión se debe adecuar a los cambios que realice las empresas de acuerdo con el tiempo.

2.2.2.1 Teoría Mecanicista y el enfoque mecanicista

Ramirez, Mejia , & Chaves (2011) mencionan que Henry Fayol en su teoría se basa en tres aspectos: división de trabajo, aplicación de proceso administrativo y formulación de criterios técnicos que orientan la función administrativa.

Maneja como principios administrativos:

- División de trabajo: el cambio de tarea requiere tiempo de adopción que baja la producción
- Autoridad: derecho de mandar y poder hacerse obedecer
- Disciplina. Obedecer
- Unidad de mando: es prioridad, pro ser de necesidad general y permanente para la adecuada marcha de cualquier negocio
- Unidad de dirección: la cabeza de la organización es el jefe, quien direcciona el esquema de los procedimientos para el alcance de los resultados

El enfoque mecanicista en sus bases teórica evidencia verticalidad e interés principal por los resultados (producto). No interesa la necesidad personal y profesional del empleado por lo contrario plantea una dinámica con tareas lineales y direccionamiento autoritario

Martínez (2012) En los enfoques mecanicistas de gestión del factor humano se propone dirigir este factor de la misma forma como se manejan los activos físicos, es decir con la motivación para lograr un objetivo.

2.2.2.2 Enfoque Neoinstitucionalismo

Martínez (2012) La teoría del management clásico y las características básicas del método neoinstitucional aplicable al estudio del comportamiento de la gestión de organizaciones. Señalé que el management como teoría e institución ha dado lugar a recientes desarrollos de la teoría de gestión desde una perspectiva neoinstitucional que ha estudiado la evolución del conocimiento sistematizado, de los procesos de dirección corporativa que inició su expansión a finales del siglo XIX en Estados Unidos, contando con criterios de racionalidad técnica. Y su relación con la evolución de la estructura desde la organización de funciones básicas hasta el desarrollo de una estructura de grandes divisiones con implicaciones para el estudio de la gestión y la eficiencia de los costos de producción. Otro factor importante con el que ha contribuido el neoinstitucionalismo en la teoría de gestión después de los noventa, es la referenciación teórico del estudio de la conducta y desarrollo potencial humano, de los problemas de motivación y productividad, las limitaciones culturales y la capacidad de autoaprendizaje y producción de conocimiento

2.2.2.3 Teoría X/Y

Soto (s.f) menciona que estas teorías son de gran ayuda para administrar y gestionar una empresa

Douglas Mac Gregor fue quien elaboró la teoría X/Y con una perspectiva mecanicista. La teoría X se basa en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe estar controlada, amenazada y dirigida, esto es administrada, para conseguir un correcto desempeño de ellos. No asumen responsabilidades. Por eso mismo, hay que ser autoritario ofreciendo políticas, reglas y un gran control. Las personas quieren la seguridad en el trabajo antes que otras cosas, por lo que la única forma de conseguir un correcto desempeño es siendo autoritario. La Teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son creativas, no escapan del trabajo porque les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol. La forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización.

2.2.2.4 Teoría Z y el enfoque psicosociológico

Asimismo mencionamos que la teoría de Ouchi es de gran importancia ya que es lo contrario de la teoría de MC Gregor y aquí se aplica la voluntad del empleador como empleado, observaremos el amor por el trabajo. Así lo confirman **Ramirez, Mejia , & Chaves (2011)**

La teoría Z de Ouchi busca crear una nueva cultura empresarial (cultura Z) en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que se enfocan en incrementar la apropiación y amor del empleado por la compañía que les permita auto-superarse para su propio bien y de la empresa. Trabajar en equipo, compartir los mismos objetivos, disfrutar lo que se hace y la satisfacción por la tarea cumplida son las características de la cultura Z que abren las posibilidades de mejorar el rendimiento en el trabajo. Ouchi da a lugar a su teoría Z basándose en los siguientes principios:

- a) Compromiso del empleo para toda la vida
- b) Lentitud en la evaluación y promoción del personal
- c) Consenso en la toma de decisiones (participación)
- d) Responsabilidad compartida. Nadie es más responsable que otro
- e) Los empleados no manifiestan su desacuerdo ni se rebelan contra los superiores.
Existen reuniones sociales donde se manifiestan los desacuerdos de manera sutil y amable
- f) Total atención a los empleados, esto incluye todos los aspectos de la vida social y familiar

2.2.2.5 El control de gestión

Sánchez (2005) sostiene que el salto cualitativo que se produce no está tanto en la definición misma del “control de gestión”, sino en lo que se enfatizaba en la literatura managerial bajo ese término de controlling, esto es, en las nuevas características que debía presentar el “control de gestión” ante el cambio radical que estaba operándose en los modelos de perfeccionamiento empresarial. Así se veía, de forma novedosa, al “control de gestión” como un medio de coordinación de las numerosas partes del sistema gerencial, subrayándose tanto la significación del controlling por la integración alcanzada entre las funciones de planificación y control, como su dimensión estratégica y global de la organización y su dimensión específica en la función que se dirige. El “control de gestión” orientaría a la organización más hacia el futuro que al pasado, viéndosela fundamentalmente desde una perspectiva externa, integrándose con el entorno del cliente y de otras organizaciones de similar contenido. El “control de gestión” se relacionaría con la formulación de objetivos y establecimiento de estándares, con los programas de acción traducidos a presupuestos,

con la utilización de recursos, con la fijación de medidas de resultados y la medición de los mismos, con el análisis de las desviaciones y con la mejora de los desempeños.

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales, así lo menciona Rubio Domínguez (2006).

- a) Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- b) Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente
- c) Identificar - mejorando o corrigiendo - los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

2.2.2.6 Funciones de la gestión empresarial según Baldwin (2001)

- **Programación:** significa resolver problemas y emprender decisiones de manera que lleguen a considerarse las alternativas, a especular sobre un futuro próximo o distante y a establecerse los objetivos a corto y a largo plazo.
- **Organización:** se impone un sistema de distribución de responsabilidades entre la dirección y los empleados. La organización representa el proyecto completo de operaciones, un plan unificado de acción en el que se ha asignado cargos y deberes a las distintas personas que forman el sistema.
- **Dirección:** Después de haber trazado un programa y de emprender la organización de materiales, técnicas y métodos, capital, maquinaria y personas, ha de pasarse a la siguiente etapa: la dirección. Todo lo anterior ha estado en la mente del programador y el administrativo. Ahora es necesario ponerlo en marcha. Significa que las personas de la organización tienen que ser

persuadidas, orientadas, coordinadas en el trabajo y de acuerdo a las funciones que les correspondan, alentándolas en sus tareas respectivas.

- **El control:** La función de control supone una medición de los resultados para que tal función sea ejercida. El control, además, no puede separarse de la programación, ya que ambas funciones se interrelacionan afectándose recíprocamente y ello significa efectuar los ajustes necesarios.

2.2.2.7 Técnicas de gestión y sus características

Para **Pérez (2010)** la gestión ha evolucionado desde hace muchos años lo cual entiende a La gestión por procesos como una vivencia avanzada de gestión de la calidad y que pretendemos ubicarla como una gestión que da respuestas a la incertidumbre del entorno competitivo. Estas son las técnicas de gestión que han evolucionada durante el tiempo según

a) Presupuestos de tesorería:

- Excesiva orientación interna
- Concepción simplista de la realidad

b) Planificación de la producción

- Continuista: proyectiva marketing

c) Planificación estratégica

- Solo mira afuera
- Muy poco participativa
- Entornos previsibles
- Trabajo de expertos
- Un nivel de estrategia
- Carencia de herramienta operativa

d) Dirección estratégica

- Mira fuera y dentro
- Participan los directivos
- Entorno inestable
- Prevé adaptación
- Pensamiento estratégico
- Estrategia multinivel
- Desarrollar ventajas competitivas

e) Gestión de calidad (Excelencia)

- Estrategia: eficacia de los procesos
- Protagonista: cliente
- Participación de las personas
- Mejora continua procesos

2.2.2.8 Gestión financiera

Sevilla (2009) Sostiene que La gestión financiera de la empresa se preocupa de la eficaz captación de los recursos para la realización de las inversiones necesarias, tanto a largo como a corto plazo.

- **La gestión financiera a largo plazo** se ocupa, de la realización de una planificación futura de la empresa buscando el modo de efectuar las inversiones adecuadas en activo fijo, de forma que se evite la infrautilización de éstas, controlando la rentabilidad generada por las mismas e intentando optimizarlas.
- **la gestión financiera a corto plazo** se preocupa de la problemática relacionada con la financiación del activo circulante. Es decir, busca los fondos suficientes para hacer frente a las inversiones a corto plazo (existencias, deudores,

tesorería), con el fin de que nunca se produzca ruptura en el ciclo de explotación, ya que el desfase posible entre cobros y pagos podría ocasionar flujos de caja negativos; de ahí la necesidad de disponer de recursos en tesorería.

La función financiera:

Tradicionalmente se ha ocupado de:

- Captar los fondos necesarios para el funcionamiento de la empresa. Planes de expansión, inversiones, etc.
- Controlar los usos de esos fondos, mediante el uso de sistemas de información contable.
- Gestionar la tesorería generada por las operaciones diarias de la empresa.

2.2.3 Teoría de las MYPES

En un entorno que se muestra cada vez más globalizado, en el que la competencia puede llegar de cualquier lugar del mundo, las mype podrán competir cada vez menos si siguen una estrategia de liderazgo en costos. Por el contrario, el proceso de integración con otros mercados hace de la innovación en todas sus vertientes, especialmente la tecnológica, el elemento principal que en los próximos años determinará la competitividad de estas empresas. Las mype representan un segmento empresarial de primer orden en el diseño de la estrategia de competitividad y promoción del empleo en el Perú. La formulación del marco estratégico de la competitividad mype parte de un diagnóstico de la situación actual que identifique cuatro características básicas: baja competitividad, baja productividad, poca rentabilidad e informalidad. Estas, a su vez, están flanqueadas por la dificultad de acceso al financiamiento, las limitadas capacidades gerenciales, el escaso acceso a la información, la poca responsabilidad social empresarial, la baja inserción en el mercado,

el uso inadecuado de tecnologías, las insuficientes capacidades operativas y la débil articulación empresarial.

Enfoque para el crecimiento de las MYPES

Andrade (2007) Menciona que uno de los nuevos enfoques en materia de estrategia para el desarrollo competitivo, es el crecimiento de las condiciones de competitividad para las PYMEs depende de sí se logra desarrollar lo que se denomina un "sistema país" y este se orienta como un todo al crecimiento. "sistema país" quiere decir que este es un aspecto central para comprender la nueva dinámica del desarrollo competitivo. Se hace cada vez más evidente (aunque algunos sigan pensando lo contrario) que el desarrollo no depende de las capacidades individuales de las empresas, sino que es cada vez más dependiente de la capacidad de todo un país para trabajar como un sistema. Es decir: diferentes componentes de un país interactuando, complementando funciones, intercambiando información y conocimientos, definiendo políticas concertadas, etcétera. En el sistema país deben participar, por supuesto las empresas, pero también el Estado, las universidades, los centros tecnológicos, las organizaciones de la sociedad civil, los agentes financieros.

2.2.3.1 Marco normativo de las MYPES

- **Ley N° 28015** - Publicada el 03 de julio de 2003, "*Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*". Esta ley es promovida por estado peruano a favor del desarrollo y formalización de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo, productividad y rentabilidad, y así contribuir al PBI nacional, es decir incentivando a la inversión privada y así mejorar el nivel empresarial y administrativo.

- **Decreto Supremo N° 009-2003-TR** - Publicado el 09 de septiembre de 2003, Aprueban Reglamento de la *“Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.*
- **Decreto Legislativo N° 1086** - Publicado el 28 de junio de 2008, Decreto Legislativo que aprueba la *Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.*
- **Decreto Supremo N° 007-2008-TR** - Publicado el 30 de septiembre de 2008, Texto Único Ordenado de la *Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE.*
- **Decreto Supremo N° 008-2008-TR** - Publicado el 30 de septiembre de 2008, Reglamento del Texto Único Ordenado de la *Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente – Reglamento de la Ley MYPE.*
- **Resolución de Superintendencia N° 187-2008/SUNAT** - Publicado el 25 de Octubre de 2008, Aprueban la forma y condiciones para solicitar la amnistía de seguridad social

2.2.3.2 Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

b) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.
- La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

2.2.3.3 Beneficios generales de las MYPES

Sunat (2017) El Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales.

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.
- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado.

2.2.3.4 Régimen tributario de las MYPES

Sabemos que las mypes anteriormente se podían acoger los regímenes como el RUS o régimen especio, etc. Pero algunas mypes no estaban inscritas a ningún régimen

porque no les convenía y seguían siendo informales pero actualmente el estado creo un nuevo régimen de contribuciones para las Mypes y así acogerse para pagar los impuestos, ahora con este nuevo régimen muchos empresarios se formalizan, según datos de la Sunat, en los primeros cuatro meses del año de la incorporación de este nuevo régimen, se han acogido 377,228 contribuyentes al RMT.

El 20 de diciembre del 2016 se publicó el Decreto Legislativo N° 1269, estableciendo un Régimen MYPE Tributario – RMT, para contribuyentes que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT.

2.2.3.5 Importancia de las microempresas

(Tunal, 2005) Menciona que principal importancia que tienen las microempresas en el mercado de trabajo radica en la capacidad que tienen éstas de producir puestos de trabajo con menores requerimientos de capital. Ya que estas organizaciones proporciona empleo y autoempleo ya que la mayoría de micro empresarios son familias ya que la mayoría de las microempresas requieren de un capital mínimo lo cual favorece esta actividad y a la creación de nuevos negocios. Se puede decir que las microempresas no son el eslabón débil del capitalismo global, ni los lugares de máxima explotación, sino que su existencia representa la presencia de nuevas formas de trabajo y de estructuras ocupacionales que cada día van cobrando mayor fuerza. Las microempresas va en aumento con en la actualidad ya que estas han:

- i) Contribuido a la reorganización de la producción;
- ii) Tienen la capacidad de resistir el lento crecimiento de la economía a través de su impacto en el empleo y en la equidad y,
- iii) Muestran su capacidad para resistir un entorno adverso, caracterizado por una profunda crisis económica y grandes cambios en el mercado internacional.

2.2.4 Canales de distribución de productos farmacéuticos

(ministerio de Produccion, 2015) Los canales de distribución de productos farmacéuticos, según un estudio de la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi-GEE (2002), se dividen en dos grandes grupos:

a) Comercio de venta al por mayor:

- **Laboratorios:** Establecimientos encargados de la fabricación de medicamentos y materias primas utilizadas en la industria farmacéutica.
- **Importadoras:** Laboratorios importantes de origen extranjero que tienen su filial en el país, los cuales en su mayoría comercializan medicamentos de marca.
- **Droguerías:** Establecimientos comerciales autorizados por la Digemid para importar y comercializar medicamentos al por mayor.
- **Almacén especializado:** Infraestructura de un establecimiento de salud público o de las instituciones que tengan bajo su responsabilidad dichos establecimientos, el cual está destinado al almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

c) Comercio de venta al por menor:

- **Boticas y farmacias:** establecimientos que expenden medicamentos al por menor. La diferencia entre ambas reside en que la segunda debe ser propiedad de un químico farmacéutico, según la normativa que rige actualmente.
- **Servicio de farmacia:** encargada de suministrar en medicamentos y productos farmacéuticos en establecimientos de salud del sector público (Essalud, SIS).

- **Cadena de boticas y farmacias:** conjunto de farmacias o boticas que pertenecen a un mismo grupo comercial.
- **Botiquines:** recintos públicos o privados que se instalan en zonas rurales (donde no existen farmacias, boticas o establecimientos de salud) en coordinación con los establecimientos de salud más cercanos (D.S. 014-2011).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno

El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos (CGR, 2014).

Coopers & Lybrand (1997) El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro.

En 1995, el instituto canadiense de contadores Autorizados (su sigla en inglés, es CICA) divulgó la guía del control. Es decir, el CoCo. Define el control como el conjunto de elementos que incluyen recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y tareas, que se adoptan para respaldar a las personas en el logro de los objetivos de una entidad, **Fonseca (2011)**.

“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” **Estupiñán, (2015, p. 19)**

2.3.2 Gestión empresarial

Podemos decir que la Gestión empresarial es una organización o procesos de organización donde existen un conjunto de personas y actividades económicas que deben de realizar, la organización de empresas se integra a un plan dirigido a los objetivos económicos de las empresas y un mejor rendimiento de las personas en las actividades realizadas Baldwin (2001)

2.3.2 Administración

Significa dirigirla, conducirla, gobernar el curso de su funcionamiento. Toda empresa, desde aquella que esté constituida por las operaciones económicas, con el fin de dirigir e integrar todos sus componentes. A las que se añaden las funciones de control y dirección como formas de llevar a cabo y a buen término toda programación y organización previas, Baldwin (2001)

2.3.3 Estrategia

Son medidas o acciones definidas para el logro específico de un objetivo determinado. Es una forma de utilización de todos los recursos o técnicas necesarios para cumplir con el objetivo.

2.3.4 Control de calidad

Es la parte de las Buenas Prácticas de Manufactura que se refiere al muestreo, especificaciones y ensayo, como también a los procedimientos de organización,

documentación, autorización que aseguren que los ensayos necesarios y pertinentes realmente se efectúen, y que no se permita la circulación de los materiales, ni se autorice la venta o suministro de los productos, hasta que su calidad haya sido aprobada como satisfactoria (D.S. 014-2011)

2.3.4 MYPES

Las MYPES están constituidas por personas naturales o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización *de* bienes o prestación de servicios.

Se considera microempresa como una unidad económica que realiza actividades de bajo valor agregado constituidas por bajos montos de capital, que de manera general operan bajo riesgo propio en el mercado y comúnmente nacen de la necesidad de sobrevivencia de sus propietarios. Sin embargo, las diferencias del entorno en que se desenvuelven deben considerarse para evaluarlas en forma disímil (Tunal, 2003) citado por **Mungaray, Ramírez, & Ramírez (2010)**

2.3.5 farmacias

El ministerio de Produccion (2015) afirma que el sector farmacéutico es el encargado de suministrar medicamentos para la preservación de la salud humana y salud animal. Su importancia se relaciona en el cuidado de la salud humana y la esperanza de vida. Este sector forma parte de la industria nacional, contando con grandes empresas que abastecen al mercado local y que destinan también productos a mercados externos, incluso posicionándose con marcas reconocidas fuera del territorio nacional.

Para DIGEMID (2011) en el decreto supremo N° 015- 2011- SA con el “Reglamentó de Establecimientos Farmacéuticos”, Entendemos por farmacias o boticas que son

establecimientos farmacéuticos, estos son lugares donde la población puede adquirir productos o medicamentos farmacéuticos por una suma de dinero. Para que el establecimiento se denomine farmacia debe de tener un propietario de químico farmacéutico. Lo cual estos establecimientos deben de estar registrados por el DIGEMID del ministerio de salud.

III. HIPOTESIS

El control interno incide en la gestión de las empresas farmacéuticas en la región Ayacucho 2017.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

De acuerdo a la finalidad de la investigación el nivel es cuantitativo – descriptivo. El diseño del informe de la investigación que se utilizó fue de diseño No experimental- descriptivo- bibliográfico- documental.

No experimental

Fue no experimental porque la investigación que se realiza será sin manipular deliberadamente las variables y la unidad de análisis, es decir que la investigación solo se limitará a describir las características de las variables en la unidad de análisis en el contexto determinado

Descriptivo

Fue forma descriptiva, porque la investigación se limitará a describir, indagar los aspectos más importantes de las variables en las unidades de análisis correspondientes.

Bibliográfico y Documental

Fue bibliográfico porque para cumplir con los resultados del objetivo específicos I, se tendrán que hacer revisiones bibliográficas de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Fue documental porque la investigación también utilizara documentos oficiales pertinentes.

4.2 Población y muestra

4.2.1 universo

La población está conformada por las diferentes farmacias de la ciudad de Ayacucho, por el cual en un total de 21 propietarios de las farmacias de Ayacucho

4.2.2 Muestra

Mediante la accesibilidad de la información la muestra estará conformada por 20 propietarios farmacéuticos de Ayacucho, donde se realizó encuestas y entrevistas de manera aleatoria, de manera que se realizaran el cálculo de la muestra y se utilizó la fórmula finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * a * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * a * p * q}$$

N=El total de universo (población)

n=Tamaño de la muestra

p y q=Probabilidad de la población que presenta una variable de estar o no incluida en la muestra cuando no se conoce esta probabilidad por estudios se asume que p y 1 tiene el valor de 0.5 cada uno.

Z=las unidades de desviación estándar que en la curva normal define una probabilidad de error tipo 1=0.05, esto equivale a un intervalo de confianza del 95 en la estimación de la muestra el valor de Z=1.96

E=Error estándar de la estimación que debe ser 0.09 o menos

Hallando “n”

$$n = \frac{21 (1.96 * 1.96) * 50\% * 50\%}{((5\% * 5\%) * (21 - 1)) + ((1.96 * 1.96) * 50\% * 50\%)} = 20$$

Muestra(n):20 personas

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Caracterización del control interno y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso de las empresas farmacéuticas en la región Ayacucho, periodo 2017.						
VARIABLES	CONCEPTO DE LA VARIABLE	CONCEPTO OPERATIVO DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
CONTROL INTERNO	Conjunto de elementos que incluyen recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y tareas, que se adoptan para respaldar a las personas en el logro	Es importante para la estructura administrativa y contable pues asegura la confiabilidad de su información financiera, frente a los fraudes y su eficiencia, ayuda a que las empresas cumplan con sus metas trazadas y la transparencia de sus operaciones	Componentes del control interno	Ambiente de control	- Revisión documental - Cuestionario	- Cuestionario
				Evaluación de riesgos		
				Actividades de control		
				Información y comunicación		
				Supervisión		

	de los objetivos de una entidad.						
GESTIÓN EMPRESARIAL	Conjunto de acciones que se interrelacionan e interdependientes entre sí que son partes de las funciones administrativas	buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente.	Funciones de la gestión administrativa	Programación	- Revisión documental - Cuestionario	Cuestionario	
				Organización			
				Control			
				Supervisión			

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de información del informe de investigación se utilizó las siguientes técnicas: revisiones bibliográficas, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de información del informe de investigación se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes.

4.5 plan de análisis

Mediante el plan de análisis se fundamenta tras haber obtenido los datos, mediante el cuestionario, realizando el uso adecuado de estadísticas descriptivo y para la tabulación se utilizó Excel. Para el logro de los resultados se utiliza los objetivos específicos

- Para conseguir el objetivo 1: Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, se hará las revisiones bibliográficas y documentales de los antecedentes
- Para conseguir el objetivo 2: Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro y pequeñas empresas farmacéuticas en la región Ayacucho. Se realizará la encuesta pertinente mediante el cuestionario y la entrevista.
- Para conseguir el objetivo 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno y de gestión en las empresas del sector comercio del Perú y las empresas farmacéuticas de la región Ayacucho, periodo 2017. Se realizó el análisis comparativo del resultado del objetivo 1 y objetivo 2.

4.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 02

4.7 Principios éticos

Dado que es una investigación es de la carrera profesional de contabilidad se realizó basada en los principios de código de ética del contador público. Ya que la ética va relacionada con el estudio de la moral y la acción que realiza un profesional. El código de ética profesional se fundamenta en un conjunto de normas y principios, dichos principios son: integridad, independencia, objetividad, competencia y cuidado profesional, confidencialidad o secreto profesional, comportamiento profesional. La investigación se realizó prevaleciendo los valores éticos y morales para un proceso integral y coherente donde demuestre como resultado la veracidad o falsedad del desarrollo de la investigación con fundamento en el aspecto contable.

Así mismo se cumplió con las normas y reglamentos que fue establecido por la escuela Profesional de Contabilidad de nuestra Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para la autenticidad y veracidad del informe de investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados De los objetivos específicos

5.1.1 Describir las principales características del control interno y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector del Perú

Cuadro N° 01

AUTORES.	RESULTADOS
Fernández (2015)	<p>Con respecto a los componentes de control interno que son ambiente de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo; se puede afirmar que no se están aplicando correctamente el control interno en sus instituciones, ya que se ha encontrado deficiencias en sus componentes ya que no están operando eficientemente; lo cual afecta a la gestión de los mismos; en consecuencia, el control interno no está influenciando positivamente a las entidades, por la falta de implementación, como consecuencia a esto conlleva la falta del cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la entidad, así se muestra el mal uso de los recursos públicos, así para el beneficio de los usuarios y la comunidad en general.</p>
(Alva, 2017)	<p>El control interno en las micro y pequeñas empresas es importante, no importa el tamaño o la actividad a la cual se dediquen sino la forma de administrarlo, asimismo es necesario crear conciencia en los empresarios sobre la necesidad de aplicar y mejorar el control interno conocer los resultados de la empresa que pueden ser positivos y provechosos para ellos.</p>

Lograremos resultados positivos que nos ayudaran a mejorar el orden y control en la empresa, con un manual de organización y sus funciones para su organización interna de manera eficiente, así mismo mejorar el control interno y así poder tomar decisiones con búsqueda de estrategias con la finalidad de evitar errores para el futuro en la empresa comercial, así que menciona que no cuentan con los manuales.

Nole (2016)

Determina que el 80% de las empresas farmacéuticas en estudio siempre aplican mecanismos de control interno, mientras que el 20% señala que a veces aplican dichos mecanismos, solo cumplen con las normas establecidas en el reglamento de establecimientos farmacéuticos. Así mismo menciona que la mayoría tiene establecidas las responsabilidades para almacenamiento, conservación, localización y control de medicamentos, así mismo tienen procedimientos para los productos vencidos: El 57% los desechan y el 43% los devuelven al proveedor. Para la conservación se utilizan en el almacén de las empresas; el 48% solo utilizan estantes; un 52% que utilizan: Refrigeradores, estantes, archivadores y cajones. El 91% utilizan kárdex como registro para el control de mercaderías, mientras 9% no lo utilizan. “Concluyendo que el control interno es el recurso que al aplicarse correctamente en la gestión de las empresas les permitió optimizar los resultados esperados incidiendo positivamente en el logro de sus objetivos y metas”.

Fuente: *Elaboración en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación*

5.1.2 Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro y pequeñas empresas farmacéuticas en la región Ayacucho.

Con respecto al resultado del objetivo específico 2 se obtuvo de la aplicación del instrumento que fueron las encuestas. Se realizó un cuestionario de 20 preguntas para las diversas farmacias de Ayacucho.

Cuadro N° 2

PREGUNTAS	RESULTADOS
1. ¿Lleva Ud. Un control interno dentro de su empresa?	Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 45% de los encuestados si llevan un control interno dentro de su empresa, mientras que un 40% afirma que NO y un 15% menciona que desconoce del tema a tratar
2. ¿Usted cuenta con un manual de normas, métodos, procedimientos que deben seguirse en la empresa?	Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 25% cuentan con un manual de normas, métodos, procedimientos que deben seguirse en la empresa los encuestados si utilizan un control dentro de la empresa, mientras que un 50% afirma que NO y un 30% menciona que desconoce del tema a tratar
3. ¿Se han establecido las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos detectados?	Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 45% de los encuestados establecen las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos detectados , mientras que un 30% afirma que NO y un 25% menciona que desconoce del tema a tratar

4. **¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?** Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 90% de los encuestados si han **establecido las responsabilidades de cada trabajador**, mientras que un 10% afirma que NO.
5. **¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?** Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 75% de los encuestados si **controlan y supervisan las actividades asignadas al personal por el encargado del área** mientras que un 15% afirma que NO y un 10% menciona que desconoce del tema a tratar
6. **¿ Conoce usted de administración de negocios pequeños?** Del cuestionario aplicado a las farmacias dio como resultado que el 100% de los encuestados si **conocen sobre la administración de negocios.**
7. **¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad?** Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 40% de los encuestados si **cuenta con una estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad** mientras que un 40% afirma que NO y un 20% menciona que desconoce del tema a tratar
8. **¿Cree usted que la gestión empresarial influye en la eficiencia, eficacia y económicamente para su farmacia?** Del cuestionario aplicado a las farmacias del 100% dio como resultado que un 75% de los encuestados si **consideran la gestión empresarial influye en la eficiencia, eficacia y económicamente para su farmacia**, mientras que un 25% afirma que NO.

Fuente: elaboración propia en base a las tablas: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08 del anexo

N°03

5.1.2. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno y de gestión en las empresas del sector comercio del Perú y las empresas farmacéuticas de la región de Ayacucho, periodo 2017

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
<p align="center">componentes del control interno</p>	<p>En los resultados del primer objetivo se menciona a los componentes del control interno ya que no se aplican de la manera correcta, así que se puede afirmar que no se están aplicando correctamente en sus instituciones es debido a esto que se trabaja ineficientemente. También se puede apreciar que no cuentan con manuales,</p>	<p>Con la aplicación del cuestionario a las diversas farmacias se dio como resultado que son pocas las farmacias que entienden sobre los componentes del control interno, así que se puede afirmar que no se aplica y es deficiente, llevan control personal y son vulnerables a cualquier falencia que se pueda presentar en las áreas. Con respecto a los manuales y</p>	<p>Los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 SI COINCIDEN, pero de manera desfavorable ya que se encontraron muchas deficiencias en los componentes de control interno. Se debe implementar manuales de control interno en cada área para toda la empresa. - Si el caso persiste con</p>

	<p>procedimientos y la designación de las funciones a seguir para un buen control y orden de la empresa y así poder tomar decisiones con la finalidad de evitar errores para el futuro en la empresa comercial. ya que se ha encontrado deficiencias en sus componentes y controles de las empresas tienden a fracasar ya que no se realiza una buena gestión y así no se resguardan sus activos de forma correcta y adecuada.</p>	<p>procedimiento es deficiente ya que son pocos los cuentan con dichos manuales no son conocidos por todo el personal de dichas farmacias ya que no se aplican en sus actividades diarias. Se puede mencionar que esto implica la mala gestión y el desconocimiento de los empresarios, mencionan también que son micro empresas y que no es necesario aplicar dichos procedimientos ya que les ocasiona más gastos</p>	<p>dificultades la empresa se tiene que hacer una auditoria correspondiente a toda la empresa para detectar donde es el problema.</p>
--	--	---	---

Fuente: *Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2*

5.2 Análisis de los resultados

Respecto al objetivo específico N° 1

Con las revisiones literarias correspondientes Fernández (2015) afirma que los sistemas de control interno de las empresas o instituciones son deficientes por que no se aplican de manera correcta y adecuada de los componentes del control interno, es debido a esto que afecta y es de perjuicio para toda la gestión empresarial, la deficiencia se puede reflejar en la elaboración de los manuales de organización de la empresa a la ves por la falta de su implementación debido a esto provoca la falta de cumplimiento de sus objetivos y metas que se traza una entidad. Coincidiendo con Nole (2016) quien determina que el control interno de las empresas debe de contar con un manual de organización y funciones para la aplicación eficiente para la mejorar y el buen manejo de la empresa comercial para la adecuada toma de decisiones financieras futuras que se deben de realizar para poder evitar cualquier error que se encuentran vulnerables dicha empresa.

Asi mismo Alva (2017) mencionan que no importa el tamaño o actividad a que se dedica una empresa ya que lo que se debe de considerar es la forma de la administracion que tengan dichas empresa ya que es necesario tener conciencia sobre la aplicación de las mejoras de los controles para que los resultados sean favorables, positivos y provechosos Del mismo modo Nole (2016) quien aplico instrumentos para la obtención de sus resultados determina que no existe manuales de la distribucion de sus funciones, asi mismo afirma que el mejoramiento y aplicación del control interno evitara y reducira en forma proporcional los riesgo o fraudes que se puedan presentar, asi mismo se puede afirmar que todo esto influye en la gestion de la empresa ya que se ve en el manejo y

control con la designación de las funciones pertinentes aunque algunas empresas comerciales no apliquen dichos controles.

Con toda la información obtenida se puede decir que está claro que al llevar y teniendo un adecuado control interno nos da mayor seguridad y confiabilidad de cualquier empresa ya sea grande o pequeña para la buena toma de decisiones correctas y sin equivocación alguna.

Respecto al objetivo específico N° 2

- En el resultado de la pregunta N° 1 respecto a la existencia de un control interno dentro de su empresa, los datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado a las farmacias se entienden que el 45% si llevan un control dentro de sus farmacias. Así mismo se obtuvo que un 40% mencionaron que no llevan ningún tipo de control y que un 15% desconocen y mencionaron que no tienen idea de cómo llevarlo y manejarlo.

Por tanto, los resultados que se reflejan son desfavorables ya que hay un mayor porcentaje que no llevan y desconocen sobre algún tipo de control que debería de tener en sus farmacias y es una minoría que si llevan un control, por la falta de ayuda y desconocimiento se ve necesario la capacitación y orientación sobre temas de control interno.

- En el resultado de la pregunta N° 2 respecto a los manuales de normas, métodos, procedimientos que debería de seguir la empresa, con los datos obtenidos se puede apreciar que solo existe un 25% que cuenta con dichas normas, mientras que un 50% no y un 30% desconoce. Ya que manifiestan no tener idea alguna sobre estos temas, esto demuestra la falta de existencia y la reducción en la aplicación del control interno dentro de la farmacia, así que se puede decir que no se garantiza la buena gestión y el encaminamiento oportuno, eficaz y competitivo de dichas farmacias.

- En el resultado de la pregunta N° 3 respecto a las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos detectados, con los datos obtenidos se puede apreciar que existe un 45% que si cuentan y establecen controles para afrontar riesgos que se puedan presentar en las farmacias, mientras que existe un 30% que no cuenta con acciones necesarias y solo un 25% desconoce de dichas acciones. Por tanto, esto demuestra que la falta de conocimiento impide a los empresarios detectar algunas situaciones de riesgo que se puede presentar frente a su negocio, lo cual demuestra también que no se está gestionando ni hacen seguimientos para su aplicación y evaluación para poder identificar dichos riesgos
- En el resultado de la pregunta N° 4 respecto a si se establece las responsabilidades de cada trabajador, se puede apreciar un mayor porcentaje ya que existe un 90% de farmacias que, si establecen las responsabilidades y funciones pertinentes a cada trabajador, mientras que hay una minoría de 10% que no establecen las funciones. Por tanto, esto demuestra que es favorable que los empresarios conozcan de la aplicación de las funciones que debe de cumplir cada personal respecto al área en que se encuentre, esto mejora la actividad comercial diaria que se realiza.
- En el resultado de la pregunta N° 5 respecto a si se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área, se puede apreciar que existe un 75% de las farmacias que si controlan y supervisan, mientras que hay una minoría de un 15% que afirma que NO y un 10% desconoce. Por tanto, esto demuestra que el propietario de las farmacias asigna las responsabilidades de acuerdo a su cuestión personal y se control diariamente el desempeño frente a las ventas.
- En el resultado de la pregunta N° 6 respecto al conocimiento sobre la administración de negocios, se puede apreciar de manera favorable que el 100% de los propietarios si tienen conocimiento sobre la administración, pero mencionaron que les falta aplicarlos

y que requieren de mayor asesoramiento para poder salir adelante y emprender más, para el crecimiento futuro y tener mayor competitividad en el campo del negocio, así evitar cualquier falencias o errores que pudieran cometer por la inexperiencia ya que son pequeñas empresas.

- En el resultado de la pregunta N° 7 respecto a que, si cuentan con estructuras organizacionales y que, si se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad, se puede apreciar que un 40% menciona que sí, mientras que el otro 40% NO y un 20% desconoce. Por tanto, se puede afirmar que hay cierta parcialidad frente a la creación de estructuras organizacionales algunas de las farmacias si cuentan, pero la hacen en base a sus conocimientos y a sus ajustes comerciales y personales, mientras que hay otras que no la aplican y desconocen ya que la creación de estas farmacias se hizo en base a sus necesidades.
- En el resultado de la pregunta N° 8 respecto a la gestión empresarial y si influye en la eficiencia, eficacia y económicamente en las farmacias, se puede apreciar que hay una mayoría de un 75% que menciona que si influye, mientras que un 25% dice que no. Por tanto, esto nos muestra que la mayoría de los propietarios de las farmacias están concientes de que una buena gestión influye demasiado para el buen funcionamiento de dichas farmacias.

Respecto al objetivo específico N° 3

Se tiene un conocimiento que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del Perú no cuentan con debida implementación de control interno es debido a esto que hay gran dificultad en la gestión, conociendo esto podemos mencionar que en la región de Ayacucho hay mayor desconocimiento y falta de un control lo cual conlleva a la informalidad, pero cada vez se están formalizando y más las farmacias, puesto que los propietarios son mayormente profesionales y tienen conocimiento sobre algunos temas. Así de esta manera

podemos mencionar que se obtuvo como resultado que si coinciden entre el objetivo específico N° 1 y 2 pero de manera desfavorable ya que la mayoría de las farmacias no cuentan con ningún tipo de control interno con la falta de implementación en sus organizaciones, esto demuestra la ineficiencia del manejo y la mala gestión en sus negocios, ya que se demostró la falta de manuales de normas, funciones y procedimientos lo cual ello proporciona seguridad ya que le permitirá al empresario su organización internamente más adecuado, lo cual conlleva a la toma de decisiones correctas y sin equivocaciones para que estén libres de errores y dejar de ser vulnerables frente a fraudes o situaciones de riesgo que se pueda presentar. El temor al fracaso es un punto clave para los propietarios ya que necesitan asesoramiento de como poder llevar mejor su negocio, el problema es que los mismos propietarios son los que piensan que no es necesario llevar un control ya que son negocios pequeños. Como menciona un autor ya sea pequeña, grande o el giro de negocio al que se dedique se debe de implementar un control, porque siempre es importante su aplicación.

VI. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

En los resultados de los antecedentes de los autores revisados se limitan a la descripción de las variables y se concluye que en su totalidad de las micro y pequeñas empresas comerciales deberían de utilizar un sistema de control interno con adecuación a la gestión empresarial. El control interno es de suma importancia en las empresas ya sean grandes o pequeñas ya que necesitan de la aplicación de sistemas y procedimientos que se encuentran en los componentes del control interno así poder ser más eficientes en las

operaciones comerciales que realicen para brindar mayor seguridad y confiabilidad a los empresarios y así estar libre de errores o riesgos que puedan llegar a afrontar. Se puede decir que las empresas peruanas deben de tener un adecuado control interno, ya que esto influye positivamente en la gestión empresarial.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario aplicado a las farmacias de Ayacucho se ha podido evidenciar que estas micro y pequeñas empresas en su mayoría carecen de algún tipo de control interno por lo tanto esto influye negativamente en la gestión que realicen dichas farmacias, no podemos dejar de mencionar que los propietarios en su mayoría tienen conocimiento sobre la administración, pero no las aplican por falta de asesoramientos y temor al fracaso. Debido a la falta de la implementación de los procedimientos, técnicas, etc. Esto demuestra que no se está aplicando adecuadamente los componentes del control interno esto hace que las operaciones sean deficientes ya que los resultados sean desfavorables.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

De las revisiones literarias que se realizó y de los resultados que se hallaron con la aplicación del instrumento (cuestionario), se observó que tanto las empresas en general del Perú como de la región Ayacucho, se determina que dichas empresas no llevan un control interno, por lo tanto se concluye que no cuentan con manuales, procedimientos o técnicas que ayude a la gestión de la empresa por lo tanto esto demuestra las deficiencias los componentes del control interno, ya que no se aplican, con la excusa de que son pequeñas empresas y que la existencia futura de dichas empresas son escasas y con cierto nivel de incertidumbre. Lo cual demuestra la falta de confianza y razonabilidad de la gestión que los empresarios llevan.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Carmenate Ávila, Y. (2012). *Control interno en las entidades cubanas*. Recuperado el 11 de 10 de 2017, de eumed.net: enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>

Crespo Coronel, B. A., & Suárez Briones, M. F. (2004). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. tesis de Grado, Universidad LAICA “Vicente Rocafuerte”, Escuela de Ciencias Contables, Guayaquil.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestion por Procesos*. Recuperado el 24 de noviembre de 2017, de books.google.com: <https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&dq=Gestion+por+Procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhheG2mu7XAhVI6CYKHVx6BY YQ6AEIJDA#v=onepage&q=Gestion%20por%20Procesos&f=false>

Aguirre Choix, R., & Armenta Velazquez, C. E. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas. *Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76*, 1-17.

Andrade Girón, H. F. (2007). *NUEVOS ENFOQUES PARA EL DESARROLLO DE LAS MYPEs*. Recuperado el 01 de diciembre de 2017, de prospectivaperu.blogs: http://prospectivaperu.blogspot.pe/2007/05/nuevos-enfoques-para-el-desarrollo-de_04.html

Baldwin, C. (2001). *Gestión empresarial*. Recuperado el 26 de noviembre de 2017, de ebookcentral.proquest.com: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3186835>

Capote Cordovés, G. (2007). *El control interno y el control. Economía y Desarrollo.V.129 n.2. 2001*. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de ebookcentral.proquest.com: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3175027>

Cobertura de farmacias en América Latina. (2012). *PRESCRIPCIÓN, FARMACIA Y UTILIZACIÓN*. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de Salud y Fármacos: <http://www.saludyfarmacos.org/lang/es/boletin-farmacos/boletines/nov2012/cobertura-de-farmacias-en-amrica-latina/>

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. (2007). *MODELOS DE FARMACIA EN LA UNIÓN EUROPEA*. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de portalfarma.com: <http://www.portalfarma.com/Profesionales/farmacaiinternacional/Documents/FarmaEuropa2007.pdf>

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado el 24 de noviembre de 2017, de contraloria.gob.pe: http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de ebookcentral.proquest.com: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3175209>

DIGEMID. (2011). *Reglamento de establecimientos Farmaceuticos*. Recuperado el 25 de noviembre de 2017, de http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Documentos/DS_014-2011.pdf

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I y II y III con base a los ciclos transaccionales*. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de ebookcentral.proquest.com: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4422272>

2

Fernandez Gallardo, G. L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión de las instituciones públicas del Perú: Caso Hospital la Caleta Chimbote, 2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote.

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. (I. d. IICO, Ed.) Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de books.google.com.: https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=Sistemas+de+Control+Interno+Para+Organizaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiX9MCKj-_XAhUDLSYKHctPDm8Q6AEIJDA#v=onepage&q=Sistemas%20de%20Control%20Interno%20Para%20Organizaciones&f=false

Gouardères, F., & Horl, S. (2017). *Las pequeñas y medianas empresas*. Recuperado el 11 de octubre de 2017, de Fichas técnicas sobre la Unión Europea - 2017: http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/es/FTU_5.9.2.pdf

Lobos Flores, R. I. (09 de agosto de 2010). *Marco integrado de Control Interno latinoamericano*. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/marco-integrado-control-interno-latinoamericano/>

Lugo, D. (s.f.). *Control interno*. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de U.S. InterAmerican Affairs International Division: <http://interamerican-usa.com/articulos/Gob-Corp-Adm/Control%20Interno.htm>

Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno 3a ed*. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de ebookcentral.proquest.com:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=487051>

4

Martínez Fajardo, C. E. (2012). *Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión*. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales: <http://www.bdigital.unal.edu.co/26376/1/23953-87022-1-PB.pdf>

ministerio de Produccion. (2015). *Industria Farmaceutica Estudio de investigacion del sector farmaceutico*. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de demi.produce.gob: http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi383012709c344d4b5_16.pdf

Mungaray, A., Ramírez, N., & Ramírez, M. (2010). *Aprendizaje empresarial en microempresas de subsistencia*. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de ebookcentral.proquest:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=322906>

3

PerúRetail. (2017). *Sector farmacéutico crece pero a tasas más bajas en el Perú*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de Perú Retail, la web de retail y los canales comerciales: <http://www.peru-retail.com/sector-farmaceutico-crece-pero-a-tasas-mas-bajas-peru/>

Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. tesis de licenciatura, Universidad de Cartagena , Cartagena de Indias.

Ramirez, C., Mejia L , C., & Chaves Ch, C. (2011). *Tres teorías de la organización de tres enfoques distintos*. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de calameo.com: <http://es.calameo.com/read/000331463b33697df89b9>

- Riveros Fernández, C. (2015). *El Sistema de Control Interno y sus resultados que inciden en la Gestión del hospital regional Miguel Angel Mariscal Llerena de Ayacucho – 2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote , Escuela Profesional de Contabilidad, Ayacucho.
- Rodríguez Cueva, E. (2016). *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallpampa, 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote , Escuela Profesional de Contabilidad, Trujillo.
- Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. Recuperado el 26 de noviembre de 2017, de ebookcentral.proquest.com:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=319946>
1
- Sánchez, A. R. (2005). *El control interno: enfoque tradicional en la evaluación y consideración imprescindible en la gerencia pública moderna*. Recuperado el 20 de octubre de 2017, de X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile:
<http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/el%20control%20interno.pdf>
- Santa Cruz Marín, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de Revista de investigación de contabilidad:
<file:///C:/Users/david-%20pc/Downloads/334-1715-1-PB.pdf>

Segovia Villavicencio, J. M. (2011). *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la compañía DATUGOURMET CIA. LTDA.* Universidad Central de Ecuador , Escuela de contabilidad y Auditoria , Quito.

Sevilla Siglo XXI, S.A. (2009). *Cuaderno para emprendedores y empresarios: gestión financiera.* Recuperado el 27 de noviembre de 2017, de ebookcentral.proquest.com: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=318240>

1

Sinchitullo Pretel, Y. (2015). *Influencia del Control Interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno regional De Ayacucho 2014.* tesis de licenciatura, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote , escuela profesional de contabilidad, Ayacucho.

Soto, B. (s.f.). *Las teorías X, Y y Z en administración de empresas.* Recuperado el 27 de noviembre de 2017, de gestion.org: <https://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-administrativa/30044/las-teorias-x-y-y-z-en-administracion-de-empresas/>

Sunat. (2017). *beneficios de las Mypes.* Recuperado el 01 de 12 de 2017, de emprender.sunat.gob: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Tunal, S. G. (2005). El problema de clasificación de las microempresas, . 6.

Verrando Cordova, B. P. (2015). *Caracterización del Control Interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014.* Tesis de Licenciatura, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote , Escuela Profesional de Contabilidad, Sullana.

Zevallos Conde, L. (2015). *Sistema de control interno y aplicacion eficiente en la unidad de abastecimiento y su incidencia en el mejoramiento de la gestion de la municipalidad provincial de Sucre- 2014*. Tesis de licenciatura , Universidad Catolica los Angeles de Chimbote , escuela profesional de contabilidad, Ayacucho.

ANEXO

Anexo N° 01: matriz de consistencia

Título	Enunciado	Variable	Objetivo general	Objetivo específico	Metodología
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, CASO DE LAS EMPRESAS FARMACEUTICAS EN LA REGION	¿Cuáles son las características del control interno y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso de las empresas farmacéuticas en la región	Control interno y Gestión	Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso de las empresas farmacéuticas en la región Ayacucho, periodo 2017. Y sus objetivos	a) Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, b) Describir las principales características del control interno y Gestión de las micro y pequeñas empresas farmacéuticas en la región Ayacucho. c) Hacer un análisis comparativo de las características	- Tipo de investigación es cualitativo - Nivel de investigación: descriptivo - Diseño: no experimental - Población: no aplica - Muestra : no aplica

<p>AYACUCHO, PERIODO 2017</p>	<p>Ayacucho, periodo 2017?</p>			<p>del control interno y de gestión en las empresas del sector comercio del Perú y las empresas farmacéuticas de la región Ayacucho, periodo 2017.</p>	<p>- Técnicas: revisión bibliográfica - Instrumento: ficha bibliográfica</p>
-----------------------------------	------------------------------------	--	--	--	--

f) Grado bachiller

II) PREGUNTAS DE CONTROL INTERNO

Marca con aspa (X), la respuesta que cree que es correcto

AMBIENTE DE CONTROL.

1. **¿lleva Ud. un control interno dentro de su empresa?**
a. Si () b. No () c. Desconoce ()
2. **¿Usted cuenta con un manual de normas, métodos y procedimientos que deben seguirse en la empresa?**
a. Si () b. No () c. Desconoce ()
3. **De ser afirmativa la respuesta anterior ¿El manual de normas, métodos y procedimiento es puesto en práctica por el personal?**
a. Si () b. No () c. Desconoce ()

EVALUACION DE RIESGOS

4. **¿En su negocio se identifican los eventos de riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?**
a. Si () b. No () c. Desconoce ()
5. **¿En la identificación de los riesgos ha considerado los aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?**
a. Si () b. No () c. Desconoce ()
6. **¿Se han establecidos las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos evaluados?**

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

7. **¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?**

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

8. **¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?**

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

9. **¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?**

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

10. **¿Se comunica al personal de todas las actividades y responsabilidades que se deben realizar para el correcto funcionamiento?**

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

11. **¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?**

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

MONITERIO Y SUPERVISIÓN

12. ¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

13. ¿Se realiza un monitoreo continuo de actividades al encargado del área?

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

III) PREGUNTAS DE GESTION EMPRESARIAL

Marca con aspa (X), la respuesta que cree que es correcto

1. ¿Conoce Ud. de la administración de negocios?

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

2. ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y de la empresa?

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

3. ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad?

- a. Si () b. No () c. Desconoce ()

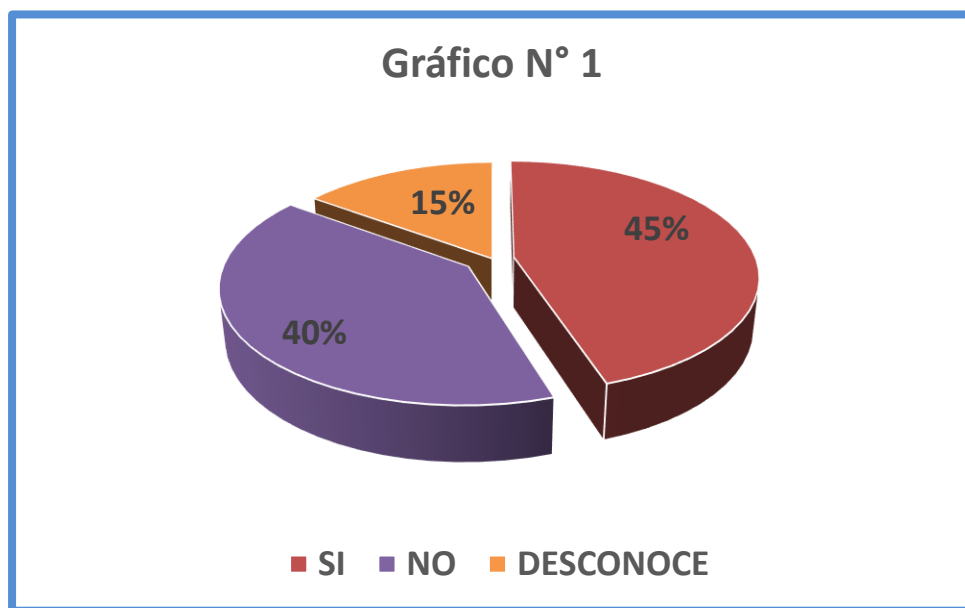
Anexo 03: Tabla de resultados

Tabla N° 01

1. ¿Lleva Ud. un control interno dentro de su empresa?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	45%
NO	8	40%
DESCONOCE	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

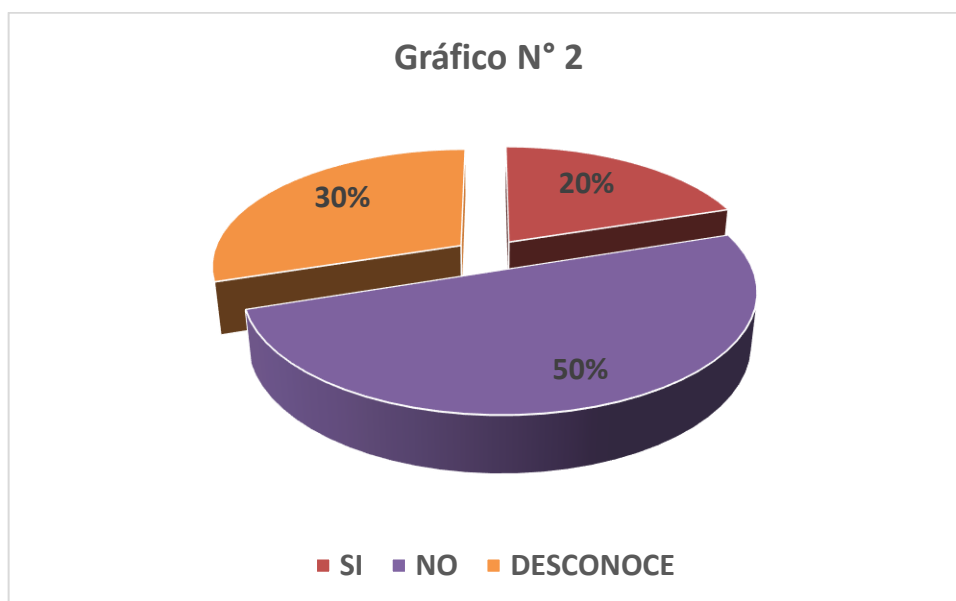


Fuente: Tabla 1- Se observa que el 100% dio como resultado que un 45% de los encuestados si llevan un control interno dentro de su empresa, mientras que un 40% afirma que NO y un 15% menciona que desconoce del tema a tratar

Tabla N° 02

2. ¿Usted cuenta con un manual de normas, métodos, procedimientos que deben seguirse en la empresa?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	20%
NO	10	50%
DESCONOCE	6	30%
TOTAL	20	100%

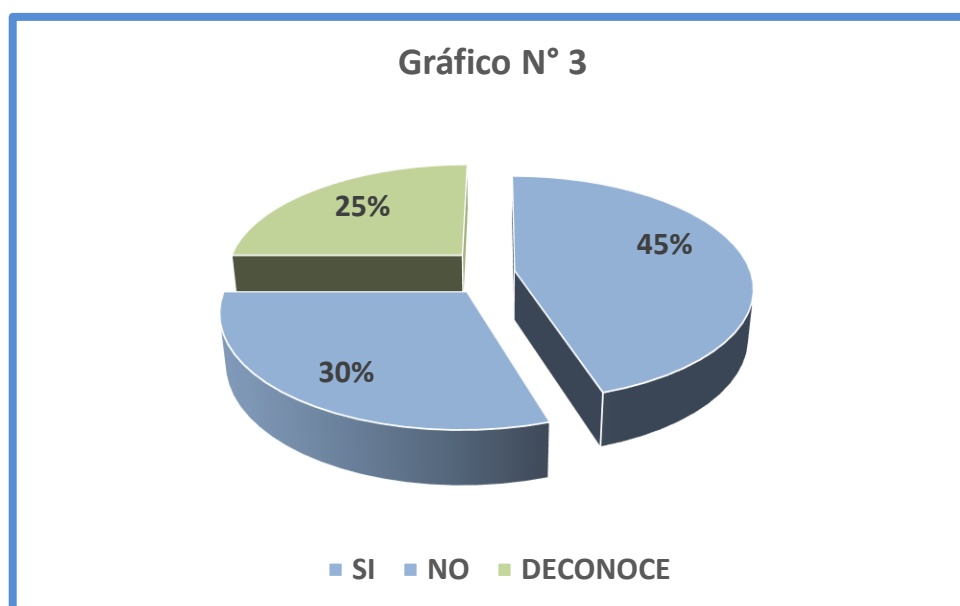


Fuente: *Tabla 2 – se observa que del 100% dio como resultado que un 25% cuentan con un manual de normas, métodos, procedimientos que deben seguirse en la empresa los encuestados si utilizan un control dentro de la empresa, mientras que un 50% afirma que NO y un 30% menciona que desconoce del tema a tratar*

Tabla N° 03

3. Se han establecido las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos detectados?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	45%
NO	6	30%
DESCONOCE	5	25%
TOTAL	20	100%

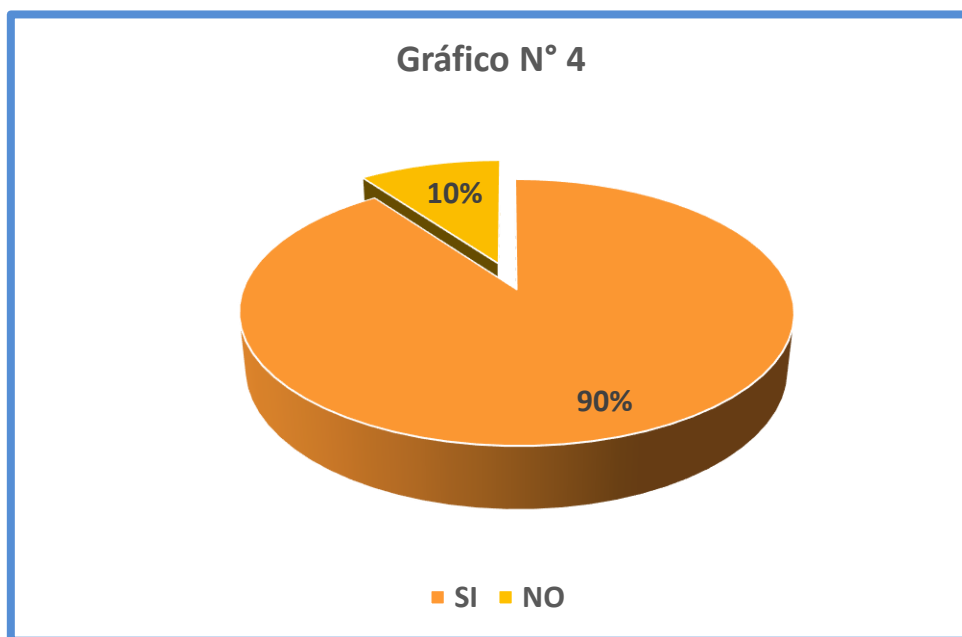


Fuente: *Tabla 3* - del 100% dio como resultado que un 45% de los encuestados establecen las acciones necesarias de controles para afrontar los riesgos detectados , mientras que un 30% afirma que NO y un 25% menciona que desconoce del tema a tratar

Tabla N° 04

4. ¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	90%
NO	2	10%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	20	100%

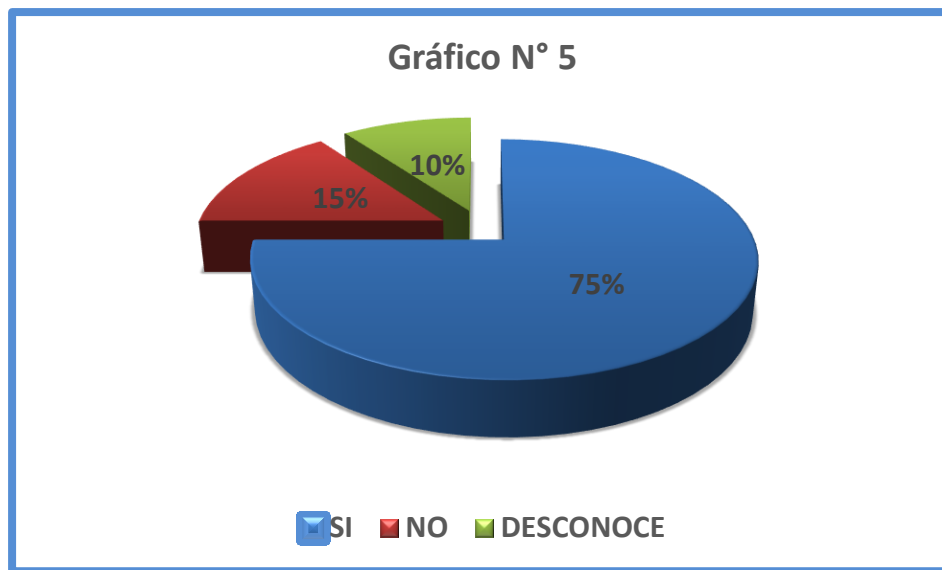


Fuente: *Tabla 4* - del 100% dio como resultado que un 90% de los encuestados si han **establecido las responsabilidades de cada trabajador**, mientras que un 10% afirma que NO.

Tabla N° 05

5. ¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	15	75%
NO	3	15%
DESCONOCE	2	10%
TOTAL	20	100%



Fuente: Tabla 5 - del 100% dio como resultado que un 75% de los encuestados si controlan y supervisan las actividades asignadas al personal por el encargado del área mientras que un 15% afirma que NO y un 10% menciona que desconoce del tema a tratar

Tabla N° 06

6. ¿Conoce usted de administración de negocios pequeños?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	20	100%

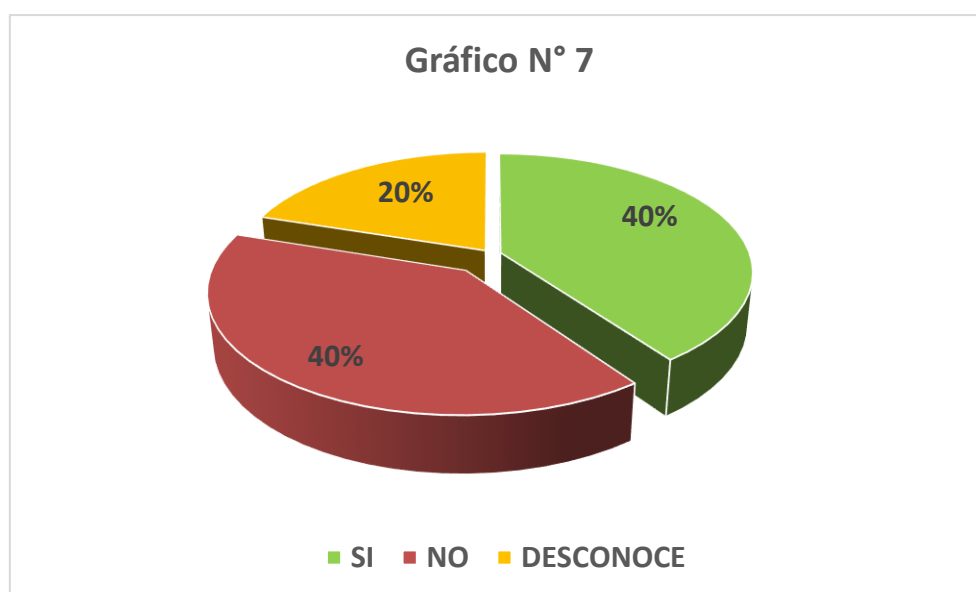


Fuente: *Tabla 6* - Del cuestionario aplicado a las farmacias dio como resultado que el 100% de los encuestados si **conocen sobre la administración de negocios.**

Tabla N° 07

7. ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	8	40%
DESCONOCE	4	20%
TOTAL	20	100%



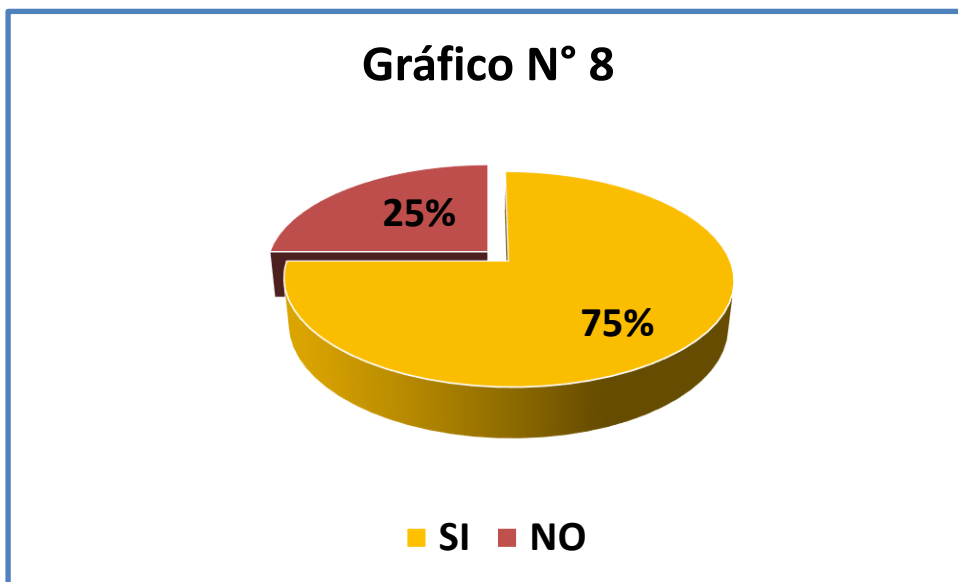
Fuente: Tabla 7 - del 100% dio como resultado que un 40% de los encuestados si cuenta con una estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajusta a la realidad mientras que un 40% afirma que NO y un 20% menciona que desconoce del tema a tratar

Tabla N° 08

8. ¿Cree usted que la gestión empresarial influye en la eficiencia, eficacia y económicamente para su farmacia?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	15	75%
NO	5	25%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 8 - del 100% dio como resultado que un 75% de los encuestados si consideran **la gestión empresarial influye en la eficiencia, eficacia y económicamente para su farmacia**, mientras que un 25% afirma que NO.