UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L, AÑO 2020

PRESENTADO POR:

LUIS ANTONIO SALICIO ROJAS

PABLO ANTONIO RIOS MARIN

ASESOR:

Dr. EDGAR GUIZADO MOSCOSO

Pucallpa – Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 1:00 PM del día Viernes 01 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS BOTICAS SALUD INVESMENT E.I.R.L. AÑO 2020", por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: Luis Antonio Salicio Rojas, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 1:50 PM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberania Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 1:00 pm del día Viernes 01 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Titulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS BOTICAS SALUD INVESMENT E.I.R.L. AÑO 2020", por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: Pablo Antonio Rios Marin, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Articulo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 1:50 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar ----------
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ----------
Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo ----------
Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso ----------
Asesor

Bach. Pablo Antonio Rios Marin ----------
Tesista

Bach. Luis Antonio Salicio Rojas ----------
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0209-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

"SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L, AÑO 2020".

Cuyo(s) Autor(es)	:	**SALICIO ROJAS, LUIS ANTONIO**
		RIOS MARIN, PABLO ANTONIO
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	CONTABILIDAD
Asesor(a)	:	DR. GUIZADO MOSCOSO, EDGAR

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 3%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 25/04/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Luis Antonio Salicio Rojas

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Sistema de Control Interno de los Gastos Operativos y su incidencia en la Gestión Administrativa de las Boticas y Salud Investment E.I.R.L, año 2020"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Edgar Guibado Moscoso

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 07 / 2022

Email: luis.salicio11@hotmail.com
Teléfono: 954563122

Firma: Salicio
DNI: 81087946

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Rios Marin, Pablo Antonio

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Sistema de control interno de los gastos operativos y sus incidencia en la gestion administrativa de las Boticas y Salud Investment E.I.R.L, año 2020

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Edgar Guizado Moscoso

En la Facultad: De ciencias economicas, administrativas y contables

Escuela profesional: De contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 12/07/2022

Email: antoniowarc23@gmail.com

Teléfono: 941970533

Firma:

DNI: 43391548

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, quien fue mi mentor y legado durante mi vida y que goza la gloria de dios **Dino Elvis Bardales Salazar**, quién me animó a seguir adelante durante varios años compartiendo sus conocimientos, apoyo, La fuerza y la fe de poder lograr todo lo que uno se propone, Gracias.

AGRADECIMIENTO

El trabajo realizado lo dedico a dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi amigo y mentor Dino Elvis Bardales Salazar, ya que, me encaminaron a seguir con la propuesta investigativa quienes, siempre me dieron esperanzas y tuvieron fe en mí. También se la dedico a mis padres que fueron el sustento en todo momento para la realización de este trabajo que me ha permitido continuar pese a todo los obstáculos que se presentaron en el trayecto de esta investigación. A mis amigos que gracias a su apoyo moral me permitieron permanecer con empeño, dedicación y cariño, y a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito la meta propuesta.

Doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi Universidad, gracias a mi Universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada docente que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado el camino al éxito.

Esta tesis que perdurara dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigación y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN Y FIRMA DEL JURADO DE TESIS .....**¡Error! Marcador no definido.**
DEDICATORIA viii
AGRADECIMIENTO ix
ÍNDICE DE CONTENIDO x
ÍNDICE DE TABLAS xii
ÍNDICE DE FIGURAS xiv
RESUMEN xvi
ABSTRACT xvii
INTRODUCCIÓN xviii
CAPITULO I EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del problema 1
1.2. Formulación del problema 2
1.2.1. Problema General 2
1.2.2. Problemas específicos 2
1.3. Objetivos 3
1.3.1. Objetivo general 3
1.3.2. Objetivos específicos 3
1.4. Hipótesis 3
1.5. Variables 4
1.6. Operación de variables 4
1.7. Justificación 5
CAPITULO II MARCO TEÓRICO 6
2.1. Antecedentes 6
2.1.1. Antecedentes internacionales 6

2.1.2. Antecedentes nacionales 10
2.2. Bases Teóricas 12
2.3. Definición de términos básicos 22
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 23
3.1. Método de la investigación 23
3.2. Población y Muestra 23
3.2.1. Población: 23
3.2.2. Muestra: 24
3.3. Instrumento de recolección de datos 25
3.4. Procedimiento de recolección de datos 25
3.5. Tratamiento de datos 25
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN 27
4.1. Resultados 27
4.2. Discusión 51
CONCLUSIONES 53
SUGERENCIAS 54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 55
ANEXOS 58
ANEXO 1 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN 59
ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA 1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3. La actual estructura organizacional permite agilizar los procesos contables. 27

Tabla N°4.Se cumple con la visión y misión de la empresa de forma íntegra. 28

Tabla N° 5. Las responsabilidades en cuanto a control interno están delegadas de forma equitativa. 29

Tabla N° 6. Se cumple responsablemente con el procedimiento interno. 30

Tabla N° 7. No está permitido autorizarse gastos propios.31Tabla N° 8. El procedimiento contable de un gasto operativo es rápido y eficaz. 32

Tabla N° 9. Los comprobantes de pago físicos llegan de manera oportuna a laoficina central..... 33

Tabla N° 10. Se cumple con la información financiera oportuna. 34

Tabla N° 11. Existe un control débil en la autorización de gastos operativos. 35

Tabla N° 12. El proceso de autorización es muy burocrático. 36

Tabla N° 23. Se revisan los comprobantes de pago de acuerdo a la normativa vigente. 37

Tabla N° 14. Los químicos farmacéuticos están capacitados respecto a comprobantes de pago. 38

Tabla N° 15. Los procesos informáticos tardan de 3 a 5 días hábiles. 39

Tabla N° 16. La información de reporte de gastos operativos en SAP es de forma rápida y eficaz. 40

Tabla N° 17. Se cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos para los depósitos de ventas. 41

Tabla N° 18. Se cumple con el código de ética de la compañía y conducta. 42

Tabla N° 19.Se respeta las normas de depósito para los establecimientos quedeben acudir al banco para depositar..... 43

Tabla N° 20. Se dispone de personal calificado e íntegro para lasresponsabilidades de cada establecimiento. 44

Tabla N° 21.Se supervisan de manera continua y oportuna a todos losestablecimientos de venta. 45

Tabla N° 22. Se supervisa a los químicos inesperadamente. 46

Tabla N° 23. Las áreas responsables monitorean a los puntos de venta de maneraeficaz. 47

Tabla N° 24. Los depósitos de las ventas son conciliados en forma oportuna. 48

Tabla N° 25.Los errores en depósitos son solucionados de forma rápida. 49

Tabla N° 26.Se crean proveedores en SAP previamente revisados en SUNAT. 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°. 1. La actual estructura organizacional permite agilizar los procesos contables. 27

Figura N°2.Se cumple con la visión y misión de la empresa de forma íntegra. 28

Figura N° 3. Las responsabilidades en cuanto a control interno están delegadas de forma equitativa. 29

Figura N° 4. Se cumple responsablemente con el procedimiento interno. 30

Figura N° 5. No está permitido autorizarse gastos propios. 31

Figura N° 6. El procedimiento contable de un gasto operativo es rápido y eficaz. 32

Figura N° 7. Los comprobantes de pago físicos llegan de manera oportuna a laoficina central. 33

Figura N° 8. Se cumple con la información financiera oportuna. 34

Figura N° 9. Existe un control débil en la autorización de gastos operativos. 35

Figura N° 10. El proceso de autorización es muy burocrático. 36

Figura N° 11. Se revisan los comprobantes de pago de acuerdo a la normativavigente. 37

Figura N° 12. Los químicos farmacéuticos están capacitados respecto acomprobantes de pago. 38

Figura N° 13. Los procesos informáticos tardan de 3 a 5 días hábiles. 39

Figura N° 14. La información de reporte de gastos operativos en SAP es de formarápida y eficaz. 40

Figura N° 15. Se cumple con los tiempos establecidos en los procedimientospara los depósitos de ventas. 41

Figura N° 16. Se cumple con el código de ética de la compañía y conducta. 42

Figura N° 17.Se respeta las normas de depósito para los establecimientos quedeben acudir al banco para depositar. 43

Figura N°18. Se dispone de personal calificado e íntegro para lasresponsabilidades de cada establecimiento. 44

Figura N° 19.Se supervisan de manera continua y oportuna a todos losestablecimientos de venta. 45

Figura N° 20. Se supervisa a los químicos inesperadamente..... 46

Figura N° 21. Las áreas responsables monitorean a los puntos de venta de maneraeficaz. 47

Figura N° 22.Los depósitos de las ventas son conciliados en forma oportuna. 48

Figura N° 23.Los errores en depósitos son solucionados de forma rápida. 49

Figura N° 24.Se crean proveedores en SAP previamente revisados en SUNAT. 50

RESUMEN

La tesis presentada y titulada “Sistema de Control Interno de los gastos operativos y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT., año 2020”, ha sido desarrollada en la perspectiva de comprender deficiencias de controles habituales que podemos encontrar en los diversos procesos administrativos de una empresa. Se sustenta a continuación una investigación no experimental transversal y correlacional, cuyo diseño metodológico es descriptivo y de enfoque cuantitativo. Se recolectaron datos de 50 personas, entre auxiliares. asistentes, analistas y jefes de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT, siendo las áreas encuestadas las de Control de Gastos, Auditoria, Conciliaciones bancarias, Cuentas por pagar, Tesorería y los encargados de cada botica a nivel nacional; pues dentro del proceso todas las áreas antes mencionadas influyen en el Sistema de control interno de los gastos operativos. La técnica aplicada para la recogida de datos fue la encuesta y para su procesamiento de lo mencionado se realizó a través del programa estadístico Statistical Packageforthe Social Sciences (edición IBM SPSS Statistics 22). Como resultado del análisis de datos se obtuvo que el Sistema de Control interno de los gastos operativos influye significativamente en la gestión administrativa. Se determinó que conforme se ejecuten acciones relacionadas con el ambiente de control; y si se cumple responsablemente con el procedimiento interno, podemos lograr que se ejecute una supervisión a los químicos inesperadamente. Se determinó que conforme se ejecute acciones relacionadas con las actividades de control y si los químicos farmacéuticos están capacitados respecto a comprobantes de pago, podemos lograr que se eviten errores en

los registros de los gastos operativos. Palabras clave: Sistema de Control Interno, gastos operativos, gestión administrativa.

ABSTRACT

The thesis presented and titled "Internal Control system of operating expenses and the impact on the administrative management of the company BOTICAS Y SALUD INVESTMENT., Year 2020",It has been developed with a perspective to understand the deficiencies of usual controls that can be found in many administrative processes of a company. then sustaining a non-experimental transversal and correlational research, which methodological design is descriptive and quantitative Data of 50 people was collected, including accountant assistants, analysts and heads of the BOTICAS Y SALUD INVESTMENT company, which are the surveyed areas of Expenditure Control, Audit, Bank Reconciliations, Accounts Payable, Treasury and the managers of each pharmacy around the country. because within the process all the areas mentioned before got influence the internal control system of operating expenses. The applied technique for the data collection was the survey and for the processing mentioned it has been made through the statistical software "Statistical Package for the Social Sciences" (edition IBM SPSS Statistics 22). As a result of the data analysis, it was obtained that the Internal Control System for operating expenses significantly influences in the administrative management. It was determined that actions related to control activities were carried out and if the pharmaceutical chemists are trained about payment vouchers, we can avoid errors in the records of operating expenses. Keywords: Internal Control System, Operating expenses, Administrative expenses.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “Sistema de control interno de los gastos operativos y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT., año 2020”, está en la perspectiva de comprender deficiencias de controles habituales que podemos encontrar en los diversos procesos administrativos de una empresa.

La Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L. inicio sus actividades en el año 1997 enfocada exclusivamente a la comercialización de productos farmacéuticos y artículos de perfumería y tocador, teniendo como ubicación fiscal en el distrito de Chorrillos por la facilidad de poseer un ambiente amplio, en el cual funciona la parte administrativa y almacenes principales.

Tiene como Misión “Dedicarnos al cuidado de la salud a través de una atención farmacéutica atenta, profesional, ética y de alta calidad" y como Visión " Ser la cadena de Boticas líder en el cuidado de la salud y de calidad del mercado."

Actualmente BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., posee la cantidad de 140 puntos de venta a nivel nacional, para lo cual es necesario un óptimo y eficaz sistema de Control Interno de los gastos operativos, lo cual es la problemática de investigación.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos, los cuales se detalla a continuación:

En el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del estudio, donde se detalla la formulación del problema general, objetivos, justificación e importancia del estudio, alcance y limitaciones que se encontró al momento de realizar la presente investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico conceptual, en el que se detalla antecedentes de la investigación, bases teórico- científicas y definición de términos básicos.

En el tercer capítulo se fundamenta la hipótesis y variables.

En el cuarto capítulo se desarrolla la parte metodológica de la investigación como el tipo y Método a desarrollar, el diseño especifico de la investigación, la población, instrumentos de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, y procedimiento de ejecución del estudio.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Las empresas a nivel nacional e internacional cuentan con un sistema de Control Interno, que se adecua a sus necesidades operativas, teniendo como principal objetivo la disminución de riesgos, fraudes, etc. A lo largo de los años la problemática de llevar un adecuado y eficaz Control Interno a conllevado a las empresas a perfeccionarlo, de tal manera que el informe del manejo de la empresa, que posteriormente es presentado a la gerencia deba ser clara, oportuna y eficaz.

Los gastos operativos son lo que apoyan en el adecuado funcionamiento de las empresas, que no se esperan ser recuperados, ya que son gastos realizados para la subsistencia de la empresa; a su vez estos gastos deben ser controlados de manera adecuada por un Sistema de Control Interno que permita que estos sean registrados, controlados y supervisados de manera correcta.

La Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L. inicio sus actividades en el año 1998 enfocada exclusivamente a la comercialización de productos farmacéuticos y artículos de perfumería y tocador; en la actualidad poseen un total de 140 locales tanto en Lima como en provincias.

Cada punto de venta realiza gastos operativos, que estos posteriormente deben ser registrados y supervisados por el contador de manera correcta. Cabe señalar que los gastos que se presentan en cada punto de venta deben ser cancelados por los encargados del local retirando de caja el monto a utilizar para dichos gastos, los cuales son sustentados al contador con un comprobante de pago.

A lo largo de los años BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L. ha ido amoldando a sus necesidades un Sistema de Control Interno que le permitía un adecuado funcionamiento de la empresa, tratando de evitar fraudes y robos.

Dado el crecimiento que tuvo BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L. en el pasar de los años, el Sistema de Control Interno ya no cubría las necesidades de la compañía, generando así un porcentaje elevado de fraudes, robos e ineficiencia en el registro contable. Ante la situación existente, es necesario implementar un nuevo Sistema de Control Interno de los Gastos operativos para el adecuado funcionamiento de la compañía, y de esta manera evitar multas o gastos, a su vez es necesario contar con el personal idóneo en los puntos de ventas, que sepan las normas y políticas de la compañía, para que puedan ser un soporte y contribuyan al crecimiento de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo el Sistema de Control Interno de los gastos operativos tiene incidencia en la adecuada gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿En qué medida el componente ambiente de control relacionado con los gastos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020?

¿De qué manera el componente actividad de control relacionado con los gastos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del Sistema de Control Interno de los gastos operativos en la adecuada gestión administrativa de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la incidencia del componente de ambiente de control relacionado con los gastos operativos en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

Demostrar la incidencia del componente de actividad de control relacionado con los gastos operativos en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El sistema de Control Interno de los gastos operativos tiene incidencia en la adecuada gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

El componente de ambiente de control relacionado con los gatos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

El componente actividad de Control relacionado con los gastos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

1.5. Variables

Variable Independiente (X): Sistema de control interno de los gastos operativos

Variable Dependiente (Y): Gestión Administrativa

1.6. Operación de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERATIVOS		
Procedimientos que aseguran que todos los gastos operativos son adecuadamente gestionados y realmente ocurridos.		
DIMENSIONES	**INDICADORES**	**INSTRUMENTO**
Ambiente Control	**Estructura Organizacional**	**Encuesta**
Actividad de Control	Asignación de autoridad y responsabilidad	Encuesta
	Segregación de funciones	
	Información financiera oportuna	
	Autorización	
	Controles físicos	
	Procesamiento de información	

VARIABLE INDEPENDIENTE (Y): GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Es la forma en que se utilizan los recursos para conseguir los objetivos deseados por la empresa.		
DIMENSIONES	**INDICADORES**	**INSTRUMENTO**
Ventas	Retraso en los depósitos de las ventas	Encuesta
Depósito y conciliación	Riesgo de fraude	Encuesta
	Integridad de los cobros depositados en el banco	
	Selección de proveedores con condiciones económicas favorables	

1.7. Justificación

La investigación analiza y proporciona una mejora en el Sistema de Control Interno y como esta incide en la Gestión de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020. Actualmente el Sistema de control interno no está cubriendo sus necesidades de la empresa, lo que me hace buscar una mejora en el Sistema de Control Interno para poder evitar fraudes y robos, y a su vez poder optimizar los procesos contables y de esta manera minimizar los errores en los registros contables que más adelante conllevan a posibles multas que afectan la liquidez de la compañía.

Esta investigación se realiza para facilitar y controlar de mejor manera la gestión de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., con mayor revisión, eficacia y de manera oportuna.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Crespo B. y Suarez M. (2014), en la tesis de: “ELABORACION E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CASO MULTITECNOS S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL PERIODO 2012-2013”, Universidad Laica Vicente Rocafuerte-Guayaquil para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, tiene como objetivo la elaboración y estructuración de un Sistema de Control Interno que abarca no solo la elaboración de manuales administrativos sino también la medición de riesgos en la estructuración de los mismos. La problemática de la empresa es que no cuenta con un sistema de control interno lo cual van a mejorarlo junto con los procesos de su operatividad a través de manuales de organización, y de procedimientos para los principales puestos del área contable y administrativa de la empresa. Los métodos de investigación son de encuesta y entrevistas y así estableceremos y conoceremos las principales falencias y aspectos que tiene y que se desea mejorar. Dando, así como resultado que la empresa no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa.

Adicionalmente, la implementación de un sistema de control interno es una herramienta primordial en todas las organizaciones que permite optimizar los recursos a través de una revisión pertinente y constante para evitar el riesgo e fraude y el pago excesivo de impuestos.

De esta manera se logra mantener y presentar información fiable en los estados financieros, creando así un mejor nivel de rentabilidad.

Además, indica, que la carencia de la aplicación de las normas, políticas y procedimientos de la empresa generaría pérdidas económicas significativas.

Saltos M. (2012), en la tesis de: “IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE GASTOS EN EL BANCO PROCREDIT S.A.”, Universidad Central del Ecuador, tiene como objetico para obtener el título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada, tiene como objetivo establecer lineamientos que garanticen ejecutar procedimientos con un alto grado de seguridad razonable, ya que la situación problemática del Banco ProCredit en la que existe la Unidad de Control de Gastos bajo la responsabilidad de la Gerencia de Control Financiero encargada de todo el proceso de recepción, registro y pago de los comprobantes de venta y documentos a nivel nacional e internacional, sin embargo no dispone de un sistema de control interno que le permita identificar sus alcances y procedimientos. La metodología utilizada es experimental y usan la encuesta. Después de realizar la investigación llegaron a la conclusión de que por no contar con un manual de procedimientos la Unidad de Control de Gastos ha adaptado sus procedimientos y funciones a otros manuales, instructivos y reglamentos de áreas relacionadas dentro de la institución.

Además. que los principios que rigen un buen Control interno son los siguientes:

División del Trabajo: El concepto de este principio se centraliza en la separación de funciones de las actividades de tal forma que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se

debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades, se aplica el principio conocido de los “Cuatro Ojos”. Dentro de la institución el principio de “cuatro ojos” se aplica en todas las áreas, de acuerdo a los reglamentos e instructivos vigentes se exige que los procesos de elaboración y aprobación de los documentos, siempre se efectúe por usuarios distintos, incluso los sistemas están parametrizados para que operen y validen estos procesos. Es necesario dividir las diferentes operaciones para que los resultados parciales de una operación puedan ser verificados con el resultado de su contabilización. Este principio se relaciona a toda actividad laboral administrativa y debe aplicarse hasta donde las posibilidades del personal lo permitan, esto quiere decir que a pesar de los beneficios que ofrece su aplicación, debe ser objeto de un adecuado análisis ya que se debe tener en consideración que el costo de un control no debe ser superior a los beneficios que se deriven.

Fijación de Responsabilidad: Es importante que los procedimientos definan quién debe efectuar cada operación y que a su vez se establezca en forma obligatoria que se deje evidencia de quién efectúa cada una de ellas en los documentos y registros. Se parte de la concepción de que las normas y procedimientos estructurados, sobre la base de una adecuada organización, prevean las funciones de cada área, es decir, que hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de una unidad organizativa, expresando el ¿cómo hay que hacer y quién debe hacerlo?,

es decir: Definir conceptualmente las responsabilidades y, Dejar constancia documental de quién efectúa cada operación. En la institución las responsabilidades se establecen de acuerdo a las jerarquías existentes, la delegación de funciones aplicando el principio de división de trabajo no exceptúa la responsabilidad de su jefe. Para evitar incoherencias o deficiencias en la aplicación de este principio la institución tiene manuales y reglamentos donde se detalla el alcance del trabajo y responsabilidades de cada funcionario.

Cargo y Descargo: Este principio está directamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza debe ser investigada al máximo. Consiste simplemente en que cuando se produce una entrega de algo: mercancías, documentos, dinero, etc. (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo). Cuando esta operación se formaliza documentalmente, la persona que recibe, firma el documento asumiendo la custodia de los medios recibidos .La recepción de documentos es el proceso de cargo más común que realiza la Unidad de Control de Gastos, ya que durante tres días a la semana se recepta los comprobantes de venta emitidos por los proveedores, y se verifica que cumplan todos los requisitos que establece el Reglamento de Comprobantes de Venta para posteriormente distribuirlos a los diferentes departamentos, mediante la hoja de entrega de facturas diarias.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Burgos C. y Suarez R. (2016) en la tesis de: “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION FINANCIERA DE LA EMPRESA INVERSIONES CHRISTH.AL S.A.C, DISTRITO DE TRUJILLO, AÑO 2015”. Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el título Profesional de Contador Público; tiene como objetivo demostrar que el sistema de control interno contable influye positivamente en la gestión financiera de la empresa. La problemática detectada es que carecen de un sistema de control interno contable, el cual influye directamente en la confiabilidad de los registros y la veracidad de los estados financieros. La metodología utilizada es la de extraer información; y llegan a la conclusión de que, si existen deficiencias en el área contable, debido a la carencia de control en los rubros del efectivo, en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar,

Y además sostiene que, el Control Interno permite detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en la información contable con el fin de que la información sea fidedigna para la toma de decisiones de la empresa. En esta perspectiva, la falta de control interno contable constituye que ninguna decisión económica puede ser tomada en base segura ni tampoco podrá saberse si la política financiera se está ejecutando correctamente.

Señala la gran importancia que posee un adecuado Control Interno en las empresas, ya que permite no solo detectar fraudes e irregularidades, sino también constituye una fuente de la cual se conforman lo estados financieros y posteriormente de las decisiones que ayudan a la empresa en el crecimiento de sus ingresos; y de ser tomada la información de una manera incorrecta ocasionaría que la empresa pueda quebrar y liquidarse. Parte de este Sistema es encargarse de que

la información debe ser fidedigna y registrada de manera correcta, evitando una serie de errores en los estados financieros de la empresa.

Rodríguez R. y Vega L (2015), en la tesis de: “DISENO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA A&B REPRESENTACIONES SRL, CON EL FIN DE MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS- PERIODO 2015”, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo para obtener el título profesional de Contador Público; tiene como objetivo que proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos. La situación problemática de la empresa define que la deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa. En conclusión, se puede afirmar que la Empresa A & B Representaciones SRL cuenta con altos puntos críticos al no contar con una organización bien estructurada, ya que no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos.

Adicionalmente sostiene que, para lograr el propósito de mejorar la gestión en los procesos operativos de toda organización dentro del nuevo contexto de globalización y liberalización de mercados fomenta nuevos desafíos mundiales a los comerciantes. Utilizando un eficiente y consistente control interno, lo cual permitió lograr alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo maximizar el rendimiento.

Señala que, en el actual siglo XX1, todos los procesos administrativos, contables y operativos van cambiando velozmente;

nosotros como gestores de las empresas debemos estar a la vanguardia para poder implementar nuevos procesos que permitan salvaguardar nuestras políticas y procedimientos.

Al implementar un nuevo sistema de control interno permite no solo maximizar los rendimientos de la empresa, sino también tener información fidedigna para la toma de decisiones de la empresa.

Gonzales L. (2017), en la tesis de: ¨GESTION DE INVENTARIOS Y CONTROL INTERNO¨, Universidad de Piura para optar el título profesional de Contador Público; respecto al control interno de los procesos del ingreso a los inventarios se evaluaron los riesgos y se propuso que la función de ingresar los datos a los inventarios la realice un área distinta al de ventas. Tiene como objetivo la elaboración de una adecuada gestión de inventarios que va de la mano con un adecuado control interno. La tesis muestra los diferentes riesgos que pasan al no contar con un adecuado control interno: El riesgo en la entrada de productos se comprende en este negocio porque al ser el área de producción tercerizada son los productos finales los que ingresan directamente a los almacenes e inventarios. Al evaluar el riesgo se propuso a la administración que el área de contabilidad se encargue del ingreso a los inventarios de los productos, así como de su codificación.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. COSO (Committee of Sponsoring Organizations)

Gonzales E. y Gonzales M. (2008), describen lo siguiente, el Control Interno se define como 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.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

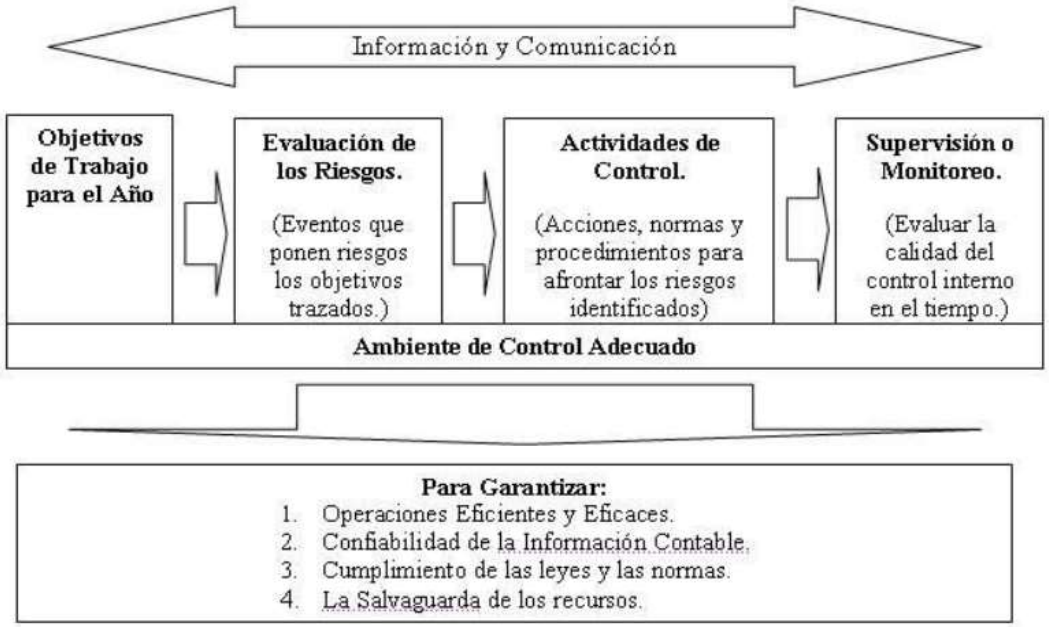
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- Evaluación de riesgos: Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- Actividades de control: Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- Información y comunicación: Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- Supervisión: Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:



Fuente: Eloy Gonzales y Maylie Gonzales (2013). El Informe COSO I y II. Cuba

O sea, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

El Marco de Control denominado COSO II de septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplia la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u

oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.



Fuente: Elaboración propia

- Ambiente de control: sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organizaciones y demás entidades para el desarrollo de sus acciones que permitan reflejar la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del Sistema de Control Interno.
- Gestión y prevención de riesgos: toda organización debe conocer los riesgos a los que enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos.
- Actividades de control: establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización.
- Información y comunicación: los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la

información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- Supervisión y monitoreo: para que un sistema reaccione ágil y flexiblemente de acuerdo con las circunstancias, deber ser supervisado.

Dada la interrelación y dinamismo existente entre estos diferentes componentes, permite inferir que el sistema de control interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

2.2.2. Norma Internacional de Contabilidad 1: Presentación de los Estados Financieros.

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

Resulta importante colocar para este trabajo de investigación, ya que la empresa Boticas y Salud trabaja y funciona todos los meses, basando la presentación de sus estados financieros con la NIC 1.

2.2.3. NIA 700 - International Auditing Assurance

Es la manera de formarse una opinión sobre los estados financieros. El NIA es la normativa sobre la responsabilidad del auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros. También trata de la estructura y el

contenido del informe de auditoría emitido como resultado de una auditoría de estados financieros.

Para formar la opinión, el auditor debe estar atento en:

- Tener argumentos que evidencien si los estados financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales y aplicando los marcos técnicos de información financiera.
- Concluir si los estados financieros están libres de incorrección material, fraude o errores.
- Considerar aspectos cualitativos de las prácticas contables que se desarrollen en la empresa.
- Evaluar si las estimaciones contables y las políticas de la entidad son razonables.
- Identificar si la información presentada en los estados financieros es relevante, fiable y comparable.

2.2.4. Ley de Control Interno de las Entidades del Estado

Dentro de la Ley de Control interno de las entidades del estado se puede rescatar lo siguiente:

Normas de Control Interno del Sector Público

En el Perú, concretamente en el sector de las entidades públicas, el control interno es sumamente importante por lo que se exige su implementación a través de la Ley de Control Interno N° 28716, que en su Artículo 10°, señala la competencia normativa de la Contraloría General de la República, expresando lo siguiente:

a) La Contraloría General de la República, con arreglo a lo establecido en el artículo N° 14° de la Ley Nº 27785, dicta la normativa técnica de control que oriente la efectiva implantación y funcionamiento del

control interno en las entidades del Estado, así como su respectiva evaluación.

b) Dichas normas constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas computarizados y de valores éticos, entre otras.

c) A partir de dicho marco normativo, los titulares de las entidades están obligados a emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, las que deben ser concordantes con la normativa técnica de control que dicte la Contraloría General de la República.

d) Dentro de la Ley 28716 en su artículo 1, definió que dicha Ley tiene por objeto: establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno de las Entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos o prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo el debido y transparente logro de fines y metas institucionales.

e) En su artículo 3, definió al Sistema de Control Interno como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado.

En su Artículo 4, indica que la implantación del control interno en las entidades del Estado es obligatoria en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes:

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, en general, 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 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.

En su artículo 8, indico que la inobservancia a la Ley genera responsabilidad administrativa funcional, y da lugar a la imposición de sanción de acuerdo a la normativa aplicable, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar de ser el caso. Corresponde al Titular y a los funcionarios responsables de los órganos directivos y ejecutivos de la entidad, la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación de dichos sistemas y que éstos sean oportunos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades.

La Resolución de Contraloría No. 320-2006-CGR, aprueba Normas de Control Interno de fecha 30.10.2006 para el mejor desarrollo del control

interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora y optimización de sus labores. Formó parte del sistema de control interno: la administración y el órgano de control institucional, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia.

2.2.5. Publicación Marco Conceptual del Control Interno de la Contraloría General de la República del Perú

Relación de los componentes y principios con la efectividad del Sistema de Control Interno. Los principios detallados anteriormente son la base para el desarrollo de herramientas (Guías, Metodologías, Manuales, etc.) que ayuden al fortalecimiento, así como a la evaluación del Control Interno. Se constituyen en requisitos para que el Control Interno sea efectivo. Un sistema efectivo provee una seguridad razonable respecto del logro de objetivos de la entidad. Para ello se requiere que cada uno de los cinco componentes y cada uno de los principios asociados a los mismos estén presentes y en funcionamiento. No solo que existan formalmente, sino que estén operando en la práctica. Los cinco componentes deben trabajar juntos y de manera integrada. Es decir que, operando en conjunto, se reducen (razonablemente) los riesgos de no lograr los objetivos institucionales. Si algún componente no funciona o lo hace de un modo defectuoso, entonces no se puede concluir que se tiene un sistema efectivo de Control Interno. El uso de este marco conceptual requiere de juicio en el diseño, implementación y conducción de la evaluación de la efectividad del Control Interno, procesos que deberán enmarcarse en los límites establecidos por las leyes, regulaciones, normas y estándares existentes. En ese sentido, puede considerarse que

los encargados del fortalecimiento y evaluación del sistema de Control Interno, si bien pueden emplear toda su creatividad, deberán sujetarse a lo ya establecido en el marco normativo existente y deberán ser sumamente rigurosos al llevar a cabo estos procesos.

Barquero M. (2013) en su libro titulado: “MANUAL PRACTICO DE CONTROL INTERNO TEORIA Y APLICACIÓN PRACTICA” Barcelona, España, sostiene que ninguna organización ya sea a nivel nacional o internacional ha creado un modelo o una norma a seguir, en la cual esta asegure y garantice la efectividad del sistema de control interno, teniendo como principal objetivo que la información contable y financiera sea integra. Menciona que dada que cada organización es un mundo diferente, con diversos sistemas de control interno, no se puede uniformizar los procesos y crear un modelo que sea efectivo para todas las compañías de forma global; pues cada empresa debe crear de manera objetiva y eficaz un sistema de control interno que se adecue a sus operaciones y permita la confiabilidad de los procesos y la información contable.

Así mismo nos describe que, para la efectividad de estos procesos se deben contar con el personal idóneo, es decir, que debemos contar con un entorno de control alto, que cumplan con las políticas y los procedimientos de la compañía, ya que si estos se descuidan estos controles se pueden incumplir deliberadamente, por lo que es necesario que el entorno de control tenga un buen cimiento para que los procesos tengan mayor efectividad.

2.3. Definición de términos básicos

Sistema de Control Interno

Conjunto ordenado de procedimientos, políticas y normas que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad.

Gastos Operativos

Son aquellos que permiten mantener la actividad diaria de una compañía, que no suelen estar vinculadas de manera directa con la producción. Son los que permiten garantizar el adecuado funcionamiento del negocio y que se incluyen en los presupuestos del ejercicio.

Gestión Administrativa

Es la forma en la que se utilizan los recursos para conseguir las metas de la compañía en plazos establecidos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de la investigación

El tipo de metodología usada para esta investigación es de enfoque cuantitativo deductivo, en el cual se han revisado las hipótesis formuladas mediante un estudio y análisis estadístico.

En la investigación, dentro de los tipos de instrumentos de medición, se optó por tomar como instrumento a la encuesta que servirá para probar la viabilidad de la hipótesis, así mismo realizar un análisis estadístico para un mejor entendimiento.

En lo que corresponde a diseño de la investigación se refiere a una estrategia o plan utilizado para estudiar y analizar la veracidad de las hipótesis formuladas.

En esta investigación el tipo de diseño que se ha escogido es: Investigación no experimental, transversal, descriptiva, y correlacional pues se mide y analiza la relación que existe entre la variable dependiente e independiente.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población:

Para el desarrollo de esta investigación la población está conformada por trabajadores de la compañía, siendo las áreas de Control de Gastos, Auditoría, Conciliaciones bancarias, Cuentas por pagar, Tesorería y los encargados de cada botica a nivel nacional, ya que dentro del proceso todas las áreas antes mencionadas influyen en el Sistema de

control interno de los gastos operativos; entonces podemos asumir que el tamaño de la población es infinito, siendo N = ∞

3.2.2. Muestra:

Considerando las condiciones del muestreo aleatorio simple, el tamaño óptimo de la muestra estará dado por la siguiente relación:

$$n = \frac{N\ Z^2\quad pq}{d^2\ (N-1) + Z^2\quad pq}$$

Dónde:

z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

p: Proporción de aciertos.

q: Proporción de errores (1-P)

d:: Margen de error 5%

N: Población.

n: Tamaño óptimo de muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 \quad *0.5 \quad *0.5 \quad *5000}{(0.1)^2 \quad *(5000-1) \quad + \quad (1.96)^2 \ *0.5 \ *0.5}$$

n = 50

Aplicando los cálculos nuestro tamaño de muestra nos da como resultado 50 trabajadores de las áreas mencionadas anteriormente para ser encuestadas, esto se debe, a que mientras más confianza le dé a mi estudio, mayor será el tamaño de muestra. Como consecuencia, tenemos

un tamaño de muestra medible, el cual podemos analizar con tranquilidad.

Creemos que nuestro margen de error es el 5% es el adecuado, pues habrá trabajadores que puedan rechazar dicho estudio, y otras que tendremos que disponer del tiempo de los diversos horarios que manejan los Contadores y/o analistas.

3.3. Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recogida se ha dado mediante un cuestionario a través de la encuesta, cuya medición fue en la escala tipo Likert.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se realizó una clasificación de los datos, control de calidad, el análisis y procesamiento de los datos obtenidos. Los resultados de esta investigación se presentan mediante Figuras y cuadros estadísticos. Los programas por utilizar para facilitar los resultados son Excel y SPSS, ya que nos da los resultados de manera estadística.

3.5. Tratamiento de datos

El procedimiento realizado es el siguiente:

Para comenzar se elaboraron las preguntas de la encuesta teniendo como base las variables, dimensiones e indicadores del estudio.

Después, se escogió la muestra la cual fue encuestada teniendo en cuenta solo a los trabajadores de las áreas de control de gastos, auditoria, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar, tesorería y encargados de cada punto de venta.

Por último, se recolectaron y procesaron los datos obtenidos por las encuestas, para que estos sean analizados a través del programa estadístico SPSS con la asesoría de un experto en la materia estadística.

CAPITULO IV

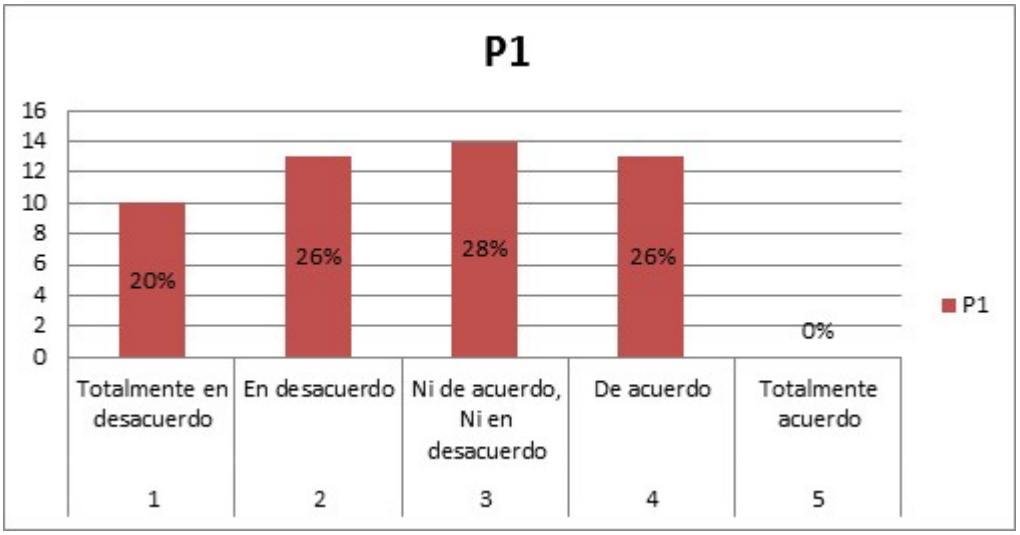
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla N° 3. La actual estructura organizacional permite agilizar los procesos contables.

P1	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10	20%
2	En desacuerdo	13	26%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	14	28%
4	De acuerdo	13	26%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N°. 1. La actual estructura organizacional permite agilizar los procesos contables.



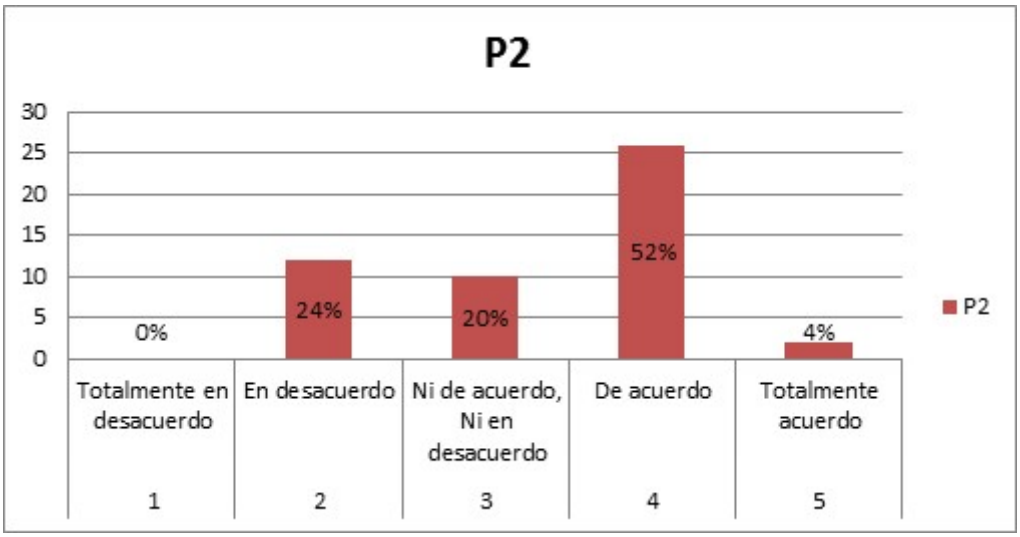
Del total de encuestados, 10 personas de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L. que representan un 20% están totalmente en desacuerdo respecto a que la actual estructura organizacional permite agilizar los procesos contables, otros 13 trabajadores están en desacuerdo, así mismo, 14

trabajadores están ni en acuerdo ni en desacuerdo y solo 13 trabajadores están de acuerdo, representado un 26%.

Tabla N°4.Se cumple con la visión y misión de la empresa de forma íntegra.

P2	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	12	24%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	10	20%
4	De acuerdo	26	52%
5	Totalmente acuerdo	2	4%
		50	100%

Figura N°2.Se cumple con la visión y misión de la empresa de forma íntegra.

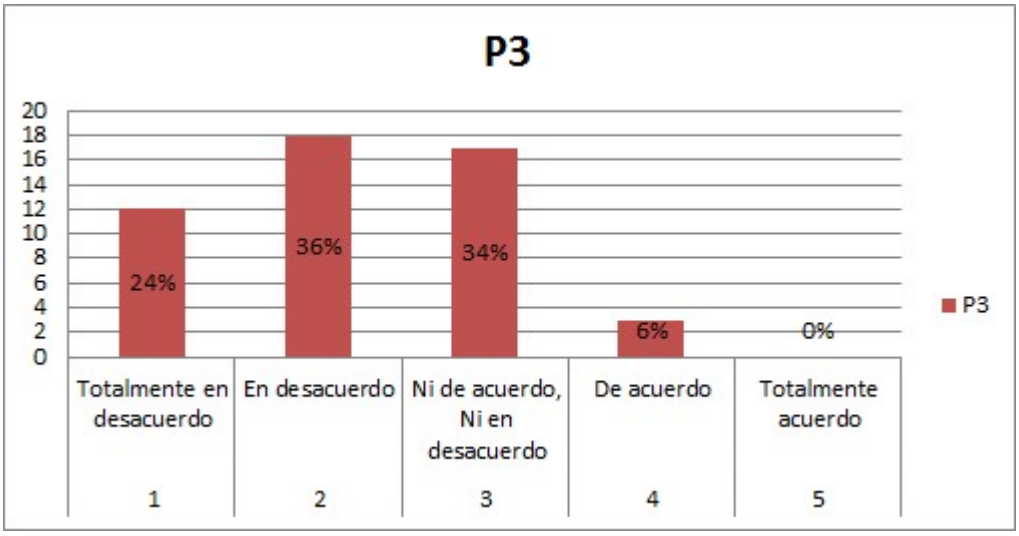


Del total de los encuestados, el 52% está de acuerdo que se cumple con la visión y misión de la empresa de forma íntegra, mientras que el 24% está en desacuerdo con esta afirmación, siendo un 20% que esta ni en acuerdo, ni en desacuerdo. Solo se tiene un 4% que si está completamente de acuerdo.

Tabla N° 5. Las responsabilidades en cuanto a control interno están delegadas deforma equitativa.

P3	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	12	24%
2	En desacuerdo	18	36%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	17	34%
4	De acuerdo	3	6%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 3. Las responsabilidades en cuanto a control interno están delegadas de forma equitativa.

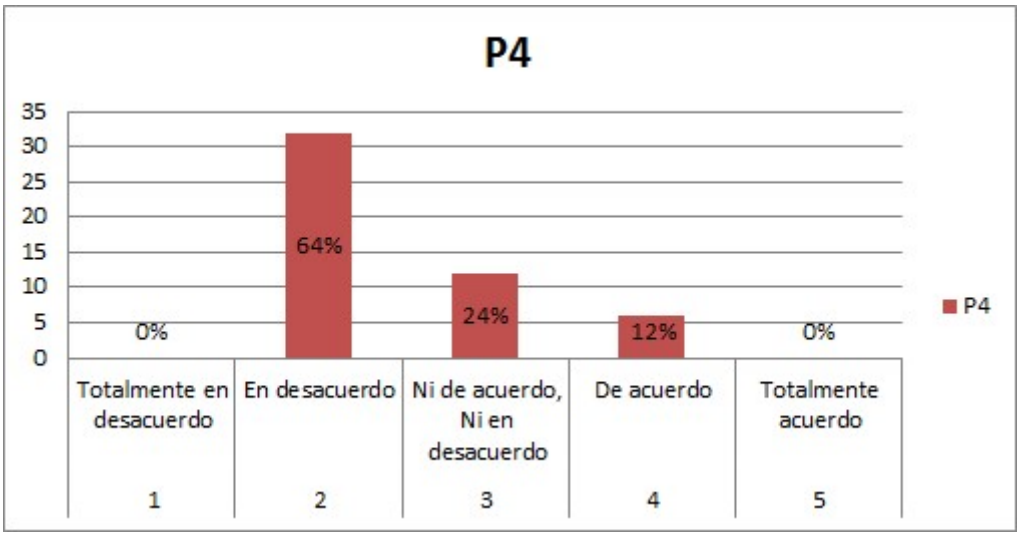


Del total de encuestados, solo el 6% están de acuerdo con que las responsabilidades en cuanto a control interno están delegadas de forma equitativa, teniendo un 36% que se encuentran en desacuerdo y un 24% en totalmente en desacuerdo. A su vez una cantidad significativa de 34% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 6. Se cumple responsablemente con el procedimiento interno.

P4	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	32	64%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	12	24%
4	De acuerdo	6	12%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 4. Se cumple responsablemente con el procedimiento interno.

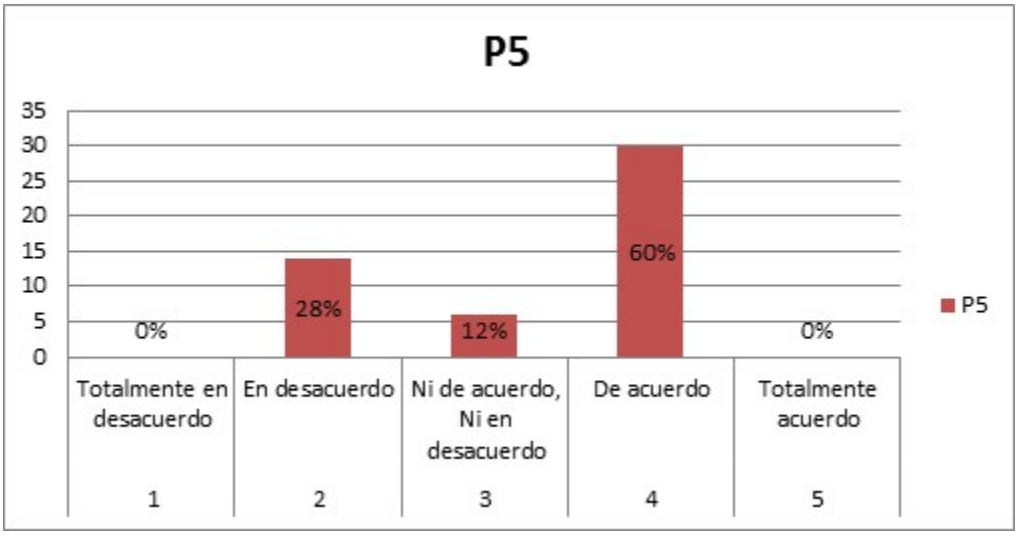


Del total de encuestados, el 64% está en desacuerdo respecto a que se cumple responsablemente con el procedimiento interno, el 24% está en duda pues su respuesta estáen ni de acuerdo, ni en desacuerdo; teniendo solo un 12% que afirma estar de acuerdo a la afirmación de cumplir responsablemente con el procedimiento interno.

Tabla N° 7. No está permitido autorizarse gastos propios.

P5	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	14	28%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	6	12%
4	De acuerdo	30	60%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 5. No está permitido autorizarse gastos propios.

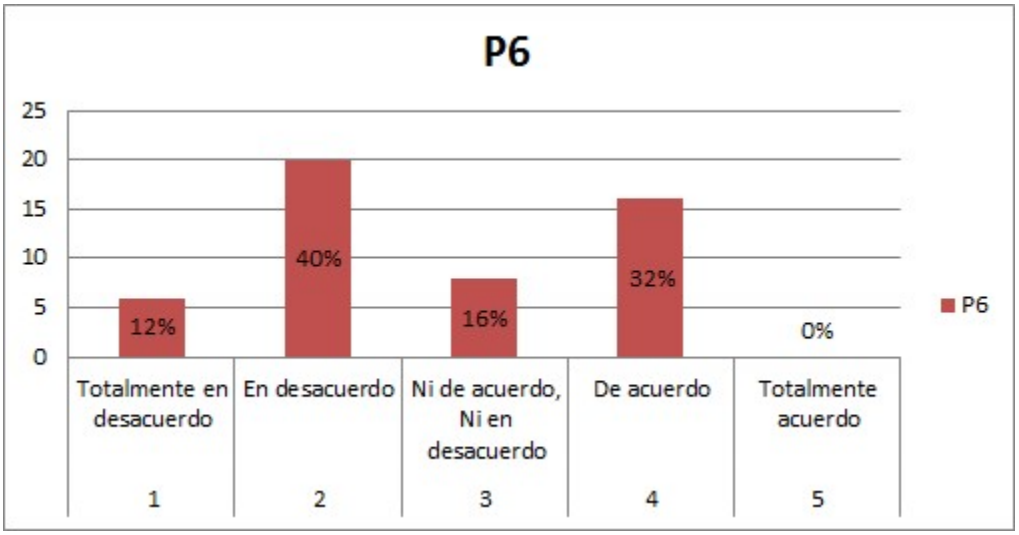


Del total de encuestados, un 60% está de acuerdo con que no está permitido autorizarse gastos propios, teniendo un 28% que está en desacuerdo y un 12% que ni está en acuerdo, ni en desacuerdo. Cabe mencionar que la mayoría está de acuerdo con esta afirmación, lo conocen, pero no lo aplican en la vida rutinaria.

Tabla N° 8. El procedimiento contable de un gasto operativo es rápido y eficaz.

P6	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	6	12%
2	En desacuerdo	20	40%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	8	16%
4	De acuerdo	16	32%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 6. El procedimiento contable de un gasto operativo es rápido y eficaz.

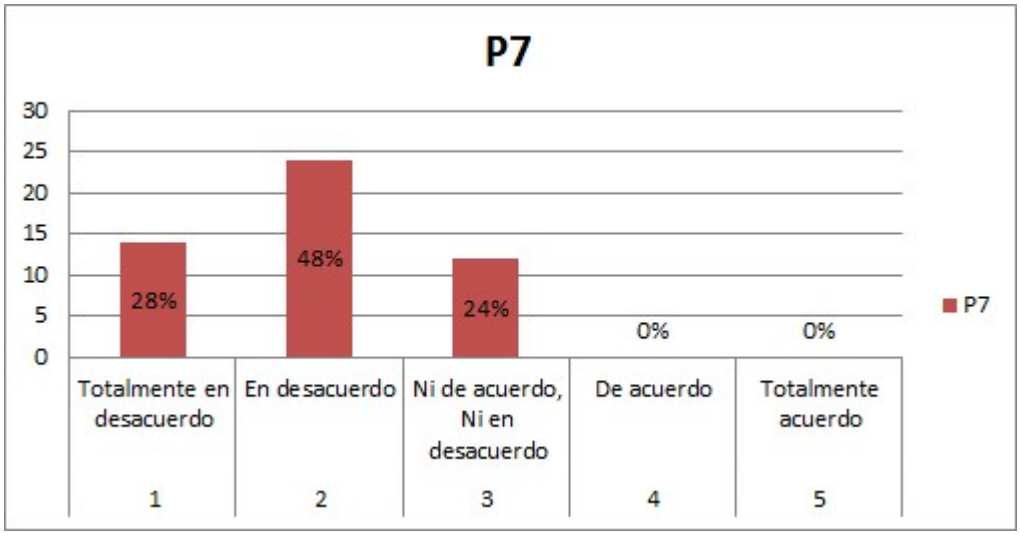


Del total de los encuestados,20 trabajadores que representan el 40% están en desacuerdo con que el procedimiento contable de un gasto operativo es rápido y eficaz, 16 trabajadores que representan el 32% están de acuerdo, y 6 trabajadores que representan el 12% están totalmente en desacuerdo. Teniendo 8 personas que ni están de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 9. Los comprobantes de pago físicos llegan de manera oportuna a laoficina central.

P7	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	14	28%
2	En desacuerdo	24	48%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	12	24%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 7. Los comprobantes de pago físicos llegan de manera oportuna a laoficina central.

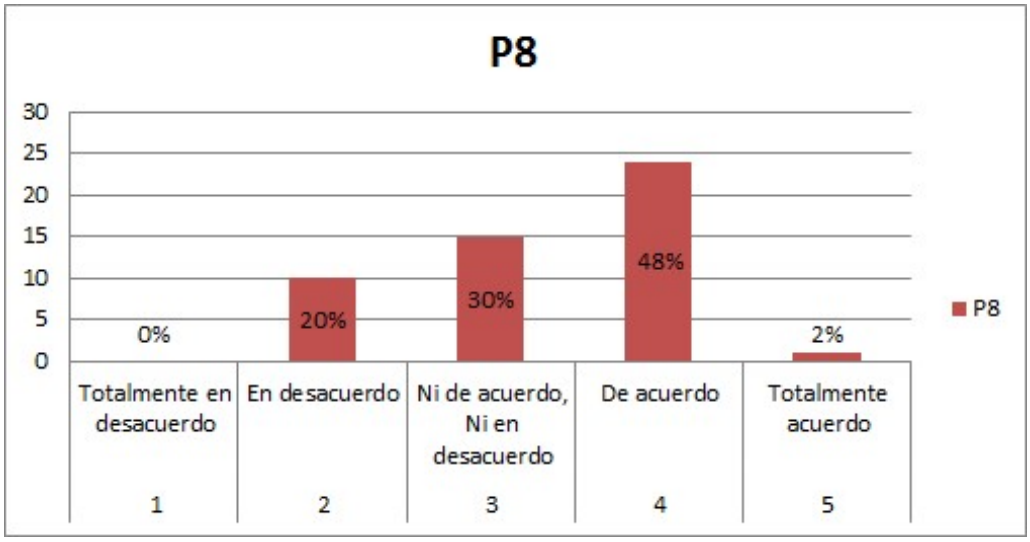


Del total de encuestados, 24 de trabajadores que representan el 48% respondieron queestán en desacuerdo con que los comprobantes de pago físicos llegan de manera oportuna ala oficina central, 14 trabajadores que representan el 28% están totalmente en desacuerdo; 12 trabajadores que representan el 24% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Se puedeobservar que de los 50 trabajadores encuestas no se ha tenido una respuesta positiva respecto a la afirmación.

Tabla N° 10. Se cumple con la información financiera oportuna.

P8	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	10	20%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	15	30%
4	De acuerdo	24	48%
5	Totalmente acuerdo	1	2%
		50	100%

Figura N° 8. Se cumple con la información financiera oportuna.

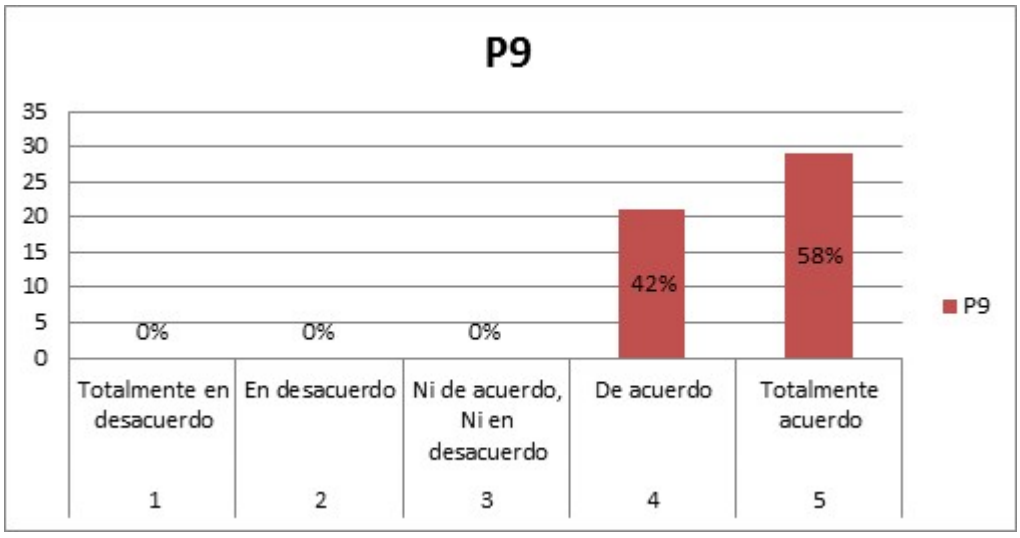


Del total de encuestados, el 48% que representa la mayoría está de acuerdo con que se cumple con la información financiera oportuna; teniendo un 20% en desacuerdo y solo un 2% que está totalmente de acuerdo, mientras que 10 trabajadores que representan el 20% están ni en acuerdo ni en desacuerdo, interpretando que la presentación de la información financiera es variable.

Tabla N° 11. Existe un control débil en la autorización de gastos operativos.

P9	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	0	0%
4	De acuerdo	21	42%
5	Totalmente acuerdo	29	58%
		50	100%

Figura N° 9. Existe un control débil en la autorización de gastos operativos.

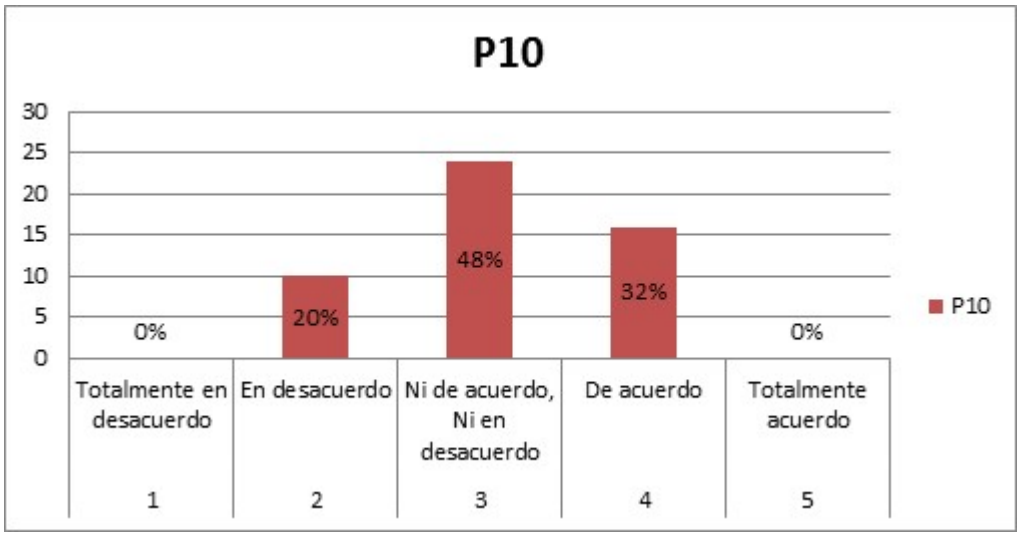


Del total de encuestados, 29 trabajadores que representan el 58% están totalmente deacuerdo con la afirmación de que en la compañía existe un control débil en la autorizaciónde gastos operativos; y 21 trabajadores con los que se completa el total de los encuestados,representando el 42% están de acuerdo. Se observa claramente que el control existente no está siendo efectivo.

Tabla N° 12. El proceso de autorización es muy burocrático.

P10	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	10	20%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	24	48%
4	De acuerdo	16	32%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 10. El proceso de autorización es muy burocrático.

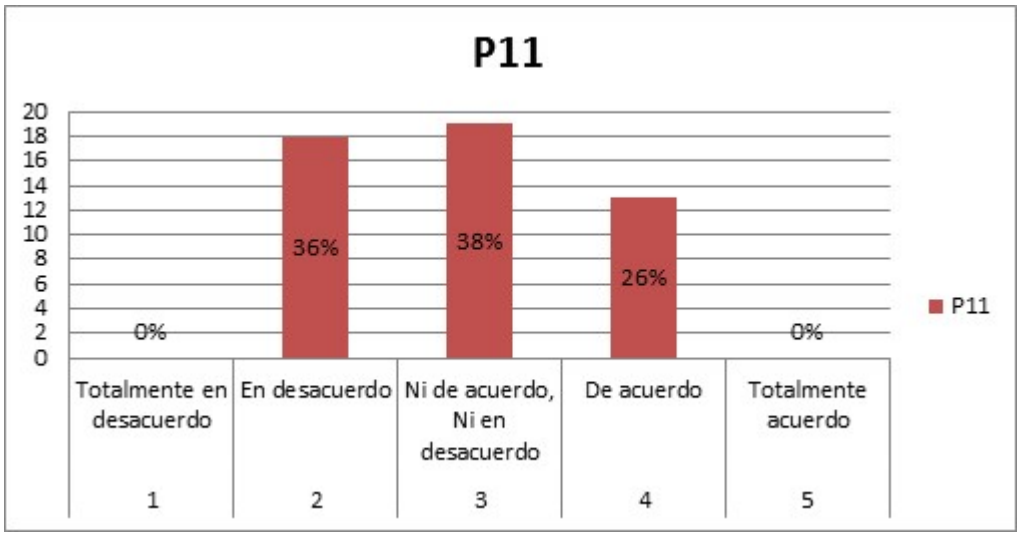


Del total de encuestados, 24 trabajadores que representan el 48% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la afirmación de que el proceso de autorización es muy burocrático, siendo 16 trabajadores que equivalen al 32% está de acuerdo y 10 trabajadoresque representan el 20% están en desacuerdo.

Tabla N° 23. Se revisan los comprobantes de pago de acuerdo a la normativavigente.

P11	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	18	36%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	19	38%
4	De acuerdo	13	26%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 11. Se revisan los comprobantes de pago de acuerdo a la normativavigente.

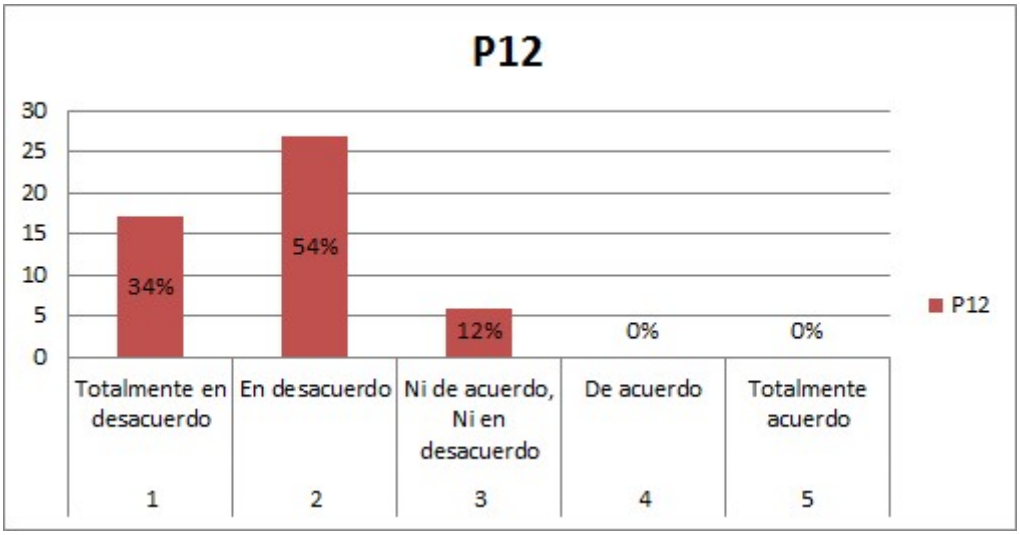


Del total de encuestados, 19 trabajadores que representan el 38% sus respuestas son ambiguas, es decir, no está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, de que se revisan loscomprobantes de pago de acuerdo a la normativa vigente; siguiendo con 18 trabajadores que representan el 36% que se encuentra en desacuerdo y finalmente 13 trabajadores que representan el 26% se encuentran de acuerdo.

Tabla N° 14. Los químicos farmacéuticos están capacitados respecto a comprobantes de pago.

P12	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	17	34%
2	En desacuerdo	27	54%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	6	12%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 12. Los químicos farmacéuticos están capacitados respecto a comprobantes de pago.

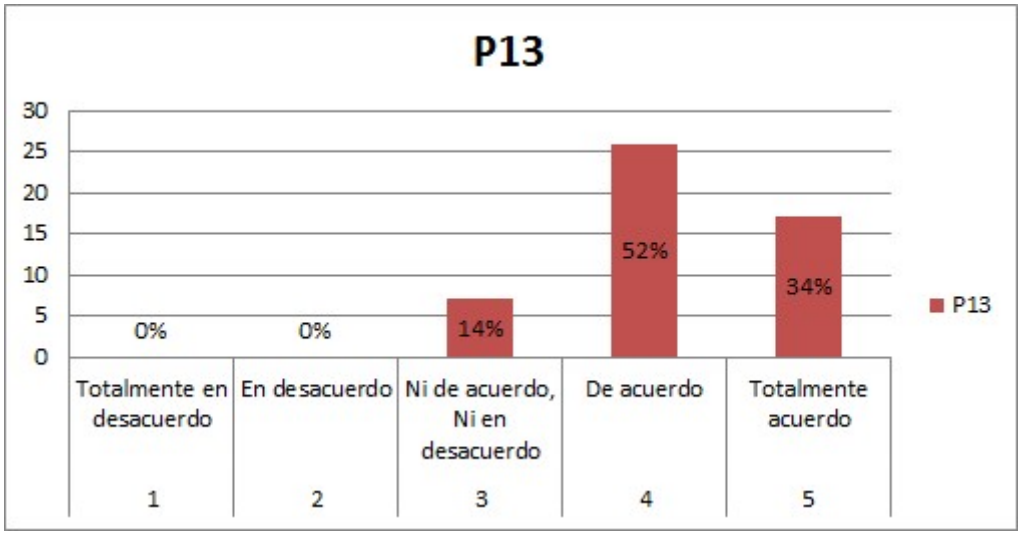


Del total de encuestados, 27 trabajadores que representan el 54% están en desacuerdocon que los químicos farmacéuticos están capacitados respecto a comprobantes de pago; siguiendo con 17 trabajadores que representan el 34% están totalmente en desacuerdo y 6 trabajadores que representan el 12% no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo con la afirmación.

Tabla N° 15. Los procesos informáticos tardan de 3 a 5 días hábiles.

P13	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	7	14%
4	De acuerdo	26	52%
5	Totalmente acuerdo	17	34%
		50	100%

Figura N° 13. Los procesos informáticos tardan de 3 a 5 días hábiles.



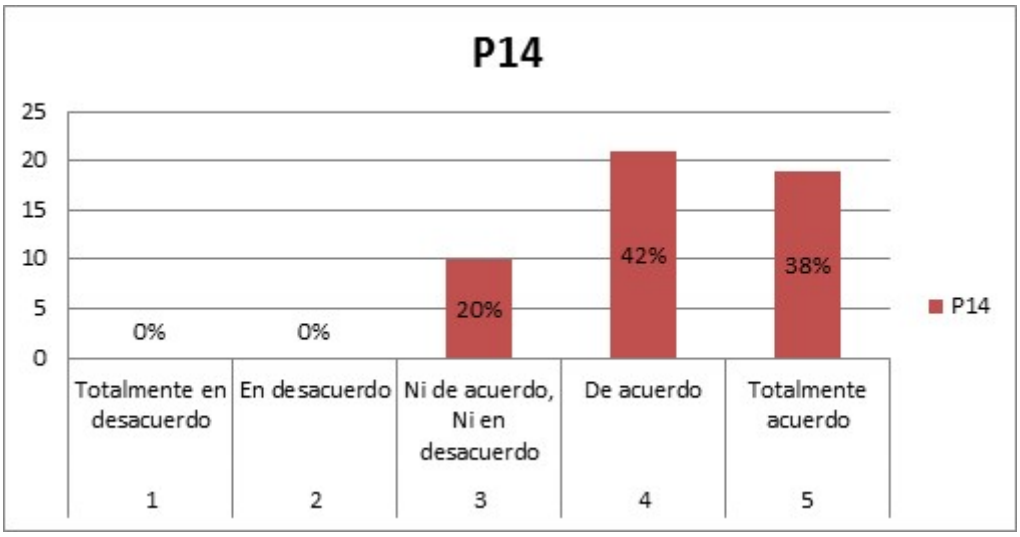
Del total de encuestados, 26 trabajadores que representan el 52%, un poco más de lamitad está de acuerdo con que los procesos informáticos tardan de 3 a 5 días hábiles, tardando así todo el proceso contable hasta finalizar con la presentación de la información financiera ; 17 trabajadores que representan el 34% están totalmente de acuerdo, teniendo casi a la mayoría con una respuesta afirmativa; y solo 7 trabajadores que representan el 14%, no están ni de acuerdo,

ni en desacuerdo con la afirmación.

Tabla N° 16. La información de reporte de gastos operativos en SAP es de forma rápida y eficaz.

P14	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	10	20%
4	De acuerdo	21	42%
5	Totalmente acuerdo	19	38%
		50	100%

Figura N° 14. La información de reporte de gastos operativos en SAP es de formarápida y eficaz.

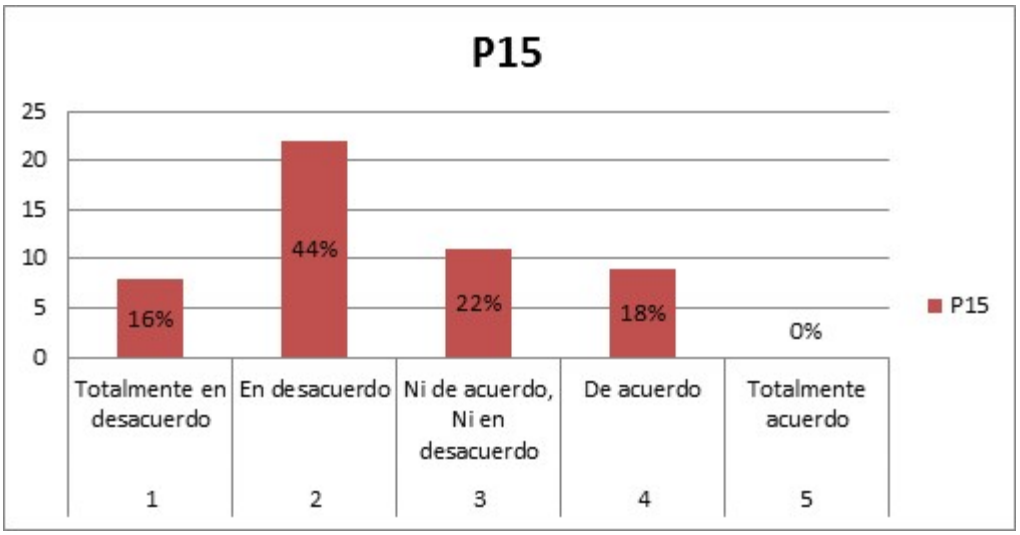


Del total de encuestados, 21 trabajadores que representan el 42% están de acuerdo con que la información de reporte de gastos operativos en SAP es de forma rápida y eficaz; siguiendo por 19 trabajadores que representan el 38% están totalmente de acuerdo y por último 10 trabajadores que equivalen al 20% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 17. Se cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos para los depósitos de ventas.

P15	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	8	16%
2	En desacuerdo	22	44%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	11	22%
4	De acuerdo	9	18%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 15. Se cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos para los depósitos de ventas.

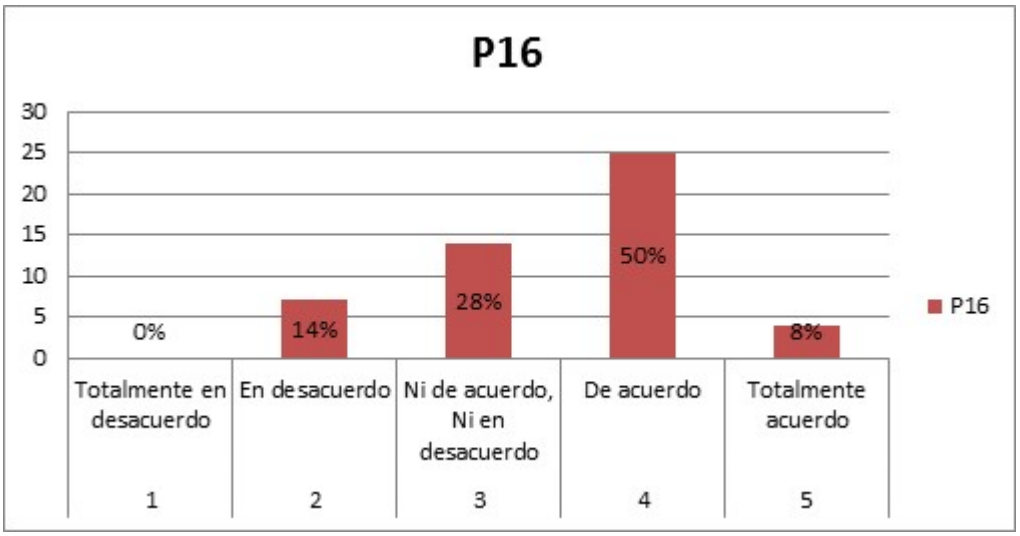


Del total de encuestados,22 trabajadores que representan el 44% está en desacuerdo con que se cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos para los depósitos de ventas; seguido por 11 trabajadores que representan el 22% no están ni de acuerdo ni endesacuerdo; 9 trabajadores que representan el 18% están de acuerdo y 8 trabajadores que representan el 16% están totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18. Se cumple con el código de ética de la compañía y conducta.

P16	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	7	14%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	14	28%
4	De acuerdo	25	50%
5	Totalmente acuerdo	4	8%
		50	100%

Figura N° 16. Se cumple con el código de ética de la compañía y conducta.

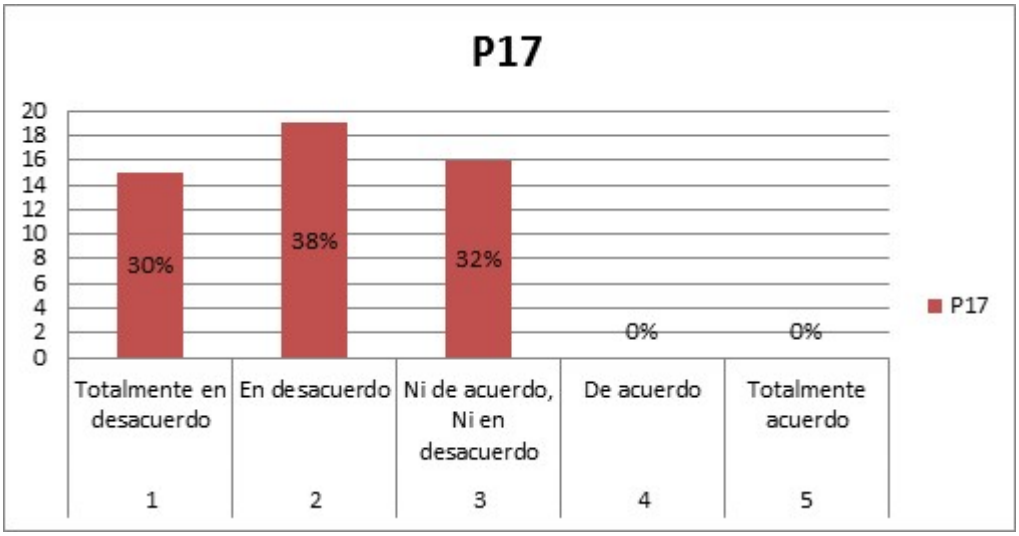


Del total de encuestados, 25 trabajadores que representan el 50% está de acuerdo conque se cumple con el código de ética de la compañía y conducta; siguiendo con 14 trabajadores que representan el 28% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 7 trabajadoresque representan el 14% están en desacuerdo y 4 trabajadores que representan el 8% están totalmente de acuerdo.

Tabla N° 19. Se respeta las normas de depósito para los establecimientos que deben acudir al banco para depositar.

P17	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	15	30%
2	En desacuerdo	19	38%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	16	32%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 17. Se respeta las normas de depósito para los establecimientos que deben acudir al banco para depositar.

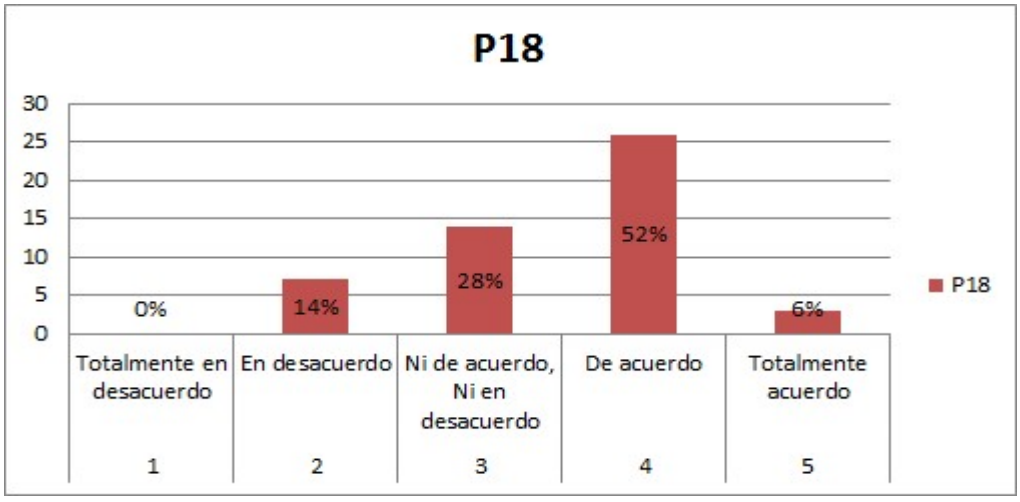


Del total de encuestados, 19 trabajadores que representan el 38% están en desacuerdocon la afirmación de que se respeta las normas de depósito para los establecimientos que deben acudir al banco para depositar; siguiendo con 16 trabajadores que representan el 32%están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por último 15 trabajadores que representan el 30% están totalmente en desacuerdo con la afirmación.

Tabla N° 20. Se dispone de personal calificado e íntegro para las responsabilidades de cada establecimiento.

P18	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	7	14%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	14	28%
4	De acuerdo	26	52%
5	Totalmente acuerdo	3	6%
		50	100%

Figura N°18. Se dispone de personal calificado e íntegro para las responsabilidades de cada establecimiento.

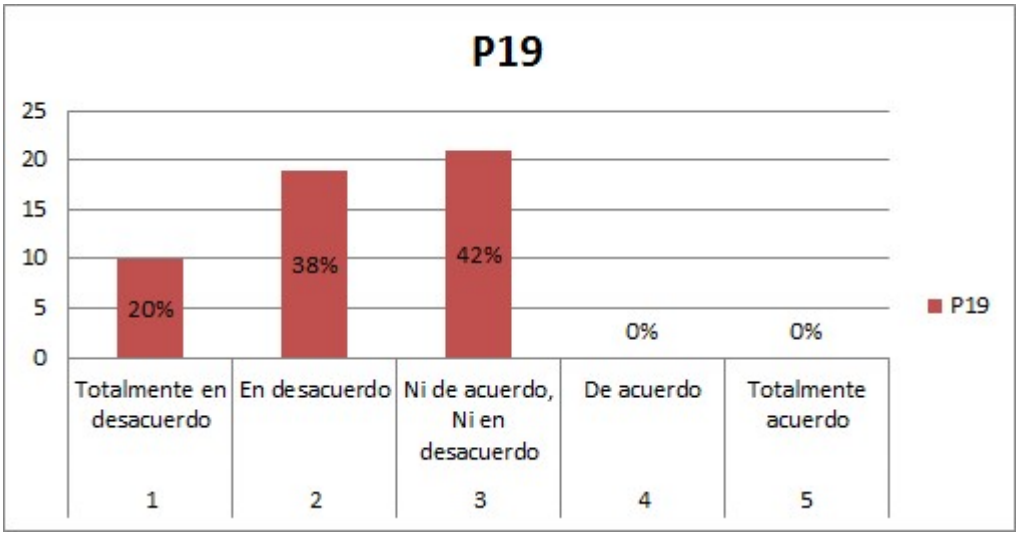


Del total de encuestados, un poco más de la mitad, teniendo 26 trabajadores que representan el 52% están de acuerdo con que en la compañía dispone de personal calificadoe íntegro para las responsabilidades de cada establecimiento o punto de venta; siguiendo con 14 trabajadores que representan el 28% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, continuando con 7 trabajadores que representan el 14% están en desacuerdo, y por ultimo 3 trabajadores que representan el 6% están totalmente de acuerdo con la afirmación.

Tabla N° 21. Se supervisan de manera continua y oportuna a todos los establecimientos de venta.

P19	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10	20%
2	En desacuerdo	19	38%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	21	42%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 19. Se supervisan de manera continua y oportuna a todos los establecimientos de venta.

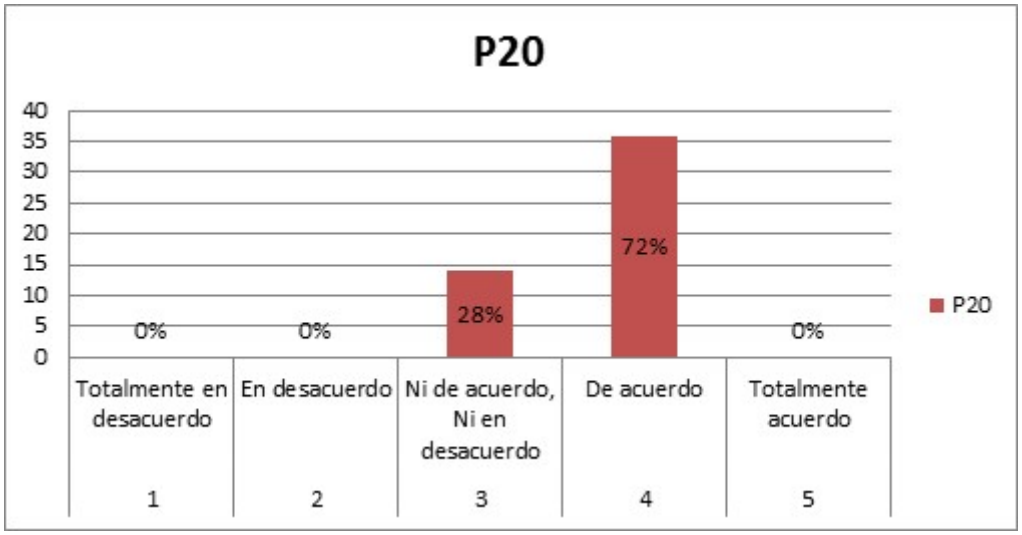


Del total de encuestados,21 trabajadores que representan el 42% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que se supervisan de manera continua y oportuna a todos losestablecimientos de venta, es decir que la frecuencia de supervisión es a veces, siguiendo con 19 trabajadores que representan el 38% que está en desacuerdo y finalmente 10 trabajadores que representan el 20% están totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 22. Se supervisa a los químicos inesperadamente.

P20	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	14	28%
4	De acuerdo	36	72%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 20. Se supervisa a los químicos inesperadamente.

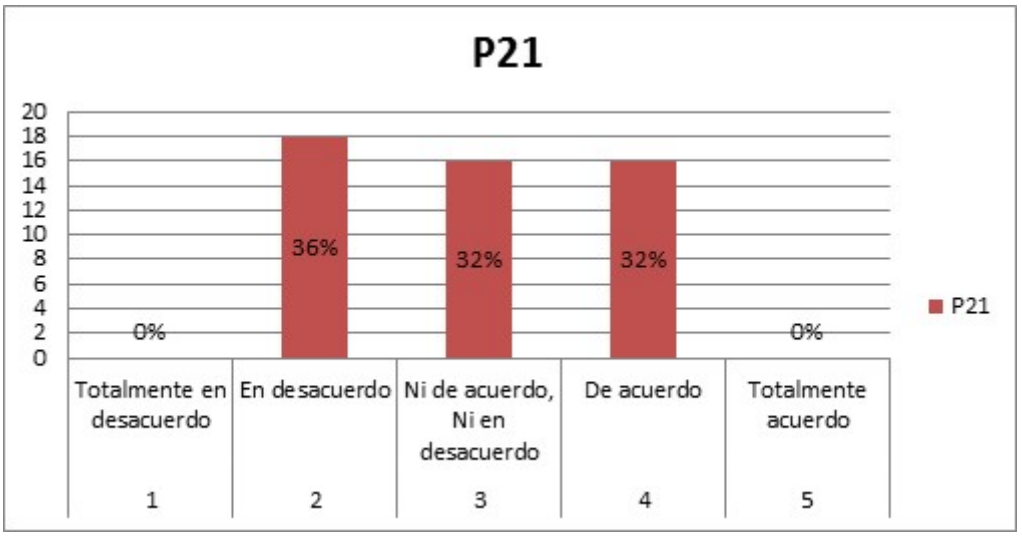


Del total de encuestados, 36 trabajadores que representan el 72% están de acuerdo con que se supervisa a los químicos inesperadamente, dejando observar que están de acuerdo con la afirmación, sin embargo, no en su totalidad, teniendo así 14 trabajadores querepresentan un 28% que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 23. Las áreas responsables monitorean a los puntos de venta de maneraeficaz.

P21	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	18	36%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	16	32%
4	De acuerdo	16	32%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 21. Las áreas responsables monitorean a los puntos de venta de maneraeficaz.

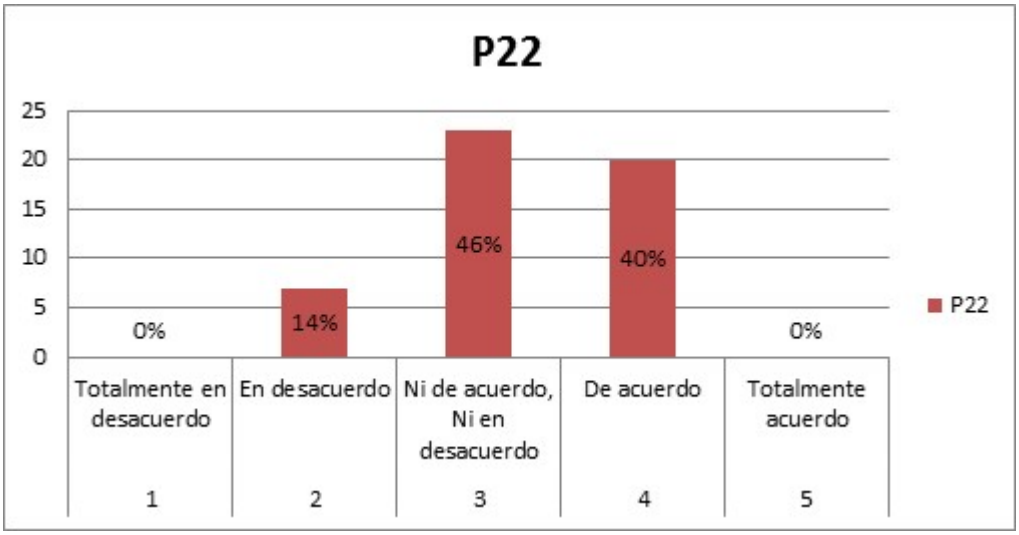


Del total de encuestados, 18 trabajadores que representan el 36% están en desacuerdocon que las áreas responsables monitorean a los puntos de venta de manera eficaz; siguiendocon 16 trabajadores que representan el 32% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, igualmente con un 32% están de acuerdo con la afirmación.

Tabla N° 24. Los depósitos de las ventas son conciliados en forma oportuna.

P22	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	7	14%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	23	46%
4	De acuerdo	20	40%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 22. Los depósitos de las ventas son conciliados en forma oportuna.

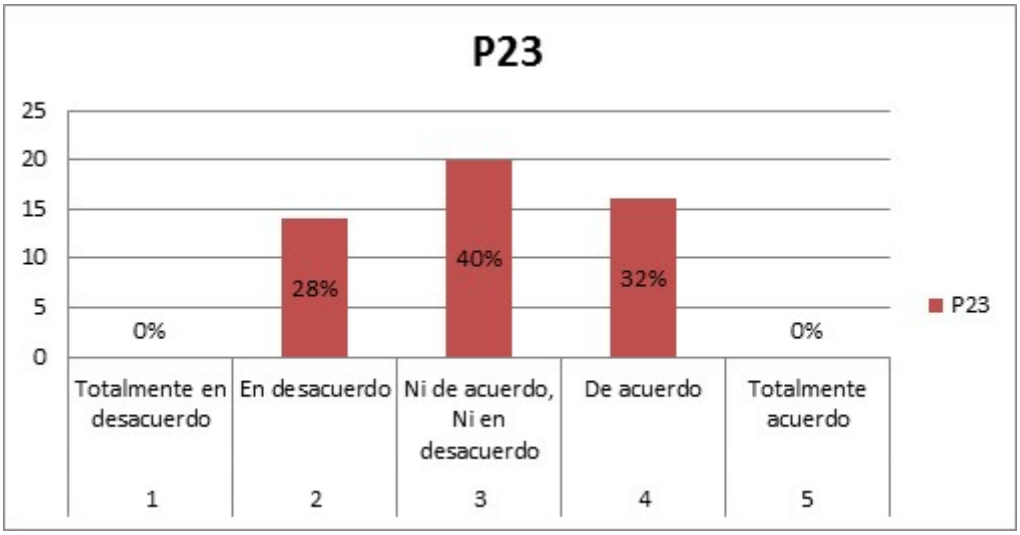


Del total de encuestados, 23 trabajadores que representan el 46% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los depósitos de las ventas son conciliados en forma oportuna; siguiendo con 20 trabajadores que representan el 40% están de acuerdo y por último 7 trabajadores que representan el 14% están en desacuerdo con la afirmación.

Tabla N° 25. Los errores en depósitos son solucionados de forma rápida.

P23	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	14	28%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	20	40%
4	De acuerdo	16	32%
5	Totalmente acuerdo	0	0%
		50	100%

Figura N° 23. Los errores en depósitos son solucionados de forma rápida.

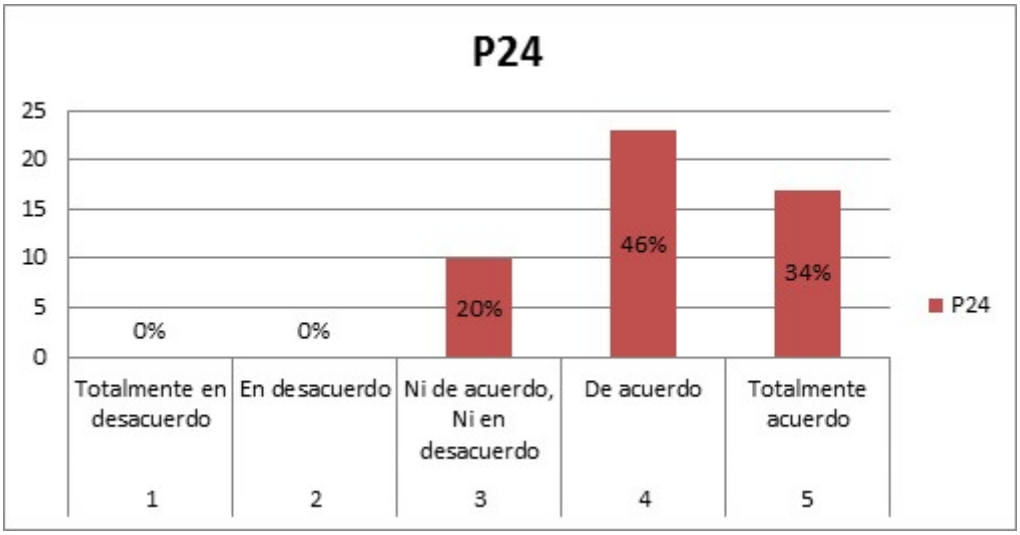


Del total de encuestados, 20 trabajadores que representan el 40% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los errores en depósitos son solucionados de forma rápida; siguiendo con 16 trabajadores que representan el 32% están de acuerdo, y finalmente 14 trabajadores que representan el 28% están en desacuerdo con la afirmación.

Tabla N° 26. Se crean proveedores en SAP previamente revisados en SUNAT.

P24	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	10	20%
4	De acuerdo	23	46%
5	Totalmente acuerdo	17	34%
		50	100%

Figura N° 24. Se crean proveedores en SAP previamente revisados en SUNAT.



Del total de encuestados, 23 trabajadores que representan el 46% están de acuerdo con que se crean proveedores en SAP previamente revisados en SUNAT; siguiendo con 17trabajadores que representan el 34% están totalmente de acuerdo, y finalmente 10 trabajadores que representan el 20% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la afirmación.

4.2. Discusión

Como resultado de la investigación realizada se presenta el siguiente cuadro que muestra el cruce de las preguntas que se realizaron en la encuesta, donde pondremos (XXX) como preguntas relacionadas, asociadas o significativas.

			GESTION ADMINISTRATIVA									
			Ventas				Depósito y conciliación					
			P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERATIVOS	Ambiente de control	P1	XXX									
		P2				XXX						
		P3										
		P4						XXX				XXX
		P5		XXX								
		P6						XXX	XXX			
	Actividad de Control	P7				XXX		XXX	XXX			
		P8										XXX
		P9	XXX	XXX			XXX				XXX	
		P10					XXX			XXX		
		P11		XXX							XXX	
		P12	XXX		XXX	XXX	XXX					
		P13			XXX							
		P14								XXX		

Las celdas vacías indican que con los datos de la muestra no es posible rechazar la hipótesis nula Ho. Llegando a la conclusión que las variables independientes y variables dependientes son independientes.

Las celdas (XXX) indica que se rechaza la hipótesis nula Ho y por tanto aceptamos la asociación de las variables dependientes con las variables independientes, por lo tanto,

Hipótesis especifica 1: El componente de ambiente de control relacionado con los gatos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

1. Que conforme se ejecuten acciones relacionadas con el ambiente de control, como son el procedimiento contable de un gasto operativo y que este sea rápido

y eficaz; y si se cumple responsablemente con el procedimiento interno, podemos lograr que se ejecute una supervisión a los químicos inesperadamente, a su vez que se cumplan con los tiempos establecidos en los procedimientos para los depósitos de ventas y que las áreas responsables monitoreen a los puntos de venta de manera eficaz.

2. Hipótesis especifica 2: El componente actividad de Control relacionado con los gastos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.

3. Que conforme se ejecute acciones relacionadas con las actividades de control, entre ellas si existe un control alto en la autorización de gastos operativos y si los químicos farmacéuticos están capacitados respecto a comprobantes de pago, podemos lograr que se eviten errores en los registros de los gastos operativos y también que se supervise de manera oportuna y continua a todos los establecimientos de venta, conllevando a que se respeten las normas de depósitos para los establecimientos de venta que deben acudir al banco a depositar y disminuir significativamente los errores de depósitos y estos a su vez sean solucionados de forma rápida.

CONCLUSIONES

Para determinar la evaluación el control interno de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT, se hizo el análisis de los datos recolectados a través de la encuesta donde se logró evaluar en qué nivel se encuentra el control interno de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L. arrojó que este está en un término medio con un 56.19% respectivamente."

"Para determinar la evaluación la gestión administrativa de la BOTICAS Y SALUD INVESTMENT, se hizo uso de los datos recolectados a través de la encuesta aplicados en la empresa, obteniéndose un 55.73% determinando que está en un término medio con un 55.73%."

"Para diagnosticar la correlación existente entre control interno y gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT, 2018. Se utilizo Statiscal Package for Social Sciences (SPSS) correlación lineal de Pearson, el cual nos arrojó 0.814 de correlación, esto significa que es una correlación considerable positiva."

SUGERENCIAS

Se recomienda implementar un control interno que permita mejorar las operaciones, agilizar procesos y mejorar controles de la empresa, esto permitirá mejorar la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa por encontrarse estrechamente relacionadas una de la otra."

"En cuanto a al control interno de la empresa se determinó que este está en término medio, por el cual se recomienda que se haga un buen análisis de las operaciones y estructura de la organización para hacer un buen control interno que permita hacer mediciones y cumplir con los objetivos planteados por la administración."

"Así mismo, en cuanto a la gestión administrativa se pudo saber a través de la evaluación realizada que también está en un término medio, por el cual se recomienda que se haga un replanteo de las funciones de la gestión para hacer un adecuado plan, que permita controlar y hacer una adecuada dirección que permita dirigir o liderar de forma coherente la organización logrando cumplir con sus verdaderos objetivos."

"Por último, el diagnóstico de la correlación se concluyó que existe de manera significativa, por tal motivo se recomienda que se haga un adecuado control para una adecuada gestión, esto ayuda a que el ente tenga mejores oportunidades de perdurar en el mercado."

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barquero, M. (2013) Manual práctico de Control Interno teoría y aplicación práctica. Barcelona, España: Profit Editorial.

Bernal, C. (29/02/2012). Método de la investigación, Armería: Pearson. Recuperado de: https://es.slideshare.net/BandaInstitutoLucia/guia-de-elaboracion-de-tesis-de-augusto- bernal.

Burgos C. y Suarez R. (2016) El sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa inversiones Christh.Al S.A.C, distrito de Trujillo, año 2015 (Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego) Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2354/1/RE_CONT_CLAUDIA.BURGOS_RUTH.SUAREZ_EL.SISTEMA.DE.CONTROL.INTERNO.CONTABLE_DATOS.PDF

Cabello N. (2011). ¿Qué es Coso? Recuperado de: https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/

Crespo B. y Suarez M. (2014) Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013 (Tesis para obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte) Recuperado de: http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR- 0232.pdf.

Estrada J. (1987). Diccionario Económico. Control Interno. Recuperado de: https://www.ecured.cu/Control_interno

Gonzales E. y Gonzales M. El Informe del Coso I y II. Recuperado

de: https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii

Gonzales L. (2017) Gestión de inventarios y control interno, (Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad de Piura) Recuperado de:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3119/TSP_CyA 007.pdf?sequence=1 &isAllowed=y

Ley Nº 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del Estado. Recuperado de: http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf

Marco conceptual del control interno publicado por la Contralorea General de la República del Perú. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

NIC 10: Hechos Ocurridos Después del Periodo sobre el que se Informa. Recuperado de:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/nic/ES_GVT_Red BV2016_IAS10.pdf

Revista Actualícese. NIA 700. Recuperado de: https://actualicese.com/actualidad/2017/10/05/responsabilidades-del-auditor-al-construir- una-opinion-de-los-estados-financieros/

Rodríguez R. y Vega L. (2015). Diseño de un sistema de control interno en la empresa A&B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos-periodo 2015 (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo) Recuperado de: :http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLu cia.pdf

Saltos Oña M. (2012) “Implementación de un sistema de control interno para la unidad de control de gastos en el banco procredit S.A.”. Universidad Central del Ecuador, para obtener el título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Publica Autorizada. Recuperado de: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1044/1/T-UCE-0003-131.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

ENCUESTA

ENCUESTA PARA DETERMINAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA					
EDAD:	**SEXO:**				
La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información con el trabajo de investigación en mención en el cual el Sistema de control Interno posee deficiencias. Al respecto se solicita a usted a escoger la alternativa que considere, marcando con aspa (X), según la siguiente calificación.					
1= TOTALMENTE EN DESACUERDO 2=EN DESACUERDO 3= NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO 4=DE ACUERDO 5=TOTALMENTE DE ACUERDO					
FECHA:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1.- La actual estructura organizacional permite agilizar los procesos contables.					
2.- Se cumple con la visión y misión de la empresa de forma íntegra.					
3.- Las responsabilidades en cuanto a control interno están delegadas de forma equitativa.					
4.- Se cumple responsablemente con el procedimiento interno.					
5.- No está permitido autorizarse gastos propios.					
6.- El procedimiento contable de un gasto operativo es rápido y eficaz.					
7.- Los comprobantes de pago físicos llegan de manera oportuna a la oficina central.					
8.- Se cumplen con la información financiera oportuna.					
9.- Existe un control débil en la autorización de gastos operativos.					
10.- El proceso de autorización es muy burocrático.					
11.- Se revisan los comprobantes de pago de acuerdo a la normativa vigente.					
12.- Los químicos farmacéuticos están capacitados respecto a comprobantes de pago.					
13.- Los procesos informáticos tardan de 3 a 5 días hábiles.					
14.- La información de reporte de gastos operativos en SAP es de forma rápida y eficaz.					
15.- Se cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos para los depósitos de ventas.					
16.- Se cumple con el código de ética de la compañía y conducta.					
17.- Se respeta las normas de depósito para los establecimientos que deben ir al banco a depositar.					
18.- Se dispone de personal calificado e integro para la responsabilidad de cada establecimiento.					
19.- Se supervisan de manera continua y oportuna a todos los establecimientos de venta					
20.- Se supervisa a los químicos inesperadamente.					
21.- Las áreas responsables monitorean a los puntos de venta de manera eficaz					
22.- Los depósitos de las ventas son conciliados en forma oportuna					
23.- Los errores en depósitos son solucionados de forma rápida					
24.- Se crean proveedores en SAP previamente revisados en SUNAT					

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTE

Sistema de Control Interno de los gastos operativos y su incidencia en la gestión administrativa de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020						
PROBLEMAS DE INVESTIGACION	**OBJETIVOS**	**HIPOTESIS**	**VARIABLES**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**INSTRUMENTO DE MEDICION**
PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPOTESIS GENERAL**	**VARIABLE INDEPENDIENTE**			
¿Cómo el Sistema de Control Interno de los gastos operativos tiene incidencia en la adecuada gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020?	Determinar la incidencia del Sistema de Control Interno de los gastos operativos en la adecuada gestión administrativa de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.	El sistema de Control Interno de los gastos operativos tiene incidencia en la adecuada gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.	**X: SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERATIVOS**	Ambiente Control	Estructura organizacional	Encuesta
PROBLEMA ESPECIFICO	**OBJETIVO ESPECIFICO**	**HIPOTESIS ESPECIFICAS**	**VARIABLE DEPENDIENTE**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**INSTRUMENTO DE MEDICION**
¿En qué medida el componente ambiente de control relacionado con los gastos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020?	Establecer la incidencia del componente de ambiente de control relacionado con los gastos operativos en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la Empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.	El componente de ambiente de control relacionado con los gatos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.	**Y: GESTION ADMINISTRATIVA**	Ventas	Retraso en los depósitos de las ventas	Encuesta
					Riesgo de pérdida por asalto	
¿De qué manera el componente actividad de control relacionado con los gastos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020?	Demostrar la incidencia del componente de actividad de control relacionado con los gastos operativos en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año	El componente actividad de Control relacionado con los gastos operativos tiene incidencia en los ingresos y egresos de la gestión administrativa de la empresa BOTICAS Y SALUD INVESTMENT E.I.R.L., año 2020.	Es la forma en que se utilizan los recursos para conseguir los objetivos deseados por la empresa.	Depósito y conciliación	Riesgo de fraude	Encuesta
					Integridad de los cobros depositados en el banco	
					Selección de proveedores con condiciones económicas favorables	