



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE
S.A.C, CHICLAYO – 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR (A) PÚBLICO (A)**

Autores:

Bach. Suarez Villalta Leyton Jesus
<https://orcid.org/0000-0001-8115-6426>
Bach. Torres Zarate Yudeysi Saraceli
<https://orcid.org/0000-0002-5444-6601>

Asesor:

Mg. Hernandez Teran Saul
<https://orcid.org/0000-0002-4394-4250>

Línea de Investigación:

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido**

Sublínea de investigación:

**Normas internacionales de información financiera en el
contexto de los procesos contables y la creación de
valor en la empresa.**

Pimentel – Perú

2024

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE
S.A.C, CHICLAYO – 2022**

Aprobación del jurado

Mg. Hernández Terán Saúl

Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander

Secretario del Jurado de Tesis

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

Vocal del Jurado de Tesis

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Escuela Profesional de Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C,
CHICLAYO – 2022”**

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|--|--------------------------|---|
| <p style="text-align: center;">Suarez Villalta Leyton Jesus</p> | <p>DNI: 73513671</p> |  |
| <p style="text-align: center;">Torres Zarate Yudeysi Saraceli</p> | <p>DNI: 78550041</p> |  |

Pimentel, 28 de julio del 2023.

DEDICATORIA

A Dios amado, porque con su presencia he alcanzado cada una de las metas propuestas en mi vida personal y profesional, ya que ha sido mi guía para tomar decisiones que me han permitido no decaer a pesar de cada uno de los obstáculos afrontados.

A mis padres, ya que ellos han sido el motivo por el cual he culminado mi carrera profesional con honores, porque han sido ejemplo de dedicación y esfuerzo sobre las cosas que deseo alcanzar en mi vida, siempre con buenos valores, y exigencia en cada uno de los retos.

A mis amigos y compañeros de estudio que eh logrado conocer de inicio a fin del ciclo universitario, porque con ellos he sobresalido ante los retos educativos para lograr ser un profesional.

Suarez Villalta Leyton Jesus

A Dios, por permitirme acabar mi formación profesional con bien y cuidar de mi en todo este trayecto, por darme la paciencia, entendimiento y sabiduría para la elaboración de esta tesis.

A mis padres por el apoyo moral y económico durante mi formación profesional, por formarme con buenos sentimientos y valores; también a todas las personas que significaron un apoyo emocional y me incentivaron a no rendirme.

Torres Zarate Yudeysi Saraceli

AGRADECIMIENTO

A Dios, por siempre darme sabiduría, entendimiento y las fuerzas necesarias para no limitarme en alcanzar cada uno de mis objetivos, porque gracias a los planes que a tenido en mi vida personal, eh logrado conocer muchas cosas como conocer personas increíbles que han sido de aporte para mejorar día a día como el profesional que siempre eh anhelado ser.

A mis padres, que a pesar de no tener los recursos económicos necesarios han sabido apoyarme a través de la comprensión y consejo brindado sobre las decisiones correctas a tomar en mi vida, ya que nunca me han dejado solo afrontar situaciones difíciles en mi vida.

A mis más grandes amigos de código, que gracias a su amistad brindada han sabido apoyarme y entenderme, de igual manera aconsejarme y exigirme para llegar a ser una persona responsable y comprometida en cada situación presentada.

Suarez Villalta Leyton Jesus

Agradecer siempre a Dios, por darme vida y salud para el desarrollo tanto de esta tesis como todo mi trayecto profesional, él ha sido la fuente de sabiduría y fortaleza en este camino.

A los docentes quienes, con toda su experiencia y conocimiento, me inculcaron los saberes que se requieren para el desarrollo de mi vida profesional, consejos y críticas constructivas ha logrado que yo sea una persona distinta a la que comenzó esta carrera.

A mi grupo de amigos, por haberme ayudado a superar las dificultades durante el desarrollo de esta tesis, por aconsejarme y exigirme. En especial a Leyton, quien estuvo conmigo desde el primer ciclo y a pesar de las diferencias hemos logrado culminar este proyecto de manera exitosa, gracias por ser un buen amigo, por siempre acompañarme y alentarme.

Torres Zarate Yudeysi Saraceli

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022

Resumen

El objetivo de estudio establecido fue determinar un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C, Chiclayo – 2022. El tipo de investigación es descriptivo, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, aplicando como técnicas la entrevista, siendo su instrumento la guía de entrevista, y la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario, logrando analizarse las variables para llegar a la solución del problema de investigación presentada; la población estuvo conformada por 7 trabajadores de las áreas de gerencia, administración, ventas y almacén.

Como resultado de la investigación realizada se aprecia la existencia de deficiencias en cuanto a la gestión administrativa realizada, debido al desconocimiento de contar con un control interno y su importancia, la cual permita evaluar y supervisar cada una de las actividades o procesos realizados por cada uno de los trabajadores contratados en sus respectivas áreas. Por ende, se concluye que se propuso implementar un Sistema de Control Interno que permita mejorar las gestiones administrativas realizadas en la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C., pues basándose en los resultados obtenidos, se busca mejorar las gestiones realizadas en las distintas áreas de la empresa, mediante la identificación de problemas y posibles soluciones a dar; capacitando al personal para que logren tener el conocimiento concreto de cómo realizar un control interno, teniendo como fin auditar la forma de trabajo realizada permitiendo mejorar cada una de sus actividades para el logro de los objetivos planteados por la empresa.

Palabras Clave: Control interno; Gestión Administrativa; Sistema de Control Interno.

Abstract

The objective of the study was to determine an Internal Control System to improve the Administrative Management of the drugstore Farma Pueblo del Norte S.A.C, Chiclayo - 2022. The type of research is descriptive, with a mixed approach and a non-experimental design, applying as techniques the interview, being its instrument the interview guide, and the survey, being its instrument the questionnaire, managing to analyze the variables to reach the solution of the research problem presented; the population consisted of 7 workers in the areas of management, administration, sales and warehouse.

As a result of the research carried out, it can be seen that there are deficiencies in the administrative management, due to the lack of knowledge of having an internal control and its importance, which allows to evaluate and supervise each of the activities or processes carried out by each of the workers hired in their respective areas. Therefore, it is concluded that it was proposed to implement an Internal Control System that allows to improve the administrative efforts made in the drugstore Farma Pueblo del Norte S.A.C., because based on the results obtained, it seeks to improve the efforts made in different areas of the company, by identifying problems and possible solutions to give; training staff to achieve concrete knowledge of how to perform an internal control, in order to audit the form of work performed allowing to improve each of its activities to achieve the objectives set by the company.

Keywords: Internal Control; Administrative Management; Internal Control System.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Aprobación del jurado | ii |
| DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract | vii |
| Índice de tablas..... | ix |
| Índice de figuras | ix |
| 1. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 10 |
| 1.2 Trabajos Previos..... | 16 |
| 1.3 Justificación e Importancia del estudio..... | 19 |
| 1.4 Formulación del problema | 20 |
| 1.5 Hipótesis..... | 20 |
| 1.6 Objetivos | 20 |
| 1.7 Teorías relacionadas al tema | 20 |
| 2. MATERIAL Y MÉTODO | 26 |
| 2.1 Tipo y Diseño de investigación | 26 |
| 2.2 Variables, Operacionalización | 27 |
| 2.3 Población de estudio y muestra | 31 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 32 |
| 2.5 Procedimiento de análisis de datos..... | 33 |
| 2.6 Criterios éticos | 33 |
| 2.7 Criterios de rigor científico | 34 |
| 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 35 |
| 3.1 Resultados | 35 |
| 3.2 Discusión..... | 46 |
| 4. PROPUESTA DE MEJORA | 49 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 74 |
| 5.1 Conclusiones | 74 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 75 |
| 6. REFERENCIAS..... | 77 |
| 7. ANEXOS | 84 |

Índice de tablas

| | |
|---------------------------------|----|
| Tabla 1: Alfa de Cronbach | 35 |
| Tabla 2: Entrevista 1 | 36 |
| Tabla 3: Entrevista 2 | 37 |
| Tabla 4: Planeación | 40 |
| Tabla 5: Organización..... | 41 |
| Tabla 6: Dirección..... | 42 |
| Tabla 7: Control | 43 |
| Tabla 8: Eficacia | 44 |
| Tabla 9: Eficiencia | 45 |

Índice de figuras

| | |
|------------------------------|----|
| Figura 1: Planeación | 40 |
| Figura 2: Organización | 41 |
| Figura 3: Dirección | 42 |
| Figura 4: Control | 43 |
| Figura 5: Eficacia..... | 44 |
| Figura 6: Eficiencia..... | 45 |

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional

El sistema de control interno influye en distintos ámbitos de una entidad, ante ello Cao et al (2022) en su artículo buscó determinar cómo influye el SCI en las decisiones de empleo corporativo; de acuerdo con sus análisis determinó que un sistema de control interno eficaz es primordial para obtener información concisa y actualizada de todas las operaciones realizadas diariamente, esta información debe incluir una visión del futuro de la empresa, con el fin de que los directivos puedan controlar cualquier riesgo realizando correcciones sobre la asignación de recursos de manera que se optimicen los procesos oportunamente; además se debe tener una previsión de las ventas y los gastos operativos a realizar, ya que si no se controlan adecuadamente pueden generar una aplicación de mano de obra innecesaria.

El control interno logra influir en el comportamiento de la empresa de manera global, por ende, para Boulhaga, Elbardan & Elmassri (2023) en su artículo analizan como podrían afectar a la empresa las debilidades del CI, teniendo como efectos no reconocerse oportunamente las pérdidas, produciendo una disminución en los activos; además no establecer procedimientos y políticas que sean adecuadas para valorar los activos permanentes genera un riesgo para la entidad pues no se logra detectar a tiempo cuanto de activo se está deteriorando, produciéndose un retraso en el reconocimiento de las pérdidas. Otras debilidades del CI que no permiten el análisis oportuno de las pérdidas son: Colaboradores sin experiencia en la identificación de disminuciones en el flujo de efectivo, monitoreo ineficiente de las inversiones y la falta de actualización de los beneficios monetarios generados por las actividades realizadas en la empresa.

Con respecto al control interno, López y Guevara (2016) en su artículo hace énfasis sobre un análisis a los modelos de CI aplicados en otros países con el fin de disminuir la corrupción, pues tanto las empresas privadas como públicas lograrán tener una dirección proyectada para el

cumplimiento de sus objetivos. Es tal el caso de Colombia, donde se indica que es utilizado el sistema COSO, pues a pesar de tener una aplicación diferente, en algunos casos es muy avanzado, como para otros muy básico. De tal manera, su aplicación ha sido de utilidad para el mejoramiento y desarrollo de las empresas, permitiendo establecerse estructuras organizacionales, asignar autoridades competentes y capacitar al personal idóneo con el fin de conocer la importancia del CI a través de la comunicación intrapersonal como interpersonal, lográndose así la disminución de posibles riesgos identificados como imprevistos.

Como parte fundamental de la economía dada en cada uno de los países, está también el desarrollo económico de las microempresas, pues este es el eje donde se tiene un alcance comercial expansivo, teniendo a su vez mas desventajas en cuanto al control que se debe tener en ella para sus actividades. Por ello, en el caso de la microempresa ecuatoriana Dipromax, dedicada a la fabricación de muebles, realiza el estudio para la identificación del nivel de optimización que existe por parte del personal en los recursos que tienen a disposición, con el fin de mejorar su situación económica y sobre todo realizar una buena gestión administrativa, no solo para la utilización de sus recursos, sino también para su distribución según el tipo de necesidad requerido por la sociedad. Es así que, mediante un buen control y una gestión administrativa eficiente, se puede lograr y conseguir los objetivos deseados, los cuales pueden ser beneficiosos para la entidad como para el personal mismo (Montes de Oca y Pulla, 2019).

Calle, Narvárez y Erazo (2020) en su artículo da a conocer que se realiza una evaluación sobre el funcionamiento del control interno en los procesos administrativos que se realizan en la entidad de estudio del Ecuador; en dicha evaluación se obtuvo como resultado que la empresa carece de un código de ética para el desarrollo de sus actividades, evidenciándose que no se realizan procesos de capacitación y retención del personal reclutado, principalmente en el área contable. Por ello se concluye que el sistema de control interno aplicado es deficiente en cuanto a los procesos administrativos como financieros que realiza, pues

no se logran identificar los riesgos como incumpliendo con el primer componente del COSO III (ambiente de control).

A nivel nacional

La Torre et al (2022) analizan la relación de la gestión administrativa con el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de una entidad, recalando que si el personal se siente motivado, se le da el valor que merece y se le brinda condiciones adecuadas para realizar sus funciones, tendrá un aporte que favorecerá a la eficacia realizada en los procesos de la empresa, es por ello que en su artículo enfatizan que la gestión debe tener como una de sus prioridades realizar evaluaciones a los colaboradores, teniendo como fin beneficiar al personal incentivándolos a trabajar en equipo para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Dentro del contexto nacional, Córdova y Choquechua (2018), en su tesis de grado a la Municipalidad Distrital de Calana, en Tacna, hace mención que las incidencias por la falta del control interno, son presentadas en el entorno privado, pero en gran medida en el sector público, donde se presentan hasta la actualidad acciones de corrupción e ineficiencia administrativa dentro de las instituciones públicas que vienen causando la desconfianza tanto poblacional como de las autoridades competentes, generando también el desprestigio de las entidades mismas por la falta de aplicación de un correcto control interno que beneficien las gestiones realizadas dentro de la organización misma. De este modo se busca el mejoramiento del accionar administrativo mediante el control por parte de los funcionarios públicos encargados, con la finalidad de prevenir futuros riesgos mediante su eficiencia y eficacia que ayuden a mitigar posibles actos de corrupción presentadas hasta la actualidad.

De igual forma, Villegas (2020) en su estudio realizado en el sector privado a la Compañía Importaciones Mayoristas de Accesorios S.A.C de la ciudad de Lima, suscitan casos sobre la ineficacia en el manejo del control interno, como es el robo sistemático o monetario por parte de los mismos trabajadores, ocasionando en proporción, una pérdida

económica. Por ello es indispensable la capacitación del personal contratado donde se den a conocer tanto sus funciones dentro de la entidad donde realizara sus actividades, como las políticas que se han establecido, pero que a su vez, es la entidad misma la responsable de poder adecuar un ambiente cálido y cómodo para el personal reclutado, facilitando e impulsando a los empleados laborar cumpliendo un código de conducta y ética adecuado, logrando beneficiar el control interno que se desea llevar a cabo de manera oportuna.

Por consiguiente, Huancas y Ramos (2023) en su tesis de grado aplicado en una institución pública de Loreto indica la existencia de problemas sobre el control interno establecido en el área de tesorería, pues a pesar de la burocracia establecida dentro de las entidades públicas nacionales, se desarrolla a cabalidad una gestión administrativa ineficiente, pues el manejo de sus actividades dentro del área mencionada como de las demás áreas que abarca el ente en estudio suelen ser ejecutados por interés propio que por compromiso hacia el bienestar público, pues no solo se descuida la gestión llevada a cabo dentro de la institución, sino que también es descuidado la forma de trabajo que se debe llevar y el control rutinario que se debe tener en las operaciones internas de la Municipalidad.

De igual forma Alfaro (2016) en su tesis de maestría para el sector público, hace mención la problemática que suscita dentro de las áreas de Logística y Control Patrimonial en Talara, pues busca implementar dentro de sus áreas un Control Interno en base al COSO I con la finalidad de buscar una mejora en cuanto al funcionamiento de sus gestiones que conlleven tanto al logro de sus objetivos como de sus metas trazadas en la gestión Municipal establecida, pues es de responsabilidad mayor que los fines se lleven a cabo bajo la dirección de los mandos que conforman las distintas áreas de la entidad. Para ello, la eficiencia no solo se debe basar en resultados cuantitativos sino en resultados cuantificables u observables, pues pueden suscitar distintos errores como irregularidades, afectando a su vez al talento humano como a sus propios recursos generando cambios internos como externos que pueden variar para bien, como perjudicando a la entidad a futuro.

A nivel Regional

En relación a la provincia de Lambayeque, Piscoya (2022) en su tesis doctoral, manifiesta sobre el control interno llevado en la Sede Central del Gobierno Regional de Lambayeque y la identificación de debilidades que perjudican la gestión administrativa llevada en la entidad gubernamental como es el desconocimiento de los procedimientos administrativos por parte de los colaboradores en sus funciones; de igual forma carecen de capacitaciones en comparación a la alta realización de labores, por ello se tiene la necesidad de diseñar un plan de control interno que efectivice la gestión administrativa de la institución misma, avocándose en la mejora constante de sus procedimientos de gestión, bajo supervisión misma por parte de las Oficinas de Control Interno constituidas del mismo Estado.

Por otro lado, Cabrejos (2022), en su tesis de maestría hace mención sobre el control interno llevado en la gestión administrativa de la UGEL de Ferreñafe, teniendo como principal función el aprovechamiento útil de los recursos brindados por el estado mediante la buena gestión en los distintos procesos o documentación de gestión suscitados dentro de la entidad. Mediante este control se puede definir la realización de los procesos que suscitan dentro de la entidad para lograr así los objetivos y metas trazadas, y que mediante el diagnóstico debido se identifica los posibles riesgos logrando definirse planes a corto y largo plazo, como medida de control.

A nivel Local

El desarrollo y avance que vienen realizando las empresas en la actualidad dependen en gran medida del control interno llevado a cabo con eficacia dentro de las entidades sobre las distintas actividades realizadas ya sea por el personal administrativo como operativo, pues la ausencia de un sistema de control interno, dificulta ver las deficiencias y errores que se viene realizando o que deben ser mejoradas, ya sea mediante el uso adecuado de los recursos como el tiempo estimado a realizar. Es por ello que, para el logro de los objetivos, en cuanto a control nos referimos, es la organización quien debe contar con un sistema

organizacional que permita al personal desarrollarse acordemente y prevenir posibles casos de fraude e irregularidades, generando resultados óptimos y rentables para cada una de las áreas de la empresa mediante informes presentados sobre las actividades realizadas para el control respectivo (Rivera, 2017).

A nivel institucional

El presente informe de investigación está basado en la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C, registrado en SUNAT con RUC 20604641897, quien está dedicado a la venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados en Chiclayo y a nivel distrital. Cabe resaltar que las empresas que se encuentran en el rubro farmacéutico deben contar con una gestión administrativa eficiente que les permita desarrollarse exitosamente; sin embargo, la empresa en estudio desconoce la importancia de implementar un sistema de control interno el cual les permitirá gestionar de forma adecuada. En base a ello se identificó que en la empresa el personal administrativo encargado no realiza inventarios cíclicos de existencias, no existen registros y reportes de las variaciones de mercaderías, logística y tesorería que suscitan en el transcurso de sus operaciones, y que asimismo existe una deficiencia por parte del personal por la falta de capacitación en la administración del negocio.

Por ende, la presente investigación ha sido realizada porque surge la necesidad de conocer cuáles serían los beneficios de un sistema de control interno en la empresa Farma Pueblo del Norte S.A.C.; dicha empresa ha tenido anteriormente distintas deficiencias en cuanto al desarrollo de sus actividades; es por ello que mediante el estudio realizado sirvió de gran aporte para el mejoramiento de la empresa misma en cuanto al manejo de su gestión administrativa, permitiendo a que los colaboradores de cada área comprendan la importancia de llevar a cabo un control interno dentro de sus actividades logrando a que desarrollen sus funciones en pro del crecimiento de la empresa.

1.2 Trabajos Previos

A nivel internacional

Bolaño, Vivas y Hernández (2019), en su artículo “Procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno”, tuvo como objetivo implementar un procedimiento de gestión de riesgos para contribuir en el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno en la empresa Comercializadora Escambray. Se empleó una revisión documental y bibliográfica sobre los riesgos detectados en la empresa a través de los diagnósticos elaborados y los procedimientos que formulan la implantación de un control interno. Como técnica empleada está el enfoque de proceso, entrevistas, encuestas y diversos test de corte estadístico que permiten conocer riesgos y causas de riesgos que suscitan y la vulnerabilidad empresarial que existe, por lo que se opta la implementación de este procedimiento con la finalidad de tomar acciones preventivas mediante la valoración de sus resultados.

Grajales, Giraldo, Castellanos y Cano (2022) en su revista “Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia” tuvieron como objetivo analizar la manera en cómo se gestiona en las instituciones privadas de Colombia en mención al sistema de control interno. Este tuvo una metodología descriptiva mediante un enfoque cualitativo para la recolección de datos; tomándose como muestra de estudio el número de programas y la cantidad de estudiantes inscritos, dando como resultados que el 42% de las instituciones no tienen establecidos un departamento de control interno y que el 58% de las IES tienen la oportunidad de mejorar.

Ochoa, Torres y Narváez (2022) en su revista “Control interno como herramienta para la eficiencia en la gestión financiera de supermercados de Azogues – Ecuador” tuvieron como objetivo poder describir al control interno como una herramienta necesaria para el logro de la eficiencia en los supermercados de dicha procedencia. Tuvo una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, llevándose a cabo para la recolección de datos y resultados aplicarlo en 5 supermercados de la ciudad, teniendo como muestra a 15 funcionarios

correspondiente de los distintos supermercados, abarcando los departamentos de planificación, gerencia y auditoría interna. De tal forma, se empleó como técnica de recolección de datos a la observación, la encuesta y la verificación bibliográfica, logrando concluirse que existen debilidades en las entidades estudiadas en relación con los mecanismos de control utilizados, la evaluación de riesgos, donde no se posee un conocimiento pleno sobre sus beneficios, y sobre todo de aplicar un control preventivo en lugar de correctivo, pues se detectarían errores y se minimizaría con el fin de mejorar su economía y gestiones.

A nivel Nacional

Oseda et al. (2020) en su revista “Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Yauli, La Oroya.” tuvieron como objetivo determinar la relación que hay entre la cultura organizacional y el control interno dada en el personal de la entidad. Se empleó una metodología tipo básica, con un diseño correlacional - transversal, donde la muestra del estudio fue aplicado a 35 trabajadores administrativos del total de su población. Para ello se diseñaron dos instrumentos que permitieron medir sus variables, cuyos resultados logran concluir que existe una relación directa media entre ambas variables en los trabajadores administrativos de la entidad, pues al haber una mejor cultura organizacional, los resultados en cuanto al control interno serán favorables.

Mendoza (2020) en su revista “Implementación del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Ejecutoras del Ministerio del Interior en el Sur del Perú” tuvo como objetivo determinar la implementación de un Sistema de Control Interno en la gestión administrativa realizada en el Ministerio del Interior del Sur del país, empleando una metodología deductiva y analítico descriptivo con un enfoque cuantitativo, siendo como muestra para la recolección de datos solo 3 Unidades Ejecutoras de este Ministerio entre las regiones de Puno, Cusco y Arequipa. De tal manera, para la obtención de resultados se lograron aplicar cuestionarios ante estas entidades públicas, logrando a concluirse que estas Unidades cumplen con la implementación del

Sistema de Control Interno, siendo favorable para la mejora continua de la gestión administrativa y al cumplimiento de los objetivos que tienen cada institución en su Plan Operativo.

A nivel Local

Aguinaga y Olivos (2022) en su revista “Control interno para el proceso efectivo de contrataciones en el Gobierno Regional de Lambayeque” tienen como objetivo establecido diagnosticar al control interno con la efectividad realizada sobre los procesos de contrataciones realizados en la entidad pública regional, teniendo una metodología de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo. La muestra de este estudio estuvo conformada por 33 servidores públicos, correspondientes de distintas áreas de la entidad gubernamental. Para ello, se utilizó como técnica la encuesta, realizado a través del uso de un cuestionario para la recolección de datos y resultados los cuales permitieron llegar a la conclusión de que existe un desconocimiento sobre el control interno que ayuden a identificar posibles riesgos que puedan afectar las distintas áreas de la entidad pública.

Torres y Mego (2021) en su artículo “Control interno de los gastos de mantenimiento de una institución educativa de la región Lambayeque 2021”, tuvieron como objetivo evaluar los efectos de implementar el Control Interno en el área de gastos de mantenimiento de una institución educativa. Tuvo una metodología tipo cuantitativa con un enfoque descriptivo con un diseño no experimental de tipo transversal, siendo la muestra seleccionada de manera no probabilística a 24 trabajadores del área administrativa. Para su aplicación se utilizó como técnica una encuesta, de la cual se concluye que los esfuerzos por tener un CI eficiente son de importancia para la distribución adecuada de los gastos de mantenimiento.

Piscoya y Montenegro (2022) en su artículo “Control interno para la gestión efectiva administrativa. Sede la central del gobierno regional, Lambayeque” tuvieron como objetivo el diseño de un plan de CI para que la gestión administrativa de la entidad pública sea más efectiva. Se empleó un tipo de investigación con enfoque cuantitativo con un diseño

descriptivo-propositivo, aplicándose a una muestra de cincuenta colaboradores. De igual forma se aplicó como técnica una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, concluyendo que la propuesta que elaboraron será de beneficio, pues logrará que se utilicen los recursos de manera correcta, eficiente y con mayor transparencia.

1.3 Justificación e Importancia del estudio

Justificación Práctica:

La presente investigación ha sido realizada porque surge la necesidad de conocer cuáles serían los beneficios del sistema de control interno en la empresa Farma Pueblo del Norte S.A.C.; dicha empresa ha tenido distintas deficiencias en el desarrollo de sus actividades debido al control ineficiente por parte del área administrativa.

Justificación Económica:

Droguería Farma Pueblo del Norte SAC, obtendrá varios beneficios durante esta investigación; al realizar un mejor control interno dentro de la empresa se podrá mitigar costos innecesarios, por lo tanto, el beneficio económico de cada periodo de actividades aumentará.

Justificación Teórica:

Esta investigación desarrollará aspectos teóricos que tengan relación con las variables en estudio, nos referimos a las teorías relacionadas con el control interno y la gestión administrativa los cuales serán evaluados dentro del área administrativa buscando mejorar la gestión realizada en la empresa.

Justificación Metodológica:

En la presente investigación se elaborará y usará distintas técnicas e instrumentos para el análisis de las variables en estudio, los cuales podrán ser empleados en investigaciones posteriores que traten de un tema similar, previa demostración de su validez y nivel de confiabilidad.

Importancia:

La importancia de este trabajo radica en determinar que tanto beneficiaría a la empresa un CI, logrando ayudar a tener un panorama más claro sobre

aquellas deficiencias que se deben mejorar en la gestión administrativa con el fin de lograr los objetivos empresariales.

1.4 Formulación del problema

¿El sistema de control interno de qué manera mejorará la gestión administrativa de la empresa Farma Pueblo del Norte S.A.C., Chiclayo 2022?

1.5 Hipótesis

H1: El sistema de control interno si mejorará la gestión administrativa de la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C.

1.6 Objetivos

Determinar el Sistema de Control interno para mejorar la Gestión Administrativa de la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C.

1.6.1. Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la empresa Farma Pueblo del Norte SAC.
- Analizar la gestión administrativa realizada en la empresa Farma Pueblo del Norte SAC.
- Identificar los problemas comunes que suscitan y las causas por las cuales se generan.

1.7 Teorías relacionadas al tema

1.7.1. Control interno:

Es una herramienta multifuncional, pues dentro de la entidad puede ser utilizado en el área financiera como en el área operativa; esto quiere decir que tiene la capacidad de estar presente en todas las funciones que pueda realizar la entidad, pues busca manejar cualquier riesgo que represente un impedimento en lograr los objetivos como desarrollarse también dentro del mercado (Espinoza, Espinoza y Chumpitaz, 2021).

1.7.1.1. Objetivos:

Abdu & Muhammand (2023) indica que el sistema de control tiene el objetivo de detectar cualquier error que esté afectando a la empresa, es considerado preventivo ya que es un proceso que se implementa con el fin de evitar cualquier tipo de fraude o robo dentro de la empresa y también es considerado correctivo pues busca asegurar que se cumplan los lineamientos establecidos por la entidad.

1.7.1.2. Beneficios del control interno:

El control interno ya sea manual o automatizado es de importancia para optimizar los recursos invertidos, para este tipo de control se necesita usar sistemas automatizados integrales, asimismo dedicarle el tiempo y empeño para obtener información que sea real, estadística y fácil de comparar; esto con el fin de contar con los medios de análisis suficientes que ayuden a tomar decisiones acertadas en beneficio para la entidad (Pereira, 2019).

Las empresas deben evaluar que el control interno funcione adecuadamente, ya que de no ser así se podría afectar la consolidación de las distintas áreas de la empresa ya sean administrativos u operativos, lo cual no permitiría el logro de los objetivos trazados (Tapia et al., 2022).

1.7.1.3. Tipos:

Esto se puede definir según la necesidad de la entidad; sin embargo, se ha considerado dos tipos de CI como los más comunes, primero está el control administrativo el cual abarca todas las medidas que se relacionan con la eficiencia operativa y cumplimiento de las políticas establecidas en las distintas áreas de la entidad; y segundo está el control contable, el cual se basa en proteger los activos de la empresa y verificar la confiabilidad del registro de la información contable (Vivanco, 2017).

1.7.1.4. Modelo COSO III:

Respecto al modelo COSO Dung & Hanh (2023) indican que este es de utilidad para implementar controles internos dentro de los procesos de la empresa, con el fin de tener la certeza de que las operaciones se están realizando con transparencia, ética y en concordancia con los estándares de calidad; este modelo se compone por cinco componentes que se relacionan entre sí.

1.7.1.5. Componentes del modelo COSO III:

La entidad creadora del modelo COSO III, indica que este tiene 5 componentes que permite controlar las distintas actividades de las entidades, estos son:

Entorno de Control:

Se indican como aquellos estándares y procesos por los cuales se basará el funcionamiento del control realizado en una entidad. De tal forma a través de los lineamientos establecidos permiten que el desarrollo de su funcionamiento se realice de manera eficiente, pues es demostrado el compromiso individual y profesional en base a valores éticos como la integridad propia. Asimismo, se establecen autoridades y estructuras que permitan el cumplimiento de los objetivos, permitiendo atraer, desarrollar y retener personas competitivas y comprometidas a través de incentivos que compensen su buen desempeño para el logro de los objetivos empresariales (Alves, Cunha y Cunha, 2023).

Evaluación de riesgo:

Las entidades están realizando sus operaciones en un entorno con gran complejidad tanto en lo económico como en lo social, ya que están expuestas distintos riesgos como pandemias, crisis económicas o políticas, cambios en las cadenas de suministro lo que afecta la fabricación y comercialización; es por ello que es importante que se evalúen los riesgos de manera oportuna, continua y precisa, permitiendo mitigar cualquier riesgo (Nguyen et. al., 2022).

Actividades de control:

Es definido como aquellas actividades en la cual se establecen políticas, normas y procedimientos mediante los cuales puedan garantizar que se realicen con eficiencia el logro de los objetivos, verificando el desarrollo realizado de la gestión. Por ello, a través de estas actividades se minimizan los riesgos que dificulten los objetivos de una organización; para ello es favorable indicar que funciones de control realizar a cada colaborador que integre una organización (Sandoval et. al., 2019).

Información y Comunicación:

Para llevar a cabo la realización de un control interno que busquen el logro de los objetivos, es fundamental que la información llevada entre sí, sea de forma transparente. Por ende, es mediante el uso de una comunicación asertiva el motivo de entendimiento entre partes relacionadas donde se comparten y proporcionan información necesaria y relevante para el desarrollo de un mejor control interno (Álava, Molina y Recalde, 2023).

Actividades de supervisión:

Para un debido control interno a realizar dentro de una entidad, es necesario y fundamental realizar una supervisión constante en donde se logren comprobar que se esté realizando el funcionamiento de sus actividades de forma adecuada. Ante ello, deben ser medibles este tipo de control a través de una supervisión continua o evaluaciones periódicas, donde permitan verificar la forma de operar en cuanto a sus funciones, como la forma de gestionar cada proceso realizado por el personal a cargo del control (Cárdenas, Díaz y Gavidia, 2021).

1.7.2. Gestión administrativa:

La gestión administrativa se define como la capacidad que tiene el ser humano para analizar las distintas maneras de llevar a cabo el uso de los recursos y que también evalúa el desarrollo del área administrativa; teniendo como fin incentivar a los colaboradores para desempeñar sus funciones de acuerdo a lo que tiene que realizar para lograr los objetivos empresariales (Torres, 2018).

1.7.2.1. Importancia:

Radica en que la entidad logre desarrollarse exitosamente en el ámbito empresarial, para ello se debe tener conocimiento sobre los procesos administrativos aplicables al negocio, pues esto permitirá que las actividades y funciones se ejecuten de manera económica, efectiva y eficiente sin importar el tamaño de la empresa. Para poder lograrlo se debe tener conocimiento del rubro en el que se desarrolla el negocio y de esta manera elaborar un plan que sea ejecutado de forma periódica y permanente cada año con el fin de lograr los objetivos empresariales y manejar de forma correcta todas las áreas de la organización (Ramírez, Ramírez y Vinicio, 2017).

1.7.2.2. Proceso administrativo:

El proceso administrativo se define como la interrelación de actividades de planeación, organización, dirección y control; dicho proceso tiene como finalidad establecer los pasos a seguir para el logro de los objetivos empresariales, es muy importante que este proceso se desarrolle de manera adecuada, ya que con ello se tendrá la certeza del buen funcionamiento de la empresa (León, Zolano y León, 2022).

Planeación:

En esta etapa se realiza un análisis del estado actual de la entidad, en donde se determina los recursos con los que se cuenta y las deficiencias que afectan el desarrollo de las actividades, obteniendo una visión de la realidad de la entidad logrando trazarse objetivos reales y que sean alcanzables. Para esta etapa se establecen actividades como la investigación de las distintas áreas, los lineamientos, los planes a futuro y las metas a corto y largo plazo; una vez recopilada toda esa información se elabora estrategias para el cumplimiento de los objetivos trazados, es decir, se busca crear el futuro deseado para la entidad (Mero, 2018).

Organización:

Se logra diseñar y desarrollar la estructura de la organización, para ello se debe asignar el personal y los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades de manera eficiente y transparente, cumpliendo con los planes y objetivos trazados (Córdova et al, 2022).

Dirección:

El termino dirección hace referencia a la acción de dar órdenes, influenciar y motivar a los colaboradores a cumplir con sus funciones de manera eficiente, esta etapa es considerada una de las más importantes pues en ella se debe lograr que todos los miembros se comprometan con los objetivos y planes de la empresa; los encargados del desarrollo de esta etapa deben aplicar distintas estrategias que permitan maximizar los resultados positivos (Mero,2018).

Control:

Se logra comprobar si la empresa se está desarrollando de manera adecuada y si está realizando sus actividades con el fin de cumplir los objetivos; pues se verifica el correcto uso de los recursos con el fin de evitar cualquier error o fraude; además se identifican los posibles riesgos de la entidad que afecten el logro de los objetivos empresariales donde un control eficiente permitirá mejorar los niveles de productividad (Escareño, Cervantes y Muñoz, 2021).

1.7.3. Eficiencia:

Se define como la capacidad para hacer uso de algo o alguien para lograr un objetivo propuesto, esta se basa en medir los medios, hacer cosas de manera correcta, resolver problemas, proteger los recursos, capacitar a los colaboradores para que cumplan sus tareas y obligaciones adecuadamente (Rojas, Jaimes y Valencia, 2017).

1.7.4. Eficacia:

Es una habilidad para lograr lo que se quiere o desea, se enfoca en los resultados, utiliza los recursos de la entidad netamente para lograr objetivos, es por ello que implementa estrategias para que dichos recursos funcionen de manera óptima; para que un colaborador sea eficaz

debe desarrollar sus actividades de manera ordenada y empezar por las que son de mayor prioridad (Rojas, Jaimes y Valencia, 2017).

2. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

Existen varios tipos de investigación, el cual se debe definir el tipo que más se adapte a la problemática que se tiene; esto con el fin de determinar el proceso de la investigación y los métodos y técnicas que se pueden aplicar. La presente investigación es de tipo descriptiva, pues busca describir las propiedades y características más importantes de los fenómenos o variables que están en análisis, para ello se usan distintas fuentes de información que permiten la comprensión del tema para su posterior descripción (Hernández, Fernández y Baptista, 2017). Esta investigación tomará un enfoque mixto, en el cual Sánchez (2019) indica que este enfoque está orientado más a la descripción de las variables utilizando distintos métodos y técnicas, que permiten la comprensión y explicación de los fenómenos en análisis.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Respecto al diseño de investigación Suárez, Sáenz y Mero (2016) indican que esta es una orientación del proceso que debe seguir la investigación para que pueda realizarse de manera exitosa, este diseño está formado por un conjunto de elementos que se interrelacionan con el objetivo de ser una ayuda para el investigador. De acuerdo con lo mencionado anteriormente esta investigación, tendrá un diseño no experimental, donde se analizan las variables sin realizar ningún tipo de cambio en ellas, pues no existe ningún estímulo o condición experimental a las que deban ser sometidas (Arias y Covinos, 2021).

2.2 Variables, Operacionalización

| VARIABLE INDEPENDIENTE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS |
|-----------------------------------|--|---|--|----------------------------|--|--|
| SISTEMA DE CONTROL INTERNO | Está definido como elemento fundamental para el logro de una organización adecuada establecida en una entidad, el cual garantiza el bienestar propio y común, permitiendo la confiabilidad de sus operaciones y resultados (Gonzales, 2018). | Mediante esta variable se permite llevar a cabo el logro total de los fines establecidos que tiene una entidad, mediante una organización establecida que permita el control adecuado de sus actividades mediante la efectividad propia de su accionar para con la entidad. | COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO | Entornos de control | ¿Cuál es la importancia de los entornos de control dentro de la empresa? | La técnica empleada es la entrevista, mediante la guía de entrevista al área de gerencia y administración de la Droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C – 2022. |
| | | | | Evaluación de riesgos | ¿Cómo se ejecuta la evaluación de riesgos actualmente? | |
| | | | | Actividades de control | ¿De qué manera se desarrolla las actividades de control dentro de la empresa? | |
| | | | | Información y Comunicación | ¿De qué manera se lleva a cabo la información y comunicación? | |
| | | | | Actividades de supervisión | ¿Cuáles son los objetivos de realizar actividades de supervisión periódicamente? | |
| | | | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | Control de riesgos | ¿Cómo manejan el control de riesgos de acuerdo a las áreas que tiene la empresa? | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------|---|--|
| | | | | Autoevaluación | ¿Cuáles son los beneficios de realizar una autoevaluación al personal encargado de cada área? | |
| | | | | Aseguramiento operativo | ¿De qué manera se logra el aseguramiento operativo en la entidad? | |

| VARIABLE DEPENDIENTE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS |
|-------------------------------|--|---|-------------------------------|--------------|--|---|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Se describe como elemento importante que abarca dentro de la administración en una empresa, el cual permite llevar a cabo el desarrollo empresarial orientado en el logro de objetivos establecidos para su cumplimiento durante el proceso administrativo | Esta variable indica la forma de llevar a cabo una gestión con respecto a la administración de una empresa, permitiendo ejecutar sus operaciones en base a una adecuada planificación establecida, sobre la forma de llevar a cabo la administración, relacionada asimismo al cumplimiento de | PROCESO ADMINISTRATIVO | Planeación | ¿Considera usted la planeación dentro de su área como un factor para una adecuada gestión? | La técnica empleada es la encuesta, la aplicación del cuestionario los trabajadores de la Droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C – 2022, a través de las siguientes alternativas: 0= Desconoce 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre |
| | | | | Organización | ¿Considera usted que la organización dentro de su área beneficia a la empresa? | |
| | | | | Dirección | ¿Considera que la empresa a direccionado al personal para el desarrollo de | |

| | | | | | | |
|--|--------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|------------|---|--|
| | (González et al., 2020). | sus objetivos establecidos. | | | las actividades? | |
| | | | | Control | ¿Se realiza un adecuado control en cada proceso administrativo de la empresa? | |
| | | | CUMPLIMIENTO DE METAS ADMINISTRATIVAS | Eficacia | ¿Considera usted que las operaciones administrativas realizadas por el personal de la empresa son eficaces? | |
| | | | | Eficiencia | ¿Considera usted que es eficiente la gestión aplicada en su área? | |

2.3 Población de estudio y muestra

La población hace referencia al grupo de elementos o casos que tienen características similares que son motivo de análisis, el cual existen dos tipos: la población diana, la cual se considera inalcanzable por la gran cantidad de elementos que se encuentran en ella y la población accesible, donde es aquella que ha sido definida de acuerdo criterios de exclusión o inclusión, pues es de esta última donde se obtiene la muestra (Ventura, 2017).

De acuerdo con la definición antes descrita, la población de esta investigación se conforma de la siguiente manera:

| Empresa | Gerente General | Administración | Ventas | Área de despacho | Total. Trabajadores |
|--------------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------|-------------------------|----------------------------|
| Droguería Farma Pueblo del Norte SAC | 01 | 01 | 04 | 01 | 07 |

La empresa en análisis tiene una población reducida, por tanto, el análisis se tomará como muestra solo a los 07 trabajadores distribuidos en las áreas de almacén, ventas, administración y gerencia.

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

Técnica

Entrevista:

Es una técnica de recolección de información, que tiene como objetivo obtener información personalizada, respecto a hechos o acontecimientos, situación en la que se encuentra la entidad, experiencias cotidianas o simplemente la opinión de una persona respecto a un tema definido; para realizar esta técnica será necesaria la participación de mínimo 2 personas (Folgueiras, 2016).

En esta investigación se aplicará la entrevista al Gerente general y asistente administrativo, y la encuesta, aplicado a los trabajadores del área de ventas y almacén, teniendo como fin conocer la situación actual de toda la entidad.

Instrumento:

Es usado en las investigaciones porque según como sea aplicado permite la observación y medición de los fenómenos en estudios; tienen como función mejorar la precisión, detectar características que no se observan a simple vista, permite la verificación de los datos, ayuda en la identificación de la base del problema planteado y la solución más factible (De la Lama, de la Lama y de la Lama, 2021).

Los instrumentos utilizados en esta investigación son la guía de entrevista y el cuestionario, los cuales constarán de una serie de preguntas que permitirán conocer características de las variables en estudio.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Con respecto a la recolección de datos, se podrá determinar y cuantificar los resultados estadísticos obtenidos, el cual será de utilidad para el análisis respectivo mediante una técnica de estadística descriptiva donde se logren comparar las variables aplicadas en estudio.

A través de la información recopilada, mediante su análisis en cuanto a los resultados estadísticos brindados por la aplicación del tipo de técnica e instrumento empleado, permite conocer el comportamiento de las variables empleadas: Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa. Para ello se logró elaborar sus resultados mediante la aplicación de tablas, logrando cuantificar sus valores en cuanto al comportamiento de sus variables para el año 2022 en aplicación con la elaboración de la tesis.

Por ende, para el logro de objetivos que se planteó a través del tipo de investigación descriptiva, serán realizados mediante el orden de los objetivos, tanto general como específicos. Por ello, corresponde en cada objetivo específico un gráfico estadístico descriptivo, el cual verifique el comportamiento en común de las variables en estudio.

2.6 Criterios éticos

La presente investigación se basará en los criterios éticos establecidos para las investigaciones a nivel universal:

Respeto por las personas:

El respeto es tener en cuenta que todas las personas son valiosas y por tanto sus opiniones deber ser escuchadas y valoradas, además para cumplir con este criterio se debe aceptar que todas las personas tienen habilidades más desarrolladas para ciertos campos y a nadie se le debe excluir por algún tipo de discapacidad pues todos tienen un lugar en la sociedad; sin embargo, el respeto es algo que se gana con el reconocimiento a base de trabajo, logrando ser atentos y confiables para con los demás (Turner, 2019).

Principio de beneficencia:

Este principio consta de asegurar el bienestar de las personas que participan en la investigación, se debe respetar sus decisiones y protegerlos de cualquier tipo de daño, además de tratar de maximizar los beneficios para la persona o entidad en análisis (Zerón, 2019).

Principio de justicia:

La justicia en una investigación hace referencia a una repartición equitativa de los beneficios que se desea obtener y una distribución adecuada de las responsabilidades que implica participar en ello, para esto se debe tener un panorama amplio y claro de las capacidades de los usuarios para contribuir con el desarrollo de lo ya propuesto (Delclós, 2018).

2.7 Criterios de rigor científico

La aplicación de criterios de rigor científico dentro del desarrollo del proyecto de investigación es indispensable, pues da un valor agregado a la aplicación científica de los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Entonces se afirma que la validación de un instrumento es importante, pues permitirá conocer si este será de utilidad para medir o verificar la información de las variables en estudio, dicha validación será realizada por expertos en el ámbito de la investigación, esto con el objetivo de que los resultados del instrumento utilizado sean coherentes, breves y precisos, de manera que la información recaudada sea de utilidad para el logro de los objetivos propuestos dentro de la investigación. El presente proyecto medirá ambas variables que luego serán revisadas por expertos que de acuerdo a sus criterios de evaluación determinarán la validez.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Los resultados que se han obtenido a continuación corresponden a la interrogante planteada en este trabajo que es ¿De qué manera mejorará el sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa Farma Pueblo del Norte S.A.C., Chiclayo 2022? Habiendo sido necesario aplicar el alfa de Cronbach pues permitió la confiabilidad de 6 ítems formulados ya que se alcanzó 0.804, siendo aplicado a los trabajadores de la Droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C. Los datos emanados se exponen de la siguiente manera:

Tabla 1: Alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,804 | 6 |

Fuente: SPSS V.25

Con respecto a la tabla 1, los datos obtenidos de la segunda variable de este trabajo, el coeficiente de confiabilidad de las 6 preguntas establecidas al cuestionario es de 0,804, siendo este un resultado bueno según el Alfa de Cronbach.

3.1.1. Resultados descriptivos:

- La técnica empleada en la primera variable fue la entrevista, la cual se aplicó al gerente general y a la administradora de la Droguería Farma Pueblo del Norte SAC.

Objetivo específico 1:

- Analizar la situación actual de la empresa Farma Pueblo del Norte SAC.

Resultado de la entrevista 1:

Para realizar la entrevista se aplicó como instrumento una guía de entrevista, la cual fue dirigida en primera instancia al gerente general, esto

con el fin de conocer la situación actual de la empresa respecto a la aplicación del control interno.

Tabla 2: Entrevista 1

| N° | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|----|---|---|
| 1 | ¿Cuál es la importancia de los entornos de control dentro de la empresa? | Es de suma importancia, ya que ayuda a disminuir las perdidas futuras para la empresa mediante el control de todas las áreas. |
| 2 | ¿Cómo se ejecuta la evaluación de riesgos actualmente? | Mediante inventario cada 06 meses y control de cobranzas diariamente. |
| 3 | ¿De qué manera se desarrolla las actividades de control dentro de la empresa? | Las actividades de control involucran al personal de ventas, administrativo y de reparto. |
| 4 | ¿De qué manera se lleva a cabo la actividad de información y comunicación? | Mediante llamada de atención, memorándum y presencial. |
| 5 | ¿Cuáles son los objetivos de realizar actividades de supervisión periódicamente? | Tener control de todos los objetivos trazados y el seguimiento de todas las áreas. |
| 6 | ¿Cómo manejan el control de riesgos de acuerdo a las áreas que tiene la empresa? | En el caso de almacén se llena los organolépticos que controlan ingreso y salida de mercadería, según normas de DIGEMID. |
| 7 | ¿Cuáles son los beneficios de realizar una autoevaluación al personal encargado de cada área? | La mejora continua de cada personal es parte de los objetivos de la empresa. |
| 8 | ¿De qué manera se logra el aseguramiento operativo en la entidad? | Existe una persona especializada que se encarga de hacer cumplir todos los estándares de calidad. |

Con la entrevista aplicada se pudo determinar que el gerente de la empresa desconoce con respecto a algunos de los componentes del control interno, teniendo como efecto el no realizar una correcta evaluación de los riesgos que pueda tener la empresa, logrando no controlar adecuadamente dichos riesgos, pues a futuro podrían afectar el desarrollo de los objetivos trazados por la empresa; asimismo, otra de las actividades que se realizan de manera inadecuada son las de control, que como indico el gerente es aplicada a todas las áreas, pues no hubo detalle preciso de cómo se realizan dichas actividades de control, lo cual evidencia un desconocimiento por parte del gerente.

Asimismo, otro punto resaltante de la entrevista, es el logro del aseguramiento donde solo una persona se encarga de que se cumplan con los estándares de calidad, cuando debería incluir a todos los colaboradores y que estos tengan conocimiento pleno con respecto a la misión y objetivos que desea alcanzar la empresa a futuro.

Resultado de la entrevista 2:

En segunda instancia se aplicó la misma entrevista a la encargada del área administrativa, con el fin de poder conocer su nivel de conocimiento sobre la aplicación del control interno en la empresa.

Tabla 3: Entrevista 2

| N° | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|----|--|---|
| 1 | ¿Cuál es la importancia de los entornos de control dentro de la empresa? | Es importante cumplir con todos los procesos para cumplir con un buen manejo de los procedimientos de la empresa para un mejor control, sin embargo, en el área de ventas los procedimientos no se llevan de manera correcta en el sentido que no cumplen con algunas normas. |
| 2 | ¿Cómo se ejecuta la evaluación de riesgos actualmente? | Actualmente se realiza un análisis periódicamente analizando y conversando |

sobre situaciones que puedan afectar con el correcto funcionamiento de procesos y lineamientos.

- 3 ¿De qué manera se desarrolla las actividades de control dentro de la empresa?

El área de gerencia y el área administrativa, manejan una relación directa, así como una comunicación directa, tanto que suceder algo sospechoso o que afecte al buen funcionamiento de los procesos de la empresa se detecta a tiempo y se soluciona de la forma más rápida.
- 4 ¿De qué manera se lleva a cabo la actividad de información y comunicación?

De manera eficiente puesto que hay confianza y respeto entre en el área de gerencia y el área administrativa, pero en el área de ventas existen vendedores que no informan a tiempo cualquier suceso como devoluciones, quejas o reclamos por parte de los clientes.
- 5 ¿Cuáles son los objetivos de realizar actividades de supervisión periódicamente?

El principal objetivo es detectar a tiempo problemas que puedan presentarse y que afecten a la misión de la empresa, la cual consiste en dar un buen servicio y producto a los clientes.
- 6 ¿Cómo manejan el control de riesgos de acuerdo a las áreas que tiene la empresa?

Haciendo un análisis constante y efectivo de cualquier problema o posible amenaza que se pueda presentar y atentar contra la empresa, tratando de solucionarlo a la brevedad posible.
- 7 ¿Cuáles son los beneficios de realizar una autoevaluación al personal encargado de cada área?

Uno de los beneficios más importantes es conocer sus fortalezas y debilidades de la persona encargada en cada área.

8 ¿De qué manera se logra el aseguramiento operativo en la entidad?

Siguiendo los procedimientos y normas, así como respetando los lineamientos.

En la segunda entrevista se logró conocer la situación de la empresa desde la perspectiva de la encargada del área administrativa, quien indica que la empresa cuenta con procesos establecidos, sin embargo, algunos colaboradores del área de ventas no realizan de manera adecuada algunos de estos procesos, conllevando al incumplimiento de algunas normas de la empresa. Cabe resaltar que la empresa evalúa los riesgos a través del dialogo, pues no cuenta con ninguna herramienta que permita evaluarlos y detectarlos de manera inmediata.

Por otro lado, respecto al control, indico que el área de gerencia y el área administrativa están en constante comunicación, pero no menciono que actividades de control emplean para controlar las actividades de la empresa. Además, sobre la manera de realizar las actividades de información y comunicación entre áreas, menciona que el área de ventas genera deficiencia en dicha actividad, pues no comunica a tiempo sobre alguna devolución, queja o reclamo por parte de los clientes.

La entrevistada indico que para controlar algunos riesgos que se han venido presentando, la empresa hace análisis constantes, obteniendo resultados positivos hasta la actualidad.

- Después, como técnica empleada en la segunda variable fue la encuesta, la cual se aplicó específicamente a los empleados de las distintas áreas de la Droguería Farma Pueblo del Norte SAC, abarcando las áreas de ventas, y almacén.

Objetivos específicos 2 y 3:

- Analizar la gestión de administrativa realizada en la empresa Farma Pueblo del Norte SAC.
- Identificar los problemas comunes que suscitan y las causas por las cuales se generan.

Resultados de la encuesta:

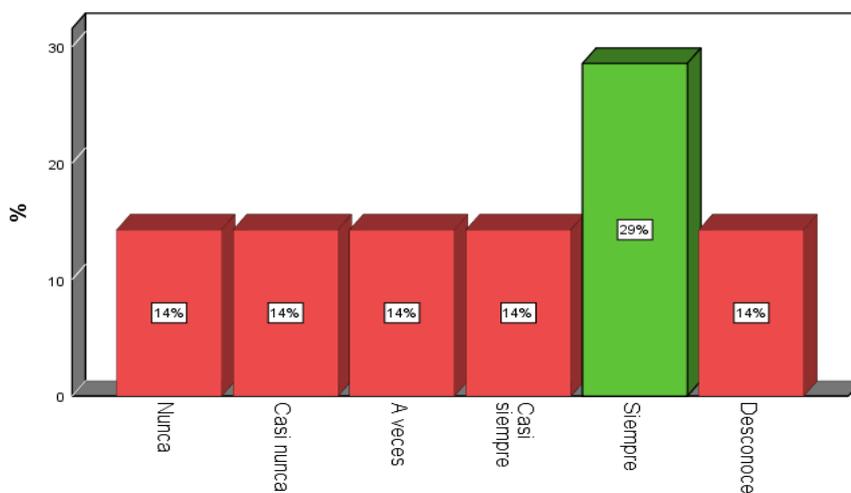
a) Planeación

Tabla 4: Planeación

1. ¿Considera usted la planeación dentro de su área como un factor de una adecuada gestión?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 1 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Casi nunca | 1 | 14,3 | 14,3 | 28,6 |
| A veces | 1 | 14,3 | 14,3 | 42,9 |
| Casi siempre | 1 | 14,3 | 14,3 | 57,1 |
| Siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 85,7 |
| Desconoce | 1 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| Total | 7 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 1: Planeación



Interpretación:

Según los resultados reflejan que el 29% de los encuestados concuerdan que la planeación “Siempre” será un factor importante para una adecuada gestión dentro de sus propias áreas; sin embargo, en un menor rango hay un alcance del 14% entre las otras respuestas obtenidas que no concuerdan sobre cuán importante es la planeación.

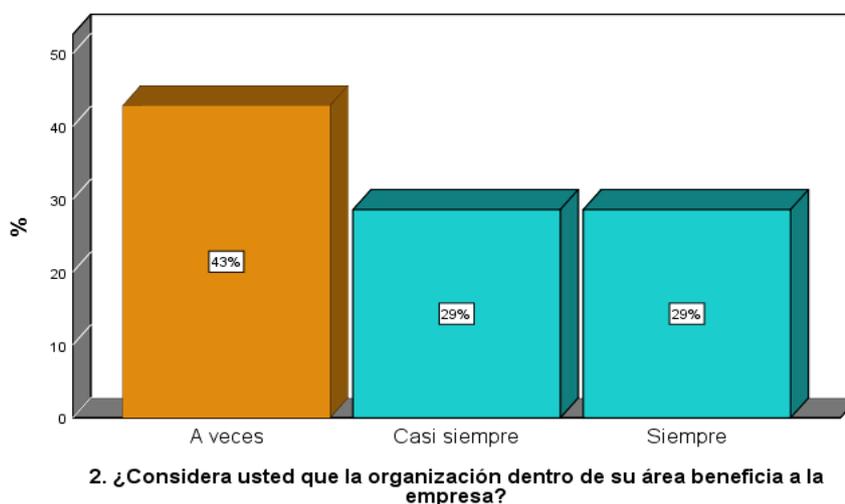
b) Organización

Tabla 5: Organización

2. ¿Considera usted que la organización dentro de su área beneficia a la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | a | e | | |
| Válido A veces | 3 | 42,9 | 42,9 | 42,9 |
| Casi siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 71,4 |
| Siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| Total | 7 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 2: Organización



Interpretación:

Respecto a los beneficios que brinda la organización en cada área, la opinión de los encuestados se encuentra dividida, donde un 43% concuerdan en que “A veces” a través de la organización podrá beneficiar a las áreas que conforman la empresa para un mejor control dentro de sus actividades, sin embargo, un 29% objeta que “Casi siempre” y “Siempre” lograr aplicar la organización tendrá resultados positivos en la entidad.

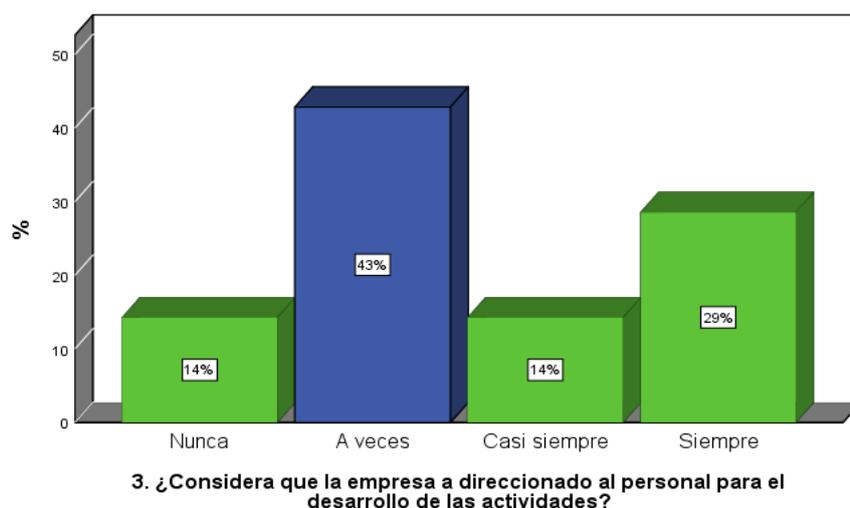
c) Dirección

Tabla 6: Dirección

3. ¿Considera que la empresa a direccionado al personal para el desarrollo de las actividades?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 1 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| A veces | 3 | 42,9 | 42,9 | 57,1 |
| Casi siempre | 1 | 14,3 | 14,3 | 71,4 |
| Siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| Total | 7 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 3: Dirección



Interpretación:

Respecto al gráfico mostrado sobre la forma de direccionar la empresa al personal en cuanto al desarrollo de sus actividades, se refleja que un 43% de los encuestados concuerdan que “A veces” la empresa toma en cuenta en indicar la forma adecuada de trabajar, mientras que un 14% indica que “Casi siempre” y “Nunca” han tomado en cuenta sobre decidir involucrarlos en la mejora continua de sus actividades para que sean más eficientes.

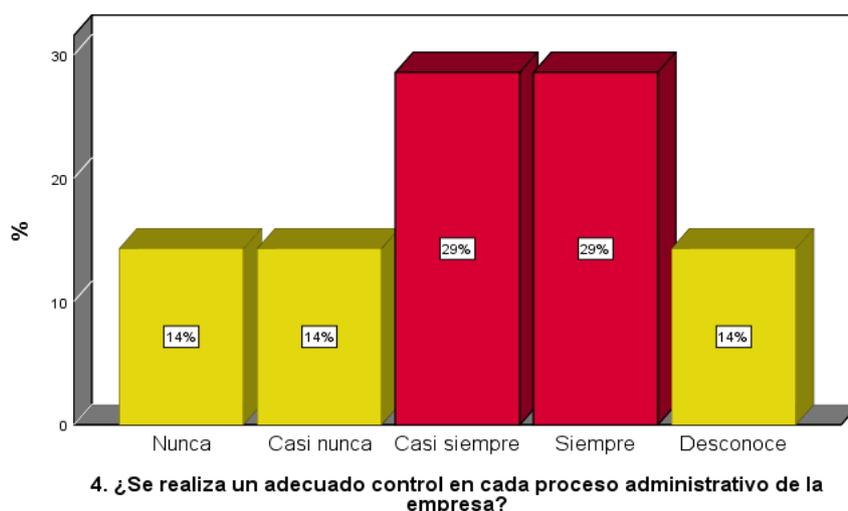
d) Control

Tabla 7: Control

4. ¿Se realiza un adecuado control en cada proceso administrativo de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 1 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Casi nunca | 1 | 14,3 | 14,3 | 28,6 |
| Casi siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 57,1 |
| Siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 85,7 |
| Desconoce | 1 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| Total | 7 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 4: Control



Interpretación:

Del siguiente gráfico se logra conocer con respecto al control llevado en cada proceso administrativo de la empresa que un 29% indica que “Casi siempre” y “Siempre” se llevaba a cabo el control dentro de cada proceso generado por la parte administrativa, reflejando que el control no es notorio para el resto del personal, pues o no se logra notar cuando se lleva a cabo o hay un desconocimiento de que se llevan a cabo un control en cada proceso realizado.

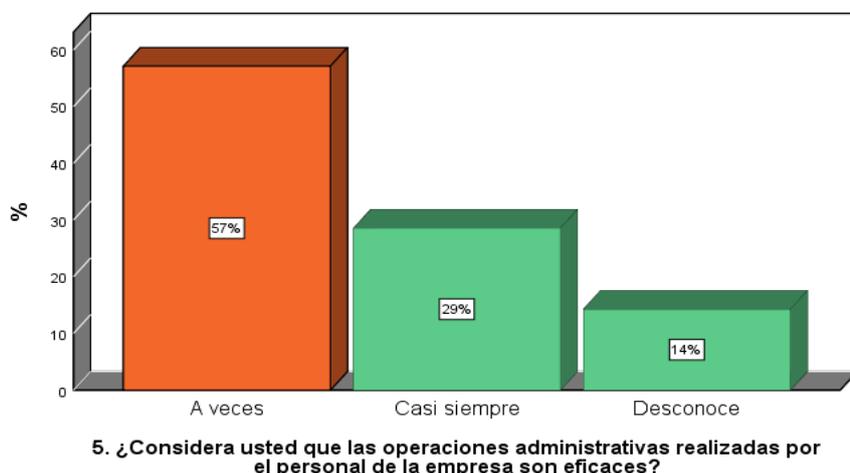
e) Eficacia

Tabla 8: Eficacia

5. ¿Considera usted que las operaciones administrativas realizadas por el personal de la empresa son eficaces?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido A veces | 4 | 57,1 | 57,1 | 57,1 |
| Casi siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 85,7 |
| Desconoce | 1 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| Total | 7 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5: Eficacia



Interpretación:

Según el gráfico mostrado y los resultados obtenidos, se refleja en cuanto a la eficacia de las operaciones administrativas por el personal a cargo del área que un 57% de los encuestados mencionan que “A veces” son eficaces las funciones realizadas en el área administrativa y que en menor rango (con un 14%) indican que “Desconocen” sobre si las operaciones realizadas son eficaces.

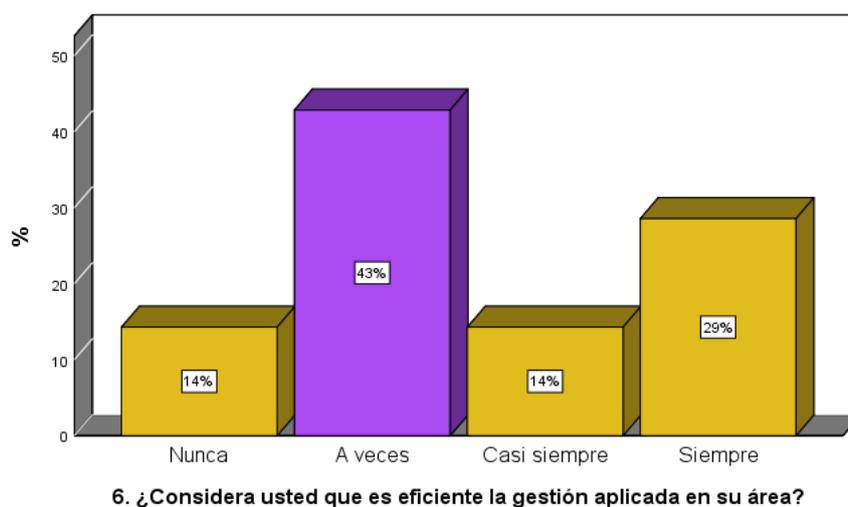
f) Eficiencia

Tabla 9: Eficiencia

6. ¿Considera usted que es eficiente la gestión aplicada en su área?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 1 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| A veces | 3 | 42,9 | 42,9 | 57,1 |
| Casi siempre | 1 | 14,3 | 14,3 | 71,4 |
| Siempre | 2 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| Total | 7 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6: Eficiencia



Interpretación:

Con respecto a la eficiencia sobre las actividades realizadas por las distintas áreas, se logra conocer que un 43% concuerda que “A veces” se logra ser eficiente la gestión realizada por el personal mismo de cada área; sin embargo, un 14% indica que “Casi siempre” y “Nunca” se logra mostrar y aplicar esta eficiencia sobre la realización de sus funciones para una mejor gestión.

3.2 Discusión

Según la investigación realizada se logran aplicar dos técnicas para la recolección de resultados, permitiendo llegar a los objetivos específicos trazados en sí, logrando determinar si estableciendo un sistema de control interno podría mejorar la gestión administrativa de la empresa en estudio, el cual es objetivo principal de esta investigación.

Como primer objetivo específico se logra analizar la situación actual de la empresa, aplicando como técnica la entrevista la cual fue dirigida al gerente de la empresa (Tabla 2) quien evidencio un desconocimiento parcial sobre los componentes del sistema de control interno, detallando que no se realiza una correcta evaluación de riesgos, no existen actividades de control que se adecuen a cada área teniendo como resultado que no se dé el aseguramiento de las operaciones de manera favorable, pues solo existe una persona encargada de cumplir todos los estándares de calidad; sin embargo, ello es tarea que involucra a todos los colaboradores, evitando que alguna área se perjudique; y como segunda persona a la encargada del área administrativa (Tabla 3) quien indico que la empresa cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de sus actividades; sin embargo, el área de ventas no cumple de manera adecuada todos los procesos, conllevando a generar problemas sobre el incumplimiento de las normativas de la empresa.

En ambas entrevistas se evidencio que a pesar de existir una comunicación favorable entre el área de gerencia y administración, la empresa no emplea herramientas que permitan evaluar posibles riesgos que puedan afectar a la empresa evitando tomar medidas que puedan controlar dichos riesgos, pues no se está aplicando un sistema de control interno completo dentro de las actividades, pues existen deficiencias que no han sido mejoradas en cuanto a la comunicación, evaluación y control de riesgos, afectando el correcto desarrollo de empresa.

Respecto a la utilidad el SCI, López y Guevara (2016) indican que aplicar el CI en las empresas es de utilidad para que estén se desarrollen exitosamente; para ello se debe capacitar al personal sobre la importancia del CI, establecer vínculos de buena comunicación entre

todos, logrando disminuir riesgos que han ido afectando a la empresa. Asimismo, Piscoya y Montenegro (2022) indican que la aplicación de un SCI es de utilidad para manejar de manera más adecuada los recursos, teniendo como fin lograr la eficiencia y transparencia en todos los procesos. En este aspecto los directivos deben tomar mayor interés en capacitar a sus colaboradores, conocer su desarrollo y la forma de realizar sus funciones, de manera que el SCI se vea reforzado por un personal capacitado, que trabaje en pro del logro de la mejora en el desarrollo de los procesos mejorando la comunicación entre áreas.

Con respecto al segundo y tercer objetivo específico; se aplicó una encuesta a los colaboradores tanto del área de almacén como del área de ventas. En este caso sobre la primera interrogante, se obtuvo sobre la importancia de la planeación para una adecuada gestión, resultados que consideran a la planeación como un factor primordial para el desarrollo de sus gestiones, pues sin llegar a tener una estructura de las actividades a realizar, no se podrán obtener resultados que indiquen que el desarrollo de la empresa sobre su actividad principal es favorable.

La segunda pregunta hace referencia que tan favorable es establecer una organización dentro de cada área, mostrando que por mayoría los colaboradores consideran que mediante su aplicación beneficia tanto en ocasiones como a veces siempre, pues existen ocasiones en donde no se da una buena coordinación entre los que conforman cada área, pues de no ser corregido en un corto plazo afectara el logro de los objetivos empresariales.

En el caso de la tercera pregunta existe un déficit sobre la dirección de cada actividad que realizan los colaboradores dentro y fuera de la empresa, pues en su mayoría consideran que a veces se les indica sobre lo que tienen que realizar, pero solamente durante el tiempo de inducción que se les da, pues los superiores no muestran mucho interés en direccionarlos sobre la forma correcta de realizar sus actividades sino que se guían sobre la experiencia laboral que ha tenido el colaborador con anterioridad, haciendo caso omiso a que cada empresa toma una forma de trabajo que sea acorde a lo que se dedican; asimismo, no se les detalla sobre los objetivos, misión y visión que tiene la empresa,

evitando conocer hacia donde se dirigen y el nivel de esfuerzo que deben realizar sobre sus actividades.

En la cuarta interrogante se identifica la falta de control de forma permanente por parte de los superiores, pues a pesar de casi siempre emplear un control, el no tener un conocimiento adecuado sobre la forma de controlar sus actividades o que controlar en específico, no podrán tomar las medidas necesarias para corregir errores identificados, asimismo no podrán dar mejoras a sus colaboradores sobre la ejecución de sus funciones.

En la quinta se consultó a las diversas áreas encuestadas respecto al desempeño del área administrativa dentro de la empresa, en donde se indicó que la eficacia de las operaciones administrativas solo se refleja en ocasiones, es decir, que los colaboradores del área de almacén y el área de ventas no se encuentran satisfechos sobre el desempeño que viene realizando el área administrativa sobre las gestiones de la empresa, pues al existir una falta de comunicación entre áreas, no se podrá trabajar de manera acorde para el logro de los objetivos.

Por último, al evaluar la eficiencia de la gestión aplicada en cada área, se identificó que la gestión en las distintas áreas es regularmente eficiente, debido a la falta capacitación que se da al personal como el desinterés mismo de aprender por parte de los colaboradores sobre la manera adecuada de desarrollar sus actividades.

Oseña et al. (2020) evaluó la relación entre la cultura organizacional y el control interno del área administrativa, en donde determino que, si los colaboradores administrativos de la empresa cumplen con los valores y normas establecidas a cabalidad, el desarrollo de las actividades de su área será de mayor beneficio para la empresa. En el caso de la empresa Farma Pueblo del Norte, los colaboradores deben tener mayor interés en cumplir la normativa y deben buscar maneras de realizar sus actividades eficientemente.

4. PROPUESTA DE MEJORA

4.1 Denominación

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO, PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022”

4.2 Fundamentación

Realizar una propuesta de control interno es favorable, pues mediante su aplicación permite evitar y mitigar problemas que puedan afectar a la empresa, en lo económico y laboral; de tal manera se propone un sistema de control interno en la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C., lo cual permitirá mejorar la gestión administrativa mediante la aplicación de políticas, procedimientos, toma de decisiones y funciones que debe llevar a cabo cada área, logrando resultados que beneficie el área administrativa de la empresa.

Asimismo, para llegar a realizar esta propuesta se identificó cada uno de los problemas que han venido suscitando y que sobre todo afectan la realización efectiva de cada gestión realizada por área; logrando establecer las mejoras que se lograran mediante la aplicación de este sistema propuesto.

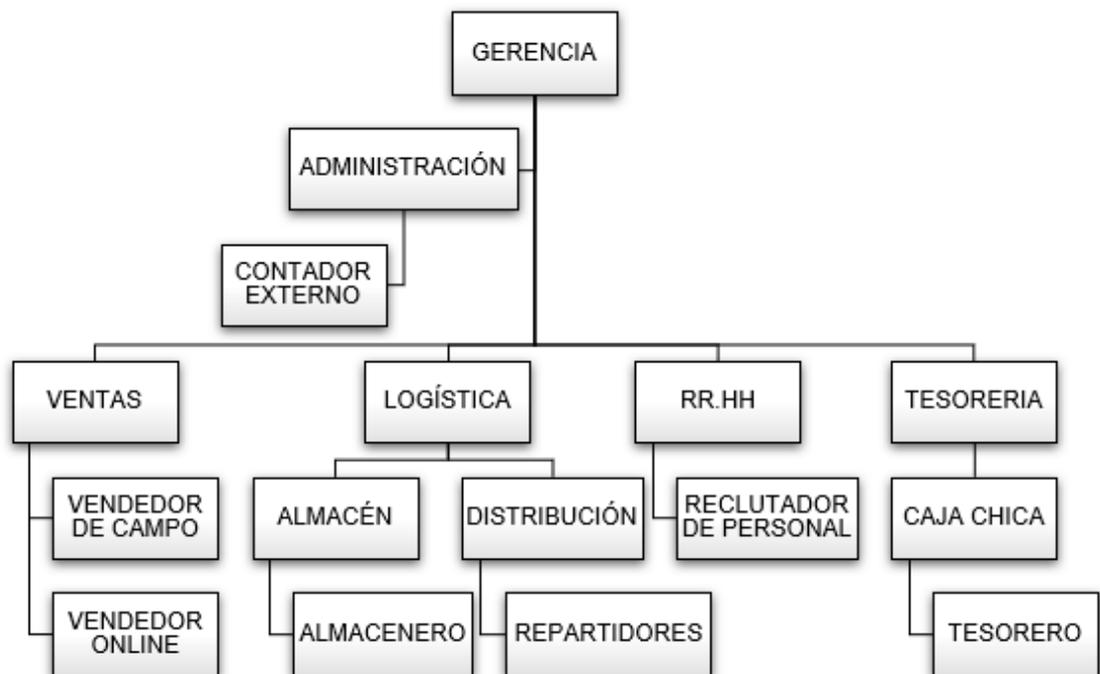
Por ende, se detalla a continuación cada uno de los problemas identificados y las propuestas siguientes a realizar:

4.2.1 PROBLEMAS

- No se realizan inventarios.
- No existen registros y reportes del manejo de la mercadería, distribución, circulación y cobranza a clientes.
- Deficiencias al momento de realizar sus funciones en las diversas áreas.
- Mala comunicación entre áreas.
- Poca visión de la gerencia para corregir las deficiencias en las diversas áreas.
- No se aplican todos los componentes del Control interno
- No son supervisados los trabajadores.

4.2.2 PROPUESTA DE UN ORGANIGRAMA

Es importante que la droguería Farma Pueblo del Norte tenga estructurado cada área que dispone, en la cual se logra delegar puestos, permitiendo que los colaboradores conozcan su jefatura inmediata para recurrir ante cualquier suceso. Por ello se propone una nueva estructura organizacional con las áreas que debe contar, evitando que los trabajadores cumplan funciones que no le correspondan.



Fuente: Elaboración propia.

4.2.3 PROPUESTA DE POLÍTICAS

POLÍTICAS EN EL ÁREA DE GERENCIA

POLITICAS GENERALES

1. El área de gerencia. - Es el área responsable de las decisiones tomadas en temas internos y externos que velan por el bienestar de la empresa, tomando en cuenta asuntos legales, financieros, laborales y tributarios, para el bienestar y desarrollo de los objetivos de la empresa misma.
2. Esta encargada de velar por el bienestar organizacional, teniendo como propósito verificar que se lleven a cabo las políticas, procesos y reglamentos establecidos para cada área, estableciendo una estructura organizacional de acuerdo a las áreas como las funciones establecidas a los trabajadores que conforman la empresa; asimismo, como la aplicación de políticas según la jerarquía organizacional correctamente estructurada.
3. La Gerencia tiene la obligación de solicitar información que permitan ver el desarrollo que viene desempeñando la empresa, coordinando con los jefes de cada área para un respectivo informe.
4. Analizar y determinar la situación económica de la empresa, mediante los reportes brindados por cada una de las áreas según como son solicitados, basándose en indicadores de gestión, para su evaluación sobre las metas establecidas.
5. Garantizar el bienestar patrimonial de la empresa como la seguridad y salud de los trabajadores, estableciendo medidas de prevención ante posibles riesgos o peligros laborales, logrando promover un entorno laboral seguro.

POLÍTICAS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

POLÍTICAS GENERALES

1. El área de administración. - Es la encargada de asistir al área de gerencia en cuanto a las tomas de decisiones realizadas en la empresa, buscando el bienestar en las gestiones realizada de forma interna por las demás áreas; pues mediante su organización y control se logrará llevar a cabo cada uno de los objetivos.
2. Disposición plena sobre la información y/o documentación, respetando siempre la confidencialidad de la misma; de tal forma si el área requiere de información, deberá solicitar documentación actualizada para la respectiva toma de decisiones.
3. Supervisión en las diversas áreas que realicen actividades correctamente, logrando mantener altos niveles de calidad en los productos y servicios, basándose en la estructura organizacional realizada por el área de gerencia.

POLÍTICAS EN EL ÁREA DE VENTAS

POLÍTICAS GENERALES

1. El área de ventas tiene la responsabilidad de generar la rotación de las existencias en distintos puntos de venta, pues mediante la agilización del movimiento de existencias en la empresa, beneficiara la economía generada por la actividad principal del rubro propio.
2. Tener a disposición personal idóneo y capacitado que permitan fomentar una relación empresa-cliente, mediante las ventas de manera directa como indirecta, asegurando su fidelidad y compromiso para la adquisición de los bienes de la empresa que ofrezca, informando de forma transparente cualquier solicitud requerida por el consumidor final.
3. Utilizará distintos canales de ventas, como el marketing y las visitas a campo, las cuales son herramientas para el éxito de una venta; asimismo, contará con el apoyo sistemático de la empresa en la cual se reportarán los pedidos requeridos por los clientes, según precios y promociones establecidas por los vendedores, previa coordinación entre ambas partes evitando cualquier posible discrepancia.
4. Se establecerán metas en cuanto a las ventas a realizar por cada vendedor, teniendo como compromiso su desarrollo total de estas, logrando demostrar su profesionalismo y experiencia, logrando identificar y estudiar al cliente, para concretar el cierre mediante resultados positivos, pues es objetivo del vendedor llevar a cabo una venta exitosa.

POLÍTICAS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA

POLÍTICAS GENERALES (ALMACÉN)

1. El área de almacén tiene la responsabilidad de priorizar el bienestar de las existencias de la empresa, pues es el factor principal por el cual se realiza el giro del negocio.
2. El área misma tendrá a disposición a un personal idóneo de confianza encargado de llevar a cabo cada una de las gestiones solicitadas por las demás áreas, como también el orden y control de los productos.
3. Se supervisará la rotación de las existencias en almacén, siendo registrado su conformidad o variación, con el fin de tener una información actualizada y fidedigna sobre los hechos suscitados en el área misma.
4. Se realizará el correcto despacho según los requerimientos de compras por parte los clientes, teniendo en cuenta las fechas de vencimiento, lote, calidad, y embalaje de cada producto antes de su salida de almacén.
5. Ingresará únicamente el personal autorizado de, evitando posibles problemas como: información errónea, robos o daños de productos.
6. Se almacenará cada producto según su propia codificación siendo rotulado.
7. Se llevará a cabo controles sobre las mercaderías mediante inventarios físicos, previa coordinación entre el supervisor o encargado del área de almacén y gerencia, lográndose informar la conformidad o variación del stock de las existencias disponibles, para su respectivo análisis y toma de decisiones inmediatas.

**POLÍTICAS GENERALES
(DISTRIBUCIÓN)**

1. El área de distribución tiene la responsabilidad de velar que los pedidos solicitados por los clientes lleguen a su destino final, pues mediante su efectividad en la distribución de las mercaderías se genera la confianza continua de la cartera de clientes que dispone la empresa.
2. El área de distribución tiene a disposición al personal idóneo encargado del descargue de las mercaderías, teniendo en cuenta una forma de trabajo correcta, estimando la forma de apilamiento y el orden de cada uno de los pedidos embalados por el área de almacén.
3. Esta encargada de verificar cada uno de los documentos entregados por el área de almacén, para su conformidad sobre cada despacho generado mediante los documentos emitidos, pues cualquier mal entrega de documentos, puede generar problemas que dañen la economía y reputación de la empresa, pues el personal es la imagen de la empresa misma.
4. Comunicar cualquier incidencia al administrador sobre actividades que involucren o perjudiquen el bienestar de las existencias, registrando en documentos a disposición de la empresa dichos sucesos.

POLÍTICAS EN EL ÁREA DE RR-HH

POLÍTICAS GENERALES

1. Es responsabilidad de la gerencia, que las obligaciones y funciones de los trabajadores se lleven a cabalidad según como se les indica; pues cualquier discrepancia recaen sobre sí, ya que gerencia debe liderar en cuanto a las actividades a realizar y el entrenamiento otorgado al personal reclutado, pues se logra la eficiencia sobre el desempeño realizado, siendo supervisado el personal, por los supervisores delegados, teniendo autoridad para organizar, controlar, ejecutar los objetivos de la empresa.
2. Tiene como propósito establecer un sistema de remuneraciones para los empleados, logrando motivar al personal a generar un trabajo productivo, basándose en Normativas, Leyes o Reglamentos establecidos por el Estado sobre el bienestar de los colaboradores, según el régimen laboral en el que se encuentra la entidad.
3. Establecer vínculo de armonía entre las distintas áreas, respetando los derechos de cada persona, generando lazos de convivencia y trabajo en equipo; interrelacionándose entre trabajadores de distintas jerarquías laborales, mediante una comunicación fluida.
4. Promoverá a través del ejemplo valores y ética sobre el desempeño laboral que debe realizar cada colaborador, pues basándose sobre las políticas, procedimientos o normativas internas, se logrará que se lleven a cabo cada el desarrollo de los objetivos empresariales.

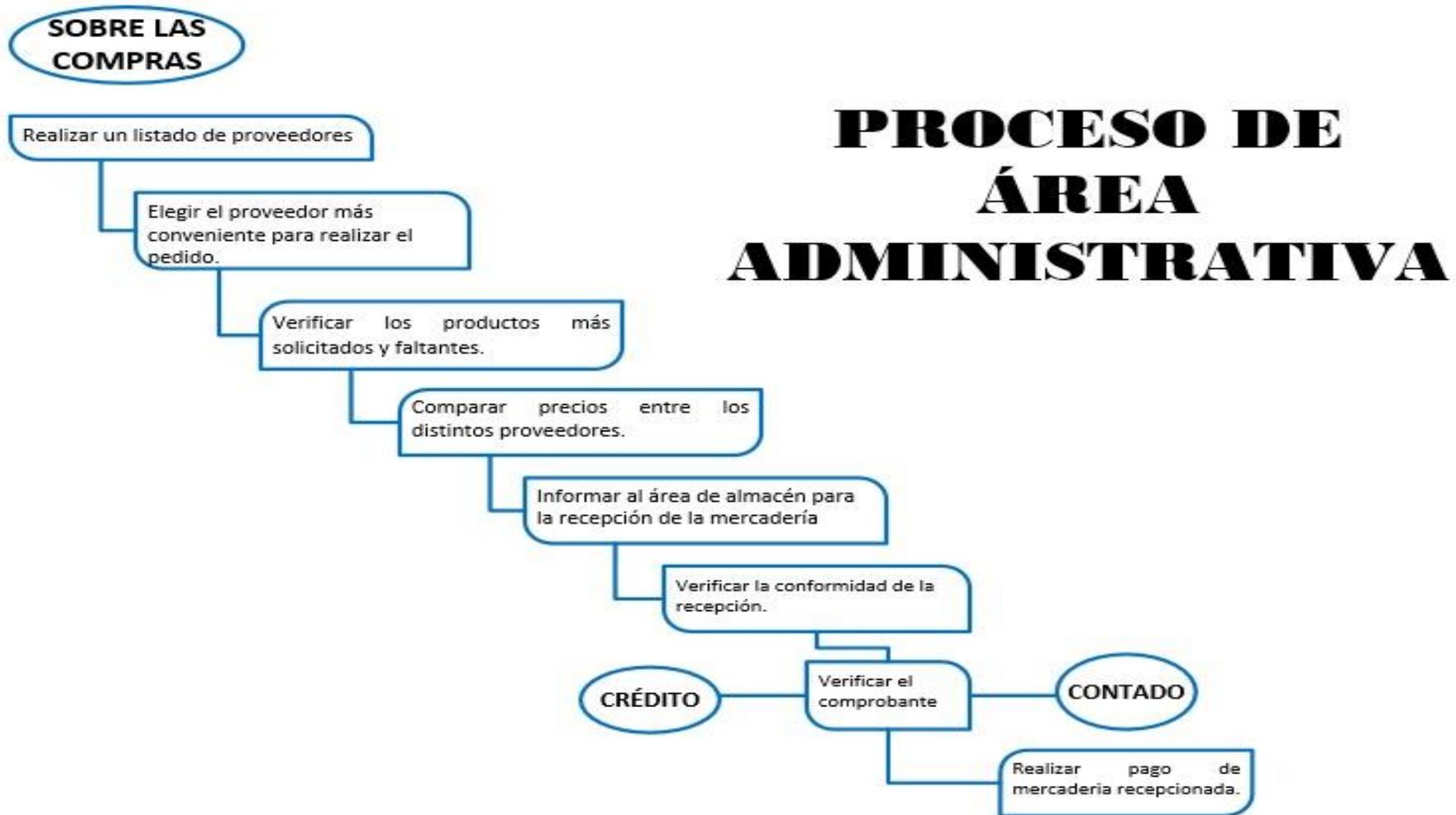
POLÍTICAS EN EL ÁREA DE TESORERÍA

POLÍTICAS GENERALES

1. El área de tesorería tiene la responsabilidad de administrar y salvaguardar la actividad económica de la empresa, pues se ejecutan y controlan actividades de recaudación de efectivo y depósitos, como pagos y cobros, donde incurre la salida e ingreso del dinero generado sobre la actividad principal de la empresa.
2. El área tiene a disposición personal idóneo encargado de realizar cobros por distintos conceptos, realizar pagos según cuentas pendientes y realizar arqueos de caja diarios para su respectiva conformidad.
3. Se supervisará al personal mediante arqueos de caja relámpagos, mínimo 1 vez al mes, lográndose determinar la conformidad de los fondos, según los saldos contables de caja, entregándose todo el dinero en efectivo y/o valores, como el control llevado mediante documentos o sistema por el personal mismo.
4. Se realizarán conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes que dispone la empresa, mínimo 1 vez al mes, al inicio del siguiente mes donde se realizaron los movimientos bancarios.
5. Tesorería entregará documentos relevantes al Contador para su respectivo registro, previa coordinación según como corresponda.
6. Contará con caja chica necesariamente para cubrir gastos menores, de la empresa y no personales, teniéndose un monto máximo establecido de acuerdo a los movimientos de efectivo realizados diariamente.
7. En caso susciten imprevistos sobre la falta de efectivo disponible sobre cuentas pendientes a pagar de montos fuertes, se informará al área de gerencia para las respectivas medidas y acciones.
8. Ingreso únicamente del personal autorizado del control de efectivo y cuentas bancarias, atendiéndose mediante ventanilla a clientes, proveedores y trabajadores.

4.2.4 PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS

- PROCESO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN



SOBRE LAS VENTAS

Solicitar el stock de las mercaderías al almacén.

Actualizar el stock de los productos.

Registrar los pedidos del área de ventas.

Ajustar precios de acuerdo al tipo de venta (Crédito o contado)

Emitir comprobantes de pago y guías.

Destinar los documentos al Encargado de almacén para su debido despacho.

PROCESO DE ÁREA ADMINISTRATIVA

SOBRE LA LOGÍSTICA

Entregar el listado de pedidos al encargado de almacén

Registrar informes de conformidad de despacho

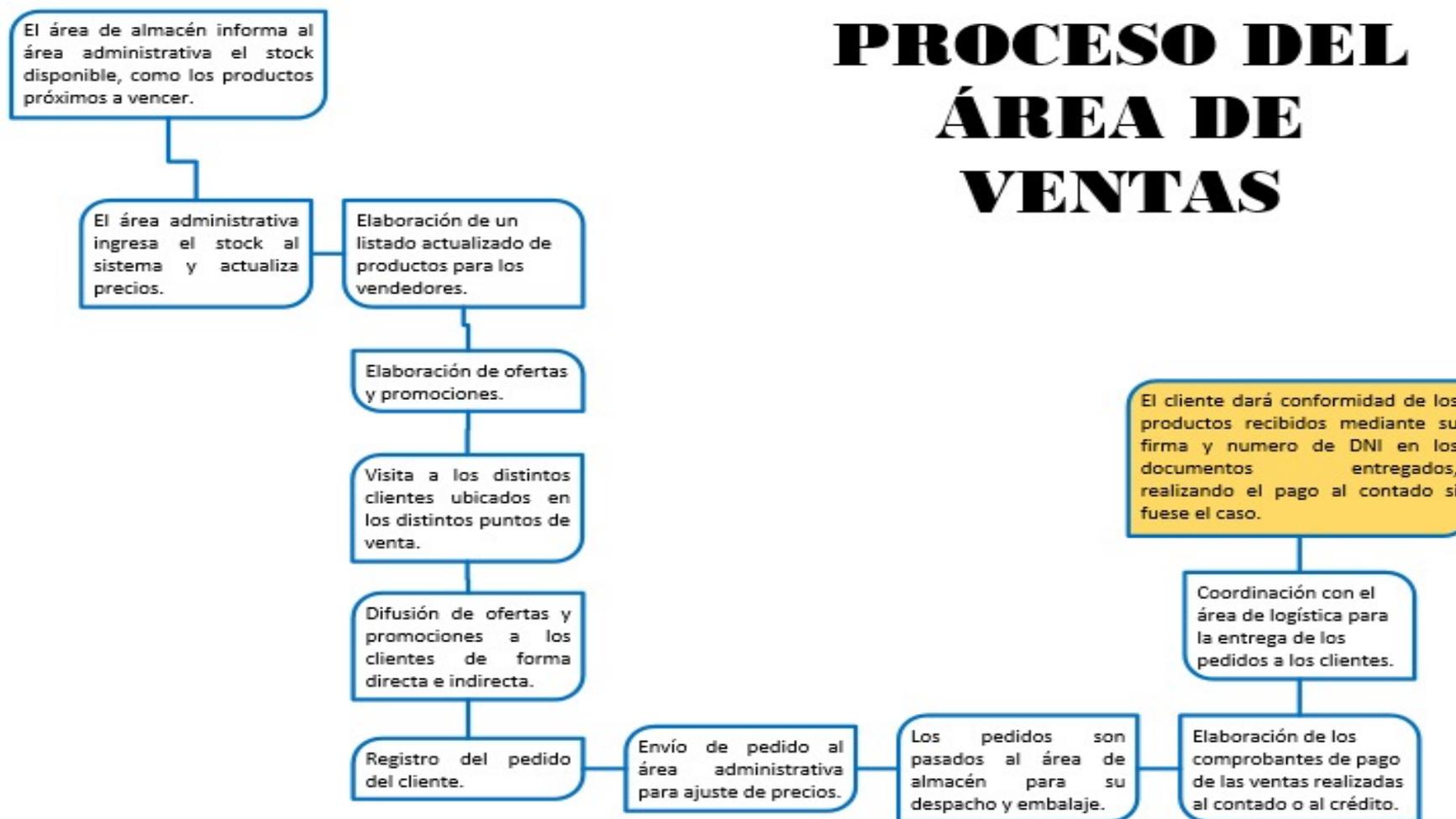
Verificar el embalaje correcto de la mercadería mediante fotografías.

Supervisar la entrega al Sub área de distribución

Registrar informes de entrega de mercadería al cliente por parte del área de distribución.

PROCESO DE ÁREA ADMINISTRATIVA

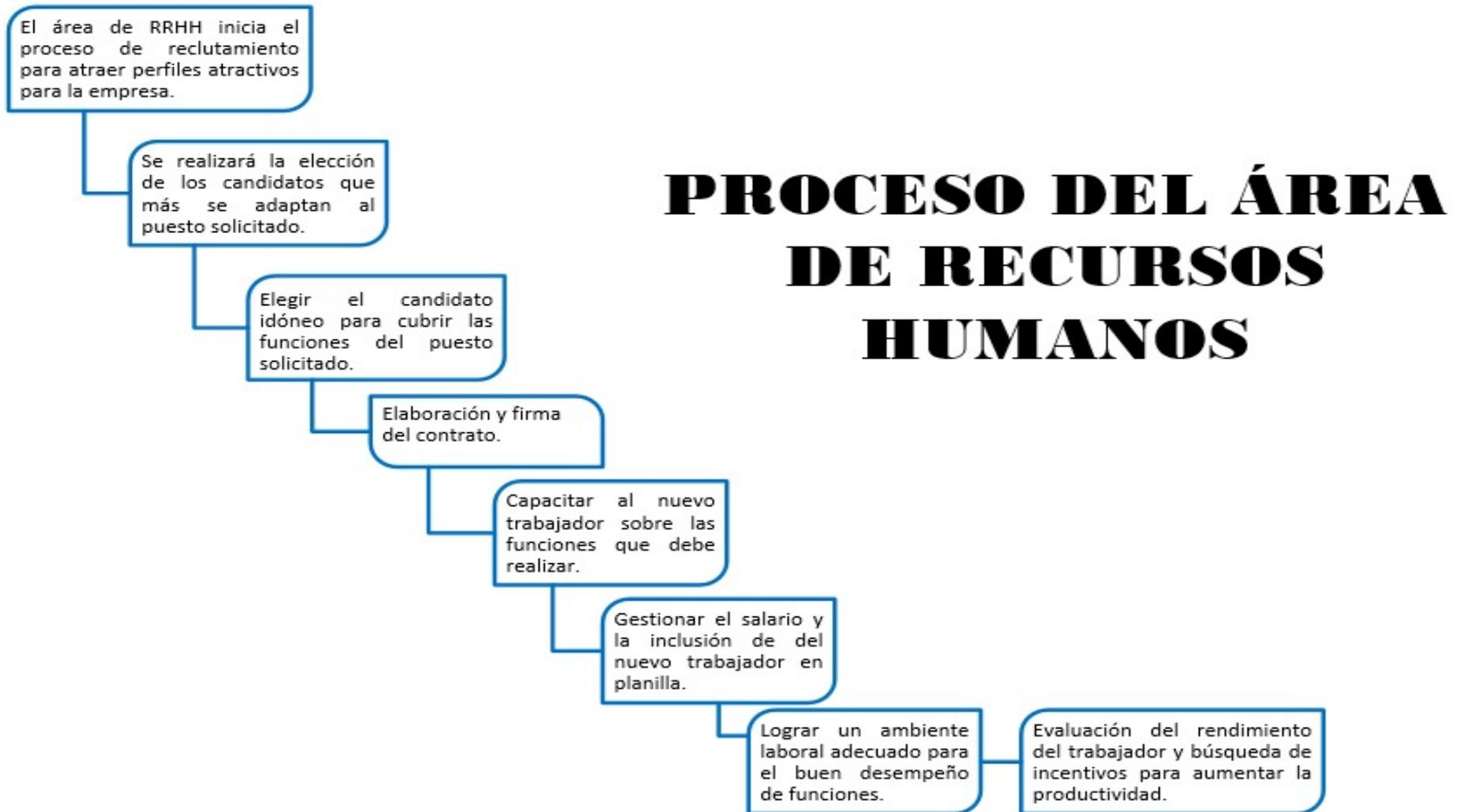
- PROCESO DEL ÁREA DE VENTAS



- PROCESO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA



- PROCESO DEL ÁREA DE RR. HH



- PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA



4.2.5 PROPUESTA DE ASIGNAR FUNCIONES

ADMINISTRADOR

- Representar a la empresa antes fiscalizaciones y/o inspecciones, asistiendo al gerente si no estuviera presente.
- Supervisar y asegurar el funcionamiento de las áreas de la empresa mediante el cumplimiento de los KPIs.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.
- Elaborar requerimientos de compras según las demandas del mercado.
- Llevar un orden de la información y documentación de las operaciones de la empresa.
- Realizar seguimiento de las ventas y las mercaderías según los indicadores de rotación.
- Informar a la Dirección sobre ocurrencias y gestiones de la empresa y con los clientes.

VENDEDOR

- Planificar la visita de campo a los distintos puntos de venta según cobertura.
- Negociar las ventas con los clientes de manera presencial o telefónica.
- Asegurar el posicionamiento de la marca en el mercado, cumpliendo con los objetivos de venta y las coberturas
- Ofrecer y controlar la ejecución de campañas propuestas por la empresa.
- Realizar el registro correcto de los pedidos de clientes.
- Comunicar al área administrativa sobre las ventas realizadas a la cartera de clientes e incidencias.
- Hacer seguimiento y verificar que los productos se entreguen en buen estado.
- Conocer productos y precios de las marcas que maneja la empresa.
- Captar nuevos clientes.
- Brindar solución a los reclamos y devoluciones de los clientes.

ENCARGADO DE ALMACÉN

- Conocer e identificar la cartera de productos en almacén.
- Realizar el control de las existencias, informando las entradas y salidas.
- Informar el stock de los productos en almacén, productos por vencer, mermas o cualquier suceso.
- Realizar la recepción de mercadería de los proveedores.
- Ordenar los productos según codificación en el layout.
- Despachar los pedidos de ventas por clientes.
- Realizar inventarios físicos de la mercadería según programación del área administrativa.

REPARTIDORES

- Informarse el plan de ruta a realizar en el día.
- Ordenar los documentos por clientes.
- Planificar y supervisar el plan de reparto por cliente.
- Realizar la carga de los productos despachados por el área de almacén hacia la unidad de transporte.
- Verificar la mercadería según los datos de la guía de remisión.
- Distribuir los productos de la unidad por clientes según la ruta establecida.
- Verificar que los productos sean entregados en buen estado.
- Asegurar la conformidad del cliente mediante la firma y DNI en los documentos entregados.
- Realizar el cobro de los pedidos entregados.
- Liquidar en la empresa el total de las cobranzas del día.
- Reportar al área administrativa sobre cualquier suceso que perjudique la eficiencia de sus labores.

ENCARGADO DE TESOSERIA

- Verificar el saldo inicial de caja chica y de las cuentas corrientes al comenzar el día de labores.
- Llevar a cabo las operaciones para la realización de pagos a proveedores, planillas, servicios, entre otros.
- Realizar las cobranzas a clientes mediante ventanilla.
- Recepcionar las cobranzas de los liquidadores de reparto.
- Realizar conciliaciones bancarias de los estados de cuenta de la empresa.
- Informar a gerencia sobre la liquidez de las cuentas bancarias.
- Rendir informes diarios de control de las cuentas bancarias.
- Llevar el control del dinero de las ventas realizadas.
- Realizar cuadro de caja al finalizar el día.
- Apoyar en el arqueo de caja inopinado según como se indique.
- Realizar e informar el saldo final para el día posterior.

4.2.6 PROPUESTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Uno de los principales problemas encontrados en la empresa fue la falta de capacitación hacia los trabajadores sobre como desempeñar sus funciones eficientemente para el logro de los objetivos empresariales, es por ello que se propone el siguiente cronograma de capacitación el cual, en primera instancia, se llevara a cabo de manera general para después capacitar por áreas, de acuerdo a los puntos que necesitan mejorar en el tiempo establecido.

| ÁREA | TEMA | ENCARGADO | MES 1 | MES 2 | MES 3 |
|----------------|--|---------------------|-------|-------|-------|
| General | Beneficios de la implementación del sistema de control interno y como adaptarse a los cambios. | Capacitador externo | | | |
| Gerencia | ¿Cómo ser un buen líder? | Capacitador externo | | | |
| Administrativa | ¿Cómo gestiono mi tiempo al realizar mis funciones? | Capacitador externo | | | |
| Ventas | Estrategias de ventas en el rubro farmacéutico. | Capacitador externo | | | |
| Logística | ¿Cómo elaborar un plan de logística? | Capacitador externo | | | |
| Tesorería | ¿Cómo realizar una cobranza efectiva? | Capacitador externo | | | |

Fuente: Elaboración propia.

4.2.7 PROPUESTA DE UN CONTROL DE INGRESO DEL PERSONAL

Para poder conocer sobre la efectividad que realiza el personal sobre sus gestiones, es necesario determinar si el personal cumple con el horario establecido sobre sus funciones, pues al desconocerse si el personal cumple o no con ello, pueden que se realicen gastos sobre las horas de trabajo no ejercidas por el personal el cual estaba obligados, por ello es recomendable emplear como medio de control, un huellero digital de control de asistencia, logrando conocer el cumplimiento efectivo de sus funciones sobre sus horas laborales.



4.2.8 PROPUESTA DE UN CONTROL ADECUADO DE LAS MERCADERIAS

Para llevar a cabo un verdadero control sobre las mercaderías que dispone la empresa en el área de almacén, debe tener en cuenta 3 cosas importantes, pues de ello dependerá a que se pueda dar una rotación eficiente sobre su stock, los cuales son:

- **Productos prontos a vencer**

Asignado al personal del área de almacén, donde parte de sus funciones será comunicar al área administrativa sobre qué productos tiene en su stock prontos a vencer, permitiendo a que luego sea informado al área de ventas y lograr así que se tomen decisiones sobre cómo dar salida a estos productos mediante ofertas o promociones.

REPORTE DIARIO DE VENCIMIENTO CERCAÑO

| Nº | CÓDIGO | DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO | FECHA DE VENCIMIENTO | CANTIDAD |
|----|--------|--------------------------|----------------------|----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

Fuente: *Elaboración propia.*

- Rotulación

Como parte del control de las mercaderías es lograr que cada producto sea identificado ya sea por código o por descripción, pues garantizara a que se realice un despacho más rápido y efectivo por el encargado de almacén, como también será de ayuda al momento en que se realicen los inventarios cíclicos; por ello es favorable que los productos estén adecuadamente rotulados.

| CÓDIGO | MATERIAL | |
|----------------------|----------|---|
| | | |
| FECHA DE INGRESO | | |
| FECHA DE VENCIMIENTO | | |
| LOTE | |  |

Fuente: *Elaboración propia.*

- **Despacho**

El personal responsable del área de almacén, muy aparte de conocer sobre como ubicar los productos que ingresan a almacén, deben tener conocimiento sobre la forma adecuada de cómo dar salida a las mercaderías, es decir, aplicando el método PEPS, donde lo primero que debe salir es lo primero que entro a almacén de cada producto. Esto permite evitar a que haya mermas y que sobre todo puedan rotar los productos con vencimiento más cercano, logrando evitar pérdidas económicas para la empresa.

4.2.9 PROPUESTA PARA REALIZAR UN CONTROL DE INVENTARIOS

Para realizar un control correcto sobre las mercaderías, es necesario realizar inventarios, pues se logrará conocer el stock que dispone la empresa periódicamente y que este concuerde con las cantidades mostradas en el sistema, logrando identificar si existe variación alguna sobre las existencias, aplicando el siguiente formato:

INVENTARIO (DIARIO/SEMANAL/MENSUAL/TRIMESTRAL/ANUAL) AL
(DIA/MES/AÑO)

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO | UMB | CANTIDAD EN STOCK | CANTIDAD EN FISICO |
|--------|--------------------------|-----|-------------------|--------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

Fuente: *Elaboración propia.*

4.2.10 PROPUESTA DE UN CONTROL DE CAJA CHICA

Para que la empresa tenga un mejor control del efectivo que ingresa y sale de la empresa, como tener una idea del dinero generado de los movimientos diarios, se propone que la droguería implemente el uso de una caja registradora y utilice el siguiente formato, el cual ayudará a tener un control discernido entre monedas y billetes, como conocer el saldo inicial y final del efectivo recaudado.

|  | | CAJA DIARIA-DROGUERIA "FARMA PUEBLO DEL NORTE SAC" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---------|--|--|-------|----------|-------|------|--|--|------|--|--|------|--|--|------|--|--|------|--|--|------|--|--|---------------|--|--|--|--|----------|--|--|-------|----------|-------|-------|--|--|-------|--|--|-------|--|--|--------|--|--|--------|--|--|----------------|--|--|
| FECHA: | | ARQUEO N°: | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TURNO: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.- | SALDO INICIAL: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Saldo Inicial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.- | EFFECTIVO: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">MONEDAS</th> </tr> <tr> <th>Valor</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0.10</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>0.20</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>0.50</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1.00</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2.00</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5.00</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">Total Monedas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | MONEDAS | | | Valor | Cantidad | Total | 0.10 | | | 0.20 | | | 0.50 | | | 1.00 | | | 2.00 | | | 5.00 | | | Total Monedas | | | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">BILLETES</th> </tr> <tr> <th>Valor</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>10.00</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>20.00</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>50.00</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>100.00</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>200.00</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">Total Billetes</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | BILLETES | | | Valor | Cantidad | Total | 10.00 | | | 20.00 | | | 50.00 | | | 100.00 | | | 200.00 | | | Total Billetes | | |
| MONEDAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Valor | Cantidad | Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total Monedas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BILLETES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Valor | Cantidad | Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 50.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 200.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total Billetes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | SALDO FINAL: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Presupuesto

Para poder aplicar la propuesta de un sistema de control interno, se establece un presupuesto sobre cada mejora detallada, la cual podrá beneficiar a las distintas áreas de la empresa para un mejor desarrollo de sus gestiones en pro de los objetivos de la empresa y su economía propia, el cual se detalla de la siguiente manera:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL |
|---|-----------------|------------------------|---------------------|
| Proyector | 01 und | 420.00 | 420.00 |
| Honorario de capacitadores (2horas por cada tema) | 14 horas | 50.00 | 700.00 |
| Material impreso | 100 unds | 0.10 | 10.00 |
| Huellero digital | 01 und | 350.00 | 350.00 |
| Laptop | 01 und | 2,000.00 | 2,000.00 |
| Personal para Tesorería | 01 persona | 1,100.00 | 1,100.00 |
| TOTALES | | | 4,580.00 |

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se concluye en primera instancia sobre el objetivo general que, mediante el diagnóstico realizado a la empresa muestra deficiencias en cuanto a la realización de sus gestiones, debido a que existe una mala comunicación entre las áreas administrativas, no hay capacitaciones constantes que permitan mejorar la forma de trabajo de los colaboradores, la falta de interés de la directiva sobre la mejora de la gestión y la falta de recursos que brinden apoyo ante las necesidades de la empresa; por ello se propone un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C, mediante su aplicación se podrá conocer la manera de poder ejecutarlo sobre sus actividades, identificando errores o riesgos que puedan perjudicar los recursos de la empresa como a sí misma, asegurando la efectividad de sus operaciones en las distintas áreas y controlando la información recolectada sobre lo que realiza periódicamente en cada uno de sus movimientos, mediante su evaluación y seguimiento tanto en el personal como en las distintas áreas.

En cuanto al primer objetivo específico, se realizó el análisis de la situación actual de la empresa en donde se encontró distintas deficiencias que han generado pérdidas económicas y a desvalorizado a la empresa en el rubro farmacéutico debido al desconocimiento por parte de los directivos y el personal respecto a la importancia de efectuar un control interno dentro de la gestión de sus actividades; además no existe el interés de capacitar al personal y las áreas carecen de una comunicación efectiva, por lo tanto, desconocen que mejoras realizar en las gestiones administrativas de cada área.

Por otro lado, según el segundo objetivo específico se concluye que la gestión administrativa que se lleva actualmente es deficiente, pues a pesar de existir una comunicación fluida no se informa en su totalidad todos los sucesos e imprevistos que pasen dentro como fuera de la empresa, pues el temor a que se tomen medidas de sanción influyen a

que los colaboradores ejerzan sus funciones con poca eficiencia, por ello mediante las encuestas realizadas son los colaboradores quienes indican en su mayoría la manera de cómo se está llevando a cabo la gestión administrativa en cuanto a sus objetivos, pues se detallará la forma exacta de cómo se está llevando a cabo cada proceso administrativo como del cumplimiento de las metas administrativas, teniendo como resultado el desarrollo de sus procesos de manera deficiente e irregular, permitiendo que no sean notorias para el respectivo seguimiento y mejoramiento.

Por último, en cuanto al tercer objetivo, se concluye que siguen existiendo problemas en cuanto a la gestión administrativa, pues no se aplican los componentes del SCI, eso se evidencia en la falta de actividades de control, debido al desconocimiento por parte de los directivos sobre cómo controlar las actividades de la empresa, asimismo muestra mayor interés sobre la situación económica de la empresa que por el desarrollo de las funciones laborales de sus colaboradores quienes no son supervisados periódicamente; dicha la falta de supervisión se ve reflejada al no emplearse métodos de evaluación sobre el desempeño de sus funciones. Además, se evidencio que existe problemas en la comunicación y en el cruce de información, debido a la falta de confianza entre áreas y el poco trabajo en equipo; por lo antes mencionado la empresa al no corregir estos problemas se vuelve vulnerable ante cualquier situación de riesgo.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas sobre cada uno de los objetivos planteados se procede a brindar recomendaciones que puedan ser de aporte para mitigar las deficiencias encontradas y poder permitir el desarrollo de sus gestiones mediante el uso de un control interno.

Por ello se recomienda al Gerente de la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C tomar en consideración la implementación de la propuesta de un Sistema de Control Interno para el mejoramiento de sus gestiones en las distintas áreas que dispone, de manera en que se pueda evaluar el desarrollo de la empresa, realizar un seguimiento sobre las actividades y funciones que deben cumplir cada colaborador designado por área y

lograr conocer deficiencias que puedan ser mejoradas para el logro de los objetivos establecidos por la empresa.

Además, se recomienda al Gerente como al área administrativa capacitarse todo lo relacionado al uso de un buen control interno, pues podrán conocer de qué manera está compuesta el control interno para una mejor organización en cuanto a sus actividades de forma general como parcial, logrando informar al personal sobre qué medidas tomar o el proceso adecuado a realizar, pues podrán analizar mejor la situación de sus gestiones realizadas para una mejor toma de decisiones.

Asimismo, se recomienda mejorar los vínculos de comunicación tanto entre áreas como entre los colaboradores mismos, sea o no de manera jerárquica, pues mediante la opinión del personal sobre el avance que tiene la empresa en cuanto a sus actividades, permite conocer en que está careciendo la empresa y qué medidas tomar sobre las gestiones realizadas para el desarrollo óptimo de sus metas u objetivos establecidos.

También se recomienda al Gerente, lograr capacitar a todos los colaboradores de las distintas áreas sobre la importancia de conocer todo lo relacionado al Control Interno y la manera de llevarlo a cabo, pues se permitirán evitar o mitigar errores que perjudiquen la realización de sus actividades durante su tiempo laboral, conllevando a que se lleve un mejor control y seguimiento sobre cada gestión o proceso establecido.

6. REFERENCIAS

- Abdu, H. & Muhammad, S. (2023). Effect of internal accounting control, internal audit quality and audit committees' quality on fund management in Sokoto State industrial training fund. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 4 (3), 315-321. https://www.researchgate.net/publication/370838725_Effect_of_internal_accounting_control_internal_audit_quality_and_audit_committees%27_quality_on_fund_management_in_Sokoto_State_industrial_training_fund
- Aguinaga, E. y Olivos, F. (2022). Control interno para el proceso efectivo de contrataciones en el Gobierno Regional de Lambayeque. *Revistas Ñeque*, 5(11), 130–142. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.69>
- Álava, M., Molina, E. y Recalde, L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 161-171 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Alfaro, G. (2016). El Sistema de Control Interno y su incidencia en las unidades de Logística y Control Patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara – 2014. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio Institucional UNITRU. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2445/Tesis%20de%20Maestr%c3%ada_Gustavo%20Otilano%20Alfaro%20Alfaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alves, K., Cunha, A. y Cunha, A. (2023). El control interno bajo el enfoque de los componentes del marco COSP ERM: un estudio en una institución de educación superior. *Revista Ambiente Contábil*, 15(2), 202-223. <https://doi.org/10.21680/2176-9036.2023v15n2ID33077>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la investigación. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bolaño, Y., Vivas, E. y Hernández, E. (2019). Procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno. *Folletos Gerenciales*, 23(3), 137-147. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=0bab8017-3ebd-4595-974f-f39bb3263f4b%40redis>

- Boulhaga, M., Elbardan, H. & Elmassri, M. (2023). The effect of internal control and corporate social responsibility on conditional accounting conservatism: Evidence from France. *Corporate Accounting & Finance*, 34, 228 – 241. <https://doi.org/10.1002/jcaf.22605>
- Cabrejos, F. (2022). Sistema de control interno para optimizar la gestión administrativa en la UGEL Ferreñafe. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78510/Cabrejos_CFP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, G., Narváez, C. y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Revista Científica El dominio de las ciencias*, (6)1, 429-465. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Cao, Z., Xianglong, S., Jiang, M. & Xiang, M. (2022). Internal control weakness and corporate employment decisions: evidence from SOX Section 404 disclosures. *Accounting Forum*, 1-26. <https://doi.org/10.1080/01559982.2022.2147470>
- Cárdenas, R., Díaz, A. y Gavidia, A. (2021). Control Interno en la Gestión del Talento Humano. Sistema COSO. *Revista FACES*, 3(1), 68-82. <https://doi.org/10.54139/revfaces.v3i1.255>
- Córdova, M. y Choquechagua, Y. (2018). Control interno en la Municipalidad Distrital de Calana – Tacna, 2017. [Tesis de grado, Universidad Privada Telesup] Repositorio UTELESUP. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/141/1/CHOQUECAHUA%20MORALES%20YANETH-CORDOVA%20LLANQUE%20MAGDALENA.pdf>
- Córdova, J., García, N., Puicón, V. y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28 (3), 294-305.
- De la Lama, P., de la Lama, M., y de la Lama García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique

- y gratifique. *Horizonte de la ciencia*, 12(22), 189-202.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>
- Delclós, J. (2018). Ética en la investigación científica. *ESTEVE*.
<https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02.pdf>
- Dung, T. & Hanh, Thanh (2023). The Impacts of Internal Audit Practices on the Quality of Internal Control in Vietnamese Smes. *International Journal of Professional Business Review*, 8 (5), 1-12.
https://www.researchgate.net/publication/370838725_Effect_of_internal_accounting_control_internal_audit_quality_and_audit_committees%27_quality_on_fund_management_in_Sokoto_State_industrial_training_fund
- Escareño, B., Cervantes, K. y Muñoz, G. (2021). Diseño de un instrumento que identifique bajo la percepción del empleado el desarrollo del proceso administrativo de una PyME. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 415-426.
<https://doi.org/10.29105/vtga7.1-112>
- Espinoza, M., Espinoza, E. y Chumpitaz, H. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57-70.
<https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>
- Folgueiras, P. (2016). La entrevista.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Gonzáles, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gonzales, Y. (2018). Control Interno y Gestión Administrativa de la empresa Diaz Gonzales Heisten “Leval Distribuidora” del Distrito de Jaén, 2018.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4826/G%c3%b3nzales%20Rubio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grajales, D., Giraldo, Y., Castellanos, O, y Cano, J. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (66), 161-182. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2017). Alcance de la investigación. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_col.pdf
- Huancas, I. y Ramos, M. (2023). Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad distrital de Morona, Loreto. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10790/Huancas%20Zapata%20Ingrid%20%26%20Ramos%20Esquen%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Torre, M., Pando, Z. Aragón, P. y Cordova, F. (2022). Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en PyMEs Ferreteras y Constructoras: El Caso de Justiniano Soto Villanueva SRL, Perú. *IBIMA Business Review*, 2022, 17. <https://doi.org/10.5171/2022.497769>
- León, L., Zolano, M. y León, M. (2022). El diagnóstico en el proceso administrativo para la mejora de los procesos de gestión administrativa. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, (38). <http://dx.doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.531>
- López, O. y Guevara, J. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. *Revista En-Contexto*, 5(5), 243–268. <https://doi.org/10.53995/23463279.377>
- Mendoza, M. (2020). Implementación del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Ejecutoras del Ministerio del Interior en el Sur del Perú. *Revista Universidad Nacional del Altiplano*, 9(2), 101-109. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2111>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 3(8), 84-102. <http://dx.doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Montes de Oca, J. y Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (Edición Especial). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1191>

- Nguyen, T., Nguyen, P., Vo, N., Le, T. & Nguyen, S. (2022). Factors Affecting the Efficiency of the Internal Control System, Impact on the Competitiveness of Vietnam Businesses. Case Study in Binh Duong Province. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 19, 1373-1379. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.123>
- Ochoa, J., Torres, M., y Narváez, C. (2022). Control interno como herramienta para la eficiencia en la gestión financiera de supermercados de Azogues-Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(Especial 8), 1150-1166. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.27>
- Oседа, D., Flores, P., Luján, J., & Oседа, M. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yauli, La Oroya. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500075&lng=es&tlng=es
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/124953?page=23>
- Piscoya, A. (2022). Control interno para la efectiva Gestión Administrativa de la Sede Central del Gobierno Regional de Lambayeque. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78589/Piscoya_LAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piscoya, A. y Montenegro, L. (2022). Control interno para la gestión efectiva administrativa. Sede la central del gobierno regional, Lambayeque. *Revista Ñeque*, 5(1), 116-129. <http://dx.doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.68>
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Vinicio, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rivera, L. (2017). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa CEVIVE E.I.R.L de Huaraz – 2017.

- [Tesis de grado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13401>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sandoval, M., Zambrano, L., Vega, L., Yela, R. y Forteza, S. (2019). Uso de una herramienta de multicriterio del control interno en una entidad hospitalaria cubana. *Revista Espacios*, 40(1), 6.
<https://revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p06.pdf>
- Suárez, N., Saénz, J. y Mero, J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2, 72-85
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/294/349>
- Tapia, L., Couto, G., Pimentel, P. y Castanho, R. (2022). Internal Control and Its Application in Public Management: a Literature Review. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 19, 326-337.
<https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.29>
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21086>
- Torres, R. y Mego, M. (2021). Control interno de los gastos de mantenimiento de una institución educativa de la región Lambayeque 2021. *Economía y Negocios*, 5(1), 239-251.
<https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1601>
- Turner, J. (2019). *¿Qué es el respeto?* The Rosen.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oa_XDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=respeto+por+las+personas&ots=1uVIOgWYSo&sig=Hw5tgq

[BIY8cnO Clb3GkQTKvkdA#v=onepage&q=respeto%20por%20las%20personas&f=false](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4710/MDE_2007.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Villegas, D. (2020). Sistema de control interno. [Tesis de Maestría, Universidad de Piura] Repositorio Institucional PIRHUA. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4710/MDE_2007.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es
- Zerón, A. (2019). Beneficencia y no maleficencia. *ADM*, 76(6). <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

7. ANEXOS

Anexo 01: Declaración jurada de originalidad

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos Suárez Villalta Leyton Jesús y Torres Zarate Yudeysi Saraceli Elija del Programa de Estudios de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|-----------------------------------|----------|---|
| Suárez Villalta Leyton Jesús | 73513671 |  |
| Torres Zarate Yudeysi Saraceli | 78550041 |  |

Pimentel, 16 de junio del 2023

Anexo 02: Acta de revisión de similitud de la investigación

ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta del curso de Investigación II del Programa de Estudios Contabilidad y revisor de la investigación de los estudiantes, Suarez Villalta, Leyton Jesús y Torres Zarate, Yudeysi Saraceli; titulada:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO - 2022

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 145-2022/PD USS.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|----------------------------------|----------|---|
| Grijalva Salazar Rosario Violeta | 45220005 |  |
|----------------------------------|----------|---|

Pimentel, 16 de Julio del 2023

Anexo 03: Acta de aprobación de asesor

ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Grijalva Salazar Rosario Violeta, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N° Número de resolución , del proyecto de investigación titulado **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO - 2022**, desarrollado por los estudiantes: Suárez Villalta, Leyton Jesús y Torres Zarate, Yudeysi Saraceli, del programa de estudios de Contabilidad, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|----------------------------------|----------|---|
| Grijalva Salazar Rosario Violeta | 45220005 |  |
| Suárez Villalta Leyton Jesús | 73513671 |  |
| Torres Zarate Yudeysi Saraceli | 78550041 |  |

Pimentel, 16 de Julio del 2023

Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos

Guía de Entrevista:

GUIA DE ENTREVISTA PARA LA VARIABLE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Sr. Colaborador de la Droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C, será de agradecimiento responder las preguntas planteadas en la presente guía de entrevista cuyo objetivo es obtener información para el desarrollo del tema de investigación "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022".

Le aseguramos que la información que ustedes registraron es de estricta reserva y solo será utilizado para culminar la investigación y presentar las propuestas y alternativas.

De la presente investigación agradecen su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información. Gracias.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

| N° | GUIA DE ENTREVISTA PARA LA VARIABLE SISTEMA DE CONTROL INTERNO | RESPUESTA |
|----|---|-----------|
| 1. | ¿Cuál es la importancia de los entornos de control interno dentro de la empresa? | |
| 2. | ¿Cómo se ejecuta la evaluación de riesgos actualmente? | |
| 3. | ¿De qué manera se desarrolla las actividades de control dentro de la empresa? | |
| 4. | ¿ De qué manera se lleva a cabo la información y comunicación? | |
| 5. | ¿Cuáles son los objetivos de realizar actividades de supervisión periódicamente? | |
| 6. | ¿ Cómo manejan el control de riesgos de acuerdo a las áreas que tiene la empresa? | |
| 7. | ¿Cuáles son los beneficios de realizar una autoevaluación al personal encargado de cada área? | |
| 8. | ¿De qué manera se logra el aseguramiento operativo en la entidad? | |

Cuestionario:

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Sr. Colaborador de la Droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C, será de agradecimiento responder las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es obtener información para el desarrollo del tema de investigación "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022".

Le aseguramos que la información que ustedes registraron es de estricta reserva y solo será utilizado para culminar la investigación y presentar las propuestas y alternativas.

De la presente investigación agradecen su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

| D | N | CN | I | CS | S |
|-----------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Desconoce | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | D | N | CN | I | CS | S |
|----|--|---|---|----|---|----|---|
| 1. | ¿Considera usted la planeación dentro de su área como un factor para una adecuada gestión? | | | | | | |
| 2. | ¿Considera usted que la organización dentro de su área beneficia a la empresa? | | | | | | |
| 3. | ¿Considera que la empresa a direccionado al personal para el desarrollo de las actividades? | | | | | | |
| 4. | ¿Se realiza un adecuado control en cada proceso administrativo de la empresa? | | | | | | |
| 5. | ¿Considera usted que las operaciones administrativa realizadas por el personal de la empresa son eficaces? | | | | | | |
| 6. | ¿Considera usted que es eficiente la gestión aplicada en su área? | | | | | | |

Anexo 05: Ficha técnica de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. Martín Alexander Ríos Cubas, Magister en Tributación Nacional e Internacional y Maestría en Gestión Pública, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (VI: ENTREVISTA, VD: ENCUESTA) elaborada por: Suárez Villalta Leyton Jesús y Torres Zarate Yudeysi Saraceli, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 17 de diciembre 2022



Mg. Martín Alexander Ríos Cubas

JUEZ – EXPERTO

DNI N°: 45220005

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. Edgard Chapañan Ramírez, Magister en Administración y Marketing, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (VI: ENTREVISTA, VD: ENCUESTA) elaborada por: Suárez Villalta Leyton Jesús y Torres Zarate Yudeysi Saraceli, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022”**.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 16 de diciembre 2022



Mg. Chapañan Ramírez Edgard
DNI N° 42088346

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Dr. Walter Gregorio Ibarra Fretell, Doctor en Contabilidad, Magister en Finanzas y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (VI: ENTREVISTA, VD: ENCUESTA) elaborada por: Suárez Villalta Leyton Jesús y Torres Zarate Yudeysi Saraceli, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022”**.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 28 de mayo 2023



Dr. Walter Gregorio Ibarra Fretell

JUEZ – EXPERTO
DNI N°: 06098355

Anexo 06: Carta de autorización para la recolección de la información

| | | | |
|---|--|----------|----------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - USS | | |
| | GUÍA | Código: | F-PC-USS |
| | DE PRODUCTOS ACREDITABLES DE LAS ASIGNATURAS DE INVESTIGACIÓN | Versión: | 00 |
| Hoja: | | 53 de 52 | |

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 20 de octubre del 2022

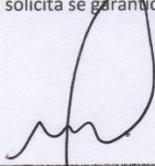
Quien suscribe:

Sr. Juan Vargas Coronel
Representante Legal – Empresa Droguería Farma Pueblo del Norte SAC

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión administrativa en la Droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C., Chiclayo – 2022.

Por el presente, el que suscribe, señor Juan Vargas Coronel, representante legal de la empresa: Droguería Farma Pueblo SAC, AUTORIZO a los alumnos: Suárez Villalta Leyton Jesús, identificado con DNI N° 73513671 y Torres Zarate Yudeysi Saraceli, identificada con DNI N° 78550041, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autores del trabajo de investigación denominado, Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión administrativa en la Droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C., Chiclayo – 2022; al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de grado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.


FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C.
RUC: 20604641897
JUAN VARGAS CORONEL
GERENTE GENERAL

Juan Vargas Coronel
DNI N°: 16788821
Cargo de la empresa:

Anexo 07: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO - 2022

| PROBLEMA | OBJETIVO | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|--|---|--|---|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| ¿De qué manera mejorará el sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa Farma Pueblo del Norte S.A.C., Chiclayo 2022? | Determinar el Sistema de Control interno para mejorar la Gestión Administrativa de la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C. | a. Analizar la situación actual de la empresa Farma Pueblo del Norte SAC. b. Analizar la gestión de administrativa realizada en la empresa Farma Pueblo del Norte SAC. c. Identificar los problemas comunes que suscitan y las causas por las cuales se generan. | El sistema de control interno si mejorará la gestión administrativa de la droguería Farma Pueblo del Norte S.A.C. | Sistema de Control Interno | COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO | Entornos de control | Entrevista / Guía de entrevista |
| | | | | | | Evaluación de riesgos | |
| | | | | | | Actividades de control | |
| | | | | | | Información y Comunicación | |
| | | | | | Actividades de supervisión | | |
| | | | | | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | Control de riesgos | |
| | | | | | | Autoevaluación | |
| | | | | | | Aseguramiento operativo | |
| | | | | Gestión Administrativa | PROCESO ADMINISTRATIVO | Planeación | Encuesta / Cuestionario |
| | | | | | | Organización | |
| Dirección | | | | | | | |
| Control | | | | | | | |
| CUMPLIMIENTO DE METAS ADMINISTRATIVAS | | | | | | | |
| | Eficacia | | | | | | |
| | Eficiencia | | | | | | |

Anexo 08: Evidencias de ejecución

Primera visita:

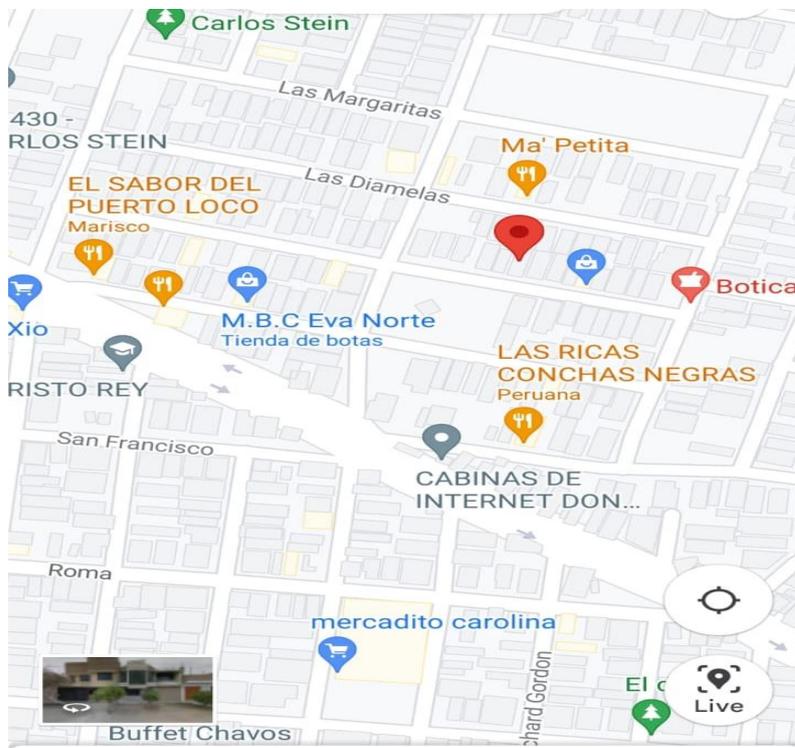


Aplicación de instrumentos:





Anexo 09: Ubicación de la empresa



Droguería Farma Pueblo del Norte Sac

Anexo 10: Reporte de Turnitin

| Reporte de similitud | |
|---|---|
| NOMBRE DEL TRABAJO TESIS | AUTOR Suárez Villalta & Torres Zarate |
| RECuento DE PALABRAS 10474 Words | RECuento DE CARACTERES 56217 Characters |
| RECuento DE PÁGINAS 42 Pages | TAMAÑO DEL ARCHIVO 179.1KB |
| FECHA DE ENTREGA Nov 24, 2023 11:49 AM GMT-5 | FECHA DEL INFORME Nov 24, 2023 11:49 AM GMT-5 |
| <ul style="list-style-type: none">● 13% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos• 12% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 8% Base de datos de trabajos entregados• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref | |
| <ul style="list-style-type: none">● Excluir del Reporte de Similitud<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)• Material citado | |

Anexo 11: Acta de Originalidad

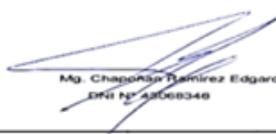
| | | | |
|---|---|----------|--------------|
|  | ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN | Código: | F3.PP2-PR.02 |
| | | Versión: | 02 |
| | | Fecha: | 08/06/2024 |
| | | Hoja: | 1 de 1 |

Yo, Chapoñan Ramírez Edgard, coordinador de investigación del Programa de Estudios /Jefe de Unidad de Investigación de Posgrado, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado, posgrado) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DROGUERÍA FARMA PUEBLO DEL NORTE S.A.C, CHICLAYO – 2022; elaborado por el estudiante(s): SUAREZ VILLALTA, LEYTON JESUS y TORRES ZARATE YUDEYSI SARACELI.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 13%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 08 de junio de 2024.



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
Coordinador de Investigación
Jefe de la Unidad de Investigación de Posgrado
DNI 43068346