



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO EN LA LIBRERÍA  
“MULTISERVICIOS JHANDETH” - HUARAZ,  
2017**

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

**AUTORA**

**MALPASO PORRAS MARÍA EDIT**

**ASESOR**

**RUBINA LUCAS FÉLIX**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONTROL INTERNO EN LA LIBRERÍA  
“MULTISERVICIOS JHANDETH” – HUARAZ, 2017.**

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Eladio Germán Salinas Rosales  
Presidente

Mgtr. Nélide Rosario Broncano Osorio  
Miembro

Mgtr. Justina Maritza Sáenz Melgarejo  
Miembro

Dr. Félix Rubina Lucas  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme una vida saludable, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, por haberme permitido formarme en la institución, gracias por los aportes y conocimientos que me dieron a conocer y así dar culminada mi paso por la Universidad.

Al Dr. Félix Rubina Lucas, Docente Tutor Investigador, por su dedicación, conocimiento, orientación, y su motivación ha sido fundamental para la culminación de mi trabajo de investigación.

***Maria Edit.***

## **DEDICATORIA**

A mis padres María y Simón por ser mi motor por haberme dado educación, un hogar donde crecer, aprender y donde adquirí los valores que hoy define en mi vida.

A mi tía, Paula, por su apoyo incondicional por motivarme seguir adelante, por darme animo en los momentos más difíciles.

A mi hermano, Cristhian, quien ha estado junto a mí siempre, brindándome su apoyo incondicional, quien muchas veces me ayudo a salir adelante en los momentos más difíciles.

***Maria Edit.***

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título: Control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017; por ello, el enunciado del problema fue: ¿Cómo es control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth”- Huaraz, 2017?; para dar respuesta al problema se tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal; la población estuvo conformada por 15 trabajadores y la muestra por 10 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado por 17 preguntas; obteniéndose los siguientes resultados: el 80% ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa, el 70% cuenta con instrumento de gestión para la administración estratégica en la empresa, el 100% tiene competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña, el 80% cuentan con un plan estratégico para administrar los riesgos en la empresa, el 90% establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa. Finalmente se concluye que la mayoría de los encuestados nos indican que cumplen de forma adecuada, que existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina de todos los trabajadores, cuenta con un organigrama jerárquico que está claramente definido, asimismo se asignan las responsabilidades adecuadas a cada integrante de la entidad y así conduzcan al logro de los objetivos.

**Palabras clave:** Ambiente de control, control interno, evaluación de riesgo

## **ABSTRACT**

The research paper has the title: Internal control in the “Multiservice Jhandeth” bookstore - Huaraz, 2017; Therefore, the problem statement was: How is internal control in the library “Multiservice Jhandeth” -Huaraz, 2017 ?; The general objective was to respond to the problem: Determine internal control in the “Multiservice Jhandeth” bookstore - Huaraz, 2017. The type of research was quantitative, descriptive level and non-experimental design - transversal; the population was made up of 15 workers and the sample by 10 workers, the technique was the survey and the instrument the questionnaire structured by 17 questions; obtaining the following results: 80% exercise supervisory responsibility within the company, 70% have a management instrument for strategic management in the company, 100% have professional competence in accordance with the work performed, 80% They have a strategic plan to manage the risks in the company, 90% establish mechanisms to identify and analyze the type of risk that may affect the fulfillment of the objectives in the company. Finally, it is concluded that the majority of respondents indicate that they comply adequately, that there is a code of ethics that regulates the behavior and discipline of all workers, has a hierarchical organization chart that is clearly defined, responsibilities are also assigned appropriate to each member of the entity and thus lead to the achievement of the objectives.

**Keywords:** Control environment, internal control, risk assessment

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Título del trabajo de investigación .....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice .....	viii
Índice de tabla.....	ix
Índice de figura .....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2. Marco teórico .....	15
2.3. Marco conceptual .....	17
III. Hipótesis .....	27
IV. Metodología.....	28
4.1. Diseño de la investigación. ....	28
4.2. Población y muestra .....	29
4.3. Definición operacionalización de las variables.....	30
4.4. Técnicas e instrumentos .....	32
4.6. Matriz de consistencia.....	33
V. Resultados.....	37
VI. Conclusiones.....	52
Aspectos complementarios .....	56
Referencias bibliográficas .....	56
Anexos .....	61

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Practica los valores éticos dentro de la empresa.....	37
Tabla 2: Ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa.....	37
Tabla 3: Instrumentos de gestión para la administración estratégica en la empresa..	37
Tabla 4: Competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña .....	38
Tabla 5: Capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores.....	38
Tabla 6: Plan estratégico para administrar los riesgos en la empresa.....	38
Tabla 7: Identificar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa.....	39
Tabla 8: Esta preparada para afrontar los riesgos de fraude .....	39
Tabla 9: Identifica y analiza los cambios importantes que tiene la empresa .....	39
Tabla 10: Evaluaciones permanentes del desarrollo de la actividad de control en la empresa .....	40
Tabla 11: Tecnología avanzada para el desarrollo de sus actividades .....	40
Tabla 12: Implementa a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento para tener un buen control en la empresa.....	40
Tabla 13: Sistema de información que ayude en el logro de objetivos y metas que realiza la empresa.....	41
Tabla 14: Organiza una comunicación interna dentro de la empresa .....	41
Tabla 15: Realiza comunicación externa sobre problemas que afecta el buen control en la empresa .....	41
Tabla 16: Desarrolla actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones .....	42
Tabla 17: Realiza actividades de seguimiento de resultados en la empresa .....	42

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: Practica los valores éticos dentro de la empresa .....	64
Figura 2: Ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa .....	65
Figura 3: Instrumentos de gestión para la administración estratégica en la empresa.	66
Figura 4: Competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña .....	67
Figura 5: Capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores.....	68
Figura 6: Plan estratégico para administrar los riesgos en la empresa .....	69
Figura 7: Establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa .....	70
Figura 8: Está preparada para afrontar los riesgos de fraude.....	71
Figura 9: Identifica y analiza los cambios importantes que tiene la empresa.....	72
Figura 10: Realiza evaluaciones permanentes del desarrollo de la actividad de control en la empresa .....	73
Figura 11: Tecnología avanzada para el desarrollo de sus actividades.....	74
Figura 12: Implementa a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento para tener un buen control en la empresa.....	75
Figura 13: Sistema de información que ayude en el logro de objetivos y metas que realiza la empresa.....	76
Figura 14: Organiza una comunicación interna dentro de la empresa.....	77
Figura 15: Realiza comunicación externa sobre problemas que afecta el buen control en la empresa .....	78
Figura 16: Desarrolla actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones .....	79
Figura 17: Realiza actividades de seguimiento de resultados en la empresa.....	80

## **I. Introducción**

El trabajo de investigación deriva de la línea de investigación aprobado por la ULADECH Católica por la escuela profesional de Contabilidad denominada: «La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú» (Domínguez, 2015).

En los siglos anteriores los establecimientos pequeños eran administrados por sus propios dueños, pero, el crecimiento de los mismos en cuanto a la producción y comercialización llegó al auge a finales del siglo XIX, trayendo consigo la ineficiencia en el control de los productos. Por este motivo empezaron delegar funciones, pero con esto aparecían otras necesidades de control de los productos. (Rivero y Campos, sf)

Según Zúñiga (2015), la necesidad misma de los mecanismos de control impulsó al sector privado empezar a desarrollar un sinnúmero de sistemas de Control, pero, la eficacia de estos solamente era parcial, permitía obtener resultados sorprendentes a nivel empresarial, pero estas no funcionaban necesariamente para todas las organizaciones. A partir de esta necesidad varias instituciones dieron iniciativa para la búsqueda de un adecuado sistema de control interno con el fin de universalizar el mencionado sistema.

Según Luna (2013), en el ámbito nacional encontramos un par de problemas fundamentales en la administración privada en cuanto al control interno, la primera está conectada con la conceptualización y la segunda está vinculada a la compensación y aplicación disposiciones del control interno en las organizaciones

particulares; estos son los motivos detonantes para dilucidar y dejar en claro la conceptualización del control interno y las disposiciones correspondientes.

Según Luna (2013) el control interno es un mecanismo que está sistematizada por un conjunto de principios, normas, adecuados procedimientos y registro de actividades; los cuales ayudan a llevar la gestión adecuada de los establecimientos, de la misma forma pueden servirnos para mejorar la calidad de servicio en cuanto a los productos. Como la definición del control interno es abierta, las empresas interpretan a su conveniencia y plantean métodos que les permita proteger sus intereses, prevenir y detectar fraudes y de la misma forma identificar posibles errores.

Según Anticono (2016) el proceso de implantación del sistema de control interno considera las fases de la planificación, organización, ejecución y evaluación.

Con esta finalidad se desarrollará este trabajo el cual ha de contener el modo de control interno de la actividad, en términos de dinero; compras y ventas de mercancías. Por el presente trabajo abordara el tema: Control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017.

El enunciado del problema de investigación es lo siguiente: ¿Cómo es el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017? Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017. Para alcanzar el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir el ambiente de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.

- Describir la evaluación de riesgo en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.
- Describir las actividades de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.
- Describir la información y comunicación de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.
- Describir la supervisión y monitoreo en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.

La presente investigación se justificó en el aspecto teórico porque nos permite a nivel descriptivo determinar el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017. Ya que depende de la buena planeación, organización, dirección y control, de esta manera funcionar exitosamente y lograr las metas y objetivos propuestos.

También, se justificó porque permitirá observar las características de los componentes de control interno; por otro lado, la tesista podrá profundizar y ampliar sus conocimientos en el desarrollo de la investigación a fin de aplicarlos en su vida profesional y laboral; de la misma forma, la presente investigación es un antecedente para investigaciones futuras.

En el aspecto práctico la investigación es de vital importancia para futuros investigadores, nos permitirá conocer los procedimientos y toma de decisiones que conlleva a mejorar y aplicar de acuerdo a la normatividad.

En el aspecto metodológico el tipo de investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo, porque se describirá todo relacionado a control interno y con un diseño

no experimental. La población y muestra se basó en la población que está conformada por los trabajadores en la librería “Multiservicios Jhandeth”- Huaraz, 2017, para la recolección de datos se aplicará la técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

Por lo contrario, como justificación académica, los resultados de la presente investigación servirán para fortalecer la colección bibliográfica de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote; asimismo, se podrá usar como fundamento y fuente que ayudará a los futuros profesionales a encontrar información fidedigna para sus investigaciones.

La metodología que se utilizó en esta investigación es de diseño descriptivo – no experimental porque se realizó a través de la observación sin manipulación deliberada de las variables; fue del tipo cuantitativa, el nivel de investigación es descriptivo como su propio nombre lo dice se describirá hechos o fenómenos que suceden en un lugar determinado y el plan de análisis es la estructura de proyecto, el principio ético es protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, justicia, integridad científica, consentimiento informado y expreso porque se utilizó la bibliografía a fin de absolver dudas y para la determinación el control interno.

Los resultados que se obtuvieron son: el 80% afirman que practican los valores éticos dentro de la empresa , el 80% ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa, el 70% cuenta con instrumento de gestión para la administración estratégica en la empresa, el 100% tiene competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña, el 50% tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores, el 80% cuentan con un plan estratégico

para administrar los riesgos en la empresa, el 90% establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa, el 70% cree que la empresa está preparada para afrontar los riesgos de fraude, el 60% afirman de haber identificado y analizado los cambios importantes que tiene la empresa, el 70% afirman que realizan evaluación permanente del desarrollo de actividad de control en la empresa, el 60% afirman que la empresa cuenta con tecnología avanzada para desarrollar sus actividades, el 80% afirman que si implementa a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento y el 90% afirman que cuentan con sistema de información que ayuda el logro de sus objetivos y metas.

Finalmente se concluye que la mayoría de los encuestado nos indican que cumplen de forma adecuada, que existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina de todos los trabajadores, en la cual gozan de un ambiente cordial, cuenta con un organigrama jerárquico que está claramente definido, asimismo se asignan las responsabilidades adecuadas a cada integrante de la entidad y así conduzcan al logro de los objetivos. Además, enmarcando en los cinco componentes establecidos en el modelo COSO las cuales son: El ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Guevara (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la empresa electro instalaciones A & A de la ciudad de Cuenca periodo 2014”, realizado en la ciudad de Cuenca - Ecuador, tuvo como objetivo general: Satisfacer la demanda de productos y artículos de los clientes de electro instalaciones A & A y su metodología que ha utilizado fue de tipo bibliográfico – documental y nivel de investigación descriptivo y su diseño no experimental, la técnica se utiliza la encuesta el instrumento el cuestionario. Llego a conclusión: Establezco la necesidad de diseñar un sistema de control interno de inventarios basados en los siguientes componentes: Ambiente de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, evaluación de riesgo y actividades de control.

Zambrano (2015) en su tesis titulada “Sistema de Control Interno y Gestión de Cobranzas en la empresa “Cajardensa” de la ciudad de Santo Domingo, realizado en la ciudad de Santo Domingo – Ecuador, tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de Control Interno y Gestión de Cobranzas para reducir los niveles de cartera vencida en la empresa “Cajardensa” de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Utiliza tipo de investigación bibliográfica- documental y descriptivo, población es de 12 elementos y se ha considerado el personal que labora en la empresa, pero no utiliza muestra, la técnica utiliza fue la observación, entrevista y el cuestionario la ficha y guía de entrevista. Conclusión: Se evidencio que la empresa “Cajardensa S.A.” no dispone de un sistema de control interno para el área de las cobranzas, por

lo que no cuenta con políticas, matrices de riesgo, procedimientos de evaluación y asignación de responsabilidades en forma técnica razones por las cuales la información financiera generada en el área es poco confiable para la toma de decisiones.

Zuñiga (2015) en su tesis titulada “Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero Para La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David” Ltda., de La ciudad de Ambato, realizado en la ciudad de Ambato- Ecuador, tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “Rey David” Ltda., A y su metodología que ha utilizado fue de tipo cuantitativo y su nivel de investigación descriptivo y su diseño no experimental, la técnica se utiliza la encuesta el instrumento el cuestionario. Llego a la conclusión que la cooperativa de ahorro y crédito “Rey David” Ltda. requiere un sistema de control interno que le permitirá contar con lineamientos específicos y controles adecuados para identificar oportunamente riesgos, que afecten el desarrollo de las actividades dentro de la institución financiera.

Endara (2016) en su tesis titulada “Auditoría de control interno para la agencia de desarrollo económico territorial adscrita al Gobierno Provincial del Carchi de la ciudad de Tulcán”, realizado en la ciudad de Tulcán – Ecuador, tuvo como objetivo general: Implementar una auditoría de control interno que contribuya al mejoramiento de los procesos institucionales y específicos de la Agencia de Desarrollo Económico Territorial del Carchi de la ciudad de Tulcán en el año 2014, la metodología ha utilizado fue de tipo bibliográfico – documental y su nivel de investigación descriptivo y su diseño no experimental, la técnica se utiliza la encuesta el instrumento el cuestionario, llego a la conclusión que fundamentó

teóricamente todo lo relacionado a auditoría de control interno los procesos administrativos financieros temas que fueron la base principal para el desarrollo de la presente investigación en la agencia de desarrollo económico Territorial del Carchi, tomando en cuenta conceptos y criterios de diferentes autores con su respectiva referencia bibliográfica permitiendo así analizar la importancia de la aplicación de una auditoría.

### **2.1.2. Nacionales**

Reyes (2016) en su tesis que lleva por título “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión institucional de la DIREICAJ - PNP, lima metropolitana, 2015, realizado en la ciudad de Lima – Perú, tuvo como objetivo genera: Determinar la incidencia de la implementación del Sistema de Control interno en la Gestión Institucional de la DIREICAJ-PNP, Lima Metropolitana, 2015, la metodología es tipo cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental, la población de estuvo constituida por 145 policías de la Dirección ejecutiva de Investigación criminal y Apoyo a la Justicia de la Policía Nacional del Perú (DIREICAJ-PNP), Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el método no probabilístico, seleccionando a 50 policías de la DIREICAJ-PNP; llegó a la conclusión que la implementación del Sistema de Control interno en la Gestión Institucional de la DIREICAJ-PNP, Lima Metropolitana, 2015, incidencia significativa en la gestión institucional de la DIREICAJ-PNP.

Montero (2013) en su tesis titulada “Importancia del diseño de control interno para pequeña y mediana empresa en el Perú 2012”, realizado en la ciudad de Lima – Perú, tuvo como objetivo general: Determinar si se aplica el control interno en las

pequeñas y medianas empresas en el Perú, 2012. La metodología que utilizo es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño fue no experimental, técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que tuvo, el control interno ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa, la comprensión del control interno es más fácil para comprender las políticas y procedimientos de control de una empresa y aplicarlos. Este sirve también tanto para una auditoría interna como externa.

Cabello (2013) en su tesis titulada “importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013” realizado en la ciudad de Lima – Perú, tuvo como objetivo general fue determinar la importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales al año 2013 y su metodología que utilizo fue tipo cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, la técnica que utilizo es la encuesta, instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión se debe identificar a los responsables de la implementación de los controles internos para que puedan actuar con autonomía y autoridad en sus acciones de control. Las empresas que deseen fortalecer su gestión administrativa, contable y financiera deberán implementar previamente un adecuado sistema de control interno para aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Chancafe (2016) en su tesis titulada “Evaluación del Control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque, tuvo como objetivo general: Evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque y su metodología que utilizo fue tipo

cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, la técnica que utilizo es la encuesta, instrumento el cuestionario, la población estuvo constituida por el personal del Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, la muestra y muestreo dado por todo el personal (10) que labora en el área de tesorería. Se llego a la conclusión de que la evaluación al control interno en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se identificaron las siguientes deficiencias: El personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arquez de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.

### **2.1.3. Regionales**

Eusebio (2016) en su tesis titulada “Caracterización del Control Interno de las empresas del Perú: caso de la empresa “Eusebio e hijos SAC.” – Trujillo, 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC. - Trujillo, 2015; en su metodología que utilizo fue tipo cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, la técnica que utilizo es la encuesta, instrumento el cuestionario. Se llego a la conclusión que tuvo el autor fue que el estudio de la investigación me ha permitido conocer las importancias del control interno en las empresas del Perú y conocimiento sobre la situación actual de la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC y así poder sugerir y recomendar la aplicación de los componentes de evaluación y riesgo supervisión y monitoreo para una mejor gestión de la empresa en estudio.

Caururo (2017) en su tesis titulada “Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016”, tuvo objetivo general, determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016. La metodología que utilizo fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se llegó a la conclusión la empresa Librería Proyectos E.I.R.L., debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas.

Córdova (2016) en su tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “el gran Tomás SAC.” de Chimbote, 2014” ,tuvo como objetivo general : Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “el gran Tomás SAC.” de Chimbote, 2014; en su metodología utilizo el tipo cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño fue no experimenta, la técnicas fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que La mayoría de los autores establecen que las empresas estudiadas por ellos, el control interno es una herramienta fundamental que permite mejorar la gestión de las empresas estudiadas. Por lo tanto, se recomienda que, en la medida de lo posible,

todas las empresas deben preocuparse por tener implementado un sistema de control interno.

Ramírez (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016 tuvo como objetivo general: Analizar el control interno contable del inventario en las empresas farmacéuticas del municipio Candelaria del estado Trujillo; el diseño el tipo investigación fue cualitativo, nivel fue descriptivo, diseño fue no experimental, La población de la investigación está constituida por todas las empresas comerciales de ferretería del Perú, Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa Malpisa E.I.R.L. Llego a la conclusión es revisando la literatura pertinente, no se han encontrado trabajos del control interno de inventarios en las empresas comerciales de ferretería en Trujillo, pero la mayoría de autores revisados coinciden que el control interno de inventarios es una herramienta que mejora la gestión de inventarios en las empresas en general, promoviendo eficiencia, eficacia y economía en los procesos.

#### **2.1.4. Locales**

Anticona (2016) en su tesis titulada “El Control Interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A periodo 2015”, realizado en la ciudad de Huaraz – Perú, cuyo objetivo general fue conocer el control interno en el área administrativa de la empresa comercial Trujillo periodo 2015. La metodología de la investigación fue cualitativa y el nivel descriptivo explicativo, diseño no experimental; llego a la conclusión que ambiente de control es uno de los componentes del control interno que proporciona organización, estructura y

disciplina. El ambiente de control en el área administrativa de la empresa comercial Trujillo S.A, existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina, donde el gerente asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades llevando consigo a que exista un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el buen funcionamiento del control interno lo cual genera que no haya distorsión y se cumpla de manera eficiente los de la información.

Crisoles (2014) en su tesis titulada “El control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012”, cuyo objetivo general determinar el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012. La metodología de estudio es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental; una muestra de 5 empresas de una población de 5, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario; llego a la conclusión de acuerdo al estudio realizado se determinó que las empresas comerciales en la ciudad de Huaraz tienen implementado su sistema de control interno basado en el modelo COSO, si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, este informe está especialmente orientado a aquellas en las que por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores.

Príncipe (2016) en su tesis titulada “Sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño fue no experimental; la población estuvo conformada por 65 propietarios y/o administradores de las Mype comerciales y la muestra por 30 propietarios y/o administradores; la técnica utilizada fue la encuesta el instrumento fue el cuestionario estructurado; llego a la conclusión queda descrito el sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos y las propuestas teóricas analizadas y explicadas en los antecedentes y las bases teóricas.

León (2013) en su tesis titulada “El control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la Provincia de Huaraz 2012”; en el cual su objetivo general determinar las principales características del control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la Provincia de Huaraz 2012. La metodología de estudio el tipo investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño fue no experimental. La muestra estuvo conformada por 15 personas, entre propietarios, administradores y contadores, las mismas que representan el 40 % de la población de estudio a quienes se les aplico un cuestionario de 10 preguntas, la técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario; llego a la conclusión que las empresas vienen haciendo uso del modelo coso por que cumplen con sus factores fundamentales y define al control interno como un proceso llevado por el Consejo de Administración diseñado para proporcionar una seguridad

razonable para el logro de los objetivos de cada empresa teniendo en cuenta la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento con las leyes y tienen la capacidad de generar utilidad y ganancias.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Teorías del control interno.**

El control interno según Monllau (1997, p.325) citada por Dorta (2005,) “en la literatura organizativa se produce una evolución del concepto de control: en la teoría clásica de control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard que el control interno es un conjunto de mecanismo que permite a conseguir la congruencia de los objetivos. La teoría de la agencia se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene por finalidad establecer un entorno en la propia empresa. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño de control de la empresa depende de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa”.

### **2.2.2. Teorías sobre la importancia del control interno**

Según Carmenate (2013) nos menciona el control interno está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes, todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los

aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

El control interno pretende prevenir el error y las posibilidades de un fraude ya sea informático o de cualquier índole, estas ocurrencias podrían fomentar una eficiente administración de las empresas.

En el presente siglo el control interno es un proceso esencial de las organizaciones y/o empresas, con el fin de llevar un registro de todas sus actividades de forma transparente, garantizando una eficiencia adecuada de cada organización. Por lo tanto, el control interno es una necesidad básica de cada organización para llevar su auto registro de todos sus quehaceres.

En fin, el control interno para las organizaciones se presta para varios enfoques y/o fines. Por lo tanto, el comité estatal de finanzas y precios lo fundamenta como: El conjunto de medidas destinadas a:

- Preservar el recurso contra los desperdicios, fraudes y el uso indebido e ineficiente.
- Originar la regularidad y la confiabilidad de los registros contables.
- Animar o medir el cumplimiento de las disposiciones de los organismos estatales.
- Evaluar la Eficiencia de las transacciones.
- Cooperar con información que se brinda a la administración sea correcta y veraz.

### **2.2.3. Teoría científica de la administración del sistema de control interno**

Según Dorta (2005) menciona que la teoría de control interno se remonta en la historia hace centenares de años, que se analizaron los conceptos que en la actualidad conocemos como un escudo de la administración pública y privada; el control interno permite internalizar un modelo de gestión y control a las organizaciones para lograr un sinnúmero de metas. Por este motivo para toda administración se deberán capacitar y desarrollar mediante las cuatro funciones básicas de la teoría de administración determina como un componente importante al Control. Es por ello habla de un Gobierno Corporativo y del Sistema.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Control interno**

El control interno, según Coso III (2013) es un mecanismo que está diseñado para brindar seguridad para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos. La implementación del control interno está a cargo de la administración de la entidad, para su cabal eficacia necesitara la participación de todo el plantel de la entidad compartiendo las responsabilidades según su organigrama.

La definición anterior se fundamenta de la siguiente manera:

- El control interno es una secuencia de actividades y objetivos quienes permiten lograr los fines deseados en cada entidad.
- El control interno se trata de seguir procesos y actividades por personas y no se trata únicamente de textos gravados en guías y formularios, sino, se trata de hacer un control interno en cada jerarquía del organigrama de las entidades.

- El control interno es moldeable de acuerdo con la necesidad de cada entidad de acuerdo con el nivel de organización y jerarquía.
- El control interno brinda una determinada seguridad a la buena administración de los establecimientos.

### **2.3.2. Características del Control Interno**

Según COSO III (2013), las características son:

- El control interno es una herramienta de organización y control de las entidades y/o establecimientos ya sea en la etapa de producción, comercialización, control y balance.
- La adecuada implementación del control interno nos lleva a la buena práctica de la ética de la manera más transparente.
- El proceso de control interno previene de riesgos y pérdidas de las entidades quienes o aplican.
- Los mecanismos de control de cada entidad deberán ser plasmadas en los códigos internos de las organizaciones.
- El control interno por lo general está diseñado para prevenir y evitar posibles errores y fraudes dentro de las instituciones.
- El control interno es una herramienta muy valiosa para las auditorías internas de cada entidad, el cual nos conlleva a la evaluación independiente de la eficacia y la eficiencia de la empresa; además, nos permite plantear medidas de solución con fines a mejorar alguna deficiencia.
- El control interno ayuda a las empresas en su organización, planeamiento y control; llevándolos a un nivel más competitivo dentro del mercado.

- El Proceso de control y la transparencia de las entidades con la divulgación del registro de sus actividades generan una línea guía para los distintos grupos de interés.
- El sistema de control interno está constituido por una serie de procedimientos como: contables, financieros, de planificación, etc.
- Una de las responsabilidades del gerente o la máxima autoridad de una empresa es la de implementar el control interno y sus mejoras en cuanto sea posible.
- El control interno es propio de la gestación de las distintas actividades a las cuales se dedica una empresa.

### **2.3.3. Importancia del Control Interno**

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

(Contraloría General de la República, 2008)

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. (Contraloría General de la República, 2008)

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

#### **2.3.4. Los componentes del Control Interno.**

Según Coso III (2013) el control interno consta de cinco componentes integrados. El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios, los que son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

##### **2.3.4.1. Ambientes de control.**

Según Coso III (2013) el ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del control interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de control interno. Sus principios ambientes de control son:

#### **Principio 1. Demuestra comprometida con la integridad y los valores éticos**

El control interno debe realizarse en el marco de las normas legales y la ética, la junta directiva de la administración de la entidad deberá mostrar a través de las acciones y comportamientos la ética a su cabalidad. Todo control interno realizado de manera transparente y eficaz demuestra una cultura de ética.

## **Principio 2. Ejerce responsabilidad de supervisión**

Una de las obligaciones de la administración de la organización es la supervisión, vigilancia y desempeño del sistema de control interno, por lo tanto, el gerente deberá demostrar la capacidad de supervisión.

La supervisión no necesariamente es realizada únicamente por la administración sino también por la junta directiva.

## **Principio 3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad**

Generalmente las organizaciones presentan un organigrama con recursos humanos en cada uno de los niveles, quienes son encargados de ejercer una determinada responsabilidad para el logro de los objetivos ya sea comunes o individuales dentro de la organización.

## **Principio 4. Demuestra compromiso para la competencia**

La entidad o empresa deberá demostrar que tiene una promesa para sustentar, formar, y retener profesionales muy capaces y competentes. Esto permitiría a la organización el buen servicio y la óptima gestión de la administración. Al poseer una calidad profesional de su recurso humano será capaz de ser competitivo con las organizaciones de su rubro.

## **Principio 5. Hace cumplir con la responsabilidad**

La administración es la encargada de velar por la implementación, cumplimiento y evaluación del sistema de control interno deberá dar ejemplo cumpliendo estas responsabilidades básicas para que todo el recurso humano de la entidad también se sienta identificado.

#### **2.3.4.2. Evaluación de Riesgos.**

El riesgo se define como la interferencia al logro de los objetivos planteados por las organizaciones, en otras palabras, el riesgo es la posibilidad que cumplan las metas. Estos riesgos pueden tener distintos tipos de origen ya sea generado por el mismo sistema, por agentes exteriores, etc. (Coso III. 2013)

Para contrarrestar estos peligros y/o riesgos toda organización deberá hacer una evaluación de riesgos e implantar medidas de solución ya sea para minimizar los efectos o en su defecto solucionarlos. (Coso III, 2013)

Toda organización generalmente enfrenta un clima cambiante y muchas de las veces le toca enfrentar situaciones difíciles, por esta razón es muy primordial identificar y analizar los riesgos inminentes de tal manera que puedan ser manejados y controlados con el único fin de que no haya interferencia en el cumplimiento de los objetivos. Sus principios evaluación de riesgo son:

##### **Principio 6. Especifica objetivos relevantes**

Las entidades conceptualizan sus objetivos de una manera muy lúcida para identificar y evaluar los riesgos relacionados con los objetivos.

##### **Principio 7. Identifica y analiza los riesgos**

Identificar los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se debe gestionar.

##### **Principio 8. Evalúa el riesgo de fraude**

La entidad al implementar el sistema de control evalúa y evita de los riesgos de fraude. La administración considera posibles actos de corrupción, ya sea del personal o de terceros de servicios externos.

### **Principio 9. Identifica y analiza cambios importantes**

La organización deberá identificar y evaluar aquellos cambios que podría afectar al sistema de control interno. Mediante el procedimiento se evalúa riesgos, identifica y comunica los cambios que puedan afectar a la entidad. Como una actividad para controlar los riesgos, la organización debe diseñar políticas que ayuden a enfrentar de forma eficaz los posibles riesgos potenciales.

#### **2.3.4.3. Actividades de Control.**

Las organizaciones presentan actividades que se ha línea dentro de las políticas, lineamientos y procedimientos los cuales con realizadas por personas capacitadas en distintas áreas de la entidad. Las actividades orientadas a la identificación y análisis de los riesgos potenciales que amenazan los objetivos con el fin de preservar los recursos de una determinada entidad, estas actividades, son conocidas como las actividades de control. (Coso III,2013)

En otras palabras, las actividades de control se definen como las medidas y/o acciones implementadas por la organización para la mitigación de posibles riesgos potenciales, de esta manera salvaguardar los bienes de la institución. Sus principios actividad de control son:

### **Principio 10. Selecciona y desarrolla actividades de control**

La organización debe evaluar, identificar y mitigar posibles riesgos potenciales que intervengan ante el logro de los objetivos. La implementación del sistema de control estará a cargo de las juntas directivas y la administración.

**Principio 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología**

Para el logro de los objetivos de la organización se deberán seleccionar y desarrollar las actividades de control sobre las tecnologías.

**Principio 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos**

Implementa las actividades de control por medio de lineamientos, los lineamientos reflejan las afirmaciones de la administración sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo los controles.

**Principio 13. Usa información Relevante**

Para la aprobación del control interno se deberá obtener información veraz, recolectada de las actividades de la junta directiva y la administración. La implementación del sistema de control interno deberá proveer información veraz y representativa, esta información oportuna será utilizada para los fines convenientes de la organización.

Las entidades tienen que desarrollar este sistema para poder adquirir, representar y procesar datos en cantidades significativas, el sistema de información es una base de datos que nos facilitan los cálculos y proyecciones estimadas, este sistema de información interrelaciona el recurso Humano, base de datos y la tecnología.

**2.3.4.4. Información y comunicación.**

Por lo general para que una organización salga a flote depende de las decisiones adecuadas y oportunas; dicho esto, las decisiones oportunas son una consecuencia directa del adecuado uso y manejo de la información obtenida. Por lo tanto, las organizaciones deberán contar con sistemas de información eficientes con

políticas de producción de informes sobre la administración y la realidad financiera dentro del marco legal. (Coso III ,2013)

Identificar el sistema de información deberán ser transmitidos al recurso humano de la entidad de manera oportuna, esta manera puede participar en el sistema de control. La transmisión de la investigación se realizará de manera adecuada en comunicación; de la misma forma el recurso humano de la entidad tendrá responsabilidades sobre el control de actividades de acuerdo con el organigrama de la entidad. (Coso III,2013)

#### **Principio 14. Comunica internamente**

Algunos se comunican internamente la información, incluyendo los objetivos y las responsabilidades para el control interno.

#### **Principio 15. Comunica externamente**

La comunicación externa se realiza entre algunas agrupaciones que tienen intereses similares y/o afines sobre problemas que afectan el buen desarrollo del sistema de control interno.

#### **2.3.4.5. Supervisión y monitoreo**

Una vez planificado y llevado a cabo un sistema de control interno no se deberá descuidar el monitoreo, porque ninguna ley se hace eficaz mientras no haya vigilancia y las sanciones correctivas. Posteriormente se podrá extraer y analizar los resultados. (Coso III,2013)

El sistema de control interno por más perfecto que sea siempre, por esta razón todo sistema de control deberá ser supervisado analizando las ventajas y desventajas

de cada información para realizar reajustes y tomar medidas de solución de acuerdo con el medio ambiente. (Coso III,2013)

La gerencia o la administración de la entidad es la encargada de supervisar y velar por las mejoras de un sistema de control interno, como se dijo anteriormente todo sistema por más eficiente que sea, siempre se puede deteriorar. Por eso, es obligación de la administración la revisión, evaluación y supervisión del Sistema, con esto se busca identificar las debilidades del sistema, así como los controles deficientes, una vez identificado cualquier sistema deficiente se podrán implementar nuevos y/o mejorarlas. Sus principios de supervisión y monitoreo son:

**Principio 16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes**

Según la clasificación se desarrolla y realiza evaluaciones continuas con el fin de obtener resultados sobre el buen desempeño del sistema de control interno.

**Principio 17. Evalúa y comunica deficiencias**

Evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta Dirección y el consejo, según corresponda.

La aplicación de estos principios se vuelve importante para generar un supervisión y monitoreo adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte de la gerencia y su adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos.

### **III. Hipótesis**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que en un estudio descriptivo no siempre se formula una hipótesis, es decir, si el estudio no pronosticó un hecho o un dato no es necesario la formulación de una hipótesis; Ante esto, el presente trabajo de investigación no se formula la hipótesis por ser un estudio de tipo descriptivo y por tener una sola variable.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación.**

Hernández (2014) menciona que la investigación descriptiva solo describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada, aquí los términos claves son temporal y geográfico, porque los hechos o acontecimientos, descubiertos en el nivel exploratorio tienen que ser enmarcados en un espacio geográfico y temporal.

El diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental.

El diagrama es:

M  O

M = muestra

O = observación de la variable

#### **Tipo de Investigación.**

Hernández (2014) menciona que el tipo de investigación determina la manera cómo el investigador abordó el evento de estudio, de acuerdo con las técnicas, métodos, instrumentos y procedimientos propios de cada uno.

El tipo de investigación fue cuantitativo.

### **Nivel de Investigación de la Tesis.**

Hernández (2014) menciona que el nivel de investigación descriptivo; se realiza con la recolección de dato en una realidad natural, sin manipular la variable en estudio.

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo.

## **4.2. Población y muestra.**

### **Población**

“Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (Hernández et al. 2014, p.174).

La población estuvo conformada por 15 trabajadores de las diferentes áreas en la librería “Multiservicios Jhandeth”-Huaraz, 2017.

### **Muestra**

Hernández (2014) menciona que la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución y determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

La elección de la muestra fue no probabilística por conveniencia en el cual se aplicó el criterio de inclusión y exclusión, donde la muestra fue conformada por 10 trabajadores en la librería “Multiservicios Jhandeth”- Huaraz, 2017.

- **Criterio de inclusión.** Se les incluyo en la investigación a los trabajadores que laboran todo el año, sumando un total 10 trabajadores.
- **Criterio de exclusión.** Los 5 trabajadores no fueron incluidos en la muestra porque solo trabajan en las campañas escolares.

### 4.3. Definición operacionalización de las variables.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
El control interno	Un sistema de control interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables. (COSO, 2013).	Ambiente de control	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿Ud. Practica los valores éticos dentro de la empresa?
			Ejerce responsabilidad de supervisión	¿Ud. Ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa
			Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	¿Ud. Cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica en la empresa?
			Demuestra compromiso para la competencia	¿Ud. tiene competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña?
			Hace cumplir con la responsabilidad	¿Ud. tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores?
		Evaluación de riesgo	Especifica objetivos relevantes	¿Ud. cuenta un plan estratégico para administrar los riesgos en la empresa?
			Identifica y analiza los riesgos	¿Ud. establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa?
			Evalúa el riesgo de fraude	¿Ud. cree que la empresa está preparada para afrontar los riesgos de fraude?
			Identifica y analiza cambios importantes	¿Ud. identifica y analiza cambios importantes que tiene la empresa?
		Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Ud. realiza evaluaciones permanentes del desarrollo de la actividad de control en la empresa?
			Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿Ud. cree que la empresa cuenta con tecnología avanzada para el desarrollo de sus actividades?
			Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿Ud. implementa a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento para tener un buen control en la empresa?
			Usa información relevante	¿Ud. cuenta con sistema de información que ayude en el logro de objetivos y metas que realiza la empresa?
	Comunica internamente	¿Ud. organiza una comunicación interna dentro de la empresa?		

		Información y comunicación	Comunica externamente	¿Ud. realiza comunicación externa sobre problemas que afecta el buen control en la empresa?
		Supervisión y monitoreo	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes	¿Ud. Desarrolla actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones en la empresa?
			Evalúa y comunica deficiencias	¿Ud. realiza actividades de seguimiento de resultados en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos.**

Hernández (2014) define como el principio de cualquier recurso de que pueda valorar el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

**Técnica.** En la presente investigación se utilizó la encuesta.

Encuestas. Se aplicó a los trabajadores de la librería Multiservicios Jhandeth-Huaraz, con el fin de recabar información sobre la investigación.

**Instrumentos.** Para el recojo de la información de la investigación se utilizó el cuestionario.

#### **4.5. Plan de análisis.**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se utilizó el análisis descriptivo a través del Microsoft Excel para la tabulación y procesamiento de los datos que se obtuvo en las encuestas que se realizó en el cual se presentó en cuadros estadísticos, etc.

#### 4.6. Matriz de consistencia.

**Título:** Control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth”– Huaraz, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.</p>	<p>No tiene hipótesis por ser un estudio descriptivo.</p>	<p><b>El tipo de investigación.</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación.</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental sino es observacional</p> <p><b>Población o muestra:</b></p> <p>Población: 15 trabajadores</p> <p>Muestra: 10 trabajadores</p> <p><b>Principios éticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección a las personas</li> <li>- Beneficencia y no maleficencia</li> <li>- Justicia</li> <li>- Integridad científica</li> <li>- Consentimiento informado y expreso</li> </ul>
<p><b>Problemas específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo es el ambiente de control en la librería “Multiservicios Jhandeth”- Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo es la evaluación de riesgo en la librería “Multiservicios Jhandeth”- Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo son las actividades de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo es la información y comunicación en la librería “Multiservicios Jhandeth”- Huaraz, 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el ambiente de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.</li> <li>-Describir la evaluación de riesgo en la librería “Multiservicios Jhandeth”-Huaraz, 2017.</li> <li>-Describir las actividades de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.</li> <li>-Describir la información y comunicación en la librería “Multiservicios Jhandeth”- Huaraz, 2017.</li> </ul>		

<p>- ¿Cómo es la supervisión y monitoreo en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017?</p>	<p>-Describir a Supervisión y monitoreo en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017.</p>		
---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos**

De acuerdo con la posición de los autores, la ética en la investigación se sujeta a normas de conducta o juicio moral que sirven para promover el respeto. En el desarrollo de la presente investigación se tendrá en cuenta los siguientes principios:

**Protección a las personas.** Este principio cumple en la investigación con las cuales se trabaja que debemos respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador tendrá que tomar precauciones y decisiones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, capacidad conocimiento no den lugar o tolerancias practicas injustas. Ya que se cabe que la equidad y la justicia otorgan a las personas participen en la investigación y de igual manera acceder a sus resultados.

**Integridad científica.** Tendrá como objetivo extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. También mantendrá la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y expreso.** Los trabajadores fueron informados sobre la realización de la encuesta y nos respondieron con la voluntad de cada uno de ellos ya que se les explico las razones para hacer la investigación. En toda

investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Se practica los valores éticos dentro de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 2

*Ejercen responsabilidad de supervisión dentro de la empresa*

Alternativa	Fi	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 3

*Cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 4

*Tiene en cuenta la competencia profesional de acuerdo a la labor que desempeñan*

Alternativa	fi	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 5

*Tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores*

Alternativa	fi	%
Si	5	50
No	5	50
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 6

*Cuenta con un plan estratégico para administrar los riesgos de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 7

*Establece mecanismos para identificar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 8

*Cree que la empresa está preparada para afrontar los riesgos de fraude*

Alternativa	fi	%
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 9

*Identifican y analizan los cambios importantes que tiene la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 10

*Realiza evaluaciones permanentes del desarrollo de la actividad de control de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 11

*Creen que la empresa cuenta con tecnología avanzada para el desarrollo de sus actividades*

Alternativa	fi	%
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a de los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 12

*Implementan a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento para tener un buen control de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 13

*Cuentan con sistema de información que ayude en el logro de objetivos y metas que realiza la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 14

*Organizan una comunicación interna dentro de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 15

*Realizan comunicación externa sobre problemas que afecta el buen control de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 16

*Desarrollan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones de la empresa.*

Alternativa	fi	%
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

Tabla 17

*Realizan actividades de seguimiento de resultados de la empresa*

Alternativa	Fi	%
Si	5	50
No	5	50
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería “Multiservicios Jhandeth”.

## 5.2. Análisis de resultados

Según la tabla 1 y figura 1 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería “Multiservicio Jhandeth” se observa que, el 80% afirma que practican valores éticos, mientras que el 20% no practican los valores éticos. Estos datos obtenidos están relacionados con el dato obtenido por León (2013), cuyo objetivo general determinar las principales características del control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la Provincia de Huaraz 2012, donde llegó a la conclusión que las empresas vienen haciendo uso del modelo COSO por que cumplen con sus factores fundamentales y define al control interno como un proceso llevado por el Consejo de Administración diseñado para proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos de cada empresa teniendo en cuenta la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento con las leyes y tienen la capacidad de generar utilidad y ganancias.

Según la tabla 2 y figura 2 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería “Multiservicio Jhandeth” se observa que, el 80% si ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa, mientras que el 20% no ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa. Estos datos están relacionados con la tesis de Crisoles (2014), cuyo objetivo es determinar el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012, donde llegó a la conclusión de acuerdo con el estudio realizado se determinó que las empresas comerciales en la ciudad de Huaraz tienen implementado su sistema de control interno basado en el modelo COSO.

Según la tabla 3 y figura 3 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 70% si cuenta con

instrumento de gestión para la administración estratégica, mientras que el 30% no cuenta con instrumento de gestión para la administración estratégica. Estos datos están relacionado con el resultado obtenido por Príncipe (2016), cuyo objetivo fue determinar sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015, luego a la conclusión queda descrito el sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos y las propuestas teóricas analizadas y explicadas en los antecedentes y las bases teóricas.

Según la tabla 4 y figura 4 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 100% si tiene competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña. Esto datos están relacionado con la tesis de Anticona (2016), cuyo objetivo fue conocer el control interno en el área administrativa de la empresa comercial Trujillo periodo 2015, luego a la conclusión se desarrolló de acuerdo con la finalidad de la investigación la población que se tuvo en cuenta fue la empresa Chávez y Asociados; construidas por medio de abstracciones, que dan cuenta de los hechos observados y se llaman generalizaciones empíricas.

Según la tabla 5 y figura 5 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 50% afirma tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores, mientras que el 50% no tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores. Esto datos obtenidos está relacionado con su tesis de León (2013), donde se encontró que el 47% consideran que la siempre tiene en cuenta la capacidad de sus trabajadores y actividades realizadas por la empresa. En conclusión, se aprecia que

en la librería “Multiservicio Jhandeth” que si tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores.

Según la tabla 6 y figura 6 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 80% si cuentan con un plan estratégico para administrar los riesgos de la empresa, mientras que el 20% no cuenta con un plan estratégico para administrar los riesgos. Esto datos están relacionado con la tesis de Anticona (2016), cuyo objetivo fue conocer el control interno en el área administrativa de la empresa comercial Trujillo periodo 2015, llego a la conclusión se desarrolló de acuerdo a la finalidad de la investigación. la población que se tuvo en cuenta fue la empresa Chávez y Asociados; construidas por medio de abstracciones, que dan cuenta de los hechos observados y se llaman generalizaciones empíricas.

Según la tabla 7 y figura 7 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 90% afirma que establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, mientras que el 10% no cuenta con un plan estratégico para administrar los riesgos. Los resultados hallados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Zúñiga (2016), acerca de Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero Para La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David” Ltda. Quien concluyó: La cooperativa de ahorro y crédito “Rey David” Ltda. requiere un sistema de control interno que le permitirá contar con lineamientos específicos y controles adecuados para identificar oportunamente riesgos, que afecten el desarrollo de las actividades dentro de la institución financiera.

Según la tabla 8 y figura 8 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 70% afirma que la empresa está preparada para afrontar los riesgos de fraude, mientras que el 30% no cree que la empresa esté preparada para afrontar los riesgos de fraude. Esto datos están relacionado con la tesis de Chancafe (2016), cuyo objetivo es evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, llego a la conclusión no se practican arquezos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.

Según la tabla 9 y figura 9 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 60% afirma que identificado y analizado los cambios importantes que tiene la empresa, mientras que el 40% afirman que no identifica ni analizan cambios importantes que tiene la empresa. Estos datos obtenidos están relacionados con la tesis de Ramírez (2016), cuyo objetivo fue analizar el control interno contable del inventario en las empresas farmacéuticas del municipio Candelaria del estado Trujillo, donde llegó a la conclusión “es revisando la literatura pertinente, no se han encontrado trabajos del control interno de inventarios en las empresas comerciales de ferretería en Trujillo, pero la mayoría de autores revisados coinciden que el control interno de inventarios es una herramienta que mejora la gestión de inventarios en las empresas en general, promoviendo eficiencia, eficacia y economía en los procesos”.

Según la tabla 10 y figura 10 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 70% afirma que realizan evaluación permanente del desarrollo de actividad de control de la empresa,

mientras que el 30% no realiza evaluación permanente del desarrollo de la actividad de control en la empresa. Esto se relaciona con su tesis de Caururo (2017), cuyo objetivo general, determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016, llegó a la conclusión “la empresa Librería Proyectos E.I.R.L., debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas”.

Según la tabla 11 y figura 11 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 60% afirman que la empresa cuenta con tecnología avanzada para desarrollo de sus actividades, mientras que el 40% no cuenta con tecnología avanzada para desarrollo de sus actividades. Estos resultados están relacionados con la tesis de Montero (2013), cuyo objetivo general determinar si se aplica el control interno en las pequeñas y medianas empresas en el Perú, 2012. Quien concluyó el control interno ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa, la comprensión del control interno es más fácil para comprender las políticas y procedimientos de control de una empresa y aplicarlos. Este sirve también tanto para una auditoría interna como externa.

Según la tabla 12 y figura 12 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 80% afirman que implementa a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento,

mientras que el 20% no implementa a través de políticas y procedimiento. Estos datos obtenidos están relacionados con la tesis de Atincona (2014), cuyo objetivo donde fue conocer el control interno en el área administrativa de la empresa comercial Trujillo periodo 2015, se concluyen que según la problemática considerada es corroborada que el control interno es eficiente, analizado las grandes debilidades encontrado durante el proceso, empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Por lo que recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar, la elaboración de unos procedimientos, un manual de funciones donde se establezca las líneas de autoridad y responsabilidad.

Según la tabla 13 y figura 13 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 90% afirman que cuentan con sistema de información que ayuda el logro de su objetivo y metas, mientras que el 10 % no cuentan con sistema de información que ayuda el logro de su objetivo y metas. Estos datos obtenidos están relacionados con la tesis de Chancafe (2016), acerca de Evaluación del Control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque, quien concluyó evaluación al control interno en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se identificaron las siguientes deficiencias: El personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arcos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el

Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.

Según la tabla 14 y figura 14 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 80% afirman que organizan una comunicación interna dentro de la empresa, mientras que el 20% no organizan una comunicación interna dentro de la empresa. Estos datos obtenidos están relacionados con la tesis de Guevara (2015), cuyo objetivo fue satisfacer la demanda de productos y artículos de los clientes de electro instalaciones A & A, llego a conclusión establezco la necesidad de diseñar un sistema de control interno de inventarios basados en los siguientes componentes: Ambiente de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, evaluación de riesgo y actividades de control.

Según la tabla 15 y figura 15 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa, el 90% afirman que realizan comunicación externa sobre los problemas que afecten el buen control de la empresa, mientras que el 10% no realizan comunicaciones externas sobre los problemas que afecten el buen control de la empresa. Los resultados hallados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Zambrano (2015), cuyo objetivo fue diseñar un modelo de Control Interno y Gestión de Cobranzas para reducir los niveles de cartera vencida en la empresa “Cajardensa” de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, llego al conclusión Se evidencio que la empresa “Cajardensa S.A.” no dispone de un sistema de control interno para el área de las cobranzas, por lo que no cuenta con políticas, matrices de riesgo, procedimientos de evaluación y asignación de responsabilidades en forma técnica razones por las cuales

la información financiera generada en el área es poco confiable para la toma de decisiones.

Según la tabla 16 y figura 16 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 60% afirman que desarrolla actividades de prevención y monitorio en el cumplimiento de las funciones en la empresa, mientras que el 40% no desarrolla actividades de prevención y monitoreo. Estos datos obtenidos están relacionados con la tesis de Eusebio (2016), cuyo objetivo fue determinar las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC. - Trujillo, 2015, llego a conclusión que tuvo el autor fue que el estudio de la investigación me ha permitido conocer las importancias del control interno en las empresas del Perú y conocimiento sobre la situación actual de la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC y así poder sugerir y recomendar la aplicación de los componentes de evaluación y riesgo supervisión y monitoreo para una mejor gestión de la empresa en estudio.

Según la tabla 17 y figura 17 podemos afirmar que, del total de los encuestados en la librería Multiservicio Jhandeth se observa que, el 50% afirman que realizan actividad de seguimiento de resultados, mientras que el 50% no realizan la actividad de seguimiento de resultado. Los resultados hallados en la investigación contable están relacionados con la tesis de Zambrano (2015), acerca de Sistema de Control Interno y Gestión de Cobranzas en la empresa “Cajardensa” de la ciudad de Santo Domingo. Quien concluyó: Se evidencio que la empresa “Cajardensa S.A.” no dispone de un sistema de control interno para el área de las cobranzas, por lo que no cuenta con políticas, matrices de riesgo, procedimientos de evaluación y asignación de responsabilidades en forma técnica razones por las cuales la información financiera generada en el área es poco confiable para la toma de decisiones.

Como propuesta de conclusión de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en el trabajo de campo en función del objetivo investigación, se ha determinado en la librería “Multiservicio Jhandeth” si realizan actividad de seguimiento de resultados desarrolla y actividades de prevención y monitorio en el cumplimiento de las funciones en la empresa.

## **VI. Conclusiones**

1. Respecto al objetivo general, se ha determinado que el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth”; que la mayoría de los encuestados nos indican que cumplen de forma adecuada, que existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina de todos los trabajadores, en la cual gozan de un ambiente cordial, cuenta con un organigrama jerárquico que está claramente definido, asimismo se asignan las responsabilidades adecuadas a cada integrante de la entidad y así conduzcan al logro de los objetivos. Además, enmarcando en los cinco componentes establecidos en el modelo COSO las cuales son: El ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

Como aporte del investigador puedo indicar que el control interno es importante para las mejoras de las actividades, que realiza la librería “Multiservicio Jhandeth” ya que los componentes junto a los principios de control interno actúan de manera diferente en cada área.

Como el valor agregado, el dueño de la librería debe implementar el control interno en sus diferentes actividades y áreas de trabajo, y realizar capacitación continua a todos los trabajadores.

2. Respecto al objetivo específico 1, se describió el ambiente de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, se llega a la siguiente conclusión: Que, si practican los valores éticos, ejercen responsabilidad de supervisión de manera adecuada, cuenta instrumento de gestión para la administración estratégicas, cuenta con competencia profesional de acuerdo a la labor que desempeña y que el dueño asigna claramente sus deberes de los trabajadores.

3. Respecto al objetivo específico 2, se describió la evaluación de riesgos en la librería Multiservicios Jhandeth -Huaraz, se concluye que la mayoría de los encuestados mencionaron que, si hay un plan estratégico para administrar los riesgos en la librería, establecen mecanismo para identificar el tipo de riesgos que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos, esta prepara para afrontar los riesgos de fraude, así mismo identifica y analiza los cambios importante que tiene la librería.
4. Respecto al objetivo específico 3, se describió las actividades de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, se concluye donde la mayoría encuestado nos menciona que si realizan evaluaciones permanentes del desarrollo de la actividad de control, implementa a través de política y procedimientos por medio de lineamiento para tener un buen control, cuenta con sistema de información que ayude en el logro de su objetivos y metas, con la finalidad de que cada integrante contribuya a garantizar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección para lograr los objetivos.
5. Respecto al objetivo específico 4, se describió la información y comunicación de control en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, se concluye que la mayoría de los encuestados afirman que si existe la comunicación interna y externa que trasmite datos e información de la misma manera existe canales de información para cumplir sus funciones y responsabilidades.
6. Respecto al objetivo específico 5, se describió la supervisión y monitoreo en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017, se concluye que la mayoría de los encuestados afirma que si desarrollan actividades de previsión y monitoreo en el cumplimiento de las funciones de en la y también se realiza actividades de seguimiento de los resultados.

## **Recomendaciones**

1. Respecto al objetivo general, se recomienda seguir informando y capacitando a los trabajadores sobre control interno para que ellos también contribuyan al mejoramiento de la librería de esa manera continúe con la comunicación fluida entre todas las personas que conforman en la librería.
2. Respecto al objetivo específico 1, se recomienda para el ambiente de control que debe incentivar a los trabajadores que practiquen los valores éticos, capacitar a los trabajadores para que realicen adecuadamente sus labores y debe contar con un instrumento de gestión para la administración estratégica. De esta forma estaría logrando sus objetivos.
3. Respecto al objetivo específico 2, se recomienda lo siguiente en cuanto a la evaluación de riesgo deben realizar capacitaciones constantes sobre los mecanismos para identificar el tipo de riesgo que pueda afectar cumplimiento de sus objetivos. De esta forma estar preparada para afrontar todo tipo de riesgo.
4. Respecto al objetivo específico 3, se recomienda para las actividades de control contar con tecnología avanzada para el desarrollo de sus actividades tanto en el área de administración como de logística, También de implementar a través de políticas y procedimientos para poder mejorar el desempeño de cada trabajador y así establecer normas y principios.
5. Respecto al objetivo específico 4, se recomienda para información y comunicación deben mejorar en el manejo información de la misma manera existe canales de información para cumplir sus funciones y responsabilidades

6. Respecto al objetivo específico 5, se recomienda para la actividad de supervisión y monitores deben realizar constante seguimientos y monitoreo al personal para el mejoramiento del resultado de la empresa.

## Aspectos complementarios

### Referencias bibliográficas

- Anticona, N. (2016). *El control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A periodo 2015* (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Huaraz. Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/730/1/T-UTEQ-0067.pdf>
- Cabello, J. (2013). *Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013* (Tesis para la optar del título profesional de Contador Público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034709>
- Carmenate, Y. (2013). *Importancia del Control Interno*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>
- Caururo, C. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: aso empresa librería proyectos E.I.R.L. – Casma 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Casma. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044285>
- Chancafe, F. (2016). *Evaluación del Control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque*. Chiclayo. (Tesis para optar el título profesional de contador público).

- Contraloría General de la República. (2008). *Normas Técnicas de Control Interno*.  
Lima-Perú: Congreso de la República.
- Córdova, M. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “el gran Tomás SAC.” de Chimbote, 2014*. (Tesis para optar el título profesional de contador público).  
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041662>
- Coso III, (2013). *Marco integrado de control interno- internal control integra ted framework*. Auditor. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*.  
Chimbote. Tercera editorial. Recuperado de  
[https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2015/manual\\_de\\_metodologia\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_MIMI.pdf](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2015/manual_de_metodologia_de_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_MIMI.pdf)
- Dorta, J. (2005). *Teorías organizativas y los sistemas de control interno*. Revista Internacional Legis de Contabilidad Y Auditoría (22), p. 9-58. Recuperado de [http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador\\_7680752a7d9f404ce0430a010151404c](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c)
- Endara, C. (2016). *Auditoría de control interno para la agencia de desarrollo económico territorial adscrita al Gobierno Provincial del Carchi de la ciudad de Tulcán*”, realizado en la ciudad de Tulcán – Ecuador. Tesis de

grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, CPA.

Eusebio, S. (2016). *Caracterización del Control Interno de las empresas del Perú: caso de la empresa “Eusebio e hijos SAC.” – Trujillo, 2015.* (Tesis Para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045420>

Guevara. (2015). *Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la empresa electro instalaciones A & A de la ciudad de Cuenca periodo 2014.* (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21590/1/TESIS.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* 6ta. Edición. México: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

León, L. (2013). *El control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la Provincia de Huaraz 2012* (Tesis para la optar del título profesional de Contador Público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pomabamba. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034700>

- Luna, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Recuperado de [http://www.sancristoballibros.com/libro/sistemas-de-control-interno-para-organizaciones-guia-practica-y-orientaciones-para-evaluar-el-contro\\_27163](http://www.sancristoballibros.com/libro/sistemas-de-control-interno-para-organizaciones-guia-practica-y-orientaciones-para-evaluar-el-contro_27163)
- Montero, J. (2013). *Importancia del diseño de control interno para pequeña y mediana empresa en el Perú 2012* (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000028236>
- Príncipe, Y. (2016). *Sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015* (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044154>
- Ramírez, J. (2016). *Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/Control\\_Interno\\_De\\_Inventarios\\_Ramirez\\_Davila\\_Jose\\_Junior.Pdf?Sequence=4&Isallowed=Y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/Control_Interno_De_Inventarios_Ramirez_Davila_Jose_Junior.Pdf?Sequence=4&Isallowed=Y)
- Reyes, M. (2016). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión institucional de la DIREICAJ - PNP, lima metropolitana, 2015*. ciudad de Lima – Perú. (Para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Lima. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/972/.CONTRO  
L\\_INTERNO\\_IMPLEMENTACION\\_REYES\\_CLEMENTE\\_MIGUEL\\_GRI  
MALDOpdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/972/.CONTRO<br/>L_INTERNO_IMPLEMENTACION_REYES_CLEMENTE_MIGUEL_GRI<br/>MALDOpdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rivero, A. y Campos, L. (sf.). *Antecedentes y evolución del Control Interno*. Su desarrollo en Cuba. Universidad de la Habana. Cuba.

Zambrano, E. (2015). *Sistema de Control Interno y Gestión de Cobranzas en la empresa “Cajardensa” de la ciudad de Santo Domingo*. (Tesis obtención del título de ingeniería en contabilidad superior). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1386/1/TUSDCYA001-2016.pdf>

Zuñiga, M. (2016). *Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero Para La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David” Ltda., de La ciudad de Ambato*. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2544/1/TUACYA002-2016.pdf>

## **Anexos**

### **Anexo N°1: Cuestionario**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **CONTROL INTERNO EN LA LIBRERÍA “MULTISERVICIOS**

**JHANDETH” – HUARAZ, 2017.**

#### **Cuestionario**

**Instrucciones:** La información proporcionada solo se utilizará como fines académicos, se le ruega que sus respuestas sean de manera verdadera.

Leer detenidamente las preguntas y responde con claridad marcando o señalando según lo que solicita.

1. ¿Ud. Practica los valores éticos dentro de la empresa?

Si

No

2. ¿Ud. Ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa?

Si

No

3. ¿Ud. Cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica en la empresa?

Si

No

4. ¿Ud. cuenta con competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña?

Si

No



14. ¿Ud. organiza una comunicación interna dentro de la empresa?

Si

No

15. ¿Ud. realiza comunicación externa sobre problemas que afecta el buen control en la empresa?

Si

No

16. ¿Ud. Desarrolla actividades de prevención y monitorio en el cumplimiento de las funciones en la empresa?

Si

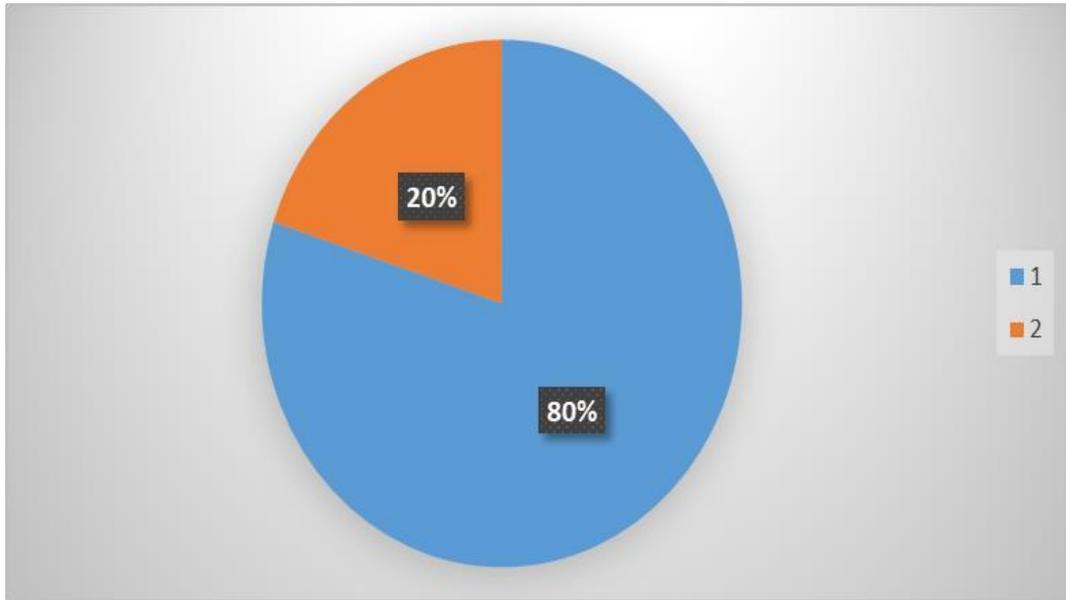
No

17. ¿Ud. realiza actividades de seguimiento de resultados en la empresa?

Si

No

## Anexo 2: Figuras estadísticas

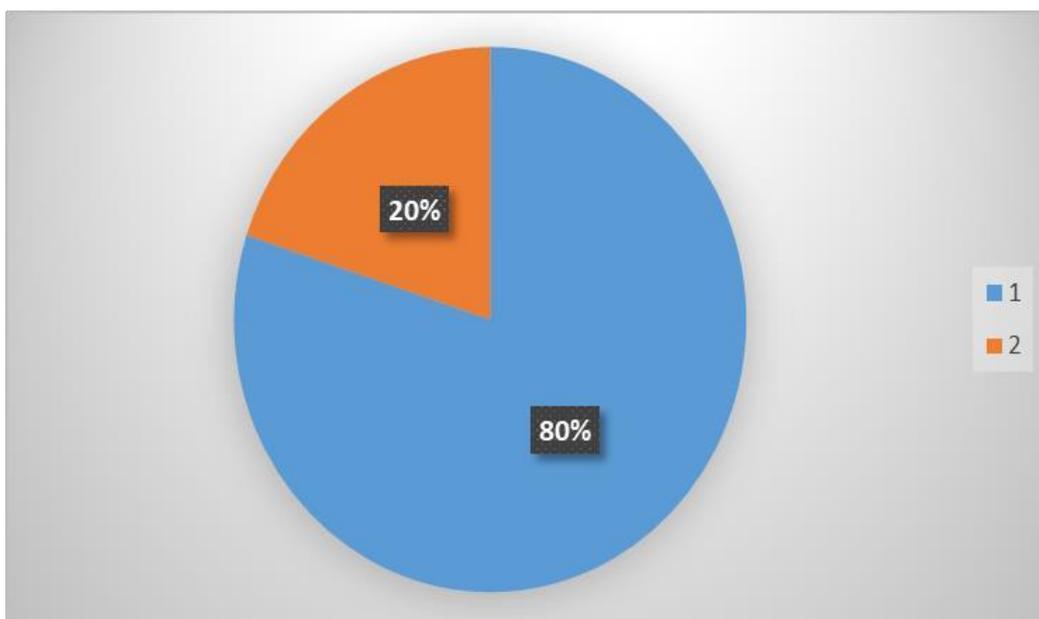


*Figura 1:* Practican los valores éticos dentro de la empresa

**Fuente:** Tabla 1

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 80% afirmaron que en la librería “Multiservicio Jhandeth” si practican valores éticos, al contrario, el 20% no practican los valores éticos.

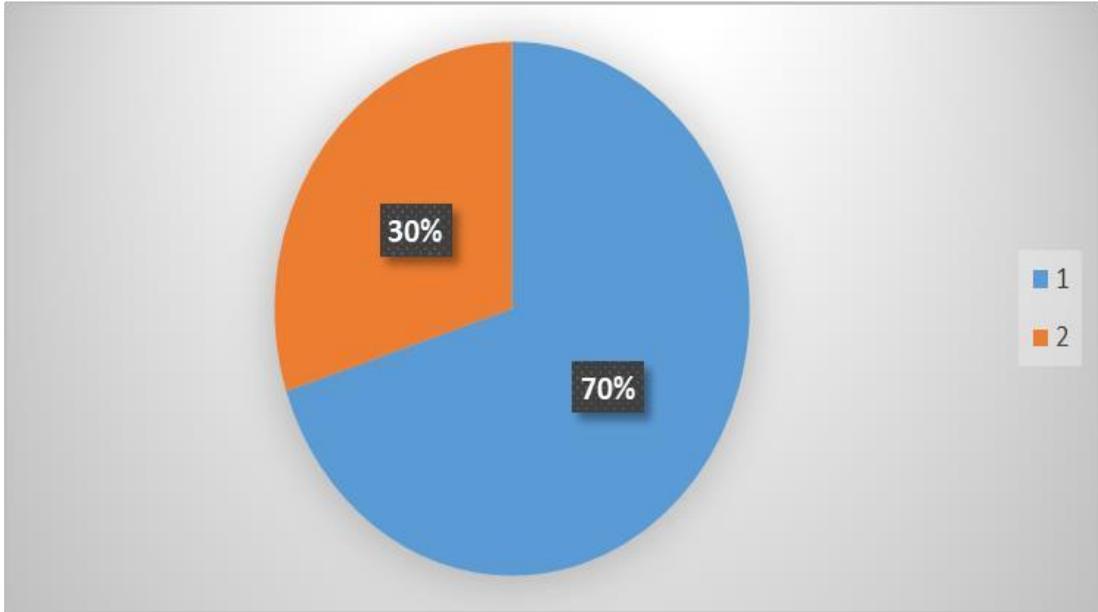


*Figura 2:* Ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa

**Fuente:** Tabla 2

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 80% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa, al contrario, el 20% no ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa.

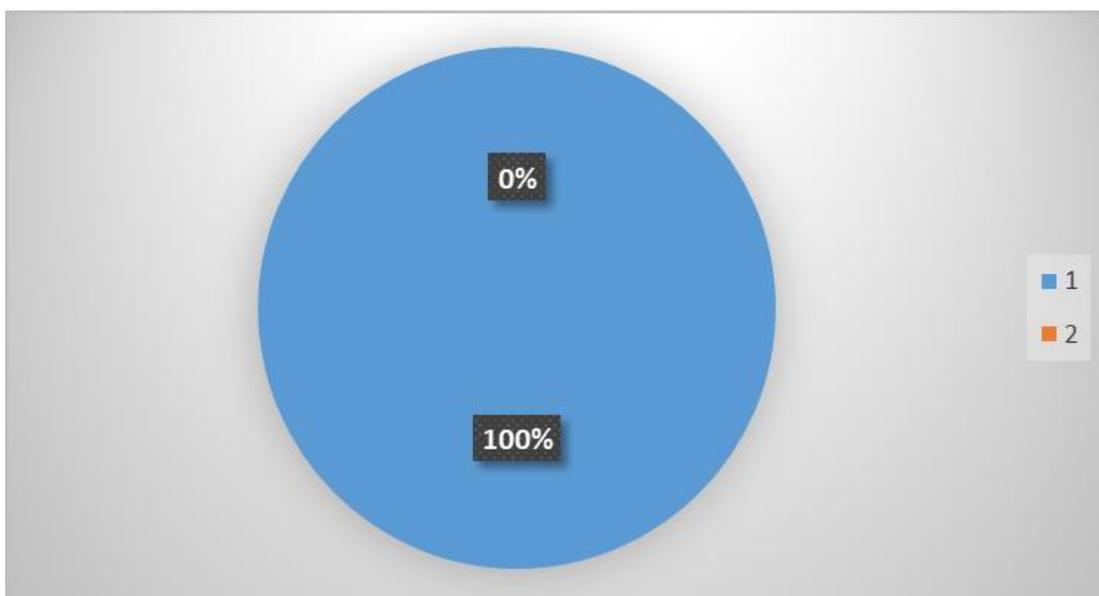


*Figura 3:*Cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica en la empresa.

**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 70% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si cuenta con instrumento de gestión para la administración estratégica, al contrario, el 30% no cuenta con instrumento de gestión para la administración estratégica.

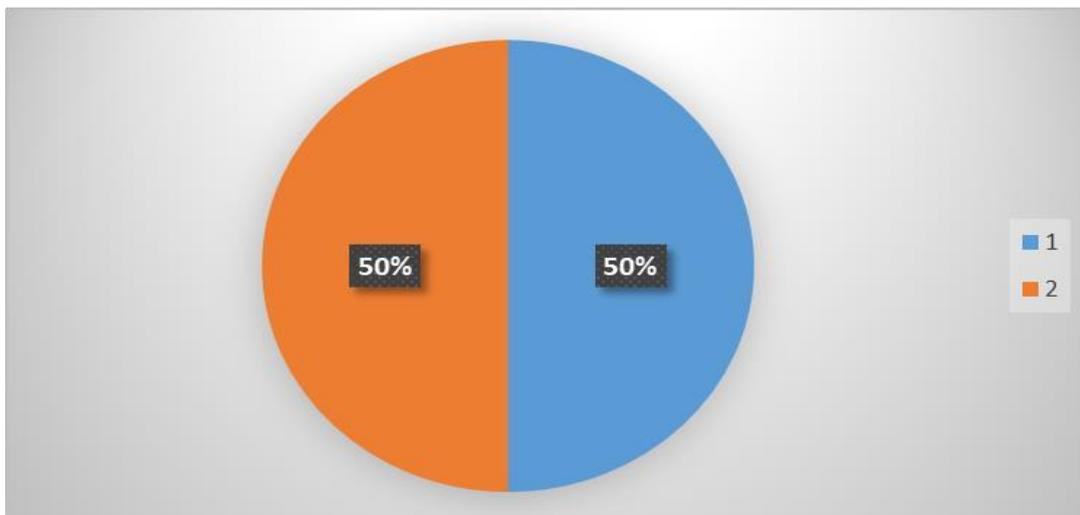


*Figura 4:* cuenta con competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña

**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación**

Del 100% de encuestados afirman que si cuenta con competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña.

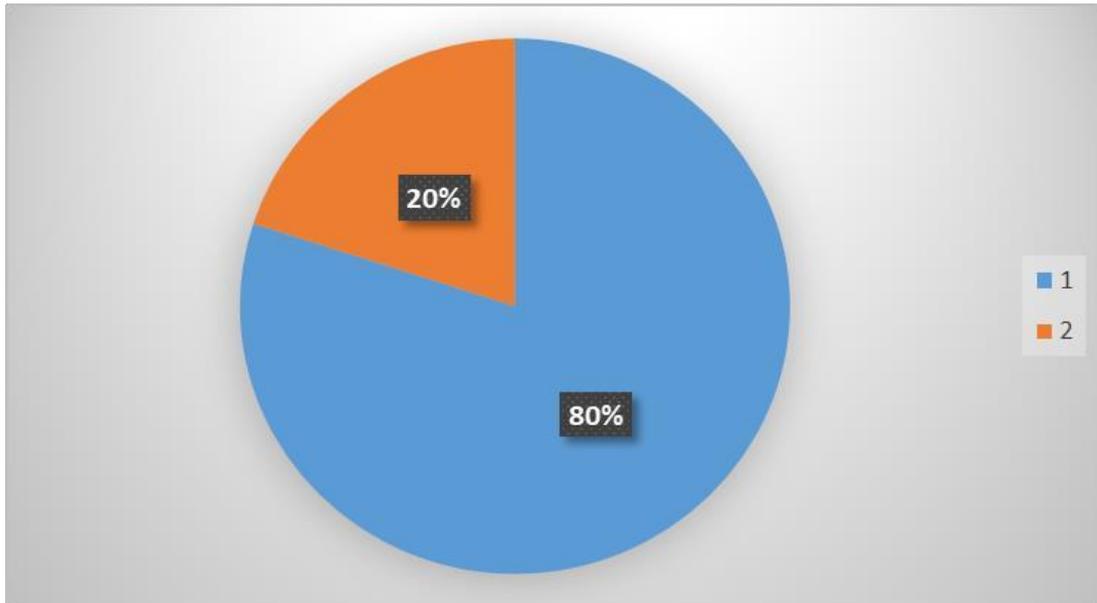


*Figura 5:* Tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores

**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 50% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores, al contrario, el 50% afirman que no tiene en cuenta la capacidad de los trabajadores en la realización de sus labores.

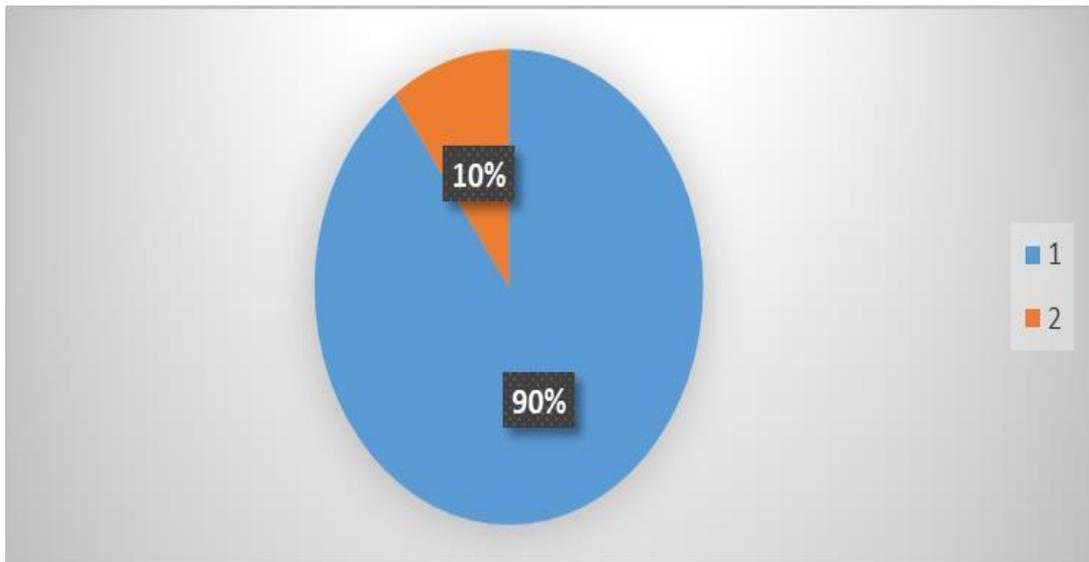


*Figura 6:* Cuenta un plan estratégico para administrar los riesgos en la empresa

**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 80% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si cuentan con un plan estratégico para administrar los riesgos en la empresa, al contrario, el 20% no cuenta con un plan estratégico para administrar los riesgos.

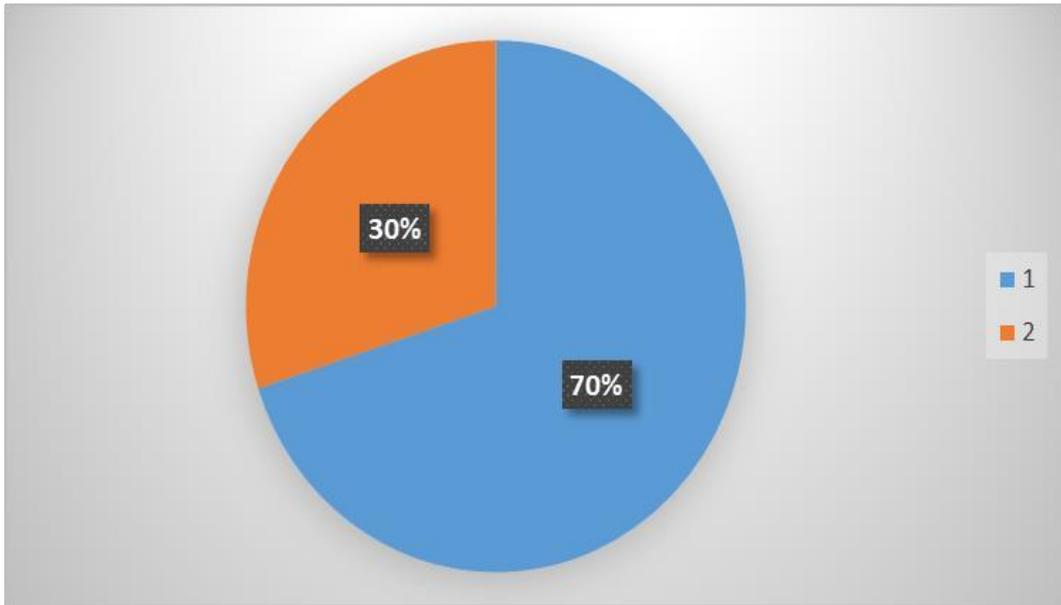


*Figura 7:* Establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa

**Fuente:** Tabla 7

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 90% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa, al contrario, el 20% afirman que no establece mecanismo para identificar y analizar el tipo riesgo.

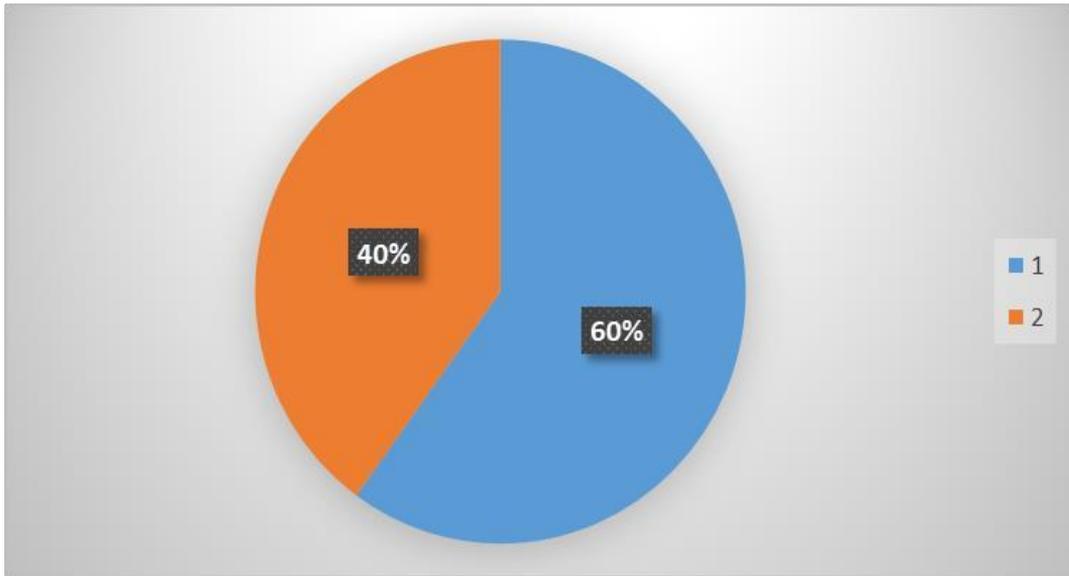


*Figura 8: Cree que la empresa está preparada para afrontar los riesgos de fraude*

**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 70% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si cree que la empresa está preparada para afrontar los riesgos de fraude, al contrario, el 30% no cree que la empresa esté preparada para afrontar los riesgos de fraude.

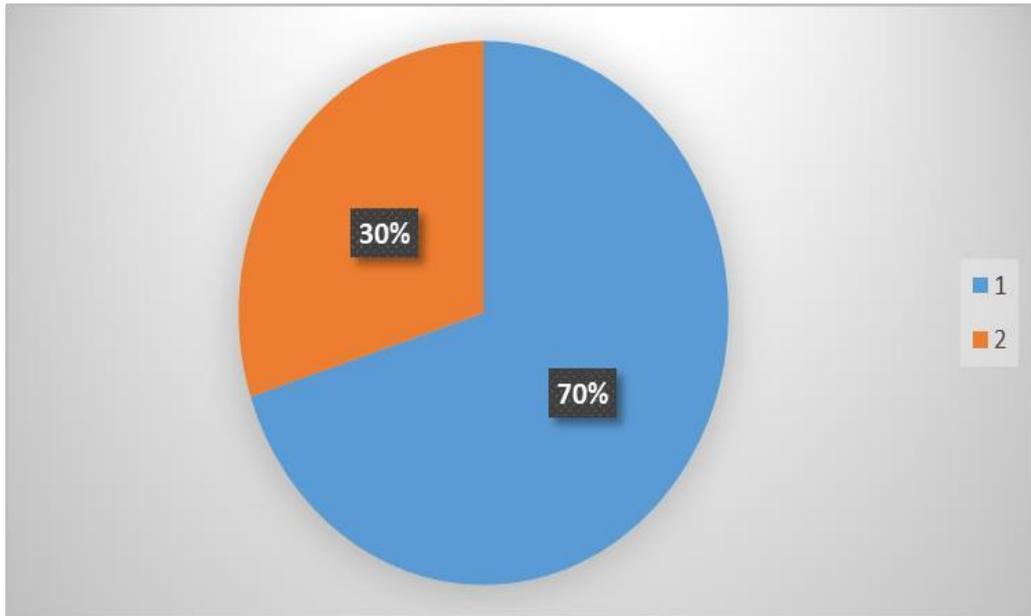


*Figura 9:* Identifica y analiza los cambios importantes que tiene la empresa

**Fuente:** Tabla 9

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 60% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si identifica y analiza los cambios importantes que tiene la empresa, al contrario, el 40% afirman que no identifica ni analizan cambios importantes que tiene la empresa.

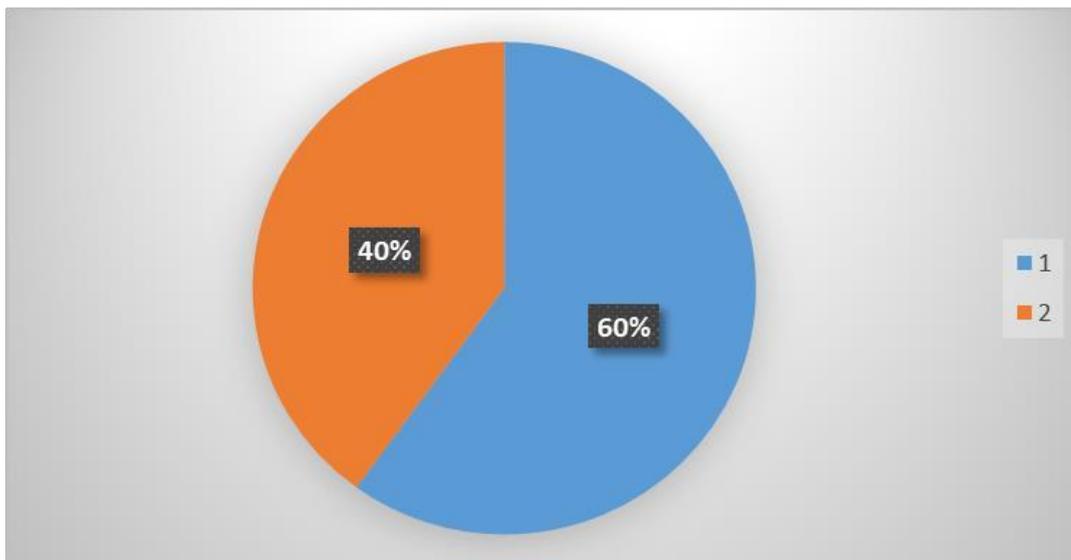


*Figura 10:* Realiza evaluaciones permanentes del desarrollo de la actividad de control en la empresa

**Fuente:** Tabla 10

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 70% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si realizan evaluación permanente del desarrollo de actividad de control en la empresa, al contrario, el 30% afirman que no realiza evaluación permanente del desarrollo de la actividad de control en la empresa.

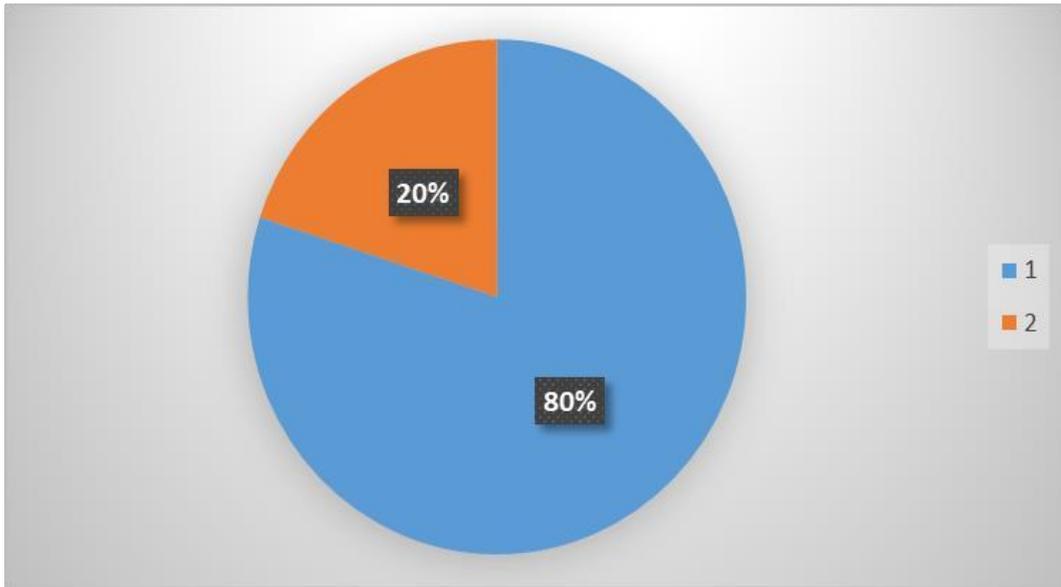


*Figura 11:* Cree que la empresa cuenta con tecnología avanzada para el desarrollo de sus actividades

**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 60% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si cuenta con tecnología avanzada para desarrollo de sus actividades, al contrario, el 40% afirman que no cuenta con tecnología avanzada.

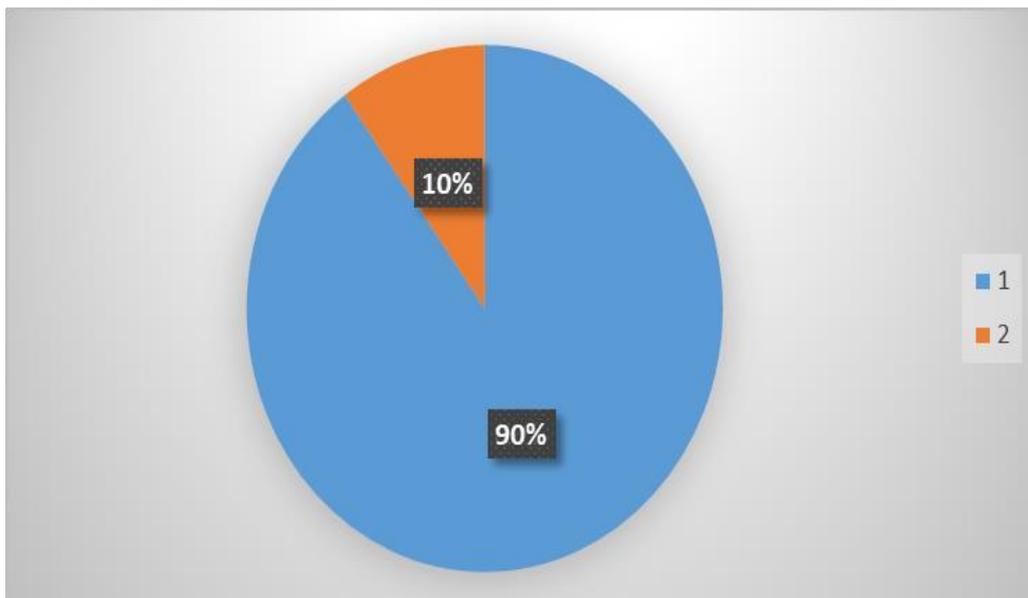


*Figura 12:* Implementa a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento para tener un buen control en la empresa

**Fuente:** Tabla 12

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 80% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si implementa a través de políticas y procedimientos por medio de lineamiento, al contrario, el 20% afirman que no implementa a través de políticas y procedimiento.

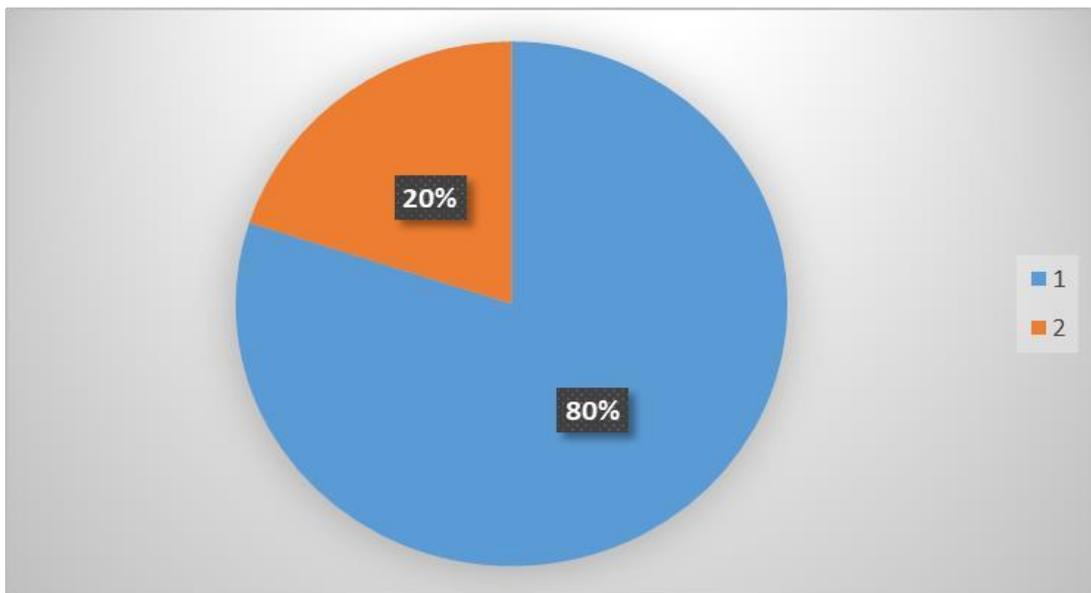


*Figura 13:* Cuenta con sistema de información que ayude en el logro de objetivos y metas que realiza la empresa

**Fuente:** tabla 13

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 90% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si cuenta con sistema de información que ayuda el logro de su objetivo y metas, al contrario, el 10 % afirman que no cuentan con sistema de información que ayuda l logro de su objetivo y metas.

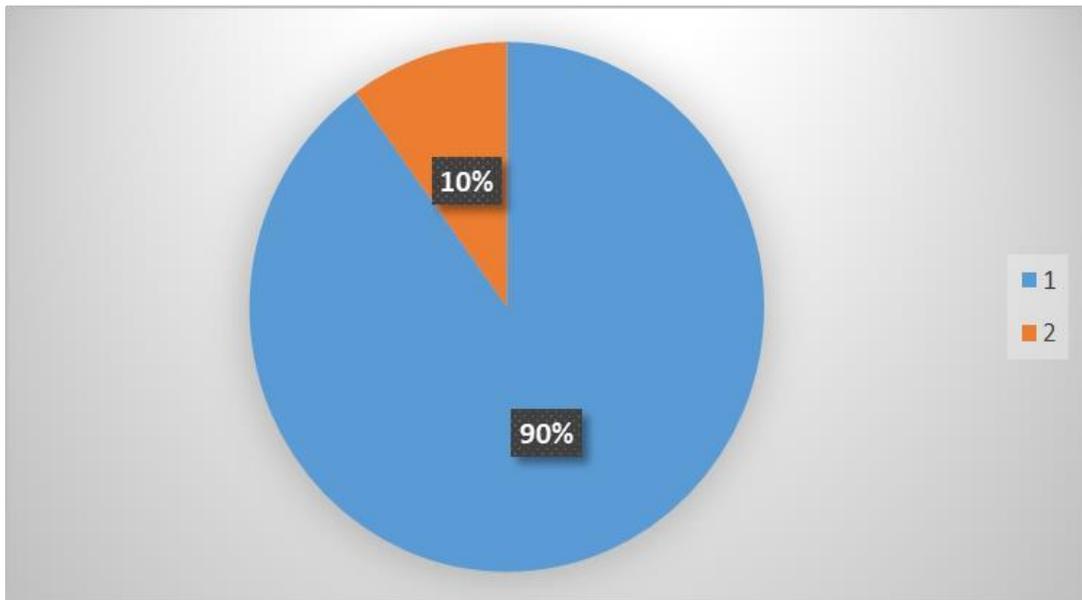


*Figura 14:* Organiza una comunicación interna dentro de la empresa

**Fuente:** Tabla 14

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 80% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si organizan una comunicación interna dentro de la empresa, al contrario, el 20% afirma que no organizan una comunicación interna.

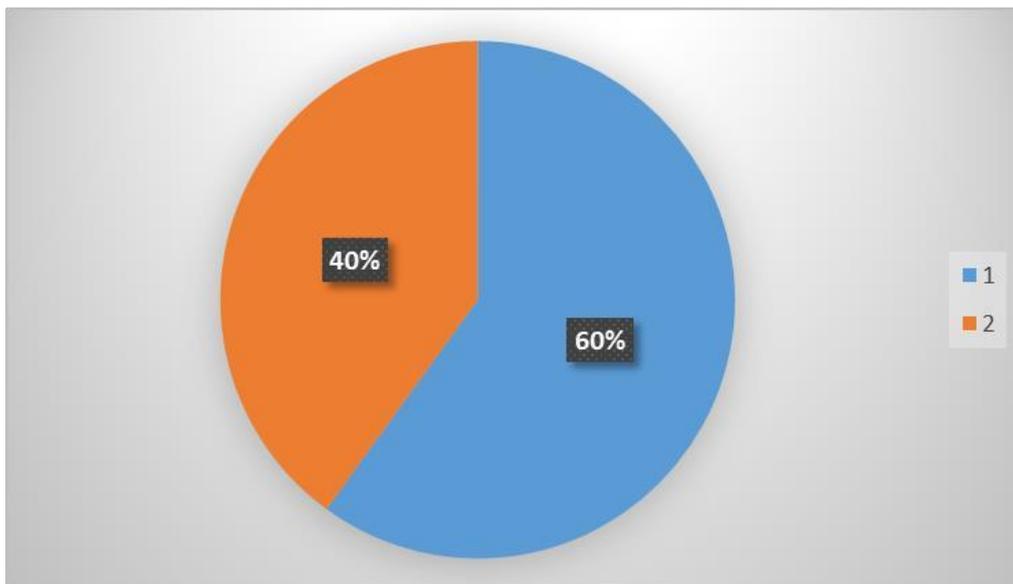


*Figura 15:* Realiza comunicación externa sobre problemas que afecta el buen control en la empresa

**Fuente:** Tabla 15

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 90% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si realizan comunicación externa sobre los problemas que afecten el buen control de la empresa, al contrario, el 10% afirman que no realizan comunicaciones externas.

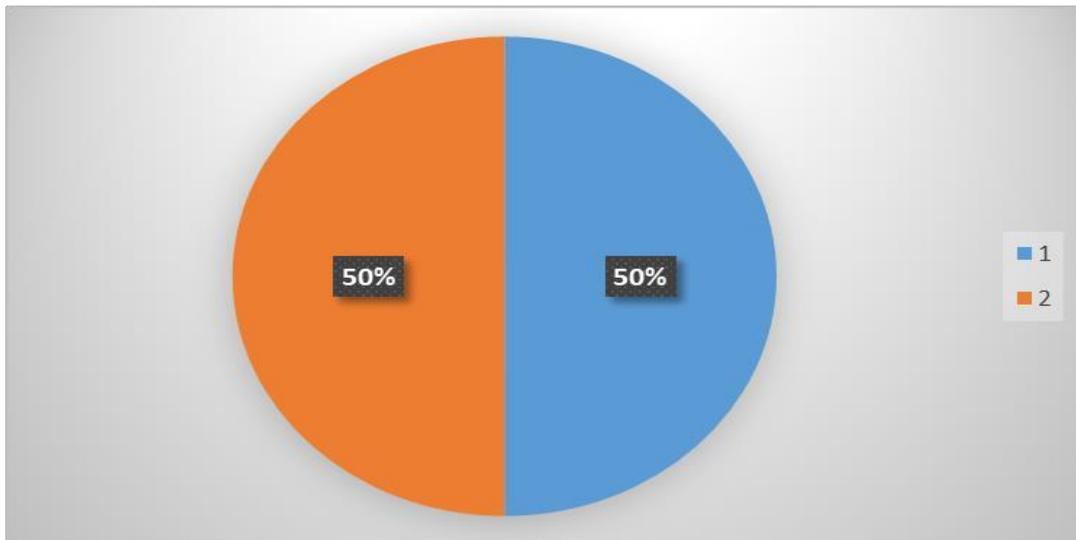


*Figura 16:* Desarrolla actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones en la empresa

**Fuente:** Tabla 16

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 60% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si desarrolla actividades de prevención y monitorio en el cumplimiento de las funciones, al contrario, el 40% afirman que no desarrolla actividades de prevención y monitoreo.



*Figura 17: Realiza actividades de seguimiento de resultados en la empresa*

**Fuente:** Tabla 17

### **Interpretación**

Del 100% de encuestados, el 50% afirman que la librería “Multiservicios Jhandeth” si realizan actividad de seguimiento de resultados, al contrario, el 50% afirman que no realizan la actividad de seguimiento de resultado.