



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN LA GESTION DE LA EMPRESA LIBRERÍA MARTHA
EIRL CIUDAD DE CAJAMARCA 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Bach. Ríos Mercado, Tania Jovana.

Bach. Vigo Arroyo, Rosa Laura.

Asesor:

C.P.C.C. Fernando Sánchez Vigo

Cajamarca – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres: Ríos Mercado Tania Jovana; Vigo Arroyo, Rosa Laura, denominada:

INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LA EMPRESA LIBRERÍA MARTHA EIRL DE CAJAMARCA - 2017

CPC. Fernando Sánchez Vigo

ASESOR

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

JURADO

PRESIDENTE

MBA. Gilmer Roberto Arribasplata Lozano

JURADO

SECRETARIO

MBA. Martin Fitzgerald Aliaga Camacho

JURADO

VOCAL

DEDICATORIA

A nuestros hijos motores de nuestras vidas y a nuestros padres por habernos forjado como personas de bien y familia; nuestros logros se los debemos a ustedes entre los que se incluye este.

Tania

A toda nuestra familia por sus consejos,
ejemplos dignos de superación y entrega.

Laura

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

Tania

A los Docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, que gracias a la ayuda, orientación, persistencia, paciencia y motivación han sido fundamentales para nuestra formación y se hizo posible esta investigación. Nos inculcaron responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podríamos tener una formación completa como profesionales. Fueron capaces de ganarse nuestra admiración, así como sentirnos en deuda por todo lo recibido durante el periodo académico.

Laura

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DEL TRABAJO</u>	i
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>RESUMEN</u>	xi
<u>ABSTRACT</u>	xii
 CAPÍTULO 1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del problema y su justificación	6
1.3 Justificación	6
1.4 Limitaciones	7
1.5 Objetivo general y específico	8
1.5.1 Objetivo General	8
1.5.2 Objetivo Específico	8
 CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases Teóricas	12
2.2.1 Definición de Control Interno	12
2.2.1.1 Objetivos operativos	14
2.2.1.2 Objetivos de información	14
2.2.1.3 Objetivos de cumplimiento	14
2.2.3 Componentes del Control Interno	14



2.2.2.1 Entorno de control	14
2.2.2.2 Evaluación de riesgos	15
2.2.2.3 Actividades de control.....	16
2.2.2.4 Información y Comunicación	16
2.2.2.5 Actividades de Supervisión	17
2.2.3. Relación entre objetivos y componentes del control interno.....	17
2.2.4 Componentes y principios del Control interno.....	18
2.2.4.1 Entorno de Control.....	18
2.2.4.2 Evaluación de Riesgos	19
2.2.4.3 Actividades de Control.....	19
2.2.4.4 Información y Comunicación	20
2.2.4.5 Actividades de Supervisión	20
2.2.5 Efectividad del Control Interno.....	20
2.2.6 Limitaciones del Control Interno	22
2.2.7 Sistema de Control Interno	23
2.2.8 Métodos de evaluación del sistema de control interno	25
2.2.9 Calificación de la efectividad del control interno.....	26
2.2.10 Gestión	26
2.2.10.1 Aspectos Organizativos de la Empresa	27
2.2.10.2 Estructura organizativa	28
2.2.10.3 Control de Gestión	29
CAPÍTULO 3.HIPOTESIS.....	30
3.1 Formulación de hipótesis	30
3.2 Variables.....	30
3.3 Operacionalización de variables.....	30
CAPÍTULO 4. INVESTIGACIÓN	32
4.1 Diseño de investigación	32
4.2 Material de Estudio	32

4.2.1	Unidad de estudio	32
4.2.2	Población.....	32
4.2.3	Muestra	32
4.3	Técnicas, procedimientos e instrumentos	32
CAPITULO 5. RESULTADOS		34
CAPITULO 6. CONCLUSIONES.....		53
CAPITULO 7. RECOMENDACIONES		55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		57
ANEXOS		
	CUESTIONARIO CONTROL INTERNO	58
	ENTREVISTA	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	34
TABLA N° 02	PRUEBA DE HIPÓTESIS DE VARIABLES ORDINALES	34
TABLA N° 03	ESTABLECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DE CONTROL INTERNO	35
TABLA N° 04	ACTITUD POSITIVA PARA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	35
TABLA N° 05	EXISTENCIA DE VALORES Y ÉTICA	36
TABLA N° 06	ACTOS FRAUDULENTOS O CONTRARIOS A LA ÉTICA	36
TABLA N° 07	DIFUSIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, METAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	37
TABLA N° 08	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	37
TABLA N° 09	MANUAL DE PROCESOS Y FLUJOS DE PROCESOS	38
TABLA N° 10	MECANISMOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	38
TABLA N° 11	PROGRAMA DE INDUCCIÓN AL PERSONA	39
TABLA N° 12	PERFIL DEL CARGO	39
TABLA N° 13	IMPORTANCIA DEL DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONTROL INTERNO	40
TABLA N° 14	EXISTENCIA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO	40
TABLA N° 15	EXISTENCIA DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS	41
TABLA N° 16	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS NEGATIVOS QUE PUEDEN AFECTAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	42
TABLA N° 17	IMPACTO DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	42
TABLA N° 18	ESTABLECIMIENTOS DE CONTROLES PARA AFRONTAR LOS RIESGOS EVALUADOS	43
TABLA N° 19	PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS	43
TABLA N° 20	PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES CORRECTIVAS	44
TABLA N° 21	LAS ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO SON EFICIENTES Y EFICACES	44
TABLA N° 22	ROTACIÓN DE PERSONAL EN PUESTOS SUCEPTIBLES A RIESGOS DE FRAUDE	45
TABLA N° 23	IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA LA PROTECCIÓN DE RECURSOS Y ENTREGA DE PRODUCTOS VENDIDOS	45
TABLA N° 24	COMPARACIÓN DE INVENTARIO FÍSICO CON REGISTROS CONTABLES	46

TABLA N° 25	PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS PARA RENDICIÓN DE CUENTAS	46
TABLA N° 26	CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS QUE INVOLUCRAN A SU ÁREA	47
TABLA N° 27	EXISTENCIA DE CONTROLES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA LIBRERÍA MARTHA EIRL	47
TABLA N° 28	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES EN LAS ÁREAS	48
TABLA N° 29	EXISTENCIA DE MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAS DE ACTOS INDEBIDOS	48
TABLA N° 30	EXISTENCIA DE MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN HACIA EL EXTERIOR	49
TABLA N° 31	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL	49
TABLA N° 32	ACCIONES PARA CONOCER OPORTUNAMENTE	50
TABLA N° 33	OPORTUNIDADES DE MEJORA Y MEDIDAS DESARROLLADAS	50

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01	17
FIGURA N° 02	25
FIGURA N° 03	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como propósito fundamental demostrar que la aplicación de un sistema de control interno adecuado, en los procesos de gestión de la empresa LIBRERÍA MARTHA EIRL CIUDAD DE CAJAMARA 2017, constituye un instrumento eficaz para la mejora en la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades comerciales.

Para la realización del análisis, diseño e implementación del control interno, se utilizó entrevistas y cuestionarios para su desarrollo, en este proceso se aplicó el sistema de Control Interno, modelo COSO, basado en sus cinco componentes.

Es importante mencionar, la aplicación del Control Interno de forma adecuada constituye un eje para determinar la eficiencia, eficacia y economía de procedimientos operativos y administrativos; consideramos que la empresa tiene un riesgo medio de control, que será minimizado en la medida que se vayan mejorando los controles operativos e integrando políticas y procedimientos que permitan dar un mejor resultado en la operatividad de la empresa.

A través de la presente investigación se ha logrado realizar una comparación entre la variable independiente control interno y la variable dependiente la gestión de la empresa Librería MARTHA EIRL, **por lo que podemos afirmar que existe influencia** del Control Interno en la gestión de la empresa para el año 2017.

Es notorio el desarrollo de un control interno empírico, basado en la experiencia comercial de la propietaria y en los lineamientos obtenidos por sus colaboradores y familiares, dejando a la luz una serie de inconsistencias que pueden ser salvadas con la implementación del modelo Control Interno como Herramienta de Gestión

Implementar un Sistema de control interno, para lo cual se puede recurrir a expertos en la materia, auditores, contadores para formar el Comité de Control Interno y de los lineamientos necesarios para su desarrollo.

Palabras clave: Control interno, influencia, gestión

ABSTRACT

The main purpose of this research work was to demonstrate that the application of an adequate internal control system, in the management processes of the company LIBRERÍA MARTHA EIRL CITY OF CAJAMARA 2017, is an effective instrument for improving decision making and the development of commercial activities.

To carry out the analysis, design and implementation of internal control, interviews and questionnaires were used for their development, in this process the Internal Control system was applied, COSO model, based on its five components.

It is important to mention, the application of Internal Control in an adequate manner constitutes an axis to determine the efficiency, effectiveness and economy of operational and administrative procedures; We consider that the company has an average risk of control, which will be minimized as the operational controls are improved and policies and procedures are integrated that allow a better result in the operation of the company.

Through the present investigation, it has been possible to make a comparison between the independent variable internal control and the dependent variable, the management of the company MARTHA EIRL Bookstore, for which we can affirm that there is influence of the Internal Control in the management of the company for the year 2017

The development of an empirical internal control is well known, based on the commercial experience of the owner and the guidelines obtained by her collaborators and family members, revealing a series of inconsistencies that can be overcome with the implementation of the Internal Control model as a tool of Management

Implement an internal control system, for which you can use experts in the field, auditors, accountants to form the Internal Control Committee and the necessary guidelines for its development.

Keywords: Internal control, influence, management

CAPÍTULO 1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.

1.1. Realidad problemática

En todos los Países del Mundo, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) son de gran importancia para la economía nacional, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y el gran potencial de generación de empleos; se caracterizan también por auxiliar a las grandes empresas en atender servicios o bienes que servirán de suministro para sus operaciones. El aporte a la economía de las MYPE es mayor al aporte realizado por las grandes empresa, allí radica la importancia de fortalecer sus estructuras así como brindar mayor posibilidades de participación y desarrollo en el mercado.

La globalización ha traído consigo la ruptura de fronteras económicas y comerciales, las grandes empresas necesitan de las MYPE para determinadas partes o servicios que integran a sus productos o servicios globales. La comercialización integral de bienes y servicios se hace mucho más rápida, es donde nace la necesidad de las micro y pequeñas empresas con la necesidad de vincular o complementar los canales de distribución, de tal forma hacer accesible al consumidor final.

Las MYPE mueven la economía mundial por ser un canal de distribución final, vinculando productos, servicios, productores y prestadores, hace que la oferta de los productos se masifique y por lo tanto da mayor acceso al mercado.

En el Perú, el crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) peruano, desde el 2010 hasta el 2014 ha sido constante, así como la tasa de crecimiento de las MYPE para el mismo período. Por lo mencionado, las MYPE desempeñan un papel fundamental en la economía peruana, contribuyendo a la creación del empleo, a complementar los canales de distribución de bienes y servicios hasta los lugares más lejanos, disminuyendo la pobreza e incrementando el Producto Bruto Interno.

Las MYPE, a diferencia de las Grandes Empresas, tienen limitaciones para el acceso a mercados específicos, tienen dificultades para encontrar

financiamiento, asimismo, no cuentan procesos logísticos bien definidos que ayuden a planificar sus tareas, todo ello aumenta el riesgo de quiebra de ellas.

El mercado de útiles escolares mueve más de S/ 1,800 millones lo que ha ocasionado una ola de fusiones y adquisiciones, por lo tanto el dinamismo de la comercialización de útiles escolares y de escritorio debe seguir en aumento, ello conlleva una competencia más cerrada en cuanto a la optimización de costos, márgenes de ganancia y precios de venta al público. (Gestión, 2014, p. 12).

Por lo mencionado ponemos en evidencia la importancia de las MYPE en el Perú y la criticidad de ella frente a las limitaciones mencionadas. Como parte de nuestra revisión para identificar propuestas de mejoras hemos observado que muchas investigaciones se centran en optimizar los procesos de las Grandes Empresas, los cuales ya cuentan con procesos definidos y con financiamiento para seguir mejorando; sin embargo, no hemos podido identificar propuestas de mejora orientadas a las MYPE, motivo por el cual en la presente Tesis ponemos en evidencia el potencial que poseen las MYPE para identificar propuestas de mejora en sus procesos, y que estas lo requieren para poder ser más competitivas en sus mercados

En la actualidad, el negocio de comercialización de útiles de escritorio es considerado como una de las actividades más dinámicas de la economía nacional. En el Perú, en los últimos 10 años, ha registrado una expansión importante y la explicación radica, no sólo en los diferentes sectores de consumo y comercio, sino en la presencia de empresas relacionadas a cadenas nacionales e internacionales, como TAY LOY, TAY GEN.

El negocio comercialización de útiles de escritorio en el Perú factura, anualmente, aproximadamente US\$ 2,500 millones (estimación del año 2017) y su crecimiento, en el mismo período, es de 4%, por lo que se le considera como una de las actividades más dinámicas de la economía nacional. Por el alto volumen de ventas, se diría entonces, que las grandes cadenas se llevan la parte del león y los pequeños la parte del ratón, pero no es así. (Gestión, 2017, p. 11).

Las grandes cadenas, tienen una participación de sólo 24%, en tanto que los negocios comercialización de útiles de escritorios medios y pequeños, dominan el 76% del mercado. Para medir mejor el veloz desarrollo de los negocios comercialización de útiles de escritorios pequeños. (Gestión, 2017, p. 12). Pero existe otro mito en el negocio comercialización de útiles de escritorio, que es preciso esclarecer; no es cierto que sólo las grandes cadenas cuenten con capacidad para introducir en el mercado productos nacionales y extranjeros de última tecnología para útiles de escritorio y equipos de oficina, los pequeños negocios de comercialización como librerías y papelerías, lograron introducir en el mercado los mismos productos pero, a la vez, han marcado en la mente de los consumidores que sus productos tienen, además, la ventaja de que sus precios son menores la calidad de los productos, también tienen como ventaja la cercanía con los consumidores, a ello adicional el servicio a domicilio, en el momento de la solicitud.

El Perú cuenta con 6 mil negocios minoristas tradicionales comercialización de útiles de escritorios, los cuales dominan el 80% del mercado comercialización de útiles de escritorio, dejando atrás a las cadenas retail que se dedican, igualmente, a la venta minorista, pero vinculada a la venta de grandes cantidades y a muchos compradores diferentes. Por ello, congregados en asociaciones, organiza diferentes eventos, donde intercambiaron experiencias con miras a mejorar los insumos que ofrecen a la población y empoderar su desarrollo, frente o en manera conjunta con las grandes cadenas. (Gestión, 2017, p. 17). El negocio comercialización de útiles de escritorio de las medianas y pequeñas empresas, cuentan con un alto volumen de ventas, debido a la diversificación de productos y precios más bajos que los de las grandes empresas, buena calidad de los productos y un servicio a domicilio, en el momento de la solicitud.

Cabe mencionar, además de la participación en el mercado de TAY LOY, con más del 60%, luego de la adquisición de la empresa trujillana COPY VENTAS, que una de las situaciones que dieron inicio a las MYPE es que este tipo de empresas, cumplen con la necesidad de abastecer con útiles de escritorio y equipos de oficina a las diferentes entidades y empresas al interior del país, convirtiéndose estas actividades, desde sus inicios, en una de las fortalezas que mantienen estos negocios.

El número de empresas afectadas por las normas vigentes, que exigen una información más completa sobre sus esquemas, están aumentando cada vez. En algunos casos, esas reglas son simplemente recomendaciones, pero en otras pueden implicar el desarrollo de sistemas sofisticados. Es necesario destinar esfuerzos para proporcionar toda la información necesaria para que el las MYPE desarrolle sus responsabilidades.

Adicionalmente, entrelazado con las actividades operativas que realizan estas empresas debe existir, un sistema de control interno como parte importante del desarrollo y crecimiento de dichas entidades, dado que es la base para obtener una mejor gestión en los negocios. El control interno, como herramienta de gestión, comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también, llevar eficiencia, productividad y custodia a las operaciones, estimulando la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. El control interno, es gravitante para la estructura administrativa y contable de una empresa. Esto asegura que la información de sus estados contables, sea confiable, frente a los fraudes y a la eficiencia y eficacia operativa.

Las Normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar al fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión, en relación a la protección del patrimonio y al logro de los objetivos y metas empresariales.

Es importante destacar, que la empresa que aplique control interno en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan, para darle una mejor visión sobre su gestión.

De otro lado, Los inventarios son bienes tangibles que las empresas tienen disponibles para la venta, en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios, para su posterior

comercialización. El objetivo fundamental de toda empresa comercial, es la compra-venta de bienes o servicios; de aquí la importancia de contar con un adecuado sistema de control sobre los inventarios y la gestión de la empresa, por parte de la misma.

Para las empresas, que manejan variados e importantes niveles de inventarios de mercancías, el control, registro y valuación de los mismos, es uno de los retos más difíciles al que debe enfrentarse un contador. En este tipo de empresas, las cuentas relacionadas con los inventarios, son de las más importantes, y de los resultados que proporcionen las operaciones realizadas, con los bienes que representan, dependerá el éxito o fracaso del objetivo de toda empresa comercial: obtener beneficios económicos. Los inventarios representan el aparato circulatorio de una empresa de comercialización, de ahí la importancia de mantenerlos en las mejores condiciones. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios.

La empresa Librería MARTHA EIRL dedicada a la comercialización de útiles de escritorio y equipos de oficina, es una empresa comercial dedicada a la preferentemente a venta de artículos de escritorio, especialmente del sector empresarial y sector público, ubicada en Jirón del Comercio, en la provincia de Cajamarca.

La empresa, en la actualidad, cuenta con un control de inventarios y gestión pero que posee muchas debilidades, entre las que podemos mencionar: exceso de inventario, baja calidad del producto dada su alto nivel de cambio en relación a los productos sustitutos. La situación expuesta, revela que la empresa viene siendo manejada de forma poco efectiva respecto al control de sus inventarios careciendo de un control efectivo sobre los mismos, ello implica una gestión poco eficiente de los recursos. Mantener las mismas deficiencias y efectuando las actividades sin aplicar medidas adecuadas de control interno para su adecuada gestión, afrontarán a mediano plazo, inconvenientes a nivel contable y financiero, será difícil determinar el abastecimiento y rotación de los inventarios, el manejo de los recursos convirtiéndose en un obstáculo para el crecimiento de la misma. El problema expuesto anteriormente, genera en la empresa, una desorganización en su principal actividad, la comercialización de útiles de escritorio y un área de

inventarios sin un control eficiente, por lo que determinar las falencias que hay en el control interno en la gestión, podría dar solución a dichas situaciones. Por lo tanto, la empresa Comercializadora “LIBRERÍA MARTHA EIRL” necesita mejorar su control interno de la gestión mediante técnicas, lo que ayudará al cumplimiento de los objetivos que se plantee.

1.2. Formulación del problema y su Justificación.

¿Cómo influye el control interno para evaluar la gestión de la empresa Librería Martha EIRL en la ciudad de Cajamarca 2017?

1.3. Justificación del problema

El propósito fundamental del trabajo es tomar en consideración de la importancia que tiene el Control Interno en la verificación y validación de las actividades que se desarrollan en el área de contabilidad de la empresa Librería Martha EIRL; además es evidente que cualquier organización o empresa necesita que se ejecute un control en cualquiera de sus departamentos, sin esta herramienta de gestión abre puerta a fraudes o irregularidades.

Con esta propuesta de un sistema de control interno que permitió tomar mejores decisiones con la información que se proporcione después de la aplicación de dicho sistema, ya que actualmente no cuenta con un sistema de control interno generando información deficiente que no permitió conocer la situación real de los mismos y una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión que no contribuyen al logro de sus objetivos empresariales.

Con la presente investigación se pretende buscar soluciones tanto para la empresa en estudio, como para las del mismo rubro relacionadas al control interno y para el mejoramiento en la gestión de las empresas de útiles de escritorios; contribuyendo a trabajar de manera ordenada y clara permitiéndole mayor rentabilidad en la utilización de los recursos de manera eficiente y oportuna, volviéndose competitiva e innovadora frente a otras empresas del mismo rubro.

- **Justificación teórica.**

Esta investigación se constituido en una fuente bibliográfica importante para otras investigaciones que tomen al control interno y la gestión como variables de estudio en las MYPE como el caso de la empresa Librería Martha EIRL, ello a nivel de investigación de pregrado; por ser una base teórica ya demostrada.

- **Justificación aplicativa o práctica.**

Este trabajo sirvió para conocer cómo influye el control interno y así poder mejorar la eficiencia de La gestión y procesos.

- **Justificación valorativa.**

La presente investigación sirvió a otras empresas para organizar la mejora en la gestión, lo cual involucra procesos administrativos y comerciales implementando un adecuado control interno.

- **Justificación académica.**

Esta investigación se constituye en una fuente de consulta para estudiantes interesados en conocer el control interno la gestión de la empresa, servir de fuente de información e investigación en el desarrollo de trabajos académicos y porque no ampliarlos al mundo laboral, empresarial.

1.4. Limitaciones

Constituyen limitaciones o dificultades para el desarrollo del trabajo de investigación lo siguiente:

- **Internas:** La carencia de trabajos de investigaciones locales sobre control interno en las MYPE, constituyendo nuestra mayor limitación.

- **Externas:** Dificultades en el momento de recolectar datos, debido a la falta de disponibilidad de tiempo por parte de los colaboradores para suministrar información.
- El factor económico por parte de las autoras.

Cabe resaltar que a pesar de tener esta dificultad, la misma no constituye un obstáculo para el desarrollo de la investigación, pues con la ayuda de la propietaria y personal de la empresa Librería Martha EIRL en el momento de la realización del trabajo nos facilitó el acceso a la información.

1.5. Objetivo General y Específico

1.5.1. Objetivo General.

Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa Librería MARTHA EIRL en la ciudad de Cajamarca para el primer semestre del año 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos.

Evaluar el componente de Ambiente de Control en la gestión de la empresa LIBRERÍA MARTHA EIRL.

Evaluar el componente de Evaluación de Riesgos en la gestión de la empresa LIBRERÍA MARTHA EIRL.

Evaluar el componente de Actividades de Control en la gestión de la empresa LIBRERÍA MARTHA EIRL.

Evaluar el componente de Información y comunicación en la gestión de la empresa LIBRERÍA MARTHA EIRL.

Evaluar el componente de Supervisión y Monitoreo en la gestión de la empresa LIBRERÍA MARTHA EIRL.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.

A. Antecedentes

Se han hecho las revisiones de los antecedentes relacionados con la investigación encontrando lo siguiente:

Prado (2009) en su tesis “El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión”, de la Universidad Mayor de San Marcos, hace referencia a la identificación de una deficiente gestión en las empresas de transporte urbano de la provincia de Huamanga, donde las deficiencias se encuentran en las fases o etapas de la gestión empresarial; es decir en la planeación, organización, dirección y control. Por lo tanto se propone la implantación de los componentes e incluso la evaluación de un sistema de control efectivo; que facilite el mejoramiento de la gestión, es decir coadyuve al logro de las metas y objetivos.

Liza (2003) en su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo”

Realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego UPAO, de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control diseñado son las siguientes:

Al Diseñar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa, fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus colaboradores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.

Al determinar la influencia de la empresa se determina que no cuenta con un eficiente y completo Sistema de Control Interno sobre sus ingresos, lo que

ocasiona irregularidades en el manejo de la empresa, distorsionando sus ventas e incidiendo en la liquidez institucional.

Vizcarra, J. (2010), En términos generales, conviene señalar que la importancia de un eficiente sistema de control radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos; asimismo, es importante porque el control interno promueve la eficiencia de las operaciones, aporta una mayor confiabilidad a la información financiera y operacional, y proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables.

Claros, R. (2012) “Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar”. El control se emplea para:

Crear mejor calidad: las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.

Enfrentar el cambio: esta forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o a las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

Producir ciclos más rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

Agregar valor: Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Otra forma, aplicada por el experto de la administración japonesa Kenichi Ohmae, advierte, en cambio, que el principal objetivo de una organización debería ser “agregar valor” a su producto o servicio, de tal

manera que los clientes lo compraran, prefiriéndolo sobre la oferta del consumidor. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: la tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo.

Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

Mantilla (2005) en su libro sobre el Control Interno – Método COSO deduce que es un proceso ejecutado por el consejo de directores la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: a) Efectividad y eficiencia de las ventas. b) Confiabilidad en la información. c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Basándose en las investigaciones del Autor manifiesta que el Control Interno según COSO (Committee of Sponsoring of the Treadway Commission) es un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las ventas financieras y administrativas de los negocios o instituciones, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados. a) Efectividad y eficiencia de las ventas: La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los activo, ya que eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados. b) Confiabilidad de la Información Financiera: La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros de publicación confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados. c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: La tercera categoría se

refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías orientan las diferentes necesidades y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.

Aquipucho (2015) *“Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao”*, Lima – Perú.

“El incumplimiento del contrato influye negativamente en la ejecución contractual debido a la insatisfacción del área usuaria, aplicación de penalidades y cláusulas del contrato poco claras; este hecho ocasiona insatisfacción por parte de los beneficiarios, perjuicio a la sociedad por la falta de controles internos que no se aplican penalidades, toda vez que son deficiencias derivadas en la elaboración del contrato”.

Mamani (2016) *“El Sistema de Control Interno Efectivo como Instrumento de Mejora de los Programas Sociales y su Incidencia en la Administración de las Unidades de Gestión Educativa Local del Perú”* El control interno deficiente, genera responsabilidades de carácter administrativo, civil y penal a los funcionarios y servidores públicos, como consecuencia de las acciones u omisiones, por haber contravenido el ordenamiento jurídico, administrativo y las normas internas de la entidad, además, por desarrollar una gestión deficiente o negligente y que no se hayan logrado resultados razonables en términos de eficiencia, eficacia y economía; teniendo en cuenta los planes y programas aprobados, que no se realiza una gestión transparente y no se haya vigilado que los sistemas operativos, administrativos y de control están funcionando adecuadamente; además, por haber ocasionado un daño económico a la institución.

B. Bases Teóricas

Definición de Control Interno

Los ejecutivos principales hacen fuertes esfuerzos para mejorar el control de las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan para mantener a la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino. Ellos le hacen

posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento futuro. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de los activos y aseguran la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Puesto que los controles internos sirven a muchos propósitos, existen crecientes corrientes para mejorar los sistemas de control interno y los informes sobre ellos. Los controles internos son percibidos cada vez más y más como solución a una variedad de problemas potenciales.

Aisa (2014) El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno - Marco integrado permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y efectiva sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

El diseño y la implementación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador. Los nuevos modelos de negocio, el cambio acelerado de éstos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio regulatorio y operativo. Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos requiere del juicio y del criterio profesional.

Mantilla (2005), El control interno según define como: El conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas; el control utiliza diferentes medios (métodos, metodologías, procedimientos, técnicas). En un desempeño óptimo, esto es que no necesita correcciones, la técnica funciona de manera óptima y asegura el cumplimiento de los objetivos.

Chacón (2002), el control interno se define como: El plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad, para poder proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud

y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

Según La Resolución de Contraloría N° 149 (2016) nos dice. El Control Interno es un proceso continuo dinámico e integral de gestión, efectuado por el Titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales. De esta manera se contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.

Según COSO III (2013), el Marco integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

Objetivos operativos

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las ventas de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Objetivos de información

Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

Objetivos de cumplimiento

Hace referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.2.2. Componentes del control interno

De acuerdo al Marco Integral de Control Interno, COSO III (2013), el control interno consta de cinco componentes Integrados.

2.2.2.1. Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se va a desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control

interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno del control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer; desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de los componentes del sistema de control interno.

2.2.2.2. Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad.

La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que pueden tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

2.2.2.3. Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.

La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

2.2.2.4. Información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

2.2.2.5 Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

2.2.3 Relación entre objetivos y componentes del Control Interno

De acuerdo al Marco Integral de Control Interno, COSO III (2013). Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.



Figura N°. 1 Componentes del Control Interno, p. 15

Fuente: COSO III

- Las tres categorías de objetivos operativos, de información y de cumplimiento están representadas por las columnas.
- Los cinco componentes están representados por filas.
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión.

2.2.4 Componentes y principios del Control Interno

De acuerdo al COSO III (2013). El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.

2.2.4.1 Entorno de Control

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos

2.2.4.2 Evaluación de Riesgos

La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

2.2.4.3 Actividades de Control

La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

2.2.4.4 Información y Comunicación

La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

2.2.4.5 Actividades de Supervisión

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

La organización 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.

2.2.5 Efectividad del Control Interno

Comité de las Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. COSO III (2013). El Marco COSO establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento. "Presente" se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para

alcanzar los objetivos especificados. “En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.

- Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.

Cuando exista una deficiencia grave respecto a la presencia y funcionamiento de un componente o principio relevante, o con respecto al funcionamiento conjunto e integrado de los componentes, la organización no podrá concluir que ha cumplido los requisitos de un sistema de control interno efectivo.

Interpretando a Mantilla (2013), cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo ventas efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a nivel aceptable.
- Entiende en qué medida las ventas se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.

- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reporting específicos de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas. El Marco requiere la aplicación del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad. El uso de dicho criterio profesional, dentro de los límites establecidos por las leyes, reglas, regulaciones y normas mejora la capacidad de la dirección para tomar mejores decisiones sobre el control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos.

2.2.6 Limitaciones del Control Interno

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2012) reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante convivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad – es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

2.2.7. Sistema de Control Interno

Gómez (2015) “El Control Interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.”

Un sistema de control eficiente, permite planificar en lo que se refiere a la política de administración y registro de los inventarios que comprende los costos de pedidos, el nivel óptimo de la materia prima y el tiempo de pedido y despacho. No se trata sólo del acopio de mercaderías, sino que esta actividad está estrechamente relacionada con la conservación de los productos, objeto de inventarios. Los lugares donde se almacenan los productos deben garantizar su óptima protección, para que conserven sus características físicas y la calidad requerida. El almacenamiento eficiente es el que logra conservar en óptimas condiciones el máximo de inventarios con el mínimo espacio, atendiendo a la forma, tamaño, peso, calidad, resistencia y empaque de éstas.

Amatt (2013) Ahora bien, para que un concesionario de alimentos pueda obtener mejores resultados, deben poseer a su disposición una gran cantidad de conocimientos técnicos, los cuales les sirvan de herramienta para controlar los recursos que dispone y evitar su mala administración, especialmente el inventario de mercadería.

Perdomo (2015) “El Control Interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado

con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las categorías”

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Chapman (2016) “El reabastecimiento de inventarios con base en el tiempo se utiliza cada vez menos, siendo dos las razones principales. En primer lugar, el riesgo que implica es mayor. Durante el tiempo que transcurre entre cada revisión del inventario, podría ocurrir que la demanda excediera por mucho el patrón normal. En tal caso, sería posible que el inventario se agotara antes de llegar el momento de revisarlo; muchas veces el personal de la compañía ni siquiera se daría cuenta de que existe un problema potencial. Esto podría dar lugar a que se solicitaran niveles más altos de inventario de seguridad, lo cual incrementaría los gastos globales de inventario”. Se puede decir, que es evidente que se trata de una cuestión de opiniones, pero casi todos los profesionales del ramo aceptan que se requiere una precisión permanente muy alta, para que los sistemas de Planificación y control modernos puedan confiar en la información. Esto depende también de las políticas comerciales básicas de las empresas, por supuesto, pero si esto permite que los niveles de precisión caigan por debajo de ese nivel. Dos claros síntomas de información imprecisa son el crecimiento de los niveles de inventario, y el consiguiente aumento de actividad de agilización cuando se presenta desabasto a pesar de haber confiado en tener inventario suficiente para cubrir las necesidades.

En el Informe COSO (Committee of Sponsoring of the Treadway Commission) se define al control interno como “Un proceso, efectuado por el directorio, la gerencia y el resto del personal, diseñado para proveer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de las organizaciones, a los que, en forma algo artificial, subdivide en las siguientes tres categorías: Objetivos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones, objetivos vinculados con la confiabilidad de la información contable para publicar y objetivos relativos a con el

cumplimiento con leyes y otras regulaciones aplicables a la entidad. Al mencionar en primer lugar a los objetivos relacionados con eficacia y eficiencia, resalta implícitamente que, además de fortalecer la credibilidad de su información contable y asegurar que cumple cabalmente las leyes y reglas a que está sujeta evitando daños a su reputación u otras consecuencias negativas, el control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y a evitar el desperdicio de recursos”

Por lo tanto, se puede decir que el control interno es un proceso de gran importancia dentro de una organización; ya que, se encarga de dar seguridad mediante un seguimiento continuo de las operaciones que se realizan, así como la verificación de que la información que se brinda es real y confiable. Todo esto con el fin de cumplir con el logro de los objetivos propuestos.

2.2.8 Métodos de evaluación del sistema de control interno

Cardozo (2006) en el trabajo de investigación realizado hace mención a tres métodos para efectuar el estudio y evaluar el control interno, los cuales son: método descriptivo, método de cuestionarios y método figura.

Método Descriptivo. Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas ventas o aspectos científicos de control interno. Es decir, es la documentación de los distintos pasos del aspecto operativo. (Johnson, p.37)

Método de Cuestionarios. Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar ya continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno. (Johnson, p.38)

Método figura. Este método tiene como base la esquematización de las ventas mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, archivos y en general el flujo de la

información de las distintas ventas hasta afectar la cuenta del mayor general. (Johnson, p.39)

En la práctica este resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de la nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas.

2.2.9 Calificación de la Efectividad del Control Interno

Oriol y Campa (2013), proponen criterios para la calificación de los sistemas de control interno, según su efectividad, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tablanº.2.1 Calificación del Control Interno

Niveles	Calificación	Rangos	Conclusión
1º nivel	0,7	> 0,5 a 0,7	Eficiente
2º nivel	0,5	> 0,3 a 0,5	Deficiente
3º nivel	0,3	> 0,1 a 0,3	Ineficiente

Figura N. 3 Calificación del Control Interno

Fuente: Oriol y Campa (2013)

2.2.10 Gestión

La importancia de determinar cuál de todas las teorías de administración y gestión se adecúa mejor para el proceso de revisión y adaptación de políticas, teniendo en cuenta el control interno.

Una de las más importantes es la Teoría de las Restricciones planteada por Goldratt (1993) para la prevención del fraude corporativo por otro lado, se presenta brevemente una nueva corriente de pensamiento sobre la teoría del caos junto con la opinión de Philip Kotler, un reconocido especialista mundial en marketing.

La gestión o gestión administrativa se da a través del conjunto de acciones para el cumplimiento de las fases del proceso administrativo que son:

Planear: Pronosticar, establecer, aclarar, amplificar y determinar un

plan general para el desarrollo de políticas, procedimientos, métodos de desempeño y anticipar posibles problemas para lograr todos los objetivos pactados.

Organizar: Ensamblar y coordinar el trabajo de los recursos humanos, financieros, información y otros disponibles, especificar responsabilidades y crear condiciones tanto para las personas como las cosas que se va a utilizar para la ejecución de los planes y metas establecidas.

Dirigir: Conducir, guiar, comunicar, desarrollar actividades que estimulen y motiven a los recursos humanos al desempeño de las tareas individuales y grupales.

Controlar: Comparar, evaluar, asegurar, informar y ajustar los resultados que se han dado a través de la planificación, organización y dirección de los recursos de la organización para evidenciar el cumplimiento de los objetivos.

El objetivo de la gestión es convertirse en el soporte fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, enmarcándose en la planificación, organización, dirección y control.

2.2.10.1. Aspectos organizativos de la empresa

La importancia que una organización tenga una estructura instituida para establecer integración de sus áreas y diferenciación entre funciones determina el éxito de sus procesos, definiendo una estructura básica como el pilar de cualquier organización. En el caso específico de estudio la gestión de la empresa Librería MARTHA EIRL es mejorar su control interno para el cumplimiento de objetivos y mejora de procesos, identificando, evaluando y minimizando riesgos, teniendo en cuenta sus componentes recursos financieros, humanos, organizacionales

García (2001) en su texto de Organización Empresarial básica como sigue:

- Sistema técnico
- Sistema de Dirección

- Sistema Humano

Los que debe de contener en el Sistema Técnico son aspectos de actividades básicas para ejecución de funciones, para transformar las actividades realizadas en términos de eficiencia que retorne a la administración.

Los procesos Administrativos departamentales, los organizativos estratégicos están incluidos en el Sistema de Dirección.

2.2.10.2. Estructura Organizativa

Para definir la estructura organizativa debemos precisar lo mostrado por García Moreno et al, (2001) donde defina la gestión organizativa de la siguiente manera:

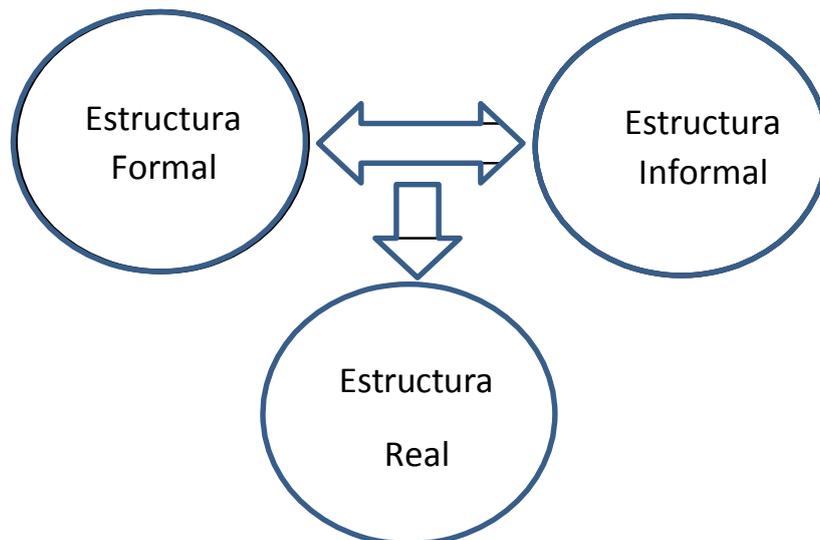


Figura N°. 3. Clase de Estructura organizacional Autor: (García Moreno, Nájera, & Rico García, 2001)

- Estructural Formal: Actividades previamente instituidas, de filosofía organizacional oficial, registrada en oficios y con una planificación estratégica definida por la alta Dirección.
- Estructural Informal: La estructura no ha sido previamente

definida, existen los procesos pero no oficiales, nacen de la necesidad y de la inercia de las actividades, las relaciones entre los departamentos responden a las necesidades que en el momento se dan.

- Estructural Real: Es una combinación de una estructura formal y una informal, en donde ciertos aspectos necesarios están definidos pero lo que no consideran importante no lo están, surgiendo de la necesidad que se dé al momento de aparecer la situación.

2.2.10.3. Control de Gestión

La importancia de un control en la Gestión se da por los logros que tengan en utilizar los recursos de forma eficiente y eficaz optimizando los objetivos que desde sus inicios se definieron, lo importante en una gestión administrativa se detalla en:

- Formulación de objetivos
- Fijación de estándares
- Elaboración de presupuestos
- Optimización de recursos
- Verificación de los resultados
- Análisis de variaciones
- Elaboración de plan de mejoras

El control de la Gestión en todos los puntos detallados contribuye al camino de consecución de lo planificado y más que eso a evaluar los resultados dados, estableciendo un estilo de administración que será ayudado con herramientas que colaboraran en la dirección de toda empresa.

Los puntos de control son el camino eficiente para alcanzar los objetivos planeados porque a través de su

retroalimentación evaluará la situación y los procesos, funciones y otras herramientas crecerán eficientemente, considerando el desarrollo humano que los aplica, significando el cálculo de ciertos indicadores de gestión para establecer la posición de control que existe

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis.

Un sistema de control interno influye en la gestión de la empresa Librería Martha EIRL. Cajamarca durante el año 2017.

3.2. Variables

3.2.1 Variables Independiente

Sistema de Control Interno

3.2.2 Variables Dependientes

Gestión de la empresa LIBRERÍA MARTHA EIRL de la ciudad de Cajamarca.

3.3. Operacionalización de variables.

Es el procedimiento por el cual se pasa de variables generales a indicadores, es el proceso de medición en las ciencias sociales y está compuesto por una serie de fases:

- Búsqueda de las dimensiones de la variable general.
- Construir o elaborar los indicadores los indicadores tienen que estar relacionados con la dimensión de la que pretenden ser indicador, y tiene que ser expresión numérica cuantitativa (que podamos obtener datos).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Dependiente</u>	Proceso que optimiza el cumplimiento de los objetivos administrativos planteados por la administración.	Aspecto Estratégicos Aspectos de control Aspectos gestión	Planificación Organización Dirección Control Retroalimentación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Independiente</u>	El SCI es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en la empresa.	Ambiente de control. Evaluación de riesgo. Actividades de Control Información y comunicación. -Supervisión	Evaluación Ambiente control Riesgo Inherente Riesgo de control. Evaluación actividades de control. Canales de Información y comunicación. Monitoreo y Supervisión

CAPÍTULO 4. INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de Investigación

- **Investigación no experimental transversal:** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego ser analizados.

- **Transversal: Descriptiva explicativa**

Es transversal porque se utiliza los datos de una población definida y en un punto específico de tiempo.

Es descriptiva porque simplemente describen la frecuencia de una exposición o resultado en una población definida.

Es explicativa porque luego que se aplicaron los instrumentos se explicó el comportamiento de cada uno de los ítems planteados de acuerdo a las respuestas de los colaboradores.

4.2. Material de Estudio

4.2.1. Unidad de Estudio

Empresa Librería MARTHA EIRL (empresa individual de responsabilidad limitada)

4.2.2. Población

Todos los colaboradores Empresa Librería MARTHA EIRL, y fueron en un total de 7.

4.2.3. Muestra

Para el presente trabajo se trabajó con la misma referencia de la población.

4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos.

De recolección de información.

- Entrevistas

Se realiza entrevistas a los miembros de la empresa.

Se entrevistará a la propietaria y responsables de áreas, con el objetivo de conocer la gestión de la empresa.

- Cuestionarios

Se aplicaran cuestionarios para conocer la situación actual control interno en la institución y en el área

De análisis de información.

- **Técnicas de procesamiento de información:** El procesamiento de información se lo realizó de forma computarizada y manual.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

La información luego de haber sido recogida tras la aplicación de los instrumentos mencionados en el capítulo 4 y el haber realizados el tratamiento estadístico, nos permite presentar los siguientes resultados.

Tabla N°1 Sistema de control interno en la gestión de la empresa Librería MARTHA EIRL en la ciudad de Cajamarca para el año 2017

Gestión empresa Librería MARTHA EIRL	Sistema de control interno							
	Si		No		Ninguna de las anteriores		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Si	3	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%
No	1	14.3%	3	42.9%	0	0.0%	4	57.1%
Ninguna de las anteriores	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	4	57.1%	3	42.9%	0	0.0%	7	100.0%

Fuente: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

Tabla N° 02 Prueba de hipótesis para variables ordinales usando la prueba d de Somers para comprobar la hipótesis de investigación se realizó la prueba estadística no paramétrica “d” de Somers

	Ordinal por ordinal	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
d de Somers	Simétrico	0.750	0.203	3.240	0.001
	Gestión empresa Librería MARTHA EIRL dependiente	0.750	0.217	3.240	0.001
	Estado situacional del control interno dependiente	0.750	0.217	3.240	0.001

Fuente: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

Para comprobar la hipótesis de investigación se realizó la prueba d de Somers con su p valor (p valor = 0.001) menor que el nivel significancia igual al 0.05 ($\alpha = 0.05$), por lo cual podemos afirmar que existe influencia del Sistema de control interno en la gestión de la empresa Librería MARTHA EIRL en la ciudad de Cajamarca para el año 2017

COMPONENTE: AMBIENTE CONTROL

Tabla N° 03 Opinión de los colaboradores sobre el Establecimiento y mantenimiento de control interno de la empresa Librería MARTHA EIRL Cajamarca – 2017

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.0%
Si	6	91.7%
No	1	8.3%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia que, de 7 encuestados, 6 que representan el 91.7% manifiestan, que la propietaria de la empresa Librería MARTHA EIRL, tiene interés en la implementación del control interno en la institución.

TABLA N° 04 Opinión de los colaboradores sobre la Actitud positiva para implementación de recomendaciones de colaboradores de la empresa Librería MARTHA EIRL Cajamarca – 2017

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.0%
Si	7	100.0%
No	0	0.0%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los encuestados conoce la actitud de la propietaria y su predisposición de tomar en cuenta las recomendaciones de los colaboradores, a fin de mejorar los procesos que se realizan en la empresa.

Tabla N° 05 Opinión de los colaboradores sobre la presencia del valores y ética de la empresa Librería MARTHA EIRL Cajamarca – 2017

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.0%
SI	5	71.43%
No	2	28.57%
Total	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

EL 71.43% de los encuestados reconoce acerca de la difusión de valores y comportamiento ético en la organización, sin embargo, un 28.57% no tiene conocimiento de ello.

Tabla N° 06 Opinión de los colaboradores sobre la Actos Fraudulentos o Contrarios A La Ética de la empresa Librería MARTHA EIRL Cajamarca – 2017

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.0%
SI	0	0.0%
No	7	100.0%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los encuestados no tienen conocimiento algún acto fraudulento que se hayan dado en la empresa Librería MARTHA EIRL.

Tabla N° 07 Opinión de los colaboradores sobre difusión de la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la empresa Librería MARTHA EIRL Cajamarca – 2017.

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	5	71.43%
No	1	14.29%
Total	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 71.43% de los encuestados conoce la visión, misión y objetivos estratégicos de la entidad, sin embargo, el 28.58% desconoce o no opina sobre los temas.

Tabla N° 08 Opinión de los colaboradores manual de organización y funciones de la empresa Librería MARTHA EIRL Cajamarca – 2017

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	0	0.00%
No	6	85.71%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 85.71% de los encuestados desconoce la existencia de MOF y por ende cuáles son sus funciones, además el 14.29% desconoce la existencia o no de los referidos documentos y las funciones que deben cumplir.

TABLA N° 09 Opinión de los colaboradores sobre los manuales de procesos y flujos proceso de la empresa Librería MARTHA EIRL Cajamarca – 2017.

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	0	0.00%
No	6	85.71%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 85.71% de los encuestados desconoce la existencia de MAPRO y sus flujos de procesos y por ende cuáles es la secuencia para el desarrollo de sus actividades, además el 14.29% desconoce la existencia o no de los referidos documentos y las actividades que deben cumplir.

TABLA N° 10 Mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de personal

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.00%
SI	3	42.86%
No	4	57.14%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 57.14% de los encuestados afirman que en la empresa Librería MARTHA EIRL no cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos para capacitar, brindar inducción o evaluar al personal; un 42.86% afirma que si existen.

TABLA N° 11 Programa de inducción al personal

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.00%
SI	4	57.14%
No	3	42.86%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 57.14% de los encuestados afirma que existe programa de inducción para el personal que ingresa a elaborar y que, si se da inducción al personal ingresante, el 42.86% manifiesta que, no existe.

TABLA N° 12 Perfil del cargo

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.00%
SI	0	0.00%
No	7	100.00%
Total	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 100.00% de los encuestado afirma no existe o está establecido el perfil del cargo que determina las competencias de los colaboradores en las diferentes áreas de la empresa.

TABLA N° 13 Importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	2	28.57%
SI	0	0.00%
No	5	71.43%
Total	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 71.43% de los encuestados no conocen la importancia de la implementación y mantenimiento del control interno en la institución para realizar adecuadamente los procesos que se implementan, el 28.57% desconoce si es o no importante.

TABLA N° 14 Existencia de sistema de control interno

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.0%
SI	1	14.29%
No	6	85.71%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 14.29% de los encuestados afirma que existe un sistema de control interno en la empresa, sin embargo, el 85.71% niega la existencia de ello, evidenciándose ello en falta de documentación para corroborarlo.

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

TABLA N° 15 Existencia del comité de gestión de riesgos

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	2	28.57%
SI	1	14.29%
No	4	57.14%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia que el 57.14% de los encuestados afirman que no existe el Comité de Gestión de Riesgos y que su funcionamiento no está regulado formalmente, mientras que el 14.29% afirma su existencia, que el 28.57% desconoce.

TABLA N° 16 Identificación de eventos negativos que pueden afectar el desarrollo de las actividades

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	6	85.71%
No	0	0.00%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

De los encuestados el 85.71% confirma sobre la identificación de los eventos negativos que puedan afectar el desarrollo de las actividades y el 14.29% desconoce si se han identificado dichos procesos.

TABLA N° 17 Impacto de los riesgos identificados en el desarrollo de las actividades

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	1	14.29%
No	5	71.43%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 71.43% de los encuestados afirma que no han cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados en sus actividades, mientras que el 14.29% tienen en cuenta dichos riesgos y la influencia en las actividades; y el 14.29% desconoce sobre la valoración de los riesgos existentes.

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

TABLA N° 18 Establecimientos de controles para afrontar los riesgos evaluados

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	3	42.86%
No	3	42.86%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Que el 42.86% de los encuestados manifiestan no se han implementado acciones para afrontar los riesgos evaluados, mientras que el 42.86% de los encuestados afirman que si se han implementado acciones, y el 14.29% desconocen sobre esta implementación.

TABLA N° 19 Planificación, organización, dirección y control de los procesos para minimizar los riesgos

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	2	28.57%
SI	1	14.29%
No	4	57.14%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia en un 57.14% de los encuestados la falta de gestión en los procedimientos para minimizar los riesgos detectados, mientras el 14.29% afirma que si existe, y el 28.57% de los encuestados desconoce.

TABLA N° 20 Planificación, organización dirección y control de las actividades correctivas

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	2	28.57%
SI	1	14.29%
No	4	57.14%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia en un 57.14% de los encuestados la falta de gestión al implementar acciones de correctivas para minimizar riesgos inherentes y riesgos de control.

TABLA N° 21 Las actividades de control interno son eficientes y eficaces

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	2	28.57%
No	4	57.14%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

El 57.14% de los encuestados afirman que las actividades de control no son eficientes y eficaces, por lo tanto no permiten lograr de forma adecuada los objetivos de la empresa, el 28.57% de los encuestados afirma que las actividades de control son eficientes y eficaces, por lo tanto permiten el logro de los objetivos de la empresa, y el 14.29% desconocen de este tema.

TABLA N° 22 Rotación de personal en puestos susceptibles a riesgos de fraude

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.0%
SI	0	0.0%
No	7	100.0%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

De los encuestados el 100% confirma que no hay rotación de personal en puestos susceptibles a riesgos de fraude, se asigna los puestos de acuerdo al criterio de la propietaria apreciación.

TABLA N° 23 Implementación y control de políticas y procedimientos documentados para la protección de recursos y entrega de productos vendidos

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	2	28.57%
No	4	57.14%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia que el 57.14% de los encuestados niegan la existencia de haberse implementado políticas y procedimientos documentados que se sigan para la utilización y protección de los recursos, así como para la entrega de productos vendidos, mientras que el 28.57% afirman que si se han establecido políticas y procedimientos, y el 14.298% desconoce dichos procedimientos.

TABLA N° 24 Comparación de inventario físico con registros contable

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.00%
SI	1	14.29%
No	6	85.71%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Que el 85.71% de los encuestados manifiesta que no se realizan un seguimiento adecuado de los bienes y mercadería de la empresa, mediante la comparación de los registros contables y el inventario físico, el 14.29% afirman que si existe debido seguimiento.

TABLA N° 25 Procedimientos para la rendición de cuentas

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	5	71.43
No	1	14.29
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia que el 71.43% de los encuestados afirman que dicha entidad si cuenta con procedimientos que se siguen para la rendición de cuentas (Caja, Cuentas por Cobrar, Cuentas por pagar), el 14.29% de los encuestados niegan dicho proceso, y el 14.29% desconocen respecto del tema.

TABLA N° 26 Conocimiento de los procesos que involucran a su área

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.00%
SI	5	71.43%
No	2	28.57%
TOTAL	12	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Que el 71.43% de los encuestados afirman que el personal de la Empresa Librería MARTHA EIRL conoce los procesos que involucran a su área y qué rol le corresponde, el 28.57% afirma que no existe ese conocimiento.

TABLA N° 27 Existencia de controles en los sistemas de información

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	2	28.57%
SI	4	57.14%
No	1	14.29%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia que el 57.14% afirman que los sistemas de información cuentan con controles y evitan el acceso no autorizado a la información, el 14.29% niegan que se cuente con el control adecuado para el acceso, y que el 28.57% desconocen sobre este tema.

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

TABLA N° 28 Identificación de necesidades de información y comunicación en las áreas

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	2	28.57%
SI	2	28.57%
No	3	42.86%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia que el 42.86% de los encuestados afirma que en la empresa Librería MARTHA EIRL no identifican las necesidades de información de todos los procesos y no han implementado los canales de comunicación adecuados para el desarrollo de control interno, mientras que el 28.57% afirma que si se han identificado y el 17% desconoce sobre el tema.

TABLA N° 29 Existencia de mecanismos y procedimientos para denuncias de actos indebidos

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	0	0.00%
SI	0	0.00%
No	7	100.00%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia que el 100% niegan que la Empresa Librería MARTHA EIRL cuente con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.

TABLA N° 30 Existencia de mecanismos y procedimientos de información hacia el exterior

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	2	28.57%
SI	2	28.57%
No	3	42.86%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Que el 42.86% de los encuestados afirman que la Empresa Librería MARTHA EIRL no cuenta con mecanismos y procedimientos para informar hacia el exterior sobre su gestión empresarial, el 28.57% de los encuestados manifiestan que si cuentan con los mecanismos y procedimientos y el 28.57% que desconocen sobre este manejo.

TABLA N° 31 Análisis y evaluación de la información gerencial

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.20%
SI	5	71.43%
No	1	14.29%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados nos muestran que el 71.43% de los encuestados afirman que la información gerencial es seleccionada, analizada y sintetizada para la toma de decisiones, en cambio el 14.29% de los encuestados afirman que no cuentan y el 14.29% indica que desconoce sobre este tema.

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

TABLA N° 32 Acciones para conocer oportunamente

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
SI	6	85.71%
No	0	0.00%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados nos muestran que el 85.71% de los encuestados afirman que se realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que intervienen se desarrollan de acuerdo a los procedimientos establecidos, y que el 14.29% de los encuestados desconocen el tema.

TABLA N° 33 Oportunidades de mejora y medidas desarrolladas

Opinión	N	%
Ninguna de las Anteriores	1	14.29%
Si	4	57.14%
No	2	28.57%
TOTAL	7	100.0%

FUENTE: Cuestionario Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados nos muestran que el 57.14% de los encuestados afirman que cuando se descubren oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas, 29.57% afirma que no se toman las medidas necesarias, y que el 14.29% de los encuestados desconocen el tema.

DISCUSIÓN

Luego de haber sistematizado toda la información, haber comprobado la hipótesis e interpretado cada una de las tablas estadísticas, las mismas que corresponden a los ítems planteados en el Cuestionario *Control Interno colaboradores empresa Librería MARTHA EIRL*, se puede afirmar categóricamente que en la Empresa Librería Martha EIRL se presenta una correlación significativa entre la variable *Control Interno* y *Gestión*, toda vez que se llega a una probabilidad $p = 0,001$ de que no se cumpla la hipótesis planteada, y siendo este valor menor al valor crítico de 0,05, entonces se acepta la hipótesis formulada en los siguientes términos: *Un sistema de control interno influye en la gestión de la empresa Librería Martha EIRL. Cajamarca durante*

el año 2017; por otra parte, los resultados de esta investigación se ajustan a lo que plantea Liza (2003) en su investigación titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo”; donde en una de sus conclusiones sostiene que un diseño de control interno apropiado a la empresa fortalece su gestión administrativa y operativa que le permitan plantear objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución, así mismo también se constituye en un filtro para evitar acciones ilegales que se estuvieran cometiendo dentro de la empresa; así mismo también guarda relación con lo que plantea Catácora (1996), mencionando que un buen sistema de control interno constituye la base sobre la cual se fundamenta la confiabilidad de un sistema contable, toda vez que la elaboración pertinente, correcta y oportuna de los estados financieros constituye un factor muy importante dentro de la vida de cualquier clase y magnitud de una empresa, y esto se logra con la implementación de un buen sistema de control interno.

Si se tiene en cuenta lo que afirma (1986), donde sostiene que el “control interno es la serie de políticas y procedimientos adoptados por la administración de la empresa para ayudar al cumplimiento de los objetivos ...”; esta afirmación hace una advertencia puntual a la forma como se está manejando la Empresa Librería MARTHA EIRL respecto al control interno toda vez que los resultados obtenidos en la presente investigación en sus diferentes componentes como: *ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo y supervisión*; pues en todos ellos no se están cumpliendo a cabalidad porque según declaración de los colaboradores, opinan que falta una implementación de un sistema de control interno para mejorar la dinámica de la empresa, y lo que se está realizando hasta el momento responde a una forma empírica, además incipiente e incompleta.

Por lo que es recomendable que la Empresa Librería MARTHA EIRL, asuma con mayor profesionalismo un sistema de control interno, el mismo que irá en beneficio de sus colaboradores y propietario.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

- A través de la presente investigación se ha logrado realizar una comparación entre la variable independiente control interno y la variable dependiente la gestión de la empresa Librería MARTHA EIRL, **por lo que podemos afirmar que existe influencia** del Control Interno en la gestión de la empresa para el año 2017.
- **Componente ambiente control**, en la Empresa Librería MARTHA EIRL, por ser una empresa relativamente nueva en el mercado viene desarrollando un ambiente de control de manera incipiente, con bajo nivel técnico y sin los instrumentos y herramientas necesarias para una implementación que permita mejorar la gestión de la empresa. Por otro lado es notoria la actitud positiva percibida por parte de sus colaboradores para le implementación de nuevos modelos, desarrollo de valores y comportamiento ético. No se cuenta con varios documentos de gestión como manual de organización, funciones o manuales de procedimientos, entre otros para poder hacer un mejor seguimiento de las actividades de gestión de la empresa.
- **Componente evaluación de riesgos**, en la Empresa Librería MARTHA EIRL, es deficiente, debido a la inexistencia de lineamientos y políticas para la administración de riesgos, no existiendo un Comité de Gestión de Riesgos para su adecuada implementación o el usos de terceros a nivel de asesores o consultores. En la empresa se identifican algunos riesgos negativos, sin embargo no son cuantificados ni se le da la valoración respectiva teniendo en cuenta factores como la frecuencia y probabilidad que nos pueda anticipar un impacto significativo no deseado. NO existe planeación para minimizar los riesgos inherentes y de control en la empresa evidenciándose la falta de planificación, organización, ejecución y control.
- **Componente actividades de control**, en la Empresa Librería MARTHA EIRL, es incompleto, se desarrollan actividades de control de forma experimental y rutinaria, en base a experiencia empresarial anterior y a implementar instrumentos de control sin una consistencia o trabajo dirigido al logro de los objetivos programados para la gestión de le empresa en el año 2017. La empresa no planifica, organiza, dirige o control. No se mide la eficiencia y efectividad de las

acciones de la empresa como medio para el cumplimiento de los objetivos, sin los indicadores apropiados que nos permitan medir cuál es el beneficio o no de las acciones correctivas planteadas es muy difícil medir sus resultados. No se realiza la rotación del personal en los puestos susceptibles de riesgo de fraude, como Caja y Compras, la empresa hace mínimos esfuerzos por realizar un control adecuado y simplemente efectúa revisiones periódicas a través de inventarios físicos y su contraste con lo registrado en la información contables. Finalmente los sistemas no cuentan con un adecuado manejo de accesos al uso, manejo y registro de la información.

- **Componente información y comunicación**, en la Empresa Librería MARTHA EIRL, es incipiente, en la Empresa Librería MARTHA EIRL, es incipiente debido a que la empresa no identifica la totalidad de información necesaria para los procesos y no cuenta con canales interno de comunicación implementados entre sus áreas. No están establecidos procedimientos para denunciar las actividades ilegales o actos indebidos por parte de los colaboradores. No se muestra una adecuada comunicación con el exterior que permita a la empresa ser reconocida por sus stakeholders. Finalmente se evidencia la falta de proceso de la información financiera, la cual debe ser seleccionada, analizada, sintetizada y presentada para la toma de decisiones.
- **Componente Monitoreo y Supervisión**, en la Empresa Librería MARTHA EIRL, es informal, pero con bastante conocimiento y aparente efectividad afirmada por parte de los colaboradores, la empresa invierte tiempo y recursos en verificar si los procedimientos se han desarrollado de manera cómo se han programado. Finalmente la empresa trata de desarrollar medidas para aprovechar las oportunidades de mejora, sin involucrar a la totalidad del personal.

CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones que se desprenden del estudio realizado.

- Implementar un Sistema de control interno, para lo cual puede recurrir a expertos en la materia, auditores, contadores para formar el Comité de Control Interno y de los lineamientos necesarios para su desarrollo.
- Establecer un Plan de desarrollo de los documentos de gestión que incluyan el Manual de Organización y Funciones, Manuales de Procedimientos, y otros documentos que permitan a los diferentes colaboradores identificar sus actividades y relaciones con los demás.
- Desarrollar un Plan de implementación del sistema de control interno, involucrando a la propietarias, jefes de área y colaboradores de la empresa, el cual debe incluir entre otros actividades de sensibilización para identificar a los colaboradores con la importancia del control interno.
- Desarrollar programa para elaborar matrices de evaluación de riesgos de forma periódica, como herramientas la detección de riesgos inherentes, riesgos de control y acciones correctivas. Es de suma importancia poder valorizar los riesgos de acuerdo a su probabilidad e impacto.
- Elaborar programas de auditoría que nos garanticen minimizar los riesgos e identificar riesgos residuales aceptables, de tal forma que se puedan elevar los niveles de control de los mismos.
- Establecer canales de información y comunicación adecuados de forma interna y externa, los cuales deben permitir recibir información de manera oportuna y objetiva, sin tener limitarse por distractores y otros.
- Crear e implementar un programa, como documento activo, para la supervisión y monitoreo de los resultados de obtenidos por parte de la empresa. Su implementación y uso constante debe permitir evaluar los resultados de todos los componentes de control.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Resolución De Contraloría N° 458-2008. (10 De Octubre De 2008). Guía Para La Implementación Del Sistema De Control Interno. Perú.
- Prado R. (2009), en su tesis “El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión”, de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Liza S. (2009), en su tesis “Diseño de un sistema de control interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo”.
- Vizcarra, J. (2010). Auditoría Financiera (1ª ed.). Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A
- Claros, R. (2012). Control Interno como herramienta de gestión y evaluación (1ª ed.). Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A
- Johnson (1997), Dirección Estratégica. México: Mc. Graw Hill.
- Mantilla S. (2005), en su libro sobre el Control Interno – Método COSO
- Carbajal A. (2013 pág. 50-52), en su libro “Herramienta integrada y control de riesgos”. Perú Vol.1
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe Coso*. Ediciones.
- Perdomo A. (2004). *Fundamentos De Control Interno*, Novena Edición.

PÁGINAS DE INTERNET

Contraloría. (14 de abril de 2016). <http://doc.contraloria.gob.pe>. Recuperado el 16 de junio de 2017, de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Gestión. (16 de mayo de 2014). <https://gestion.pe/>. Recuperado el 15 de junio de 2017, de <https://gestion.pe/>

Gestión. (14 de marzo de 2016). [gestion.pe](https://gestion.pe/economia/empresas/tai-loy-sumara-12-nuevas-tiendas-2017-124792). Recuperado el 19 de junio de 2017, de <https://gestion.pe/economia/empresas/tai-loy-sumara-12-nuevas-tiendas-2017-124792>

ANEXOS

ANEXO N.º 1. Cuestionario evaluación de Control Interno

EMPRESA LIBRERÍA MARTHA EIRL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO

Indicaciones

Colocar con un (x) en el recuadro la respuesta que usted crea por conveniente

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL					
1	La propietaria de la empresa Librería MARTHA EIRL, muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios.				
2	La propietaria demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones de los colaboradores				
3	La empresa Librería MARTHA EIRL, difunde valores y lineamiento de comportamiento ético a los colaboradores.				
4	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los colaboradores en la empresa Librería MARTHA EIRL?				
5	La propietaria de la empresa Librería MARTHA EIRL, ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.				
6	La empresa Librería MARTHA EIRL cuenta con Manual de Organización y funciones, que reflejen todas las actividades que se realizan en la empresa y están debidamente delimitadas.				
7	Se han elaborado manuales de procedimientos con sus respectivos flujos				

	de proceso.				
8	La empresa Librería MARTHA EIRL, cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de personal.				
9	Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionado con el puesto.				
10	Existe perfil del colaborador por cada cargo en la empresa Librería MARTHA EIRL, que determina las competencias establecidas y requeridas.				
11	La propietaria y demás colaboradores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno.				
12	La empresa Librería MARTHA EIRL, cuenta con un sistema de Control Interno				
COMPONENTE EVALUACION DE RIESGO					
13	¿Existe un Comité de Gestión de Riesgos y su funcionamiento está regulado formalmente?				
14	En la Empresa Librería MARTHA EIRL, se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades				
15	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)				
16	Se han establecido las acciones necesarias (controles) para minimizar los riesgos evaluados				
17	¿En la Empresa Librería MARTHA EIRL se planifica, organiza, dirige, organiza y controla los procedimientos para minimizar los riesgos detectados?				
18	¿En la Empresa Librería MARTHA EIRL se planifica, organiza, dirige y controla las actividades correctivas para minimizar riesgos inherentes y riesgos de control?				
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL					

19	¿En su opinión, las actividades de control son eficientes y eficaces en la Empresa Librería MARTHA EIRL, permitiendo lograr los objetivos?				
20	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude.				
21	En la Empresa Librería MARTHA EIRL, se han implementado las políticas y procedimientos documentados para la utilización y protección de los recursos, así como para la entrega de productos vendidos.				
22	Periódicamente se compara el inventario físico con los registros contables en la Empresa Librería MARTHA EIRL				
23	La Empresa Librería MARTHA EIRL, cuenta con procedimientos que se siguen para la rendición de cuentas (Caja, Cuentas por Cobrar, Cuentas por pagar).				
24	El personal de la Empresa Librería MARTHA EIRL, conoce qué procesos involucran a su área y qué rol le corresponde en los mismos.				
25	Los sistemas de información de la Empresa Librería MARTHA EIRL cuentan con controles y sistemas que evitan el acceso no autorizado a la información.				
COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
26	En la empresa Librería MARTHA EIRL, identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los canales de comunicación necesarios para el control interno en las áreas respectivas				
27	La Empresa Librería MARTHA EIRL, cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.				
28	La Empresa Librería MARTHA EIRL, cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión empresarial.				
29	En la Empresa Librería MARTHA EIRL, la información gerencial es seleccionada, analizada y sintetizada para la toma de decisiones.				

COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
30	En la Empresa Librería MARTHA EIRL, se realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)				
31	En la Empresa Librería MARTHA EIRL Cuando se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas.				

ANEXO N.º 2. Entrevista aplicada al dueño de la Empresa Librería Martha EIRL en la ciudad de Cajamarca.

1. ¿Qué tipo de empresa es?
2. ¿La empresa se encuentra inscrita en el registro nacional de proveedores para participar en licitaciones públicas?
3. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?
4. ¿Cuál es el estado del sistema de control interno de la empresa?
5. ¿La empresa cuenta actualmente con un organigrama funcional?
6. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?
7. ¿Cuenta con algún control de asistencia de personal?
8. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la contratación del personal?
9. ¿Qué sistema de contabilidad tiene la empresa?
10. ¿En qué régimen del Impuesto a la Renta se encuentra la empresa?
11. ¿Los registros contables se encuentran bajo la supervisión de un contador público colegiado?
12. ¿Existe documentación sustentatoria por cada operación realizada y registrada?
13. ¿Qué opina acerca de utilizar un sistema de control interno para una mejor gestión empresarial?

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto: CPC Pedro David Antonio Arias Silva
 1.2 Especialidad: Contabilidad
 1.3 Cargo actual: Docente UA UPN
 1.4 Grado Académico: Bachiller en Contabilidad
 1.5 Institución: UPN - Cajamarca
 1.6 Tipo de instrumento: Encuesta
 1.7 Lugar y fecha: 15-07-2017 - Cajamarca

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	/					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	/					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	/					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	/					
5	Suficiente para medir la variable.	/					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	/					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	/					
8	Expresado en hechos perceptibles.	/					
9	Tiene secuencia lógica.	/					
10	Basado en aspectos teóricos.	/					
Total		50					

Coefficiente de valoración porcentual: C = 50

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



CPC. PEDRO D. ARIAS SILVA

Firma y sello del Experto



Cajamarca 01 de octubre de 2017

CARTA DE ACEPTACIÓN

MARTA JULIA URTEAGA DE ROMERO, con DNI N° 26675113 Administradora de la Empresa JKL REPRESENTACIONES, con RUC N° 10266751139, con domicilio en Jirón Del Comercio N°248, que para materia del desarrollo de la investigación, por reserva de la información, se denominará LIBERIA MARTHA E.I.R.L.

Acepta a las alumnas Bachilleres en Contabilidad Tania Jovana Ríos Mercado y Laura Vigo Arroyo, estudiantes de la Universidad Privada del Norte (W.A), para que realicen su proyecto de tesis en mi empresa, demostrando ellas honestidad, en relación a la información que han requerido, para cumplir con sus objetivos que se ha plantado en el desarrollo de su proyecto.

Se expide la presente solicitud a las interesadas para fines que crean conveniente.


JKL REPRESENTACIONES
Marta Urteaga T.
GERENTE COMERCIAL

Jr. del Comercio N° 242 - Teléf. 076312303 - Email: jklrepresentaciones@yahoo.es Ruc:
10266751139