



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL  
ÁREA DE CAJA DE LAS EMPRESAS  
COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
MUEBLEHOGAR EIRL. TRUJILLO, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

**ROSALES MENDOZA, SANDRA MARLENY**

**ASESORA**

**Mgtr. ALVARADO LAVADO DE ARROYO, HAYDEE ROXANA**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2016**

## **TÍTULO**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CAJA DE  
LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
MUEBLEHOGAR EIRL. TRUJILLO, 2016.**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

**Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte**

**Presidente**

---

**Mgr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales**

**Secretario**

---

**Mgr. Edwin Alberto Arroyo Rosales**

**Miembro**

---

**Mgr. Haydee Roxana Alvarado Lavado de Arroyo**

**Asesora**

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso por darme la vida  
guiarme en el camino de la Fe y la  
esperanza e iluminarme en los momentos  
más difíciles, permitiendo alcanzar una  
de mis más anheladas metas.

A mi esposo, hijas y madre quienes han  
representado siempre la fuente de  
inspiración, que me ayuda a seguir adelante y  
que han guiado mis pasos con su inigualable  
e incanzable apoyo incondicional.

## RESUMEN

El presente informe de investigación ha sido elaborado con el objetivo de realizar una investigación sobre el control interno del área de caja, ya el control es pieza clave y contribuye a obtener resultados favorables en cuanto el área de caja, dando alternativas de solución para mejorar la gestión del área de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL.

La investigación fue descriptiva porque solo se limitó a describir las características del control interno y para ello se realizó un cuestionario de 15 preguntas al encargado del área de caja se utilizó las técnicas de estudio como: la revisión documentaria y la entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de revisión, y el cuestionario obteniendo como resultado realizar arqueos de caja bajo la responsabilidad del área contable, permitiendo superar las deficiencias para que dicha área sea eficiente de tal manera que permita brindar información razonable y confiable.

Mediante el presente informe de investigación nos damos cuenta que el control interno es una de las vías más eficientes que garantizan el cumplimiento óptimo de las objetivos asegurando la exactitud y la confiabilidad de los datos de las operaciones y/o transacciones, evitando malversaciones, fraudes.

Finalmente se concluye que esta investigación va a permitir lograr resultados óptimos al aplicarlos obteniendo la eficiencia en el desarrollo de los procesos y actividades de manera transparente y documentada, con el fin de llegar a ser competitivos y responder de manera inmediata a las nuevas exigencias empresariales.

**Palabras Claves:** Control Interno.

## **ABSTRACT**

This research report has been prepared with the aim of conducting research on the internal control box area, as these controls is key and will contribute to obtain favorable results in terms of area box, giving alternative solutions to improve the management area of the company MUEBLEHOGAR EIRL.

The research was descriptive because only he merely describe the characteristics of internal control and for this purpose a questionnaire of 15 questions to the area manager cash was conducted study techniques was used as the document review and interview, to stand with the instruments as a guide for review and questionnaire which resulted perform cash count under the responsibility of the accounting area, allowing to overcome the shortcomings that area is so efficient that allows provide reasonable and reliable information.

Through this research report we realize that internal control is one of the most efficient ways to ensure optimal implementation of the objectives ensuring the accuracy and reliability of data operations and / or transactions, avoiding embezzlement, fraud.

Finally we conclude that this research will allow to achieve optimal when applied to obtain the efficiency in the development of processes and activities in a transparent and documented in order to become competitive and respond quickly to new business demands manner results.

**Keywords: Internal Control.**

## CONTENIDO

	Pág.
1. TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
3. HOJA DE DEDICATORIA.....	iii
4. RESUMEN .....	iv
5. ABSTRACT.....	v
6. CONTENIDO .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
2.1 Antecedentes .....	13
2.1.1 Antecedentes Internacionales .....	13
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	29
2.1.3 Antecedentes Regionales.....	39
2.1.4 Antecedentes Locales .....	42
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	52
2.2.1 Marco Teórico .....	52
2.2.1.1 Control Interno .....	52
2.2.1.2 Control de Caja .....	74
2.2.1.3 Datos Informativo de la Empresa.....	79
2.2.2 Marco Conceptual.....	80
2.3 Hipótesis.....	81
III. METODOLOGÍA .....	82
3.1 Tipo de investigación .....	82
3.2 Nivel de investigación .....	82
3.3 Diseño de investigación.....	82

3.4 Universo y muestra.....	82
3.5 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	83
3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	84
3.7 Plan de análisis .....	84
3.8 Matriz de consistencia .....	86
IV. RESULTADOS .....	87
4.1 Resultados .....	87
4.1.1 Resultado del Objetivo específico N°1 .....	87
4.1.2 Resultado del Objetivo específico N°2 .....	90
4.1.3 Resultado del Objetivo específico N°3 .....	92
4.1.4 Resultado del Objetivo específico N°4 .....	95
4.2 Análisis de resultados .....	96
4.2.1 Respecto al Objetivo específicoN°1 .....	96
4.2.2 Respecto al Objetivo específicoN°2 .....	97
4.2.3 Respecto al Objetivo específicoN°3 .....	102
4.2.4 Respecto al Objetivo específicoN°4 .....	107
V. CONCLUSIONES .....	108
5.1 Conclusiones .....	108
5.1.1 Respecto al objetivo específicoN°1.....	108
5.1.2 Respecto al objetivo específicoN°2.....	108
5.1.3 Respecto al objetivo específico N°3.....	109
5.1.4 Respecto al objetivo específicoN°4.....	109
5.2 Recomendaciones .....	110
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	112
Referencias bibliográficas.....	112
Anexos .....	117



## **I. INTRODUCCIÓN**

El informe de investigación titulado “**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CAJA DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA MUEBLEHOGAR EIRL. TRUJILLO, 2016.**” Hoy en día el mundo actual exige que todas las empresas sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, por ello en los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un eficiente Control Interno ya que se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

El plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas de la administración según (Finney y Miller ,1978).

En los Estados Unidos en el año 1986, el sector privado había desarrollado diversos sistemas de control, sin embargo el éxito de estos había sido parcial, ya que en algunas organizaciones la aplicación de estos permitía mejores resultados empresariales, pero al aplicarlos a otras entidades los resultados no eran los mismos, de hecho no existía un modelo que de alguna manera pudiese asegurar un nivel razonable de éxito para todas estas organizaciones. De esta manera se generó por dicho sector

la iniciativa de financiar un trabajo de diversas instituciones para la búsqueda de las mejores prácticas en aras de sistematizar un modelo universal de control interno. El trabajo lo centró la Nacional Comisión en Financiar Reporte Triada Comisión (COSO). COSO es una sigla cuyo nombre completo es COMMITTEE of SPONSORING ORGANIZATIONS of the TREADWAY COMMISSION y su objetivo es guiar a los gerentes, a los directores y Comité de Auditoría (control) que desean mejorar su comprensión acerca de su control interno y su efectividad.

En nuestro país, la preocupación que existe en las empresas privadas es el manejo del control interno de sus activos, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana se convirtieron en empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Eso se debe a la falta de los procesos básicos del control interno es por ello la importancia que tiene para efectos que pueda permitir que la empresa subsista y se desarrolle y logre sus objetivos.

Asimismo se considera que el control interno de la empresa se convierte en una pieza clave para garantizar la eficiencia y claridad de los procesos contables.

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos verificar la confiabilidad y exactitud de los datos contables,

promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (Gómez, 2009).

A nivel local, las organizaciones se enfrentan a obstáculos cuando existen errores, administrativos, financieros, operativos muchas veces son víctimas de múltiples desfalcos y malversaciones de fondos debido a la falta de la aplicación de controles internos que garanticen la , confiabilidad, productiva y la protección de todos los de la entidad; es decir las empresas al no contar con los procedimientos adecuados, no podrán alcanzar los objetivos y metas deseadas, es necesario incorporarlos en todos los niveles de la organización, de manera que, sean competitivos y exitosos y así se permita trabajar en coordinación con las otras áreas relacionadas, de esta manera cooperar entre sí, y lograr las metas de una organización profesional, transparente y responsable.

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

Para identificar el problema se ha tenido en cuenta a la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. por las deficiencias que se viene suscitando en las operaciones en el área de caja, existen evidencias de fallas en la secuencia de actividades, y segregación de funciones en las actividades; debido a la falta de personal y al desarrollo de procesos básicos del control interno, es necesario dar a conocer más ampliamente las características del control interno del área de caja , el cual se puede definir como un medio

para evitar desfalcos, fraudes o robos, debe también ayudar a lograr las demás transacciones de dinero y el mantenimiento de saldos adecuados sin que lleguen a ser excesivos. Y así permita tener un mejor control de los resultados que se requiere obtener.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016?**

Para dar respuestas al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de caja de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Describir las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú, 2016.
- 2.- Describir las características del control interno del área de caja de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.
- 3.- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de caja de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.
4. Después de haber realizado el análisis del Objetivo N°3 se propone realizar arqueos de caja periódicamente bajo la responsabilidad del área contable para la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque a través del estudio permitió conocer las características del control interno del área de Caja de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL., ya que se considera de gran relevancia para la empresa, debido a que este requiere de adecuados controles internos que le permiten dirigir en forma eficiente sus operaciones, en caso contrario señalar las fallas que pudieran presentar los procedimientos que utiliza la empresa en el control y registro del efectivo para obtener una información detallada y actualizada y contribuir al incremento del rendimiento económico.

Asimismo la información sirvió a la empresa en estudio, ya que es de vital importancia para determinar en qué parte del proceso del área de caja existe más deficiencia, y para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas porque constituye una fuente informativa para futuras investigaciones relativas al tema, sirviendo de base bibliográfica y modelo para casos similares.

Finalmente la presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo y sustentación servirá para obtener mi título de contador público, lo que a su vez permite que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote mejore sus estándares de calidad establecidos por la Nueva Ley Universitaria.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; que esté relacionado con nuestras variables de estudio de la investigación realizada.

**Martínez, 2005. Tesis: Análisis del Proceso De Control Interno del efectivo a través de las Cuentas Corrientes que se manejan en el Departamento de Contabilidad y Bienes de la Alcaldía Bolivariana de Maturín. Venezuela**, cuyo objetivo general: Analizar el proceso de control interno del efectivo a través de las cuentas corrientes que manejan en el departamento de contabilidad en la Alcaldía de Maturín y como objetivo específico: a) Identificar las diferentes cuentas bancarias que maneja el departamento de contabilidad b) Describir el proceso de control interno del efectivo que realiza la Alcaldía de Maturín. c).Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno d). Analizar las actividades que realiza el departamento de contabilidad de la Alcaldía de Maturín. e) Proponer alternativas para mejorar el proceso de control interno del efectivo que

realiza el departamento de contabilidad obtiene como resultado con respecto al objetivo de su investigación Identificar las diferentes cuentas bancarias que maneja el departamento de contabilidad; el departamento de contabilidad y bienes es el encargado de registrar y controlar toda la información financiera contable derivada de las operaciones derivadas por la administración municipal, así como determinar la situación financiera del municipio a través de los estados financieros. Actualmente la administración municipal de la Alcaldía de Maturín maneja un total de (20) veinte cuentas corrientes en diferentes bancos comerciales, con el fin de que el efectivo se utilice eficazmente.

Con respecto al objetivo Describir el proceso de control interno del efectivo que realiza la Alcaldía de Maturín. La Alcaldía de Maturín es una institución en donde se realizan una serie de operaciones las cuales derivan una diversidad de actividades administrativas y contables, que requiere de un eficaz control interno que garantice un buen funcionamiento. La Alcaldía de Maturín por sus variadas transacciones económicas tiene un control del efectivo que permite un buen manejo de los recursos que disponen la misma así como obtener una excelente y eficiente gestión. El control interno del efectivo de la Alcaldía de Maturín

depende en gran medida de los departamentos de contabilidad, tesorería y la división de auditoría interna y la contraloría municipal.

El departamento de contabilidad; lleva el control del efectivo a través de las conciliaciones bancarias de las diversas cuentas corrientes; en donde se recibe el registro contable de los libros auxiliares para luego ser cotejado con los estados de cuentas enviados por los bancos de las distintas cuentas corrientes que tiene la Alcaldía de Maturín, a través de este trabajo se encuentran que hay cheques y depósitos en tránsito, operaciones que contabiliza el banco y no la contabilizamos nosotros, y los cheques pagados por el mismo con el propósito de determinar la disponibilidad financiera de la institución.

Con respecto al objetivo Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno, Dentro de la Fortaleza del proceso del control interno encontramos que:

- Promueve la aplicación de medidas correctivas y coopera en el cumplimiento de sus fines a través del control previo.
- La Alcaldía de Maturín cuenta con un personal altamente calificado el cual es el encargado de realizar las actividades, el cual garantiza un control eficaz.



- Ayuda a verificar la correcta formación de las cuentas de gastos y de ingresos.
- Permite realizar un control previo a las órdenes de pago que se emitan contra la tesorería municipal, verificando que los mismos cumplan con los requisitos de imputación presupuestaria.
- Permite hacer una revisión detallado o de carácter selectivo a las cuentas de gastos e ingresos de dependencias municipales.
- Ejerce potestad de control, vigilancia y fiscalización de las cuentas corrientes y los libros auxiliares de tesorería municipal.
- Promueve un mecanismo de evaluación que asegure una eficaz utilización del efectivo, lo que garantiza su protección posible contra fraudes y corrupción.
- Permite la verificación y exactitud, de las operaciones relativas al efectivo y su adecuado registro contable.
- Permite que a través de las conciliaciones bancarias se tenga la disponibilidad del efectivo en la tesorería municipal.

Asimismo las Debilidades de proceso de control interno se detectó: Que la información proveniente de las instituciones bancarias llega con retraso a los departamentos de tesorería y contabilidad y de esa manera retardo el

desarrollo de las actividades, El banco refleja operaciones en sus estados de cuenta que la administración municipal no ha registrado por lo que tiene que solicitar soportes de banco, El trabajo de control del efectivo es muy amplio, por lo que es realizado con poco personal, El contabilista encargado de realizar el reporte financiero, de todas las entradas y salidas de dinero de la Alcaldía de Maturín lo cual debe ser entregado al Director de Administración no es pasado a tiempo para su debida revisión y registro, El resumen mensual de tesorería debe ser entregado 15 días después del último de cada mes a la dirección de administración y al departamento de contabilidad, lo que en la práctica no sucede, ya que este se entrega con 20 días después del último día de cada mes, bien sea por causa del retraso en la elaboración o por la ausencia de los soportes suministrados por las otras dependencias, Se observa una falta de coordinación entre el analista financiero y las demás unidades involucradas en la realización del resumen diario, lo que retrasa el proceso de registro para la elaboración del resumen mensual, Las conciliaciones se llevan con retraso porque el banco no envía los estados de cuentas a tiempo; ya que la persona encargada de conciliar debe primero que cotejar toda la información recibida, revisada y luego registrarla en su respectivo libro auxiliar, para proceder a

conciliar y debido a que son tantas cuentas que maneja la administración municipal que todo este proceso se lleva al menos de 15 a 20 días.

- Existen fallas en cuanto a los cheques emitidos debido a que se presenta que hay diversidad de cheques que se encuentran en tránsito desde hace mucho tiempo y no han sido dados de bajas.
- A propósito del retrasó en el resumen mensual de tesorería, causa un retraso en la elaboración de los balances y el movimiento del efectivo.
- Existe retraso en la rendición de los ingresos, debido a que la empresa PICA, es la encargada de hacerlo y está a veces no hace llegar la información a tiempo.

Con respecto al objetivo Analizar las actividades que realiza el departamento de contabilidad de la Alcaldía de Maturín. El departamento de contabilidad es el encargado de registrar y controlar en forma sistemática las transacciones y operaciones que se realizan en la Alcaldía de Maturín, los cuales permiten el cumplimiento de las políticas que la institución persigue. Con respecto al objetivo Proponer alternativas para mejorar el proceso de control interno del efectivo que realiza el departamento de contabilidad. Debido a la importancia que representa el buen manejo del efectivo para la Alcaldía de Maturín es

necesario mostrar algunas alternativas para mejorar el proceso de control interno.

- Se debe revisar con detalle las diferentes operaciones para evitar en lo posible enmiendas y tachaduras en los libros auxiliares y en las conciliaciones bancarias.
- Que diariamente sea preparada una relación de los ingresos que entran al municipio para poder mostrar en cualquier momento al total de los ingresos a esa fecha.
- Solicitar a través de oficios los primeros días de cada mes a los distintos departamentos que deben pasar información al departamento de contabilidad, para así revisarla con tiempo y agilizar al desarrollo de las operaciones.
- Crear un manual de procedimiento en cuanto para el control del efectivo, en cuanto a entrada y salida.
- El contabilista I y el auxiliar contable deben estar en constante comunicación y comparar el saldo conciliado de cada cuenta corriente con el movimiento del efectivo y el saldo de la tesorería en el balance.
- Elaborar un manual de procedimiento, que ayude a orientar el desempeño de las actividades del personal en cuanto al manejo del efectivo.

**Fuenmayor y Miranda, 2008. Tesis: Control Interno del Proceso de Recaudación del Efectivo en la Oficina**

**Delicias Norte de la C.A Energía Eléctrica de Venezuela.**

Cuyo Objetivo General : Analizar el control interno del proceso de recaudación del efectivo en la Oficina Delicias Norte de la C.A Energía Eléctrica de Venezuela y con los siguientes Objetivos Específicos: a) Caracterizar la estructura organizativa relativa al control interno del proceso de recaudación del efectivo en la Oficina Delicias Norte de la C.A Energía Eléctrica de Venezuela .b)Verificar las normas y procedimientos de Control Interno referente al proceso de recaudación del efectivo utilizados actualmente en la Oficina Delicias Norte dela C.A. Energía Eléctrica de Venezuela c) Verificar las políticas definidas en referencia al control interno del proceso de recaudación del efectivo en la Oficina Delicias Norte dela C.A. Energía Eléctrica de Venezuela d) Establecer los lineamientos del Control Interno del proceso de recaudación del efectivo para la Oficina Delicias Norte de la C.A.A Energía Eléctrica de Venezuela. Con respecto al resultado y con relación al Objetivo específicos referido a Caracterizar la estructura organizativa relativa al control interno del proceso de recaudación del efectivo en la Oficina Delicias Norte de la C.A Energía Eléctrica de Venezuela ; los resultados arrojados que los recursos casi siempre utilizados están enmarcados en dividir las principales tareas en sub-tareas

evaluar las estrategias de organización y establecer las tareas principales, lo cual no es totalmente conveniente para estas organizaciones, en función de las operaciones llevadas a cabo, es decir, este casi siempre no es apropiado ante la complejidad de las mismas. Razones por las cuales, la estructura organizacional ha de tener siempre propósitos determinados dirigidos a minimizar costos, evitar duplicidad de tareas y la ociosidad de los recursos entre otras, tampoco cumplidas completamente en esta oficina del sector eléctrico que dispone de un gran volumen de operaciones, requiriendo de una adecuada y total utilización de la estructura organizacional, con ello de los recursos señalados. Por ello la oficina Delicias Norte ha de replantear las responsabilidades y funciones de los puestos en su estructura organizacional, en la búsqueda de mayor eficiencia y fiel cumplimiento de deberes otorgados al cargo, en términos de contribuir a los procesos en ENELVEN, en particular a los del control interno en el proceso de recaudación del efectivo.

En el análisis del objetivo específico dirigido a Verificar las normas y procedimientos de control interno referente al proceso de recaudación del efectivo, los resultados arrojaron una tendencia en la que el personal en esta materia no precisa de la existencia de la mismas, se

asume que existen pero no están formalmente establecida en la organización eléctrica o difundidas entre el personal de la oficina.

Complementariamente, se evidenciaron diversas normas orientadas a tales propósitos las cuales son aplicadas la mayoría de las veces, tales como las de operaciones, custodia, de registros, y de manejo de información, situación inconveniente para la gestión funcional de las empresas que movilizan grandes cantidades de dinero en efectivo, producto de la venta de energía.

De tal manera, que la oficina Delicias Norte de C.A. Energía Eléctrica de Venezuela, como organización del sector eléctrico ha de acometer las acciones requeridas a fin de mitigar estas pequeñas anomalías en el personal asignado al control interno, dirigidas a profundizar el conocimiento y utilidad de las normas puntualizadas como las de operaciones, custodia, registros y manejo de información en materia de proceso de recaudación de efectivo en virtud de los beneficios aportados por las mismas en la gestión del área de finanzas en particular y de las organizaciones del sector eléctrico en general. En cuanto a los procedimientos utilizados actualmente en la oficina de Delicias Norte, los resultados evidenciaron que la mayoría son acometidos por el personal encargado de los mismos, sin embargo, algunos

no arrojaron claridad de su aplicación regular en el proceso de recaudación en efectivo, como el referido a la emisión de los comprobantes de ingresos y egresos de efectivo, como el procedimiento de las responsabilidades claramente definidas y precisadas en estas empresas.

No obstante, el procedimiento relacionado a las entradas y salidas del efectivo, como el de conciliaciones bancarias son llevados a cabo y reconocidos por las personas con inherencia en el control interno del proceso de recaudación en efectivo, situación que ha de generalizarse para todos los ejecutados en dicho control, en función de ejecutar correctamente el manejo del efectivo . Ante esas consideraciones, han de llevarse a cabo las medidas correspondientes para corregir estas deficiencias en los procedimientos a propósito de lograr la mayor eficacia en términos de eficiencia, de tal modo, que es pertinente realizar dichas acciones a las normas, por cuanto presentan circunstancias similares, pudiéndose establecer, el carácter de obligatoriedad de ejecución de normas y procedimientos. En el objetivo específico de verificar las políticas definidas en referencia al control interno del proceso de recaudación del efectivo los resultados se conocieron la existencia de las mismas dirigidas a la aplicación de pagos al cliente; a la gestiones en pagos no aplicados, pagos



duplicados y pago mal aplicados, las cuales se imprecisan en un segmento minoritario del personal del área con competencia al proceso de recaudación en efectivo, situación discordante a los fines de las políticas en un proceso y especialmente en el analizado, en virtud al impacto sobre las organizaciones que mantienen un volumen elevado de pagos percibidos producto de la venta de energía en la ciudad de Maracaibo.

Dada la situación observada, los objetivos serán probablemente alcanzados con muchos más esfuerzos de lo necesario, vale decir, con un re trabajo y duplicidad de actividades, lo cual confirma los hallazgos encontrados, tanto la estructura organizacional, como en las normas, vale decir, que es recurrente y consecuencial en esta oficina las debilidades presente en varios de los aspectos analizados en el control interno del proceso de recaudación del efectivo.

En síntesis, el control interno del proceso de recaudación del efectivo de la Oficina Delicias norte de la C.A. Energía Eléctrica de Venezuela, presenta debilidades, fallas y hasta omisiones en los aspectos analizados, como en la estructura organizacional, normas, procedimientos, políticas y estrategias; sin embargo, son mejorables con la implementación e implantación de medidas correctivas pertinentes a cada uno de los lineamientos expuestos, en el

corto plazo; a propósito de mitigar y eliminar tales deficiencias, alcanzando el nivel óptimo de eficiencia en este control interno y con respecto al último objetivo específico dirigido a establecer los lineamientos del control interno del proceso de recaudación del efectivo es necesario tener en cuenta una Visión compartida, es necesario que las personas con inherencia y/o vinculadas con el proceso de recaudación del efectivo, fomenten entre empleados la visión necesaria para conocer cómo han de ser las cosas y el talento necesario para que otras personas involucradas en este proceso acepten su visión .Programa de reforzamiento de cultura a la calidad de servicio, este estará dirigido a la totalidad del personal vinculado al proceso de recaudación del efectivo, incluyendo los supervisores y funcionarios destacados en esta área de la empresa ENELVEN, en consecuencia a los empleados de la Oficina Delicias Norte, pretendiendo de esa forma, incrementar la cultura e identificación hacia la prestación de un servicio con la calidad exigida por la directiva de la organización, en función de hacer lo que se debe hacer correctamente.

Respeto a las normas y políticas, es dar a conocer profusamente las normas y políticas relacionada directamente con el control interno del proceso de recaudación del efectivo en la oficina Delicias Norte,

difundirlas y explicar su razón de ser a los colaboradores, asegurando que éstos hagan lo mismo con las personas que les reportan. Se debe cuidar que las mismas se cumplan y ser los primeros en hacer notar a quien las infrinja que está pasando por alto una indicación de la organización. Recuérdese que sujetarse al orden y a la disciplina es una cuestión ética y de convivencia colectiva.

**Márquez y Rojas 2011. Tesis: Análisis del Control Interno del efectivo, Cuentas por Cobrar e inventario en la Empresa Tremenda, C. A. ubicada en Cumaná, Estado Sucre. Venezuela,** cuyo objetivo general: Analizar el Control Interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario, de la empresa Constructora Tremenda, C.A. Cumaná, estado Sucre, como objetivo específico: a) Describir los aspectos generales de la empresa objeto de estudio. b) Describir los procedimientos del Control Interno del efectivo, de las cuentas por cobrar y del inventario de la empresa. c) Establecer las ventajas y las desventajas del sistema de Control Interno a las partidas de efectivo, cuentas por cobrar e inventario de Tremenda, C.A. d) Analizar las consecuencias que puede ocasionar a la empresa el incumplimiento del Control Interno en el efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario. Los resultados demuestran que el Control Interno del Efectivo y

las Cuentas por Cobrar se aplicaron satisfactoriamente. En cuanto al Inventario, su control no se realiza frecuentemente debido a la constante rotación de materiales que no permite su almacenaje. En la empresa se aplican los principios contables, esta presenta fallas en su control interno y carece de un manual de normas y procedimientos que permite un estricto control de sus activos circulantes. Se investiga y se determina .En cuanto al control interno del Efectivo, los ingresos y egresos son manejados mediante chequeras y son registrados en los libros contables correspondientes. Sin embargo, se observaron fallos en el registro cronológico de las entradas y salidas del efectivo. También se observó el uso de cheques personales y no empresariales para el manejo de las compras y de los ingresos. Con relación a la Caja Chica, su manejo es irregular debido a que se utiliza para cubrir gastos no previstos dentro de sus competencias, ya que no tiene en la empresa una normativa específica .en la cual se determina que se designe un personal calificado para el manejo individual de cada uno de los activos circulantes (Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventario).

**Garrido, 2011. Tesis: Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”. Venezuela,** cuyo objetivo general: Presentar un Sistema Automatizado de Control Interno para la

optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido y cuyo objetivo específico: 1. Indicar las normas del IUTE aplicables al manejo de la caja. 2. Describir los procesos administrativos que se desarrollan en la caja del IUTE. 3. Localizar las debilidades y oportunidades del sistema de control interno en la caja del IUTE. 4. Establecer las pautas de un sistema de control interno del área de caja del IUTE., De los resultados obtenidos se puede definir que los entrevistados opinaron que toda la información que se lleva en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, debería ser automatizada, lo que conduce la investigación a ser altamente factible demostrada en un 100%, los entrevistados coincidieron en que la aplicación de un sistema automatizado para el control del área de caja mejoraría la eficiencia de la misma. También se observa que los entrevistados sugieren que el control interno se realice diariamente, ya que les permite determinar posibles fallas, además ellos manifestaron desconocer de normas internas escritas sobre el control interno del área de caja, lo que favorece aún más la factibilidad de esta investigación.

Es de suma importancia para esta investigación que los entrevistados, desconocen de la existencia de normas

internas de la institución para el control interno del área de caja, además aseguraron la falta de un manual de normas y procedimientos que apoyen a la aplicación de un control interno, y mucho más a la implementación de un sistema automatizado, que contribuya a mejorar la eficiencia y el funcionamiento del área de caja, lo que contribuye a corregir el principal problema que se presenta en dicha área, que es el tiempo que se ocupa para realizar cualquier función o actividad.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región La Libertad, que esté relacionado con nuestras variables de estudio de la investigación realizada.

**Zevallos, 2013. Tesis: “Propuesta de un Sistema de Control Interno en el Área de Tesorería de la Empresa Comercial Promotores Mineros S.A.C. Periodo 2011”.** Lima, se ha planteado los siguientes objetivos General: determinar los controles internos indispensables en el área de tesorería de la empresa Promotores Mineros S.A.C. y los específicos: determinar las características de los controles internos en el área de tesorería de la empresa y proponer las

mejores prácticas de control interno que deben tener el área de tesorería. En el área de tesorería de Promotores Mineros S.A.C. como resultados al objetivo específico de las características de los controles internos en el área de tesorería de Promotores Mineros S.A.C. se evidenció de fallas en la secuencia de actividades, por incumplimiento o no establecimiento de funciones en las actividades y la falta de seguimiento adecuado de los procesos; de modo tal, que permita tener un mejor control de los resultados que se requiere obtener. Se observó registros con la misma información generados por procesos repetidos originando pérdida de horas hombre. En el área de contabilidad se registra la facturación tanto de compras como de Ventas mediante el uso de Sistema computarizado para contadores, asimismo, en el área de tesorería se realiza un registro también de compras y ventas empleando un cuadro Excel (llamado extracontable). Esta duplicación de trabajo es consecuencia de la falta de un exhaustivo control de ingresos de documentos al sistema; dado que, por los constantes errores se establece elaborar los llamados extracontables para evitar problemas de cobro o de pagos con sus respectivos clientes y proveedores. Se identificó que el área de abastecimiento (Compras) no cuenta con registro de condiciones de pago a los proveedores originando

demora en la entrega de los productos al cliente final. Los documentos de los productos de importación son entregados con una semana de anticipación o el mismo día de pago, al no encontrarse programados no se cumple con el pago en la fecha acordada con el proveedor y por ello se retrasa el recojo de los productos, que a su vez origina entrega de productos al cliente fuera del tiempo de entrega establecido. Se evidenció que el área de abastecimiento no tiene un control de entrega de mercadería y no informa al área de tesorería de los inconvenientes para los cambios de facturas. Por ello, en reiterados expedientes se despacha mercadería en exceso o con faltantes generando inconvenientes en la entrega de las facturas al cliente. Asimismo, se observó que el área de ventas otorga créditos a clientes evaluados por el área de tesorería y cuyo crédito se ha negado, para ello otorgan crédito previa autorización de gerencia. El área de tesorería realiza el otorgamiento de línea de créditos según los lineamientos establecidos en coordinación con la Gerencia; sin embargo, luego de realizar la evaluación informa al área de ventas los clientes que no se otorgan crédito. Pese a ello, los ejecutivos comerciales otorgan línea de crédito, por autorización del Gerente General y omisión de los resultados de la evaluación crediticia generando luego de la venta una cartera de morosos que pudo preverse.



La gestión empresarial moderna necesita optimizarse para estar en un contexto de mejora continua y competitividad; por tanto necesita herramientas para evaluar e integrar: aspectos legales, financieros, tributarios, contables, laborales y de otro tipo. De allí la gran importancia que tiene la aplicación del control interno de manera especial. Los controles internos vigentes en el área de tesorería de la empresa Promotores Mineros S.A.C. son:

La elaboración de la Posición de Bancos (Resumen de los montos de todos los saldos bancarios), Elaboración de Libro Banco, Elaboración de Cuentas Por cobrar y Pagar (en Excel), Flujo de Caja Mensual (Reflejado los movimientos diarios según nuestros ingresos y gastos.

De los problemas descritos, algunos no se pueden mejorar sin un adecuado control que ayude a orientar y establecer procedimientos claros y precisos para el área de tesorería. El área de tesorería tiene como problema, la división de trabajo no adecuado, dado que cada miembro no tiene definidas las funciones a realizar, además de la falta de personal y como menciona el objetivo específico proponer a la empresa, establecer herramientas indispensables de control interno para el área de tesorería, como son: reorganización del área delimitando claramente las funciones, establecimiento de procedimientos de trabajo

para cada una de las actividades como son de la planificación de recursos, de las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, de la administración de la liquidez y de los registros aunados a un buen sistema informático a fin de prevenir o detectar errores e irregularidades.

Hasta el día de hoy los intentos de Promotores Mineros S.A.C. por corregir el tema no han cesado, sin llegar a subsanar el problema de falta de control interno.

Los procesos básicos de control interno tienen como objetivo fundamental mantener una actividad de planeación y control, las cuales son actividades directamente relacionadas entre sí que ofrece el marco de referencia para el control del proceso; además, permite y ofrece información sobre el desempeño del pasado, presente, y se utiliza para influir en las actividades u objetivos futuros.

**Campos, 2014. Tesis: Propuesta de Diseño de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de Tesorería En La Empresa Constructora Concisa en la Ciudad de Chiclayo 2014. Lambayeque,** del mismo modo el objetivo general es diseñar controles internos para mejorar la eficiencia en el área de tesorería de la empresa Constructora CONCISA, en el periodo 2013 – 2014 y como objetivos específicos tenemos; diagnosticar la situación actual del área de tesorería, la situación actual en la cual se

encuentra el área, se elaboró un flujo grama en la cual nos indicó los puntos débiles de dicha área, y se identificó las deficiencias en las que se está incurriendo con las operaciones del efectivo, Como deficiencias tenemos: Retiro del efectivo del banco sin las medidas de seguridad respectiva, Destino del efectivo a caja chica sin el debido control, Conciliación Bancaria, Sistemas de pago a proveedores 90% en efectivo. El objetivo específico determinar las deficiencias en el área de tesorería, La empresa Constructora Concisa presenta deficiencias, empezando con el organigrama de la empresa, nos damos cuenta que el área de tesorería no aparece en dicha estructura organizativa, no existe un manual de políticas y procedimientos del área de tesorería y el objetivo específico identificar la estructura organizativa en el área de tesorería y si están establecidas las funciones y responsabilidades, de acuerdo al resultado obtenido, en estas deficiencias no existe un supervisor o un control en la cual este el manejo de las operaciones del día a día que se haga, las funciones de los trabajadores no existe segregación de funciones, no saben que es un control, y mucho menos no existe en ellos conocimientos sobre el área de tesorería, ni están capacitados para dicha área. por ultimo diseñar los controles internos para mejorar la eficiencia en el área de tesorería,

Para que esta empresa constructora tenga eficiencia debería tener un control adecuado en la cual pueda manejar sus operaciones, el diseño de estos controles para el área, serán de beneficio para la organización, para los clientes que verán mejorando el desempeño de sus funciones y por cada sistema de información con esto teniendo un plan y responsabilidad en la información que se maneje las operaciones del efectivo, Para mejorar el área de tesorería se diseñó un manual que se describirá las actividades que deben seguir el personal de área de tesorería en la realización de las funciones de la empresa constructora CONCISA, generalmente en este manual contiene información útil y precisa que aporta para el adecuado desarrollo de las actividades.

**Mogollón, 2015. Tesis: Caracterización del Sistema de Control Interno de efectivo y Cuentas por Cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A., Talara en el Periodo 2014". Talara,** para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: O1: Analizar el sistema de facturación de la Administradora clínica Tresa, O2: Analizar los procedimientos del control interno del efectivo de la Administradora Clínica Tresa S.A - Talara, en el periodo 2014, O3: Analizar los procedimientos de las cuentas por

cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014, O4: Determinar si el control interno del efectivo influye en el control interno de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014. El resultado con respecto al objetivo O1 Analizar el sistema de facturación de la Administradora clínica Tresa.

No existen procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente en un 88,9%, tampoco existen controles permanentes que permitan evaluar la existencia de cuentas por cobrar con problemas de cobro, así como de devoluciones y descuentos, de tal manera que se conozca oportunamente el monto de las estimaciones que deberán registrarse.

O2: Analizar los procedimientos del control interno del efectivo de la Administradora Clínica Tresa S.A - Talara, en el periodo 2014, se obtuvo como resultado que no existen procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente en un 88,9%, tampoco existen controles permanentes que permitan evaluar la existencia de cuentas por cobrar con problemas de cobro, así como de devoluciones y descuentos, de tal manera que se conozca

oportunamente el monto de las estimaciones que deberán registrarse.

O3: Analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014, Existe un inadecuado procedimiento para el control de cuentas por cobrar. Se observa que existe un escaso manejo de la deuda porque no hay revisiones periódicas para verificar los saldos de cuentas por cobrar. Se generan pérdidas y un discontinuo de las facturas que no son registradas en la contabilidad de la empresa. O4: Determinar si el control interno del efectivo influye en el control interno de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014. In fluye en el control interno ya que no existe relación entre el control interno del efectivo y de las cuentas por cobrar, debido a la falta del control del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna al momento de determinar las cuentas por cobrar. Sin ningún control adecuado y revisión de la facturación realizada es difícil y desventajoso para la empresa mantener el ingreso del efectivo y los saldos por cobrar

**Cruz, 2015. Tesis: El Control Interno en el área de Tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014.**

**Ancash**, presenta como Objetivo General del presente trabajo de investigación fue describir el control interno en el área de tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014. Los objetivos específicos que se plantearon a raíz de la investigación acerca del control interno en el área de Tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014 fueron:

- a) Determinar el ambiente de control interno en el área de tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014.
- b). Analizar la evaluación de riesgos en el área de tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014.
- c). Describir las actividades de control en el área de tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014.
- d) Verificar la información y comunicación en el área de tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014.
- e) Verificar el monitoreo en el área de tesorería del Gobierno Regional de Ancash, 2014.

Se obtuvo los siguientes resultados: el ambiente de control en la entidad es débil, porque no se cuenta con los instrumentos como un código de ética que permita la práctica de valores. Y la evaluación de riesgos es también débil, porque no se han actualizado los planes de contingencia, Las actividades de control no se realizan adecuadamente, debido a la falta de manuales de procedimientos actualizados y sobre todo por la cultura organizacional del ente, la información y comunicación es

más lenta y poco entendible debido a que se realiza de manera tradicional y finalmente El monitoreo se lleva a cabo de manera empírica por la falta de manuales de procedimientos.

Es por ello que se debe diseñar estrategias para la identificación de los riesgos internos y externos que constituyen una amenaza para el área de tesorería y al mismo tiempo establecer el orden de prioridades para su atención, en función a la magnitud y recurrencia del fenómeno.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región La Libertad, menos en la Provincia de Trujillo, que esté relacionado con la variable de estudio de la investigación.

**Rodríguez, 2007. Tesis: Influencia del Control Interno en los Procesos Logísticos de la Empresas Pesqueras del Puerto Malabrigo para una adecuada Gestión Administrativa. Ascope,** cuyo Objetivo General: Demostrar que la aplicación de un sistema de control interno adecuado, en el proceso logístico, constituye un instrumento eficaz para la mejora en la toma de decisiones



administrativa en una empresa pesquera y con los siguientes

Objetivos Específicos: a) Reconocer el flujo grama utilizado en el proceso logístico b) Diagnosticar la situación del Control Interno en el área Logística ( Gestión de Compras) y Almacén de Materiales (Gestión de Inventarios y Gestión de Almacenes) c) Determinar la existencia de deficiencias en el departamento de logística. d) Verificar el desarrollo de las actividades o funciones del personal del área logística (Jefe de Compras, Jefe de Almacén) de acuerdo a lo especificado por la gerencia y/o administración de la empresa pesquera. e) Proponer el mejoramiento del sistema de control interno adecuado en el área logística e implementar el correspondiente plan que llevaría a su mejoramiento operativo y consiguiente mejoraría la gestión administrativa de la empresa. Obtuvo como resultado el con respecto al objetivo específico Reconocer el flujo grama utilizado en el proceso logístico la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones definido, lo que origina duplicidad de tareas, mayor carga laboral, pérdida de tiempo y desorganización en las actividades, el objetivo específico Diagnosticar la situación del Control Interno en el área Logística (Gestión de Compras) y Almacén de Materiales (Gestión de Inventarios y Gestión de Almacenes) actualmente las actividades logísticas que realiza el Dpto.

de Logística de la empresa Pesquera SA se basan en el empirismo y la experiencia, no se utilizan modelos, ni parámetros que permitan efectuarlas de manera eficiente y eficaz. Dentro de los aspectos se encuentra la Organización, Gestión de Compras, Gestión de Inventarios, Gestión de Almacenes.

Con respecto al objetivo específico Determinar la existencia de deficiencias en el departamento de logística, se obtuvo como resultado que los productos que ingresan al almacén no son debidamente revisados debido a que el jefe de almacén no conoce adecuadamente las características específicas de los productos que ingresan a su almacén ocasionando pérdidas de tiempo y sobre costo laboral debido a que tiene ser auxiliado por personal que conozca el producto el objetivo específico :Verificar el desarrollo de las actividades o funciones del personal del área logística (Jefe de Compras, Jefe de Almacén) de acuerdo a lo especificado por la gerencia y/o administración de la empresa pesquera. La empresa no cuenta con Manual de Organización y funciones definido, lo que origina duplicidad de tareas, mayor carga laboral, pérdida de tiempo, y desorganización de actividades. La empresa no dispone de Manual de Procedimientos documentado estos se encuentran definidos por la experiencia del personal en

cada área. Las labores del Departamento de Auditoría deben extenderse a los centros productivos de la empresa, que son centros de operaciones principales. La ausencia de Programa de capacitación y entrenamiento de personal tanto administrativo como operativo acarrea duplicidad de funciones y la improductividad de sus labores diarias. Proponer el mejoramiento del sistema de control interno adecuado en el área logística e implementar el correspondiente plan que llevaría a su mejoramiento operativo y consiguiente mejoraría la gestión administrativa de la empresa, se debe establecer y mantener dicho sistema es responsabilidad de la Gerencia General (Lima) y del administrador en (Puerto Malabrigo) los que tiene que evaluar cuidadosamente el beneficio por obtener, en relación con el costo de la implementación de los procedimientos de control. Este propósito no es incompatible de los controles operativos necesarios para asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la empresa. .

#### **2.1.4 Antecedentes Locales**

En este proyecto se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia, donde se está realizando el trabajo o el caso, sobre la variable o

variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

**Joaquín y Céspedes, 2013. Tesis: “Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el Proceso específico de las Ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus”.** Trujillo, tiene como Objetivo General: Demostrar que el diagnóstico del sistema de control interno actual mejorará el proceso específico del área de ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus. Y cuyo Objetivo Específico: 1. Conocer el proceso específico del área de ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus a través de la guía de observación, guía de entrevistas, encuestas. 2. Determinar el grado de eficiencia del sistema de control interno actual. 3. Desarrollar una propuesta de un sistema de control interno específico según los resultados De acuerdo a los objetivos planteados Podemos observar los niveles de desempeño asumidos la atención a los clientes es insuficiente, porque no responde positivamente al desempeño esperado. Llegando a obtener los resultados en diferentes entrevistas y encuestas realizadas en la Empresa de Transportes Ittsabus, tienen deficiencias en los procedimientos y en el personal que labora en la misma, debido a que existe un alto grado de desconocimiento de las políticas de la organización y las funciones que tienen que

cumplir diariamente; los procesos internos del área no están debidamente registradas, y parte del personal del área, no ha participado de capacitaciones. Por ello, las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas en la mejora del sistema de control interno, en el proceso específico de las ventas de la empresa en estudio, lo que contribuye la eficiencia en las operaciones del proceso de ventas y la organización de las funciones.

Asimismo el objetivo determinar el grado de eficiencia del sistema de control interno actual. Podemos diagnosticar en base a los resultados obtenidos, que la empresa en estudio no tiene un sistema de control interno satisfactorio; es decir, que el control interno no funciona eficientemente, ya que las operaciones del proceso de ventas están reportando constantes errores e irregularidades.

**Carbajal y Rosario, 2014. Tesis: Control Interno del efectivo y su incidencia en la Gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. de la ciudad de Trujillo,** el presente trabajo de investigación tiene como Objetivo General: Demostrar de qué manera el Control Interno del efectivo mejorará la gestión financiera en la CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS S.A.C para el año 2014.y como **Objetivo Específico:** a) Analizar y evaluar los controles internos del área de tesorería de la constructora

A&J Ingenieros S.A.C. b) Diseñar y aplicar el control interno basado en la gestión financiera del efectivo. c) Determinar y evaluar la incidencia de los resultados obtenidos en el periodo 2014. d) Comparar los resultados de la situación financiera antes y después de aplicar el control interno. **Los resultados** por los resultados obtenidos en el trabajo de campo encontramos que existen limitaciones del control interno del efectivo eventos que dificultan o entorpecen la efectividad de los diferentes procesos o mecanismos que hacen parte del sistema mismo del ingreso o salida de efectivo, entre ellas se han podido destacar: la ausencia de código de valores en la cultura corporativa, la competencia profesional del colaborador para aplicarlo, el error humano, la colusión de los procesos, fallas en la interpretación, falta de revisión de las funciones correspondiente a cada trabajador, falta de flujo gramas a las distintas operaciones relacionadas al control interno de efectivo, fisuras en la comunicación y sobre todo no aplican procedimientos para la adecuación del control interno. Asimismo el personal encargado del área de tesorería no está realizando la actualización del arqueo de caja de manera variable, lo que impide un adecuado control del efectivo. El personal no está bien calificado, piensa que el control interno del efectivo es deficiente, ya que el tesorero

es el encargado de administrar todo sobre las cobranzas y pagos; tiene estudios universitarios concluidos, pero no está actualizado con las Normas Contables pero el resto de personal tiene estudios técnicos.

Los aumentos o disminuciones de caja están debidamente autorizados, esto nos conlleva a ser conscientes que el aumento y disminución de caja están plenamente autorizados por el área de tesorería para que así se pueda siempre tener conocimiento de todos los movimientos de efectivo hechos en la empresa , asimismo se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingreso como egresos, los documentos importantes porque contiene información importante de la empresa para poder verificar las entradas y salidas de dinero. No existe una cantidad máxima de caja puesto que hay semanas que a veces se firma algún contrato de construcción ya sea de carreteras o de edificaciones y otras semanas no hay ningún tipo de contrato, claro que siempre se trata de estar buscando obras de construcción lo cual va a permitir cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

**Vásquez, 2014. Tesis: Sistema de Control Interno y su contribución a la Gestión del área Financiera delas empresas METALMECANICAS del Distrito de Trujillo**

**año-2014. Trujillo,** tiene como Objetivo General: Determinar de como el Sistema de Control Interno contribuye con la gestión del área financiera de las empresas metalmecánicas del Distrito de Trujillo Año-2014 y como **Objetivo Específico:** a) Establecer el diagnóstico del sistema del control interno actual en el área financiera de la empresa Metarquel SAC. b) Elaborar procedimientos y políticas de control interno que regulen la operatividad del área financiera de la Metarquel SAC. c) Diseñar Instrumentos para propiciar un manejo más eficiente de los flujos de efectivo y una mejor ejecución de las actividades financieras de la empresa Metarquel SAC. d) Determinar la incidencia del control interno en la gestión eficiente de los fondos financieras de la empresa Metarquel Dentro de los **resultados** se logra conocer aspectos generales de la empresa, su estructura organizacional la cual no cuentan con organigrama ni manual de funciones así como también el desarrollo de sus operaciones en contexto económico, financiero y contable. Nos muestra la forma en que se manejan y se vienen desarrollando las operaciones en el área de caja, según lo evaluado los aspectos que resaltan son: la duplicidad de funciones del personal, y no son capacitados, no existe control del efectivo, no se realizan arqueos de caja y tampoco se cuenta con un fondo de caja



chica para gastos menores. Mediante la aplicación del cuestionario, se evaluó bancos, que es un aspecto importante de la empresa en donde fluyen los recursos financieros de la empresa. Las deficiencias encontradas son: la no existencia de procedimientos para el control y movimientos, no se realizan conciliaciones bancarias, así como tampoco existe un control adecuado de los cheques emitidos.

**Vega, 2015. Tesis: La Evaluación del Control Interno de los Ingresos y su Incidencia en la Gestión Presupuestaria y Financiera del Proyecto Especial Chavimochic – Trujillo Al Año 2014. Trujillo,** cuyo Objetivo General: Demostrar que la Evaluación del Control Interno de los Ingresos al año 2014 permite mejorar la Gestión Presupuestal y Financiera del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC., como **Objetivo Específico:** a) Evaluar el control interno presupuestal y financiero de los ingresos al año 2014. b) Verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos para el control de los ingresos al año 2014. c) Demostrar que la evaluación del control interno de los ingresos permite mejorar la gestión presupuestaria y financiera. Que tiene como **resultado** el primer objetivo específico Evaluar el control interno presupuestal y financiero de los ingresos al año 2014.

Mediante el análisis documental se revisó los ingresos por concepto de venta de tierras, agua potable, agua para riego, bases administrativas, etc., a través del movimiento de los libros bancos del PECH. Los depósitos no identificados, se originan porque los clientes, previo cronograma, efectúan sus pagos a través de una papeleta de depósito directamente en el Banco de la Nación y en la Caja Nuestra Gente (Financiera Confianza), obviando el trámite administrativo ante el PECH para la emisión del respectivo comprobante de pago. Esta situación trajo como consecuencia que la Unidad de Contabilidad y Tesorería no identifique los depósitos realizados, por cuanto éstos solo contienen el importe y fecha del depósito; por lo tanto dicha Unidad no cuenta con la información completa para poder efectuar los registros presupuestales y financieros respectivos.

El problema suscitado por varios años, se debe a la falta de control en el seguimiento oportuno en la revisión de los depósitos no identificados por la Unidad de Contabilidad y Tesorería, así como a la falta de supervisión por parte de la Administración del PECH. Y el segundo objetivo Verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos para el control de los ingresos al año 2014.El Proyecto Especial CHAVIMOCHIC cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos, aprobado con

Resolución Directoral N° 136-2003-INADE/8301 el 20 de mayo del 2003. Dicho Manual es un documento normativo y de carácter instructivo e informativo, que integra los principales procedimientos internos que se desarrollan en las diferentes Gerencias y Oficinas del Proyecto, necesarios para el cumplimiento de las funciones que son de su competencia.

El Procedimiento N° 07 – Tratamiento de la Captación de Ingresos por Fuentes Diferentes a Recursos Ordinarios, establece el tratamiento que se tendrá en cuenta a la captación de ingresos que el PECH recauda como producto de la venta de Bienes y Servicios que produce y presta y por sus actividades colaterales. Al verificar el grado de cumplimiento del Procedimiento N° 07 relacionado con la captación de los ingresos se determinó lo siguiente:

Desconocimiento del Manual de Procedimientos Administrativos. El Manual de Procedimientos Administrativos del PECH no es de conocimiento de los funcionarios y servidores de la Unidad de Contabilidad y Tesorería, Manual de Procedimientos Administrativos Desactualizado. Dicho Manual fue aprobado en el año 2003, a la fecha ha transcurrido aproximadamente 12 años y no ha sido actualizado, a pesar que es un documento de gestión dinámico que debe actualizarse constantemente

teniendo en cuenta los nuevos dispositivos legales. Debilidad del Control Interno de los Ingresos Al contar con un Manual de Procedimientos Administrativos desactualizado y que no es de conocimiento de los trabajadores, origina que el control interno de los ingresos sea deficiente. Y como último objetivo Demostrar que la evaluación del control interno de los ingresos permite mejorar la gestión presupuestaria y financiera Según los resultados obtenidos de la evaluación del control interno, en base al desarrollo de los objetivos específicos 1 y 2 se ha detectado que el control interno de los ingresos es deficiente por lo siguiente: Ingresos correspondientes al 31 de diciembre de los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 no identificados y registrados inadecuadamente por un importe total de S/. 1,154,662.40 Según cuestionario aplicado a los trabajadores, la mayoría no conoce las normas que regulan los Sistemas de Contabilidad y Tesorería, las funciones que realizan no son supervisadas por la instancia superior, así como tampoco existe un adecuado control de los ingresos; por lo tanto el control interno de los ingresos no es confiable. Así mismo, el desconocimiento del Manual de Procedimientos Administrativos ha traído como consecuencia que las funciones de los trabajadores no sean eficientes.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Marco Teórico**

#### **2.2.1.1 Control Interno**

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas adoptados en el negocio o firma, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y fomentar la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. **(AICPA, 1989)**.

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos verificar la confiabilidad y exactitud de los datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia **(Gómez, 2009)**.

Asimismo, el control interno como sistema es aquel que sirve para mantener las características de los productos de un sistema de referencia, dentro de un rango de tolerancia predeterminado, persigue un objetivo de eficacia para mantenerla en condiciones de eficiencia **(Y Meza, 2006)**.

Por otro lado, “El control interno se refiere a los métodos seguidos por una compañía, estos métodos son:

- ✓ Para proteger sus activos
- ✓ Para proteger a la empresa en contra del mal uso de los activos.
- ✓ Para evitar que se incurra indebidamente en pasivos.
- ✓ Para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación.
- ✓ Para evaluar la eficiencia en las operaciones,
- ✓ Para cerciorarse si ha habido adhesión y políticas que tenga establecida la compañía.
- ✓ Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización, señala el autor **(Holmes, 1990)**.

El propósito del Control Interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización.” **(Meiggs, 1994)**.

#### ❖ **Normas del Control Interno**

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno

en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado. **(Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, 2006).**

❖ **Características del Control Interno**

El Control Interno es un factor extremadamente crítico. Es el logro de los objetivos generales y su efectividad depende de la información recibida. Para lograr resultados óptimos de los sistemas de control, deben poseer las siguientes características:

- **Ser oportuno:** Un control es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado.
- **Seguir una estructura orgánica:** La función del control no puede sustituir una estructura organizacional. No se pueden cambiar o rotar los niveles jerárquicos de información.

- **Tener una ubicación estratégica:** No es posible fijar control para cada aspecto de un organismo, aun cuando ésta sea de pequeña o de mediana magnitud, por lo que es necesario establecer controles en ciertas actividades siguiendo un criterio estratégico.
- **Ser económicos:** Este punto se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, este punto debe ser gravoso y ocasiona un efecto sofocante en el personal.
- **Revelar tendencias y situaciones:** Los controles que exponen la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar y solo son necesarios los controles que muestran periódicamente la actividad por controlar.  
(Rodríguez ,1995).

#### ❖ **Objetivos del Control Interno**

El control interno debe ser diseñado con base en los objetivos generales del control interno, los cuales son los siguientes:

- ✓ **Objetivos del sistema contable:** El sistema contable está conformado por los métodos y registros establecidos para identificar, reunir,



analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

- ✓ **Objetivos de autorización:** Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.
- ✓ **Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones:** Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados o de cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, así como para mantener en archivos apropiados datos relativos a los activos sujetos a custodia.
- ✓ **Objetivos de verificación y evaluación:** Los datos registrados a los activos sujetos a custodia deben compararse, a intervalos razonables, con los activos físicos existentes para tomar medidas apropiadas y oportunas respecto a las diferencias que se detecten. Asimismo, deben existir controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los

saldos que se informan en los estados financieros.

- ✓ **Objetivos de salvaguarda física:** El acceso a los activos sólo debe permitirse de acuerdo con políticas prescritas por la administración, por lo cual se debe observar de manera específica el pleno apego y respeto a las debidas autorizaciones. (Y Meza, 2006).

#### ❖ **Tipos del Control Interno**

Sostiene que los tipos de control interno son:

- **Control de Validez:** Asegurar que la información contable procesada es real, verdadera, correcta o adecuada.
- **Control de Integridad:** Asegurar que se ha procesado la totalidad de la información contable.
- **Control de Reproceso:** Asegurar que los cómputos o las operaciones de rutina o sistematizadas, han sido llevadas a cabo en forma adecuada. (Rusenias 2006).

#### ❖ **Clases del Control Interno**

De acuerdo con las Declaraciones sobre

Normas de Auditoría los controles se dividen en:

➤ **Control contable:** Se establece con el objetivo de la salvaguarda de los activos, y la razonabilidad de la información financiera. Éstos se diseñan para establecer controles y dar una seguridad razonable de que:

- Las transacciones sea debidamente autorizadas por la gerencia.
- Las transacciones se registran basándose en normas tales como Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados u otras. Esta transacción se efectúa para tener el control de los diferentes activos.
- El acceso a los activos es restringido mediante la autorización de la dirección.

➤ **Control administrativo:** Se incluyen programas para el cumplimiento de las normas y políticas administrativas, tales como control de calidad, niveles de aprobaciones, etc.

Las medidas que deben establecer para lograr adecuados controles contables son:

- Establecer líneas claras de responsabilidad

- Establecer procedimientos de control, para procesar cada tipo de transacción, cada una debe pasar por etapas separadas, debiendo ser: autorizada, aprobada, ejecutadas y registrada.
- Subdividir las funciones
- Separar las tareas, dado que esto limita las posibilidades de fraude y de exactitud a los registros contables. (AICPA, 1989)

#### ❖ **Procedimientos del Control Interno**

Los procedimientos garantizan la solidez de la Organización, aplicando los siguientes procedimientos:

- ✓ **Planeamiento y sistematización:** es deseable desarrollar un instructivo general sobre funciones de dirección, coordinación, de labores, el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades, con el objeto de eliminar el número de órdenes verbales y de decisiones apresuradas.
- ✓ **Registro y formas:** un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo y

correcto de activos, pasivos, productos y gastos.

Informes: Controles para la preparación de balances mensuales, hojas de adeudos de clientes por antigüedad o de obligaciones por vencimientos, **(Lizárraga ,2010)**.

Asimismo durante la revisión del control interno se debe tener en consideración los siguientes:

- ✓ Determinar si el sistema de control es suficiente como una de las bases para expresar el dictamen sobre los Estados Financieros.
- ✓ Servir como base de prueba de solidez o ineficiencia de las operaciones internas.
- ✓ Servir como guía de la cantidad de trabajo de detalle necesario en la práctica de una auditoría. **(Fowlwe, 1992)**.

#### ❖ **Importancia del Control Interno**

El Constante reconocimiento de la expansión e importancia que tiene el control interno puede ser atribuido a los siguientes factores:

- ✓ El alcance y la magnitud de las empresas han llegado a un punto donde su organización

estructural se ha vuelto compleja y extensa. Para controlar eficazmente las operaciones, la administración necesita de la precisión de numerosos informes y análisis.

- ✓ La responsabilidad de salvaguardar el activo de las empresas, prevenir y descubrir errores y fraudes, descansa principalmente en la administración.
- ✓ El mantener un adecuado control interno es indispensable para descargar apropiadamente esa responsabilidad.
- ✓ La protección que proporciona el control interno que funciona adecuadamente, en contra de las debilidades humanas, es de igual importancia. La verificación y la revisión, que son esenciales para el buen funcionamiento del control interno, reducen la posibilidad de que los errores o intentos fraudulentos queden sin ser descubiertos por un periodo prolongado.

Esto permite a la administración depositar mayor confianza en la veracidad de los actos.

**(Sánchez Navarro y Fortunato, 2007).**

## ❖ Principios del Control Interno

**Responsabilidad Delimitada:** Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados. Por ejemplo: la responsabilidad de autorizar los pagos recaerá en una sola persona, quien tenga conocimiento de ella que en este caso en la empresa Constructora A&J Ingenieros vendría a ser el Gerente General.

**Separación de Funciones de Carácter Incompatible:** Debe existir una adecuada segregación de funciones y deberes, de modo que una sola persona no controle todo el proceso de una operación. Por ejemplo: el contador no debe ser correntista, ni tenedor de libros, que son funciones incompatibles y deben ser desempeñadas por distintas personas.

**Servidores Hábiles y Capacitados:** Se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores. Por ejemplo: el cargo de contador debe ser desempeñado por una persona que posea título profesional y la experiencia correspondiente a su nivel de responsabilidad.

**Fianzas:** Los empleados que manejen recursos financieros, valores o materiales, deberán ser afianzados, a fin de permitir a la entidad descubrir adecuadamente una pérdida o un fraude efectuado por ellos mismos.

**Instrucciones por Escrito:** Las instrucciones al personal para el desempeño de sus funciones deberán darse por escrito, en forma de descripción de cargos, esto contribuye a que los empleados cumplan con su trabajo y debe estar estipulado en el manual de funciones.

**Evitar el uso de dinero en efectivo:** El uso de dinero en efectivo se debe limitar solo para compras menores por medio del fondo fijo de caja chica. **(Cepeda Alonso Gustavo, 1997).**

#### ❖ **Naturaleza del Control Interno**

Se entiende por control el conjunto de métodos para determinar la veracidad de las afirmaciones o la normalidad y regularidad de los actos que realizan otros individuos o sistemas de procesamiento de información.

La idea general que se tiene del control es que este forme parte de la teoría de la administración, definiéndose a esta como el



manejo o gobierno de hecho, cosas y dirección de individuos. (Mantilla B. S. A. ,2003).

#### ❖ **Mecanismos e Instrumentos de Control Interno**

Los mecanismos e instrumentos de control interno son variables, dependiendo no solo de la naturaleza de la organización, sino de las características del área en la cual se estén aplicando. En algunos casos, estos pueden tener un carácter automático como validación de información, verificación de consistencia y comparación de cifras totalizadoras; entre otros. En todo caso debe procurar que los mecanismos e instrumentos utilizados hagan parte, en cuanto sea posible, del proceso mismo y no sean elementos exógenos de aplicación posterior.

El diseño de los mecanismos e instrumentos debe ser una actividad compartida entre los empleados responsables y la oficina de control interno, con el fin de lograr un compromiso entre la seguridad y la eficiencia. (Gonzales Burnes, 2001).

## ❖ **Métodos de Evaluación del Control Interno**

Se clasifican en tres (03): Descriptivo, cuestionario y Graticos o Flujo gramas.

### ✓ **Descriptivo**

Consiste en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, así como los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

### ✓ **Cuestionario**

Consiste en usar como instrumento para la investigación cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los

procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

✓ **Gráficos de Flujo Grama**

El método de Flujo gramas es aquel que se expone por medio de cuadros o gráficos Si el auditor diseña un flujo grama del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan.

El flujo grama debe elaborarse, usando símbolos estándar de tal suerte que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa ya que el auditor usa el flujo grama elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y obtener conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujo grama.

Con certeza no puede decirse que cualquiera de los métodos es completo o eficaz; en algunos casos tal vez sea aplicable el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el cuestionario. (**Fernando Catagora, 1996**).

### ❖ Componentes del Control Interno

El modelo “COSO” puede ser definido como: técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así, el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. **(Cooper & Lybrand, 1997).**

El modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control, se trata más bien de un marco que considera la tarea de un control interno de una empresa como un fenómeno complejo y dinámico. **(Diego, 2011).**

Por lo contrario, el COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. **(Fonseca Luna, 2011).** Asimismo, el presente modelo brinda un plan estratégico que incide esencialmente en los resultados de la gestión

El control interno según el modelo COSO consta de cinco componentes relacionados entre sí y están integrados en el proceso de dirección. Estos componentes que se presentan independientemente del tamaño o naturaleza de la organización. **(Cuellar, 2009).**

### **Elementos del Control Interno - Coso**

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

#### **❖ Ambiente del Control**

El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

El ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. **(Orellana, 2002).**

Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración

asigna autoridad y responsabilidad **(Mantilla, 2005)**.

En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización **(Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006)**.

Por otra parte, mencionan que el ambiente de control constituye las pautas de comportamiento en una organización y las formas cómo los directivos trazan las políticas para influenciar el control de la gente. **(Betancur & López, 2007)**.

De esta forma, lo trascendente de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia **(Núñez Hurtado, 2012)**.

También, refiere que los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; el estilo de operación de la administración y cómo la administración

organiza y desarrolla a su gente. **(Mantilla, 2004).**

#### ❖ **Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización.

El mencionado elemento del informe COSO consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa. **(Orellana, 2002).**

Del mismo modo, refiere que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios. **(Estupiñán ,2006)**

Además, una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de los objetivos en cada nivel de la organización y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados **(Cooper & Lybrand, 1997).**

Es por ello que todas las entidades enfrentan diversos riesgos procedentes de fuentes tanto internas como externas, los cuales deber evaluarse a nivel de la entidad y actividad; y, a partir de ello, establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos. **(Vega Fernández & Pérez Díaz, 2010).**

#### ❖ **Actividades de Control**

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección.

Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. **(Betancur & López 2007).**

Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos **(Núñez Hurtado, 2012).**



Además se menciona algunos procedimientos de control como: revisiones de alto nivel, funciones directivas o actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño y segregación de responsabilidad. (**Mantilla, 2000**).

Por consiguiente, las actividades de control ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad (**Gutiérrez Colque, 2012**).

#### ❖ **Información y Comunicación**

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones (**Ricardo, 2005**).

De tal forma, también se hace referencia que los sistemas de información producen reportes,

contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, para operar y controlar el negocio. **(Mantilla, 2005).**

Por otra parte, en esta actividad se refiere a la identificación, recopilación y comunicación de información de la organización, de modo tal que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades. **(Veraz Rabines ,2013).**

En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones. **(Cervantes Corona, 2009).**

#### ❖ **Supervisión o Monitoreo**

El monitoreo deber realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles. Conforme a ello, el monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. **(Mantilla, 2005)**

Igualmente, resulta necesaria la revisión de las actividades de control a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde estos están en evolución, y necesitan ser reforzados o modificados (**Cooper & Lybrand, 1997**).

Por otro lado, las evaluaciones pueden ser desarrolladas por distintas instancias, según la importancia de la actividad, magnitud de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización (**Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002**).

En definitiva, cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen (**Núñez Hurtado, 2012**).

#### **2.2.1.2 Control de Caja**

En cuanto al efectivo, existen una serie de medida de control interno destinados a salvaguardarlo, evitar usos indebidos y mantener limitado a el acceso de dicho recurso, de tal fin que

este sea utilizado solo para el logro de los objetivos de la entidad, entre los cuales podemos indicar: Manejo de desembolsos menores por caja chica, cobros, usos de dos formas para emitir cheques, conciliaciones bancarias y arqueos de caja y todo aquello que permita un uso racional.

Asimismo el control interno del efectivo son “Aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de toda y cada una de las operaciones que genera el Efectivo en Caja y Bancos, con el fin de informar la exactitud de sus resultados” Monedas, billetes, cheques, etc., son la forma como está representado el dinero, es decir, que son todos aquellos valores disponibles para atender las necesidades de las operaciones normales de una organización, más un saldo razonable para cubrir cualquier emergencia (Catacora , 1996).

#### ❖ **Control Interno en Caja y Bancos**

Para llevar un control interno en caja y bancos hay que tener en cuenta plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener

información segura, salvaguardar el efectivo en caja y bancos, así como fomentar la eficiencia de operaciones y adhesión a la política administrativa de cualquier empresa pública, privada o mixta.

**Caja:**

Conjunto de medios legales de pago representados por dinero, giros postales y telegráficos, entre otros, de disposición libre e inmediata.

**Bancos:**

Conjunto de medios legales de pago, sustitutos del dinero representado por saldos disponibles en cuentas de cheques o depósitos a la vista que se convierten en dinero a su presentación.

**La Conciliación Bancaria**

Señalan que esta técnica pretende concordar el saldo según banco y el saldo según contabilidad a una fecha determinada. Para su ejecución se debe disponer del extracto bancario que envía periódicamente (semanal, mensual, etc.) la entidad financiera. La conciliación compete al responsable de contabilidad y debe

documentarse por medio de un modelo que podría servir además, como base para el registro de aquellos movimientos que provocan diferencias entre lo registrado contablemente y lo realmente cargado y abonado en la cuenta bancaria. (Vidal y De la Villa, 2003).

**Principios:**

- ✓ Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro de caja y bancos
- ✓ En cada operación de caja y bancos deben intervenir cuando menos dos personas
- ✓ Ninguna persona que interviene en caja y bancos, debe tener acceso al registro contable que controlan su actividad
- ✓ El trabajo de empleados de caja y bancos será de complemento y no de revisión .La función de registros de operaciones de caja y bancos será exclusiva del departamento de contabilidad.

**Bases del Control Interno en caja**

➤ **Entradas**

- Control para cada origen de entradas de caja y bancos

- Depósito íntegro en instituciones de crédito de todas las entradas de caja

➤ **Salidas**

- Creación de un fondo fijo de caja chica
- Pago por medios de cheques nominativos con firmas mancomunadas.

➤ **Existencias**

- Conciliación periódica de cuentas de cheque
- Cortes y arquezos de caja periódicos y de sorpresas.
- Afianzamiento del personal de caja.  
(Perdomo, 2009).

**Arqueo de Caja**

Esta técnica tiene como base la llevanza de un documento o registro en el cual quede reflejado el efectivo y otros recursos de caja. Tiene una doble finalidad: por un lado, el control de la caja, y por consiguiente, del cajero; y, por otro lado, sirve para comprobar si el saldo que refleja la cuenta del Balance coincide con los fondos existentes en la caja física de la empresa a una fecha determinada. (Vidal y De la Villa, 2003).

### **2.2.1.3 Datos Informativos de la empresa Mueblehogar EIRL.**

MUEBLEHOGAR E.I.R.L. es una empresa comercial constituida el 20 de agosto del 2005 tiene como actividad principal la producción y comercialización de muebles de madera y me lamine y cuyo objetivo es tener utilidad y contribuir con el desarrollo de su comunidad, está dirigido a un mercado de clase media La empresa se encuentra en una etapa de crecimiento y expansión buscando lograr una mayor rentabilidad financiera y una mejor productividad.

#### **VISIÓN:**

Ser la empresa líder en producción y comercialización de muebles satisfaciendo las necesidades de sus clientes y ofrecer calidad, seguridad de muebles, siendo una empresa con expectativas a crecer, mejorando la calidad de sus productos.

#### **MISIÓN:**

Somos la empresa líder en producción y comercialización a nivel nacional de muebles con diseños innovadores, con personal altamente calificado, con herramientas y maquinarias de última



generación y tecnología de punta, con responsabilidad social y cuidado de nuestro medio ambiente, mejor calidad de vida de nuestros trabajadores y completa satisfacción de nuestros clientes.

## **2.2.2 Marco Conceptual**

### **Control**

Control según uno de sus significados gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección. El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas. También tiene como propósito esencial, preservar la existencia de cualquier empresa y apoyar su desarrollo.

### **Control Interno**

El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. El control interno es una expresión utilizada para describir todas las

medidas tomadas por los propietarios y directivos de la empresa para dirigir y controlar a los empleados.

### **Efectivo y Equivalente de Efectivo**

Está representado por medios de pago (dinero en efectivo, cheques, tarjeta de crédito y débito, giros, etc.), depósitos en bancos y en instituciones financieras, así como los equivalentes de efectivo que corresponden a las inversiones financieras de corto plazo de alta liquidez, fácilmente convertibles a importes en efectivos, con riesgo poco significativo de cambios en su valor .

### **Control Contable**

Son los procedimientos y registros relativos a la seguridad de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.

### **Activo**

Como todas aquellas propiedades que posee la empresa y que se les puede asignar algún valor monetario. Tales propiedades pueden estar representadas en bienes materiales o no, derechos de usufructo, de goce o de participación.

## **2.3 Hipótesis**

El presente trabajo de Investigación no contiene hipótesis por ser Descriptivo.

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de la Investigación**

El tipo de investigación fue cualitativa, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados permitieron recabar la información en forma directa de la realidad objeto de estudio específicamente, revisiones de documentos, y todo el material relacionado con la investigación.

#### **3.2 Nivel de la Investigación**

Según el nivel de investigación es Descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las características de las variables en estudio.

#### **3.3 Diseño de la Investigación**

El diseño es no experimental –descriptivo.

##### **No experimental**

Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

##### **Descriptivo**

Es descriptivo porque el estudio se limitó a describir las características de las variables en estudio.

#### **3.4 Universo y Muestra**

##### **3.4.1 Universo**

Está representada por las Empresas Comerciales del Perú.

##### **3.4.2 Muestra:**

Se tomó de muestra a la empresa MUEBLEHOGAR EIRL.

### 3.5 Operacionalización de la Variable:

**TÍTULO: Caracterización del Control Interno del Área de Caja de las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa MuebleHogar EIRL.Trujillo, 2016.**

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSION	MEDICION
CONTROL INTERNO	Es una herramienta que sirve para controlar el área interna de una empresa, comparar las acciones, con el fin de mejorar el sistema gerencial de ésta, para tener la seguridad razonable de que se están cumpliendo los objetivos planteados.	1.- ¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?	Respuesta
		2.- ¿Con que frecuencia se efectúa arqueo de caja?	Respuesta
		3.- ¿Se depositan los ingresos de las ventas del día en la cuenta bancaria de la empresa?	Respuesta
		4.- ¿Recae en una sola persona la responsabilidad de caja?	Respuesta
		5.- ¿Las transacciones de cliente o proveedor son sustentados con medio de pago?	Respuesta

### 3.6 Técnicas e Instrumentos

#### 3.6.1 Técnica

**Revisión documentaria:** Se examinó la información determinando sus características cualitativas de manera que nos permita determinar información.

**Entrevista:** Una entrevista es para recabar información, es una conversación dirigida con un propósito específico que se utilizó un formato de preguntas y respuestas con la finalidad de obtener información directamente de la variable de estudio.

#### 3.6.2 Instrumentos:

**Guía de revisión:** Formato que examinó la información documentaria que permita detectar algunas deficiencias.

**Cuestionario:** Es un formato redactado que se aplicó en la entrevista en forma interrogatorio en donde se obtiene información acerca de la variable que se van a estudiar.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Revisión documentario	Guía de Revisión
Entrevista	Cuestionario

### 3.7 Plan de Análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1, se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes.

Para cumplir con el objetivo específico 2, se utilizó un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicó a la persona encargada del área de caja.

Para cumplir con el objetivo específico 3, se hizo un cuadro comparativo, entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes a los objetivos específicos planteados.

### 3.8 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CAJA DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA MUEBLEHOGAR EIRL. TRUJILLO, 2016.</b></p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno del área de caja de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.</p>	<p><b>1.</b> Describir las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú, 2016.  <b>2.</b> Describir las características del control interno del área de caja de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL Trujillo, 2016.  <b>3.</b> Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de caja de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.  <b>4.</b> Después de haber realizado el análisis del Objetivo N°3 se propone realizar arqueos de caja periódicamente bajo la responsabilidad del área contable para la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Control Interno</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión Documentaria</li> <li>✓ Entrevista.</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía de Revisión.</li> <li>✓ Cuestionario.</li> </ul>	<p><b>Tipo</b> Cualitativa.</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño</b> No Experimental-Descriptivo.</p> <p><b>Población</b> Empresas Comerciales del Perú.</p> <p><b>Muestra</b> MuebleHogar EIRL.</p>

## IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados

En éste capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para el informe y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos como son: entrevistas y cuestionario al encargado de caja luego se procedió a analizar los resultados y sugerir la propuesta para el control interno.

#### 4.1.1 Resultado del Objetivo específico N°1: Describir las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú, 2016.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Vásquez, (2014)</b>	El autor señala que en los resultados se logra conocer aspectos generales de la empresa, su estructura organizacional la cual no cuentan con organigrama ni manual de funciones así como también el desarrollo de sus operaciones en contexto económico, financiero y contable. Muchas veces la misma persona recae la responsabilidad y realiza varias funciones a la vez (el cajero realiza conciliaciones bancarias, registros contables). Asimismo nos muestra la forma deficiente en que se manejan, vienen desarrollando las operaciones en el área de caja, según lo evaluado los aspectos que resaltan son: la duplicidad de funciones del personal, y no son capacitados, no existe control del efectivo, no se realizan arqueos de caja y tampoco se cuenta con un fondo de caja chica para gastos menores. Mediante la aplicación del cuestionario, se evaluó bancos, que es un aspecto importante de la empresa en donde fluyen los recursos financieros de la empresa. Las deficiencias encontradas son: la no existencia de procedimientos para el control y movimientos, no se



	realizan conciliaciones bancarias, así como tampoco existe un control adecuado de los cheques emitidos, tampoco efectúan programación de pagos a proveedores y/o otros.
--	---

**Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de Investigación.**

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<p><b>Campos, (2014)</b></p>	<p>El autor señala que después de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que el riesgo en el área de tesorería es alto, obteniéndose así deficiencias en el manejo del efectivo, es por ello que en el área evaluada se debe diseñar controles, para contrarrestar con las debilidades. Demora en las liquidaciones del efectivo, Destino del efectivo a caja chica sin el debido control, Conciliación Bancaria, Sistemas de pago a proveedores 90% en efectivo ya que esto es un riesgo para la empresa. Las deficiencias ya antes mencionadas son en puntos clave del área de tesorería por tanto se aplicó un cuestionario de control interno y este nos dio un resultado, sobre el manejo del efectivo, de acuerdo a lo mencionado por los trabajadores, en estas deficiencias no existe un supervisor o un control en la cual este el manejo de las operaciones del día a día que se haga. Para que esta empresa constructora tenga eficiencia debería tener un control adecuado en la cual pueda manejar sus operaciones, el diseño de estos controles para el área, serán de beneficio para la organización, para los clientes que verán mejorando el desempeño de sus funciones y por cada sistema de información con esto teniendo un plan y responsabilidad en la información que se maneje las operaciones del efectivo.</p>

**Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de Investigación.**

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Carbajal y Rosario, (2014)</b>	<p>El autor señala que los resultados obtenidos en el trabajo de campo encontramos que existen limitaciones del control interno del efectivo eventos que dificultan o entorpecen la efectividad de los diferentes procesos o mecanismos que hacen parte del sistema mismo del ingreso o salida de efectivo, entre ellas se han podido destacar: la ausencia de código de valores en la cultura corporativa, la competencia profesional del colaborador para aplicarlo, el error humano, la colusión de los procesos, fallas en la interpretación, falta de revisión de las funciones correspondiente a cada trabajador, falta de flujo gramas a las distintas operaciones relacionadas al control interno de efectivo, fisuras en la comunicación y sobre todo no aplican procedimientos para la adecuación del control interno. Asimismo muestra que la empresa tiene para solventar sus gastos y para cubrir sus obligaciones a corto plazo mayor posibilidad en el mes de abril ya que hay un incremento de la liquidez general de s/.4.83 y un incremento en la prueba acida de s/. 2.85, esto habiendo aplicado el control interno del efectivo correctamente, dando una mayor importancia a nuestro trabajo ya que un adecuado control interno del efectivo dará mayores beneficios a la empresa, los encuestados afirman que SIEMPRE los aumentos o disminuciones de caja están debidamente autorizados, y los comprobantes de pago u otros documentos se recepciona y se archiva teniendo en cuenta que una copia de todos los documentos está en una cuenta de correo electrónico.</p>

**Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de Investigación.**

**4.1.2 Resultado del Objetivo específico N°2: Describir las características del control interno del área de caja de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL Trujillo, 2016.**

Con respecto a los resultados obtenidos previa aplicación de los Instrumentos de recolección de los datos a la empresa podemos analizar cómo está la empresa; esto fue determinado mediante la aplicación del cuestionario y entrevista al encargado del área de caja al fusionar estas dos técnicas se podrá determinar las debilidades de la empresa.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>1. ¿La empresa cuenta con un Organigrama?</b>	Si, A través del organigrama identificamos la dependencia de los cargos, es decir la jerarquía que existe dentro de la empresa.
<b>2. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?</b>	Si, MuebleHogar cuenta con el manual de funciones.
<b>3. ¿Recae en una sola persona la responsabilidad de caja?</b>	Si el cajero es responsable de manera directa del control de los ingresos y/o egresos de la empresa.
<b>4. ¿Quién es el encargado de firmar los cheques para los determinados pagos y/o otras obligaciones?</b>	El encargado de firmar los cheques y dar el visto bueno para los pagos es el Gerente.
<b>5. ¿Existe un correcto control para la emisión de cheques?</b>	Existe un deficiente control con respecto a los cheques.
<b>6. ¿Se depositan los ingresos de las ventas del día en la cuenta bancaria de la empresa?</b>	No, a veces se efectúa los depósitos al banco al tercer o cuarto día.

<p><b>7. ¿Se concilian mensualmente los saldos de las cuentas bancarias según libros, con los estados de la cuenta recibidos de los bancos y quien es responsable de dichas conciliaciones?</b></p>	<p>No, se realizan las conciliaciones bancarias en la empresa.</p>
<p><b>8. ¿El cajero tiene prohibido el acceso a cualquier libro o registro de contabilidad?</b></p>	<p>El cajero tiene el acceso a los registros contables y en algunas oportunidades apoya al área contable.</p>
<p><b>9. ¿Usted ha identificado algún riesgo en el área de caja con respecto a sus operaciones?</b></p>	<p>Sí, existen riesgos dadas las continuas entradas y salidas de dinero, puede pasar que haya un error o una apropiación indebida de efectivo por lo que merecen un control especial.</p>
<p><b>10. ¿Con que frecuencia se efectúa el arqueo de caja?.</b></p>	<p>En la empresa no se viene realizando esta función.</p>
<p><b>11. ¿Las transacciones de los cliente o proveedor son sustentados con medio de pago?</b></p>	<p>Si, sus montos tanto de cliente o proveedor cuando superan S/ 3,500 soles o US\$ 1,000 dólares americanos existen medios de pago y los montos menores se cancela en efectivo por caja chica.</p>
<p><b>12. ¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir todos los ingresos y gastos que se efectuaron durante el día?</b></p>	<p>Si, mayormente las liquidaciones se efectúan al cierre del día pero en algunas ocasiones no se hace por falta de tiempo y realizan al día siguiente.</p>
<p><b>13. ¿Hay una cantidad máxima que se debe tener en caja chica diariamente y los aumentos y disminuciones de caja son autorizados?</b></p>	<p>No, la empresa no tiene una cantidad asignada para el área de caja chica. Sin embargo los aumentos y disminuciones de caja chica son autorizados constantemente por el administrador.</p>

<b>14. ¿Los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes?</b>	Si. Los ingresos y salida de dinero están sustentados ya sea con facturas y/o otros documentos reales.
<b>15. ¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos?</b>	Si, Los documentos están en un lugar seguro y archivados ya que contiene información de la empresa para poder verificar las entradas y salidas de dinero y se audite cuando la empresa lo requiera.

**FUENTE: Elaboración propia**

**4.1.3 Resultado del Objetivo específico N°3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL Trujillo, 2016.**

<b>RESULTADO DEL OBJETIVO N°01</b>	<b>RESULTADO DEL OBJETIVO N°2</b>	<b>RESULTADO DE COMPARACIÓN</b>
El autor señala dentro de los resultados se logra conocer aspectos generales de la empresa, su estructura organizacional la cual no cuentan con organigrama ni manual de funciones así como también el desarrollo de sus operaciones en contexto económico, financiero y contable.	La empresa actualmente cuenta con un organigrama que permite ver los niveles jerárquicos dentro de la empresa.	<b>NO COINCIDE</b>
El autor señala que muchas veces la misma persona recae la responsabilidad y realiza varias funciones a la vez (el cajero realiza conciliaciones bancarias, registros contables). Asimismo nos muestra la forma deficiente en que se manejan,	Se observa en la empresa que el cajero es único responsable de los movimientos efectuados durante el día. Asimismo el cajero en	<b>COINCIDE</b>

vienen desarrollando las operaciones en el área de caja.	oportunidades apoya al área de contabilidad al llenado de los libros contables.	
El autor señala que no existe un control adecuado en los cheques emitidos.	En la empresa en estudio nos muestra que el talonario de cheques emitidos no lleva un control adecuado.	<b>COINCIDE</b>
El autor señala las deficiencias encontradas y son: la no existencia de procedimientos para el control y movimientos, no se realizan conciliaciones bancarias.	En la empresa en estudio con respecto a las conciliaciones bancarias no se viene realizando dicha función.	<b>COINCIDE</b>
El investigador señala que después de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que el riesgo en el área de tesorería es alto, obteniéndose así deficiencias en el manejo del efectivo, es por ello que en el área evaluada se debe diseñar controles, para contrarrestar con las debilidades.	La empresa en estudio la caja tiende a estar en riesgo, ya que el dinero está expuesto, ocasionando que haya faltantes, por el mismo hecho que no existen arquezos y tampoco algún medio de control en la cual el dinero este seguro. Esto resulta perjudicial a la empresa.	<b>COINCIDE</b>
El autor señala que en la empresa no tiene control del efectivo, no se realizan arquezos de caja y tampoco se cuenta con un fondo de caja chica para gastos menores.	En la empresa Mueblehogar no se realiza arquezos de caja .Asimismo no cuenta con un monto fijo asignado para caja chica.	<b>COINCIDE</b>

<p>El autor señala que las deficiencias que más resaltan es el retiro del efectivo del banco sin las medidas de seguridad respectiva, Demora en las liquidaciones del efectivo, Destino del efectivo a caja chica sin el debido control.</p>	<p>Se observa en la empresa que mayormente las liquidaciones se efectúan al cierre del día, pero en algunas ocasiones las realiza al día siguiente.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>
<p>El autor señala que el sistema de pago a proveedores se cancela el 90% en efectivo ya que esto es un riesgo para la empresa.</p>	<p>Con respecto al pago de proveedor o cliente se cancela, cuando superan S/ 3,500 soles o US\$ 1,000 dólares americanos existiendo medio de pago y los montos menores se cancela en efectivo por caja chica.</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>
<p>El autor señala que los resultados obtenidos en el trabajo de campo encontramos que existen limitaciones del control interno del efectivo eventos que dificultan o entorpecen la efectividad de los diferentes procesos o mecanismos que hacen parte del sistema mismo del ingreso o salida de efectivo, entre ellas se han podido destacar: la ausencia de código de valores en la cultura corporativa, la competencia profesional del colaborador para aplicarlo, el error humano, la colusión de los procesos, fallas en la interpretación, falta de</p>	<p>La empresa en estudio el administrador es el encargado de autorizar los aumentos y disminuciones de caja que está sustentado con su respectivo documento tanto como los ingresos y egresos y son archivados en un lugar seguro para cualquier auditoria que se presente.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>

<p>revisión de las funciones correspondiente a cada trabajador, falta de flujo gramas a las distintas operaciones relacionadas al control interno de efectivo, fisuras en la comunicación y sobre todo no aplican procedimientos para la adecuación del control interno. Asimismo muestra que la empresa tiene para solventar sus gastos y para cubrir sus obligaciones a corto plazo mayor posibilidad en el mes de abril ya que hay un incremento de la liquidez general de s/.4.83 y un incremento en la prueba acida de s/. 2.85, esto habiendo aplicado el control interno del efectivo correctamente, dando una mayor importancia a nuestro trabajo ya que un adecuado control interno del efectivo dará mayores beneficios a la empresa, los encuestados afirman que SIEMPRE los aumentos o disminuciones de caja están debidamente autorizados, y los comprobantes de pago u otros documentos se recepciona y se archiva teniendo en cuenta que una copia de todos los documentos está en una cuenta de correo electrónico.</p>		
---	--	--

**Fuente: Elaboración propia.**

**4.1.4 Resultado del Objetivo específico N°4: Después de haber analizado los resultados comparativos del objetivo específico N° 3, se propone realizar arquezos de caja periódicamente bajo la**



responsabilidad del área contable para la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016. Con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido, cheques, vales o cualquier otro elemento que se encuentre en poder del cajero.

#### **4.2. Análisis de Resultados**

##### **4.2.1 Respecto al Objetivo específico N°1: Describir las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú, 2016.**

En las empresas del Perú han sido víctimas de múltiples desfalcos y malversaciones de fondos, debido a la falta y aplicación de controles internos que garanticen la confiabilidad, productiva y la protección de todos los recursos de la entidad.

En cuanto al efectivo, existen una serie de medidas de control interno destinados a salvaguardarlo y así evitar usos indebidos de tal fin que este sea utilizado solo para el logro de los objetivos de la entidad, entre los cuales podemos indicar: Manejo de desembolsos caja general o caja chica, conciliaciones bancarias y arqueos de caja y todo aquello que permita un uso racional.

Las cuentas de caja están sometidas a un riesgo especial por las continuas entradas y salidas de dinero, puede pasar que haya un error o una apropiación indebida de efectivo por lo

que merecen un control. En relación a la caja es conveniente que exista un control especial sobre los movimientos de ésta y que se realice periódicamente el denominado arqueo de caja que es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, así también como cheques o vales, verificando que los controles internos se están llevando adecuadamente.

Asimismo, se considera que existen limitaciones con respecto al control interno del área de caja, eventos que dificultan la efectividad de los diferentes procesos o mecanismos de esta forma persiste el incumplimiento de los objetivos y fallas en la aplicación de estrategias que no permiten alcanzar las metas programadas.

Por último es necesario que las empresas realicen una revisión exhaustiva para detectar fallas y hallar soluciones que facilite el mejoramiento de la gestión y coadyuve al logro de las metas y objetivos con el fin de proteger sus recursos.

**4.2.2 Respecto al Objetivo específico N°2: Describir las características del control interno del área de caja de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL Trujillo, 2016.**

Según los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al Administrador de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL; se

puede apreciar en la entrevista los siguientes resultados:

**Con respecto a la pregunta N°01**, la empresa cuenta con un organigrama el entrevistado manifiesta que la empresa si maneja un organigrama que se identifica sus cargo correspondiente. El organigrama es la representación gráfica de la estructura de la empresa y su organización, es una buena herramienta para comunicar de forma rápida y visual mucha información que de otra manera resulta complicada o tediosa.

**Con respecto a la pregunta N°02**, El entrevistado manifiesta que la empresa si maneja un manual de organización y funciones los cuales apoyan a la efectiva gestión de la organización.

**Con respecto a la pregunta N°03**, El entrevistado indica que el cajero es único responsable del manejo de caja y de los movimientos que se efectúan durante el día y estos son sustentando. Se debe revisar la caja con el objetivo de detectar error, fraude, o algún faltante para que se pueda determinar las posibles irregularidades.

**Con respecto a la pregunta N°04**, El entrevistado manifiesta que el encargado de firmar los cheques es el gerente previo revisión y verifica a que va designado dicho pago, luego se procede a dar el visto bueno.

**Con respecto a la pregunta N°05**, El entrevistado indica que no hay el debido control con el talonario de cheques

.Asimismo no consignan el detalle en el talón de la chequera, que es la parte que se queda la empresa y sirve para llevar el control de las cantidades que se pagan con cheque; por lo tanto es esencial que cada movimiento de la chequera que se realice se registre en el talonario. Si se hace el registro correcto y oportuno, se evitara el riesgo de elaborar cheques sin fondos; es decir de girar un cheque cuando en tu cuenta no tienes suficiente dinero para pagar al beneficiario.

**Con respecto a la pregunta N°06,** El entrevistado indica que a veces no realiza los depósitos de las ventas del día al banco. Se debe depositar el dinero en efectivo o los cheques que reciba la empresa, y así tener los fondos necesarios para realizar los pagos, controlar los ingresos y cumplir con las leyes.

**Con respecto a la pregunta N°07,** El entrevistado manifiesta que el área de contabilidad no realiza las conciliaciones bancarias, es importante asegurar que todos los depósitos están correctamente reflejados en su totalidad en el saldo bancario y que no se han abonado a otra cuenta, es necesario verificar las inconsistencias y detectar algún error ya sea por cheques emitidos y cobrados pero no contabilizado, etc. ayudando a prevenir que haya malversación de fondos por parte de los empleados y canalicen recursos de la empresa en operaciones ficticias o descontrol .

**Con respecto a la pregunta N°08,** El entrevistado indica que el cajero en algunas oportunidades apoya al área contable a realizar llenado de libros contables. Esto no debe suceder en la empresa, el cajero no debe llevar los libros de contabilidad, ni debe tener acceso a los registros relacionados con el efectivo, pero tampoco el personal de contabilidad debe tener acceso a caja ya que se debe manejar las áreas de manera independiente.

**Con respecto a la pregunta N°09,** El entrevistado manifiesta que existen riesgos por las continuas entradas y salidas de efectivo, esto conlleva a ser víctimas de un asalto o pérdida dentro de la empresa, es necesario depositar el dinero a la cuenta corriente de la empresa para salvaguardar el efectivo y evitar fraudes.

**Con respecto a la pregunta N°10,** El entrevistado indica que la empresa no realiza el arqueo de caja, es necesario realizar el arqueo para comprobar la eficiencia y el correcto uso que se está haciendo al dinero, por parte de la persona responsable con el fin de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo de manera correcta, es conveniente que la empresa exista un control especial sobre los movimientos de ésta y se realice periódicamente el arqueo de caja de manera sorpresiva.

**Con respecto a la pregunta N°11,** El entrevistado indica

que las transacciones de clientes o proveedor se efectúan cuando superan S/ 3,500 soles o US\$ 1,000 dólares americanos existiendo medio de pago y los montos menores se cancela en efectivo por caja chica.

**Con respecto a la pregunta N°12,** El entrevistado responde que se efectúan las liquidaciones diarias al cierre del día, pero en algunas ocasiones no se realiza por falta de tiempo y se realiza al día siguiente. El área de caja debe realizar diariamente de manera detallada sus liquidaciones para su control, con el propósito de proteger el efectivo contra inconsistencias, así como controlar la adecuada contabilización de las partidas, verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa y el desempeño eficiente de los empleados.

**Con respecto a la pregunta N°13,** El personal encargado nos manifiesta que no se tiene una cantidad asignada para el área de caja chica. El administrador es el que autoriza sobre los aumentos y disminución de caja y la reposición del fondo se hace mediante cheque a favor de la persona responsable, caso contrario autoriza a caja general la reposición de la caja chica.

Es necesario asignar un monto para caja chica aproximadamente teniendo como referencia el total de gastos menores que se realizan en la empresa.

**Con respecto a la pregunta N°14,** El entrevistado indica que las operaciones realizadas tiene su rendición sustentada con los documentados que acreditan, los conceptos de ingresos y pagos en la cual hay evidencia, así como los comprobante de pago. y/o relación de sustento. El cajero es la persona responsable de caja y debe aplicar las políticas de la empresa.

**Con respecto a la pregunta N°15,** El entrevistado manifiesta que los documentos, están archivados en un lugar seguro ya que contiene información de la empresa para poder verificar las entradas y salidas de dinero. Es necesario conservarlo para cualquier auditoria que se presente.

**423 Respecto al Objetivo específico N°3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL Trujillo, 2016.**

- ❖ Según los resultados del autor de la investigación no cuenta con organigrama donde muestre los diversos cargos que hay en la empresa, esto es DESFAVORABLE ya que ello determinan los roles fundamentales que deben ser cubiertos en la empresa, donde se especifican claramente cuáles son las tareas y responsabilidades que deben ser realizadas por cada trabajador perteneciente a la organización a diferencia esto NO COINCIDE con la empresa en estudio

MUEBLEHOGAR EIRL cuenta con un organigrama y con manual de organización y funciones donde muestra de manera objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa gerentes y empleados, todos los cargos y funciones utilizando de manera favorable y facilitando los procesos dentro de la empresa.

- ❖ Según los resultados del autor de la investigación nos muestra que la misma persona realiza varias funciones a la vez (el cajero realiza conciliaciones bancarias, registros contables). Asimismo nos muestra la forma deficiente en que se manejan, vienen desarrollando las operaciones en el área de caja esto COINCIDE al igual que la empresa investigada y es DESFAVORABLE, porque el registro y las operaciones deben estar separados .Un empleado no debe ocupar un puesto que tenga funciones de registro, y al mismo tiempo funciones de control de las operaciones, se debe mantener cada quien en su área que le corresponde.
- ❖ Según los resultados de los autores señala que no existe un control adecuado en los cheques emitidos esto COINCIDE con la empresa en estudio y es DESFAVORABLE ya que no existe un control adecuado de los cheques emitidos. Asimismo no consigna el detalle del concepto de su emisión en el talón que es la parte de la chequera que se queda la empresa y sirve para llevar el control de las



cantidades que se pagan con cheque; Si se hace el registro correcto y oportuno, se evitara el riesgo de elaborar cheques sin fondos; es decir de girar un cheque cuando en tu cuenta no tiene suficiente dinero para pagar al beneficiario.

- ❖ El autor señala las deficiencias encontradas y son: la no existencia de procedimientos para el control y movimientos, no se realizan conciliaciones bancarias. COINCIDE con la empresa investigada esto es DESFAVORABLE ya que es necesario realizar los procedimientos de control periódicamente de forma mensual, semanal, para evitar irregularidades de dinero en efectivo y cotejar las anotaciones que figuran en el estado de cuenta bancario con el libro de la empresa, a efectos de determinar el origen de las diferencias.
- ❖ Evaluando los resultados de los autores se determinó que el riesgo en el área de tesorería es alto, obteniéndose así deficiencias en el manejo del efectivo, es por ello que en el área evaluada se debe diseñar controles, para contrarrestar con las debilidades, es DESFAVORABLE y COINCIDE con la empresa investigada MUEBLEHOGAR EIRL la caja tiende a estar en riesgo, ya que el dinero de varios días de las ventas no es depositado en la cuenta bancaria, ocasionando que haya inconsistencia, faltantes u errores, o ser víctima de robo por el mismo hecho que no hay la

supervisión continua , tampoco algún medio de control en la cual el dinero este seguro.

- ❖ El autor señala las deficiencias de la empresa no tiene control del efectivo, no se realizan arqueos de caja y tampoco se cuenta con un fondo de caja chica para gastos menores esto COINCIDE con la empresa en estudio y es DESFAVORABLE, se observa que no cuentan con un monto fijo para caja chica y no realizan arqueos de caja, conllevando a errores y fraudes es necesario arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.
- ❖ El autor señala de acuerdo a la investigación, las deficiencias que más resaltan es el retiro del efectivo del banco sin las medidas de seguridad respectiva, Demora en la liquidaciones del efectivo, Destino del efectivo a caja chica sin el debido control, esto COINCIDE y es DESFAVORABLE con la empresa en estudio ya que no se realiza diariamente las liquidaciones de cierre y en algunas ocasiones las realiza al día siguiente. Se tiene que realizar diariamente el cierre de caja para determinar los saldos anteriores evitar inconsistencias, de lo contrario se lleva un mal manejo y esto perjudica a la empresa con pérdidas de dinero.

- ❖ De acuerdo a la investigación el autor presenta deficiencias Con respecto Sistemas de pago a proveedores 90% en efectivo ya que esto es un riesgo para la empresa esto NO COINCIDE con la empresa en estudio y es FAVORABLE porque las transacciones de clientes o proveedor son efectuadas cuando superan S/ 3,500 soles o US\$ 1,000 dólares americanos existiendo medio de pago, teniendo en cuenta que los montos menores se cancelan en efectivo.
- ❖ Según el autor muestra que la empresa tiene para solventar sus gastos y para cubrir sus obligaciones a corto plazo mayor posibilidad en el mes de abril hay un incremento de la liquidez general de s/.4.83 y un incremento en la prueba acida de s/. 2.85, esto habiendo aplicado el control interno del efectivo correctamente, dando una mayor importancia a nuestro trabajo. Asimismo los encuestados afirman que Siempre los aumentos o disminuciones de caja están debidamente autorizados, y los comprobantes de pago u otros documentos se recepciona y se archiva teniendo en cuenta que una copia de todos los documentos está en una cuenta de correo electrónico. Esto COINCIDE y es FAVORABLE con la empresa en estudio el administrador es el encargado de autorizar los aumentos y disminuciones de caja y tiene conocimiento de las operación que realiza caja

está sustentado con su respectivo documento tanto como los ingresos y egresos y son archivados en un lugar seguro para cualquier auditoria que se presente.

**424 Respecto al Objetivo específico N°4: Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N°3,** se propone realizar arqueos de caja periódicamente bajo la responsabilidad del área contable para la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016., con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido, cheques, vales o cualquier otro elemento que se encuentre en poder del cajero.

En la empresa se ha detectado la falta de arqueos de caja es necesario que se adopten medidas para que el control interno sea efectivo, para evitar fraudes, residuos e inconsistencias, así como controlar la adecuada contabilización de las partidas, verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa y el desempeño eficiente de los empleados. Con el propósito de obtener mejores resultados en el control interno y a fin de fortalecer los mecanismos de seguridad, la custodia y operación del fondo de caja. Al realizar un arqueo de caja periódicamente, se está realizando un control interno en el cual se verifica la administración de todo el dinero que la empresa recibe por sus ventas y otros ingresos, así como por las salidas de éste para cancelar a los proveedores.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 Conclusiones

**5.1.1 Respecto al Objetivo específico N°1:** Se concluye que las empresas con respecto al control interno del área de caja, no realiza arqueo de caja periódicamente evidenciando fallas en la secuencia de actividades, logrando un control deficiente, determinando así puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el efectivo, ya que estas no están siendo supervisadas adecuadamente es necesario realizar arqueos continuos y sorpresivos con la finalidad de llevar un mejor control de los ingresos y gastos efectuados en la empresa.

**5.1.2 Respecto al Objetivo específico N°2:** Se concluye que la empresa **MUEBLEHOGAR EIRL** presenta deficiencias con respecto al control en el área de caja, observando que el encargado del área de caja maneja caja general y el fondo de caja chica. Asimismo no cuentan un monto fijo para caja chica. Cabe resaltar que no cumplen en depositar al banco los ingresos diarios de las ventas; y no existe un control adecuado de los cheques emitidos, no efectúan las conciliaciones bancarias mensualmente, Demora en las liquidaciones diarias y no se realizan arqueos de caja continuos. Comprobando incidencia con el control interno no se desarrolla de manera eficiente, logrando determinar que son puntos críticos, debido a

la falta de controles y continua de supervisión en el área.

Es por ello que es necesario aplicar controles internos en sus operaciones que conducirá a conocer la situación real de las mismas, con el propósito de proteger al efectivo contra residuos, fraudes e inconsistencias, permitiendo lograr resultados óptimos.

**5.1.3 Respecto al Objetivo específico N°3:** Se logró hacer un análisis comparativo del control interno del área de caja de las empresas comerciales y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL, permitiendo la verificación del dinero y valores que se encuentran en ella, para comprobar si el saldo es correcto y mejorar el área de caja, obteniendo resultados óptimos con cada una de las operaciones que genera con el fin de informar la exactitud de sus resultados.

Por tanto se concluye que la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Con respecto a los resultados obtenidos en el área de caja no han sido favorables encontrando deficiencia, no realizan arquezos de caja continuos, no depositan el dinero de las ventas al 100%, obteniendo como consecuencia la mala administración de los recursos de la misma.

**5.1.4 Respecto al Objetivo específico N°4:** Después de haber realizado el análisis comparativo, entre las empresas comerciales y la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Se propone realizar Arquezos de caja periódicamente bajo la responsabilidad

del área de contable porque contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa.

Con la propuesta mencionada se precisa mejorar sus actividades con mayor eficiencia en términos de contribuir a los procesos teniendo en cuenta que el arqueo de caja es pieza clave para obtener resultados favorables permitiendo que se realicen con seguridad razonable, disminuyendo el nivel de riesgo en posibles errores y fraudes.

Por tal motivo se concluye que el Arqueo de caja, es de gran utilidad a la empresa MUEBLEHOGAR EIRL y permite una mayor consistencia en el tratamiento de todas y cada una de las operaciones que realiza la empresa y obtener información exacta, resumida y oportuna, con el fin de informar la exactitud de sus resultados.

## **5.2 Recomendaciones**

Después de realizada la investigación, se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda realizar arqueo de caja continuos y en fechas no previstas con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y llevar un control correcto de los activos y pasivos de la empresa con la finalidad de mejorar la eficiencia del área. Aplicando formatos propuestos que ayudará a mejorar el control del efectivo.

- Se debe realizar los depósitos al banco de las ventas y/o otros ingresos del día en su totalidad. Asimismo realizar las conciliaciones bancarias y efectuadas únicamente por el contador y supervisadas por gerencia con documentos originales, no se debe admitir dicho procedimiento con copia de los documentos.
- Se sugiere que se maneje de manera independiente caja general y caja chica. Asimismo asignado un monto máximo para el fondo fijo y se deberá solicitar la reposición cuando su ejecución haya alcanzado el 75% del monto asignado.
- Se sugiere adoptar medidas de control más estricto con respecto liquidaciones diarias, y el control de los cheques emitidos con el fin de detectar errores, es de importancia que la empresa identifique la situación actual del área, las deficiencias, y conocer los riesgos, a fin de mantener un constante control del efectivo para cumplir con el logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.



## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Referencias Bibliográficas**

- American Institute Of Certified Public Accountants (AICPA). 1989. Declaraciones sobre normas de auditoría: Codificación de normas y procedimientos de auditoría. SAS 1.
- Betancur, H. D., & López, J. E. (2007). Aproximación conceptual y metodológica de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el control Interno y de administrar las PYMES del eje cafetero. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Catácora, F. (1996). Sistemas y procedimientos contables. Venezuela: McGraw.
- Cervantes Corona, G. (2009). Modelo de Atención al Cliente en el Área de Siniestro-Autos en el Ramos Asegurador. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Cepeda Alonso Gustavo (1997) Auditoría y control interno (2aEdición).Colombia: Mc Graw Hill.
- Cooper & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos de control interno. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Cuellar, G. A. (2009). Informe Ejecutivo del COSO. Universidad del Cauca
- Diego, C. (2011). Contra el Fraude. Argentina: Editorial Granica.
- Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). Análisis financiero y de gestión. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Fernando Catagora (1996). *Sistemas y procedimientos contables*. México: Mc Graw. Hill.
- Finney, H Y Miller, H. (1978). *Curso de Contabilidad. Tomo I*. México: UTEHA Noriega Editores
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para las organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación de Accountability y Control.
- Fowlwe, E. 1992. *Cuestiones fundamentales de Auditoría*. Editorial Macchi. México.
- Gómez, A (2009) *Los alcances del control de gestión. Director de la especialización de finanzas y administración pública*. Editorial Mc Graw Hill.
- Gonzales Burnes, E. (2001.). *Control interno*; México,; Editorial Mc Graw Hill;
- Gutiérrez Colque, R. (2012). *Propuesta de una guía como herramienta de control interno para la unidad de auditoría interna en la detección de fraudes para las empresas industriales*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Holmes, A. 1990. *Auditoría: Principios y procedimientos*. Editorial Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana. Segunda edición. España.
- Mantilla B., S. A. (2000). *Control interno estructura conceptual integrada*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla B., S. A. (2003) *Control Interno Conceptual Integrada*. Barcelona: Ecoe Ediciones.

- Mantilla B., S. A., & Cante S., S. Y. (2005). Auditoria del control interno.  
Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2005). Control interno (Informe COSO). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Meiggs & Meiggs, W. (1994). Contabilidad. La Base para Decisiones Generales.  
8ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Núñez Hurtado, G. (2012). Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado Simert y su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas. Chile: U Chile.
- Perdomo, A. (2009). Fundamentos De Control Interno. Novena Edición. Editorial Puebla. México: Ciudad De Puebla.
- Ricardo, M. (2005). Enfoques de la auditoría de estados contables. Argentina: Universidad Nacional de Litoral.
- Sánchez Navarro, Fortunato (2007) Manual de Eficiencia Empresarial. Word Wide Internacional.
- Vega Fernández, L., & Pérez Díaz, F. (2010). Metodología aplicada al control interno para los estudiantes de la carrera de Contabilidad de cuarto año. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 133.

Veras Rabinez, R. T. (2013). Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del Sistema Financiero en estado de liquidación.

Y Meza, I. 2006. Análisis del control interno en las organizaciones aplicadas al área de tesorería. Tesis para obtener el título de Contador Público Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo - Facultad de Contabilidad y Administración. México.

### **Tesis**

Lizárraga, R. 2010. Empleo de la Tecnología informática en la optimización del control interno, aplicado al área de créditos de los bancos de Lima. Tesis para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión empresarial. Facultad de ciencias contables, económicas y financieras. Sección de Posgrado. Universidad San Martín de Porres. Perú.

Campos Gonzales Stephany Asunción. Tesis: “Propuesta de Diseño de Control Interno para Mejorar la Eficiencia del Área de Tesorería en la Empresa Constructora Concisa En La Ciudad De Chiclayo 2014”.

Rosario León, Magda Vanessa y Carbajal Mori, Marita Aney. Tesis: “Control Interno del Efectivo y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014”.

Vásquez Núñez Persy. Tesis: “Sistema de Control Interno y su Contribución a la Gestión del Área Financiera de las Empresas Metalmecánicas del Distrito de Trujillo Año- 2014”.

### **Revistas**

Vidal, J. y De la Villa, D. 2003. ¿Cómo efectuar un control interno adecuado para la tesorería? Revista Técnica Contable, núm. 653, páginas 4 al 22.

### **Páginas Web**

<http://gerentesunesrmaracay.blogspot.pe/2013/04/control-del-efectivo.html>.

**Anexos 01: Cuestionario**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La presente entrevista tiene por finalidad entrevistar y recoger información del Administrador de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado **Caracterización del Control Interno del Área de Caja de las empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

**I. DATOS GENERALES:**

Entrevistado(a):.....Fecha...../...../...

**1.1 Edad del trabajador:** .....

**1.2 Sexo:** Masculino (...) Femenino (...)

**1.3 Profesión**.....

**1.4 Ocupación**.....

**1. ¿La empresa cuenta con un Organigrama?**

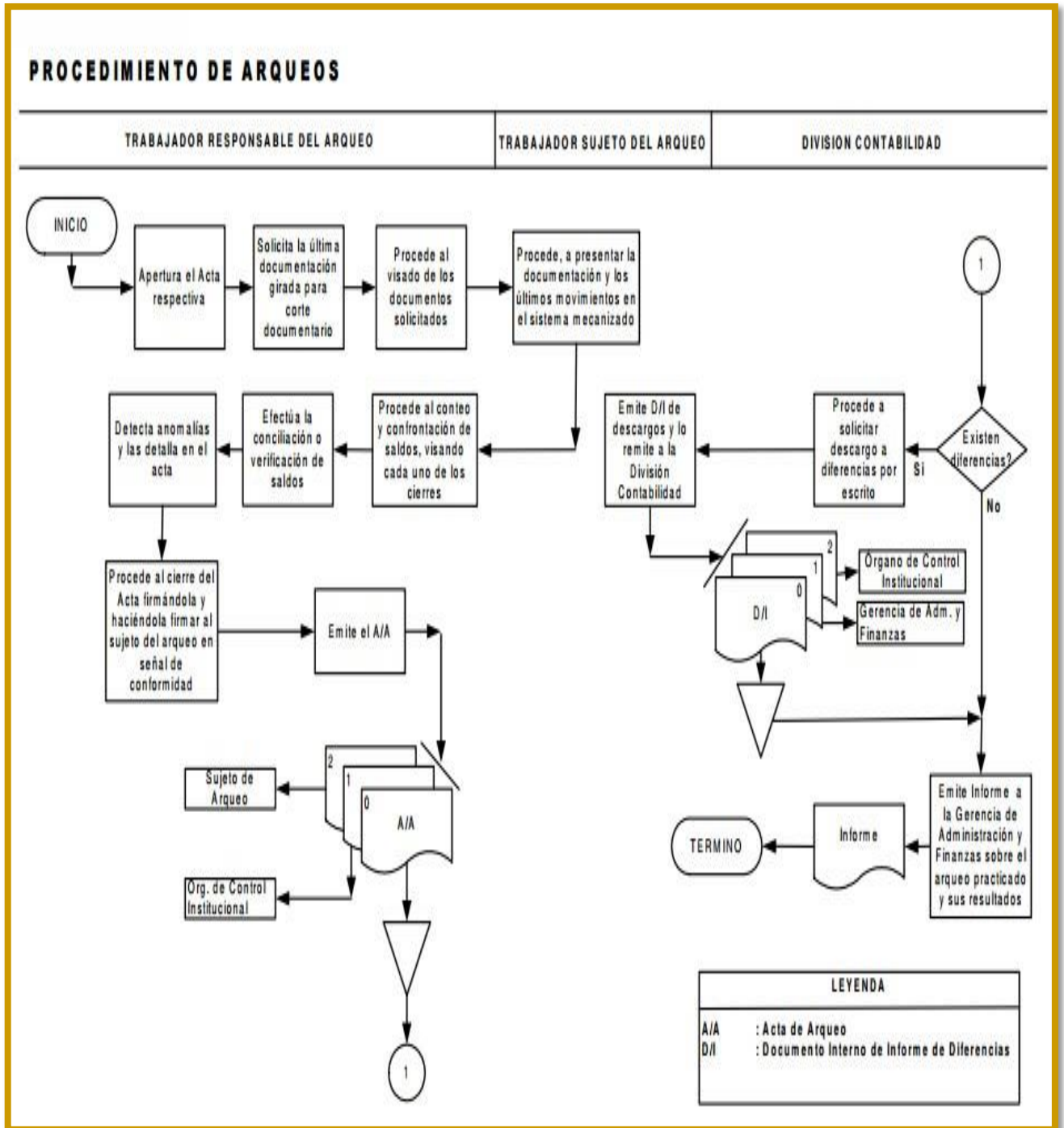
.....

2. **¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?**  
.....
3. **¿Recae en una sola persona la responsabilidad de caja?**  
.....
4. **¿Quién es el encargado de firmar los cheques para los determinados pagos y/o otras obligaciones?**  
.....
5. **¿Existe un correcto control para la emisión de cheques?**  
.....
6. **¿Se depositan los ingresos de las ventas del día en la cuenta bancaria de la empresa?**  
.....
7. **¿Se concilian mensualmente los saldos de las cuentas bancarias según libros con los estados de cuenta recibidas de los bancos y quien es responsable de dichas conciliaciones?**  
.....
8. **¿El cajero tiene prohibido el acceso a cualquier libro o registro de contabilidad?**  
.....
9. **¿Usted ha identificado algún riesgo en el área de caja con respecto a sus operaciones?**  
.....
10. **¿Con que frecuencia se efectúa Arqueo de caja?**  
.....

- 11. ¿Las transacciones de clientes o proveedores son sustentados con medio de pago?**  
.....
- 12. ¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir todos los ingresos y gastos que se efectuaron durante el día?**  
.....
- 13. ¿Hay una cantidad máxima que se debe tener en caja chica diariamente y los aumentos y disminuciones de caja son autorizados?**  
.....
- 14. ¿Los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes?**  
.....
- 15. ¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos?**  
.....



## Anexo 02: Flujo grama de Arqueo de Caja



Anexo N° 03: Formato de Arqueo de Caja



MUEBLES & DECORACIONES

**ARQUEO DE CAJA**

**N°001**

**ACTA DE AROUEO DE CAJA CHICA**

**EFFECTIVO**

Siendo las.....horas del día..... Se procedió a efectuar el Arqueo de Caja en presencia del Sr. (a).....responsable del área de Caja Chica, y el Sr. (a)..... del área de Contabilidad, efectuándose el recuento de los fondos en poder del cajero, de acuerdo al detalle siguiente:

**I. DINERO EN EFECTIVO**

**Billetes**

BILLETES S/.	CANTIDAD	IMPORTE
		<b>TOTAL BILLETES S/.</b>

**Monedas:**

MONEDAS S/.	CANTIDAD	IMPORTE
		<b>TOTAL MONEDAS S/.</b>

**Vales y Comprobantes:**

Nº	FECHA	DESCRIPCION	IMPORTE
<b>TOTAL S/.</b>			

<b>TOTAL</b>	<b>S/.</b>
<b>Saldo / Libro de Caja</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

**RESUMEN**

**RESULTADO DEL ARQUEO**

Suma de Efectivo Encontrado (+) Documentos (+) Reintegros	<b>MONTO ASIGNADO S/.</b>
(-)	<b>FALTANTE S/.</b>
(=)	<b>SOBRANTE S/.</b>

Total Asignado: .....

Total Rendido: .....

Saldo A Favor/ Contra .....

Firmando el presente, en señal de conformidad:

\_\_\_\_\_  
Responsable de Caja

\_\_\_\_\_  
Responsable de Arqueo

Trujillo,..... de..... del.....

**Anexo N° 04: Formato de Informe de Caja**

**INFORME DE CAJA**

Siendo las.....horas del día.....El área contabilidad procede a revisar los valores en efectivo que se encuentra en caja encontrándose la siguiente información:

Serie de Facturas desde..... hasta.....

Ingresos.....

**SUMA:**

(-) Efectivo según arqueo

<b>BILLETES/ MONEDAS</b>	<b>N°</b>	<b>TOTALES</b>

**FALTANTES:.....**

**EXCEDENTE:.....**

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_  
Responsable de Caja

\_\_\_\_\_  
Responsable de Arqueo

Trujillo,..... de ..... del....

Anexo N°05 :Liquidación de cierre de caja del día 07/07/2016.



**HOJA DE CAJA**

Fecha... **07/07/2016**

N°	Cantidad	Comprobante	CONCEPTO	ENTRADA	SALIDA	SALDO
			<b>Saldo anterior</b>	<b>24,500.00</b>		24,500.00
1	1	F/ 001-1910	Cama Cuna	2,300.00		26,800.00
2	1	B/V 002-2200	Bar de Vidrio	1,200.00		28,000.00
3		F/001-780	Decor Center SAC		1,680.00	26,320.00
4	1	F/ 001-1911	Cama Matrimonial	3,350.00		29,670.00
5	3	B/v 002-2201	Espejos con Diseños	2,100.00		31,770.00
6	1	B/v 005-581	Vitrina de Sala de tres cuerpos	3,100.00		34,870.00
7	1	B/v 005-582	Cama Barby	3,200.00		38,070.00
8	2	B/v 005-583	Veladores con lámpara incorporada	720.00		38,790.00
9	1		Anticipo por Camarote	3,000.00		41,790.00
10		F/008-15840	Paraíso del Perú		3340.00	38,450.00
11		F/.001-1510	Casa Santa Isabel SAC		3160.00	
12		F/002-1584	Pago Cheque N°025896		9,350.00	25,940.00
13	1	B/v 005-582	Juego Completo Ferrari	3,350.00		29,290.00
14			Abono en cuenta (Alternativa EIRL)	20,500.00		49,790.00
			<b>TOTAL SALDO</b>	<b>67,320.00</b>	<b>17,530.00</b>	<b>49,790.00</b>

**LIQUIDACIÓN DE CIERRE**

**07-07-2016**

<b>Saldo anterior</b>	<b>24,500.00</b>
(+)Ingresos de las Vta. diaria	22,320.00
(+)Deposito en cta. cte.	20,500.00
(-) Pago con Cheque	9,350.00
(-) Egresos del día en efectivo	<u>8,180.00</u>
<b>TOTA</b>	<b><u>49,790.0</u></b>



Anexo 07: Cuadro comparativo de las ventas por día en efectivo, donde se observa el faltante de los depósitos diarios, teniendo en cuenta que no se depositan al 100% dichos ingresos.



**CUADRO COMPARATIVO**  
**Mes de Julio 2016**

LIQUIDACION DE CIERRE DE CAJA DE LAS VENTAS DIARIAS						
Fecha	Entrada	Salida	Saldo	Depositos de Montos Imparciales	Depositos al banco al 100%	Faltantes de Depósitos
01/07/2016	35,000.00	15,200.00	19,800.00	14,800.00	19,800.00	5,000.00
02/07/2016	42,100.00	8,510.00	33,590.00	25,590.00	33,590.00	8,000.00
03/07/2016	55,000.00	22,360.00	32,640.00	27,640.00	32,640.00	5,000.00
04/07/2016	38,500.00	10,500.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	-
05/07/2016	56,100.00	21,000.00	35,100.00	28,600.00	35,100.00	6,500.00
06/07/2016	48,350.00	18,790.00	29,560.00	29,560.00	29,560.00	-
07/07/2016	22,320.00	17,530.00	4,790.00	2,790.00	4,790.00	2,000.00
08/07/2016	65,050.00	28,974.00	36,076.00	36,076.00	36,076.00	-
09/07/2016	25,980.00	11,125.00	14,855.00	9,000.00	14,855.00	5,855.00
10/07/2016	48,165.00	26,987.00	21,178.00	21,178.00	21,178.00	-
11/07/2016	37,690.00	14,786.00	22,904.00	18,404.00	22,904.00	4,500.00
12/07/2016	15,980.00	5,147.00	10,833.00	7,333.00	10,833.00	3,500.00
13/07/2016	62,100.00	33,254.00	28,846.00	21,846.00	28,846.00	7,000.00
14/07/2016	51,125.00	14,783.00	36,342.00	30,342.00	36,342.00	6,000.00
15/07/2016	32,660.00	8,900.00	23,760.00	19,260.00	23,760.00	4,500.00
16/07/2016	12,500.00	2,500.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	-
17/07/2016	27,855.00	6,350.00	21,505.00	13,505.00	21,505.00	8,000.00
18/07/2016	25,489.00	9,540.00	15,949.00	15,949.00	15,949.00	-
19/07/2016	17,980.00	1,742.00	16,238.00	14,238.00	16,238.00	2,000.00
20/07/2016	36,879.00	19,687.00	17,192.00	13,692.00	17,192.00	3,500.00
21/07/2016	17,986.00	6,235.00	11,751.00	9,251.00	11,751.00	2,500.00
22/07/2016	41,783.00	4,700.00	37,083.00	32,083.00	37,083.00	5,000.00
23/07/2016	58,972.00	31,680.00	27,292.00	21,792.00	27,292.00	5,500.00
24/07/2016	65,871.00	35,000.00	30,871.00	22,871.00	30,871.00	8,000.00
25/07/2016	26,870.00	19,870.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	-
26/07/2016	35,145.00	18,749.00	16,396.00	16,396.00	16,396.00	-
27/07/2016	26,890.00	6,835.00	20,055.00	15,055.00	20,055.00	5,000.00
28/07/2016	25,888.00	1,478.00	24,410.00	20,000.00	24,410.00	4,410.00
29/07/2016	36,987.00	28,914.00	8,073.00	8,073.00	8,073.00	-
30/07/2016	56,987.00	26,890.00	30,097.00	30,097.00	30,097.00	-
31/07/2016	65,000.00	8,500.00	56,500.00	56,500.00	56,500.00	-
			<b>TOTAL</b>	<b>626,921.00</b>	<b>728,686.00</b>	<b>101,765.00</b>

## Anexo 08: Cuadro de Deficiencia.

DEFICIENCIA	CAUSA	EFEECTO
No realizan arqueos de caja	Debido a que la contabilidad se maneja de manera externa esto ocasionado un deficiente control dentro del area de caja.	* Errores en los Registros Contables. *Extravio o falta de dinero injustificante. *Errores en los cobros o en los pagos.
El area de caja no realiza los depósitos de las ventas al 100%	Falta de control y administración en el manejo del efectivo.	Pérdida directa de desfalco. Ocasionando riesgos de fraude y posibles errores con el manejo del efectivo en caja, pudiendo llegar al robo del efectivo.
Ausencia de conciliaciones bancarias	Porque el encargado de caja no lleva un registro adecuado de las operaciones en el Libro bancos retrasando que se efectuen las conciliaciones mensuales.	Errores en el registro de depósitos o cheques girados que puede dar lugar a fraudes, identificación de depósitos, disminución de efectivo. Retraso en las conciliaciones bancarias.
No existe un monto fijo para caja chica	Porque el Administrador no ha asignado un fondo fijo para esta area ocasionando inconvenientes para el gasto diario de la empresa.	No tener efectivo para cubrir gastos menores como: pasajes, menus, copias, etc. Viendose obligado a tomar dinero de caja general
Demora en la liquidación del efectivo	Por el mismo hecho que no existe control de las liquidaciones diarias existen reportes presentados con retraso.	No tener la información del manejo del efectivo a tiempo para poder tomar alguna decisión.
Segregación de funciones del Cajero	El cajero maneja la Caja General y Caja Chica	Los fondos de caja chica no deben ser mezclados con los fondos de caja general porque puede generar irregularidades, fraudes y se puede prestar a la excesiva manipulación del dinero de la Empresa.