



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONTROL INTERNO DE CAJA DE LAS EMPRESAS
DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE
SERVICIOS GRUPO VIRTUAL S.A.C. TRUJILLO,
2018.**

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

AUTORA

CIPIRÁN BAUTISTA, KAROL ROXANA

ASESORA

Mgtr. ALVARADO LAVADO, HAYDEE ROXANA

TRUJILLO-PERÚ

2018

1. TÍTULO

**CONTROL INTERNO DE CAJA DE LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE SERVICIOS
GRUPO VIRTUAL S.A.C. TRUJILLO, 2018.**

2. JURADO EVALUADOR

Dr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales

Presidente

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte

Miembro

Mgtr. Marvin Omar Aredo García

Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado

Asesora

3. AGRADECIMIENTO

A la Universidad Los Ángeles de Chimbote por permitirme culminar con mi carrera profesional, como también agradezco a los profesores por haberme brindado sus conocimientos y por haberme inculcado valores como persona y como profesional.

A todos mis compañeros, amigos y amigas; les agradezco por el apoyo que me han brindado siempre.

También agradezco de manera especial a la Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado de Arroyo por haberme brindado sus conocimientos y por ser mi guía para llevar a cabo mi tesis.

4. DEDICATORIA

A ti Dios, que me has dado la oportunidad de lograr con uno de mis sueños más anhelados.

A la Virgen de la Puerta, por guiarme y poder demostrar lo mejor de mí.

A mis padres César y Roxana, porque siempre me han apoyado en todo momento, les agradezco por respaldarme en las circunstancias que se me han presentado.

De manera especial a mis hijas Valeria y Valentina por haberme apoyado incondicionalmente y moralmente en todo momento.

5. RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las principales características del control interno de caja de las empresas de servicios del Perú y de la empresa de Servicios Grupo Virtual S.A.C. Trujillo, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-descriptiva porque el estudio se ha limitado a describir las variables principales. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos la Entrevista con una Guía de entrevista de 19 preguntas aplicado al Contador de la empresa, obteniéndose una perspectiva clara de la situación pudiendo detectar las deficiencias de este y falta de control; proponiendo así mejoras significativas. Con respecto a los resultados se encontró que la mayoría de las empresas de servicios cuentan con un área de control interno deficiente. Asimismo, el área de caja de la empresa Grupo Virtual S.A.C., no cuenta con un sistema automatizado, tampoco tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, de igual manera no dispone con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal de área de caja con gerencia. Finalmente, después de haber realizado el análisis comparativo entre las empresas de servicios y la Empresa Grupo Virtual S.A.C., se concluyó que es necesario implementar los procedimientos del control interno de caja para que se logre alcanzar las metas establecidas y que le aseguren a la empresa la permanencia en el mercado, asimismo ayudar a tomar decisiones adecuadas para no sufrir problemas de liquidez a futuro.

Palabras clave: Control interno, caja, empresa de servicio.

6. ABSTRACT

The main objective of the research was to determine and describe the main characteristics of the internal cash control of the service companies of Peru and of the services company Grupo Virtual S.A.C. Trujillo, 2018. The research was of a non-experimental-descriptive design because the study has been limited to describing the main variables. The Interview with an interview guide of 19 questions applied to the Accountant of the company was applied as instruments of data collection, obtaining a clear perspective of the situation being able to detect the deficiencies of this and lack of control; thus proposing significant improvements. Regarding the results, it was found that most of the service companies have a poor internal control area. Likewise, the cash area of the company Grupo Virtual SAC does not have an automated system, nor does it have an adequate organizational structure, management does not develop plans to retain, train and incentivize staff, and does not have any function manuals. and procedures, there is also no adequate communication between cashier personnel and management. Finally, after having carried out the comparative analysis between the service companies and the Grupo Virtual SAC Company, it was concluded that it is necessary to implement internal cash control procedures so that the established goals can be achieved and that the company is assured of the stay in the market, also help make appropriate decisions to avoid future liquidity problems.

Keywords: Internal control, cash, service company.

7. CONTENIDO

1. Título:	i
2. Jurado evaluador.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido	vii
I. Introducción.....	9
II. Revisión de literatura.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.1.1. Antecedentes internacionales	13
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Antecedentes locales.....	20
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	23
III. Hipótesis	55
IV. Metodología	56
4.1. Tipo de la investigación.....	56
4.2. Nivel de investigación.....	56
4.3. Diseño de la investigación	56
4.4. Población y muestra	57
4.5. Definición y operacionalización de la variable	58
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4.7. Plan de análisis	61
4.8. Matriz de consistencia.....	63
4.9. Principios éticos	65
V. Resultados	66
5.1. Resultados	66
5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1.....	66
5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	68
5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	72
5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4.....	73

5.2. Análisis de Resultados.....	73
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1.....	73
5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	74
5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	78
5.2.4. Respecto al objetivo específico N° 4.....	79
VI. Conclusiones	81
6.1. Conclusiones	81
6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1.....	81
6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	81
6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	82
6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4.....	82
6.2. Recomendaciones	83
Aspectos complementarios	85
Referencias bibliográficas.....	85
Anexos	87

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado “**CONTROL INTERNO DE CAJA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE SERVICIOS GRUPO VIRTUAL S.A.C. TRUJILLO, 2018**”. Se realiza con la finalidad de ayudar a las empresas de servicios a evaluar el proceso de control interno del efectivo (Caja), a través de las cuentas corrientes que se manejan en el departamento de contabilidad para mejorar la eficiencia y gestión en dicha área.

El control interno es un conjunto de métodos, orientaciones, prácticas, técnicas y principios que manifiestan a la gerencia una seguridad razonable para así cumplir con las metas y objetivos institucionales (**Estupiñan, 2006**).

Por otro lado, **Cepeda (1997)**, añade que el control interno “Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad”

Hoy en día la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado, esto dado a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al instante de establecerlos; en particular si se focaliza en las tareas básicas que ellas llevan a cabo, pues de ello necesitan para conservarse en el mercado.

Es oportuno recalcar, que la entidad que aplique controles internos en sus operaciones, encaminará a entender la situación real de las mismas, es por ello la importancia de tener una planificación que se apta de enlazar que los controles se cumplan para darle una mayor visión sobre su gestión.

En consecuencia, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera consecuente a las necesidades del negocio para cuidar y salvaguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, asimismo llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

De lo anterior se deduce, que en su totalidad los departamentos que forman una entidad son sustanciales, a pesar de ello, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la intención de ajustar su funcionalidad dentro de la empresa. Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden conseguir en la compañía implementando y adecuando controles, los cuales sean capaces de cuidar y resguardar los bienes de la organización.

Para identificar el problema se ha tenido en cuenta que en la empresa de servicios Grupo Virtual S.A.C., ubicada en la ciudad de Trujillo carece de un sistema de control interno dado que sus procesos asociados a la evaluación de confiabilidad, razonabilidad y funcionabilidad del sistema de control son manejados de manera empírica. Para acrecentar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2018, el desarrollo acelerado de las compañías trajo como consecuencia que los gerentes se vieran en la necesidad de modernizar, los sistemas contables debidos a las numerosas transacciones que ellos operan, estos extraordinarios movimientos de efectivo originaron que las organizaciones requieran a las cuentas bancarias para realizar a través de estos las operaciones de desarrollo de efectivo.

En relación a los arreglos se llevan con tardanza, lo que origina que no se alcancen los resultados disponibles en cada una de las cuentas corrientes, y por último los

numerosos cheques que se localizan en tránsito, la cual ya terminó según el tiempo reclamado y aún no han sido dados de baja, esto hace que varios arreglos impulsen pagos negativos. Del trance propuesto, emergió la necesidad de hacer una investigación del procedimiento de control interno del efectivo a través de cuentas corrientes con la finalidad de realizar recomendaciones y advertencias para que se desarrolle de una mayor forma.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las principales características del control interno de caja de las empresas de servicios del Perú y de la Empresa de Servicios Grupo Virtual S.A.C. Trujillo, 2018?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las principales características del Control Interno de Caja, de las empresas de servicios del Perú y de la empresa de Servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.

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

1. Describir las principales características del Control Interno de Caja de las empresas de servicios del Perú, 2018.
2. Describir las principales características del Control Interno de Caja de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de Caja de las empresas de servicios del Perú y de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.

4. Después de haber realizado el análisis del objetivo específico N° 3 se propone Implementar los procedimientos prácticos del Control Interno de Caja de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.

El presente informe de investigación se justifica porque el control interno es un procedimiento esencial para el adecuado funcionamiento de las tareas dentro de una empresa que efectúa muchas funciones, además tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, del mismo modo detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Igualmente, la presente información se considera de gran relevancia para la compañía, GRUPO VIRTUAL S.A.C., específicamente en el área de caja, debido a que este necesita de correctos controles internos que le concedan encaminar de manera eficaz sus operaciones, en cambio contrario identificar las deficiencias que pudieran mostrar los procedimientos que utiliza la entidad en el control interno y lista del dinero. De la misma forma, va a suministrar mejoras en las actividades y en el manejo de los procesos de la empresa.

Finalmente, el presente informe de investigación servirá como antecedentes y bases teóricas para futuras investigaciones similares que se realicen en diferentes zonas de la región y del país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Para llevar a cabo el presente informe de investigación es necesario consultar con fuentes que sirvan de guía y de ayuda, pues estas fuentes deben tener relación con la investigación que se está realizando. Por ello se revisó y consultó las siguientes fuentes de información mencionadas a continuación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

MORALES (2004). “EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO UTILIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA

ALCALDÍA DE MATURÍN”, Venezuela. Su **objetivo** principal fue analizar los procedimientos administrativos y contables para la elaboración de la relación de ingresos y egresos diarios en el Departamento de Tesorería de la Alcaldía de Maturín. Esta investigación fue de tipo descriptiva, tuvo un diseño no experimental y de campo. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: observación, revisión documental de textos bibliográficos y entrevista.

Se obtuvo los siguientes **resultados**: el departamento de tesorería; 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. El flujo de efectivo que es otra manera de controlar dicho rubro en el cual se recibe la información del departamento de tesorería sobre los ingresos ordinarios, extraordinarios y los de difícil y lenta recaudaciones y los gastos causados por la institución para así determinar la disponibilidad del efectivo. Al momento que el analista financiero suministra el resumen diario, donde se procede a elaborar el resumen mensual de tesorería el cual consiste en abrir 5 carpetas como son relaciones diarias, cheques emitidos, relaciones de fideicomisos suministrados, el balance de tributo diario y el degobre de cuenta el cual es extraído al final de cada mes por el sistema de tesorería.

Atendiendo a las **conclusiones** tenemos: que no existen manuales de procedimientos administrativos para elaborar la Relación de Ingresos y Egresos Diarios en la Unidad de Analista Financiero del Departamento de Tesorería Municipal, debido a que las actividades que allí se realizan fueron aprendidas por los conocimientos impartidos por el asesor empresarial (Analista Financiero), a través de la observación directa y la formulación de interrogantes. Además, en el departamento de tesorería de la Alcaldía se cuenta con normas y procedimientos formalmente establecidos que sirvan como guía de actuación a los empleados para la realización de las actividades.

CARABALLO (2001). “ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICADOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DEL EFECTIVO EN LA

EMPRESA PROCURAS PETROLEROS, C.A.”, Maturín,

Venezuela. Su **objetivo** principal fue analizar los procedimientos de control interno aplicados para el registro y control del efectivo. Esta investigación fue de tipo descriptiva y un diseño de campo y documental. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: revisión bibliográfica, observación directa participativa y entrevista no estructura.

Se obtuvo los siguientes **resultados**: Las órdenes de pago cualquiera que sea serán firmadas por el Coordinador General de Administración. Cuando una unidad requiere la adquisición de algún material o bien cuyo monto no supere los quinientos mil bolívares (500. 000. 00) y la compra se realiza a través de éste mecanismo. La revisión de órdenes de pago consta de verificar los montos en números y letras, igualmente que las casillas para fechas de elaboración, año del presupuesto, nombre del beneficiario, la firma de la unidad solicitante, y el motivo del pago que estén correctamente llenas.

Atendiendo a las **conclusiones** tenemos: que los arqueos de caja como medida de control interno son aplicados en forma inadecuada, debido a que no se realizan de forma inesperada debido de manera que tenga resultados positivos y que no existe un manual de normas y procedimientos que le permita al personal conocer sus funciones para agilizar las operaciones que se realizan en el departamento.

MOLINA (1999). “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COMPUTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN (I-E-S.C.A)”,

Venezuela. Su **objetivo** principal fue analizar el control interno del efectivo en el departamento de caja del Instituto de Estudios Superiores de Computación e Informática. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: observación directa participativa, guía de observación y entrevista no estructura.

Se obtuvo los siguientes **resultados**: Los entrevistados concuerdan que la empresa cuenta con un manual de organización, pero no ha sido implementado adecuadamente, tal como se pudo evidenciar en la observación pues se pudo verificar que la mayoría de los trabajadores no conoce tales manuales. La falta de estos manuales dificulta que la empresa pueda establecer el adecuado ambiente de control necesario para desarrollar un sistema de control interno que permita ofrecer seguridad razonable sobre el buen desempeño de la organización. Los entrevistados concuerdan que la empresa no cuenta con un sistema de información computarizado adecuado para las operaciones de la empresa. Sin embargo, hay que destacar que la efectividad del mismo está sujeta a la alimentación correcta de los registros de las diferentes transacciones, los cuales de acuerdo a la información recolectada

presenta debilidades que se derivan de la falta de un adecuado control interno sobre su ejecución.

Atendiendo a las **conclusiones** tenemos: que en esta empresa no existe un manual de normas y procedimientos que le permitan al personal conocer sus funciones, originando que el sistema de pago sea insuficiente, debido a la falta de supervisión diaria y permite que todas las operaciones de caja sean realizadas indebidamente ocasionando retrasos.

VEGA (2009). “DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO EN LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO-RIOBAMBA, APLICANDO LA NUEVA NORMATIVA Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE RIGEN PARA EL SECTOR PÚBLICO EN EL AÑO 2009”,

Ecuador. Su **objetivo** principal fue diseñar un manual de control interno para el departamento financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Este estudio de campo se realizó bajo un paradigma cualitativo, apoyado en una base documental. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: observación directa y una entrevista.

Se obtuvo los siguientes **resultados**: El Sistema de Control Interno del Departamento Financiero se encuentra en un nivel medio, la importancia de tener un buen control interno en el departamento se hace necesario ya que ayudaría a medir la eficiencia y la

productividad al momento de implantarlo, es de gran utilidad recalcar que en esta unidad no cuenta con un control apropiado para sus necesidades, como son las de pago oportuno. Los pagos correspondientes al servicio de la deuda, se realiza de acuerdo a las instrucciones dadas por la unidad responsable de la deuda pública. La unidad responsable del efectivo ordena el débito de la cuenta de provisión y la transferencia de los recursos a las cuentas que consten en la instrucción de pago, debido a esto la demora de acreditación de los pagos a los beneficiarios.

Atendiendo a las **conclusiones** tenemos: que el control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Departamento Financiero; El no poseer un control adecuado para el pago de obligaciones hace que se demore su cancelación dañando así la imagen fiel de la Institución.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

CARRANZA, CÉSPEDES & YACTAYO (2016). “IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE TESORERÍA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS SUYELU S.A.C.”, Lima. Su **objetivo** principal fue analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios SUYELU S.A.C. Esta

investigación fue de tipo descriptiva, tuvo un diseño no experimental transversal, documental y de campo. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: observación directa, observación documental y una entrevista estructurada.

Se obtuvo los siguientes **resultados**: Al efectuar la revisión se ha observado que no se aplican procedimientos específicos de control en el área de tesorería. Al efectuar el arqueo de caja se ha observado que el dinero recaudado diariamente no es depositado en las cuentas corrientes de la empresa. En la muestra extraída de un mes se observó que la mayoría de los cheques son girados al portador. Al efectuar la revisión se ha observado que los pagos a los proveedores se realizan en cualquier momento. Los cheques girados y no cobrados con demasiada antigüedad no son anulados.

Atendiendo a las **conclusiones** tenemos: que en la empresa SUYELU S.A.C, existen deficiencias en el área de tesorería ya sea al momento de realizar las operaciones diarias como giro de cheques, pago a proveedores entre otros así como la falta de un manual de procedimientos en el área, lo cual consideramos que es muy grave, debido a que si no existe un control adecuado de los recursos que posee la empresa, la organización puede verse afectada económicamente y la información que se brinde a la gerencia no sería confiable para una buena toma de decisiones.

2.1.3. Antecedentes Locales

ESPINOZA & VALDERRAMA (2011). “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA CONTRIBUIR EN LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA MI TECHO S.A.C DEL DISTRITO DE TRUJILLO PARA EL AÑO 2010 – 2011”, Trujillo. Su objetivo principal fue implementar un sistema de control interno para contribuir en la eficiencia del área de contabilidad de la empresa inmobiliaria y constructora Mi Techo S.A.C. Esta investigación fue de diseño pre experimental de grupo único pre test – pos test. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: la observación, la entrevista y el cuestionario sobre los mecanismos que utilizaba la empresa.

Se obtuvo los siguientes **resultados**: el 33% manifiesta tener conocimiento de la existencia de control interno, mientras que el 67% de la población encuestada considera que no cuenta con la existencia de un sistema de control interno. En cuanto al conocimiento que tiene sobre el control interno que constituye un medio para lograr la mejora de gestión, el 47% de los entrevistados considera muy importante este aspecto ya que de esta manera se podría lograr prevenir posibles riesgos, el 53% considera que no es un medio importante para una mejora positiva por el puesto que desempeña

considera sin importancia. El 90% de la población encuestada manifiesta, es necesario porque permite tener una mejor visión de los objetivos y metas de la empresa si realmente se están cumpliendo o si necesita mejor o reforzarse, el 10% alega que no es necesario son un equipo de trabajo con experiencia en su labor que realizan y siempre están a su disposición de la empresa para apoyar en cualquier área de trabajo. El 67% de los encuestados manifiesta, que llevaría una mejora y nos ayudaría a no cometer los mismos errores y tener un menor control en el área donde se detectó una deficiencia, el 33% manifiesta que si realmente hay que aplicar una acción correctiva se debería hacer en el momento que fue cometida por una persona que conozca del tema y no por personal de oficina que no tiene idea de la labor de cada trabajador.

Atendiendo a las **conclusiones** tenemos: que la empresa inmobiliaria y constructora Mi Techo S.A.C. contaba con una situación de control interno inconsistente, carecía desde la implementación de las políticas, así como la ausencia del manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos en cada área.

ALFARO & ZAVALA (2006). “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA INVERSIONES DÁVILA S.A. DE LA CIUDAD DE

TRUJILLO”. Su **objetivo** principal fue implementar un sistema de control interno y su mejora de la gestión empresarial en la empresa Inversiones Dávila S.A. Esta investigación ha utilizado el diseño no experimental de nivel descriptivo. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: observación, revisión documentaria, guía de observación y cuestionario.

Se obtuvo los siguientes **resultados**: se logró detectar el uso de componentes del COSO que la empresa presentó un nivel de confianza bajo en las áreas analizadas; dado que al no contar con un plan estratégico confiable objetivos generales y específicos definidos ha generado una gestión ineficiente; no son dados a conocer a todo el personal operativo, generando que no exista una comunicación en las áreas de la empresa, ocasionando deficiencias y variaciones de información respecto a los clientes. El nivel de riesgo encontrado es regular, se debe a que la empresa no cuenta con un manual de funciones, un personal calificado, asimismo, la dirección no identificó los riesgos potenciales que afectan las actividades de la empresa.

Atendiendo a las **conclusiones** tenemos: que se debe diseñar un sistema de control interno en las diversas áreas de la empresa que así se permita analizar los procesos operativos teniendo como base un diagnóstico de la situación actual del control de la empresa.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1 Marco teórico

2.2.1.1. Definición de Control Interno

Según **Samuel (2009)**, señala que el control interno incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la organización.

Asimismo, **Estupiñan (2006)**, afirma que el control interno es un conjunto de métodos, procedimientos, prácticas, técnicas y principios que manifiestan a la gerencia una seguridad razonable para así cumplir con las metas y objetivos institucionales.

Por otro lado, **Cepeda (1997)**, añade que el control interno “Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad”

2.2.1.2. Importancia del Control Interno

Según **Mantilla (2003)**, indica que el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Por lo tanto, **Samuel (2009)** indica que se debe ver, de acuerdo a las necesidades del negocio o empresa, qué control se tiene que implantar o tener. Partiendo de este punto veremos la importancia del control interno dentro de una empresa:

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.

- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

Para finalizar, es necesario tener implantado un control interno en la empresa o negocio para poder crecer y permanecer en el mercado (**Sánchez, 2007**).

2.2.1.3. Componentes del Control Interno

Según **Espinal (2003)**, dentro del marco integrado se distinguen cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son esenciales al estilo de gestión de la empresa. Los cuales son:

❖ Ambiente de control

Es decir, el ambiente de control es un factor intangible bien importante en las actividades de la entidad, el cual a veces no se le brinda la atención debida. Sin

embargo, es el primero de ocho componentes interrelacionado de la gestión de riesgo empresarial siendo base de los otros componentes de la gestión. Esto es, según definido y recomendado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway **(Espinal, 2003)**.

El ambiente de control fija el tono de la organización al influir en la conciencia del personal. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. La dirección de la entidad y el auditor interno, son los encargados de crear un ambiente adecuado mediante una estructura organizativa efectiva, de sanas políticas de administración y así se logra que las leyes y políticas sean asimiladas de mejor forma por el trabajador **(Morales, 2004)**.

❖ **Evaluación de riesgos**

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los

riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio **(Espinal, 2003)**.

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran, así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se

debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa (**Espinal, 2003**).

❖ **Actividades de control**

- ✓ Constatar que esté debidamente separada y distinguida (en la medida de lo que razonablemente posible) la obligación de registrar, autorizar, ejecutar y corroborar un negocio, teniendo en la cuenta la necesaria gestión entre las diferentes áreas de compromiso en la cantidad.
- ✓ Corroborar la relación y distribución oportuna de las transacciones y acontecimientos elementales, atendiendo a lo interesante, trascendencia y beneficio para ello tiene la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.
- ✓ Evaluar la utilización del sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminan las desviaciones importantes.

- ✓ Las autorizaciones confirmen que una transacción es válida, y se convierten en aprobaciones a nivel de administración.
- ✓ Verificar las comparaciones de dos o más ítems, para constatar que se cumplan las políticas y regulaciones pertinentes.
- ✓ Realizar una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.
- ✓ Llevar a cabo controles sobre la información de inicio (**Espinal, 2003**).

❖ **Información y Comunicación**

- ✓ Toda información sobresaliente debe ser entendida, elaborada y delegada de la tal forma que logre adecuadamente a todas las secciones y logre cumplir con las obligaciones particulares.
- ✓ La comunicación es intrínseca a los sistemas de información. Los seres humanos deben entender, en tiempo, las preguntas referentes a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a

la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

- ✓ Las relaciones deben transferirse apropiadamente a través de una comunicación eficiente, englobando una circulación multidireccional de la comunicación: descendente, ascendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de información y una transparente voluntad de ori, por parte de los dirigentes, aparecen vitales.
- ✓ Asimismo, de una extraordinaria comunicación interna, es esencial una eficaz comunicación externa que facilite el flujo de toda la información indispensable y, en ambos trances, interesa contar con medios eficaces, como manuales de políticas memorias, divulgación institucional, cuales formales o informales, el comportamiento que toma la dirección en el acuerdo con sus subalternos (**Cepeda, 1997**).

❖ **Supervisión y monitoreo**

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la

forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección (**Cepeda, 1997**).

Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

Algunas de las cuestiones a tener en cuenta son:

- Constitución del comité de control integrado, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno, cuyo objetivo sería la vigilancia del adecuado funcionamiento del sistema de control interno y su mejoramiento continuo.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de unidades de auditoría interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.
- El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión:

*Actividades continuas y evaluaciones puntuales.

2.2.1.4. Clasificación del Control Interno

Según **Ray (2000)**, los controles internos pueden ordenarse de la siguiente manera:

a) Por Objetivos: Resguardo de activos, confiabilidad de los registros contables, estructuración adecuada de la información financiera contable; utilidad y reducción de costos dispensables, precaver expansión al riesgo no intencional, prevención o detección de errores e irregularidades; aseguramiento de que las responsabilidades delegadas han sido descargadas; descargo de responsabilidades legales.

b) Por Jurisdicción: Control interno contable; Control interno administrativo.

*** Control Interno Contable:** Depende en las formas, procedimientos y plan de organización en conjunto los procedimientos coordinados de forma apropiada a las necesidades del negocio, para cuidar y salvaguardar sus activos, comprobar su exactitud y garantizar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. Son las medidas que se vinculan directamente con el respaldo de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y afianzán la precisión de los registros y la confiabilidad de la

información confiable de acuerdo a los principios de contabilidad. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) y a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF'S).

***Control Interno Administrativo:** Este tipo de control está constituido por; control estratégico y control operativo. El control administrativo, el cual es designados por ciertos autores como operativo, hasta ahora ha sido identificado como el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia operativa, la adhesión a las políticas de la dirección y que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables **(Ray, 2000)**.

c) Por Naturaleza: Controles organizativos, controles de desarrollo del sistema, controles de autorización e información controles del sistema de contabilidad, controles adicionales de salvaguardia, controles de supervisión de la administración controles documentales **(Ray, 2000)**.

d) Otros tipos de Controles: El control interno también considera otros tipos de controles tales como:

***Control Previo:** Es el conjunto de procedimientos que se lleva a cabo antes de ejecutarse o formularse una operación o transacción, con la finalidad de asegurar que se inicie dentro del marco de las disposiciones legales, procesos técnicos y normativos. El control previo está constituido por acciones previsoras oportunas, que adopta cada una de las personas responsables en cada departamento.

***Control Concurrente:** Es el conjunto de procedimientos que se lleva a cabo en el momento de la ejecución y/o formalización de la transacción, con el fin de garantizar, durante el proceso, que se adopten las acciones correctivas para la confiabilidad de la información, dispositivos legales y para logro de los objetivos de la empresa.

***Control Posterior:** Es el conjunto de procedimientos que se realizan con posterioridad a la ejecución de las operaciones, con la finalidad de evaluar o examinar el cumplimiento de los objetivos programados y de las disposiciones legales (**Ray, 2000**).

2.2.1.5. Objetivos del Control Interno

Según **Catagora (1996)**, el objetivo del control interno es prever una razonable seguridad (ya que esta no puede ser absoluta o total), de que el patrimonio esté resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones asignadas por los usos y disposiciones no autorizadas, y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas y adecuadas o apropiadamente registradas, a fin de permitir o asegurar:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control. Reportes o informes de gestión de realidad aceptable.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

Por otro lado, tiene que cumplir con objetivos generales y específicos.

2.2.1.6. Principios del Control Interno

El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Sin embargo, según **Cepeda (1997)**, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separados. No se puede ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.
- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se lleven correctamente.
- Ninguna persona individual debe de tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.
- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da

como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.

2.2.1.7. 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, 2003).

2.2.1.8. Estructura del Control Interno

Según Espinal (2003), la estructura del control interno son 5:

a) Ambiente de Control

El ámbito o el ambiente de control conforma el punto elemental para el incremento de las acciones y refleja el comportamiento asumido por la alta dirección en vinculación con el interés del control interno y su incidencia sobre las tareas de la empresa y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren precisas para su implantación y desarrollo exitoso.

Asimismo, el Ambiente de Control establece el tono de la entidad al influir en la conciencia del trabajador. Este puede juzgarse como la base de los demás componentes del control interno. La dirección de la organización y el auditor interno, son los encomendados de crear un entorno apropiado mediante una estructura organizativa efectiva, de sanas políticas de administración y así se consigue que las leyes y políticas sean asimiladas de mejor aspecto por el personal **(Espinal, 2013)**.

-Así también, el Ambiente de Control es el soporte para el desarrollo del resto de los elementos, a continuación, detallamos sus fundamentos:

-La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.

-La filosofía y estilo de dirección.

-La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.

b) Evaluación de Riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los

riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad (**Espinoza, 2013**).

Cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a las globales de la institución. Una vez identificados los riesgos, su análisis debe incluir:

- Una estimación de su importancia y trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad y frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.
- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

c) **Actividades de Control**

- Comprobar que está debidamente segregada y diferenciada (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad **(Ascate, 2016)**.
- Verificar el registro y clasificación oportuna de las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.
- Comprobar la realización de conteos físicos, periódicos, de los activos y su conciliación con los registros contables.
- Evaluar la calidad y cumplimiento de los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado.
- Verificar que la dirección efectúe análisis, periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores, con los

presupuestos y planes aprobados y otros niveles de análisis que les sean útiles.

- Evaluar la utilización del sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes (**Espinoza, 2013**).

d) Información y Comunicación

- Se entiende por el componente de información y comunicación, los medios y acciones que, con enfoque sistemático regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con la responsabilidades individuales y grupales.
- La información deber permitir a los funcionarios y servicios públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicación en tiempo y forma oportuna.
- Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, incluyendo una

circulación multidireccional (ascendente, descendente y transversal).

- En necesario hacer una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y la inversa, donde se dé información desde la alta dirección a todo el personal de forma clara para que los trabajadores puedan comprender cuál es su papel en el sistema de control interno (**Espinoza, 2013**).

e) **Supervisión y Monitoreo**

La supervisión o monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno.

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, así como el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitorio y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

*Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.

*Evaluaciones separadas.

*Condiciones reportables.

*Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control (**Espinoza, 2013**).

2.2.1.9. Beneficios del Control Interno

El control interno controla acciones, actividades, planes, políticas y normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo. Los beneficios de contar con un sistema de control interno son:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidas.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.

- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

2.2.1.10. Limitaciones del Control Interno

- ❖ Requerimientos de la administración. El control interno no puede costar más de los beneficios que se reciben, es decir, se debe revisar la pendiente del costo-beneficio.
- ❖ En su mayoría el control interno está dirigido a las cuestiones de rutina y no a situaciones globales; por tanto, siempre debe ser pensado como un todo que se desprende de la punta de la pirámide de la empresa-gerencia-administración y termina en base-empleados-para evitar esa limitante del control interno en relación con unas determinadas operaciones de la compañía y no, unas más globalizadas.
- ❖ La colusión se da cuando personas internas o externas se ponen de acuerdo para hacerlo daño a un tercero. Esta es una limitante porque puede suceder que desde el control interno haya gran diseño para el logro de óptimos resultados, pero imposible resistir la ausencia de

principios éticos por parte de las personas que componen el alma de la empresa.

- ❖ La violación por parte de la administración por abuso de autoridad. Si el control interno funciona como tal, y se deben cumplir unos parámetros, éstos deben ser respetados; de lo contrario, los resultados podrían ser inconclusos.
- ❖ Que el control interno se vuelva inadecuado u obsoleto; lo indicado es que dicho control esté en constante desarrollo de acuerdo con las necesidades que requiere la empresa y administración para su prosperidad.
- ❖ Errores humanos, el control interno puede obtener fallas cuando hay errores humanos por falta de información, o sencillamente confusiones normales propias de la interacción, que pueden ser manejadas desde la asertividad (Sosa, 2015).

2.2.1.11.

Control Previo, Concurrente y Posterior

- ❖ **Control Previo**

Es el control orientado a prevenir que la entidad incurran en desviaciones que impidan o limitan la correcta ejecución de determinadas operaciones o tareas (Ruiz, 2001).

De la misma manera, el control previo es un conjunto de acciones de cautela que se realizan antes de la ejecución de los procesos u operaciones.

❖ **Control Concurrente**

A este tipo de control también se le conoce como control de si/no, en virtud de que, por lo general, incluye puntos de medición en los que habrá de determinarse si continuar o no con el proceso, realizar alguna acción correctiva, o de detener de plano el trabajo (**Robbins, 2010**).

❖ **Control Posterior**

El control posterior también ayuda a efectuar oportunamente los correctivos y acciones necesarias en la administración de la institución, para evitar que la desviación administrativa o perjuicio sea mayor, y que se pueda identificar y sancionar los responsables, según el caso amerite (**Ruiz, 2001**).

2.2.1.12.

Control Administrativo y Control Contable

➤ **El control Administrativo**

Es el control por el cuál evalúa el rendimiento. Igualmente, incluye todas las actividades que emprenden para garantizar que las operaciones reales

coincidan con las operaciones planificadas **(Ruiz, 2001)**.

Es el proceso administrativo, es un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa. Consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados.

Donde pudiera establecerse para su evaluación o estudio subgrupos como:

- Control operativo. Los controles, entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos.
- Control estratégico: Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas.

➤ **Control Contable**

Es el procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les comprara con las que arroja la contabilidad. Son técnicas utilizadas para que, al efectuar las actividades de procesamiento y verificación de las transacciones, se salvaguarden los activos y se constate que los registros financieros y presupuestarios estén respaldados con la respectiva documentación comprobatoria. **(Ruiz, 2001).**

2.2.1.13. Importancia del control interno administrativo contable

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico **(Mantilla, 2003).**

De lo antes mencionado se desprende, que absolutamente todos los departamentos que constituyen una entidad son primordiales, aunque, existen dependencias que

constantemente van a estar en constantes modificaciones, con el propósito de afinar su funcionalidad dentro de la entidad resulta transparente que dichas modificaciones se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa (**Ramón, 2010**).

No obstante, para su Instrumentación siempre se ha tenido en cuenta el costo beneficio del sistema de control interno, así como las limitaciones inherentes a cualquier Sistema.

❖ **Control Interno aplicado a Caja**

Definición: Es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleos y procedimientos coordinados que tiene por objeto obtener información segura, salvaguardar el efectivo en caja, así como fomentar la eficiencia de operaciones y adición de la política administrativa de cualquier empresa (**Espinal, 2003**).

Principios del Control Interno de Caja

*Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro de caja.

*En cada operación de caja deben intervenir por lo menos dos personas.

*Ninguna persona que interviene en caja debe de tener acceso a los registros contables que controle su actividad.

*El trabajo de empleados de caja será de complemento no de revisión.

*La función de registro de operaciones de caja será exclusiva del departamento de contabilidad.

❖ **Control Interno para cada origen de entradas a Caja**

*Cobros por ventas de contado directo.

* Cobros por ventas de contado C.O.D (cobro o devolver) en plaza.

*Cobros por ventas de contado C.O.D fuera de plaza.

*Cobros por ventas a crédito en plaza.

*Cobros por ventas a crédito fuera de plaza.

*Control Interno:

*Cobros a empleados y deudores.

*Entradas diversas a caja.

*Creación de un fondo fijo de caja.

*Cortes y arqueos de caja periódicos y de sorpresa.

*Afianzamiento del personal de caja.

❖ **Control Interno de Banco**

Los principales aspectos del control interno relativos al manejo de la cuenta de Bancos, cuyo cumplimiento deben vigilarse, son:

***Separación de labores.** Deben ser personas diferentes las que expidan cheques, operen auxiliares y registros y efectúen conciliaciones.

***Fianzas.** El personal que maneja las cuentas bancarias debe estar afianzado para garantizar posibles desfalcos por malos manejos.

***Firmas mancomunadas.** Los cheques deberán expedirse siempre con dos firmas, definiendo -así se sugiere- una que invariablemente deberá ir.

***Firmas autorizadas.** Se deberá contar con un registro de firmas autorizadas para firmar cheques, así como la forma en que podrán ir mancomunadamente.

***Conciliaciones bancarias.** Las cuentas bancarias deberán conciliarse -invariablemente- cada mes y mantener debidamente depuradas las partidas en conciliación.

***Revisar** que lo que este en la póliza, en el estado de cuenta y en el documento sea lo mismo.

***Revisará** los cheques no presentados al cobro durante un período excesivamente largo se investigue el

motivo. Después de 30 días se cancelan los cheques
(Mantilla, 2003).

2.2.1.14. Datos de la empresa Investigada

La empresa GRUPO VIRTUAL S.A.C., se crea con la finalidad de brindar el servicio de Hotelería y Turismo en la ciudad de Trujillo.

- ❖ Nombre o Razón Social: GRUPO VIRTUAL S.A.C.
- ❖ RUC: 20482036474
- ❖ Naturaleza Económica: Empresa de Servicios
- ❖ Actividad: Servicio de Hotelería y Turismo.
- ❖ Teléfono: 044 – 221292
- ❖ Domicilio Fiscal: Mz. T Lote. 2 Urb. Sem. El Bosque
- ❖ Departamento: La Libertad
- ❖ Régimen Tributario: Régimen General
- ❖ Sector Contributivo: Empresa Privada

2.2.2 Marco conceptual

- ❖ **Auditoría:** Es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución y para su

evaluación. Revisión, análisis, examen y dictamen (**Demetrio, 2015, p. 64**).

- ❖ **Caja:** Representa el dinero en efectivo disponible a corto plazo, obtenido del giro principal u operaciones conexas en una empresa (**Demetrio, 2015, p. 101**).
- ❖ **Cash:** Palabra inglesa cuyo significado es caja y que se utiliza en el sentido de Liquidez (**Demetrio, 2015, p. 110**).
- ❖ **Cliente:** Es la persona o empresa a quien le vendemos nuestros productos, servicios y/o mercaderías (**Demetrio, 2015, p. 114**).
- ❖ **Cobranza:** Es el servicio de realizar el cobro de una deuda por cuenta de otro. No se considera cesión de derechos (**Abanto et al., 2012**).
- ❖ **Cobro:** Dinero que, en concepto de paga, recibe regularmente una persona de la empresa o entidad para la que trabaja (**Demetrio, 2015, p. 116**).
- ❖ **Control:** Poder de dirigir las políticas financieras y de operación de una entidad, con la finalidad de obtener beneficios económicos de su explotación (**Apaza, 2015**).
- ❖ **Control interno:** Es el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, técnicas e instrumentos de control que, ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución pública,

se constituye en un medio para lograr una función (**Apaza, 2015**).

- ❖ **Cuenta corriente:** Un contrato en virtud del cual una empresa se obliga a cumplir las órdenes de pago de su cliente hasta por el importe del dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado (**Apaza, 2015**).
- ❖ **Eficacia:** Grado en el que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de la partida, directamente atribuibles al riesgo cubierto (**Apaza, 2015**).
- ❖ **Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función (**Demetrio, 2015, p. 184**).
- ❖ **Políticas de cobranza:** Son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes (**Apaza, 2015**).
- ❖ **Transacción Comercial:** Son aquellas que buscan suministrarnos la información necesaria para llevar un control más ordenado de las operaciones realizadas en una empresa o negocio (**Apaza, 2015**).
- ❖ **Transferencia Electrónica de fondos:** Servicio de la Sunat que se puso a disposición de los contribuyentes para realicen determinados pagos sin utilizar formularios (**Demetrio, 2015, p. 850**).

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se plantea hipótesis por ser un trabajo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación fue de enfoque cualitativo porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados permitió recabar la información en forma directa de la realidad objeto de estudio específicamente, revisiones de documentos y todo el material relacionado con la investigación (Hernández et al., 2010).

4.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, porque permitió analizar la variable del tema de investigación y observar la realidad tal cual ocurre sin transformar nada debido a que se limitó a describir la principal característica de la variable en estudio (Hernández et al., 2010).

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo.

No Experimental: Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto (Hernández et al., 2010).

Descriptivo: Porque el estudio se limitó a describir las principales características de las variables en estudio. (Hernández et al., 2010)

El diseño es no experimental – descriptivo.

M —————> **O**

Dónde:

M: Muestra conformada por la Empresa de Servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. encuestada.

O: Observación de las variables.

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población

La población estuvo constituida por las empresas de servicios del Perú, 2018.

4.4.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.

4.5. Definición y Operacionalización de la Variable

TÍTULO: Control interno de caja de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa de servicios Grupo Virtual S.A.C. Trujillo, 2018.

Cuadro 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
<p>Variable Independiente:</p> <p>Control Interno de Caja</p>	<p>Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, administración, distribución, financiamiento, entre otras son conducidas por el control interno, es un instrumento de eficiencia.</p>	<p>Ambiente de Control</p>	<p>¿Existen normas establecidas por parte de la empresa para el control interno del área de caja?</p> <p>¿Le gustaría que el sistema automatizado para el control interno del área de caja este diseñado bajo un ambiente gráfico agradable y de fácil manejo?</p> <p>¿Cuál es el principal problema que se presenta por el no uso de un sistema automatizado como apoyo para el control interno en el área de caja?</p> <p>¿Cree usted que a los usuarios del área de caja les gustaría la implementación de un sistema automatizado para el control interno?</p>	<p>Respuesta</p>

		Evaluación de Riesgos	¿Existe un manual de normas y procedimientos que apoye a las funciones del área de caja?	Respuesta
		Actividades de Control	<p>¿Realiza controles de caja? ¿Cada que tiempo realiza los controles?</p> <p>¿Un sistema automatizado aplicado para el control interno de caja facilitaría al personal a mejorar la eficiencia de la misma?</p> <p>¿Realiza conciliaciones bancarias?</p>	Respuesta
		Información y Comunicación	<p>¿Considera usted que el registro de la información que se lleva en el área de caja, necesita ser automatizada?</p> <p>¿Realiza flujos de caja?</p> <p>¿Elabora estados de flujo de efectivo?</p>	Respuesta

		Actividades de Supervisión	¿Cómo considera usted el funcionamiento actual del área da caja de la empresa Grupo Virtual S.A.C.?	Respuesta
--	--	----------------------------	---	-----------

Fuente: Elaborado por la autora.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los datos fueron recolectados de la documentación contable de la empresa. Se utilizó una entrevista al Contador de la empresa en un antes y después de aplicar la variable para poder ver los resultados óptimos del control interno.

4.6.1. Técnicas

- ✓ **Revisión documentaria:** Se examinó la información determinando sus características cualitativas de manera que nos permitió determinar información.
- ✓ **Entrevista:** Una entrevista es para recabar información, es una conversación dirigida con un propósito específico que utiliza un formato de
- ✓ preguntas y respuestas con la finalidad de obtener información directamente de la variable de estudio.

4.6.2. Instrumentos

- ✓ **Guía de revisión:** Formato que examinó la información documentaria que permitió detectar algunas deficiencias.
- ✓ **Guía de entrevista:** Es un formato redactado que se aplicó en la entrevista en forma interrogatorio en donde se obtuvo información acerca de la variable que se van a estudiar.

4.7. Plan de Análisis

En el desarrollo de la investigación se hizo un análisis descriptivo individual y comparativo.

Para lograr los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica, luego se hizo el análisis a la luz de los antecedentes y bases teóricas pertinentes.

Asimismo, para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la guía de entrevista elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicó al Contador.

Finalmente, para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las coincidencias o no coincidencias a la luz de las bases teóricas pertinentes.

4.8. Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
“Control Interno de Caja de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa de Servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018”	¿Cuáles son las principales características del Control Interno de Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa de Servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018?	Determinar y describir las principales características del Control Interno de Caja, de las empresas de servicios del Perú y de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.	<p>1. Describir las principales características del Control Interno de Caja de las empresas de servicios del Perú, 2018.</p> <p>2. Describir las principales características del Control Interno de Caja de la Empresa GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de Caja de las empresas de servicios del Perú y de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.</p> <p>4. Después de haber realizado el análisis del objetivo específico N° 3 se propone implementar los procedimientos prácticos</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Control Interno de Caja</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>En el desarrollo de la investigación se aplicará la técnica de la Revisión Documentaria y la Entrevista.</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Para el recojo de la información de la investigación se aplicará la Guía de Revisión y Guía de Entrevista.</p>	<p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>Cualitativa</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>No experimental-descriptivo</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>Empresas de Servicios del Perú, 2018.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Empresa de Servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.</p>

			del Control Interno de Caja de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.			
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaborado por la autora.

4.9. Principios éticos

En toda investigación que se va a llevar a cabo, el investigador previamente debe valorar los aspectos éticos de la misma, tanto por el tema elegido como por el método seguido, así como plantearse si los resultados que se puedan obtener son éticamente posibles, respetando la doctrina social de la iglesia como es la dignidad de la persona (Martínez, 2008).

Anonimato

Se aplicó la entrevista indicándole al Contador de la empresa que la investigación fue anónima y que la información obtenida fue solo para fines de investigación.

Privacidad

Toda información recibida en el presente estudio se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesto respetando la intimidad del Contador de la empresa, siendo útil solo para fines de investigación.

Honestidad

Se informó al Contador de la empresa, los fines de la investigación, cuyos resultados se encontraron plasmados en el presente estudio.

Consentimiento

Solo se trabajó con el Contador de la empresa, que acepte voluntariamente participar en el presente trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. 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: la entrevista y la guía de entrevista realizado al contador, luego se procedió a analizar los resultados y sugerir la propuesta e implementación de procedimientos prácticos del control interno.

5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Describir las principales características del Control Interno de Caja de las empresas de servicios del Perú, 2018.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
MORALES (2004)	El autor señala que no existen manuales de procedimientos administrativos para elaborar la Relación de Ingresos y Egresos Diarios en la Unidad de Analista Financiero del Departamento de Tesorería Municipal, debido a que las actividades que allí se realizan fueron aprendidas por los conocimientos impartidos por el asesor empresarial (Analista Financiero), a través de la observación directa y la formulación de interrogantes. Además, en el

	<p>departamento de tesorería de la Alcaldía se cuenta con normas y procedimientos formalmente establecidos que sirvan como guía de actuación a los empleados para la realización de las actividades.</p>
VEGA (2009)	<p>El autor indica que el control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Departamento Financiero; El no poseer un control adecuado para el pago de obligaciones hace que se demore su cancelación dañando así la imagen fiel de la Institución.</p>
ALFARO Y ZAVALETA (2006)	<p>Los autores señalan que se debe diseñar un sistema de control interno en las diversas áreas de la empresa que así se permita analizar los procesos operativos teniendo como base un diagnóstico de la situación actual del control de la empresa.</p>
ESPINOZA Y VALDERRAMA (2011)	<p>Los autores indican que la empresa contaba con una situación de control interno inconsistente, carecía desde la implementación de las políticas, así como la ausencia del manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos en cada área.</p>
CARRANZA,	<p>Los autores señalan que en la empresa existen deficiencias en el área de tesorería ya sea al momento de realizar las</p>

CÉSPEDES Y YACTAYO (2016)	operaciones diarias como giro de cheques, pago a proveedores entre otros así como la falta de un manual de procedimientos en el área, lo cual consideramos que es muy grave, debido a que si no existe un control adecuado de los recursos que posee la empresa, la organización puede verse afectada económicamente y la información que se brinde a la gerencia no sería confiable para una buena toma de decisiones.
--	---

Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

5.1.2. Respetto al objetivo específico N° 2

Describir las principales características del Control Interno de Caja de la empresa se servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.

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 de la guía de entrevista y entrevista al contador de la empresa al fusionar estas dos técnicas se podrá determinar las debilidades de la empresa.

Resultados de la Guía de entrevista

Se presentaron los resultados hallados a través de la entrevista al

Contador de la empresa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Qué es control?	Para mi parecer control es un procedimiento administrativo que se emplea para evidenciar la exactitud y la veracidad en las transacciones.
2	¿Qué es control interno?	Bueno para mí, control interno es un análisis de los sistemas y operaciones de las entidades con el fin de determinar si son confiables y a la vez si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.
3	¿Realiza control de caja? ¿Cada que tiempo realiza los controles?	Si se realiza control de caja mediante un análisis del efectivo llamado arqueo de caja, esto se hace cada mes.
4	¿Existen normas establecidas por parte de la empresa para el control interno del área de caja?	No, porque no existen un manual de procedimientos para el área de caja.
5	¿Sabe que es un arqueo de caja?	Sí, es una herramienta fundamental para el análisis de las transacciones del efectivo.

6	¿Cada que tiempo realiza el arqueo?	Se realiza cada mes, debido a que no hay una persona que apoye al área contable dentro de la empresa.
7	¿Cómo considera usted el funcionamiento actual del área de caja de la empresa Grupo Virtual S.A.C.?	Lo considero con algunas deficiencias, ya que carece de un sistema automatizado que ayude a optimizar el análisis de las transacciones del efectivo.
8	¿Considera usted que el registro de la información que se lleva en el área de caja, necesita ser automatizada?	Si, por que al ser automatizada se llevaría un control más exacto de las operaciones que se realizan en el área de caja diariamente.
9	¿Un sistema automatizado aplicado para el control interno de caja facilitaría al personal a mejorar la eficiencia de la misma?	Si, por que se mantendría un control actualizado de la caja y saldos reales del efectivo.
10	¿Le gustaría que el sistema automatizado para el control interno del área de caja este diseñado bajo un ambiente gráfico agradable y de fácil manejo?	Si, por que facilitaría al personal la manera más eficiente y rápida el ingreso de la información en el área de caja.
11	¿Existe un manual de normas y procedimientos que apoye a las funciones del área de caja?	No, porque no se existe un manual de normas y procedimientos que los evidencie dichos reglamentos.

12	¿Cuál es el principal problema que se presenta por el no uso de un sistema automatizado como apoyo para el control interno en el área de caja?	De que las operaciones de ingresos y/o salidas de dinero no sean registradas a su totalidad.
13	¿Cree usted que a los usuarios del área de caja les gustaría la implementación de un sistema automatizado para el control interno?	Sí, porque conllevaría al ahorro de tiempo y minimizaría el riesgo de una posible pérdida de dinero.
14	¿Cuántas cuentas bancarias tiene la empresa?	Solamente tiene una, y es en la entidad financiera BBVA Banco Continental.
15	¿Realiza conciliaciones bancarias?	Sí, porque es necesario e importante tener una comparación entre los apuntes contables y los ajustes del propio banco realiza sobre la misma cuenta.
16	¿Qué conciliaciones aplica?	Se aplica la conciliación aritmética o individual.
17	¿Qué métodos de conciliación aplica?	Se aplica el método de saldos encontrados.
18	¿Realiza flujos de caja?	Si, sólo cuando la empresa lo solicita para presentarla ante alguna entidad financiera.
19	¿Elabora estados de flujo de efectivo?	No, porque la empresa no lo solicita.

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3

Hacer un análisis comparativo de las principales características del Control Interno de Caja de las empresas de servicios del Perú y de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C. Trujillo, 2018.

LAS EMPRESAS DE SERVICIOS	GRUPO VIRTUAL S.A.C	RESULTADOS DE LA COMPARACION
<p>Mediante los resultados, se aprecia que la mayoría de las empresas de servicios no cuentan con un sistema de control adecuado, no utilizan manualidades de procedimientos administrativos. Asimismo, no poseen un control adecuado para el pago de obligaciones.</p> <p>Existen deficiencias en el área de caja, ya sea al momento de realizar las operaciones diarias como giro de cheques, pago a proveedores entre otros así como la falta de un manual de procedimientos en el área, lo cual consideramos que es</p>	<p>La empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C., no cuenta con un sistema de control interno, ya que no se aplica políticas, manuales y reglamentos establecidos para el desarrollo de sus operaciones, además el personal involucrado no siempre sigue los lineamientos establecidos al realizar sus actividades, lo cual constituye un aspecto negativo para dicho proceso.</p> <p>Con respecto, al área de caja no cuenta con un sistema automatizado, debido a que no existe un manual de normas y procedimientos que los</p>	<p>COINCIDE</p>

<p>muy grave, debido a que si no existe un control adecuado de los recursos que poseen las empresas, las organizaciones pueden verse afectadas económicamente y las informaciones que se brinden a la gerencia no serían confiables para una buena toma de decisiones.</p>	<p>evidencie dichos reglamentos.</p> <p>Por otro lado, las operaciones de ingresos y/o salidas de dinero no son registradas a su totalidad.</p>	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4

Después de haber analizado los resultados comparativos del objetivo específico N° 3, **se propone** implementar los procedimientos prácticos del Control Interno de Caja de la empresa de servicios GRUPO VIRTUAL S.A.C que sirva de guía y garantice el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para el otorgamiento de créditos y el manejo de caja de la empresa.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1

De la revisión literaria se puede apreciar que según Fonseca (2011) nos dice que para la correcta implementación del control interno para mejorar los procesos y procedimientos del área de caja es necesario

contar con manuales, reglas, procedimientos y guías, los cuales deben estar basados en normas del control interno.

En las empresas de servicios es necesario que se lleve de una manera eficaz controles internos dentro del área de caja, aplicando procedimientos y métodos de evaluación, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva los pagos. De igual manera las empresas deben supervisar y evaluar las actividades y comunicar las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables para aplicar medidas correctivas, colaborando así la obtención de exactitud en los registros contables, preparación oportuna de la información contable y un buen manejo eficiente de recursos financieros.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2

Con respecto a la pregunta N° 1: El entrevistado señala que el control es un procedimiento administrativo que se emplea para así llevar la exactitud y la veracidad en las transacciones en el área de caja.

Con respecto a la pregunta N° 2: El entrevistado expresa que el control interno es un análisis de los sistemas y operaciones de las entidades con el fin de determinar si son o no confiables y a la misma

vez si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos para así llevar a cabo un adecuado control interno en el área de caja.

Con respecto a la pregunta N° 3: El entrevistado manifiesta que, si se realiza control de caja mediante un análisis del efectivo llamado arqueo de caja, esto se hace cada mes.

Con respecto a la pregunta N° 4: El entrevistado indica que no existen normas establecidas por parte de la empresa para el control interno del área de caja porque no existen un manual de procedimientos para el área de caja.

Con respecto a la pregunta N° 5: El entrevistado considera que, si sabe lo que es un arqueo de caja, en lo cual señala que el arqueo de caja es una herramienta fundamental para el análisis de las transacciones del efectivo.

Con respecto a la pregunta N° 6: El entrevistado manifiesta que el tiempo que se realiza el arqueo es mensual, debido a que no hay una persona encargada o que apoye al área contable dentro de la empresa.

Con respecto a la pregunta N° 7: El entrevistado considera al funcionamiento actual del área de caja de la empresa estudiada con algunas deficiencias, ya que carece de un sistema automatizado y no

cuenta con una propuesta de implementación para el buen uso de sistemas.

Con respecto a la pregunta N° 8: El entrevistado manifiesta que toda la información que se lleva en el área de caja debería ser automatizada, ya que con esto conllevaría un control más exacto de las operaciones facilitando los reportes diarios de la empresa.

Con respecto a la pregunta N° 9: El entrevistado indica que el sistema automatizado aplicado para el control interno de caja si facilitaría al personal a mejorar la eficiencia de las operaciones, asimismo, mantendría un control actualizado de la caja y saldos reales del efectivo.

Con respecto a la pregunta N° 10: El entrevistado indica que el sistema automatizado para el control interno del área de caja debe de estar diseñado bajo ambiente gráfico, agradable y fácil de manejo para así facilitar al personal la manera más eficiente y rápida el ingreso de la información y las operaciones en caja. Además, les ayudaría a que desarrollen sus actividades mirando siempre un objetivo y meta.

Con respecto a la pregunta N° 11: El entrevistado indica que no existe un manual de normas y procedimientos que apoye a las

funciones del área de caja, porque aún no lo han implementado en la empresa, esto es debido a la falta de conocimiento de los encargados de dicha área sobre los procedimientos que se debería llevar a cabo.

Con respecto a la pregunta N° 12: El entrevistado manifiesta que el principal problema que se presenta por el no uso de un sistema automatizado en el control interno en el área de caja es que las operaciones de ingresos y/o salidas de dinero no sean registradas a su totalidad y no se mantenga un saldo del efectivo.

Con respecto a la pregunta N° 13: El entrevistado considera que los usuarios del área de caja si les gustaría la implementación de un sistema automatizado en el área de caja, ya que con esto conllevaría al ahorro de tiempo y minimizaría el riesgo de una posible pérdida de dinero, así también ayudará a la empresa a informar saldos con lo que cuenta al finalizar el día.

Con respecto a la pregunta N° 14: El entrevistado indica que la empresa estudiada solamente cuenta con una cuenta bancaria y es la entidad financiera BBVA Banco Continental.

Con respecto a la pregunta N° 15: El entrevistado declara que se realiza conciliaciones bancarias porque es necesario e importante tener una comparación entre los apuntes contables y los ajustes del propio banco realiza sobre la misma cuenta.

Con respecto a la pregunta N° 16: El entrevistado considera que la conciliación que se aplica es aritmética o individual, la cual es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios.

Con respecto a la pregunta N° 17: El entrevistado afirma que el método de conciliación que se aplica en el área de caja es el método de saldos encontrados.

Con respecto a la pregunta N° 18: El entrevistado señala que se realiza flujos de caja sólo cuando la empresa lo solicita para presentarla ante alguna entidad financiera.

Con respecto a la pregunta N° 19: El entrevistado manifiesta que no se elabora estados de flujo de efectivo porque la empresa mayormente no lo solicito.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3

Según los resultados de los autores se aprecia que en la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control interno adecuado, no poseen manuales de procedimientos, asimismo no cuenta con

políticas de cobros y pagos y mucho menos con herramientas de caja que permitan determinar riesgos a diferencia que esto COINCIDE con la empresa investigada que tampoco no cuenta con un sistema de control interno, ya que no se aplica políticas, manuales y reglamentos establecidos para el desarrollo de sus operaciones.

Se observa que en los resultados de los autores que no tienen determinado un personal específico a evaluar los diferentes riesgos que pueda tener en el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, COINCIDE con la empresa investigada que tampoco da a conocer al personal para que tomen las medidas adecuadas y desarrollen sus actividades con mira hacia objetivos o metas

5.2.4. Respecto al objetivo específico N° 4

Crear mejoras en cuanto a políticas y procedimientos prácticos de control interno las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el funcionamiento del área de caja.

En este sentido entre los beneficios que aporta esta propuesta a la directiva de la empresa es que les orientará a identificar cuáles son los procedimientos y actividades de control interno que la empresa debe seguir para manejar el manejo de caja hasta lograr un control actualizado de la caja y saldos reales del efectivo. Además, reflejará el importe de las diferentes operaciones que se manejan en el área de

caja, como son las cobranzas de las ventas, los pagos de financiación, pagos a proveedores, pagos al personal, etc. De esta manera ayudará a tomar decisiones acertadas logrando así no correr con riesgos de financiación.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Se concluye que en su totalidad la mayoría de las empresas de servicios cuentan con un área de control interno deficiente y por lo tanto la imperiosa necesidad de suprimir y disminuir significativamente los riesgos detectados, es por ello que necesitan de un área de control interno bien establecido. Asimismo, establecen que el control interno en el área de caja permite salvaguardar los recursos y activos, obtener información contable y financiera fiable y oportuna para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2

Se concluye que en la Empresa de Servicios Grupo Virtual S.A.C. no cuenta con un sistema automatizado, tampoco tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, de igual manera no dispone con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal de área de caja con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar el área.

6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3

Se logró hacer un análisis comparativo del control interno de caja de las empresas de servicios con la empresa Grupo Virtual S.A.C.; permitiéndonos determinar el control interno de caja en dichas empresas una vez implementados tuvo resultados óptimos para las empresas y para la toma de decisiones. Por lo tanto, se concluye que la empresa Grupo Virtual S.A.C. tiene un área deficiente de control interno de caja, es por ello que la empresa no logra cumplir con sus metas y sus propósitos planteados generando riesgos implicado en la consecución de sus objetivos; además genera desconfianza ante terceros y ante sus trabajadores.

6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4

Después de haber realizado el análisis comparativo entre las empresas de servicios y la Empresa Grupo Virtual S.A.C., se propone implementar los procedimientos prácticos del control interno de caja, asimismo, crear mejoras en cuanto a políticas, logrando el establecimiento y consolidación de los procesos que serán de gran utilidad para la gestión, y por ende permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de caja. Por tal motivo se concluyó que es necesario implementar los procedimientos del control interno de caja para que se logren alcanzar las metas establecidas y que le aseguren a esta empresa la permanencia en el

mercado, asimismo ayudar a tomar decisiones adecuadas para no sufrir problemas de liquidez a futuro.

6.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones mencionadas anteriormente se realizan las siguientes recomendaciones:

- Implementar un sistema automatizado para obtener un arqueo diario de la caja, asimismo desarrollar manuales de procedimientos para que los ingresos y/o salidas de dinero sean registradas a su totalidad.

- Con el fin de obtener mayor liquidez y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia deber desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y la eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos el área de caja.

- Implementar procedimientos de control interno para el área de caja y bancos que permitirá la evaluación constante de las actividades, ayudándose con las herramientas de gestión tales como el Manual de organización y el Reglamento Interno de trabajo, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los mismos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de la caja y que

cumpla con sus atribuciones correspondientes en beneficio a los intereses de la empresa, así también que la contabilidad se lleve de manera interna.

- Supervisar periódicamente el desenvolvimiento y el desempeño de sus trabajadores en el área de caja; así también se espera un control más exacto de las operaciones que se realizan en dicha área. Finalmente, elaborar un organigrama de la empresa para mostrar gráficamente las jerarquías y responsabilidades que tiene cada miembro dentro de la compañía.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, M. et al. (2012). *Diccionario aplicativo para contadores. Enfoque multidisciplinario y casuístico*. (1ª ed.). Perú: Gaceta Jurídica S.A.

Apaton, W. (1997). *Manual del Contador*. España: Word Wide Internacional.

Apaza, M. (1997). *Análisis de Estados Financieros*. Madrid: Edición Grupo Cultural.

Apaza, M. (2015). *Auditoría financiera basada en las normas internacionales de auditoría conforme a las NIIF*. (1ª ed.). Perú: Pacífico Editores S.A.C.

Apaza, M. (2015). *PCGE y NIIF aplicados a sectores económicos*. (1ª ed.). Perú: Pacífico Editores S.A.C.

Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno*. (2ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe Coso)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Demetrio, J. (2015). *Diccionario para contadores*. Lima, Perú: Soluciones Educación & Empresa S.A.C.

Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Fernando, C. (1996). *Sistemas y procedimientos contables*. México: Mc Graw Hill.

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de investigación Accountability y Control-IICO.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Koeler, E. (2000). *Diccionario para Contadores*. Madrid: Paraninfo.

Mantilla, B. (2003). *Control Interno Conceptual Integrada*. Barcelona: Eco

Martínez, N., Cabrero, J. & Martínez, M. (2008). Diseño de la investigación. Disponible en:
http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_4.htm

Meza, C. (1996). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. San José, Costa Rica: EUNED.

Pozo, M. & Sánchez, Y. (2007). *Evaluación del control interno aplicado en la Empresa industrial Santa Catalina S.A.C. Chiclayo*: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

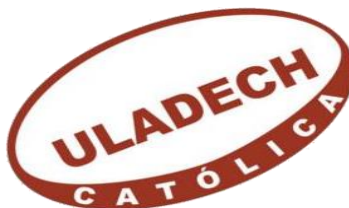
Raimond Mcleod, JR. (2000). *Sistemas de Información Gerencial*. (7^a ed.). México: Prentice Hall. Hispanoamérica S.A.

Whittington, O. (2000). *Auditoría un enfoque Integral*. (12^a ed.). Colombia: Mc. Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 01

ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FILIAL TRUJILLO**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONTROL INTERNO DE CAJA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL
PERÚ: CASO EMPRESA DE SERVICIOS GRUPO VIRTUAL S.A.C. TRUJILLO,
2018.**

I. DATOS GENERALES:

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

1.1.Edad:.....

1.2.Sexo:

Masculino () Femenino ()

1.3.Profesión:.....

1.4.Ocupación:

1.5.Cargo:

1.6.Tiempo de labor en la empresa:

1. ¿Qué es control?

.....
.....

2. ¿Qué es control interno?

.....
.....

3. ¿Realiza controles de caja? ¿Cada que tiempo realiza los controles?

.....
.....

4. ¿Existen normas establecidas por parte de la empresa para el control interno del área de caja?

.....
.....

5. ¿Sabe que es un arqueo de caja?

.....
.....

6. ¿Cada que tiempo realiza el arqueo?

.....
.....

7. ¿Cómo considera usted el funcionamiento actual del área da caja de la empresa Grupo Virtual S.A.C.?

.....
.....

8. ¿Considera usted que el registro de la información que se lleva en el área de caja, necesita ser automatizada?

.....
.....

9. ¿Un sistema automatizado aplicado para el control interno de caja facilitaría al personal a mejorar la eficiencia de la misma?

.....
.....

10. ¿Le gustaría que el sistema automatizado para el control interno del área de caja este diseñado bajo un ambiente gráfico agradable y de fácil manejo?

.....
.....

11. ¿Existe un manual de normas y procedimientos que apoye a las funciones del área de caja?

.....
.....

12. ¿Cuál es el principal problema que se presenta por el no uso de un sistema automatizado como apoyo para el control interno en el área de caja?

.....
.....

13. ¿Cree usted que a los usuarios del área de caja les gustaría la implementación de un sistema automatizado para el control interno?

.....
.....

14. ¿Cuántas cuentas bancarias tiene la empresa?

.....
.....

15. ¿Realiza conciliaciones bancarias?

.....
.....

16. ¿Qué conciliaciones aplica?

.....
.....

17. ¿Qué métodos de conciliación aplica?

.....
.....

18. ¿Realiza flujos de caja?

.....
.....

19. ¿Elabora estados de flujo de efectivo?

.....
.....

Anexo 02

Propuesta de Implementación de los Procedimientos prácticos de Control Interno para el manejo de Caja

ÍTEM N°	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA
1	Realizar las operaciones de manera eficiente permitiendo salvaguardar los activos de la empresa y garantizando un mayor orden en la contabilidad del área de caja	DIARIAMENTE
2	Establecer por escrito la obligación del cajero de efectuar los depósitos de lo recaudado del día.	DIARIAMENTE
3	Realizar arquezos sorpresivos en caja. Con esta implementación el dinero de la empresa está asegurada en un 90% evitando posibles pérdidas o mal uso del dinero.	SEMANALMENTE
4	Identificar al beneficiario del pago al momento de girar el cheque, permitiendo entregar información clara y oportuna a la gerencia.	DIARIAMENTE
5	Recomendar a la gerencia general que el encargado del área de caja elabore un cronograma de pagos a proveedores y que exija el cumplimiento del mismo.	QUINCENAL
6	Prevenir el riesgo de algún atraso con los pagos y un mayor orden de planificación con los desembolsos que realiza la empresa.	SEMANALMENTE
7	La persona encargada de la revisión del manejo de caja deberá generar los reportes a diario, para verificar los ingresos de las ventas y las fechas de vencimiento de las compras realizadas.	DIARIAMENTE
8	Incluir el procedimiento de anulación de cheques con demasiada antigüedad, para así evitar un posible cierre de las cuentas bancarias, mostrando los saldos reales que se tiene en las cuentas tanto en el extracto bancario y el libro de caja permitiendo que la información sea clara y concisa para la toma de decisiones.	MENSUALMENTE

Conciliación Bancaria

Empresa: TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES JOSELITO S.A.C.
 Banco: _____
 Cta Cont. _____
 # Cta: _____

Fecha _____
 Saldo Extracto Banco _____
 Saldo Cta. Contable _____

a) Pagos en Banco no aparecen en Contabilidad	0.00		0.00
b) Cobros en Banco no aparecen en Contabilidad	0.00		
c) Pagos en Contabilidad no registrados en Banco	0.00	Diferencia	0.00
d) Cobros en Contabilidad no registrados en Banco	0.00		

a) Pagos Banco no Contabilidad

↓ Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
---------	----------	---------	---------------	--------------------

TOTAL	
-------	--

b) Cobros Banco no Contabilidad

↓ Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
---------	----------	---------	---------------	--------------------

TOTAL	
-------	--

c) Pagos Contabilidad no Banco

↓ Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
---------	----------	---------	---------------	--------------------

TOTAL	
-------	--

d) Cobros Contabilidad no Banco

↓ Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
---------	----------	---------	---------------	--------------------

TOTAL	
-------	--

Fuente: Elaborado por Vega (2015).

TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES JOSELITO S.A.C.	
Comprobante de Egreso de Caja	
N° <input style="width: 50px;" type="text"/>	Fecha : _____
DATOS	
Beneficiario : _____	Importe: <input style="width: 100px;" type="text"/>
DNI : _____	Si.
Concepto : _____	
APROBACION	
Solicitante:	Aprobado por:
_____	_____
RECIBI CONFORME	

TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES JOSELITO S.A.C.	
Comprobante de Ingreso de Caja	
N° <input style="width: 50px;" type="text"/>	Fecha: _____
DATOS	
Recibi de : _____	La suma que asciende a: <input style="width: 100px;" type="text"/>
DNI : _____	
Por concepto de : _____	
APROBACION	
Documentación Sustentatoria:	Cajera:
Factura : <input style="width: 100px;" type="text"/>	_____
Letra : <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Cheque : <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Otros : <input style="width: 100px;" type="text"/>	
RECIBI CONFORME	

Fuente: Elaborado por Vega (2015).