



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA CAJA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL
PERÚ: CASO NORLASER S.A.C. TRUJILLO, 2018.**

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

AUTORA

CASAS CRUZ, DIANA CAROLINA

ASESORA

Mgr. ALVARADO LAVADO, HAYDEE ROXANA

TRUJILLO – PERÚ

2018

1. TÍTULO

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA CAJA DE LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO NORLASER S.A.C.
TRUJILLO, 2018.**

2. HOJA DE JURADO EVALUADOR

Dr. Luis Alberto Torres García
Presidente

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte
Miembro

Mgtr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales
Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado
Asesora

3. AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Por darme fuerza y paciencia para lograr mis objetivos trazados, en mi carrera universitaria y brindarme seguridad personal para mejorar cada día más.

A MIS PADRES:

Rosario y Bismarck por haberme dado la vida, a mi madre por el amor que me ha dado y me sigue brindado, por su apoyo permanente e incondicional.

4. DEDICATORIA

A MIS FAMILIARES:

Por darme un apoyo constante y enseñarme que en la vida hay metas, con esfuerzo y perseverancia las puedes alcanzar.

A NUESTROS

PROFESORES:

Que nos compartieron sus conocimientos para que lleguemos a ser futuros profesionales de éxito.

5. RESUMEN

EL presente informe de investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir la caracterización del control interno del área caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018. El resultado de esta investigación permitirá a las empresas comerciales oftalmológica mejorar sus controles internos en el área caja, de acuerdo a la realidad que están viviendo actualmente.

La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, porque no se ha manipulado la variable, se limitó a describir las características de la variable tal y como está en su contexto. Para llevarla a cabo se escogió como muestra a la empresa de NORLASER S.A.C. En la cual se aplicó un cuestionario de 10 preguntas de las cuales 5 se aplicó al contador y 5 al jefe del área de caja, utilizando la técnica de la entrevista, obteniéndose los siguientes resultados: La empresa no cuenta con un diagnóstico organizacional de control Interno para el área de caja bien estructura que le permita alto grado de efectividad y eficacia en el manejo de los recursos económicos de la empresa, le permite alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia para el beneficio de la ciudadanía.

Finalmente se concluye que la empresa no cuenta con un diagnóstico organizacional de control interno en el área caja acorde a las necesidades de la misma, se propone: hacer un diagnóstico organizacional de control para área de caja, las empresas de servicios del sector deben tener un mayor interés.

Palabras Claves: Control Interno, diagnóstico organizacional, Caja, Empresa Comercial.

6. ABSTRACT

The general objective of this research report was to determine and describe the characterization of the internal control of the cashier area of the Service Companies of Peru and of the Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018. The result of this research will allow ophthalmological commercial companies to improve their internal controls in the cash area, according to the reality they are currently experiencing.

The investigation was of non-experimental descriptive design, because the variable has not been manipulated, it was limited to describing the characteristics of the variable as it is in its context. To carry it out, the company of NORLASER S.A.C was chosen as a sample. In which a questionnaire of 10 questions was applied, of which 5 was applied to the accountant and 5 to the head of the cashier area, using the interview technique, obtaining the following results: The company does not have an internal control organizational diagnosis for the well structure area that allows a high degree of effectiveness and efficiency in the management of the economic resources of the company, allows it to reach high levels of effectiveness, effectiveness for the benefit of citizenship.

Finally it is concluded that the company does not have an organizational diagnosis of internal control in the cash area according to the needs of the same, it is proposed: to make an organizational diagnosis of control for cashier area, the service companies of the sector must have a major interest.

Key words: Internal Control, organizational diagnosis, Cash, Commercial Enterprise.

7. CONTENIDO

1. TÍTULO.....	i
2. HOJA DE JURADO EVALUADOR.....	ii
3. AGRADECIMIENTO.....	iii
4. DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRACT.....	vi
7. CONTENIDO.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	16
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	17
2.1.4. Antecedentes Locales.....	18
2.2. Bases teóricas de la investigación:.....	19
2.2.1. Marco teórico:.....	19
2.2.1.1. El Control Interno.....	19
2.2.1.2. ¿Cuál es la Importancia De Control Interno?.....	20
2.2.1.3. Objetivos.....	21
2.2.1.4. Componentes.....	22

2.2.1.5.	¿Cuáles son las Características de Control Interno?	34
2.2.1.6.	¿Cómo se identifica a las Entidades que Tienen Buenos Controles Internos?	35
2.2.1.7.	Principios de Control Interno:.....	36
2.2.1.8.	Valores y Principios de Control Interno:	37
2.2.1.9.	Tipos de Controles:.....	37
2.2.1.10.	Implementación del sistema de control interno:	38
2.2.1.11.	Control Interno Caja y Bancos	38
2.2.1.12.	Datos de la Institución	40
2.3.	Marco conceptual	48
2.3.1.	Definiciones conceptuales	48
III.	HIPÓTESIS.....	50
IV.	METODOLOGÍA	51
4.1.	Tipo de investigación	51
4.2.	Nivel de investigación:.....	51
4.3.	Diseño de la investigación:	51
4.4.	Población y muestras:	52
	Población:	52
	Muestras:.....	52
4.5.	Definición y operacionalización de las variables	53
4.6.	Técnicas e instrumentos	54

4.6.1. Técnicas:.....	54
4.6.2. Instrumentos	54
4.7. Plan de análisis.....	54
4.8. Matriz de consistencia.....	55
V. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	57
5.1. Resultados.....	57
5.1.1. Respecto al objetivo específico N°1:	57
5.1.2. Respecto al objetivo específico N°2:	59
5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3:.....	62
5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4:.....	64
5.2. Análisis de resultados:	64
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1	64
5.2.2. Respecto al objetivo específico n°2	65
5.2.3. Respecto al objetivo específico N°3:.....	67
5.2.4. Respecto al objetivo específico N°4:.....	68
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
6.1. CONCLUSIONES	69
6.2. RECOMENDACIONES.....	71
ASPECTO COMPLEMENTARIOS	72
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	72
ANEXOS	74

Anexos 01	74
Anexos 02	76
Anexos 04	79
Anexos 05	80
Anexos 06	81
Anexos 07	81

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA CAJA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERU: CASO NORLASER S.A.C. TRUJILLO, 2018.** Se realizó con la finalidad de ayudar a las Empresas de Servicios a describir las características de Control Interno del área de caja de la empresa Norlaser S.A.C. Estas empresas de servicio de óptica a nivel mundial atienden a sus empleados o colaboradores directamente a su empresa. La empresa proporciona un espacio en sus instalaciones, fijando fecha y horarios para la atención a su personal.

El sector de la óptica ha experimentado en los últimos años un importe crecimiento en cuanto al número de establecimiento. A pesar de ellos, la tendencia parecer ser ya el estancamiento. Paralelamente, “el volumen del negocio ha crecido a un ritmo muy inferior, por lo que el espacio entre oferta y demanda se ha agrandado hasta un nivel insalvable.”

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, que nos ayuda observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones con la confiabilidad de los registros y cumplimientos de las leyes y normas para una buena toma de decisiones.

El control interno; es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de los métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguarda sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativas, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Por lo anterior expresado, el anunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuál es la Caracterización del control interno del área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y Describir la Caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, se planteado los siguientes objetivos específicos.

1. Describir la Caracterización del control interno de área Caja de las Empresas de Servicios del Perú, 2018.
2. Describir la Caracterización del control interno de área Caja de la Empresa Norlaser S.A.C Trujillo, 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de la Caracterización del control interno del área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.
4. Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone lo siguiente:

- ✓ Se propone hacer un diagnóstico organizacional para el Área de Caja en la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.

El estudio se justifica porque nos permite describir la caracterización del control interno del área de caja de las empresas de servicios del Perú, y en Norlaser S.A.C. La investigación nos permite conocer el manejo de control interno en el área de caja por la entidad mencionada.

En tal sentido servirá para fortalecer la caracterización del control interno del área de caja y que resulte necesario para dicha entidad ya que nos permitirá identificar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones; el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables; además, es un papel importante que trae consigo una serie de beneficios para las empresas de servicios. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que trae beneficios en el logro de sus objetivos.

Finalmente, el estudio se justifica porque servirá, como base a los diversos investigadores que realizaran estudios similares en los diferentes sectores comerciales, productivos y de servicios de la provincia de Trujillo y otros ambientes geográficos de la región y del país.

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes:

El desarrollo del Marco Teórico y conceptual presenta los antecedentes relacionados a la investigación, que se desarrolló por la revisión de diversas fuentes bibliográficas, diferentes bibliotecas de diversas universidades, el cual tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente.

A continuación, se presenta algunos trabajos realizados anteriormente sobre el tema:

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Garrido (2011) realizó una investigación sobre “**Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido**” Venezuela – Buena Aventura. Cuyo **objetivo** general es: presentar un sistema automatizado de control interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de caja del instituto universitario tecnológico de ejido (IUTE), llegando a los siguientes **resultados**: a) El sistema debe estar orientado hacia la aplicación de la optimización del tiempo, y la organización de la información, como parte de las estrategias del control interno; b) Realizar un formato de control interno sobre las funciones operativas del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, el cual permita mejorar la eficiencia mediante un sistema automatizado.

Velásquez (2011) realizó una investigación sobre “**Evaluación de Procedimientos de Control Interno en las Áreas de Caja y Bancos, Cuentas por Cobrar y Activos Fijos en una Institución Educativa Privada de Enseñanza media**” **Guatemala – Guatemala**. Cuyo **objetivo** general es: Elaborar una evaluación destinada a los ciclos de tesorería, ingresos-cuentas por cobrar y egresos-cuentas por pagar utilizando como referencial el Marco Integrado de Control Interno Coso II, para garantizar que la información financiera sea confiable y oportuna, la salvaguarda de sus activos y promover la eficiencia y eficacia operativa; encontrando los siguientes **resultados**: Que Caja y bancos es el área que por naturaleza tiene mayor riesgo, por lo cual es prioridad establecer controles internos adecuados, que permitan administrar riesgos menores, riesgos que no pueden evitarse, pero pueden ser mitigando a través de controles internos que permitan cumplir con los objetivos institucionales.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Quijano y Cárdenas (2009) realizó una investigación sobre “**El Control Interno y el manejo de los fondos y valores públicos en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Hualmay**” **Perú**. Siendo su **objetivo** general el siguiente; Determinar si el Control Operativo brinda una seguridad razonable sobre el manejo de los fondos y valores públicos en el Área de Tesorería de la

Municipalidad Distrital de Hualmay, encontrando el siguientes **resultado**; Nos demuestran que la empresa requiere diseñar un control interno con el fin de propiciar una seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas relacionados al movimiento del efectivo o equivalente del efectivo, proteger sus bienes y derechos, cumplir con el entorno legal y lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, el control es la actividad preventiva de la empresa.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Vilma (2016) realizó una investigación sobre “**Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz**” **HUARAZ**. Cuyo **objetivo** general: Determinar el control interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015. Tiene los siguientes Objetivos Específicos: a). Describir el control interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015. b). Describir la gestión en el área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015, se obtuvo como **resultado**; El 53% de encuestados conocían los principios del control interno, el 40% opinaron que la normas y procedimientos de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz están establecidos que deben atender la solicitud del usuario y custodiar la caja chica, el 47% conocían las funciones del área de tesorería, por lo que se puede

verificar que el control interno según los aspectos teóricos y los resultados empíricos apoyan favorablemente las funciones que ejercen el personal de tesorería.

2.1.4. Antecedentes Locales:

Rosales (2016) realizó una investigación sobre “Caracterización del Control Interno del Área De Caja de las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa Mueble Hogar E.I.R.L. Trujillo, 2016.” TRUJILLO. Siendo su **objetivo** general en siguiente: “Determinar y describir las características del control interno del área de caja de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016”; teniendo los siguientes objetivos específicos;

1. Describir las características del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú, 2016.
- 2.- Describir las características del control interno del área de caja de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.
- 3.- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de caja de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016.
4. Después de haber realizado el análisis del Objetivo N°3 se propone realizar arquezos de caja periódicamente bajo la responsabilidad del área contable para la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016. Tiendo como **resultado** lo siguiente: Obteniendo la eficiencia en el desarrollo de los procesos y actividades de manera transparente y documentada,

con el fin de llegar a ser competitivos y responder de manera inmediata a las nuevas exigencias empresariales.

2.2. Bases teóricas de la investigación:

2.2.1. Marco teórico:

2.2.1.1. El Control Interno

Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñada para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimientos de leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por personas.

No son solamente manuales de políticas y

formas, si no personas en cada nivel de la organización.

- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992 – Pág. 14)

2.2.1.2. ¿Cuál es la Importancia De Control Interno?

En todo sistema y/o proceso el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y limites necesarios para medirnos, evaluarlos y corregirlos.

A continuación, identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia de control.

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.

- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamentos al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

(Mg. Roberto Claros Cohaila Y C.P.C. Oscar Alfredo León Llerena – 2012 Pág. 15)

2.2.1.3. Objetivos:

Cada entidad fija su misión estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlo ya que es una herramienta que permite identificar factores de riesgos en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control.

Para este estudio, los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- Operaciones; relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera; relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- Cumplimiento; relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

(Yolanda Madero y Carlos Álzate – 1992 – Pág. 17)

2.2.1.4. Componentes

Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso administrativo.

- **Ambiente de control;** Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992 – Pág. 18)

Factores:

- ✚ Integridad y valores éticos.
- ✚ Incentivos y tentaciones.
- ✚ Proporcionando y comunicando orientación moral.
- ✚ Compromiso para la competencia.
- ✚ Consejos y directores o comité de auditoría.
- ✚ Estructura organizacional.
- ✚ Asignación de auditoría y responsabilidad.
- ✚ Políticas y prácticas sobre recursos humanos.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate -1992)

- **Valoración de riesgo;** Cada entidad enfrenta una variedad de los riesgos derivadas de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en un nivel diferente y consistente internamente. La identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992- Pág. 40)

Objetivos:

✚ **Objetivos Operaciones:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad, así como los recursos de salvaguardia contra las pérdidas. Varían dependiendo de la selección de los administradores respecto de estructura y desempeño.

✚ **Objetivos de la información financiera:** Hacen referencia a la preparación de estados financieros publicados que sean confiables, incluyendo la prevención de información financiera publica fraudulenta. Están orientados principalmente por requerimientos externos.

✚ **Objetivos de cumplimiento:** Estos objetivos hacen referencia a la adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta. Depende de factores externos, tales como las regulaciones ambientales, y tienden

a hacer similares para todas las entidades en algunos casos y para toda una industria en otros casos.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992 – Pág. 40)

Riesgos; Los administradores se deben centrar cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992- Pág. 47)

✚ Identificación de riesgos; el desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos o externos. Pueden afectar tanto a los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado.

✚ Nivel de la entidad; tiene los siguientes factores:

F. Externos:

- ✓ Los desarrollos tecnológicos pueden afectar la naturaleza y oportunidades de la investigación y desarrollo.
- ✓ Cambios de clientes que pueden afectar el desarrollo del producto.
- ✓ La competencia
- ✓ La legislación y regulación pueden forzar cambios en las políticas y estrategias de operaciones.
- ✓ Cambios económicos que pueden tener impactó sobre las decisiones relacionadas con financiamiento (capital y expansión.)

F. Internos:

- ✓ Una ruptura en el procedimiento de los sistemas de información que pueden afectar a las operaciones de la entidad.
- ✓ La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento y

motivación pueden influenciar el nivel de conciencia de control en la entidad.

- ✓ Cambios de responsabilidad de la administración.
- ✓ Un consejo o comité de auditoría que no actúa o que no es afectivo.

✚ Análisis de riesgos;



(Yolanda Madero Y Carlos Álzate –
1992)

- **Actividades de control;** Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Para mejorar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992 – Pág. 18)

✚ Tipos de actividades de control; las actividades de control pueden ser descritas para los objetivos de control específicos. Teniendo en cuenta las siguientes categorías:

- ✓ Revisiones de alto nivel; las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores. (Pág. 60)
- ✓ Funciones directas o actividades administrativas; los administradores dirigen las funciones o actividades revisando informes de desempeño. Un administrador responsable por los créditos de consumo de un banco

revisa los informes por sucursales, región y tipo de préstamo (colateral), verificando sumas e identificando tendencias, y relacionando resultados con estadísticas económicas y objetivos. (Pág. 60)

✓ Procesamiento de información; se implementa una variedad de controles para verificar que estén completos y autorización de las transacciones. (Pág. 61)

✓ Controles físicos; equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control. (61)

✓ Indicadores de desempeño; relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros. (Pág. 61)

✓ Segregación de responsabilidades; las responsabilidades se dividen o

segregan entre los empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. (Pág. 61)

✚ Políticas y Procedimientos; las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y, sirviendo como base para el segundo elemento, procedimientos para llevar a cabo la política. (Pág. 62)

✚ Integración con la valoración de riesgos; la administración debe identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar los riesgos. Las acciones identificar para manejar los riesgos también sirven como centro de atención sobre las actividades de control a poner funcionamiento para ayudar a asegura que las acciones se están realizando de manera adecuada y oportuna. (Pág. 62)

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992).

- **Información y comunicación;** Se debe identificar, recopilar y comunicar información que pertinente ayudar al personal de la entidad a captar para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate - 1992 – Pág. 18)

✚ Información; la información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. (Pág. 71)

✓ Calidad de la información; genera por sistema afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad. La calidad de la información incluye indagar si:

- Contenido apropiado.
- Información oportuna.

- Información actual.
- Información exacta.
- Información accesible.

(Yolanda Madero Y Carlos
Álzate – 1992 - -Pág. 76).

✚ Comunicación; es inherente a los sistemas de información. Tipos de comunicación:

- ✓ Interna; además de recibir datos relevantes para administración sus actividades, todo el personal, particularmente aquel que tiene importantes responsabilidades de administración operativa o financiera, necesita recibir un mensaje claro de parte de la administración, que se deben tomar seriamente.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992 – Pág. 76).

- ✓ Externa; las comunicaciones recibidas de las partes externas con frecuencia proporcionan información importante sobre el funcionamiento del sistema

de control interno. El entendimiento que los auditores externos tienen respecto de las operaciones de una entidad y los sucesos y sistemas de control de los negocios relacionados le proporcionan a la administración y al consejo importante información de control.

(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992 – Pág. 79).

- **Monitoreo;** los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño de sistema en el tiempo.

(Yolanda Madero R. Carlos Enrique Álzate M. – 1992 – Pág. 63).

✚ ¿Quién evalúa?

Las evaluaciones toman la forma de autoevaluación, en las que la persona responsable por una entidad o función particular determina la efectividad de los controles para sus actividades.



(Yolanda Madero Y Carlos Álzate – 1992
– Pág. 87).

2.2.1.5. ¿Cuáles son las Características de Control Interno?

Para que el control se constituya como tal debe tener las características siguientes:

- Reflejar la naturaleza de estructura organizacional; un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la organización y tipo de actividades que se desea controlar.
- Oportunidad; Un buen control debe manifestarse inmediatamente las desviaciones, siendo lo ideal que las descubra antes de que se produzcan.
- Accesibilidad; todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación, las técnicas muy

complicadas en el lugar de ser útiles crean con funciones.

- Ubicación estratégica; Resulta imposible e incoachable implantar controles para toda la actividad de la organización, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de valor estratégico.

(Roberto Cohaila Y León Llerena-2012- Pág. 14)

2.2.1.6. ¿Cómo se identifica a las Entidades que Tienen

Buenos Controles Internos?

Los organismos públicos y privadas que han realizado el esfuerzo de diseñar, implementar y, mantener controles internos más eficientes y eficaces son los que generan amplia información sobre sus operaciones, facilitan el acceso a los resultados con la oportunidad disponen de la función de la auditoría interna independiente, y que emita informes periódicos (trimestrales, semestrales, anuales, etc.). De conocimientos de todos los interesados sobre la calidad de control interno aplicado en sus operaciones.

(Roberto Claros Cohaila Y Oscar Alfredo León Llerena -2012 - Pág. 26)

2.2.1.7. Principios de Control Interno:

Un principio es una verdad fundamental, o lo que puede ser considerado como una verdad en una época dada, que pretende explicar las relaciones entre dos o más conjuntos de variables.

La aplicación racional del control interno debe fundamentarse en principios, de acuerdo con Perdomo Moreno son los siguientes:

1. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
2. Dualidad o pluralidad de personal en cada operación; es decir, en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
4. trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

(Rodríguez – 2009 – Pág. 54)

2.2.1.8.

Valores y Principios de Control Interno:

El control interno deberá estar presente en cada decisión, políticas, planeación, proceso, actividades, que deberá tomar los funcionarios de cada organismo o entidad del estado.

- Valores:

- ✚ Moralidad.

- ✚ Responsabilidad.

- ✚ Transparencia.

- ✚ Igualdad.

- ✚ Imparcialidad.

- Principios:

- ✚ Eficiencia.

- ✚ Eficacia.

- ✚ Economía.

- ✚ Celeridad.

- ✚ Preservación del Medio Ambiente.

- ✚ Publicidad.

2.2.1.9. Tipos de Controles:

- Control previo; se lleva a cabo antes de ejecutarse o formular una operación o transacción.

- Control concurrente; se lleva a cabo en el momento de la ejecución y/o o formalización de la transacción.
- Control posterior; 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 la disposición legales.

2.2.1.10. Implementación del sistema de control interno:

- Plantificación.
- Ejecución.
- Evaluación.

2.2.1.11. Control Interno Caja y Bancos

El control interno en caja y bancos nos ayuda a tener una buena gestión para el cumplimiento de las funciones del personal teniendo como objetivo:

- ✓ Información segura.
- ✓ Teniendo una eficiencia en las operaciones.
- ✓ Salvaguarda el efectivo de la empresa.
- Caja:

Es donde se registran las entradas y salida de dinero del efectivo sea por cheques, giros postales

entre otros. Con la única finalidad que es de disposición libre e inmediata.

- Banco:

Se hace referencia a que la misma es quien se ocupa de la capacitación, la medición y la valoración de todos aquellos elementos financieros que circulen internamente en un banco.

Por otra parte, también es una actividad de control de la información de todo dinero que circule en una entidad bancaria con el fin de suministrarles a los gerentes bancarios, las herramientas para que pueda realizar la toma de decisiones que determinaran cuáles serán los próximos pasos de desarrollo de la contabilidad bancaria.

- Conciliación Bancaria:

Es la comparación de los registros contables que tiene la empresa con las cuentas bancarias.

- Arqueo de caja:

Consiste en contar el efectivo durante en un periodo determinado, comprobando si se ha contado bien el efectivo recibido en caja.

Teniendo como finalidad el control de caja y por consiguiente del cajero

2.2.1.12. Datos de la Institución

El presente trabajo de investigación se realiza en la empresa de NORLASER S.A.C. desde entonces asumimos el reto de cuidar su salud visual.

A lo largo de estos años nuestras instituciones han proporcionado servicios oftalmológicos de más alto nivel, logrando de esta manera participar en la mejora de la calidad de vida de nuestros pacientes.

NORLASER S.A.C. es una clínica oftalmológica dedicada a brindar una atención médica personalizada, en los principios de la ética profesional y en el apoyo de los recursos tecnológicos más avanzados, para el examen, diagnóstico, tratamiento y cirugía ocular. Nuestro equipo de profesionales cuenta con más de 20 años de experiencia. se actualiza permanentemente, manteniendo su presencia en los programas de educación médica continúa participando en eventos científicos nacionales e internacionales, elevando sus conocimientos y habilidades. La principal prioridad es hacer brindar al cliente unos servicios de calidad de consultar oftalmológica integral procedimientos quirúrgicos, oftalmológicos, servicio de

óptica y servicio de farmacia oftalmológicas a todo norte del país.

El prestigio ganado a lo largo de los años lo confirman y los servicios son de la mejor presentación como:

- Realizar campaña oftalmológica a la comunidad.
- Realiza charlas informativas y de previsión visual.
- Compra y venta de materiales quirúrgicos oftalmológicos.

Se incluidos en objeto social los actos realizados con los mismo que coadyuven a la realización de sus fines, aunque no estén expresamente indicados en el presente estatuto.



FICHA RUC : 20481931534
NORLASER S.A.C.

Número de Transacción : 47692060
 CIR - Constancia de Información Registrada

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/03/2016
 Mediante Resolución N° 0630050012675

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : NORLASER S.A.C.
 Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Fecha de Inscripción : 16/07/2008
 Fecha de Inicio de Actividades : 16/07/2008
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : -
 Comprobantes electrónicos : -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : NORLASER
 Tipo de Representación : 2 - CONJUNTA
 Actividad Económica Principal : 85193 - OTRAS ACTIV.RELAC. CON SALUD HUMANA
 Actividad Económica Secundaria 1 : 52593 - OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR.
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
 Sistema de Contabilidad : MANUAL
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : -
 Teléfono Fijo 2 : 44 - 208595
 Teléfono Móvil 1 : - - 948318646
 Teléfono Móvil 2 : -
 Correo Electrónico 1 : estudiomorenayasociados@hotmail.com
 Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 85193 - OTRAS ACTIV.RELAC. CON SALUD HUMANA
 Departamento : LA LIBERTAD
 Provincia : TRUJILLO
 Distrito : TRUJILLO
 Tipo y Nombre Zona : URB. EL RECREO
 Tipo y Nombre Vía : CAL. PARAGUAY
 Nro : 206
 Km : -
 Nz : -
 Lote : -
 Dpto : -
 Interior : -
 Otras Referencias : -
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 12/06/2008
 Número de Partida Registral : 11093190
 Torno/Ficha : -
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

27/03/2018

Datos de Ficha RUC- CIR (Constancia de Información Registrada)

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	16/07/2008	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/11/2011	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/02/2010	-	-	-
RENTA - REGIMEN NYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/02/2010	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/02/2010	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10275813	RUIZ ORTEZ CELIA	GERENTE ADMINISTRATIVO	03/12/1976	05/05/2016	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. CALIFORNIA CAL. LOS GRANADOS 523	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	13 - 948330041	oruz56@hotmail.com	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -18131565	ROJAS MARIN CARLOS FERNANDO	GERENTE GENERAL	22/06/1973	05/05/2016	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. PRIMAVERA CAL. FRANZ LISZT 615 Int	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	13 - -	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06414356	ROJAS MARIN CARLOS ENRIQUE	SOCIO	15/08/1976	05/05/2016	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -17874984	RUIZ VIGO JORGE EDUARDO	SOCIO	28/09/1949	05/05/2016	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás.

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos.

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha: 27/03/2018
Hora: 12:11

FUENTE: Elaborado por el autor.

✚ Misión:

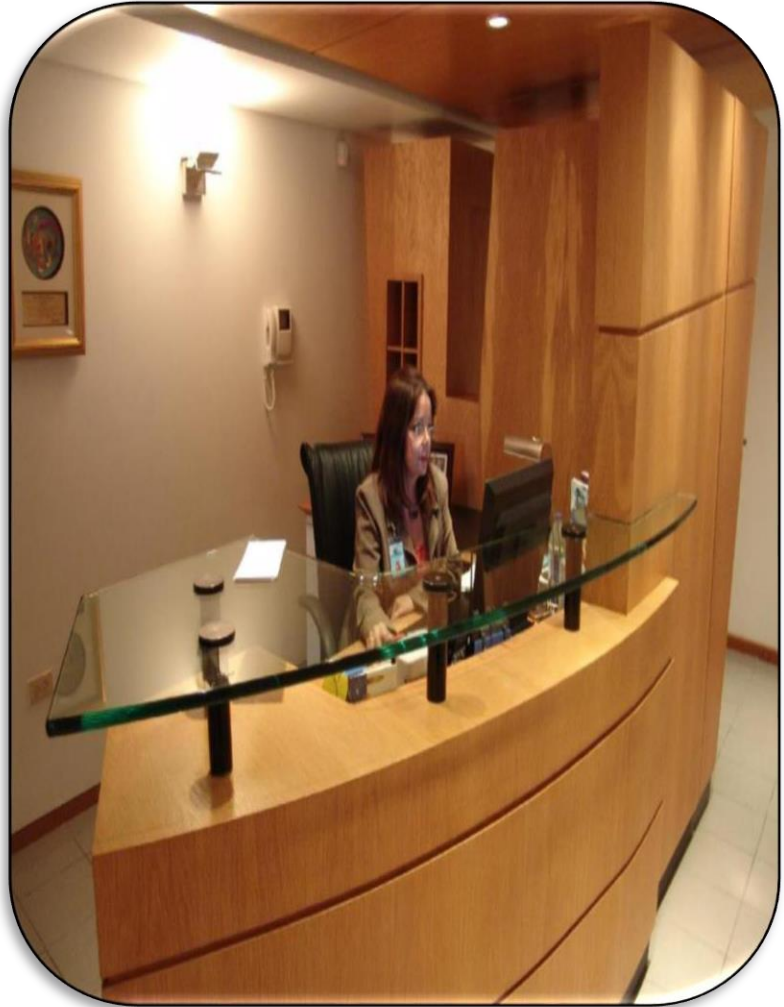
La empresa del sector de la salud, estamos comprometidos con nuestros pacientes en la prestación de servicios oftalmológicos y de diagnósticos de la más alta calidad, apoyados en equipos especializados y tecnología de punta a través de un personal médico altamente calificado, idóneo, por médicos de procedimientos seguros y confiables, garantizando un beneficio para nuestros clientes, empleados y accionistas.

✚ Visión:

Se posicionará como la mejor institución de salud visual y oftalmológica sirviendo de modelo de referencia para los pacientes y competidores con la más alta tecnología y recursos humanos altamente calificado e idóneo, que genera el mayor valor agregado acorde con las expectativas de los clientes y los beneficios esperados por los empleados y accionistas.

- Valores:
- Respeto por la vida
- Trabajo en equipo
- Excelencia
- Desarrollo humano
- Calidad integral

- Juntas generales de accionistas:



FUENTE: Elaborado por el autor.

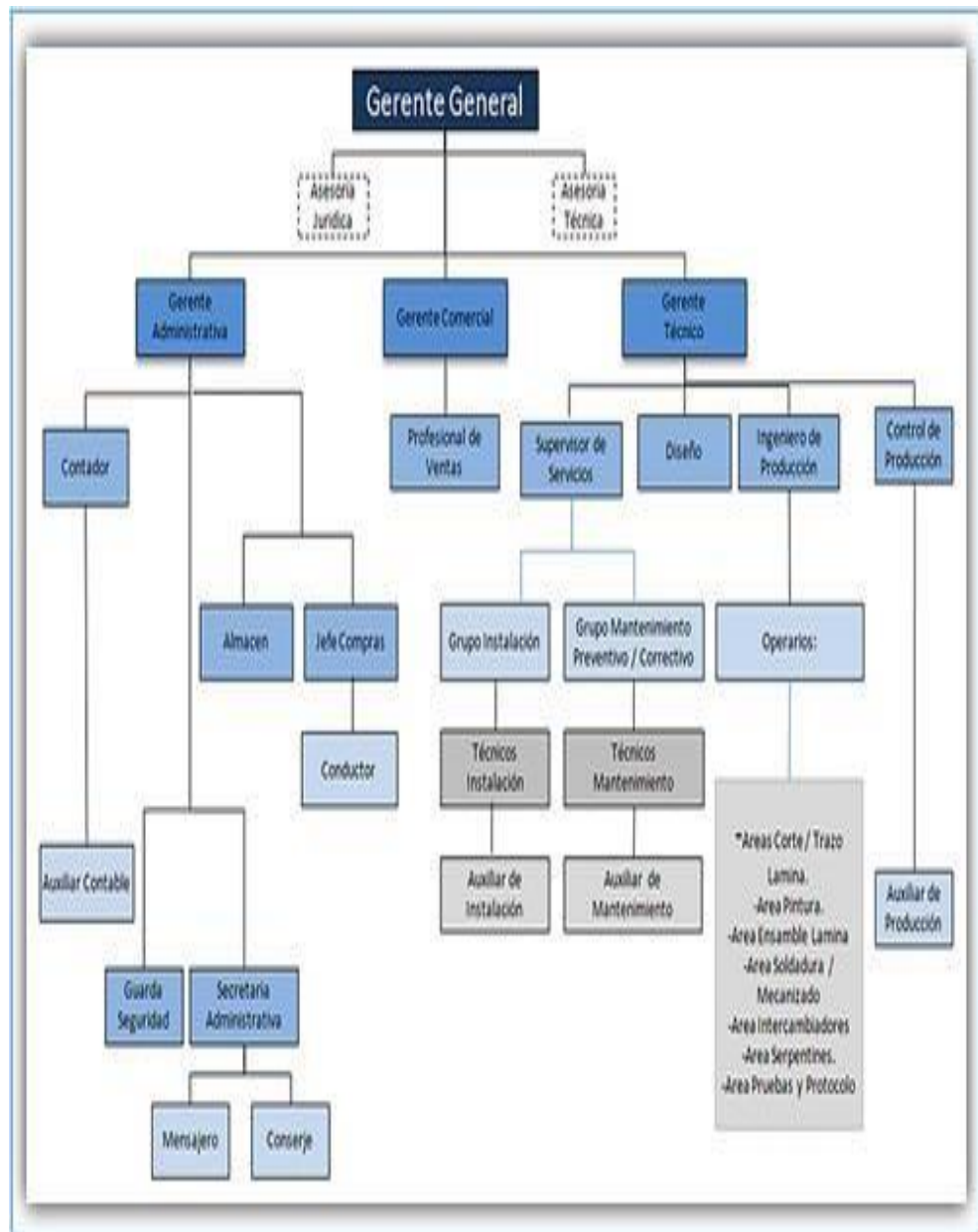
Constituye el órgano supremo de la sociedad y sus acuerdos, adoptados con arreglo a la ley y con la formalidad prescrita por este estatuto, tienen carácter de obligatorio para todos los accionistas, inclusive para los disidentes y a los que no hubieran participado en la reunión están sometidos a los acuerdos adoptados por la junta general.

- Funciones: son las siguientes:
- Pronunciarse sobre la gestión social y de los resultados económicos del ejercicio anterior expresados en los estados financieros.
- Resolver sobre la aplicación de las utilidades, si las hubiera.
- Aumentar o modificar el estatuto.
- Aumentar o reducir el capital social.
- La gerencia

Es el ejecutor de todas las disposiciones de la junta de accionistas, y con las limitaciones previstas en el inc. 5) art.115 de la ley general de sociedades.

El gerente general está facultado para la ejecución de todo acto y/o contrato

correspondiente al objeto de la sociedad,
pudiendo.



FUENTE: Elaborado por el autor.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definiciones conceptuales:

- **Control interno:** Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registro, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actividades que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.
- **Caja:** Figura todo el ingreso y el egreso que no se halla en la cuenta bancos, dinero este último que no se tiene disponibilidad inmediata. Cuando se vende a crédito no se registrar ese ingreso pues debe esperarse para efectivizar el cobro.
- **Eficiencia:** Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.
- **Eficacia:** Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

- **Analizar:** es examinar detalladamente una cosa, separando o considerando por separados s partes, para conocer sus características o cualidades de su estado y así poder extraer conclusiones.
- **Estrategias:** Es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.
- **Salvaguarda:** Proteger, defender alguien o algo.
- **Parámetro:** Elemento cuyo conocimiento es necesario para comprender un problema o un asunto.
- **Extraordinarias:** Fuera del orden o regla general o común.
- **Factibilidad:** Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas.
- **Diferencia:** Es característica o circunstancia que hace que una persona o cosa sea diferente de otra.
- **Empírico:** Es un adjetivo que señala que algo está basado en la práctica, experiencia y en la observación de los hechos.
- **Diagnóstico:** Tiene como propósito reflejar la situación actual o real de la empresa.

- **Organizacional:** Se refiere al establecimiento de un orden para llegar a conseguir un objetivo específico.

III. HIPÓTESIS:

El presente trabajo de investigación no contiene hipótesis, por ser un trabajo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

- ❖ **Cualitativa:** el proceso no necesariamente se aplica de manera secuencial, permitiendo cierta flexibilidad, sin quitarle rigurosidad (un informe descriptivo para la parte cualitativa). (pág. 63).

4.2. Nivel de investigación:

El nivel de investigación es descriptivo, porque se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio.

- **Descriptivo**

Porque se recolectarán los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir la variable y analizar su incidencia en su contexto dado.

4.3. Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación es no experimental y descriptivo porque no se está manipulando variable.

- **No experimental**

Porque el investigador no manipulará las variables y se realizará en un periodo determinado, por lo que realizará el levantamiento de la información de control interno.

- **Descriptivo:**

Porque se recolectarán los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir la variable y analizar su incidencia en su contexto dado.

4.4. Población y muestras:

Población:

La población de la investigación está constituida por las Empresas de Servicios del Perú.

Muestras:

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la

Empresa NORLASER S.A.C. Trujillo, 2018.

4.5. Definición y operacionalización de las variables:

TÍTULO: Caracterización del control interno del área caja de las empresas de servicios del Perú: caso Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporcionan un reglamento tipo policiaco o carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Las Empresas de Servicios del Perú cuentan con un Sistema de Control Interno? 2. ¿Qué es el control Interno? 3. ¿Cuáles son las obligaciones del titular y funcionarios de la entidad respecto al Control Interno en la entidad? 4. ¿Quién revisa y supervisa el funcionamiento del Sistema de Control Interno en la entidad? 5. ¿Existe un manual de procedimientos que registre, controle, custodie, asigne responsabilidad, autorice e indique las formas estándar que se usa en el control del efectivos de ingresos y egresos? 	<p>Redacción</p> <p>Redacción</p> <p>Redacción</p> <p>Redacción</p> <p>Redacción</p>

Fuente: Elaborado por el autor.

4.6. Técnicas e instrumentos:

4.6.1. Técnicas:

En el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de entrevista.

4.6.2. Instrumentos:

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

4.7. Plan de análisis:

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

Para lograr conseguir los resultados de los objetivos específicos 2, se realizó una entrevista y se procedió a analizar la información brindada a través del cuestionario.

Para conseguir los resultados del objetivos específicos 3, se realizó 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

Línea de investigación: Control Interno del Área Caja

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE INDEPENDIENTE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
Caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.	¿Cuál es la caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018?	Determinar y Describir la Caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la Caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú, 2018. 2. Describir la Caracterización del Control Interno del Área Caja de la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de la 	Control Interno	<p>Técnicas: Entrevista</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p>	<p>El tipo de investigación: Cualitativa.</p> <p>Nivel de investigación: Es descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación: Es no experimental y Descriptivo.</p> <p>Población: Todas las empresas de</p>

			<p>Caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.</p> <p>Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone lo siguiente:</p> <p>✓ Se propone hacer un diagnóstico organizacional para el Área de caja en la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.</p>			<p>Servicios del Perú.</p> <p>Muestra:</p> <p>Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la Empresa Norlaser S.A.C.</p>
--	--	--	--	--	--	--

FUENTE: Elaborada por el auto.

V. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS:

5.1. Resultados:

5.1.1. Respecto al objetivo específico N°1:

1. Describir la caracterización del control interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú, 2018.

CUADRO N°1

AUTOR (S)	RESULTADOS
Velásquez (2011)	El autor señala en sus resultados que cajas y bancos es el área que por naturaleza tiene mayor riesgo, por lo cual es prioridad establecer controles interno adecuados, que permite administrar riesgos menores, riesgos que no pueden evitarse, pero puede ser mitigando a traves de controles internos que permiten cumplir con los objetivos institucionales.
Quijano y Cárdenas (2009)	El autor señala en sus resultados nos demuestran que; la empresa requiere diseñar un control interno con el propósito de propiciar una seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas relacionados al movimiento del efectivo o equivalente del efectivo, a lo cual protege sus bienes y derechos, cumplir con el

	entorno legal y lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, el control es la actividad preventiva de la empresa.
Vilma (2016)	El autor señala en sus resultados que el 53% de encuestados conocían los principios del control interno, el 40% opinaron que las normas y procedimiento de control interno en la Municipalidad Provincial De Huaraz están establecidos que deben atender la solicitud del usuario y custodiar la caja chica, el 47% conocían las funciones del área de tesorería, por lo que se verificar que el control interno según los aspectos teóricos y los resultados empíricos apoya favorablemente las funciones que ejercen el personal de tesorería
Rosales (2016)	El autor señala en sus resultados por haber obteniendo la eficiencia en el desarrollo de los procesos y actividades de manera transparente y documentada, con el fin de llegar a ser competitivos y responder de manera inmediata a las nuevas exigencias empresariales.

Fuente: Datos obtenidos de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

5.1.2. Respecto al objetivo específico N°2:

Describir la caracterización del control interno del área caja de la empresa NORLASER S.A.C. Trujillo, 2018.

Para poder obtener el diagnóstico de la situación real y actual de la empresa NORLASER S.A.C. con respecto al control interno del área caja que se lleva dentro de la misma; se aplicó a la entrevista basada en un cuestionario previamente diseñado.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA CAJA.

Entrevista diseñada al contador y al jefe (a) del área caja de la empresa NORLASER S.A.C.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
CONTADOR	
1. ¿Las empresas de servicios del Perú cuentan con un sistema control interno?	No, desconoce si todas las empresas cuentan con un control interno.
2. ¿Qué es el control interno?	El control interno es un proceso que es ejecutado por distintos niveles que debe cumplir toda organización.
3. ¿Qué entiende por caja?	Caja es donde figuran todos los ingresos y egresos de efectivo para

	dar uso inmediatamente.
4. ¿Cuáles son las obligaciones del titular y funcionarios de la entidad respecto al control interno en la entidad?	Todos son responsables de la aplicación y supervisión del control interno.
5. ¿Quién revisa y supervisa el funcionamiento del control interno en la entidad?	Lo revisa la gerencia y el área administrativa institucional para poder analizar permanentemente los mecanismos del control interno
JEFE (A)	
6. ¿Existe un manual de procedimiento que registre, controle, custodie, asigne responsabilidad, autorice e indique las formas estándar que se usa en el control del efectivo de ingresos y	No, existe un manual de procedimiento de ingreso y egresos.

egresos?	
7. ¿Se efectúan arquezos por sorpresa por los auditores internos a algún funcionario autorizado, periódicamente?	No, se realiza arqueo de caja por sorpresa, ni por auditores o funcionarios autorizados.
8. ¿Diga usted si el área de caja a su cargo apoya el establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas, documentales, reuniones, charlas y otros medios?	Si, lo hago por mandato de ley como por convicción propia.
9. ¿Diga usted si el área de caja se comunica debidamente dentro de la empresa sobre las	No, Lo hacemos indirectamente. Las violaciones éticas son muy pocas que no merecen ser divulgadas.

acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?	
10. ¿Existen un diagnóstico organizacional establecido por parte de la institución para el control interno del área de caja?	No, desconocen que hay un diagnósticos organizacional internas en la área de caja.

FUENTE: Elaborado por el autor

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3:

Hacer un análisis comparativo de la Caracterización del Control Interno del área caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.

TEMA	RESULTADOS DEL OBJETIVOS ESPECIFICOS N°1	RESULTADOS DEL OBJETIVOS ESPECIFICOS N°2	RESULTADOS

<p>El control interno en el área caja</p>	<p>De acuerdo a las investigaciones obtenidas por las Empresas de Servicios del Perú es la siguiente: Que en su totalidad muchas empresas del Perú investigadas indican que debido al desconocimiento de un buen manejo de control de los ingresos de caja; no cuentan con un diagnóstico organizacional del control bien estructurado para alcanzar la eficacia en la utilización de los recursos</p>	<p>La Empresa Norlaser S.A.C. No; cuenta con un diagnóstico organizacional de control interno aplicado para mejorar dicha situación, resaltando la importancia que tiene el área de caja y así poder alcanzar la eficacia en la utilización de los recursos económicos.</p>	<p>No coincide</p>
---	--	---	---------------------------

	económicos.		
--	-------------	--	--

FUENTE: Elaborado por el autor

5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4:

Después de haber realizado un análisis comparativo del objetivo N°3 se propone lo siguiente:

- ✓ Se propone hacer un diagnóstico organizacional para el Área de Caja en la Empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.

5.2. Análisis de resultados:

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Hoy en día todas las empresas de servicios cuentan con diagnóstico organizacional de control interno bien estructura; para que pueda facilitar a la empresa al manejo de los recursos, siendo que la empresa de servicios Norlaser S.A.C. es una empresa privada de capitales peruanos conformada por dos socios cuyos capitales son de cada uno el 50%.

Las actividades de Norlaser S.A.C. están orientadas a brindar servicios de oftalmología a empresas y personas

Está claro que se debe hacer un diagnóstico organizacional de Control Interno aplicada al área de caja en la Norlaser S.A.C.; que le permite alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia y eficiencia.

Con este diagnóstico organizacional bien estructurada se podrá establecer los objetivos y estrategias que permitan alcanzar mayor rendimiento y rentabilidad para la empresa.

Con este diagnóstico organizacional se podrá establecer los objetivos y estrategias financiera trazadas que permiten alcanzar mayor rendimiento y rentabilidad para la institución las cuales muchas veces no cuentan con esa herramienta para la realización de diagnósticos financiera completa y periódica.

5.2.2. Respecto al objetivo específico n°2

Según la información obtenida de la entrevista aplicada al gerente de la empresa se puede apreciar

En la pregunta N°1: Señala que no todas las empresas de servicios del Perú no cuentan con un control interno para verificar la eficiencia y efectividad dentro de la empresa.

En la pregunta N°2: Señala que el control interno es un proceso que debe ejecutar en todas las instituciones comenzando por el

gerente hasta los obreros de las instituciones con el único propósito de obtener la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

En la pregunta N°3: Señala que es el dinero en efectivo donde se debe registrar las entradas y salidas del efectivo o de cheque con la única finalidad que es efectivo es inmediato para cualquier tipo de recursos.

En la pregunta N°4: Señala que son obligaciones del titular y funcionarios de la entidad, relativas a la implantación y funcionamiento del control interno. Asimismo, el titular, funcionarios y todo el personal de la entidad que son responsables de la aplicación y supervisión del control interno, así como en mantener una estructura sólida de control interno que promueve el logro de sus objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

En la pregunta N°5: La gerencia y la administración institucional revisa y analiza permanentemente los mecanismos y resultados del funcionamiento del control interno con la finalidad de garantizar la agilidad, confiabilidad, actualización y perfeccionamiento del control interno, correspondiendo al titular de la entidad la supervisión de su funcionamiento, bajo responsabilidad.

En la pregunta N°6: La jefa entrevistada refiere que no existe manuales de procedimiento que registre, controle, custodie, el control de los ingresos y egresos.

En la pregunta N°7: Señala que no; en el área de caja no se realiza arquezos por sorpresa ya que eso pueda ser el factor del mal uso de los recursos.

En la pregunta N°8: Respecto a la pregunta formulada la jefa del área de caja responde lo siguiente: si, lo hago por mandato de ley como por convicción propia. Porque sé que el control es parte del proceso de gestión. El control ayuda a la efectividad institucional, es decir a través de control se pueda lograr las metas y objetivos.

En la pregunta N°9: La jefa del área de caja respondió lo siguiente: No, Lo hacemos indirectamente. Las violaciones éticas son muy pocas que no merecen ser divulgadas. Se reprende al infractor personalmente y otras veces documentalmente.

En la pregunta N°10: Que desconocen la existencia de un diagnóstico organizacional internas sobre el control interno del área de caja, lo que favorece aún más a la factibilidad de esta investigación.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N°3:

Después de haber realizado la comparación de las empresas comerciales del Perú con la empresa de estudio Norlaser S.A.C.

Se procede a explicar la coincidencia y no coincidencias que se encontraron.

Respecto al sistema de control interno: Los resultados obtenidos específico 1 y 2 no coincide, las empresas no cuentan con los procedimientos y funciones establecido adecuadamente que le ayude al logro de sus objetivos. Ya que se puede apreciar que en la mayoría de las empresas investigadas indican que no cuentan con un diagnóstico organizacional de control interno bien estructuradas, esto conlleva a tener deficiencia en la gestión institucional dentro de la empresa Norlaser S.A.C.

LA EMPRESA Norlaser S.A.C. no cuentan con un diagnóstico organizacional de control Interno para el área de caja bien estructurada que le permita alto grado de efectividad y eficacia en el manejo de los recursos económicos de la empresa.

5.2.4. Respecto al objetivo específico N°4:

Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N°3 se propone lo siguiente:

- ✓ Hacer un diagnóstico organizacional para el área de caja, para dar solución al conflicto instantáneo y así mismo dar solución a la deficiencia actual que atraviesa el área de caja.

La problemática que existe en el área de caja de la Empresa Norlaser S.A.C. Es en la recaudación de los ingresos, así como la ejecución de los gastos es el desorden en el manejo documentario, por ende, en los comprobantes de los ingresos y gastos como facturas no se notan los dígitos comparándolos con el registro de ventas o en algunos casos no tenían el visto bueno del cajero o por el contador.

Los Bouchers no todos tenían el sello de conformidad por el gerente general o el contador.

La propuesta de mejora que se plantea en el informe de investigación, es para mejorar la gestión financiera y que haiga un buen control interno dentro del área de caja de la empresa. Y así mismo alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia y eficiencia, para un buen beneficio propio.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

6.1. CONCLUSIONES

6.1.1. Respecto al objetivo específico N°01:

Se concluye que en su totalidad el área de caja en las empresas de servicios del Perú necesita urgentemente hacer un diagnóstico organizacional de control interno; teniendo en cuenta que esta

área de caja, es un área administrativa altamente funcional, ya que ello conlleva a la preocupación del mal uso de los recursos de la empresa, a lo cual es muy importante. Teniendo en cuenta que los constante cambios que se hacen despertar el interés por desarrollar mejoras en la utilización de los recursos para el beneficio.

6.1.2. Respecto al objetivo específico N°02:

Se concluyó en el área de caja en la empresa de servicio Norlaser S.A.C. Trujillo, en la actualidad no cuenta con un diagnóstico organizacional de control interno que permita la constante supervisión y evaluación de las funciones y utilización de los recursos, por lo tanto, que, al realizar un diagnóstico organizacional de control en el área de caja, permitirá contribuir mediante la optimación del tiempo y las funciones y así elevar la eficiencia de esta. En vista de que todas las empresas están en búsqueda de todos los medios de alcanzar la excelencia.

6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03:

Después de realizar el análisis comparativo del área de caja de las Empresas de Servicios del Perú y en Norlaser S.A.C. Trujillo, permitiéndonos hacer un diagnóstico organizacional de control interno en dicha institución son altamente beneficiosas para la

empresa; ya que una vez implantadas despertara el interés por desarrollar mejoras para la empresa.

6.1.4. Respecto al objetivo específico N°04:

Después de haber analizado los resultados comparativos del objetivo específicos 3; se propone hacer un diagnóstico organizacional; para así poder llevar un mejor control de los ingresos y egresos en el área de caja de la empresa Norlaser S.A.C. Trujillo 2018, que le permitirá alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia y eficiencia.

Esta propuesta de mejora que se plantea en el presente informe de investigación, permitirá la disminución de la pérdida de los recursos económicos dentro del área de caja. Ya que esto será beneficioso para la mejor gestión financiera de la empresa, para que logre alcanzar altos niveles efectividad, eficacia.

6.2. RECOMENDACIONES:

1. Las empresas de servicios del sector privado deben tener un mayor interés en el control interno dentro de su área respectiva, para controlar las actividades económicas de la organización.
2. Se propone hacer un diagnóstico organizacional para el área de caja en la empresa Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018, que le permite alcanzar altos niveles de efectividad y eficacia.

ASPECTO COMPLEMENTARIOS:

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Carbajal, & Magda. (2014). Control Interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Contruictura A&J Ingenieros S.A.C.

Garrido. (2011). Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológicos de ejido . Venezuela : Buena Aventura.

Gonez. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. (editorialbrujas.com.ar., Ed.) Argentina: Editorial Brujas.

Joaquín, & Céspedes. (2013). Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el Proceso específico de las Ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus.

Madero, & Álzate. (1992). Control Interno estructura conceptual Integrada. Integrated Framework.

Perdomo Moreno , A. (200). Fundamentos de Control Interno (Ediciones Thomson ed.). Mexico.

Quijano, & Cárdena. (2009). El Control Interno y el manejo de los fondos y valores públicos en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Hualmay. Perú.

Roberto, & León. (2012). El Control Interno como herramienta de gestion y evaluación (1 ed.). Perú: Pacífico Editores S.A.C.


Rodriguez Valencia, J. (2009). Control Interno. Editorial Mad.

Velásquez . (2011). Evaluacion de procedimientos de Control Interno en las area de caja y bancos, cuentas por Cobrar y Activos Fijos en una Institucion Educativa Privada de Enseñanza Media. Guatemala, Guatemala.

ANEXOS

Anexos 01

Ficha Ruc de Norlaser S.A.C.

	
FICHA RUC : 20481931534 NORLASER S.A.C. Número de Transacción : 47692060 CIR - Constancia de Información Registrada	
Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/03/2016 Mediante Resolución N° 0630050012675	
Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: NORLASER S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 16/07/2008
Fecha de Inicio de Actividades	: 16/07/2008
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -
Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: NORLASER
Tipo de Representación	: 2 - CONJUNTA
Actividad Económica Principal	: 85193 - OTRAS ACTIV.RELAC. CON SALUD HUMANA
Actividad Económica Secundaria 1	: 52593 - OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR.
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 44 - 208585
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: - - 948318646
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: estudiomorenoyasociados@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: -
Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 85193 - OTRAS ACTIV.RELAC. CON SALUD HUMANA
Departamento	: LA LIBERTAD
Provincia	: TRUJILLO
Distrito	: TRUJILLO
Tipo y Nombre Zona	: URB. EL RECREO
Tipo y Nombre Via	: CAL. PARAGUAY
Nro	: 206
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Cpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: ALQUILADO
Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RR,PP	: 12/06/2008
Número de Partida Registral	: 11093190
Tomo/Ficha	: -
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -
Registro de Tributos Afectos	

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	16/07/2008	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/11/2011	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/02/2010	-	-	-
RENTA - REGIMEN NYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/02/2010	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/02/2010	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10275813	RUIZ ORTIZ CELIA	GERENTE ADMINISTRATIVO	03/12/1976	05/05/2016	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. CALIFORNIA CAL. LOS GRANADOS 523	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	13 - 948330041	oruz56@hotmail.com	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -18131565	ROJAS MARIN CARLOS FERNANDO	GERENTE GENERAL	22/06/1973	05/05/2016	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. PRIMAVERA CAL. FRANZ LISZT 615 1M	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	13 - -	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06414356	ROJAS MARIN CARLOS ENRIQUE	SOCIO	15/08/1976	05/05/2016	-	50.00000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---	-		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -17874984	RUIZ VIGO JORGE EDUARDO	SOCIO	28/09/1949	05/05/2016	-	50.00000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---	-		

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás.

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos.

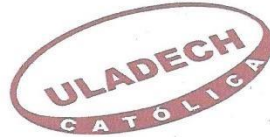
DEPENDENCIA SUNAT

Fecha: 27/03/2018

Hora: 12:11

Anexos 02

Entrevista



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

Encuesta dirigida a la empresa Norlaser S.A.C., dedicada a la comercialización de lentes.

DATOS GENERALES:

Nombre:

Cargo que desempeña:

Grado académico:

Género:

Tiempo de laborar en la empresa:

1. ¿Las empresas de servicios del Perú cuentan con un sistema de Control Interno?
2. ¿Qué es el control interno?
3. ¿Qué entiende por caja?
4. ¿Cuáles son las obligaciones del titular y funcionarios de la entidad respecto al Control Interno en la entidad?


S. LUIS MUÑOZ MARTELL
CONTADOR PÚBLICO
MAT 02-4422

5. ¿Quién revisa y supervisa el funcionamiento del sistema de control interno en la entidad?
6. ¿Existe un manual de procedimientos que registre, controle, custodie, asigne responsabilidad, autorice e indique las formas estándar que se usa en el control del efectivo de ingresos y egresos?
7. ¿Se efectúan arqueos por sorpresa por los auditores internos a algún funcionario autorizado, periódicamente?
8. ¿Diga usted si el área de caja a su cargo apoya el establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?
9. ¿Diga usted si el área de caja se comunica debidamente dentro de la empresa sobre las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?
10. ¿Existen un diagnóstico organizacional establecido por parte de la institución para el control Interno del área de caja?


S. LUIS MUÑOZ MARTELL
CONTADOR PUBLICO
MAT 02-442

Anexos 03

Funciones en el área de caja

La Empresa Norlaser S.A.C. deberá contratar a un personal idóneo para que cumpla con el buen manejo de los recursos económicos dentro del área respectivo.

Se sugiere que los trabajadores respeten el diagnóstico organizacional para el buen manejo de los recursos en el área de caja de la empresa de Norlaser S.A.C. Trujillo, 2018.

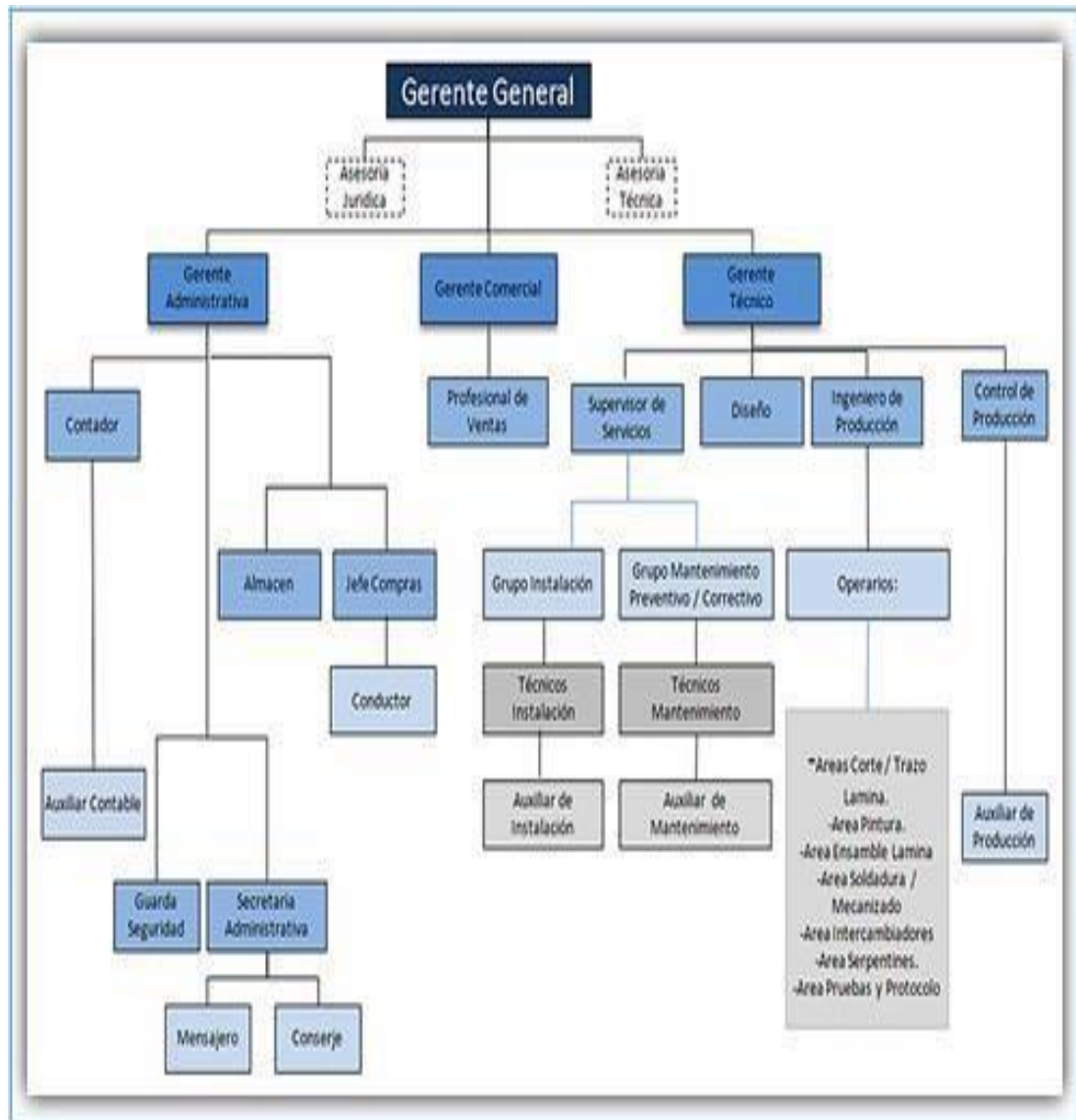
Los trabajadores del área de caja, tienen como función recibir y entregar dinero en efectivo, entregar cheques, hacer depósito bancario y otros documentos de valor.

Los trabajadores deben registrar directamente las transacciones realizadas diariamente operando una computadora para realizar los movimientos de los ingresos y egresos de efectivo.

Los trabajadores encargados del área caja, al no cumplir con lo establecido se le reprenderá formalmente.

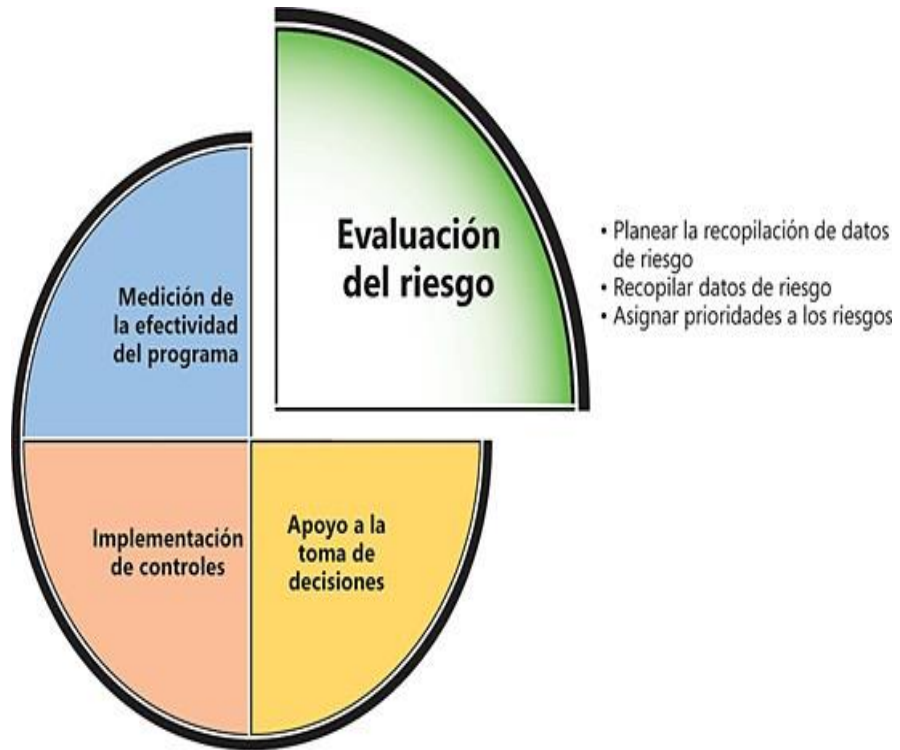
Anexos 04

Organigrama de la empresa NORLASER S.A.C.



Anexos 05

Componentes del control



Anexos 06

Componentes del control Interno



Anexos 07

Área de caja de la empresa de servicio Norlaser S.A.C.

