



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
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 OPTICAS VISIÓN LENTS S.R.L.**

AYACUCHO, 2017.

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

AUTORA:

BACH. PATTY ZAMORA PALOMINO

ASESORA:

MGTR: JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO.

AYACUCHO – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
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 OPTICAS VISIÓN LENTS S.R.L.**

AYACUCHO, 2017.

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

AUTORA:

BACH. PATTY ZAMORA PALOMINO

ASESORA:

MGTR: JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO.

AYACUCHO – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE**

**MGTR. MARCO BAILA GEMIN
MIEMBRO**

**DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO**

**MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO
ASESORA**

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:

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.

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 llegemos a ser futuros profesionales de éxito.

RESUMEN

EL presente informe de investigación tuvo como objetivo general: describir la caracterización del control interno del área caja de las Empresas de Servicios del Perú y de Opticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017. El resultado de esta investigación permitirá a las empresas comerciales oftalmológica mejorar el control interno 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 Opticas Visión Lents S.R.L. 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 un alto grado de efectividad y eficacia en el manejo de los recursos económicos de la empresa y alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia para el beneficio de la empresa. Finalmente se concluye que no cuentan con los procedimientos y funciones establecido adecuadamente que le ayude al logro de sus objetivos. Tampoco cuentan con un diagnóstico organizacional de control interno lo cuál conlleva a tener deficiencia en la gestión por lo que se propone: hacer un diagnóstico organizacional de control para área de caja, así mismo es recomendable que toda las empresas de servicios del sector deben tener un mayor interés.

Palabras Claves: Cash Area, Internal Control, Service.

ABSTRACT

The general purpose of this research report was to describe the characterization of the internal control of the cashier area of the Service Companies of Peru and Vision Lents S.R.L. Ayacucho, 2017. The result of this research will allow ophthalmological commercial companies to improve internal control 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 Opticas Visión Lents S.R.L 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 box area well structure that allows a high degree of effectiveness and efficiency in the management of the economic resources of the company and reach high levels of effectiveness, effectiveness for the benefit of the company. Finally, it is concluded that they do not have the procedures and functions adequately established that will help them achieve their objectives. Neither do they have an organizational diagnosis of internal control which leads to a deficiency in management, which is why it is proposed: to make an organizational diagnosis of control for the cashier's area, and it is recommended that all service companies in the sector must have a major interest.

Key words: Internal Control, Cash, Company, Servicer.

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| TÍTULO | i |
| CONTRA CARATULA..... | ii |
| HOJA DE JURADO EVALUADOR..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| CONTENIDO | viii |
| I.INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| II. REVISION DE LA LITERATURA | 13 |
| 2.1. Antecedentes | 13 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 13 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales | 17 |
| 2.1.3. Antecedentes Regionales | 19 |
| 2.1.4. Antecedentes Locales | 21 |
| 2.2. Bases teóricas de la investigación:..... | 22 |
| 2.2.1. Marco teórico:..... | 22 |
| 2.2.1.1. El Control Interno | 22 |
| 2.2.1.2. ¿Cuál es la Importancia De Control Interno? | 23 |
| 2.2.1.3. Objetivos..... | 24 |
| 2.2.1.4. Componentes | 25 |
| 2.2.1.5. ¿Cuáles son las Características de Control Interno?..... | 33 |
| 2.2.1.6. ¿Cómo se identifica a las Entidades que Tienen Buenos Controles Internos?..... | 34 |
| 2.2.1.7. Principios de Control Interno:..... | 34 |
| 2.2.1.8. Valores y Principios de Control Interno:..... | 35 |
| 2.2.1.9. Tipos de Controles:..... | 36 |
| 2.2.1.10. Implementación del sistema de control interno..... | 36 |
| 2.2.1.11. Control Interno Caja y Bancos | 36 |
| 2.2.1.12. Datos de la Institución..... | 38 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 39 |
| 2.3.1. Definiciones conceptuales..... | 39 |
| III. HIPÓTESIS..... | 41 |
| IV. METODOLOGÍA..... | 41 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.1. | Tipo de investigación..... | 41 |
| 4.2. | Población y muestras:..... | 42 |
| | Población:..... | 42 |
| | Muestras:..... | 42 |
| 4.3. | Definición y operacionalización de las variables..... | 43 |
| 4.4. | Técnicas e instrumentos..... | 44 |
| | 4.4.1. Técnicas:..... | 44 |
| | 4.4.2. Instrumentos | 44 |
| 4.5. | Plan de análisis | 44 |
| 4.6. | Matriz de consistencia..... | 44 |
| V. | RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS | 45 |
| 5.1. | Resultados..... | 45 |
| | 5.1.1. Respecto al objetivo específico N°1: | 45 |
| | 5.1.2. Respecto al objetivo específico N°2: | 46 |
| | 5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3:..... | 49 |
| | 5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4:..... | 50 |
| 5.2. | Análisis de resultados: | 51 |
| | 5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1..... | 51 |
| | 5.2.2. Respecto al objetivo específico n°2..... | 52 |
| | 5.2.3. Respecto al objetivo específico N°3:..... | 54 |
| | 5.2.4. Respecto al objetivo específico N°4:..... | 54 |
| VI. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 56 |
| 6.1. | CONCLUSIONES..... | 56 |
| | 6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1 | 56 |
| | 6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2 | 56 |
| | 6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3 | 56 |
| | 6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4 | 57 |
| | 6.1.5. Respecto al objetivo específico N° 5 | 57 |
| VII. | ASPECTO COMPLEMENTARIOS..... | 59 |
| 7.1 | REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA..... | 59 |
| 7.2 | ANEXOS..... | 62 |

I. INTRODUCCIÓN

En Estados Unidos El Control Interno en un procedimiento basado en el marco del Comité de "Patrones y Reglas Organizacionales" formado en Estados Unidos en 1985 a través de la "Comision de Reportes de la actividades Fraudulentas en el ámbito financiero" y también de la "Comisión Nacional de Valores", basado en el marco de las nuevas leyes - USA Patriot Act, USA Sarbanes-Oxley y USA Victory Act. Por considerar un aporte muy valioso a todas las organizaciones y empresas internacionales, US. Inter-Affairs, publica esta recopilación sobre este tema, traducidas del idioma inglés, como un servicio público. El control Interno no es una Ley, es un manual operativo de control, aplicable en todas las organizaciones, sociedades, instituciones a nivel público y privado. Lugo (s.f.)

En España el objetivo del Marco Integrado de Control Interno es “apoyar a la dirección a mejorar el control en la organización” y “proporcionar herramientas para mejorar la capacidad para supervisar el control interno”, y constituye una guía para diseñar, implementar, desarrollar y evaluar la efectividad del control interno de una organización, ya que le permite mantener un sistema de control interno que incrementa la probabilidad de cumplir sus objetivos y de adaptarse a los constantes cambios operativos y del entorno. Mestre, (2018).

En Ecuador la única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial es con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable que las empresas sean competitivas, donde demuestren flexibilidad en la producción y rapidez para la comercialización. Mazariegos,

Águila, Pérez & Cruz (2013),

El sector de la óptica ha experimentado en los últimos años un importante crecimiento en cuanto al número de establecimientos. A pesar de ellos, la tendencia parece 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: **¿Cuáles son las características del control interno del área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Describir las características del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de la Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017.**

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

1. Describir las Características del control interno de área Caja de las Empresas de Servicios del Perú, 2017.
2. Describir las Características del control interno de área Caja de la Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de la Caracterización del control interno del área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017.
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 Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017.

La presente investigación se justifica porque nos permite describir las características del control interno del área de caja de las empresas de servicios

del Perú y de Ópticas Visión Lents S.R.L. Así mismo nos permite conocer el manejo de control interno en el área de caja de la empresa.

Así mismo servirá para fortalecer las características del control interno del área de caja la cuál sea necesario para dicha empresa ya que nos permitirá identificar con claridad la eficiencia y la eficacia las operaciones; 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 investigadores que realizarán estudios similares en los diferentes sectores comerciales, productivos y de servicios de Ayacucho y otros ambientes geográficos de la provincia de Huamanga y del país.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales.

Se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

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

Márquez, Visnelly, Rojas & Eucaris (2011) en su trabajo de investigación denominado: *Análisis del control interno del efectivo*,

cuentas por cobrar e inventario, caso de estudio: empresa FREMENDZ C. A, en la ciudad de Cumaná - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Analizar el control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario, de la empresa constructora FREMENDZ, C.A. Cumaná, estado Sucre. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación realizada fue de campo, el instrumento fue la encuesta y entrevista directa con el personal administrativo. La técnica utilizada fue; revisión bibliográfica. Llegaron a los siguientes resultados: Las empresas no cuenta con normativas específicas particulares para el control interno de sus activos circulantes y sólo se basa parcialmente en lo establecido por los principios administrativos generales. además el manejo del efectivo, de las cuentas por cobrar y el inventario, son hechos por una sola persona, lo que dificulta el control, cuando cada uno de los cuales deberían estar bajo la responsabilidad de un funcionario diferente es por ello que se observan fallos en el registros cronológico de las entradas y salidas del efectivo.

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.

Salinas (2016) En su tesis previa para optar el Título y Grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor denominado *“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA ARGELIA DE LA CIUDAD DE LOJA”* ha dado cumplimiento al objetivo general: Implementar un sistema de control interno para la estación de servicios “LA ARGELIA” de la ciudad de Loja y para cumplir con este objetivo se aplicaron cuestionarios de control interno con el fin de obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de la estación de servicios, se aplicaron indicadores de gestión, se determinó el FODA de la estación de servicios “La Argelia” y se proporcionó procedimientos de control para todas las actividades que desarrolla la empresa en el ámbito contable, operativo y administrativo con la finalidad de cumplir con leyes y regulaciones aplicables a la estación de servicios. La metodología utilizada hizo posible el desarrollo de la presente tesis, mediante el sistema de control interno partiendo con la aplicación de cuestionarios de control interno, indicadores de gestión, determinación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, y finalmente se ha determinado procedimientos claros para las actividades que desarrolla

la empresa en el ámbito operacional, contable y tributario, con la finalidad de prevenir y neutralizar riesgos que afecten a la estación de servicios “La Argelia”. Concluye que la empresa al no contar con un sistema de control interno no permite el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las actividades que se desarrolla en cada una de las áreas de la estación de servicios. Finalmente sugiere a la gerencia y administración de la estación de servicios, que adopten la propuesta planteada para que todas las actividades se desarrollen en base a normas, controles y reglamentos internos con el fin de obtener información confiable.

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. Nacionales.

Se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la Región de Ayacucho; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación

Beltrán (2015) en su trabajo de investigación denominado: *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso de la empresa “Servimport” de Nuevo Chimbote, 2015, de la ciudad de Chimbote – Perú.* Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso Empresa “SERVIMPORT” de Nuevo Chimbote, 2015. , Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó al siguiente resultado: El control interno para las empresas privadas del Perú, es una herramienta práctica de gestión, es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección y que a la vez involucra a todos los niveles y miembros de una organización, a través del seguimiento y monitoreo de la rentabilidad de la empresa a través de objetivos planteados en forma periódica, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera en el desarrollo de la gestión.

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.

Rodriguez y Vega. (2016). En su tesis para optar el título de Contador Público titulado: *Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los Procesos Operativos - Periodo 2015.* Tuvo como objetivo que proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B Representaciones SRL en el Periodo 2015. El tipo de estudio fue tecnológica explicativa y un diseño aplicada no –experimental. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO y la información brindada por el auxiliar contable para lo cual se ha tenido que analizar cuál es el nivel de las variables de estudio y su interrelación, para luego sustentar en forma concisa las conclusiones y recomendaciones con las cuales pueden mejorar el manejo de sus procesos por cada área que cuenta. La muestra estuvo constituida por la parte administrativa y operativa de la empresa. El enfoque es cualitativo; se aplicó tanto entrevista y

cuestionario de control interno, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. Los resultados demostraron que el deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma; ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad. Asimismo, con la propuesta que se ha indicado para mejorar los procesos operativos y luego de haber evaluado los procesos que realiza por cada área; es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo los riesgos e irregularidades dentro de A & B Representaciones SRL.

2.1.3. Regionales

Se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del país donde se realiza el trabajo de campo o de caso, menos la Provincia donde se realiza lo anteriormente especificado; sobre la variable o variables y unidades de análisis de esta investigación.

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.

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.

2.1.4. Locales:

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia donde se está realizando el trabajo o el caso, sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Arango y Ramos (2014). En sus tesis para optar el título Profesional de Contador Público titulada: *Repercusión del Control Interno en la Gestión del Transporte Interprovincial de Pasajeros del Distrito San Juan Bautista*, cuyo objetivo principal fue determinar si el control interno repercute en la gestión de estas empresas. Siendo el espacio de nuestra investigación la Asociación de Transportistas ínter provinciales Zona Sur Madre Covadonga - ATIZSMAC, del distrito de San Juan Bautista. La investigación fue de tipo aplicada, porque utilizaron la teoría de control interno y la gestión empresarial en la

muestra de estudio. Para esta investigación, se ha fundamentado una metodología que ha ayudado a obtener un resultado mediante la aplicación de los métodos descriptivo, inductivo, deductivo y analítico; así como la utilización de técnicas e instrumentos como: encuestas, revisión bibliográfica, observación, cuestionarios, fichas bibliográficas y el procesamiento de datos a través de conocimientos estadísticos. Los principales resultados que se determinó ante la realidad de estas empresas fueron que si los propósitos, la capacidad y la evaluación del control interno no están adecuadamente implementados y no están desarrollados de manera oportuna, entonces no hay buen gobierno, no se toma decisiones adecuadas y no hay un mejoramiento continuo en la gestión de estas empresas. Por lo que concluyen en que no se garantiza el logro de metas y objetivos; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con cierto criterio (empírico) por una mínima parte de la muestra estudiada. Ante esta realidad, proponemos la implantación de un control interno basado en las etapas del modelo COSO, que coadyuvan al logro de metas y objetivos en la gestión de las empresas de transporte.

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 límites 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 pública 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;

- **Actividades de control;** Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan 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.

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 confusión.
- Ubicación estratégica; Resulta imposible e incoherente

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 auditoria 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 Ópticas Visión Lents S.R.L.

El presente trabajo de investigación se realizó en Ópticas Visión Lents S.R.L. desde entonces asumimos el reto de la realización de la presente investigación.

A lo largo de estos 10 años la empresa ha proporcionado servicios

oftalmológicos de más alto nivel, logrando de esta manera participar en la mejora de la calidad de vida de nuestros pacientes. Ópticas Visión Lents S.R.L. 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. Cuentan con un equipo de profesionales con experiencia. Se actualizan 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 brindar al cliente servicios de calidad de consulta oftalmológica integral, procedimientos quirúrgicos, oftalmológicos, servicio de óptica y servicio de farmacia oftalmológicas.

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.

✓ Misión:

La empresa del sector de la salud, están comprometidos con sus 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 los clientes, empleados y socios.

✓ **Visión:**

Se posiciona 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 socios.

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

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 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. 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.

4.2. 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 Óptica
Visión Lents S.RL, Ayacucho, 2017.

4.3. Definición y operacionalización de las variables:

TÍTULO: Caracterización del control interno del área caja de las empresas de servicios del Perú: caso Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017.

| 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. ¿Cuenta con un Sistema de Control Interno? 2. ¿Sabe qué es el control Interno? 3. ¿Cuáles son las obligaciones del titular y funcionarios de la empresa respecto al Control Interno? 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: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos:

4.4.1 Técnicas:

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

4.4.2 Instrumentos:

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

4.5. 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 de los 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.

4.6. Matriz de consistencia

Línea de investigación: Control Interno del Área Caja

Anexo 01

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:

5.1. Resultados:

5.1.1. Respecto al objetivo específico N°1: Describir las características del control interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú, 2017.

CUADRO 1

| AUTOR (S) | RESULTADOS |
|---------------------------|--|
| Beltran (2015) | El autor señala en sus resultados que el control interno para las empresas privadas del Perú, es una herramienta práctica de gestión, es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección y que a la vez involucra a todos los niveles y miembros de una organización, a través del seguimiento y monitoreo de la rentabilidad de la empresa a través de objetivos planteados en forma periódica, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera en el desarrollo de la gestión. |
| 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 eb sus operaciones, es decir, el control interno es la actividad |

| | |
|----------------------|--|
| | preventiva de la empresa. |
| Arango y Ramos(2014) | El autor señala en sus resultados que se determinó ante la realidad de estas empresas fueron que si los propósitos, la capacidad y la evaluación del control interno no están adecuadamente implementados y no están desarrollados de manera oportuna, entonces no hay buen gobierno, no se toma decisiones adecuadas y no hay un mejoramiento continuo en la gestión de estas empresas. Por lo que concluyen en que no se garantiza el logro de metas y objetivos; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con cierto criterio (empírico) por una mínima parte de la muestra estudiada. Ante esta realidad, proponemos la implantación de un control interno basado en las etapas del modelo COSO, que coadyuvan al logro de metas y objetivos en la gestión de las empresas de transporte. |
| 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: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales

5.1.2. Respecto al objetivo específico N°2: Describir las características del control interno del área caja de Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho,

2017.

Para poder obtener el diagnóstico de la situación real y actual de Óptica Visión Lents S.R.L. 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.

CUADRO 2

| PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|---|---|
| CONTADOR | REDACCIÓN |
| 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 gerente y personal de la empresa respecto al control interno? | Todos son responsables de la aplicación y supervisión del control interno. |

| | |
|--|--|
| <p>5. ¿Quién revisa y supervisa el funcionamiento del control interno en la empresa?</p> | <p>Lo revisa la gerencia y el área administrativa para poder analizar permanentemente los mecanismos del control interno</p> |
| <p>JEFE (A)</p> | |
| <p>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 egresos?</p> | <p>No existe un manual de procedimiento de ingreso y egresos.</p> |
| <p>7. ¿Se efectúan arqueo por sorpresa por los auditores internos a algún encargado Autorizado periódicamente?</p> | <p>No se realiza arqueo de caja por sorpresa, ni por auditores o encargados autorizados.</p> |
| <p>8. ¿Diga usted si el área de caja a su cargo apoya al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas, documentales, reuniones, charlas y otros medios?</p> | <p>Si, lo hago de acuerdo a las políticas de la empresa y por convicción propia.</p> |
| <p>9. ¿Diga usted si el área de caja se comunica debidamente dentro de la</p> | <p>No, Lo hacemos indirectamente. Las violaciones éticas son muy pocas que</p> |

| | |
|--|---|
| empresa sobre las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas? | no merecen ser divulgadas. |
| 10. ¿Existen un diagnóstico organizacional establecido por parte de la institución para el control interno del área de caja? | No, desconocen que hay un diagnóstico organizacional internas en el área de caja. |

FUENTE: Elaboración propia en base a la entrevista diseñada al contador y al jefe (a) del área caja de Ópticas Visión Lents S.R.L.

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3: Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno del área caja de las Empresas de Servicios del Perú y de Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017.

| TEMA | RESULTADOS DEL OBJETIVOS ESPECIFICOS N°1 | RESULTADOS DEL OBJETIVOS ESPECIFICOS N°2 | RESULTADOS |
|------|---|---|------------|
| | De acuerdo a las investigaciones obtenidas por las Empresas de Servicios del Perú es la siguiente: Que en su totalidad muchas | Óptica Visión Lents S.R.L. No cuenta con un diagnóstico organizacional de control interno aplicado para | |

| | | | |
|------------------------------------|---|---|-----------------|
| El control interno en el área caja | 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 económicos. | 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. | Coincide |
|------------------------------------|---|---|-----------------|

FUENTE: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los resultados 1 y 2.

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 de Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017.

5.2. Análisis de resultados:

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1.

En el Perú según los autores Beltrán (2015), Quijano y Cárdenas (2009), Arango y Ramos (2014) y Rosales (2016) sostienen lo siguiente: que las empresas prestadoras de servicios no cuentan con un manual de organización y funciones y esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa para el cumplimiento de sus objetivos; por otro lado, señalan que al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que el control interno prevé y evalúa los riesgos; así también, afirman que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de las operaciones ya que a mayor control, menor error; asimismo, establecen que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir; por último, señalan que la falta de control interno influye en la gestión de las micro y pequeñas empresas, pues más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales capacitados para desempeñar las funciones adecuadas para un buen control interno. Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes internacionales: **Salinas (2016), Velásquez (2011), Marquez, Visnelly, Rojas y Eucaris (2011)** quienes establecen que la empresa al no contar con un sistema de control interno no permite el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las actividades que se desarrolla en cada una de las áreas de la estación de servicios.

Finalmente sugiere a la gerencia y administración de la estación de servicios, que adopten la propuesta planteada para que todas las actividades se desarrollen en base a normas, controles y reglamentos internos con el fin de obtener información confiable. 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. Así mismo, estos resultados coinciden con lo que establece en las bases teóricas según Madero y Álzate (1992).

5.2.2. Respecto al objetivo específico N°2

Según la información obtenida de la entrevista aplicada al gerente de la empresa Ópticas Visión Lents S.R.L. se puede apreciar lo siguiente:

En la pregunta N°1: Señala que desconoce si todas las empresas de servicios del Perú 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 caja es donde figuran los ingresos y egresos del dinero en efectivo o de cheque con la única finalidad que dar el uso inmediato para cualquier tipo de recursos.

En la pregunta N°4: Señala que son obligaciones del gerente y personal, relativas a la implantación y funcionamiento del control interno. Asimismo son responsables de la aplicación y supervisión, para mantener una estructura sólida de control interno que promueva 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 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.

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 en el área de caja no se realiza arqueo sorpresa ni por auditores o por encargados autorizados, lo que conlleva a riesgos del mal uso de los recursos.

En la pregunta N°8: Respecto a la pregunta formulada la jefa responsable del área de caja respecto al apoyo con el control interno de la empresa responde lo siguiente que sí, lo hace de acuerdo a las políticas internas y 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 respecto a las violaciones éticas se dan muy poco dentro de la empresa por tanto no

merecen ser divulgadas. Se reprende al infractor personalmente y otras veces documentalmente si lo amerita.

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:

Del análisis comparativo se desprende lo siguiente: las empresas comerciales del Perú con la empresa de estudio Ópticas Visión Lents S.R.L 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 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. La empresa Ópticas Visión Lents S.R.L. 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 Óptica Visions Lents S.R.L. es en la recaudación de los ingresos, así como la ejecución de los gastos, el desorden en el manejo documentario, por ende, en los comprobantes de los ingresos y gastos como facturas no tenían el visto bueno del cajero, del contador o del responsable encargado.

Los Boucher 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. Está claro que se debe hacer un diagnóstico organizacional de Control Interno aplicada al área de caja de Ópticas Visión Lents S.R.L.; que le permita alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia y eficiencia.

Con el diagnóstico organizacional bien estructurado se podrá establecer los objetivos y estrategias que permita facilitar a la empresa el manejo de los recursos.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico N°01:

En el Perú según los autores concluyen 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 es 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 que en el área de caja de la empresa de servicio Ópticas Visión Lents S.R.L. 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:

Del análisis comparativo se desprende lo siguiente: Que el área de caja de las Empresas de Servicios del Perú y de Ópticas Visión Lents S.R.L. no

cuentan con los procedimientos y funciones establecido adecuadamente que le ayude al logro de sus objetivos. Tampoco cuentan con un diagnóstico organizacional de control interno lo cual conlleva a tener deficiencia en la gestión.

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 Ópticas Visión Lents S.R.L. 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 perdida 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.

6.1.5. Conclusión General

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. Se propone hacer un diagnóstico organizacional para el área de caja en la empresa Ópticas Visión Lents S.R.L. - Ayacucho, 2018, que le permitirá alcanzar altos niveles de efectividad y eficacia. Nos permitimos hacer un diagnóstico

organizacional de control interno siendo altamente beneficiosas para la empresa; ya que una vez implantadas despertará el interés por desarrollar mejoras.

VII. ASPECTO COMPLEMENTARIO:

7.1 Referencia Bibliográfica

Arango, J. y Ramos, N. (2014). *Repercusión del Control Interno en la Gestión Del Transporte Interprovincial de Pasajeros del Distrito San Juan Bautista*. Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga. Ayacucho-Perú.

Rcuperado de:

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beltrán, M. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servimport” de Nuevo Chimbote, 2015*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

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 actiual en el Proceso específico de las Ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus*.

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

Márquez, V.; Visnelly, J.; Rojas C. & Eucaris, V. (2011). *Análisis Del Control Interno Del Efectivo, Cuentas Por Cobrar E Inventario En La Empresa Fremendz, C. A. Ubicada En Cumaná, Estado Sucre.* (Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado, Universidad de Oriente Núcleo De Sucre). Recuperado de:

<http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2018/1/TESISEucarisRojasVisnellyMarquez.pdf>

Mazariegos, A., Águila, J., Pérez, M., & Cruz, R. (2013). El control interno de una productora de café certificado, en Chiapas, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*(33), 460-470. Obtenido de:

<http://www.redalyc.org/pdf/141/14127709007.pdf>

Mestre, M. (2018). *El Control Interno Socia Auditoría de Auren Internacional Español.* Recuperado de:

<https://www.auren.com/es-ES/blog/auditoria/2018-01-18/el-control-interno>

Lugo, D. (s.f). *Control Interno* U.S. InterAmerican Affairs International Division.

Recuperado de: <http://interamerican-usa.com/articulos/Gob-Corp-Adm/Control%20Interno.htm>

Perdomo Moreno , A. (2009). *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 gestión y evaluación* (1 ed.). Perú: Pacífico Editores S.A.C.

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

Rodriguez, R. y Vega, L. (2016). *Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de Mejorar Los Procesos Operativos - Periodo 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Chiclayo. Disponible en :

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussellVegaDavilaLucia.pdf

Salinas, S. (2016). *“Implementación de un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios La Argelia de la Ciudad de Loja”*. Universidad Nacional de Loja. Disponible en:

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>

Velásquez . (2011). *Evaluación de procedimientos de Control Interno en las área de caja y bancos, cuentas por Cobrar y Activos Fijos en una Institución Educativa Privada de Enseñanza Media*. Guatemala, Guatemala.

7.2. ANEXOS

7.2.1 Anexos 01: Matriz de Consistencia

| TÍTULO | PROBLEMA | OBJETIVOS GENERALES | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | VARIABLE INDEPENDIENTE | TÉCNICA SE INSTRUMENTOS | METODOLOGÍA |
|---|--|---|---|------------------------|--|---|
| Caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017. | ¿Cuáles son las características del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017? | Describir las Características del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de Ópticas Visión Lents S.R.L. Ayacucho, 2017 | 1. Describir las Características del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú, 2017. 2. Describir la Caracterización del Control Interno del Área Caja de Ópticas | Control Interno | Técnicas: Entrevista Instrumentos: cuestionario | El tipo de investigación: Cualitativa. Nivel de investigación: Es descriptivo. Diseño de investigación: Es no experimental y Descriptivo. Población: |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------|
| | | | <p>Visión Lents S,R,L, Ayacucho, 2017.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de la Caracterización del Control Interno del Área Caja de las Empresas de Servicios del Perú y de Ópticas Visión Lents S.R.Ñ. Ayacucho 2017.</p> <p>Después de haber realizado el análisis</p> | | | Todas las Empresas de |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>comparativo del objetivo N° 3 se propone lo siguiente:</p> <p>Se propone hacer un diagnóstico organizacional para el Área de caja de Óptica Visión Lents S.R.L.</p> <p>Ayacuchoo, 2017.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

ENTE: Elaboración propia

7.2.2. Anexo 02: Entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

FORMATO DE ENTREVISTA

Para conocer las características del Control Interno de Ópticas Visión Lents S.R.L se aplicará el cuestionario

Nombre y Apellidos : Sr. Máimo Valera Arenas
Cargo : Gerente General
Fecha : Setiembre, del 2018

| N° | PREGUNTAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO | RESPUESTAS |
|----|---|------------|
| | | REDACCION |
| 1) | ¿Las empresas de servicios del Perú cuentan con un sistema de Control Interno.? | |
| 2) | ¿Que es control interno? | |
| 3) | ¿Qué entiende por caja? | |
| 4) | ¿Cuáles son las obligaciones del titular y funcionarios de la empresa respecto al Control Interno en la empresa? | |
| 5) | ¿Quién revisa y supervisa el funcionamiento del Sistema de control interno en la empresa? | |
| 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 arquezos 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) | ¿Existe un diagnóstico organizacional establecido por parte de la empresa para el control interno del área de caja? | |

Gracias por su apoyo en la investigación.

7.2.3. Anexos 03 Funciones en el área de caja

Ópticas Visión Lents S.R.L. 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 Ópticas Visión Lents S.R.L. - Ayacucho, 2017.

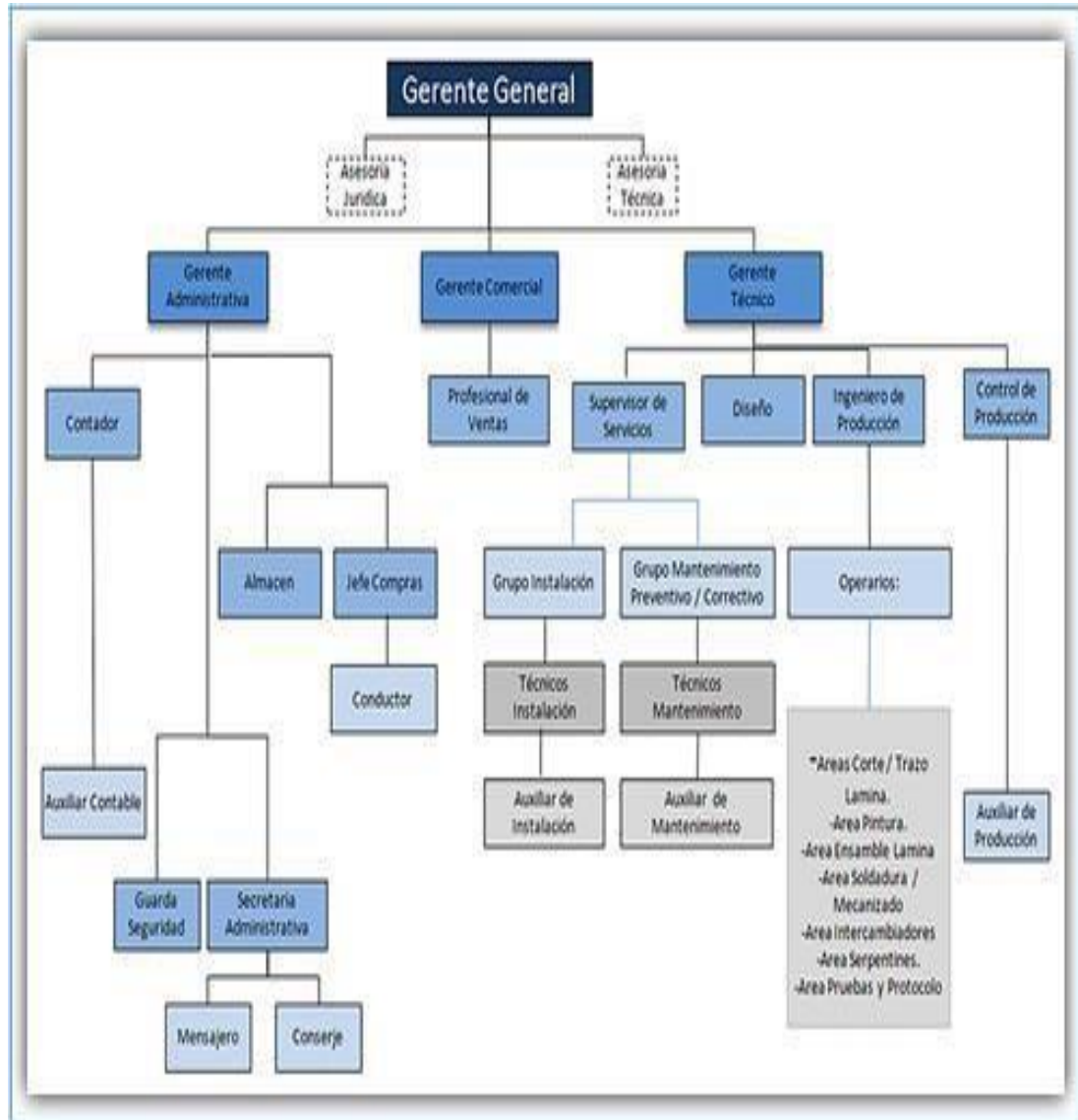
Los trabajadores del área de caja, tienen como función recibir y entregar dinero en efectivo, entregar cheques, hacer depósito bancario y otros documentos de valor.

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

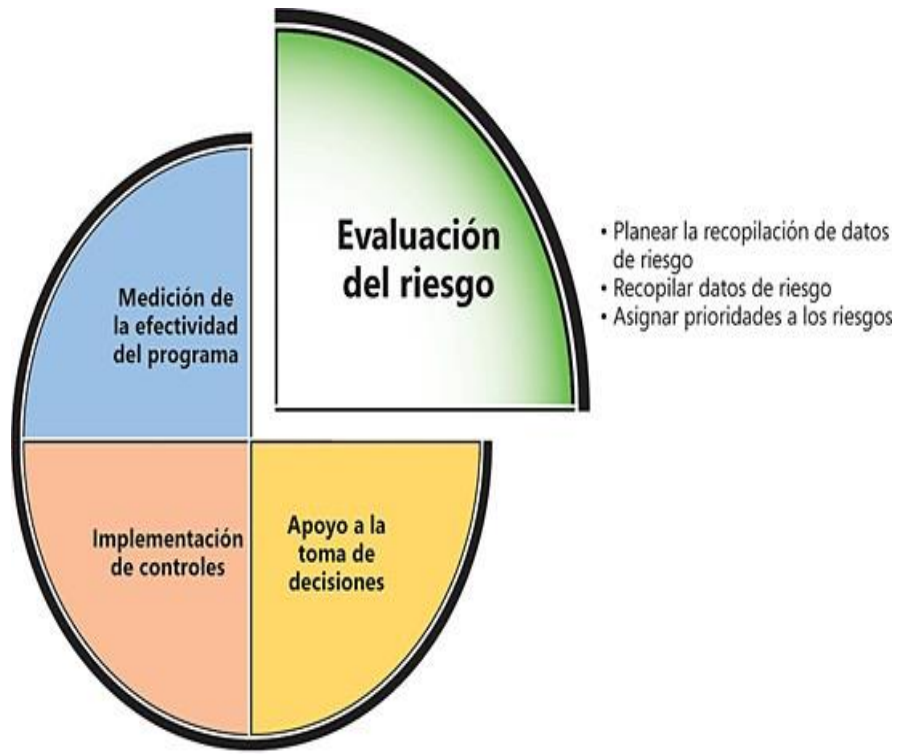
Los trabajadores encargados del área caja, al no cumplir con lo establecido se le reprenderá formalmente.

7.2.4 Anexos 04: Organigrama

Organigrama de la empresa OPTICAS VISIÓN LENTS S.R.L.



7.2.5 Anexos 05: Componentes del control



7.2.6 Anexos 06: Componentes del control Interno

