



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE TESORERÍA DE LA EMPRESA R & A ASESORES DE
SINIESTROS E INDEMNIZACIONES E.I.R.L, TRUJILLO -
2019.**

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

AUTOR

BENITES MAZA JAIME MIGUEL

ORCID: 0000-0002-7239-5940

ASESOR

GARCIA MANDAMIENTOS EDME MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERÚ

2020

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA
EMPRESA R & A ASESORES DE SINIESTROS E
INDEMNIZACIONES E.I.R.L, TRUJILLO - 2019.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Jaime Miguel Benites Maza

ORCID: 0000-0002-7239-5940

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque
Miembro

Mgtr. Edmé Martha Garcia Mandamientos
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Divino
Todopoderoso por otorgarme
salud y permitirme llegar a este
ciclo de mi vida.

A mis padres por el perseverante
apoyo y gran comprensión durante
todo este tiempo.

Agradezco a nuestros docentes por
su asesoría y guía de elaboración del
presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis queridos padres Miguel y Rosa, porque desde pequeño me han dado su amor y apoyo en las vías de la vida por el que he caminado, por enseñarme siempre a hacer las cosas con eficiencia y perseverancia. A ellos les dedico el presente tramo de mi carrera para que estén presuntuosos del hijo que han moldeado con ejemplo y amor.

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo – 2019. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La investigación tuvo una muestra poblacional de 5 trabajadores vinculados al área de tesorería a nivel nacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario asignado a la empresa en mención, obteniéndose como resultado más importante: Que en el area de tesorería no se aplican procedimientos de control, lo que deja abierta la posibilidad que los trabajadores y en especial los encargados de realizar las actividades del área respectiva, causen pérdidas sistemáticas de los flujos de efectivo que perjudicarían económicamente a la empresa. Llegando a la conclusión que es necesario implementar en la empresa arqueos de caja periódicos e inopinados, programar los pagos y cobros; implementar un software que integre al area de tesorería con las demas areas de la empresa. Asimismo implementar medidas de seguridad en el area de caja; y finalmente la capacitación al personal encargado de realizar las actividades de tesoreria. Estos permitiran mejorar la aplicacion de procedimientos de control pata detectar errores del area en mencion.

Palabras claves: Control Interno, métodos, planes, procedimientos, tesorería

ABSTRACT

The objective of the investigation was to: Identify the opportunities of internal control in the treasury area that improve the possibilities of the company R & A Claims and Compensation Advisors EIRL, Trujillo - 2019. The type of investigation was quantitative, descriptive and non-experimental design. The research had a population sample of 5 workers linked to the treasury area nationwide. The technique that was used was the survey and the data collection instrument, the questionnaire assigned to the company in question, obtaining as the most important result: That in the treasury area no control procedures are applied, which leaves the possibility open that the workers and especially those in charge of carrying out the activities of the respective area, cause systematic losses of the cash flows that would harm the company economically. Coming to the conclusion that it is necessary to implement periodic and unexpected cash deposits in the company, schedule payments and collections; implement a software that integrates the treasury area with the other areas of the company. Also implement security measures in the cashier area; and finally the training of personnel in charge of carrying out treasury activities. These will allow improving the application of control procedures to detect errors in the area mentioned.

Keywords: Internal Control, methods, plans, procedures, treasury.

CONTENIDO

TÍTULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1 ANTECEDENTES.....	6
2.1.1 Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	7
2.1.3 Regionales / Locales.....	8
2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.2.1 Marco teórico del control interno	10
2.2.2 Marco conceptual del control interno.....	15
2.2.3 Marco conceptual del área de tesorería.....	16
2.3 CASO DE ESTUDIO	17
III. HIPÓTESIS.....	18
IV. METODOLOGÍA.....	19
4.1 Diseño de la investigación.....	19
4.2 Población y Muestra	20
4.3 Definición y Operacionalización de la Variable.....	21

4.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	23
4.5	Plan de Análisis	23
4.6	Matriz de Consistencia	25
4.7	Principios éticos de la Investigación	26
V.	RESULTADOS	27
5.1	Resultados	27
5.1.1	Respecto al Objetivo Específico N° 1	27
5.1.2	Respecto al Objetivo Específico N° 2	55
5.1.3	Respecto al Objetivo Específico N° 3	57
5.2	Análisis de los Resultados	63
5.2.1	Respecto al Objetivo Específico N° 1	63
5.2.2	Respecto al Objetivo Específico N° 2	65
5.2.3	Respecto al Objetivo Específico N° 3	66
VI.	CONCLUSIONES	67
6.1	Conclusiones	67
6.1.1	Respecto al Objetivo Específico N° 1	67
6.1.2	Respecto al Objetivo Específico N° 2	68
6.1.3	Respecto al Objetivo Específico N° 3	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
	ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	27
Tabla 2.....	28
Tabla 3.....	29
Tabla 4.....	30
Tabla 5.....	31
Tabla 6.....	32
Tabla 7.....	33
Tabla 8.....	34
Tabla 9.....	35
Tabla 10.....	36
Tabla 11.....	37
Tabla 12.....	38
Tabla 13.....	39
Tabla 14.....	40
Tabla 15.....	41
Tabla 16.....	42
Tabla 17.....	43
Tabla 18.....	44
Tabla 19.....	45
Tabla 20.....	46
Tabla 21.....	47
Tabla 22.....	48
Tabla 23.....	49
Tabla 24.....	50
Tabla 25.....	51
Tabla 26.....	52
Tabla 27.....	53
Tabla 28.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	27
Gráfico 2.....	28
Gráfico 3.....	29
Gráfico 4.....	30
Gráfico 5.....	31
Gráfico 6.....	32
Gráfico 7.....	33
Gráfico 8.....	34
Gráfico 9.....	35
Gráfico 10.....	36
Gráfico 11.....	37
Gráfico 12.....	38
Gráfico 13.....	39
Gráfico 14.....	40
Gráfico 15.....	41
Gráfico 16.....	42
Gráfico 17.....	43
Gráfico 18.....	44
Gráfico 19.....	45
Gráfico 20.....	46
Gráfico 21.....	47
Gráfico 22.....	48
Gráfico 23.....	49
Gráfico 24.....	50
Gráfico 25.....	51
Gráfico 26.....	52
Gráfico 27.....	53
Gráfico 28.....	54

I. INTRODUCCIÓN

En el último decenio hemos observado que nuestro entorno precisa de organizaciones e instituciones afianzadas, capaces de lograr habilidad para obtener adecuadamente su misión y visión, básicamente para que el control interno juegue un papel fundamental. Es así que una organización presenta una forma particular en su control interno, la cual es necesaria ser diligenciada bajo la perspectiva del plan estratégico de la misma disminuyendo el riesgo de fraude. Es necesario mencionar que en el ámbito internacional se han visto numerosos casos de fraudes en organizaciones públicas o privadas; como es el caso Petrobras en el que se generó un desajuste económico de millones de dólares, pasando a ser el caso de deshonestidad y corrupción más relevante en el país brasileño; debido a un sistema de control endeble y a la ausencia de monitoreo permanente del mismo, lo cual conllevó a no localizar procesos ineficientes o actos poco usuales en el área de tesorería.

El control interno del departamento de tesorería resulta esencial en las operaciones de la empresa; ya que se encuentra ligado a todos los demás departamentos. Por este motivo se evidencia la necesidad de detallar, documentar y archivar las transacciones que se efectúen; tomando en cuenta políticas y procedimientos adecuados para minimizar errores o probabilidades de fraude, siendo necesario que varias personas se involucren en el proceso de decisión/acción.

Tener en cuenta que el control de los recursos es una de las bases elementales del control interno, y no solo porque contribuye a la toma de medidas

en la ocurrencia de cada hecho. El área de tesorería tiene como objetivo cumplir con los procedimientos establecidos como arqueos de caja, rendiciones de gastos de caja chica, informes de los ingresos del día; pero existe la disyuntiva ya en la oficina de tesorería de la empresa en mención, el control interno es escaso puesto que se ve la evasión de responsabilidades, falta de programación de pagos y cobros, mal manejo del efectivo y cuentas corrientes.

La empresa R&A Asesores de Sinestros e Indemnizaciones E.I.R.L. no cuenta con un control interno adecuado en el que se pueda hacer seguimiento al cumplimiento de los planes u objetivos de la gestión de tesorería, es por ello que se desea aportar conocimiento que permita que el control interno en diversas áreas pero sobre todo sobre el área de tesorería sea eficiente y logre cumplir con todos los procedimientos establecidos en la empresa.

Por lo anteriormente expuesto la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del control interno en el área de tesorería mejoran las posibilidades de la empresa R & A Asesores de Sinestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019?

Para dar respuesta al enunciado se ha planteado el siguiente objetivo general y sus respectivos objetivos específicos.

Teniendo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A Asesores de Sinestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo – 2019.

Además de los objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

2. Describir las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

Finalmente, la investigación se justifica

PUNTO DE VISTA TEÓRICO:

La investigación se justifica en el aspecto teórico, porque va permitir originar una discusión, tanto con la información existente en el área investigada (tesorería), como en el contexto y así poder hacer uso de las teorías modernas acerca del control interno, y manejo de los métodos, procedimientos y planeamiento de la gestión del control interno para generar reflexión sobre el conocimiento existente en trabajos de investigación.

PUNTO DE VISTA PRÁCTICO:

En el aspecto práctico, la presente investigación beneficiará a la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, ciudad de Trujillo, departamento de La Libertad, al permitirles contar con una mejora en los factores relevantes del sistema de control interno para brindar seguridad razonable sobre el cumplimiento de los procedimientos. Recordemos que, ante el avance de la globalización económica, las empresas deben estar acorde a las normativas y estrategias que puedan mejorar la organización y el manejo de sus estructuras. Esta información recopilada en el trabajo servirá como un antecedente para aquellas empresas que tengan deficiencia en la parte organizacional específicamente del área de tesorería y ayudará a mejorar sus resultados directamente a la empresa

PUNTO DE VISTA ACADÉMICO:

El estudio servirá como guía para otras investigaciones, para que lo puedan tomar como un modelo en otras instituciones de asesoría de siniestros e indemnizaciones y empresas en general, además les permita contar con referencias para optimizar el control interno en las mismas y establecer políticas que ayuden a mejorar el sistema de control interno. Por otro lado, organizar internamente una empresa, requiere de un análisis profundo para poder solucionar los problemas suscitados en el área, tomando medidas correctivas en la aplicación de controles

preventivos y concurrentes para que se puedan efectuar de manera eficiente; y así optimizando la información oportuna y pertinente, regionalmente contribuirá al desarrollo académico de las universidades y sobre todo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote conforme lo instituye Ley Universitaria.

El estudio de la investigación, fue bajo un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo, de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales

Según Espinoza (2013), en su trabajo de investigación para optar el título profesional de Ingeniería en Finanzas, Contaduría Pública – Auditoría, titulada: “Propuesta de un Sistema de Control Interno en la Áreas de Tesorería, Cartera y Recursos Humanos de la Empresa Medicina Prepagada Cruz blanca S.A.”, tuvo como finalidad optimizar el sistema de Control Interno de las diferentes áreas de Tesorería, Recuperación y Recursos Humanos de la Empresa Medicina Prepagada Cruz blanca. El autor concluye que la organización no posee un código de ética en el cual el personal tenga conocimiento de normas de conducta, valores y principios a los cuales se debe regir, dentro de la estructura organizacional no se ha establecido procesos puntuales de cada puesto de trabajo, ausencia de atención por parte de la gerencia para implementar un sistema de control interno que sea formal, los directivos no elaboran evaluaciones periódicas en la cual puedan identificar óptimo desempeño y correctivos a ineficiencias presentadas.

Según Portilla & Rios (2012), en su trabajo de investigación para optar el título profesional de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, denominada: “*Implementación de Controles Internos en la Empresa SABIJOUX S.A., en la Ciudad de Guayaquil para el año 2012*”, el mismo tuvo como finalidad otorgar parámetros que perfeccionen los procesos en la organización, acatando los objetivos y fines. La tesis concluye que se conseguirá un mayor desarrollo, productividad, minimización de costos y mejoramiento de tiempo, de forma

particular de la función que se inspeccione el sistema, así como la técnica utilizada para regularla, lo que da cabida a un armazón interno de lo mencionado, por otro lado, existe la necesidad de tener precaución con los saldos de las cuentas existente en las entidades bancarias y que es ejecutada por una persona distinta a la caja. Bajo una óptica del ciclo determinado a los altos mandos y de sus responsabilidades el control se observa como la cuantificación y modificación del ejercicio con la finalidad de reafirmar que se han ejecutado los fines de la organización y los planes trazados para concretarlo.

2.1.2 Nacionales

Según Alama (2016), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público: “Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la Empresa de Servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el año 2013”, tuvo como propósito analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios SUYELU S.A.C. El autor concluye que debe implantar un manual de procedimientos en el área de tesorería, así como ejercer controles internos que permitan proteger y salvaguardar los activos de la organización también deberá realizar un cronograma de pagos a proveedores, debe identificar al beneficiario del pago al momento de girar los cheques, y por otro lado llevar un control de cheques girados y no cobrados, de lo contrario establecer un tiempo prudente para que dichos cheques sean anulados de no ser cobrados.

Según Campos (2017), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público: “Supervisión de control interno en la operación de tesorería en la empresa Andalyz, distrito de Chincha Alta, 2016”, sostuvo como finalidad analizar el control interno en la operación de tesorería, asimismo resaltar la importancia que tiene el control interno en el sector de tesorería, además demuestra lo que ocurre cuando no se cumplen las indicaciones en esta área, generando falencias en la organización. El autor concluye que la Empresa de Servicios Andalyz, debe de implementar en el área de tesorería el manual de procedimientos y ejercer mejor control en el proceso de ingreso y egreso del sector económico de la empresa, realizando a la vez un registro y cronograma de pagos.

2.1.3 Regionales / Locales

Según Inga (2017), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público: “Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú. Caso: Área de tesorería del hospital de la amistad Perú - Corea Santa Rosa II – 2 Piura, 2016”, tuvo como propósito Determinar los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú y del área de tesorería del hospital de la amistad Perú - Corea Santa Rosa II – 2 Piura, 2016. La investigación es cualitativa, se ha designado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se designó la encuesta, entrevista, y observación directa como técnica. Para la obtención de manifiesto se hizo uso de la revisión de la bibliografía y a nivel de documentos, así como el instrumento de recolección de información se usó un cuestionario pre diseñado con items ligadas a la investigación, logrando como primordiales

conclusiones que los pagos se realizan mediante el sistema financiero con el fin de cumplir con los procedimientos establecidos de control interno y no tener ningún percance en cuanto a dinero se trata. En cuanto al uso de los fondos de caja chica encontramos que no hay un correcto cronograma y distribución de fechas ya que en ocasiones se realizan compra de bienes y se cancelan servicios sin precaver que ya no queda el suficiente dinero hasta el giro de la siguiente caja chica.

Según Martínez (2017), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público: “Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de las municipalidades del Perú. Caso: Municipalidad distrital San Miguel de El Faique - Huancabamba, 2016”, tuvo como propósito detallar los instrumentos de control interno practicados en la municipalidad distrital de San Miguel de El Faique: Como revisión de documentos fehacientes, comprobantes de pago admitidos y observación de la delegación de los procedimientos de administración específicamente del área de la entidad. El autor concluyó que el control interno de tesorería, se basa en colectivo de acciones y procedimientos flagrados en los manuales normativos generales e internos actuales, y en la conducta ético moral de la persona, los estatutos del sistema de control interno para el sector estatal y el sistema de la nación de tesorería del Perú.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Marco teórico del control interno

Teoría del Control Interno

Según Montoya (2006), manifiesta que anteriormente el término "Control Interno" no implicaba algo relevante para los emergentes empresarios de banca, ya que los mismos se les encomendaban designar y rescatar sus activos. Los "financistas" conocían perfectamente sus negocios y poseían el dominio de muchas de las operaciones, ya que se llevaban a cabo en menor magnitud y si se iniciaba algún desacierto, conocían de forma inmediata sus orígenes y consecuencias.

Nelson (2005), manifiesta que a principios de la mitad del siglo XX, al sistema de Control Interno se le percataba como constatación interna. Se puede mencionar a groso modo que, por corroboración interna, se infiere la existencia, en una empresa, de una monotonía interna detallada por documentos y una inteligente división de las labores, detallada y llevada de manera que deduzca protección contra pérdidas, como efecto de fraudes y falta de cuidado de los empleados.

Al describir la variable de Control Interno, se ha contrastado que los investigadores del tema tienen diferentes percepciones sobre lo mencionado es así que, Kell y Ziegel (2005), nos establece significado al control interno en una forma concisa y didáctica: "El control interno abarca el plan de organización de todos los métodos coordinados y medidas aplicadas dentro de una organización, con la

finalidad de resguardar su patrimonio y/o bienes, cotejar la confiabilidad y corrección de los datos contables, impulsar la eficiencia operativa y fomentar la aglutinación a las políticas administrativas caducadas”

Teoría del Sistema de Control Interno

Barquero (2013), indica que el control interno es el conglomerado de planes, métodos y procedimientos para lograr los objetivos de la organización, que previamente son establecidos con las metas de la organización; el control interno también con el objetivo de establecer una eficiencia, eficacias, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa, acorde con las políticas establecidas por la gerencia.

Según Bernal y Sierra (2017), indican que es un proceso que consiste en detallar las labores que se requieren ejecutar para obtener lo trazado, diseñar puestos y pormenorizar las tareas, formular la estructura de la empresa (al cual entrega cuentas, a quién y dónde se toman las decisiones en la misma), establecer procedimientos y asignar recursos, asimismo, se concluye que la organización es la fase en donde se ordenará y dispensará el trabajo y los recursos entre los integrantes de la entidad, de modo tal que éstos puedan obtener una meta o una serie de metas detalladas en la planeación.

Según Bernal y Sierra (2017), manifiestan que se pueden distinguir tres métodos para valorizar un Sistema de Control Interno según se analiza lo siguiente:

- Método Descriptivo, viene a ser una descripción de diferentes acciones que se llevan a cabo en una organización, por lo tanto, podría observarse una serie de inconvenientes o beneficios tales como: el eventual uso de palabras o expresiones inadecuadas, ya que no todas las personas pueden emitir sus ideas en forma veraz, precisa y concisa; asimismo la efectividad de lo mencionado puede depender del cuidado que ponga en los manuales de información.

- Método de Cuestionarios, el cual está basado específicamente en el uso de un grupo de preguntas sobre factores importantes del Sistema de Control Interno, el beneficio mayor de este método es que ayuda el trabajo del investigador y puede omitir malas interpretaciones u omisiones en la consideración de alguna parte del sistema.

- Método de Cursogramas, conocidos como flujogramas o diagramas de secuencia, este método en mención consiste en representar por medio de gráficos las labores, operaciones o hechos que se realizan en una organización, para lo cual se usan símbolos.

Según Bernal y Sierra (2017), definen a los procedimientos como partes del sistema de control interno, el cual se inventar para lograr una información específica, ordenada, sistemática y sólida que posee todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, de las diferentes operaciones o labores efectuadas en una empresa.

Tesorería y operaciones monetarias

Según Bahilo y Perez (2017), indican que la tesorería es el campo de la organización en que se realizan distintas operaciones que implican flujos monetarios. Básicamente se encuentran la recaudación y desembolsos propios de la actividad de caja y las diversas gestiones financieras.

Lazti (2014), “menciona que las operaciones monetarias son aquellas 27 acciones en la que interviene por lo menos una cuenta monetaria. Las operaciones monetarias incluyen las operaciones puras y mixtas en las cuales se realizan desde operaciones de cobro, pago y aquellas que afectan al patrimonio”.

Mendivil (2016), manifiesta que el cotejo de saldos o conciliación pretende examinar los ítems que establecen diferencia entre el extracto bancario o la información virtual de la misma.

Teoría de la empresa

Garcia & Taboada (2017), señalan que las empresas son sociedades económicas, de las cuales su prioridad está en lograr beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son significativos porque generan riqueza y empleos en la economía, ya que son organizaciones impulsoras del cambio tecnológico de un país.

Coase, (2002), afirma que en la economía hay cuatro diferentes estructuras de mercado o tipos de competencias, competencia perfecta, los monopolios, los mercados de competencia monopolística, los oligopolios. Todos ellos asignan los recursos eficientemente o ineficientemente de acuerdo a número de empresas.

Williamson (2010), argumenta que los costos de transacción no se pueden evitar del todo, pero mediante los contratos esto se puede reducir además este economista reconoce a la empresa como un intermediario de contratos.

Teoría de los sectores productivos

Según Instituto Peruano de Economía (2014), afirma que en la economía existen los siguientes sectores productivos:

El sector primario

Compuesto por actividades económicas concernidas con la extracción y transformación de recursos naturales en productos primarios; es decir, bienes que son utilizados como materia prima.

El sector secundario

Respectivo a acciones artesanales y de industria manufacturera. Mediante estas actividades se transforman productos del sector primario en nuevos productos. Del mismo modo, está concernida con la industria de bienes de producción, los bienes de consumo y la prestación de servicios a la colectividad.

Las máquinas, la producción de papel y cartón, las construcciones, la distribución de agua, entre otros son un concreto ejemplo de este sector.

El sector terciario

El que se propone ofrecer servicios a la colectividad y a las compañías. Dentro de ellos identificamos desde el comercio más pequeño hasta las altas economías. Por lo expuesto, su tarea reside en suministrar a la población de cualquiera de los bienes y productos concebidos en las dos preliminares etapas. Podemos referir al comercio minorista y mayorista, actividades bancarias, asistencia de salud, educación y cultura.

2.2.2 Marco conceptual del control interno

Cepeda (2007), manifiesta que se entiende por Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa, con la finalidad de fijar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean confiables y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos establecidos.

Aguirre (2007), define al Control Interno como un conglomerado de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia en la gestión financiera y contable.

Las empresas deben proponer responsabilidades a los encargados de todas las áreas, preparando información útil y necesaria, estableciendo medidas de

seguridad, control y autocontrol y objetivos que coadyuven en el cumplimiento con la función organizacional.

2.2.3 Marco conceptual del área de tesorería

Pérez (2013), manifiesta que caja es el departamento que no tolera errores de absceso, ya que sus consecuencias suelen ser de gran impacto; incluso, como se sabe, originar la muerte súbita de la organización si se incumplen los pagos. La tesorería es necesariamente dinámica ya que comprende de los comportamientos de los mercados de las turbulencias internas y de la continua transformación de los productos financieros y de las plataformas tecnológicas ahí en que radica la calidad de tesorería.

Fernández (2015), “manifiesta que el disponible o tesorería recoge el peculio de la empresa en caja y bancos siempre que sean plenamente líquidos, o de disponibilidad inmediata. En consecuencia, los depósitos en bancos y cajas de ahorro a plazo fijo no se incluyen aquí; se tratan como inversiones financieras, permanentes o temporales según su vencimiento”.

Operaciones monetarias y de caja

Hortiguera (2013), menciona que es la verificación de que los totales del arqueo de caja coincidan con los saldos finales que figuran en los libros de caja y de haber equivocaciones en la recaudación o desembolso, errores en la elaboración de recibos o anotaciones en el libro, extravíos u olvidos de elaboración de algún comprobante de cobro, debe enmendarse el error.

Flores (2013), manifiesta que el efectivo y equivalentes de efectivo se encuentran estructurados por las partidas de caja y banco para asumir los compromisos o las inversiones que se deseen realizar.

2.3 CASO DE ESTUDIO

R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones es una empresa individual de responsabilidad limitada, fundada el 14 de Abril de 2014 en la ciudad de Trujillo por la Sra. Rosalina Angulo Alday, por lo que cuenta con 5 años de presencia y trayectoria en el mercado. Desde el comienzo de sus actividades se ha especializado en brindar soporte jurídico a las víctimas por accidentes de tránsito, quienes lamentablemente por desconocimiento se ven vulnerados en sus derechos que por Ley le corresponde (D.S 024-2002 MTC).

Con el transcurso de los años ha experimentado crecimiento y desarrollo sostenido en el mercado, guiado por ardua trayectoria de sus integrantes, el cual ha pasado por entrenamiento, capacitación permanente para así lograr la confianza de los clientes y respetable conocimiento en el campo de competencia.

En el 2018 se consolida y se expande a nivel nacional, contando a la fecha con 5 sucursales; pero ya desde 2017 se consolida societariamente, bajo el RUC 20602394850, con domicilio fiscal Jr. Los Corales Nro. 277 Dpto. 2 Urb. Barrio Médico La Libertad - Trujillo – Trujillo.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

Galan (2009), en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.

Martinez (2006), en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Hernández, Fernández , & Baptista, (2014), indican que el diseño no experimental, es el estudio donde no se puede discernir a propósito las variables independientes para ver su incidencia sobre otras variables. Lo que se hace es visualizar fenómenos tal como ocurren en su entorno inicial sin modificar, para de forma posterior examinarlos.

El diseño del trabajo de investigación obedece al diseño propio de una investigación no experimental, ya que se analizará situaciones ya existentes. Dentro del diseño no experimental el trabajo de investigación tiene relación con los diseños transaccionales descriptivos ya que indagan las incidencias y manifestaciones de la variable.

Tipo de investigación

Según el tipo de investigación será tipo cuantitativo, porque los aspectos observables del fenómeno se cuantifican y se interpretan gracias al análisis de datos por medio de pruebas estadísticas.

Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo de estudio de caso, ya que esta permitió especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo.

4.2 Población y Muestra

Población

Para la presente investigación la población está compuesta por todas las empresas dedicadas a brindar servicios en asesoría especializada en accidentes de tránsito.

Muestra

En la investigación se ha tomado a la empresa de servicios R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L. como el caso de estudio.

4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES (SUBVARIABLES)	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Control Interno	Grupo de planes, métodos y procedimientos para lograr los objetivos de la organización, que previamente son establecidos con las metas de la organización (Barquero, 2013)	Métodos	Conjunto de herramientas que permitirán conocer la variable a través del instrumento cuestionario (Bernal y Sierra, 2017)	Diagrama de flujos. Análisis de técnica de prevención. Análisis de técnica de descubrimiento	Nivel de medición de razón.
		Planeamiento	Especificación de los procedimientos en los documentos administrativos (Bernal Y Sierra, 2017)	Análisis del plan de trabajo Evaluación de riesgos Análisis del manual de funciones	

		Procedimientos	Conjunto de acciones reflejadas a través de la ejecución de las actividades planteadas. (Bernal y Sierra, 2017)	Distribución de funciones Evaluación de las actividades Análisis de procedimientos de comunicación	
--	--	----------------	--	--	--

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según García (1993), corrobora que un cuestionario es un instrumento que consiste en un listado de preguntas homogéneas, aparentemente rígidas, pero capaces de recoger información valiosa y objetiva sobre las características representativas de los miembros de una población, con la finalidad de describir de manera más precisa el comportamiento de las variables elegidas por el investigador. De acuerdo a la técnica elegida denominada encuesta, se utilizará como instrumento el cuestionario.

Conforme a los objetivos del trabajo de investigación que se denotan en el planteamiento del problema, se consideró para la presente investigación el empleo de un cuestionario físico, con un conjunto de 28 preguntas presentado en los anexos del presente trabajo de investigación.

4.5 Plan de Análisis

Para conseguir el objetivo específico N° 1, se llevó a cabo un cuestionario, en el cual se involucró a personas con vínculo laboral de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L. El tipo de encuesta que se utilizó estuvo centrado porque las personas encuestadas (gerente, administrador, contador, encargado del área de tesorería), fueron expuestas a la situación que se buscaba.

Para conseguir el objetivo específico N° 2, se describieron las oportunidades con las que cuenta la empresa R & A Asesores de Siniestros e

Indemnizaciones E.I.R.L. Ello a partir de los resultados que arrojó la aplicación de la encuesta.

Para conseguir el objetivo específico N° 3, se realizaron las propuestas de mejora de control interno de acuerdo a la actividad de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L.

4.6 Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
	General	Específicos		
¿Las oportunidades de control interno en el área de tesorería mejoran las posibilidades de la empresa R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L. Trujillo - 2019?	Identificar las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo – 2019.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo – 2019. 2. Describir las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo – 2019. 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo – 2019. 	Control interno	<p>Enfoque cuantitativo, descriptivo bibliográfico y documental</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

4.7 Principios éticos de la Investigación

En todo instante, al elaborar el presente trabajo de investigación, se ha dado prioridad a la ética profesional, bajo una perspectiva general con los principios de moral y social, y con una visión de carácter práctico mediante normas y reglas de conducta. Es así que se han tomado en cuenta los principios a continuación mencionados, tales como: Objetividad, Competencia profesional, Confiabilidad y Compromiso ético profesional.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo Específico N° 1

Establecer las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

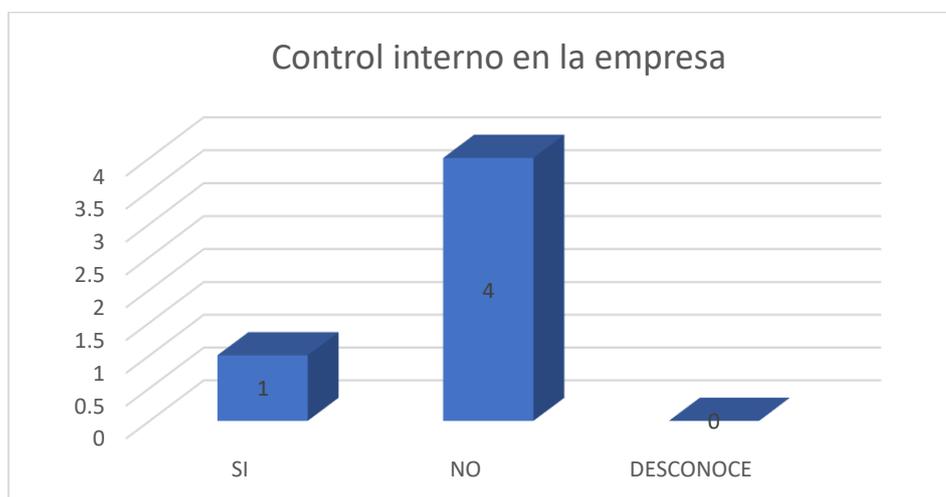
Tabla 1

1.- ¿Está Ud. de acuerdo con el Control Interno del área de tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 1



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas indican no estar de acuerdo con el control interno del área de tesorería de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, asimismo un 20.00% indican estar de acuerdo con el control interno del área de tesorería de la empresa en mención.

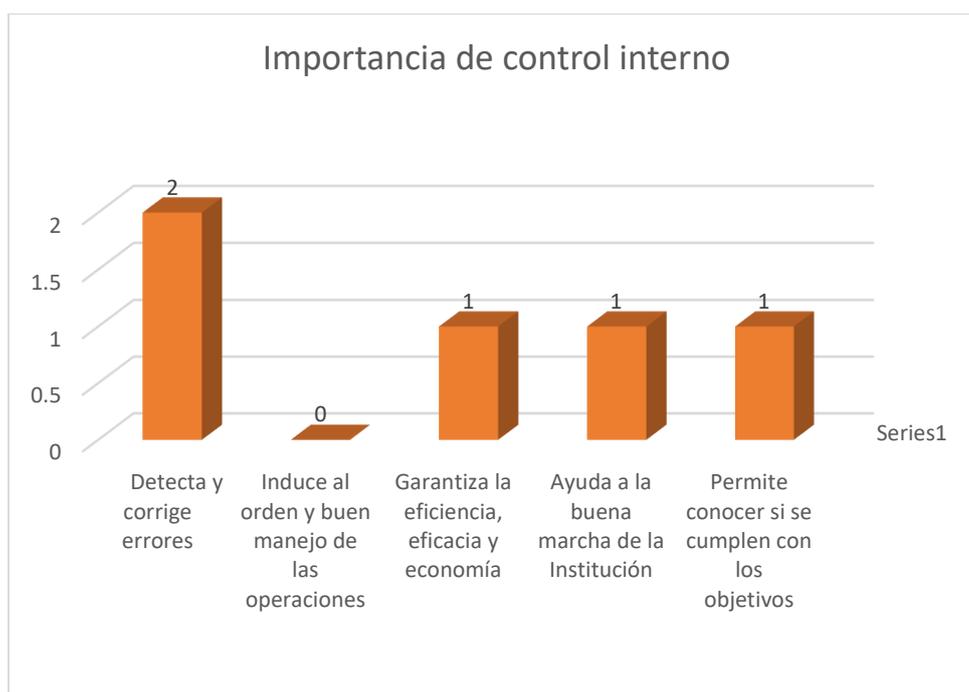
Tabla 2

2.- ¿Por qué es importante el Control Interno en el área de tesorería de la empresa?

Alternativa	Frecuencia	%
Detecta y corrige errores	2	40.00
Induce al orden y buen manejo de las operaciones	0	0.00
Garantiza la eficiencia, eficacia y economía	1	20.00
Ayuda a la buena marcha de la Institución	1	20.00
Permite conocer si se cumplen con los objetivos	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 2



Interpretación

De los datos obtenidos, el 40.00% de personas encuestadas indican que la importancia del control interno radica en que detecta y corrige errores, asimismo el 20.00% indican que la importancia del control interno garantiza la eficiencia, eficacia y economía; otro 20.00% manifiesta que la importancia radica en que ayuda a la buena marcha de la institución y otro 20.00% comenta que la importancia permite conocer si se cumplen los objetivos.

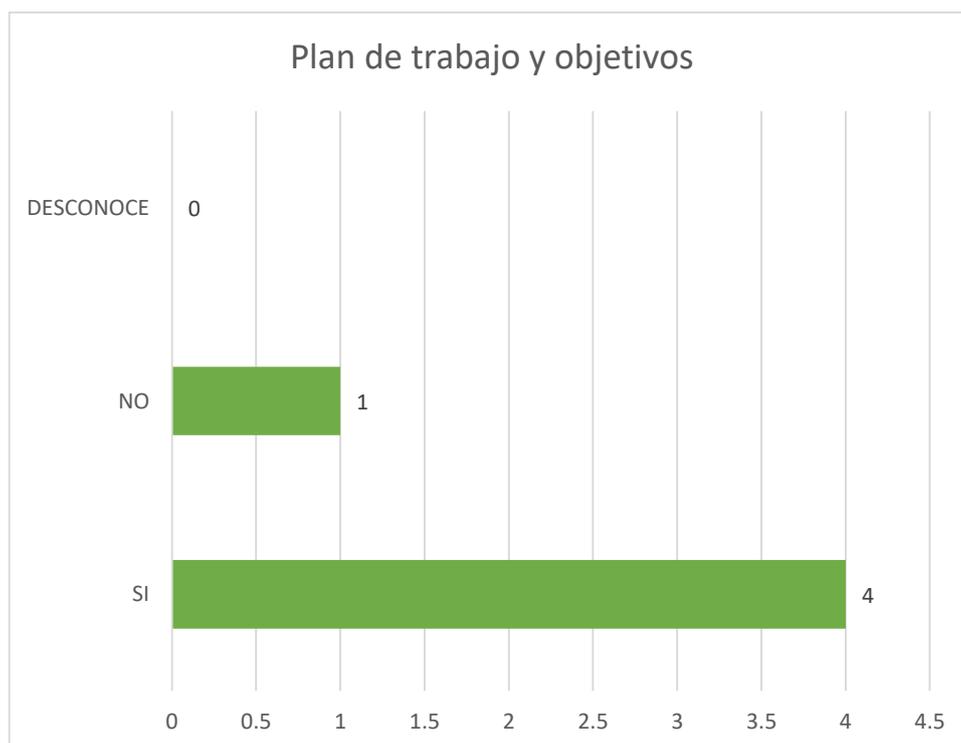
Tabla 3

3.- ¿Ud. cree que un Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales del área de tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L.?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	4	80.00
NO	1	20.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 3



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas cree que un Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales del área de tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, asimismo un 20.00% no cree que un Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos de la institución.

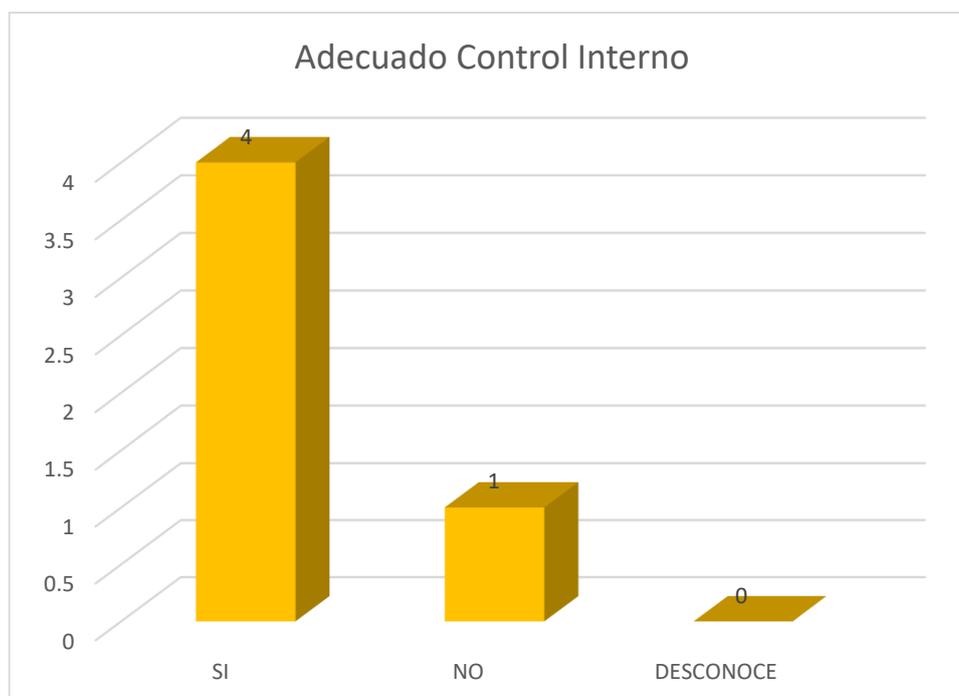
Tabla 4

4.- ¿En su opinión, un adecuado Control Interno posibilita el cumplimiento de las metas y objetivos del área de tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L.?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	4	80.00
NO	1	20.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 4



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas cree que un adecuado Control Interno posibilita el cumplimiento de las metas y objetivos del área de tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L., asimismo un 20.00% no cree que un adecuado control interno posibilita el cumplimiento de las metas y objetivos del área en mención.

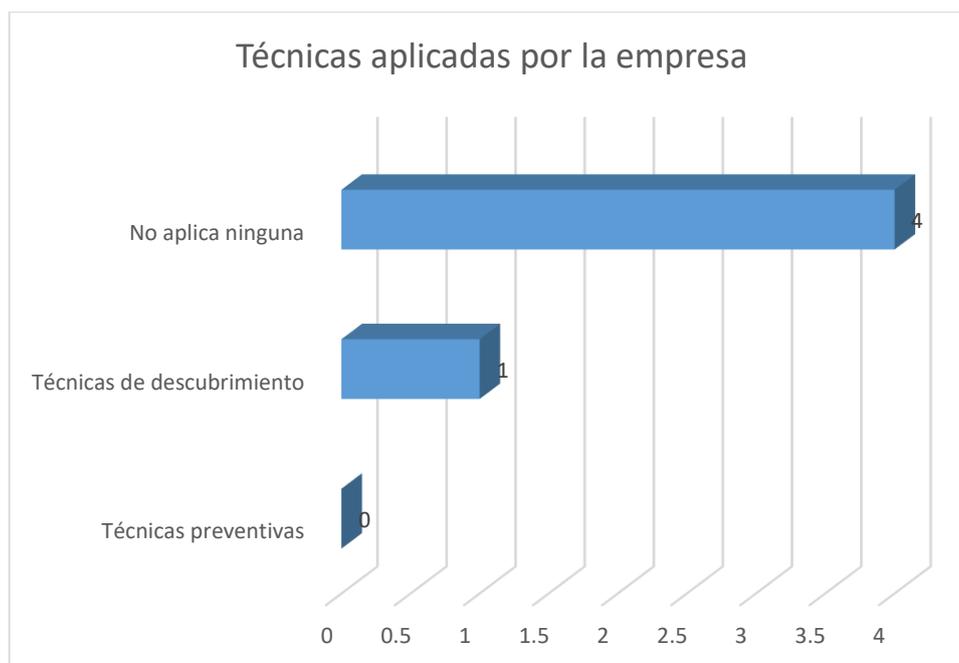
Tabla 5

5.- ¿Cuál de las siguientes técnicas considera que la empresa aplica durante el año?

Alternativa	Frecuencia	%
Técnicas preventivas	0	0.00
Técnicas de descubrimiento	1	20.00
No aplica ninguna	4	80.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 5



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas considera que la empresa no aplica ninguna técnica de control interno durante el año, y sólo un 20.00% indica que solo aplica técnicas de descubrimiento dejando de lado las técnicas preventivas.

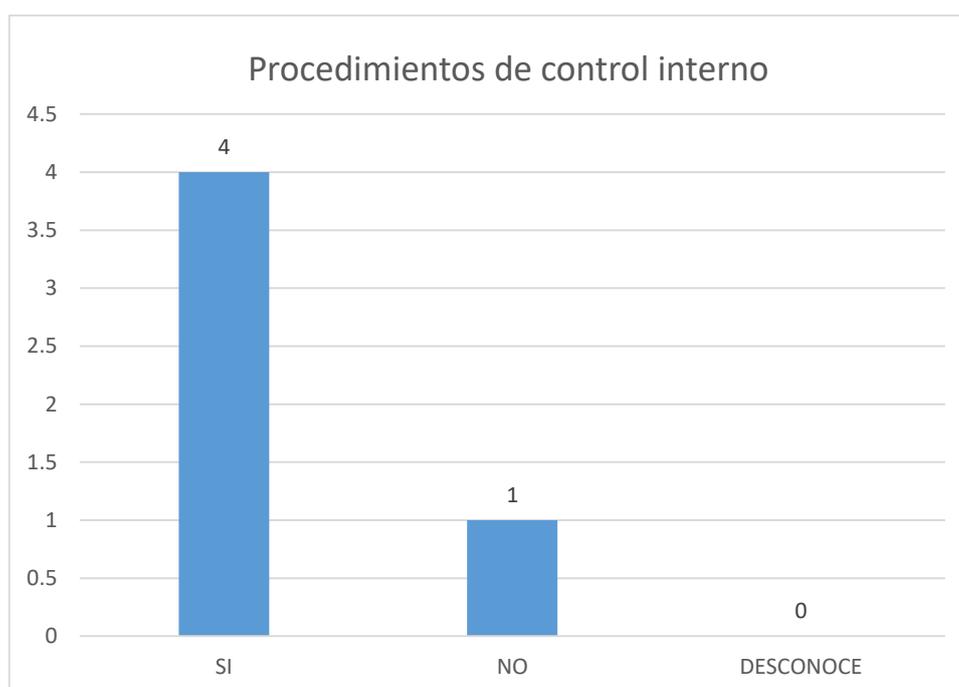
Tabla 6

6.- ¿Los procedimientos de Control Interno permiten optimizar el Área de Tesorería de la empresa?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	4	80.00
NO	1	20.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 6



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas manifiestan que los procedimientos de Control Interno permiten optimizar el Área de Tesorería de la empresa, asimismo un 20.00% no cree que los procedimientos de Control Interno permiten optimizar el Área de Tesorería de la empresa.

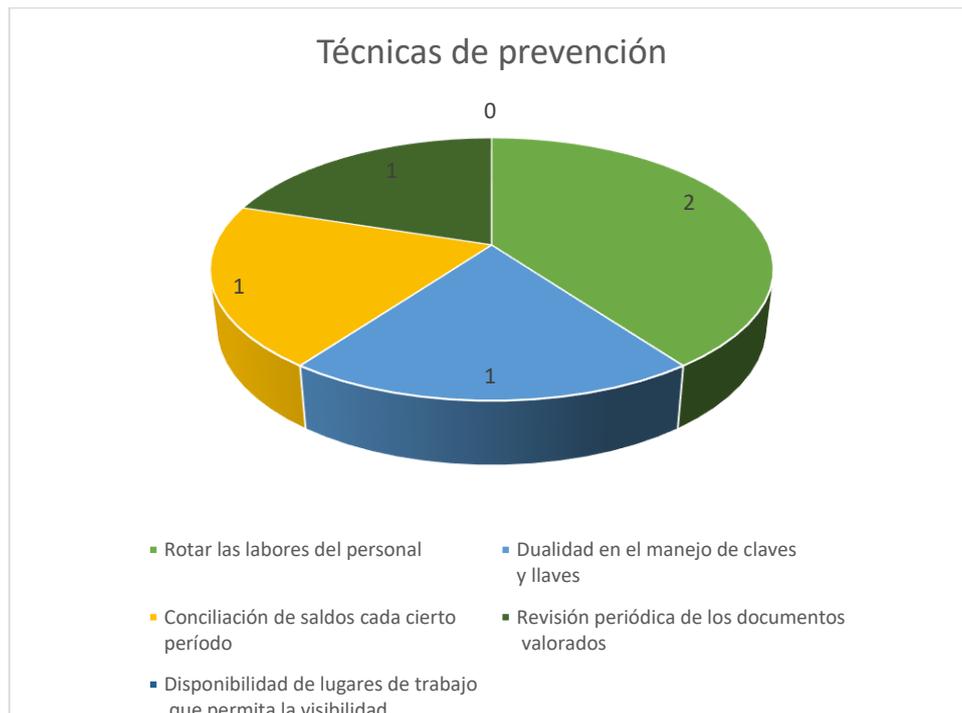
Tabla 7

7.- ¿Cuál de las siguientes técnicas de prevención se realizan en el área de Tesorería?

Alternativa	Frecuencia	%
Rotar las labores del personal	2	40.00
Dualidad en el manejo de claves y llaves	1	20.00
Conciliación de saldos cada cierto período	1	20.00
Revisión periódica de los documentos valorados	1	20.00
Disponibilidad de lugares de trabajo que permita la visibilidad	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 7



Interpretación

De los datos obtenidos, el 40.00% de personas encuestadas indican que la empresa aplica la técnica de prevención que consiste en rotar las labores del personal, asimismo un 20.00% indican que aplican la dualidad en el manejo de claves y llaves, un 20% indican que aplican la conciliación de saldos cada cierto período y un 20% indican que en el área de Tesorería aplican la técnica de revisión periódica de los documentos valorados.

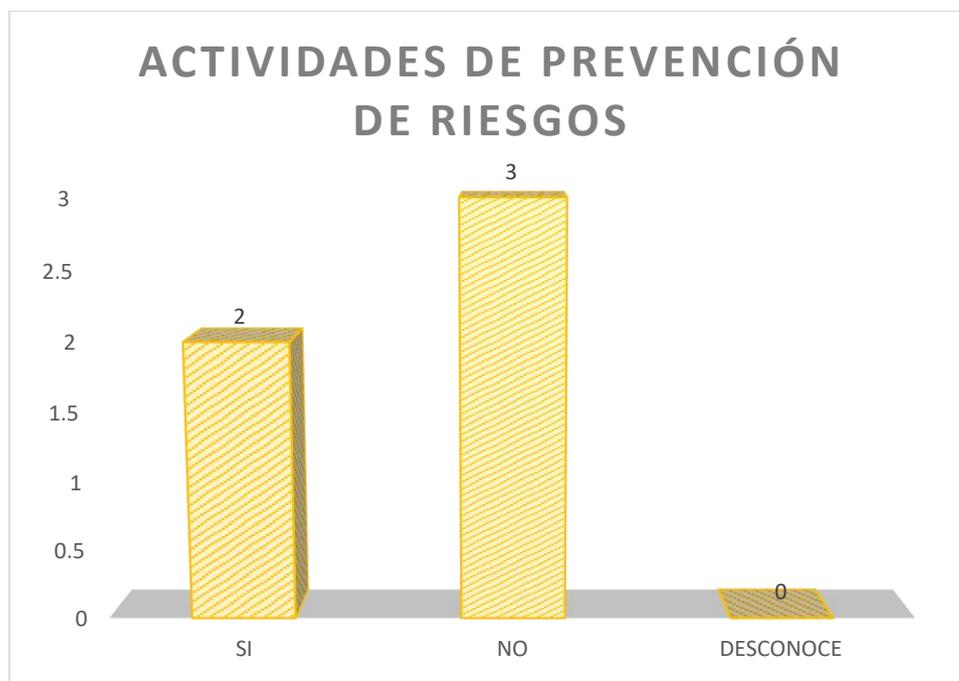
Tabla 8

8.- ¿Cree Ud. que en el Área de Tesorería se aplican actividades de prevención de riesgos?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	2	40.00
NO	3	60.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 8



Interpretación

De los datos obtenidos, el 60.00% de personas encuestadas indican que en el área de tesorería se aplican actividades de prevención de riesgos, asimismo un 40.00% indican que en el Área de Tesorería no aplican actividades de prevención de riesgos.

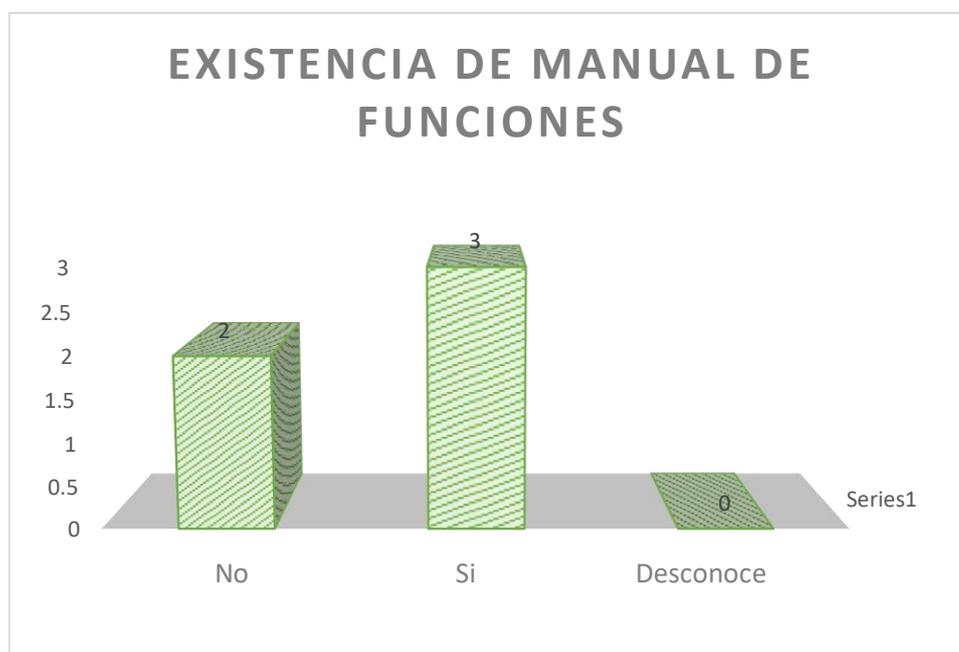
Tabla 9

9.- ¿Existe un Manual de Funciones establecido por la empresa?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	3	60.00
NO	2	40.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 9



Interpretación

De los datos obtenidos, el 60.00% de personas encuestadas indican que si existe un Manual de Funciones establecido por la empresa, asimismo un 40.00% de personas encuestadas indican manifiestan que no existe un Manual de Funciones establecido por la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L.

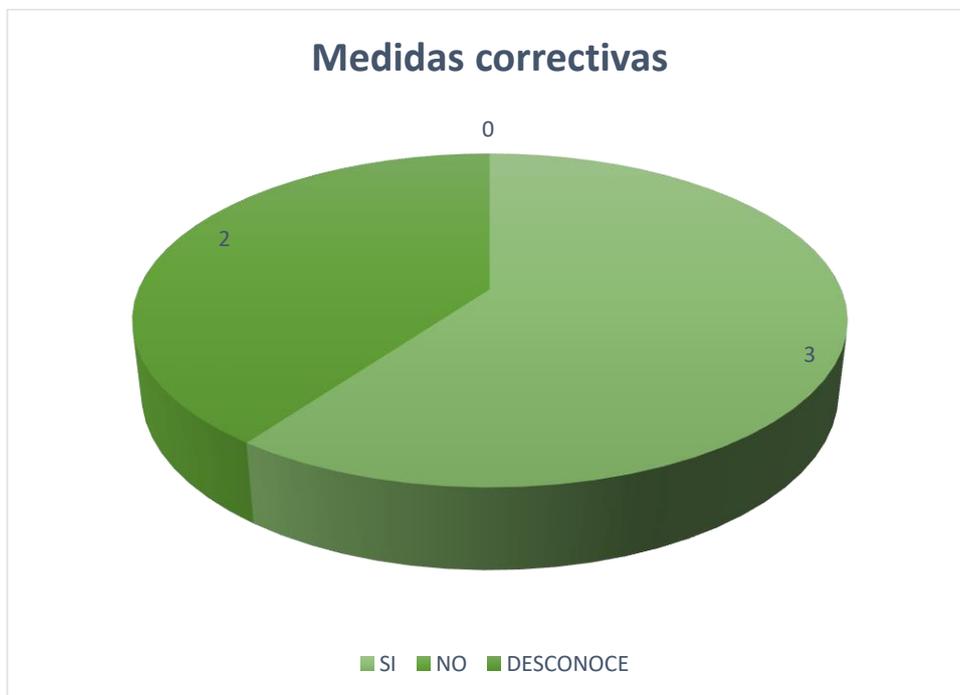
Tabla 10

10.- ¿Cree Ud. que las medidas correctivas indicadas en los informes de Control son las más importantes para el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	3	60.00
NO	2	40.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 10



Interpretación

De los datos obtenidos, el 60.00% de personas encuestadas indican que las medidas correctivas indicadas en los informes de Control son las más importantes para el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores, asimismo un 40.00% indican que las medidas correctivas indicadas en los informes de Control no son las más importantes para el área de Tesorería de la empresa en mención.

Tabla 11

11.- ¿Se realizan actividades de control de la información en el área de Tesorería?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 11



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas indican que no se realizan actividades de control de la información en el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores, asimismo un 20.00% indican que no se realizan actividades de control de la información en el área de Tesorería de la empresa en mención.

Tabla 12

12.- ¿Cuáles considera Ud. que son los principales contratiempos o dificultades que se presentan durante la ejecución de las acciones de control?

Alternativa	Frecuencia	%
Pérdida de tiempo en recepción de la información	3	60.00
Desconocimiento del área a auditar	1	20.00
Falta de coordinación entre los integrantes de la comisión y los jefes de las áreas involucradas	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 12



Interpretación

De los datos obtenidos, el 60.00% de personas encuestadas indican que la pérdida de tiempo e recepción de la información son los principales contratiempos o dificultades que se presentan durante la ejecución de las acciones de control, asimismo un 20.00% indican que el conocimiento del área a auditar es una dificultad, por último un 20% manifiesta que la falta de coordinación entre los integrantes de la comisión y los jefes de las áreas involucrada representan un principal contratiempo.

Tabla 13

13.- ¿Considera Ud. que la aplicación de métodos y técnicas de control interno permitiría detectar errores en el área de Tesorería?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	4	80.00
NO	1	20.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 13



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas cree que la aplicación de métodos y técnicas de control interno permiten detectar errores en el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L es suficiente y cumple sus objetivos, asimismo un 20.00% no cree que la aplicación de métodos y técnicas de control interno permiten detectar errores en el área de Tesorería en la empresa en mención.

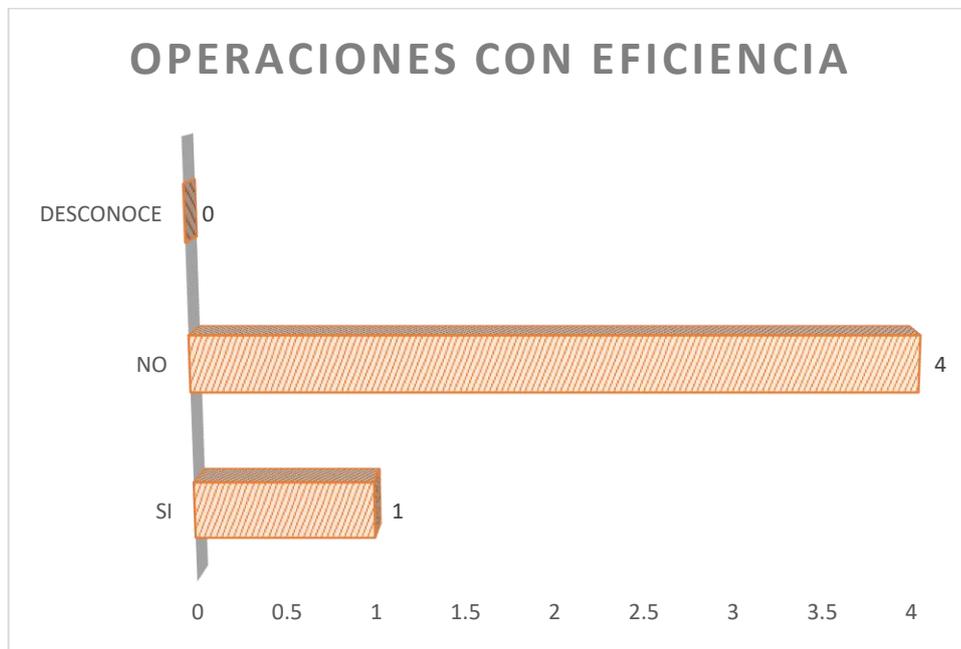
Tabla 14

14.- ¿Considera Ud. que las operaciones en caja se realizan con eficiencia?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 14



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas indican que las operaciones en caja no se realizan con eficiencia, asimismo un 20.00% indican que las operaciones en caja se realizan con eficiencia en la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L.

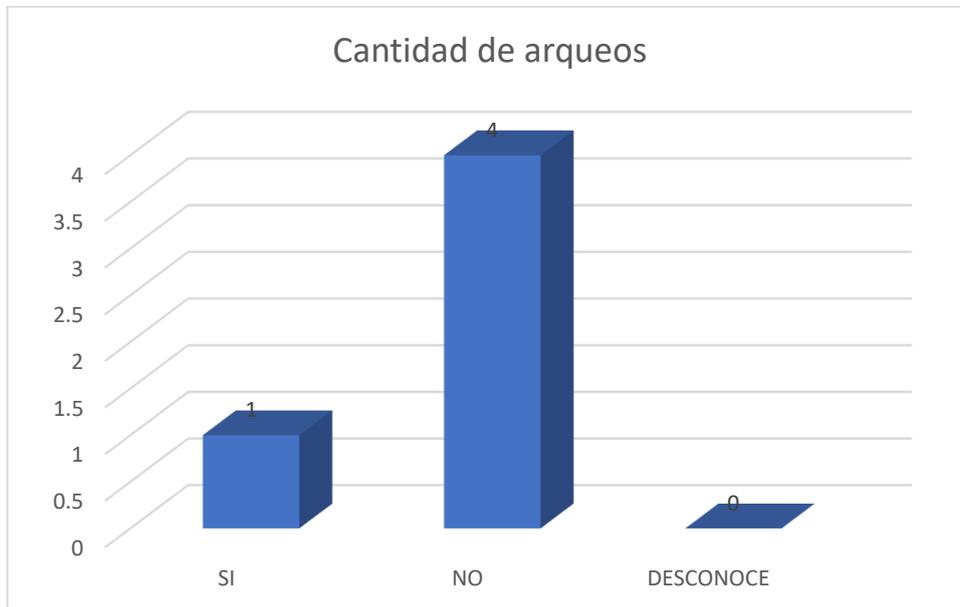
Tabla 15

15.- ¿Cree Ud. que la cantidad de arqueos realizados a las cajas son lo suficiente?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 15



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas no cree que la cantidad de arqueos realizados a las cajas no son lo suficiente, asimismo un 20.00% cree que la cantidad de arqueos realizados a las cajas son lo suficiente.

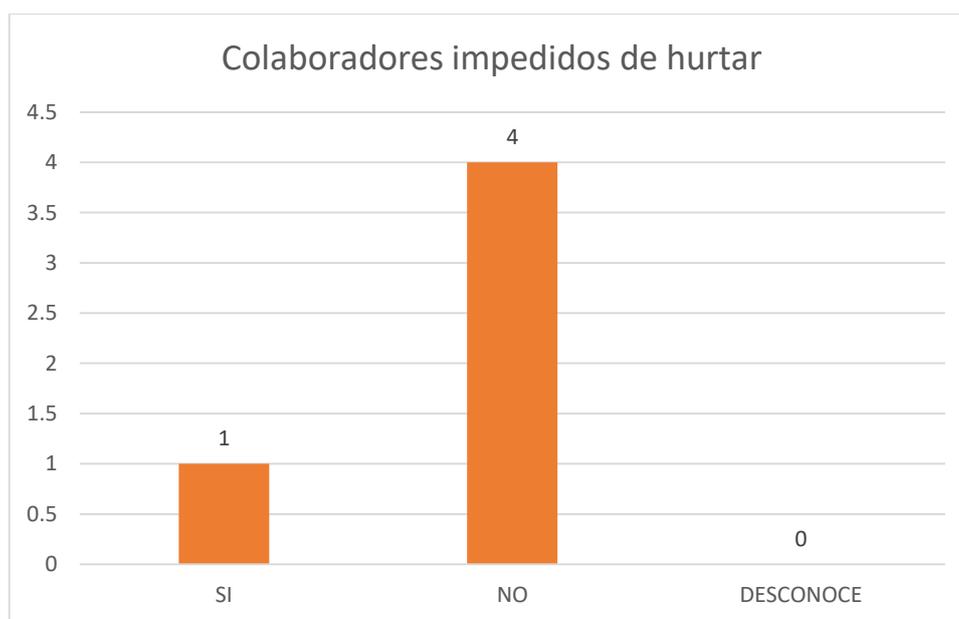
Tabla 16

16.- ¿Cree Ud. que los colaboradores están impedidos de hurtar dinero?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 16



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas cree que los colaboradores no están impedidos de hurtar dinero, asimismo un 20.00% de los encuestados indican que los colaboradores si están impedidos de hurtar dinero.

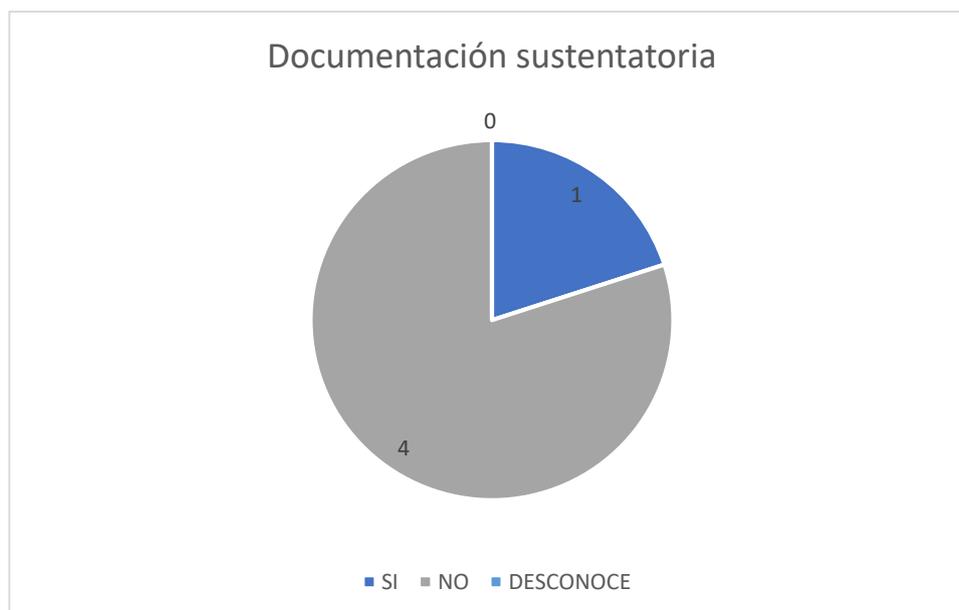
Tabla 17

17.- ¿Cree Ud. que la documentación sustentatoria de las transacciones son las adecuadas?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas no cree que la documentación sustentatoria de las transacciones son las adecuadas, asimismo un 20.00% cree que la documentación sustentatoria de las transacciones son las adecuadas.

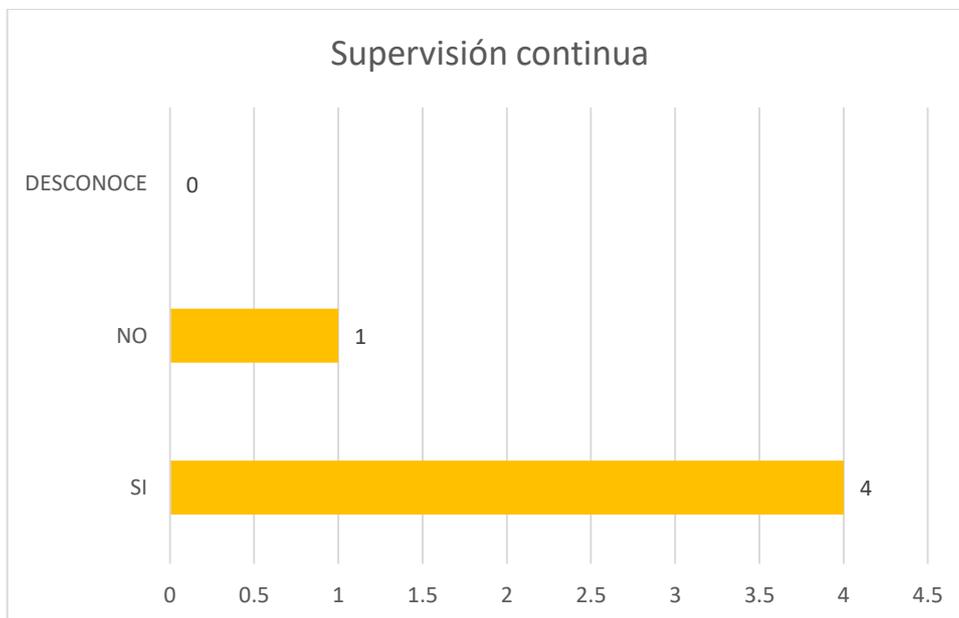
Tabla 18

18.- ¿Cree Ud. que debería supervisar más seguido la documentación sustentatoria de las transacciones realizadas por las cajeras?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	4	80.00
NO	1	20.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 18



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas indican que debería supervisar más seguido la documentación sustentatoria de las transacciones realizadas por las cajeras, asimismo un 20.00% indican que no debería supervisar más seguido la documentación sustentatoria de las transacciones realizadas por las cajeras.

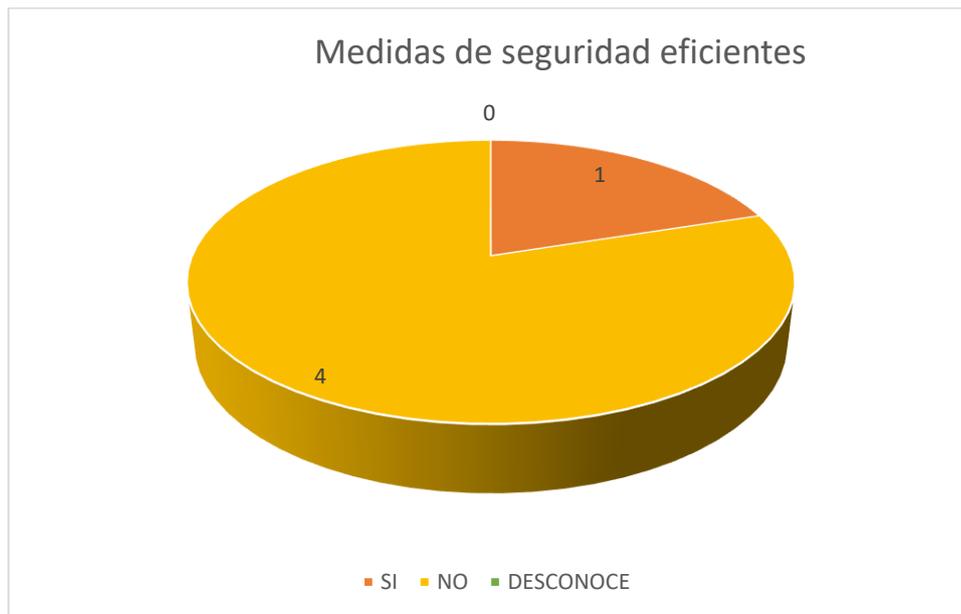
Tabla 19

19.- ¿Cree Ud. que existen medidas de seguridad eficientes para el área de Caja?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 19



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas indican que no existe medidas de seguridad eficientes para el área de Caja, asimismo un 20.00% indican que existe medidas de seguridad eficientes para el área de Caja.

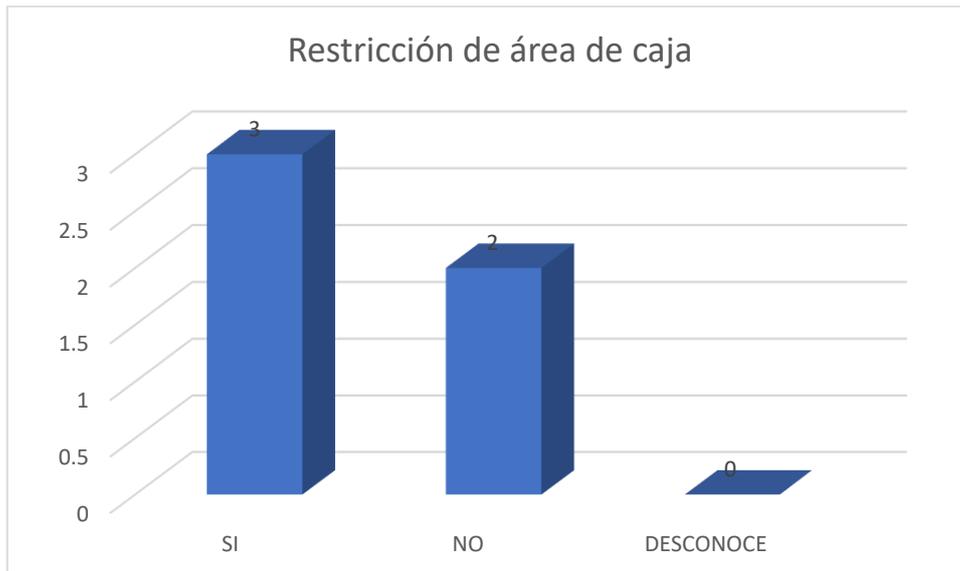
Tabla 20

20.- ¿Se respeta la restricción al área de caja en la empresa R & A Asesores?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	3	60.00
NO	2	40.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 20



Interpretación

De los datos obtenidos, el 60.00% de personas encuestadas indican que se respeta la restricción al área de caja en la empresa R & A Asesores, asimismo un 40.00% indican que no se respeta la restricción al área de caja en la empresa R & A Asesores.

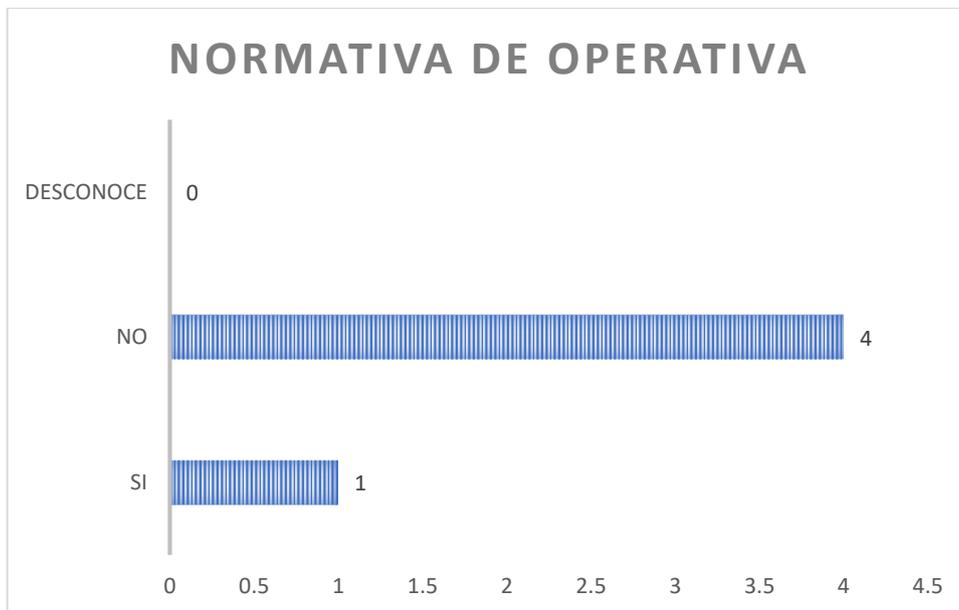
Tabla 21

21.- ¿Cree Ud. se cumple la normativa de operaciones en la empresa?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 21



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas indican que no se cumple la normativa de operaciones en la empresa, asimismo un 20.00% indican que se cumple la normativa de operaciones en la empresa.

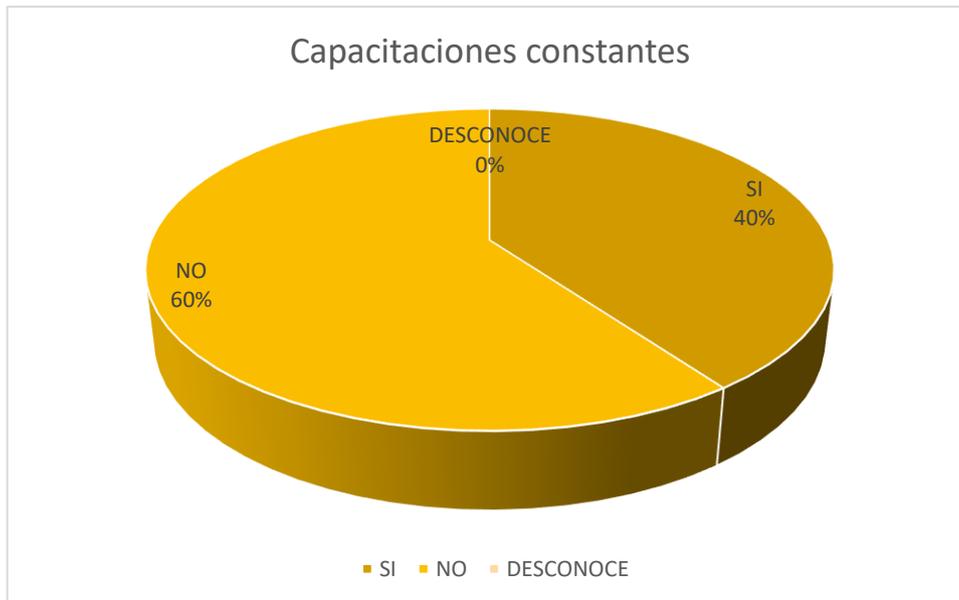
Tabla 22

22.- ¿Cree Ud. que la empresa brinda capacitaciones constantes para prevenir el riesgo en el área de tesorería?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	2	40.00
NO	3	60.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 22



Interpretación

De los datos obtenidos, el 60.00% de personas encuestadas indican que la empresa no brinda capacitaciones constantes para prevenir el riesgo en el área de tesorería, asimismo un 40.00% afirma que la empresa brinda capacitaciones constantes para prevenir el riesgo en el área de tesorería.

Tabla 23

23.- ¿Cree Ud. que la empresa debería otorgar más capacitaciones para prevenir el riesgo en el área de tesorería?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	4	80.00
NO	1	20.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 23



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas cree que la empresa debería otorgar más capacitaciones para prevenir el riesgo en el área de tesorería, asimismo un 20.00% no cree que la empresa debería otorgar más capacitaciones para prevenir el riesgo en el área de tesorería.

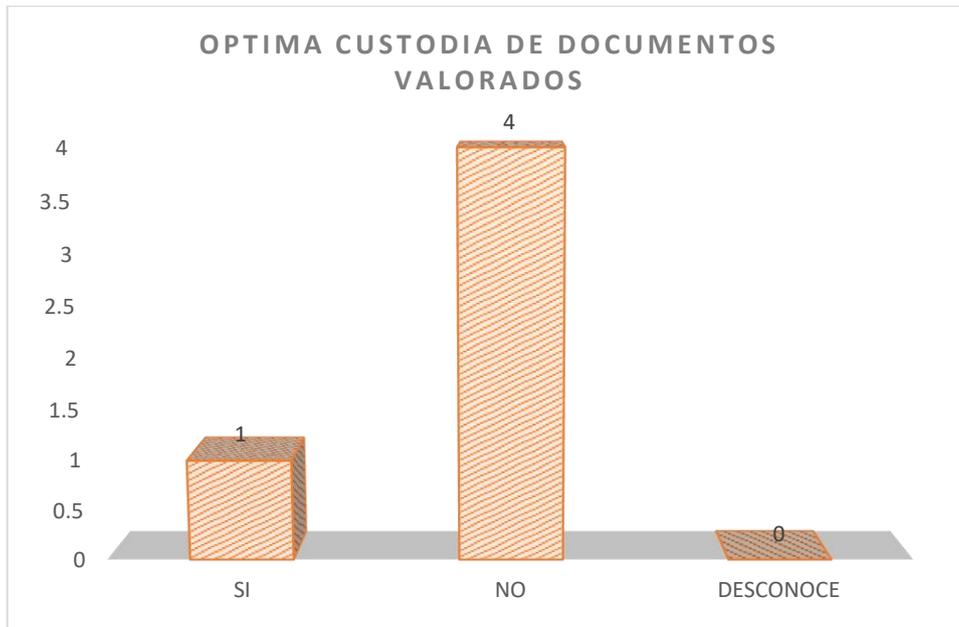
Tabla 24

24.- ¿Cree Ud. que existe una óptima custodia de documentos valorados?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 24



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas cree que no existe una óptima custodia de documentos valorados, asimismo un 20.00% cree que existe una óptima custodia de documentos valorados en la empresa R & A Asesores.

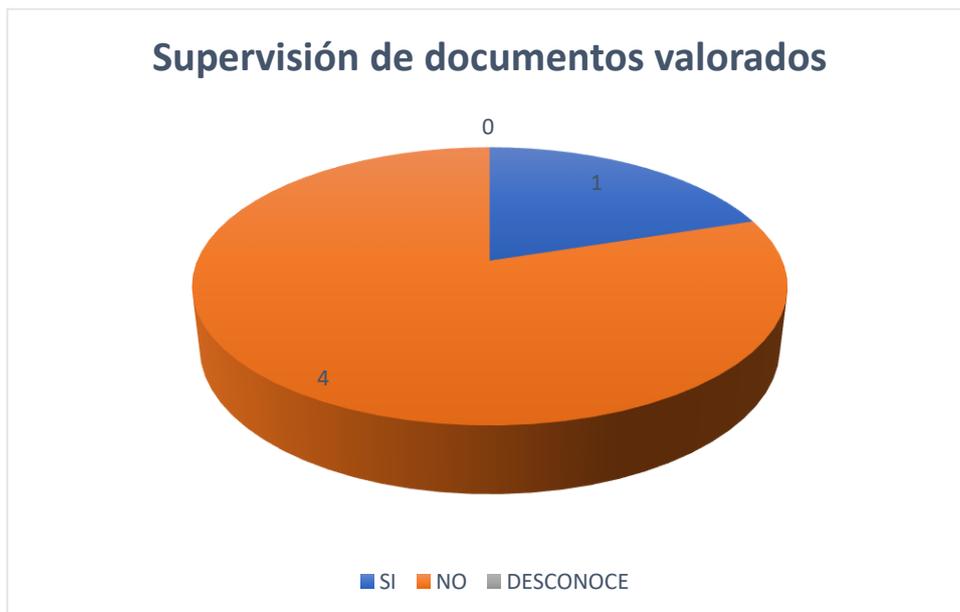
Tabla 25

25.- ¿Cree Ud. que los documentos valorados se supervisan de forma constante?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 25



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas no cree que los documentos valorados se supervisan de forma constante, asimismo un 20.00% cree que los documentos valorados se supervisan de forma constante en el área de tesorería de la empresa R & A Asesores.

Tabla 26

26.- ¿Cree Ud. que las medidas correctivas para el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores son las adecuadas?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	2	40.00
NO	3	60.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 26



Interpretación

De los datos obtenidos, el 60.00% de personas encuestadas indican y no cree que las medidas correctivas para el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores son las adecuadas, asimismo un 40.00% indican y cree que las medidas correctivas para el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores son las adecuadas.

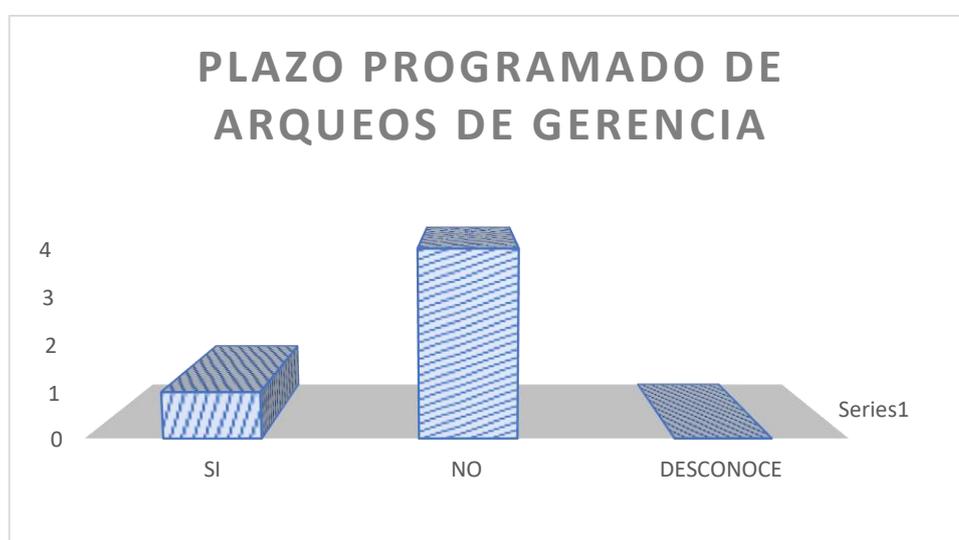
Tabla 27

27.- ¿Se respeta el plazo programado de arqueos por parte de la gerencia, en la empresa R & A Asesores?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	20.00
NO	4	80.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 27



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas considera que no se respeta el plazo programado de arqueos por parte de la gerencia, en la empresa R & A Asesores, asimismo un 20.00% cree que se respeta el plazo programado de arqueos por parte de la gerencia, en la empresa R & A Asesores.

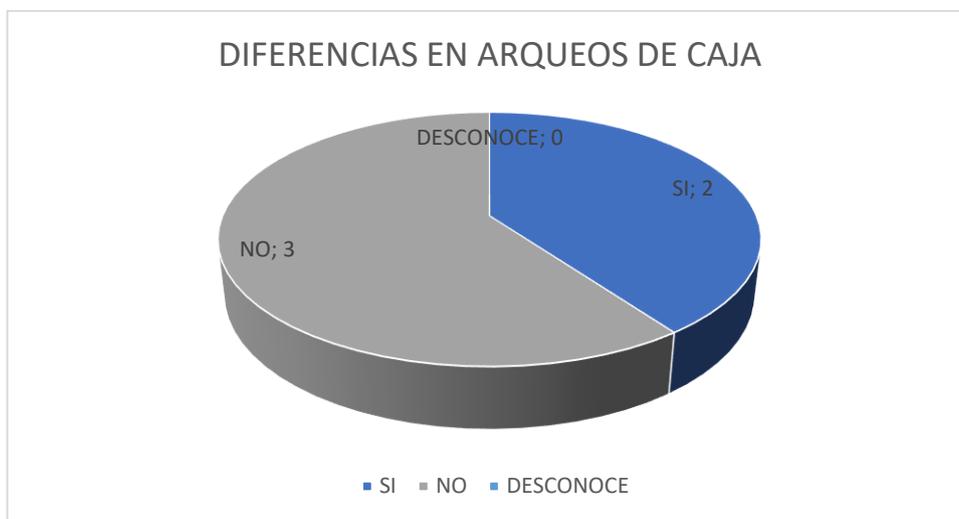
Tabla 28

28.- ¿Se presentan constantemente diferencias en el arqueo de caja?

Alternativa	Frecuencia	%
SI	4	80.00
NO	1	20.00
DESCONOCE	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 28



Interpretación

De los datos obtenidos, el 80.00% de personas encuestadas opina que se presentan constantemente diferencia en los arqueos de caja en la empresa R & A Asesores, asimismo un 20.00% afirma que no se presentan constantemente diferencia en los arqueos de caja en la empresa R & A Asesores.

5.1.2 Respecto al Objetivo Específico N° 2

Describir las oportunidades del control interno en el área de Tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCION	PROPUESTA DE MEJORA
La empresa no realiza arqueos periódicos de Caja.	En la empresa no realizan los arqueos de caja inopinados de manera frecuente, lo que origina que no se tenga información detallada del movimiento del efectivo, asimismo considerar que los arqueos minimizan el riesgo de pérdida de flujo de efectivo.	Elaboración de un cronograma de arqueos inopinados.
Las operaciones de caja no se realizan con eficiencia.	Al no realizarse los arqueos de caja inopinados, conlleva a que las actividades en el área de tesorería no se realicen con eficiencia, puesto que los encargados de realizar estas actividades lo realizan dentro de las medidas de sus posibilidades mas no como los estipula el manual de organizaciones y funciones.	Implementación de un nuevo sistema computarizado de tesorería integrado con las demás áreas.
En el área de tesorería no se aplican técnicas de prevención de riesgos	Las jerarquías y/o gerencia no aplican técnicas que ayuden en la prevención de detección de riesgos en el área de tesorería.	Implementación de un nuevo sistema computarizado de tesorería integrado con las demás áreas.

<p>No se realizan actividades de control de la información en el área de tesorería.</p>	<p>Las jerarquías no realizan actividades en donde se realice la revisión de información concerniente al área de tesorería; como es comprobantes que sustentan el gasto; depósitos y transferencias.</p>	<p>Implementación de un nuevo sistema computarizado de tesorería integrado con las demás áreas</p>
<p>Los trabajadores no están impedidos de realizar pérdidas sistemáticas de flujos de efectivo que perjudiquen económicamente a la empresa.</p>	<p>Al no realizarse los arqueos de caja con frecuencia y si no se aplican los procedimientos de control en el área de tesorería los colaboradores y en especial los encargados de realizar las actividades de caja ven con mayor facilidad la sustracción de dinero.</p>	<p>Monitorear al personal y/o seleccionar a la persona idónea para el puesto.</p>
<p>La documentación sustentatoria de los egresos de caja no son las adecuadas.</p>	<p>La documentación que sustenta las operaciones de egresos de efectivos no son las adecuadas puesto que los colaboradores no realizan la rendición de gastos de caja chica de manera oportuna.</p>	<p>Implementación de un formato de liquidación de gastos para las entregas a rendir.</p>
<p>No se cumple la normativa de operaciones en la empresa.</p>	<p>El personal tiene conocimiento del manual de organización y funciones, así como también de la normativa de la empresa, pero no cumple a cabalidad con lo estipulado en los documentos.</p>	<p>Establecer actividades de monitoreo bajo la responsabilidad del jefe inmediato.</p>
<p>La empresa no brinda capacitaciones para prevenir el riesgo en el área de tesorería.</p>	<p>La empresa no invierte en capacitaciones al personal para que este se encuentre preparado en cuanto al manejo del efectivo y equivalentes de efectivo.</p>	<p>Realizar un cronograma de capacitación al personal del área de tesorería.</p>

5.1.3 Respecto al Objetivo Específico N° 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de Tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

Respecto a este objetivo se procederá a proponer de forma sistemática los procedimientos de control interno que van a contribuir al desarrollo de las diferentes actividades del área de tesorería, con la finalidad de generar una óptima gestión en el área operativa. Es por ello que, por medio de la encuesta elaborada, aplicada y a través del análisis de los factores internos que impactan a la gestión de tesorería de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L. se plantean a continuación las siguientes propuestas:

Propuesta N° 01: ELABORAR UN CRONOGRAMA DE ARQUEOS INOPINADOS

Es necesario elaborar un cronograma de arqueos inopinados, mínimo 1 al mes, además previo de la salida de refrigerio realizar un pre – cuadro para así evitar el riesgo de hurto del efectivo, ya que en muchas situaciones las acciones de dolo se producen a esas horas.

Formato de Aqueo de Caja Detallado

R&A ASESORES DE SINIESTROS E INDEMNIZACIONES E.I.R.L

INSTRUCCIONES DE USO : Solo ingresar datos en las celdas de este color amarillo, el resto contiene fórmulas.

ARQUEO DE CAJA DIARIO

FECHA:	15/08/2019	ARQUEO Nº:	1
HORA INICIO:	7		
HORA TÉRMINO:	20		

1- SALDO INICIAL: 2.000,00
 Saldo Inicial 2.000,00

2- EFECTIVO: 2.515,40

MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
0,10		-
0,20	52	10,40
0,50		-
1,00	25	25,00
2,00		-
5,00	228	1.140,00
Total Monedas		1.215,40

BILLETES		
Valor	Cantidad	Total
10,00		-
20,00		-
50,00	2	100,00
100,00	6	600,00
200,00	8	1.600,00
		-
Total Billetes		2.300,00

3- EQUIVALENTE DE EFECTIVO: 4.200,00

CHEQUES		
BBVA-Ch/001	1.000,00	
BBVA-Ch/002	2.000,00	
Total Cheques		3.000,00

OTROS		
Valores	500,00	
Otros	700,00	
Total Otros		1.200,00

4- DOCUMENTOS: 5.600,00

VENTAS - INGRESOS		
Facturas	4.000,00	
Boleros de Venta	2.000,00	
Nota de Crédito	500,00	
Nota de Débito	600,00	
Otros		
Total Ventas		7.100,00

COMPRAS - EGRESOS		
Facturas		
Boleros de Venta	1.500,00	
Nota de Crédito		
Nota de Débito		
Otros		
Total Compras		1.500,00

RESUMEN	
SALDO INICIAL	2.000,00
DOCUMENTOS	5.600,00
RESULTADO ESPERADO	7.600,00
EFECTIVO	2.515,40
EQUIVALENTE DE EFECTIVO	4.200,00
TOTAL	7.715,40
DIFERENCIA	115,40
FALTANTE	
SOBRANTE	x

OBSERVACIONES:

Se finaliza el presente aqueo de caja con un total de pesos: _____, pasando a firmar en señal de conformidad.

Propuesta N° 02: IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA COMPUTARIZADO DE TESORERÍA INTEGRADO CON LAS DEMÁS ÁREAS

Es necesario un software especializado en sistemas de tesorería, hojas de cálculo y modelos internos que ayuden al área a analizar los datos, y la mayoría de ellos posea sus propias hojas de cálculo para interpretar los números. Es necesario contar con pantallas dinámicas dejando de lado el Sistema que actualmente posee la empresa, además de contar otros servicios de información integrados a las demás áreas. Las áreas que entablen comunicación con los bancos e instituciones financieras por lo menos en una base diaria deben comunicarse con el área de tesorería, a través del sistema se puede estar en contacto con los bancos, a intervalos de 10 minutos o en tiempo real para rescatar información indispensable como tipo de cambio, acceso a estados de cuenta en línea, etc.



QUIENES SOMOS CLIENTES SOLUCIONES SERVICIOS ARTÍCULOS CONTACTENOS

» Sistema De Finanzas Y Contabilidad – Tesorería

SISTEMA DE FINANZAS Y CONTABILIDAD – TESORERÍA

TESORERÍA

Nuestro sistema de Tesorería permite llevar un control de los movimientos bancarios y de efectivo originado por las operaciones diarias de su empresa, además permite realizar el pago y cobranza de documentos a través de 3 modalidades: banco, caja y aplicación de documento.

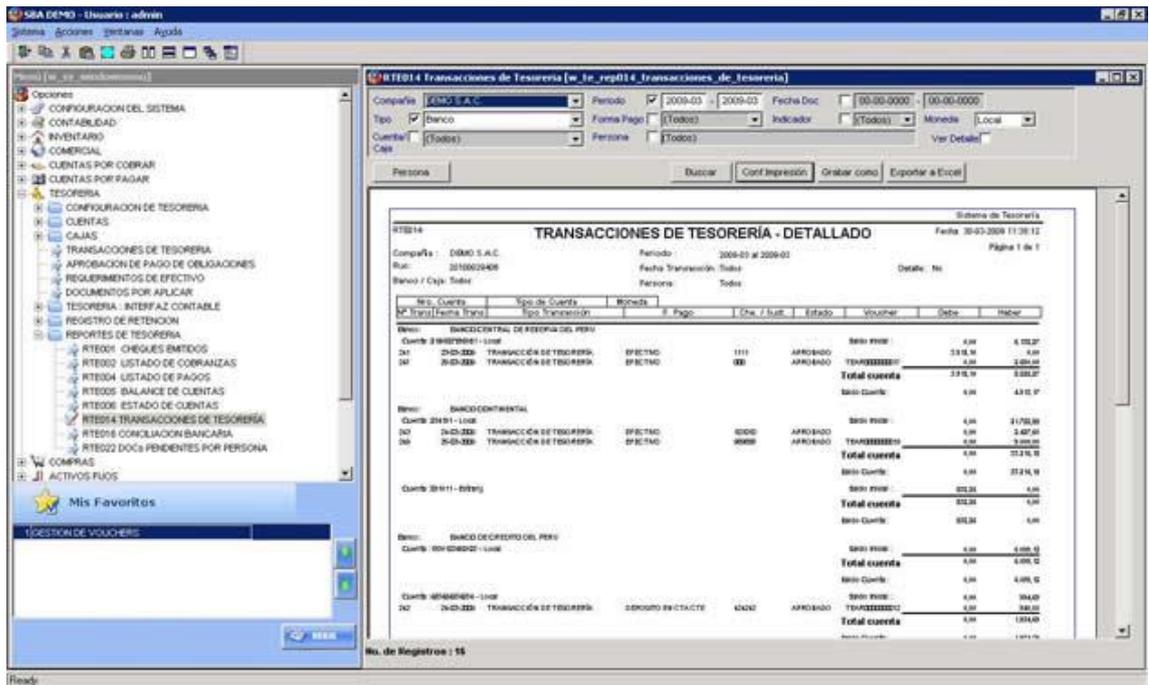
Beneficios del sistema de tesorería:

- Integración con cuentas por pagar, cuentas por cobrar y contabilidad.
- Registro de transacciones por cuenta bancaria
- Manejo de rendiciones y registro de requerimiento de efectivo.
- Aplicación de retenciones y percepciones a documentos de clientes y proveedores.
- Aplicación de detracciones a documentos del proveedor
- Extorno de documentos cancelados.
- Registro de cheques emitidos y generación automática de numeración de cheques por cuenta bancaria.
- Conciliación bancaria
- Generación automática de asientos contables de las operaciones de tesorería.
- Reportes diversos.



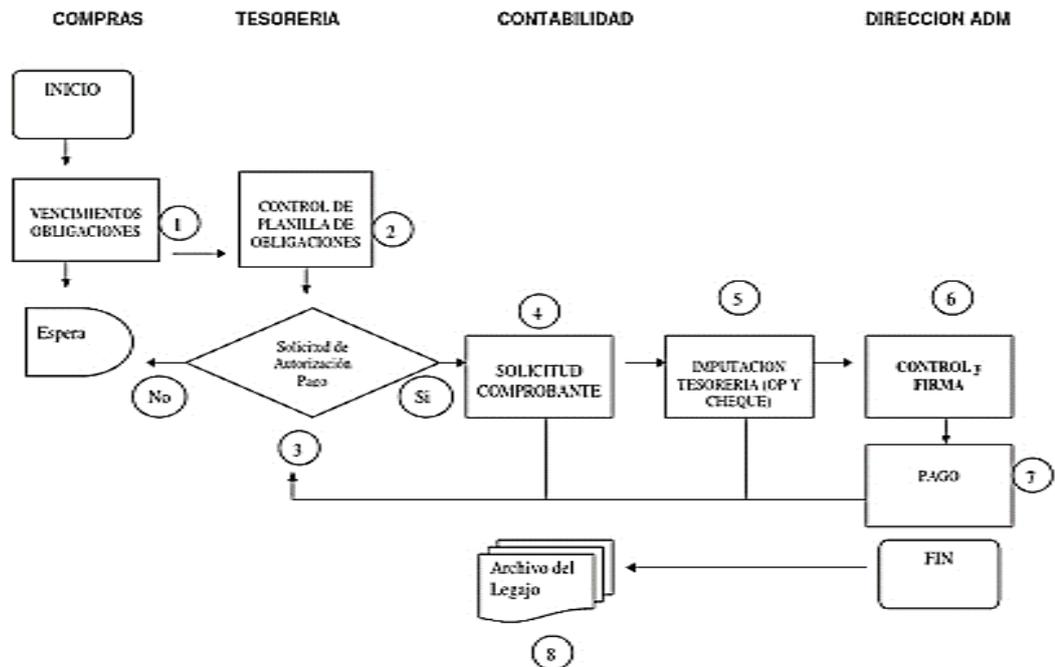
SISTEMA INTEGRADO SBA

- Finanzas Y Contabilidad
 - Contabilidad
 - Cuentas Por Pagar
 - Cuentas Por Cobrar
 - Tesorería
- Logística
 - Compras
 - Inventario
 - Importaciones
- Recursos Humanos
 - Planillas
 - Control De Asistencias



Es necesario que se instale y aplique un software de avanzada el cual permita integrar con otras áreas tales como Contabilidad, Compras (Logística) y la Alta Dirección.

FLUJOGRAMA DE TESORERÍA



Fuente: Elaboración propia

Propuesta N° 03: CAMBIO DE UBICACIÓN DE LOS ENCARGADOS DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CAJA

La posición de la persona encargada de realizar las actividades de tesorería no es la óptima debido a que se encuentra de forma aislada de las jefaturas o gerencia; obstruyendo la supervisión por parte de los mismos; por ello es necesario el cambio de posición y facilitar así la supervisión y control de estas actividades.



Propuesta N° 04: REALIZAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA DE TESORERÍA

Es necesario capacitar al personal continuamente para que realicen sus funciones de acuerdo a la base legal vigente, ello también que sirva para reforzar el Manual de Organización y Funciones ya establecido. Con ello se puede lograr una retroalimentación de modo tal que se establezcan compromisos por parte de los colaboradores.

Sin embargo, esto no sería posible si no se establece un Cronograma de Capacitaciones, para tener todo detallado y premeditado.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES – AÑO 2020

Denominación de los Talleres	Meses del año 2020				
	ENERO	ABRIL	JUNIO	OCTUBRE	DICIEMBRE
Estrategias de conteo de dinero, orden y fajado.					
Regulación y revisión de normativa de SBS.					
Técnicas de atención al cliente.					
Prevención de fraudes y detección de documentos falsos					
Manejo de títulos valores					
Usos de otros medios de pago					

Propuesta N° 05: IMPLEMENTACIÓN DE UN FORMATO DE LIQUIDACION DE IMPORTES ENTREGADOS A RENDIR.

Es necesario la implementación de un formato para que los colaboradores a quienes se les asigna dinero para la realización de sus actividades; puedan realizar de manera ordenada la sustentación del efectivo entregado para tales efectos. Pues dentro del formato a implementar se consignarán los datos de quien realiza la rendición; importe entregado; se registrara de manera detallada todos los comprobantes de pago que sustenten la operación; se consignara el monto a favor o en contra al momento de la rendición y tendrá la firma del encargado de recepcionar/aprobar los documentos

se realizan las labores en esta área, ya que la empresa en mención presentaba una problemática en cuanto al área de tesorería, esto a causa de que no se realiza un control interno adecuado por ello tiene repercusiones en los demás ámbitos; como: tributario, laboral, comercial, etc. Por lo cual no se ha establecido un control interno idóneo y ello le obliga a asumir gastos en exceso repercutiendo en la rentabilidad y honorabilidad.

Con relación al primer objetivo específico, y en base a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se puede indicar que al analizar el sistema de control interno en el área de Tesorería de la organización denominada R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L. se tuvo que el resultado mas significativo es que el control interno no es suficiente en el área de tesorería de la empresa, ello se refleja en las respuestas del cuestionario donde se obtuvo que el 80% considera que no está de acuerdo con el control interno de la mencionada área; asimismo es necesario mencionar que el 80% de los encuestados afirma que un adecuado control interno posibilita la ejecución de las metas y objetivos de la institución en el área de tesorería de la empresa R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L; no obstante y no menos importante es que el 80% de los encuestados considera que el control interno en el área de tesorería de la empresa en mención no es suficiente y no cumple sus objetivos.

Uno de los efectos positivos encontrados en la empresa fueron:

- La organización cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF)
- Los colaboradores desean la implementación de un software más amigable, de forma tal que la intención por parte de los mismos es positiva

- La empresa cuenta con el presupuesto (recurso monetario) para hacer frente a inversiones en capacitación, remodelación y mejoras.

5.2.2 Respecto al Objetivo Específico N° 2

Describir las oportunidades del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

En relación al segundo objetivo específico, y según lo observado; se puede mencionar que en la empresa R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L. la deficiencia en el control interno obedece a factores como: la falta de capacitación al personal encargado de realizar actividades en el área de tesorería que trae como consecuencia que las actividades en esta área no se realicen con eficiencia, además de la falta de control en la información que origina que la documentación sustentatoria de las transacciones no sean las adecuadas.

Se puede determinar de la misma manera que en el área de tesorería no se aplican técnicas de prevención de riesgos y no existen medidas de seguridad eficientes para dicha área, lo que deja abierta la posibilidad de pérdidas sistemáticas de efectivo lo cual perjudicaría económicamente a la empresa; todos estos factores sumados a la poca costumbre de realizar arqueos de caja inopinados por parte de administración y gerencia.

5.2.3 Respecto al Objetivo Específico N° 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

Al aplicar métodos y técnicas del control interno permitirá detectar errores y plantear medidas correctivas, ya que estas medidas identificadas en los informes de control son las más importantes para el área de tesorería. La implementación de un software integrado evitará la falta de atención por parte de jerarquías y/o gerencia, ya que los directivos realizarán evaluaciones periódicas en la cual puedan identificar buen desempeño y correctivos a ineficiencias presentadas.

La elaboración de un cronograma de arqueos inopinados ayudara a la administración y gerencia a llevar un control específico del efectivo en la organización; pues con ello se podrá determinar los motivos de los faltantes en caja y tomar las medidas correctivas, sumado a ello el cambio de ubicación de los encargados del área de tesorería contribuirán en este proceso pues al ubicarse en un lugar donde se tenga la visibilidad por parte de la administración ayudara en la aplicación de técnicas y actividades de control de riesgos. La implementación de un formato de liquidación de gastos para los importes entregados al personal por concepto de viáticos y otros será de mucha ayuda para poder disminuir la falencia en temas de documentación sustentatoria de las transacciones que de acuerdo a los resultados obtenidos no son las adecuadas, toda vez que existen documentos que no son considerados como comprobantes de pago por la administración tributaria.

Por último, el tema de las capacitaciones es de vital importancia y debe ser realizado durante todo el año para afianzar los conocimientos de los trabajadores y realizar una retroalimentación entre los mismos.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al Objetivo Específico N° 1

Establecer las oportunidades del control interno en el área de Tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

Luego de analizados los resultados se puede concluir que:

1. La ejecución del control interno para el área de tesorería de la organización denominada R&A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L no se realiza adecuadamente, ni son suficientes; pues los encuestados manifiestan que un adecuado control interno posibilita la ejecución de las metas y objetivos de la organización; un 80% manifiesta que la empresa no aplica técnicas preventivas.
2. El 80% de los encuestados manifiesta no estar de acuerdo con el control interno en el área de tesorería de la empresa. Consideran que un plan estratégico ayudará a lograr los objetivos institucionales en la organización. Señalando un 40% que la eficiencia en el control permitirá detectar errores y corregirlos.
3. De los datos obtenidos se concluye que el 80% considera que la empresa no aplica técnicas de control interno durante el año, solo un 20% indica que se aplican técnicas de prevención y de descubrimiento de fraude; pues consideran que se tiene como principal dificultad la pérdida de tiempo en recepción de la información al momento de poner en práctica las actividades de control.

6.1.2 Respecto al Objetivo Específico N° 2

Describir las oportunidades del control interno en el área de Tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo - 2019.

1. Se concluye que en la empresa no se realizan arquezos de caja inopinados, por lo tanto, no se aplican las técnicas de prevención de riesgos; aumentando el riesgo de perdidas sistemáticas de efectivo.
2. La capacitación al personal no se da de manera regular en temas de prevención de riesgos de caja. La falta de conocimiento de temas relevantes en el área conlleva a que los encargados de realizar estas actividades reciban documentos que no son los adecuados, originando que la administración y/o gerencia reciban información que lejos de ser oportuna es un tanto ambigua.
3. Se concluye que no existe un software integrado con las diferentes áreas lo que origina dualidad de operaciones y toma de decisiones erróneas, por lo que urge un sistema apropiado.
4. La posición de la persona encargada de realizar las actividades de tesorería no es la óptima debido a que se encuentran de forma aislada de las jefaturas o gerencia, obstruyendo la supervisión por parte de los mismos.
5. La organización no posee un formato de control del efectivo que es entregado a los trabajadores para la realización de las operaciones diarias. Estos formatos son necesarios para un mayor control del efectivo ya que permitirá identificar que trabajadores se quedan con los saldos de los importes entregados.
6. No existen cámaras de seguridad en el área de tesorería de la empresa, lo

que conlleva a que los encargados de realizar las actividades de tesorería, puedan sustraer efectivo sin ningún problema o en otros casos utilizar el dinero y luego reponerlo cuando crean conveniente.

6.1.3 Respetto al Objetivo Específico N° 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de Tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa R & A asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L, Trujillo – 2019

Respetto a este objetivo se puede concluir:

1. Que la empresa debe realizar arqueos periódicos e inopinados ya que es un medio muy eficaz para determinar cómo se está desarrollando el manejo del efectivo.
2. Es necesario también, tener en cuenta el cambio del software ya que la empresa posee un software casi obsoleto por lo que se hace menos amigable con los usuarios, asimismo éste permitirá integrarse con otras áreas (tales como: Contabilidad, Logística y la Alta Dirección).
3. El espacio físico de tesorería debe de estar en una ubicación de fácil acceso al usuario y de conexión con las demás áreas, ya que permite una mejor supervisión y por lo tanto mejora el control sobre los encargados del manejo de efectivo.
4. Se debe capacitar al personal encargado del área de tesorería en temas de estrategias de conteo de dinero, prevención de fraudes - detección de billetes falsos, manejo de títulos valores y uso de otros medios de pagos; que permitan cumplir funciones del tesorero(a) con facilidad.
5. Se debe implementar un formato de liquidación de importes entregados a

rendir a los trabajadores por concepto de viáticos y otros gastos de viaje. De esta manera se podrá llevar un control adecuado del personal que tiene importes pendientes por regularizar, evitando así que los trabajadores se queden con importes que no les corresponde.

6. Se debe de implementar en el área de caja, medidas de seguridad (cámaras de videovigilancia); que permitan realizar la supervisión y monitoreo constante del manejo del efectivo en esta parte tan delicada de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, O. (2007). *Auditoría III*. Madrid: Cultural.
- Alama, L. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE TESORERÍA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS SUYELU S.A.C. DEL DISTRITO CERCADO DE LIMA EN EL AÑO 2013*. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Albines, L. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERÍA DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES EN EL PERÚ. CASO: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE 26 DE OCTUBRE PIURA, 2017*. Piura: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Alvarado, M. (2015). *Sistema Nacional de Tesorería*. . Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Bahilo, M., & Perez, B. (2017). *Gestión de la documentación jurídica y empresarial*. Madrid: Paraninfo.
- Balbín, L. (2017). *Control Interno y su incidencia en el área de tesorería de las empresas mineras del distrito de Ate, año 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Bresca.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2017). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. 2 ed.* Cali: Pearson.
- Campos, J. (2017). *SUPERVISION DE CONTROL INTERNO EN LA OPERACIÓN DE TESORERIA EN LA EMPRESA ANDALYZ DISTRITO DE CHINCHA ALTA, 2016*. Ica: Universidad Privada de Ica.
- Cepeda, G. (2007). *Auditoría y Control Interno*. México DF: McGran-Hill .
- Espinoza, O. (2013). *Propuesta de un Sistema de Control Interno en la Area de Tesoreria, Cartera y Recursos Humanos de la Empresa Medicina Pregrado Cruzblanca S.A.* Ecuador: Escuela Politecnica del Ejercito.

- Fernández, Z. (2015). *Manual para Formación del Auditor en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Lex Nova S.A.
- Flores, J. (2013). *Flujo de Caja, Estados Financieros Proyectados, Estados de Flujo de Efectivo Concordado con las Normas Internacionales de Información Financiera*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Galan, M. (24 de 08 de 2009). *manuelgalan.blogspot.com*. Obtenido de LAS HIPOTESIS EN LA INVESTIGACION: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Garcia, L., & Lara, P. (2001). *Diseño Estadístico de Experimentos. Análisis de la Varianza*. México DF.: Universitario.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). Lima.: Mc Graw - Hill.
- Hortiguera, M. (2013). *Análisis y Gestión de los Instrumentos de Cobro y pago*. Madrid: Paraninfo.
- Inga, K. (2017). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERÍA DE LOS HOSPITALES DEL PERÚ. CASO: AREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERÚ - COREA SANTA ROSA II – 2 PIURA, 2016*. Piura: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Lazti, S. (2014). *Contabilidad e inflación*. Buenos Aires.: Granica.
- Martinez, M. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de las municipalidades del Perú*. Piura: Universidad Los Angeles de Chimbote.
- Martinez, P. (01 de 06 de 2006). *researchgate*. Obtenido de El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica.: https://www.researchgate.net/publication/28195979_El_metodo_de_estudio_de_caso_Estrategia_metodologica_de_la_investigacion_cientifica
- Mendivil, V. (2016). *Elementos de Auditoría*. (7ª ed.). México DF.: Cengage.
- Montoya, W. (2006). *La Contabilidad como base del Control Interno en las Instituciones Financieras*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

- Nelson, A. (2005). *Introducción al Sistema de Control Interno*. México DF: Océano.
- Pérez, C. (2013). *Tesorería y Funciones Elementales*. Lima: Esic Business & School.
- Portilla, U., & Rios, M. (2012). *Implementación de Controles Internos en la Empresa SABIJOUX S.A.* Guayaquil: Universidad Estatal del Milagro.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. . México DF: Limusa S.A.
- Zarpan, A. (2013). *Evaluación del Sistema de Control del área de Abastecimiento para Detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca*. Lima: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

ANEXOS

Instrumento: CUESTIONARIO

ESTIMADO COLABORADOR

Reciba nuestro cordial saludo, y a la vez pedimos su apoyo para aplicar una encuesta, la misma que permitirá obtener información real para el trabajo de investigación denominado:

“PROPUESTAS E MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA DE LA EMPRESA R&A ASESORES DE SINIESTROS E INDEMNIZACIONES E.I.R.L, TRUJILLO – 2019”.

Lea detenidamente, responda con veracidad y marque con “x” en el ()

Fecha de aplicación de encuesta (/ /)

1.- ¿Está Ud. de acuerdo con el Control Interno del área de Tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

2.- ¿Por qué es importante el Control Interno en el Área de Tesorería de la empresa?

- A) Detecta y corrige errores
- B) Induce al orden y buen manejo de las operaciones
- C) Garantiza la eficiencia, eficacia y economía
- D) Ayuda a la buena marcha de la Institución
- E) Permite conocer si se cumplen con los objetivos

3.- ¿Ud. cree que un Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales del área de Tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

4.- ¿En su opinión, un adecuado Control Interno posibilita el cumplimiento de las metas y objetivos del área de Tesorería de la empresa R & A Asesores de Siniestros e Indemnizaciones E.I.R.L?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

5.- ¿Cuál de las siguientes técnicas considera que la empresa aplica durante el año?

- A) Técnicas preventivas
- B) Técnicas de descubrimiento
- C) No aplica ninguna

6.- ¿Los procedimientos de Control Interno permiten optimizar el Área de Tesorería de la empresa?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

7.- ¿Cuál de las siguientes técnicas de prevención se realizan en el área de Tesorería?

- A) Rotar las labores del personal
- B) Dualidad en el manejo de claves y llaves
- C) Conciliación de saldos cada cierto período
- D) Revisión periódica de los documentos valorados
- E) Disponibilidad de lugares de trabajo que permita la visibilidad a los gerentes o jefes

8.- ¿Cree Ud. que en el Área de Tesorería se aplican actividades de prevención de riesgos?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

9.- ¿Existe un Manual de Funciones establecido por la empresa?

- A) Sí

- B) No
- C) Desconoce

10.- ¿Cree Ud. que las medidas correctivas indicadas en los informes de Control son las más importantes para el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

11.- ¿Se realizan actividades de control de la información en el área de Tesorería?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

12.- ¿Cuáles considera Ud. que son los principales contratiempos o dificultades que se presentan durante la ejecución de las acciones de control?

- A) Pérdida de tiempo y demora en la recepción de la información
- B) Desconocimiento del área a auditar
- C) Falta de coordinación entre los integrantes de la comisión y los jefes de las áreas involucradas

13.- ¿Considera Ud. que la aplicación de métodos y técnicas de control interno permitiría detectar errores en el área de Tesorería?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

14.- ¿Considera Ud. que las operaciones en caja se realizan con eficiencia?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

15.- ¿Cree Ud. que la cantidad de arqueos realizados a las cajas son lo suficiente?

- A) Sí

- B) No
- C) Desconoce

16.- ¿Cree Ud. que los colaboradores están impedidos de hurtar el dinero?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

17.- ¿Cree Ud. que la documentación sustentatoria de las transacciones son las adecuadas?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

18.- ¿Cree Ud. que debería supervisar más seguido la documentación sustentatoria de las transacciones realizadas por las cajeras?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

19.- ¿Cree Ud. que existe medidas de seguridad eficientes para el área de Caja?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

20.- ¿Se respeta la restricción al área de caja en la empresa R & A Asesores?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

21.- ¿Cree Ud. se cumple la normativa de operaciones en la empresa?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

22.- ¿Cree Ud. que la empresa brinda capacitaciones constantes para prevenir el riesgo en el área de tesorería?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

23.- ¿Cree Ud. que la empresa debería otorgar más capacitaciones para prevenir el riesgo en el área de tesorería?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

24.- ¿Cree Ud. que existe una óptima custodia de documentos valorados?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

25.- ¿Cree Ud. que los documentos valorados se supervisan de forma constante?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

26.- ¿Cree Ud. que las medidas correctivas que le dan el área de Tesorería de la empresa R & A Asesores son las adecuadas?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

27.- ¿Se respeta el plazo programado de arqueos por parte de la gerencia, en la empresa R & A Asesores?

- A) Sí
- B) No
- C) Desconoce

28.- ¿Se presentan constantemente diferencias en los arqueos de caja?

- A) SÍ
- B) No
- C) Desconoce

¡MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO!

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Sres. : Rosalina Angulo Alday
Gerente general de R&A ASESORES DE SINIESTROS E INDEMNIZACIONES E.I.R.

Solicito : Permiso para aplicar encuesta

Yo Jaime Miguel Benites Maza, identificado con DNI N° 71090125, Domiciliado en AA.HH San Pedro Mz 32 Lote 07 Calle Asunción Piura-Piura-Piura, ante ustedes me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es "PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA DE LA EMPRESA R&A ASESORES DE SINIESTROS E INDEMNIZACIONES E.I.R.L. – TRUJILLO 2019", la cual Uds. dignamente dirigen, solicito me brinden autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a el área de tesorería. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Uds. Acceder a mi petición.

Piura, 27 de octubre del 2019



Jaime Miguel Benites Maza
DNI N° 71090125

Recibido 24-10-19
Tracy Zafra




ASESORES DE
SINIESTROS E
INDEMNIZACIONES

Especialistas en accidentes de tránsito

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Trujillo 2 de noviembre del 2019

Atención,

Sr. Jaime Miguel Benites Maza
DNI N° 71090125

Presente

Sirva la presente para saludarle en nombre de la empresa R&A ASESORES DE SINIESTROS E INDEMNIZACIONES E.I.R.L con RUC N° 20602394850 y con domicilio fiscal en Calle los Corales 277 - 2do Piso Urb. Santa Inés - Trujillo, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta con fecha 27 de octubre del presente año nos solicita autorización para realizar su trabajo de tesis que tiene como nombre: "PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA DE LA EMPRESA R&A ASESORES DE SINIESTROS E INDEMNIZACIONES E.I.R.L. - TRUJILLO 2019", se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular.

R&A | ASESORES DE SINIESTROS
E INDEMNIZACIONES

ROSALINA ANGULO ALDAY
GERENTE GENERAL

Dirección: Calle Los Corales N° 277 (2do Piso) Urb. Santa Inés, Trujillo

TELÉFONOS: 044-832337 / CELULAR: 966718742