

UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA LA MEJORA DEL AREA DE CAJA EN LA EMPRESA
WES E.I.R.L**

Trabajo de Suficiencia Profesional presentado para optar al Título de Contador
Público

Realizado por:

Bach. Yanela Cano Gonzales

Contenido

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	9
EL PROBLEMA	9
1.1. Breve reseña de la empresa	9
1.2. Planteamiento del problema	12
1.3. Formulación del problema	15
1.4. Objetivos	16
1.4.1. General	16
1.4.2. Específicos	16
1.5. Justificación del problema	16
1.6. Delimitación	17
CAPITULO II	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Control Interno	22
2.2.1.1. Definición del control interno	23
2.2.1.2. Clasificación del Control Interno	25
2.2.1.3. Elementos del Control Interno	25
2.2.1.4. Tipo de control interno	27
2.2.1.5. Fines del control interno	28
2.2.1.6. Evaluación de riesgo y control interno	29
2.2.1.7. Importancia del control interno	30
2.2.2 Sistema de Control Interno	31
2.2.2.1. Definición	31
2.2.2.2. Objetivos	31
2.2.2.3. Componentes del control interno	32
2.2.2.4. Control y Auditoría	35
2.2.3. Control Interno en Caja	36
2.2.3.1. Concepto de Caja	36
2.2.3.2. Caja Chica	36
2.2.3.3. Efectivo	37

2.2.3.4. Arqueo de Caja.....	37
2.2.3.5. Funciones del encargado de Caja	38
2.3. Definición de términos básicos.....	38
CAPITULO III.....	41
3.1. Planificación Operativa	41
3.1.2. Resultado de la Entrevista.....	43
3.1.3. Resultado de la Ficha Observatoria	44
3.1.4. Resultado del Cuestionario de Control Interno.	44
3.2. Alcances	45
3.3. Propuesta de Implementación de Procedimientos de Control.....	46
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
ANEXO:.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CUADRO MATRIZ – OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	40
TABLA 2 CUADRO DE DEFICIENCIAS DEL ÁREA DE CAJA EN LA EMPRESA WES E.I.R.L.....	42

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ANÁLISIS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS WES E.I.R.L	11
FIGURA 2 FORMATO PARA RENDIR CUENTAS	55
FIGURA 3 GASTOS DE MOVILIDAD	56
FIGURA 4 ARQUEO DE CAJA	57
FIGURA 5 FORMATO DE ENTREVISTA	58
FIGURA 6 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está sustentado en un evaluación a la empresa de servicios y análisis tecnológicos WES EIRL, que está comprendido en el sector de servicios industriales teniendo crecimiento continuo y una importancia significativa que ha sido ganada con los años de experiencia que tiene en el mercado; debido a su gran demanda necesita evaluar si los controles que tienen son los adecuados a las NIAS.

El objetivo principal de este trabajo es la información hacia la empresa del uso correcto de los procedimientos de control y de esta manera ayudar a tener una información confiable de las operaciones, transacciones y uso de efectivo del área de caja. Durante los últimos tiempos la economía de nuestro país ha tenido una disminución a comparación con años de auge (2014).

De tal manera se evaluó que no existe procedimientos de control interno, déficit en las funciones del área y falta de control en el efectivo de caja. Para poder mejorar esta área se propuso la implementación de un manual de procedimientos y políticas, la cual ayudaría al proceso del manejo del efectivo; teniendo como palabras claves: control interno, riesgo de control, arqueo de caja, ingreso, egresos, efectivo y procedimientos de la empresa de servicios WES EIRL en el periodo 2019.

ABSTRACT

The present research work is based on an evaluation of the services and technological analysis company WES EIRL, which is included in the industrial services sector, having continuous growth and a significant importance that has been gained with the years of experience it has in the market; Due to its high demand, it needs to evaluate if the controls they have are adequate to the NIAS.

The main objective of this work is the information to the company of the correct use of the control procedures and in this way help to have reliable information of the operations, transactions and cash use of the cashier area. During recent times the economy of our country has had a decrease compared to years of boom (2014).

In this way, it was assessed that there are no internal control procedures, a deficit in the functions of the area and a lack of control over cash. In order to improve this area, the implementation of a procedures and policies manual was proposed, which would help the cash management process; having as key words: internal control, control risk, cash settlement, income, expenses, cash and procedures of the service company WES EIRL in the 2019 period.

INTRODUCCIÓN

Las empresas de servicio tecnológicos han ido creciendo en el mercado bursátil, nacen como una solución a procesos que necesitan ir más allá de una común solución; estas analizan y divisan el objetivo al cual quieren llegar, usando los recursos que tienen disponibles con la finalidad de una mayor eficiencia.

El presente trabajo de investigación con el título de “Propuesta de implementación de un sistema de control interno para la mejora del área de caja en la empresa WES E.I.R.L, en periodo 2019”, con el objetivo de demostrar que dicha empresa no cuenta con los controles adecuados para realizar las diversas operaciones del área de caja; es por ello que se ha diseñado 3 capítulos:

En el Capítulo I, se describe a la empresa WES EIRL, el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, objetivos; además de la justificación e delimitación del trabajo.

En el Capítulo II, se explica la Matriz de consistencia, la descripción de las variables, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las definiciones de los términos que mayormente se usan en el trabajo.

En el Capítulo III, se elaboró detalladamente la situación en la que se encuentra la empresa, y luego se indica cómo se debe aplicar los procedimientos de control de una manera más correcta para poder mejorar los resultados.

Adicionalmente se determinó que existen problemas en el control interno en el área de caja y este se ve centrado en el manejo de las operaciones, procedimientos y el debido control del efectivo. Frente a ello se propuso un diseño de procedimientos de control interno que ayuden a disponer y mejorar el uso de los recursos del área; ante ello la solución fue la implementación del diseño de controles internos adecuados que ayudarán a la mejora de las operaciones del área de caja en la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Breve reseña de la empresa

ANALISIS & SERVICIOS TECNOLOGICOS WES EIRL con RUC: 20517630684, es una empresa dedicada al rubro de mantenimiento, reparación y montaje de máquina en plantas industriales (papeleras, textiles, pesqueras, entre otras). Fue constituida en el año 2007, inicia sus operaciones inmediatamente con diversa empresas del sector industrial en Lima y Callao; actualmente brinda servicios a nivel nacional como parte de su objetivo estratégico de crecimiento.

Cuenta con una planta de servicios y oficinas administrativas en: Av. Las torres Mz. B Lot. 8 Urb. Vivero Mantaro, Ex fundo Huachipa – Lurigancho Chosica. Sus 11 años en el mercado le permiten brindar servicios avocados más al sector industrial como electromecánicos de mantenimiento y reparación de equipos, además de montajes y desmontajes de estructuras metálicas y tuberías (líneas de agua, de aire, vapor, entre otros), también se encuentra la venta y distribución de tableros eléctricos e instrumentista general en planta; todo realizado por un personal altamente calificado.

Misión:

De acuerdo al portal web www.wesperu.com.pe de la empresa se reseña información relevante que orienta los procesos de gestión y los operativos para un exitoso desempeño. En este sentido se publica en este importante portal la misión: “Brindar servicios de alto nivel de calidad y mejora de los procesos productivos e infraestructura de cada uno de nuestros clientes con personal altamente calificado y comprometido con el desarrollo de la empresa, logrando éxito competitivo de cada uno de nuestros colaboradores.”

Visión:

Ser reconocidos como una de las mejores empresas en el sector industrial ofreciendo servicios de buena calidad en el mercado nacional; contando con un staff de profesionales altamente calificado con responsabilidad empatía y respeto obteniendo así adecuado ambiente de trabajo y fortaleciendo las relaciones con nuestros clientes.

Objetivos Organizacionales

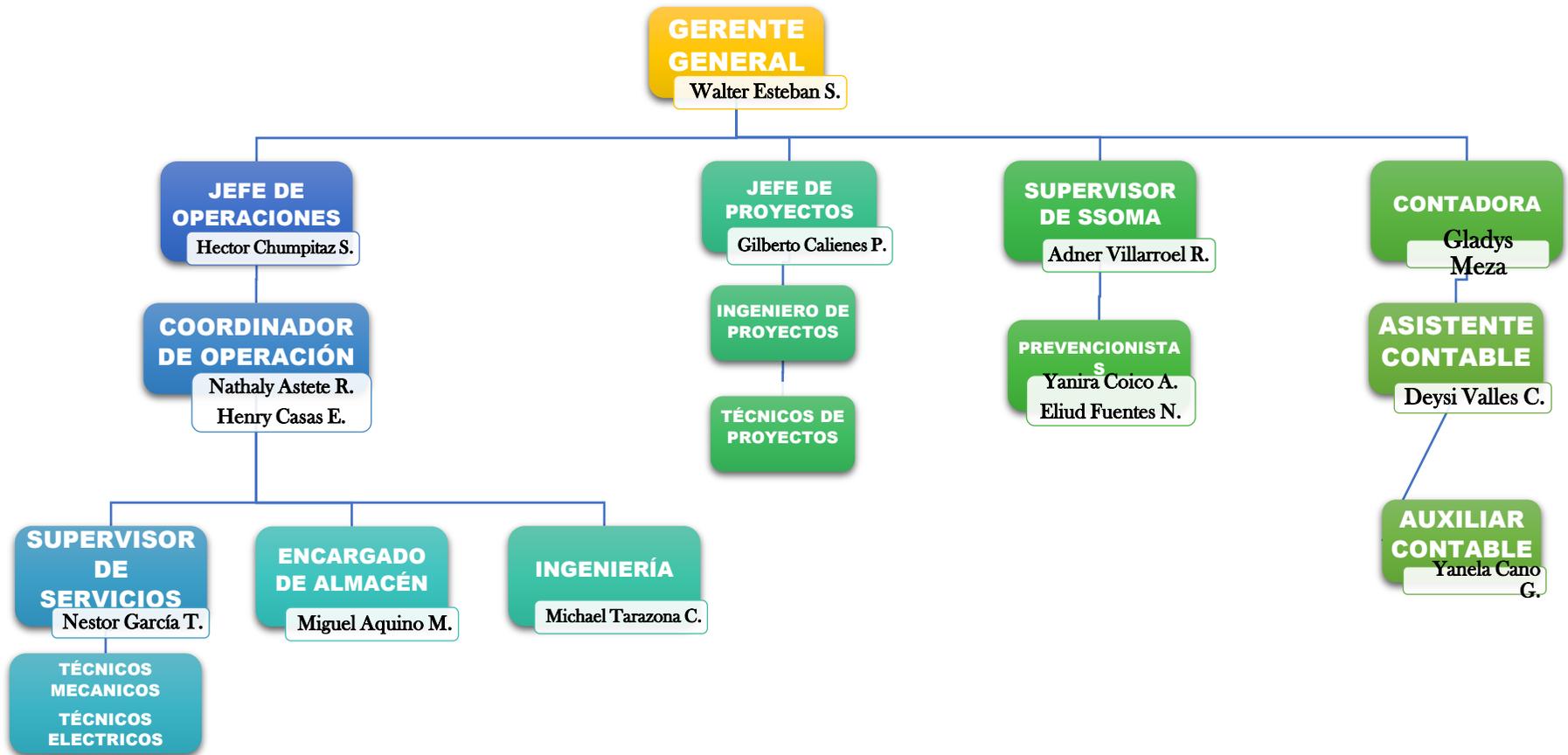
1. Proteger la seguridad física de nuestros trabajadores y subcontratistas, previniendo incidentes, accidentes laborales.
2. Proteger la salud de nuestros trabajadores y subcontratistas, previniendo enfermedades ocupacionales.
3. Contar con el personal competente en la función que realiza, motivando e involucrando con seguridad y salud en el trabajo.
4. Mejorar continuamente la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Servicios brindados

- Mantenimiento mecánico
- Instalaciones eléctricas
- Fabricación de estructuras
- Acero inoxidable

Todos estos servicios son realizados en máquinas y equipos industriales de los sectores mineros, productivos, ambientales y salud, plantas textiles, pesqueros y otras.

FIGURA 1 Organigrama de la empresa Análisis y Servicios Tecnológicos WES E.I.R.L



Fuente: Documento constitutivo de la empresa 2019

1.2. Planteamiento del problema

En estos últimos tiempos los numerosos fraudes y la corrupción en corporaciones y empresas internacionales, ya hecho necesario el fortalecimiento del sistema del control interno dentro de ellas en un mundo tan comercial y globalizado. Es por ello que las empresas alrededor del mundo, han optado por mejorar e implementar su control interno, que ayudará a mejorar las áreas con las que cuenta y tener así una información confiable y eficaz.

La gran preocupación de las empresas es estar orientadas hacia obtener resultados eficientes, sin embargo esto va a depender mucho de todo el sistema que tenga dentro de ella; este es un tema que ha tomado relevancia durante los últimos tiempos en este siglo XXI, lo que conlleva a generar una incertidumbre y miedo en la mente de los grupo interesados y clientes con los que cuenta la empresa.

Investigaciones realizadas en EE.UU se apreció que la relevancia del control interno es crucial para mantener el interés de la empresa al proveer operaciones y eficientes controles, informes que precisan un buen desempeño financiero y el adecuado cumplimiento de las leyes. Además los empleados tienen conocimiento de que existen controles internos, que están establecidos dentro de un código de conducta, procedimientos y una estructura organizativa. Por lo que se afirma que la efectividad del control interno es resultado de un buen funcionamiento del entorno de control, evaluación de riesgo, control de actividades y monitoreo del sistema, (Tesehaye, 2016).

Adicionalmente los componentes que forman el sistema de control deben estar entrelazados para poder brindar una información integrada, eliminar los riesgos que no ayuden a lograr un objetivo; sin embargo en la investigación por más que todo estaba dentro de lo normal el monitoreo es deficiente, porque cuenta con un solo personal que no se da abasto dentro del área de auditoria y el cual no puede hacer el monitoreo y a su vez evaluar los sistemas de control interno.

Dentro del ámbito de América Latina las empresas tienden a tener un espacio complejo al momento de desarrollar sus actividades específicamente en Colombia donde se puede ver que se evidencia el riesgo de transportes, los costos altos, robos y pérdidas de mercancía; a esto también se le suma los accidentes de tránsito. Además las normativas dentro de este país constantemente son cambiantes así que conlleva a estar capacitados.

Tal como el estudio que realizaron Catuche y Benavides (2017) en donde se expresa que dentro de las organizaciones familiares presentan falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, es así que en los procesos de asignación o distribución es inadecuada; por lo que algunas áreas el personal no es fijo ni mucho menos las tareas o procesos. También se evidencia que una implementación de estrategias mejorara la parte de talento humano, no

solo capacitaciones constantes sino también brindándole motivación y así tener personal satisfecho por medio de incentivos, ayudando a mejorar la disposición y calidad de trabajo.

Dentro del mismo país en materia de implementación de control interno Cárdenas y Karina (2017) explicaron que un pre diagnóstico sirve para determinar si existe o no un sistema de control interno dentro del área de tesorería, así mismo ayudo a ver qué impacto podría tener si se implementaba. Al no tener controles la gerencia no sabía los riesgos ni mucho menos la deficiencia en las que empresa se encontraba. Conociendo las deficiencias luego de la investigación desarrollada, se pudo solucionar y corregir; y así el sistema de control interno a través del tiempo pueda controlar, evaluar y administrar los riesgos.

Por otro lado en el país de Ecuador en una investigación citada de Cusme, Romero y Valenzuela (2015) en materia de implementación de control interno en el área de tesorería los planes que son desarrollados dentro del área permiten que se pueda implementar el sistema, sin embargo existen falencias en los procesos que están relacionados al manejo de archivos sobre información de ingresos y gastos. Además se determina que dentro de estas áreas no están plasmado las autoridades por lo que nadie sabe en qué posición se encuentra ni la función que su cargo le demanda.

En tanto en una Revista publicada en México (2012) expresa que dentro de las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a ello se evitan correr riesgos y fraudes, y a su vez se protegen y cuidan los activos e intereses; así como que también se logran evaluar la eficiencia con la que la organización cuenta. Las MYPES son las que no cuentan en su mayoría con controles internos porque son de familias y estos carecen de formalidad, el cual hace que no cuenten con procedimientos.

Todas las empresas así sean grandes o pequeñas deben tener un sistema de control, independientemente del rubro al que están dirigidos, ya que el sistema se puede amoldar a cualquier estructura, lo que va a brindar es un solo objetivo para ambas; y es tener una información confiable, sin errores y minimizando todos los riesgos que puedan existir dentro de ella. Brindando efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información y acatamiento de las leyes que aplican a estas empresas.

Nuestro país está en una constante lucha por alcanzar el desarrollo en materia de economía y para lograr conseguir, todos los esfuerzos son una pieza clave en la construcción de políticas económicas, la materialización de estas va a ser posible si se fortalece el control interno dentro de las empresas tanto en lo administrativo como en lo comercial, además se debe llegar a tener una calidad en información económica contable. Lo que permita ver como las empresas están llevando su economía y si no hay problemas que afecten sus intereses.

Dentro del Perú las MYPES ocupan un lugar significativo en el mercado económico ya que en su mayoría las microempresas han tomado el control de la

economía en los diferentes sectores, esto se debe a que han surgido microempresarios que buscan reconocimiento con sus marcas. Sin embargo el 83.5% son informales según Comex Perú una cifra que es alarmante para todos los sectores; la vida de estas empresa son de solo 10 meses, pocas son las que sobreviven, ya que no cuentan con un debido financiamiento y eso las pone en cierre.

En los registros de año 2017 se apreció que 5.9 millones de MYPES dan empleo a 8.2 millones de personas, de los cuales un 65.7% de trabajadores no reciben la remuneración de acuerdo a ley; ya que esto se vincula a que existe la mano de obra familiar, también se vio que un 56.4% de las empresas exportadoras estaban vinculadas a los sectores metalmeccánico, textil y agropecuario.

Durante el año 2018 se crearon un promedio de 122000 microempresas lideradas por mujeres y la cuales son mayormente encontradas en las regiones de Puno, Piura, La Libertad y Ancash; según este artículo publicado por el Diario Gestión las actividades con mayor presencia son de comercio (39.5%), agropecuario (28.7%), servicio (24.6%) y manufactura (7.2%), con edades promedio de 49 años, señalando así que se crearon empresas para sobresalir, todo realizado por mujeres empoderadas queriendo tener un lugar en el medio empresarial.

Dando así una idea que las empresas de servicios ocupan un lugar importante en la economía por parte de las MYPES, es por ello que se conviene desarrollar controles en cada uno de sus actividades, y en las áreas que se desempeña dentro de ella; para así poder evitar omisiones o inexactitud de información, el uso inadecuado de los recursos, teniendo así información financiera confiable para la toma de decisiones demostrando que los saldos de las cuentas contables correctos.

En la provincia de Cajamarca una investigación desarrollada por Vega (2015) la falta de implementación de un control interno de manera integrada no permite que se obtenga incidencia alta en los procesos que se desarrolla dentro de tesorería para lograr así eficacia y eficiencia en la realización de las operaciones. La falta de gestión administrativa, la falta de una adecuada estructura orgánica, falta de políticas y falta de implementación de un sistema de informático son algunas de las causas por la que los controles no funcionan dentro de ella; lo que se ve en obligación de implementar un control interno cuya estructura se sostenga en la investigación, análisis de los riesgos que están presentando.

A su vez en Trujillo, Díaz (2016) expresa que en materia de control interno este impacta favorablemente en el aumento de liquidez de las empresas, ya que la implementación de acciones permite que el manejo de efectivo es controlado eficientemente mediante conciliaciones y arqueos periódicos; además de una exigente documentación respectiva lo que así garantiza el debido cumplimiento de las obligaciones. El diseño de nuevas políticas y un flujograma de procesos ayudan a que todo el dinero que ingresa tenga un recorrido correcto a través de recibos de ingreso y egresos, formatos de arqueos y autorizaciones de cheques.

En el Cercado de Lima algunas de las empresas no cuentan con procedimientos que permiten desarrollar controles internos, lo que trae como consecuencia que se desconozcan las funciones que cada empleado debe desarrollar dentro del área; esto genera que los procedimientos específicos no sean seguidos estrictamente. El cual nos dejaría como resultados: la omisión al identificar al que paga; la inexistencia de un registro de caja, el mal uso de dinero, robos o pérdidas que ocasione algún perjuicio para la empresa.

La empresa WES EIRL ubicada en el distrito de Lurigancho, esta dedica a prestar servicios tecnológicos de estructuras metálicas, proyectos de motores desde hace 11 años, ha venido creciendo económicamente, lo que hace conveniente implementar procedimientos de control interno dentro del área de caja debido al incremento de sus actividades.

Dentro de esta área se observó la existencia de problemas de control interno, que genera el mal uso de los recursos financieros y la demora en conseguir los objetivos de la empresa. El problema se centra mayormente en las operaciones, funciones, procedimientos y el control del efectivo por parte de la encargada de estas funciones.

Por lo cual se hace necesaria el diseño e implementación de procedimientos de control permitan dar funciones, políticas y controles para así mejorar el uso de los recursos dentro del área. Y brindar soluciones de mejora para que toda la información que brinden sea real y concisa; ayudando a mejorar la toma de decisiones por parte del Gerente

De no ser atendida esta situación traería como consecuencia un impacto negativo como pérdida de ingresos, recorte de personal, salarios bajos y otras ocasiones como la extinción de la empresa. Los controles internos son necesarios en toda área para poder tener uniformidad dentro de ellas y así tener una mejor retroalimentación que permita a la empresa lograr los objetivos propuestos. Una empresa con metas busca siempre el éxito y estar en las opciones de los clientes; además de tener buena aceptación de sus proveedores y entidades financieras, apoyando así su financiamiento y su crecimiento empresarial.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo la propuesta de implementación de un sistema de control interno mejorará el área de Caja en la empresa WES E.I.R.L?

1.4.Objetivos

1.4.1. General

Proponer la implementación de un sistema de control interno para la mejora del área de Caja en la empresa WES E.I.R.L

1.4.2. Específicos

- ✓ Diagnosticar el estado actual del sistema de control interno del área de caja
- ✓ Determinar las deficiencias en el área
- ✓ Sugerir un manual de procedimientos
- ✓ Formular un flujograma para las operaciones de caja
- ✓ Plantear documentos auxiliares para la mejora del área
- ✓ Establecer un sistema de control para la mejora del área de caja

1.5. Justificación del problema

Mediante el presente trabajo de investigación podemos ver lo importante que es un sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, así mismo podemos crear en los empresarios una gran voluntad de seguir creciendo con sus negocios, aumentar sus operaciones y mejorar los resultados como utilidades, asegurando así la exactitud y confiabilidad de la información.

En el aspecto teórico este trabajo tiene importancia debido a que permitirá que se conozca cómo este problema se hace presente y cuáles son los efectos que resultan al no contar con un adecuado sistema de control interno dentro del área de caja otorgando desde el punto de vista teórico el control, la supervisión y la organización de los procesos de control interno.

En lo práctico determina la relación que existe entre el control interno y la mejora del área de caja dentro de las pequeñas empresas, y el cual ayudara a identificar posibles aspectos que resulta de una variable a otra, ayudando a la identificación de las causas que originan este mal manejo del sistema de control, deficiencia en las áreas, mal manejo de los supervisores y la alta rotación de personal.

En lo metodológico muestra una importancia al contener en sus procedimientos de campo, el diseño y aplicación del instrumento de recolección de datos que pueden ayudar a ajustar las realidades con otras pequeñas empresas; al tiempo que el trabajo es útil para pensar sobre las situaciones a las que se enfrenta las pequeñas empresas, las cuales son traducidas en una realidad específica dentro del territorio nacional, de manera especial las empresas situadas dentro de la zona de Huachipa.

Finalmente en lo que respecta al aspecto social se busca impartir a todo el personal que labora dentro de la empresa conocimientos transparentes y equitativos, trascendiendo así de manera general a todos lo que están involucrados dentro de esta situación, el cual va a permitir que se tenga una mayor confianza en la información que es brindada y la que se expresa en todas sus plataformas sean digitales o escritas.

1.6. Delimitación

El presente trabajo de investigación, enmarca estudios inherentes a la línea de investigación Control interno y auditoría. Así mismo el estudio se sustenta en las siguientes fuentes para el desarrollo de las variables Chapman (1965), Royel (1992). Gitman (1986), Bernstein (1999), Gitman (2003) pudiendo acudir a otras fuentes a modo de interlocutores. Este estudio a su vez tendrá como población al personal administrativo, jefe de tesorería, gerente general. Y además que servirá para las empresas del mismo rubro.

El cual va a ser desarrollado en la empresa WES EIRL, en Huachipa distrito de Lurigancho, en un tiempo de ejecución de Febrero a Mayo 2019.

CAPITULO II

MARCO TEORICO – CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

En materia de sistema de control, se tiene en primer lugar, Cárdenas y Melo (2017) desarrollaron un estudio con el título Metodología para la implementación de un sistema de control interno en el área de tesorería de inversiones Juan y Shirley S.A., en la Universidad Libre, cuyo objetivo es diseñar una metodología para implementar un sistema de control interno en la empresa Inversiones Juan y Shirley S.A. en el área de tesorería. Los enfoques teóricos que sirvieron de soporte fueron: Álvarez (2000), Barqueo (2013), Cepeda (2000), Cooper (2005), Estupiñan (2006), Godoy (2015), entre otros

El tipo de investigación fue cuantitativa, con alcances descriptivos, no experimental – transversal. La población estuvo constituida por la junta directiva, gerente general y la tesorería. Se utilizó como técnica una encuesta, fundamentada en un instrumento tipo cuestionario, dirigido al personal de tesorería; la técnica de análisis se centró en la estadística descriptiva, mediante valores del indicador.

Se concluyó, que el pre-diagnostico sirvió para conocer que no existe un sistema de control interno en el área de tesorería de la compañía, así mismo ayuda a evidenciar el impacto luego de implementarse la metodología, al carecer de un sistema de control interno la gerencia no sabía los riesgos en los que se encontraba expuesta. Se recomendó, abrir un departamento de control interno el cual sea el encargado de realizar todas las auditorías internas en la compañía, además de implementar los componentes del COSO con el único fin de identificar comunicar y monitorear los riesgos del área. Y por último desarrollar los procedimientos para el área de tesorería con el fin de mitigar los riesgos en la compañía; extremando controles en el manejo de efectivo.

Luego se tiene Catuche y Benavides (2017) en materia de sistema de control interno desarrollaron una investigación con el título Diseño de un sistema de control interno para la Compañía logística Internacional S.A.S, en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, cuyo objetivo es diseñar una propuesta de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional S.A.S. Los enfoques teóricos fueron Academia (2017), Colombia (1990), Cridlac (2008), Delgado (2015), entre otros.

El tipo de investigación fue descriptiva y aplicada, con un método inductivo – práctico, la población estuvo conformada por todo el personal del área de tesorería. Se utilizó como técnica la observación y entrevista, tipo cuestionario que se inició con visitas al gerente general, directora administrativa, auxiliar contable con el fin de conocer y entender las operaciones de esta.

Se concluyó que dicha compañía cuenta con un área de gestión de calidad que se encarga de controlar los procesos, pero aun así se detectó que tiene diversas falencias por lo que es de tipo familiar, así mismo existen procesos inadecuados que no tienen personal fijo en el área desempeñando tareas o procesos definidos. Así mismo se evidencia que en el sector donde se desarrolla es complejo, debido a todos los riesgos que se presenta y esto a su vez conlleva a tener reiteradas capacitaciones y actualizaciones; y por último se recomendó la implementación de estrategias mejorara la parte del talento humano, no solo con capacitaciones sino también con motivaciones e incentivos que permita la mejora de disposiciones y calidad del trabajo.

Como siguiente investigación se tiene a Selam (2016) en materia de sistema de control interno dentro de una empresa, desarrollo la investigación con el título Evaluation of internal control system in oil and gas companies a case study in total Ethiopia S.C., en la ST. Mary's University, cuyo objetivo fue evaluar la efectividad del control interno en total Ethiopia S.C. debido a una acusación en la compañía relacionada a la pérdida del artículos de inventario. Los enfoques teóricos fueron: Alan (1990), Charles (2012), Douglas (2011), Hevesi (2005), entre otros.

El tipo de investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por treinta (30) empleados los cuales estaban conformados por personal de finanzas, marketing, suministros y transporte. Se utilizó como técnica cuestionarios y entrevistas además de recolección de datos; los cuales fueron analizados e interpretados por la ayuda de porcentajes, tablas de frecuencia y desviaciones estándar utilizando el software SPSS.

Se concluyó que la efectividad del control interno en la organización no se puede describir como muy fuerte sino más bien como normal y que además necesita mejorar, en particular en el monitoreo de interno es pobre, aunque en la evaluación de riesgos es mejor, el ambiente de control también es inadecuado y el flujo de información también. Las recomendaciones que se expresaron fueron que

la compañía debe seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas o ya sea separadas en el proceso empresarial para así poder determinar los componentes que están presentes y cuáles son los que necesitan ser reforzados; además debería haber un aumento en el número de auditores, ya que solo cuenta con uno.

La investigación en materia de sistema de control interno por, Salinas (2016), se desarrolló con el nombre de Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja, en la Universidad Nacional de Loja, cuyo objetivo es implementar un sistema de control interno para la estación de servicios LA ARGELIA de la ciudad de Loja. Los enfoques teóricos fueron Aguirre (2012), Barquero (2013), Gómez (1972), Mantilla (2005), entre otros.

El tipo de investigación es descriptivo – analítico, a través de cuestionarios con el fin de obtener conocimientos generales acerca de la estructura y el funcionamiento de las estación; se aplicaron indicadores de gestión y así se proporcionó los procedimientos para todas las actividades que se desarrollan en el ámbito contable y administrativo con el único propósito de cumplir leyes y regular la aplicación a la estación de servicios. A través de esta metodología utilizada se determinaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y así finalmente se determina procedimientos claros para las actividades que se desarrolla en la empresa con la finalidad de prevenir riesgos que afecten a la estación de servicios.

Esta investigación se 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 desarrollan en cada área de la estación del servicio. Y por ello se sugiere a la gerencia y administración de servicio que adopte 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.

Nacionales

En cuanto a fondos de caja chica tenemos a Gutiérrez (2017) quien desarrollo una investigación con el título El Control Interno y la Administración del fondo para caja chica en el Centro de Salud Talavera, en ella se empresa el objetivo de determinar en qué medida el control interno repercute en la administración del fondo de caja chica en el centro de Salud Talavera, en la Universidad José Carlos Mariátegui. Los enfoques que fueron empleados son: Álvarez (2012), Bravo (2011), Araya (2013), entre otros

El tipo de investigación es descriptivo – correlacional, no experimental; con una población formada por 30 empleados de las diferentes áreas del centro de

Salud, en este se utilizó las técnicas de cuestionario con 21 ítems relacionados al control interno y a la administración de los fondos de caja, dividiéndose en sub preguntas con tres alternativas para poder dar respuesta a ello

Esta investigación concluye que no existe una relación entre las variables de ambiente de control y la apertura del uso de fondos fijos de caja en el centro de salud, además que tampoco existe una relación entre la evaluación de riesgo y la ejecución de gastos, y que no se relacionan entre las actividades de prevención y monitoreo la reposición de nuevos fondos en el centro de Salud. En tal sentido se recomienda que el gerente y los trabajadores del centro de salud dispongan la recomposición del comité de control y brindar apoyo a efectos que se consiga la implementación del sistema de control

Otra de las recomendaciones es la implementación de documentos que permitan el manejo de la administración de los fondos, y desarrollar mayor esfuerzo en el estudio, discusión, aplicación y práctica de Normas de Control interno; por lo que traerá consigo un adecuado cumplimiento de funciones en todos los niveles y un servicio óptimo en todo el sentido.

En materia de sistema de control interno tenemos a De la Cruz y Marín (2016) quienes desarrollaron una investigación con el título Sistema de control interno en la gestión de la empresa multiservicios Rodríguez S.C.R.L, con el objetivo de determinar si la aplicación del sistema de control interno incide en la gestión empresarial de la empresa Multiservicios Rodríguez S.C.R.L, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Los enfoques que fueron usados son: Bernal (2010), Bravo (2000), Briola, Vargas (2005), Briceño y Sánchez (1996), Carrasco (2005), entre otros.

El tipo de investigación es descriptivo porque permite describir la realidad, a su vez analítica-explicativa y con un diseño de investigación no experimental, con una población formado por todo el personal de la empresa que labora en ella, utilizando la observación como técnica de investigación, además de un análisis documental y por ultimo una encuesta aplicada al personal de la empresa Multiservicio Rodríguez S.C.R.L con el fin de recoger la percepción de los comportamientos individuales y en grupo. Esta investigación concluye con que la aplicación y análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación, existe una deficiente gestión empresarial, puesto que no cuenta con un sistema de control interno que les permita realizar un seguimiento eficaz de todas las actividades que se realizan.

A su vez el desarrollo de la empresa se encuentra estancado debido a las deficiencias en estrategias, sistemas laborales, ya que no tienen un plan, así como un manual de organización y funciones. A pesar de la ineficiencia, la empresa ha estado creciendo lentamente pero siempre dando utilidades en los últimos años, es por lo que el representante se ha conformado con las actividades sin tomar en cuenta que puede mejorar mucho más esta situación.

Por último se recomienda que se elaboren los manuales de normas y procedimientos para cada una de las áreas funcionales de la empresa, las mismas

que deben ser aprobadas por la autoridad máxima, la implementación de un software, contratar a un contador a tiempo completo para que lleve a cabo toda la labor concerniente a la parte contable y la gerencia debe revisar que cada departamento tenga entre sus metas la utilización del sistema de control con la única finalidad de generar datos de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Seguido tenemos a Díaz (2016) quien en materia de implementación de sistema de control desarrollo la investigación con el título Implementación del sistema de control interno en el área de tesorería y su impacto en la liquidez de la empresa Corporación Inmobiliaria F&F S.A.C., con el objetivo de determinar el impacto del sistema de control interno en el área de tesorería en la liquidez de la empresa Corporación inmobiliaria F&F S.A.C, en la universidad Privada del Norte en Trujillo. Los enfoques que se utilizaron fueron: Adams (204), Bernal (2010), Camacho (2014), Carbajal y Rosario (2014), Fonseca (2011), Horngren (2010), entre otros.

El tipo de investigación es pre-experimental, con una población de todos los reportes del área de tesorería y estados de la empresa. A través de esto se utiliza los métodos de entrevista con un cuestionario basado en preguntas abiertas o cerradas, análisis de documentos y la observación. En el diseño de la investigación se desarrolló procesos para mejorar la gestión de tesorería, se elaboraron formatos y documentos de control, así como políticas que se difundieron para mejorar el funcionamiento del dinero.

Después de todo ello se concluyó con que la implementación del sistema de control interno en el área de tesorería impacto de manera favorable en el aumento de la liquidez de la empresa, esto se logró ya que las acciones que se implementaron mejoraron el manejo del efectivo, controlaron el adecuado uso de dinero mediante conciliaciones bancarias y arqueos periódicos de caja, además de pedir el respaldo de documentación para la salida de dinero. Por lo que se recomendó que la empresa debe considerar la evaluación y monitoreo permanente para verificar el cumplimiento de las funciones, políticas y procedimientos establecidos en cuanto al sistema en el área de tesorería, además de analizar la posibilidad de adquirir software para esta área que permita tener las operaciones registradas de manera sistemática.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control Interno

Las empresas realizan actividades económicas que se definen como hechos reales para intercambiar bienes y servicios, y en algunas ocasiones pueden no

tener la participación de la empresa. Dentro ellas puede estar las operaciones de comprar, vender, transferir de una persona a otra; pudiendo ser externamente o internamente tomando decisiones sobre el precio, cambios de políticas e incluso regulaciones fiscales.

El AICPA fue el primer acontecimiento que marco un precedente en la evolución del control interno, en el que se desatacó que: “El termino verificación y control interno se usa para describir aquellas medidas y métodos adoptados dentro de la organización para salvaguardar el efectivo y otros activos, así como para verificar la exactitud del registro en los libros contables”. (Fonseca, 2011)¹

Si bien es cierto esto hizo que a través de los años diferentes acontecimientos cambien el rumbo de las publicaciones que se realizaban, para el año de 1949 un estudio realizado y publicado en AICPA determino que el control interno dependía de procedimientos que tenían una coordinación y que los negocios lo adoptaban para salvaguardar sus bienes, verificando la información con exactitud, esto ayudaría a que se promueva la eficiencia y así se adhiere a las políticas.

El control siempre ha existido desde que se crearon las primeras organizaciones, establecer controles ayudaría a que las personas que están dentro de ella conozcan lo permisible y lo que demanda sus funciones en las operaciones de la empresa. Está establecido que se basa en métodos y procedimientos, que ayudan a cumplir metas establecidas y la dirección que debe seguir, pues está ya ha sido marcada por los altos mandos.

Es por ello que suena necesario definir los procedimientos que se llevaran coordinadamente con las diferentes áreas para una mejor seguridad de las actividades y una confiable información; y de esta manera permita tomar buenas decisiones en hechos que son de importancia, con el propósito de resguardar los bienes y el patrimonio, usando bien los recursos para una eficaz e eficiente gestión de todas las operaciones por realizar.

2.2.1.1. Definición del control interno

El control interno busca dar la eficacia y eficiencia en las operaciones de las empresas, busca brindar fiabilidad en la información que brindan al igual que el cumplimiento de las leyes que deben aplicarse, tal como lo define Cooper & Lybrand (1997), es “un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos (...) además consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa.”(pag.15)

¹ Oswaldo Fonseca Luna, Sistema de control interno para Organizaciones, Lima, 2011. Publicidad & Matiz

Los objetivos deben estar diseñados de acuerdo a la empresa y a lo que quieren conseguir, buscando obtener resultados positivos y una información eficaz. Este sistema se busca establecer bajo el concepto de costo/beneficio, al ser considerado un proceso dentro de la organización busca que se planee, se ejecute y monitoree representando una herramienta útil para la gerencia; sin embargo este sistema no es un sustituto del cumplimiento de las obligaciones establecidas.

Una manera más sencilla de poder definirlo es a través de Aguirre (2008) en el que lo explica como “un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización las cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa.” (pág. 38).

No solo está presente una parte de la empresa sino en todas las áreas, para poder asignar responsabilidades delegando autoridad y supervisando que se cumplan todas lo que se asigna, evitando errores y brindando informes a parte gerencial de una manera más exacta y verídica así lo describe Rodríguez Valencia (2009).

Abarca todos los departamentos y actividades de una empresa. Incluye los procedimientos, los medios de asignación de responsabilidades, las formas de delegación de autoridad, descripción de funciones en áreas funcionales incluye, además, el programa para la preparación, verificación y distribución, en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de funciones y actividades propias de una organización. (pág. 49)

En lo citado por autores podemos considerar que el control interno tiene una importancia que está presente en todas áreas con sus funciones, responsabilidades y sobre todo autoridad para que el personal entienda lo que sucede dentro de ellas; además todas actividades que se realizan deben ser supervisadas, lo cual va a llevar a tener un mejor control de las funciones propias de la empresa. De todas las dos definiciones se observa que el control interno es una medida para prevenir errores y distribuir de una mejor manera las funciones del personal con una debida coordinación, sin olvidar que solo es una parte interna de la empresa mas no los exonera de cumplir las obligaciones que tienen.

2.2.1.2. Clasificación del Control Interno

Los controles no solamente se pueden aplicar a lo contable, sino también a lo administrativo así como los define Aguirre (2008) a través de dos clasificaciones:

- a. Administrativo: el cual son procedimientos que aseguran la eficiencia operativa y que además buscan el cumplimiento de todas las directrices definidas por la parte Gerencial. Estos también hacen referencia a operaciones que no tienen incidencia sobre los estados financieros; ya que solo forman parte de la actividad del negocio.
- b. Contable: estos son aquellos que están establecidos para garantizar la protección de los activos, la validez de los registros y los sistemas contables. Además buscan hacer referencia a procedimientos que afectan la situación financiera de la empresa o a los procesos informativos.

2.2.1.3. Elementos del Control Interno

Los controles internos están enfocados en las organizaciones hacia lo administrativo y también hacia lo contable; además de estar en lo personal, en los sistemas y también en la supervisión. Sin embargo de una mejor manera lo expresa Yarasca (2007) considerando los elementos de la siguiente manera:

- Plan de Organización.

Dentro de él están las estructuras donde se establece la línea de autoridades y la responsabilidad de las áreas, los niveles y las funciones que han sido aprobadas por la alta gerencia. Sin embargo los directivos deben tener presente que ningún sistema puede operar satisfactoriamente, sin antes haber definido un plan que cuide y responda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- Niveles de Autoridad

Toda organización debe contar con niveles que autoricen la iniciación y la aprobación de transacciones; a su vez está asociado a los documentos y registros contables, que indican la procedencia de los datos y sus trámites.

- Practica Sana

Es aquel que está comprendido con los requerimientos que se llevan a cabo para lograr los objetivos y las metas previstas; ayudan a obtener eficiencia,

eficacia y la transparencia en las diversas actividades que la empresa realiza, por lo que es de vital importancia que se formalicen a través de normas y procedimientos internos.

- Integridad e Idoneidad del Personal

Este elemento se apoya en un adecuado sistema de control interno, ya que sin ello todos los esfuerzos por diseñar un buen plan, no servirían de nada y no se alcanzaría las metas trazadas. En tal sentido se debe tener en cuenta que el capital humano es de suma importancia para las organizaciones, por lo que la gerencia deberá establecer políticas laborales adecuadas para reclutar, seleccionar, evaluar el desempeño, estimular, capacitar y sancionar en los casos que se deba hacer al empleado.

- Auditoría Interna

Constituye el último elemento, que brinda apoyo a la alta dirección para poder evaluar la gestión y el control interno, detectando las debilidades para prevenir errores mediante el uso de recomendaciones.

Sin embargo para poder cubrir toda una organización se debe ampliar los controles por lo que Aguirre (2008) añade a esta lista lo siguiente:

- Organización Estructural

Toda organización debe estar reflejada en un organigrama funcional, definiéndose las líneas de responsabilidad de cada autoridad, los canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía. En los que se aprecia: la división por departamentos, división de funciones y el factor humano

- Políticas y Procedimientos contables y Operativos

Dentro de los controles deben existir reglas y normas que rijan los procesos informativos contables como el sistema operativo de la empresa. Dentro de están principalmente el equipo para el proceso de las transacciones, registros contables, organización contable y controles adicionales.

- Supervisión

En este elemento el personal puede desarrollar los procedimientos de acuerdo a los planes que la organización tiene establecido; dentro de él se tiende a revisar por parte de la persona responsable los planes establecidos y aprobar los documentos de situaciones que ayuden a continuar con el ciclo normal de la información contable.

2.2.1.4. Tipo de control interno

Los controles internos nos ayudan a brindar un mejor panorama sobre la situación en la que está la empresa, y como está aplica sus controles dentro de todas las áreas, buscando proteger sus bienes, tomando las decisiones correctas y brindando una información exacta e eficaz; que conlleve a tener todo de manera integrada, a su vez se puede diferenciar tres (3) clases de controles establecida por Rodríguez (2009), en la que describe lo siguiente:

a. Control preventivo

Es aquel que está relativamente relacionado a la responsabilidad de cada organización, como parte importante de los propios sistemas de control interno; es por la cual se dice que siempre es interno. Debido a que los administradores son los únicos responsables de asegurar el control preventivo este debe estar integrado en los sistemas administrativos y financieros, efectuados por el personal responsable.

b. Control concurrente

Son aquellos que se realizan mientras esta en desarrollo una actividad, una de las formas más conocidas para ejercer este control es la supervisión directa; en la que un supervisor observa de manera detenida las actividades de los empleados y es en ella que se puede corregir los problemas que van apareciendo, de una manera más confiable y evitando que esto provoque errores mucho más grandes.

c. Control posterior

Son aquellos llevado a cabo después de las acciones, de esta manera se las causas son detectadas y cualquier desviación del plan que fue establecido, y los resultados obtenidos son aplicados para futuras actividades que se presenten. Esto permitirá que se tenga un procedimiento mucho más completo y con mejores resultados que ayuden a mantener el objetivo de salvaguardar los bienes que cada organización tiene.

Estos controles al ser aplicados antes, durante y después de las actividades programadas, ayudan a que se prevenga, detecten o corrijan errores que se presentan, desviando el plan original, estableciéndose como una alternativa para mantener todo este proceso de manera eficiente y garantizando así una información mucho más real y eficaz para ayudar a tomar decisiones con un buen respaldo.

El buen funcionamiento de los controles solo depende de cada una de las organizaciones y del personal que va a desarrollar cada uno de ellos y en momento que sea el conveniente, tal como lo describe el Instituto de auditores

Internos (2010) en la que explican los 3 diferentes controles que se presentan en las organizaciones:

El control preventivo, concurrente y posterior, cuando se habla del preventivo hace referencia a aquella actividad para prevenir errores y esto es realizado por el personal de la entidad, en el caso del control interno concurrente se realiza mientras se desarrolla la actividad de esta manera podemos evitar y corregir errores y mediante el control posterior podemos determinar las causas y corregir errores (pág.55)

La clasificación de los controles nos da una visión más clara, para diferencias cuál de ellos va a ser utilizado en cada etapa de los procedimientos, además que nos ayuda a aplicarlos de una manera que permita evitar, corregir los procedimientos que no están siendo aplicados de una manera correcta, y con esta clasificación se puede establecer que el preventivo es el de mayor importancia ya que con él se puede tomar acciones que eviten mala prácticas que den como resultado pérdidas de la empresa, siempre deben ser supervisados para corregirlos en el instante y no esperan que se hagan más grandes.

2.2.1.5. Fines del control interno

El control interno no solo son procesos que ayuden a mitigar riesgos, sino también a que todo funcione correctamente dentro de cada una de las áreas de la empresa, ya que el control se realiza en toda la organización no solo en determinados lugares de ella. Los informes levantados son realizados con exactitud cuando tienen un buen sistema elaborado por lo que ayuda tomar las mejores decisiones.

El control interno es más que una herramienta para evitar fraudes o descubrir los errores, diferencias en cualquier sistema, para Rodríguez Valencia (2009) describe que: “(...) es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable, o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo, constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración (pág.51).”

Un control interno busca que se proteja todos los bienes y evitar que las situaciones produzcan erróneas decisiones, sin embargo no solamente busca esto sino que las actividades que se convierten en operaciones y procesos se desarrollen de una manera segura y confiable; esto aplicaría para los que integran la organización o lo que esperan resultados. Entonces se podría decir que al aplicar el control interno se estaría buscando conseguir lo siguiente:

- a. Proteger recursos de fraudes o ineficiencia.
- b. Promover la exactitud y confianza en los informes emitidos
- c. Apoyar el rendimiento de la organización
- d. Considerar la eficiencia de operaciones dentro de todas las áreas de la organización
- e. Y corroborar que ha habido una adhesión a las políticas organizacionales

Además de tener como fin todo lo descrito, el control interno busca: “evitar riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y el interés de la empresa. Así como también se lograra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización”. (pág. 17) fue lo descrito por Pacioli (2012).

La prioridad para el control interno con lo que los autores han coincidido es que busca proteger los bienes de la organización mediante la aplicación de un control, lo cual conlleva a asegurar el buen uso de los recursos, evitando fraudes, pérdidas o errores; además que la información brindada por medio de los estados financieros es una copia fiel de la situación económica de la empresa; y con el cual se pueda tomar las decisiones correctas por parte de la gerencia con las políticas que están establecidas en la empresa; con una eficiencia y transparencia en las operaciones.

2.2.1.6. Evaluación de riesgo y control interno

Dentro de la Norma Internacional de Auditoría (NIA) se busca proporcionar lineamientos para comprender los sistemas de contabilidad y controles internos; el riesgo de auditoría y sus componentes en los que esta considerados los riesgo inherente, riesgo de control y de detección; fue lo descrito por Pisfil (2010, pág.V1-V2)

i. Riesgo inherente

Es la parte más delicada del saldo de una cuenta o una transacción, que representa un error que pudiera ser de gran importancia relativa, individual o cuando es agregado a la representación con otra cuenta.

ii. Riesgo de Control

Es una representación errónea que puede darse en el saldo de una cuenta o en un clase de transacción que pudiera impartir importancia relativa ya sea de forma individual o cuando es agregado a otros saldos, en tal caso no sea detectado o corregido oportunamente por los sistemas o por el control interno

iii. Riesgo de detección

Es aquel en que los procedimientos sustantivos de un auditor no detectan este error, en la existencia de un saldo de una cuenta o clase de transacción que pueda expresar una importancia relativa.

Los riesgos siempre están presentes en la organización ya sea por las actividades que realiza o por errores del mismo personal, para poder evitar estos riesgos se debe obtener tanta información como sea posible ya que ayudara a que se planee un mejor juicio profesional y así poder evaluar los procedimientos que la empresa necesita para ser desarrollados internamente. A su vez se puede precisar que no solo pueden existir riesgos internos sino los producidos por el exterior, los cuales deben ser considerados y valorados para evitar malas decisiones.

En su mayoría los riesgos inherentes suele ser la consecuencia de la falta de acciones por parte de la gerencia y el cual puede generar un gran impacto. El nivel de este riesgo afecta de una manera significativa, ya que no han sido desarrolladas las acciones pertinentes por parte de la junta de directores y la gerencia; que son lo que más preocupados serían para mantener y proteger los bienes con la que la organización cuenta.

Las Normas Internacionales de Auditoría, NIA 400, brinda un panorama amplio sobre los lineamientos que ayuden a comprender y efectuar un adecuado control interno, previniendo y detectando posibles riesgos o errores, lo que hace que se siga mecanismos para poder tratar e identificar riesgos con el fin de proteger los recursos de la entidad y tomar decisiones correctas que ayuden a llevar los lineamientos establecidos.

2.2.1.7. Importancia del control interno

El control interno dentro de la empresa tiene gran importancia, ya que si no hubiera, todo lo que se planifica no tendría un orden, ni mucho menos una importancia relativa; teniendo esto se mejoraría la del eficiencia y eficacia, minimizando los riesgos de fraude, robo y perdidas de dinero. Las empresas no definen la importancia del control por el tamaño que pueda tener sino por las decisiones que requiera el sistema que rige el funcionamiento de esta.

A su vez se podría decir que el gran mayoría las empresas no cuentan con un sistema de control interno ya sea por la política que tienen, otras de las situaciones que podrían presentarse es que las empresas de menor rango, ósea las pequeñas empresas al tener una estructura organizativa pequeña las funciones son reducidas, sin embargo en las que no hay sistemas de control implementados los

procedimiento para la implementación son más eficientes; ya que se puede hacer mejoras que no perjudican a la empresa.

Las organizaciones tienen la necesidad de dirigir y supervisar las actividades dentro de ella, por lo que se busca implementar controles que ayuden a mejorar; y es por ello que el control tiene una importancia muy relevante para poder contar con información fiable, en la que puede ser financiera y no financiera

2.2.2 Sistema de Control Interno

2.2.2.1. Definición.

El control interno debe estar propuesto a través de un sistema que permita garantizar razonablemente el logro de los objetivos de la empresa dando lugar a la efectividad en las operaciones, también la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las disposiciones legales; es por ello que Chapman (1965) lo define como un programa de organización y métodos adoptados por una empresa para salvaguardar los bienes comprobando la eficiencia de los datos contables y el grado de confianza que pueda dar a efectos que se promueva la eficiencia de la administración.

Se considerará efectivo el sistema de control interno cuando se hayan alcanzado los objetivos y metas de la empresa, que los estados hayan sido preparados de una forma confiable y libre de errores; además de aplicar adecuadamente las leyes y normas internas pertinentes.

2.2.2.2. Objetivos

Los objetivos definen hacia donde está orientado el sistema de control y hacia donde percibe llegar con la aplicación en las diferentes organizaciones; tal es así que Perdomo (2009) a través de un boletín recomienda el método y procedimientos de auditoría que permitan cumplir con los objetivos del sistema que a continuación se detallan:

- Revisión del diseño de sistema

Este objetivo permite llegar a una determinada conclusión previa, sobre el sistema que se está desarrollando y si es el adecuado para la naturaleza de sus

operaciones, de los elementos que han sido señalados; y las características propias de la empresa.

- Preparación del programa de trabajo

Dentro de este se debe efectuar pruebas de cumplimiento que permitan dar opinión sobre el sistema de control interno de la organización, se debe considerar la naturaleza de las pruebas a utilizar, el objetivo es específico del trabajo, los alcances y las oportunidades de los procedimientos.

- Evaluación de resultados

Llevado a cabo el trabajo después de aplicados los objetivos descritos, se deberá aplicar a juicio propio la evaluación de los resultados de la revisión de lo antes hallado.

2.2.2.3. Componentes del control interno

El sistema de control interno está conformado por 5 componentes, principios, normas legales y reglamentos internos de la empresa; ayuda a este sistema también una adecuada organización, niveles de autorización bien definidos, personal idóneo en áreas específicas y el uso de prácticas adecuadas.

El sistema de control interno al ser un procedimiento consta de componentes que van a hacer que todo esto funcione de una manera más precisa y ordenada, evaluando cada uno de las funciones de las áreas que están dentro de la organización, siendo establecidos por el personal responsable. En su mayoría consta de 5 puntos que van a ser desarrollados, tal como lo describe Mantilla (2012) de la siguiente manera:

A. AMBIENTE DE CONTROL

La identidad de cualquier negocio es su gente y sus atributos, incluyendo los valores, la ética, la competencia y sobre todo la gente que es el motor que dirige la entidad y el fundamento que ayuda a sobresalir en el mercado. Este a su vez ejerce influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de los objetivos, evaluación de sus riesgos; lo que equivale que influye en los demás componentes de la estructura de control interno.

Este componente ayuda a establecer políticas y procedimientos que hacen referencia a los valores compartidos, trabajo en equipo para el logro de objetivo de la organización; además la cultura organizacional influye en este componente lo que equivale influencias en la conciencia del personal. Al tener un control

interno eficaz este se esfuerza por disponer de personal competente a quienes incentivan el sentido de integridad y conciencia sobre el control, estableciendo un actitud pertinente desde la cabeza de la organización hasta el nivel más bajo.

Entonces se podría expresar que el ambiente de control viene a ser una capa invisible que envuelve toda la organización, y es la primera línea de defensa para poder minimizar los riesgos dentro este componentes tenemos factores estructurados y no estructurados en los cuales esta: la cultura corporativa y competencias de los empleados (No Estructurados), además de estructura orgánica, políticas de recursos humanos y procedimientos, asignación de autoridad y responsabilidad, junta de directores y comité de auditoría (Estructurados). Fue lo que describió Fonseca (2011)

B. VALORACION DE RIESGOS

Toda entidad debe ser consiente de los riesgos a los que se enfrenta, además debe señalar todos los objetivos relacionados a las actividades que desarrolla la organización. Los riesgos no son solo interno sino también se enfrentan a los externos producidos por el medio al que están relacionados; las condiciones económicas, normativas e operacionales se van modificando de una manera continua lo cual hace que se utilice mecanismos para identificar y hacer frente a los riesgos especiales asociados al constante cambio.

C. ACTIVIDADES DE CONTROL

El establecimiento y ejecución de políticas ayudan a asegurar acciones efectivas que son identificadas por la administración, de una manera necesaria para manejar riesgos en la consecución de los objetivos que tiene establecido la organización. A su vez esta tiene una tendencia a asegurar la toma de medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro los objetivos que están establecidos, además se llevan a cabo en cualquiera de los niveles de la organización y sus funciones.

Es por tal caso que pueden ser aprobadas y autorizadas para salvaguardar los activos y la segregación de las funciones, así lo describe Cooper & Lybrand (1997) como “normas y procedimientos (...) que pretenden asegurar que se cumplan las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos.” (pág. 67)

Las situaciones que son detectadas como consecuencia de la aplicación de procedimientos es necesario que se revisen de forma oportuna y que los responsables adopten acciones que ayuden a corregir los errores y no se repitan en un futuro. A su vez se establece que las organizaciones deben poner en práctica diseños de manuales de políticas, de acuerdo con el giro del negocio, el volumen y grado de centralización de sus operaciones aun cuando la tendencia moderna este orientada a incluir nuevas acciones.

D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudando al personal de la organización a capturar e intercambiar la información necesaria para poder administrar y controlar sus operaciones. Estos generan informes que corresponde al cumplimiento de la dirección y el control del negocio; a su vez contemplan información sobre las actividades y también las condiciones que están fuera de ella, por otro lado se debe establecer una comunicación eficaz que involucre a todo el personal de manera ascendente y descendente.

Todas las empresas sin ex cesiones deben manejar información que involucre lo financiero, además de todas las actividades internas y externas su obtención será de forma natural, o lo que la gestión genere relevante para el negocio o para las personas necesarias, en un plazo que permita realizar controles y otras funciones que ayuden a mejorar la gestión.

La calidad de la información financiera que se brinda, es una condición que puede afectar la capacidad de tomar decisiones por parte de la gerencia, de ese modo una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para poder obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y la responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera. Dentro del están incluidos los siguientes factores:

- **Calidad de Información.** Proviene de la información de la organización y de esa manera podría afectar la capacidad de la gerencia para poder tomar decisiones adecuadas con respecto a las actividades y las operaciones; además de estar referidas a la oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad.
- **Efectividad de las Comunicaciones.** Proporciona a los trabajadores toda la información que es necesaria para el cumplimiento de sus responsabilidades sobre el control.

E. MONITOREO O SUPERVISIÓN

Todo proceso debe tener un monitoreo para poder hacer modificaciones, en la que el sistema reaccione de una manera dinámica, cambiando las condiciones que tengan una previa justificación. Las supervisiones son de manera continua, periódica o ambas, el alcance o la frecuencia se determinan en función a la evaluación de riesgo y en la eficiencia de los procedimientos.

El proceso de supervisión va a depender de la evaluación que previamente se ha desarrollado en el proceso, la constantes supervisiones va a depender de cuan segura desea tener la organización sus sistemas de control tomando en cuenta: importancia de los cambios, los riesgos detectados, la experiencia por parte de los

trabajadores y sobre todo la obtención de los objetivos planteados antes del inicio de los procedimientos.

La aplicación de los mencionados componentes ayudará a conseguir los objetivos de la organización, a mantener una integración con el personal y lo más importante un sistema eficaz e eficiente, con una seguridad razonable en cuanto a la información brindada que cumpla con las leyes y normas aplicadas en ella. Todos están relacionados, ninguno de los mencionados actúa de forma aislada, los 5 buscan conseguir un adecuado control interno y así poder ayudar a identificar y mitigar los riesgos. Ya que toda empresa se ha creado para permanecer en el tiempo y no morir en un corto plazo.

2.2.2.4. Control y Auditoría

La auditoría se asocia directamente con el control, porque ambos buscan brindar una información efectiva y veraz, es así como Carranza cita a Valencia (2009) en la que expresa que para el control es una actividad que permite la vigilancia de todas las operaciones y el respaldo de las leyes; el control es necesario dentro de todos los ámbitos de la sociedad; entonces el auditor a tener la misión de prestar servicios para las organización hace de que tenga un adecuado control de todas las actividades que va a realizar.

El control es aplicado en todo momento de nuestras vidas, ya sea para los gastos que realizamos, el tiempo para nuestras determinadas actividades, el tiempo, entre otros; para una empresa de gran tamaño el control se puede ejercer de manera excelente ya que las divisiones permiten a los empleados comprometerse en todas las actividades de principio hasta el fin. En lo que respecta a las de pequeño tamaño la oportunidad de lograr la división de labores no se da, porque el grupo es reducido y por ello tiende a debilitarse o incluso a extinguirse; lo cual fue expresado por Pasada (2013).

Tradicionalmente se piensa que los auditores son los encargados del control interno, sin embargo los únicos que son responsables son la administración, en especial la alta dirección que deben prever el diseño, la implementación y el uso del sistema de control dentro de la organización; velando por la eficiencia y efectividad de las operaciones

En tal sentido se podría decir que la auditoría al ser una actividad profesional y el control son procesos que vigilan el cumplimiento de las operaciones diarias; teniendo un control interno resultaría más ventajoso aplicarlo a empresa de gran tamaño porque las funciones se dividirían, y en las pequeñas solo hay ciertas áreas que realizan operaciones continuas. El establecimiento de las políticas va a depender de la administración y la gerencia; así mismo se evidencia que el

control si esta explícitamente relacionado con la auditoria, por lo que el objetivo principal de esta es tener un control interno adecuado.

2.2.3. Control Interno en Caja

2.2.3.1. Concepto de Caja

El efectivo y la información financiera de una empresa se reflejan debido a la gestión de su área de caja que tienen, por lo que Perdomo (2009) expresa que la caja viene a ser un conjunto de medios de pago representados por el dinero en efectivo, transferencias a cuenta, cheques u otra disposición libre e inmediata; que pueda convertirse en un medio para cancelar las diferentes operaciones.

Dentro del ámbito contable es considerada para hacer una referencia a la cuenta donde son registrados ingresos y egresos ya sean por medio de efectivo o por cheques; esta siempre está asociada con los bancos.

2.2.3.2. Caja Chica

En la gran mayoría de las organizaciones se maneja un fondo con el cual se puede realizar compras pequeñas o gastos que no han sido contemplados en diferentes proyectos; puede provenir de cualquier fuente y solo se utilizara para aquellos gastos que necesiten ser cancelados de forma inmediata. La Dirección Nacional Financiera (2015) señalo que “es una cantidad de dinero que sirve para atender obligaciones no previsibles, urgentes y de menor costo pudiendo utilizarse en proyectos y programas (...)”.

Los gastos que sean realizados y necesiten un reembolso deberán solicitar y tener una autorización que permita su ejecución; en tanto Caballero (2013) expresa íntegramente que es una determinada cantidad de dinero que se crea por la máxima autoridad antes de iniciar cualquier operación y debe ser usados para atender gastos menudos y el acceso debe ser periódicos o contar con una autorización que permita su uso.

En una definición más comprensible se tiene a Rincón, Lasso & Parrado (2012, p.78) en la que expresa que: “es un fondo destinado para cubrir los pagos menores para los cuales resultaría oneroso en tiempo, procesos y economía”.

2.2.3.3. Efectivo

Va ser todo lo que ingresa a esta área y todo lo que sale por los gastos que las organizaciones necesiten realizar, es así que Redondo (2012) lo define como aquel medio de pago o intercambio que es aceptado como ingreso disponible y que se encuentra en las cuentas corrientes de toda organización. A su vez se podría decir que es una representación clara de la liquidez con la que toda organización cuenta, sin embargo este debe ser supervisado y controlado.

Este recurso puede ser utilizado para varios fines y generalmente está constituido por los billetes y monedas, cheques, giros bancarios y los depósitos en entidades bancarias. Este a su vez una importancia clara que permite representar la disponibilidad inmediata para poder realizar gastos y compras; aunque es una pequeña representación de todo el activo; ninguna empresa en su funcionamiento avanzaría sino tiene efectivo que es imprescindible para la realización de operaciones normales y el apoyo a su crecimiento.

A través de las ventas de mercadería en efectivo, reembolso de préstamos al personal, aumento de capital, ventas de activos e incluso los ingresos por rentas son fuentes por las cuales una organización puede captar efectivo y mantenerlo a su custodia; sin embargo solo una mínima cantidad se podrá mantener en caja chica y el resto será depositado en las cuentas corrientes y serán manejadas a través de transacciones bancarias que eviten así los errores y las pérdidas de dinero.

2.2.3.4. Arqueo de Caja

Para mantener una mejor gestión del área y de todo los ingresos y egresos se realizara un recuento que ayude mantener un orden y sobre todo precisión de la información que se tiene en ese momento; Parrilla (2010) expresa que este recuento de ingresos debe ser realizado a lo largo del día; haciéndolo de dos maneras automática por medio de programas informáticos o de forma manual a través de formatos que ayuden a tener toda la información de caja.

Al ser un análisis de las transacciones realizadas en el día se contabilizaran todo el efectivo recibido y el saldo que arroja después de haber realizado todos

los gastos y las compras que salieron imprevistas. Es frecuente que en este proceso se perciban faltantes o sobrantes ya que algunos documentos no son considerados u otras veces son autorizados verbalmente, lo que hace más vulnerable el rastreo de estos a la hora de cerrar la caja.

Dentro de esta área consta mente hay la preocupación del riesgo de faltantes y sobrantes, lo cual hace necesaria la implementación de controles que ayuden con esta información Godoy y Greco (2006) lo expresan como: “un procedimiento técnico – contable que tiene por objeto ponderar la eficiencia del control interno sobre las operaciones de movimientos de fondos” (p.139). Dando una conclusión general que el arqueo es un inventario material de los fondos que existen en un momento determinado dentro del área de caja y en la organización.

2.2.3.5. Funciones del encargado de Caja

Cada área tiene determinadas funciones y no es la excepción esta, por ende dentro de ella encontraremos que cuenta con diversas funciones que van a ser detalladas a continuación:

- Ejecuta las actividades del manejo de fondos para pagar en efectivo.
- Controla y verifica los movimientos diarios, que ingresan a los fondos por diferentes conceptos.
- Deposita en las diferentes cuentas corrientes los ingresos por ventas y además verifica los depósitos realizados en ella por el mismo concepto.
- Efectúa pagos a los diferentes proveedores de servicios, las remuneraciones al personal administrativo y al operario.

El personal que desempeña estas funciones debe ser honrado, con buen trato al público, responsable, disciplinado y con un buen cumplimiento de las tareas asignadas. Y la más importante dentro de ellas es que buscara siempre resguardar y proteger los fondos en caja, ayudando así a la protección de los recursos financieros de la organización.

2.3. Definición de términos básicos

○ Control

Medida que toma la dirección u otra parte para poder gestionar los riesgos y así aumentar la probabilidad de poder alcanzar los objetivos establecidos.

- **Control Interno**

Proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objetivo de brindar seguridad razonable en cuanto a los objetivos establecidos.

- **Riesgo de Control**

Proceso de evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una organización para poder prevenir, detectar, o corregir las representaciones de una importancia relativa.

- **Arqueo de Caja**

Es el inventario de todo el efectivo y los documentos de valor que están dentro de caja en un momento determinado.

- **Ingreso**

Conjunto de ganancias que ingresan a una entidad ya sea pública, privada, de formación individual o grupal.

- **Egresos**

Salidas de dinero de una organización, son atribuidos a los gastos y a las inversiones; el gasto siempre va a ser un desembolso financiero ya sea para el pago de algún servicio o el pago a algún proveedor.

- **Efectivo**

Es el elemento más líquido que tiene una empresa, y está formado por el dinero en curso, las cuentas de ahorros y los cheques.

TABLA 1 Cuadro Matriz – Operacionalización de la Variable

NOMBRE DE LA VARIABLE	CONCEPTO DE LA VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	AUTORES
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Es un programa de organización y el conjunto de métodos, procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscriban a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa. (Chapman. 1965)	INFORME COSO	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control 	Competencias de los trabajadores Estructura orgánica	Chapman (1965)
			<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control 	Procedimientos y acciones de control	Reyes (1992)
			<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo 	Supervisión periódica y continua	
AREA DE CAJA	Área donde se registran entradas de dinero en efectivo o por cheques representativos de sumas diversas, y también egresos. Además son considerados medios para pagos legales	FLUJO DE CAJA	Requerimiento de fondo	Formatos de requerimiento Personal autorizado Gastos frecuentes y permitidos	
			Rendición de cuentas	Arqueos de caja Documentos sustentatorios Verificación	

Fuente: elaboración propia (Cano, 2019)

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

3.1. Planificación Operativa

La empresa de servicios tecnológicos WES EIRL, es aquella con más de 11 años en el mercado nacional, en la evaluación que se le realizó se pudo apreciar que el mayor problema dentro de ella se centra en el manejo de los recursos económicos, los procedimientos y el control del efectivo del área de caja el objetivo de esta investigación es proponer un diseño de procedimientos de control que ayuden a minimizar los riesgos dentro de esta área, identificando la estructura, estableciendo funciones y las responsabilidades respectivas.

3.1.1. Diagnóstico Inicial

A través de las diferentes técnicas aplicadas se desprende que la empresa de servicios WES presenta deficiencias, empezando por el organigrama en el que el área de caja no está incluido, además que no existe un manual de políticas y procedimientos de las operaciones de caja, actualmente el área no cuenta con un flujograma para poder determinar las responsabilidades de cada empleado, hay faltantes en caja debido a que no se están realizando arqueos y mucho menos se cuenta con documentos que ayuden a aclarar esta situación. Tal como se muestra en el cuadro que a continuación se detalla:

TABLA 2 Cuadro de deficiencias del Área de caja en la Empresa WES E.I.R.L

DEFICIENCIA	CAUSA	EFECTO
Autorización verbal y falta de división de funciones	Las autorizaciones son de manera oral, y solo hay una persona encargada de esta área	Solo hay una persona que maneja esta área, por lo que si falta no hay nadie más que pueda manejarla.
Personal no calificado	El personal solo se basa en su experiencia laboral, mas no en su instrucción educativa	Errores en la parte operativa, dando lugar a operaciones erróneas.
Faltantes de efectivo	No se realizan arqueos de caja, solo se usan apuntes con lo ingresado y los egresos.	Riesgos de fraude y posibles errores con el manejo de efectivo en caja.
Demora en arqueo de efectivo	Por el faltante de dinero, hace que le reporte diario de gastos se presenten después de días	Al no tener información sobre el manejo del efectivo, no se podrá tomar decisiones correctas.

Fuente: Cano (2019)

Las deficiencias ya antes mencionadas son puntos importantes dentro de esta área por lo tanto se aplica un cuestionario de control interno sobre el manejo del efectivo, en la cual no hay un documento que acredite las operaciones del día, las funciones de esta área no son segregadas por lo que una sola persona maneja toda esta área.

3.1.2. Resultado de la Entrevista

El día 15 de Marzo del 2019 se realizó una entrevista al Gerente General de la empresa WES E.I.R.L., para poder obtener información relevante al control y la gestión de la relación de actividades que realizan en el área de caja:

- En la pregunta sobre el giro de la empresa, describió que se dedica al servicio industrial, desde sus inicios él ha estado al frente de la empresa como fundador; no tiene mucho conocimiento sobre el área de caja ya que deja que el encargado lo haga y el solo desembolsa el dinero.
- Sobre el manejo del efectivo dentro de esta área comento; que el encargado es el que ve las transferencias; el saca el dinero de las cuenta y las coloca en caja chica para poder pagar algunas facturas u otro gasto que se pueda generar en el día.
- Sobre el riesgo dentro de esta área respondió que: se ausenta mucho tiempo por atender otros negocios y no le presta la atención debida, y si hubiera algún riesgo este hubiese sido informado por la encargada; ya que es un personal de toda su confianza.
- Sobre las transacciones de las operaciones dentro de esta área expreso: que tiene un sistema hecho por Excel donde se registran las entradas y salidas del efectivo, que el encargado lo ha diseñado y supone que lo estará desarrollando.
- Sobre su personal definió que: está apto para poder subsanar cualquier deficiencia y que está estudiando para poder desempeñar de una mejor manera su trabajo.

De la entrevista realizada al Sr. Walter Esteban Solís, se puede determinar que su conocimiento sobre esta área es nulo, por lo que desconoce los procesos que se realizan dentro de esta área y sobre todo los controles internos que se aplican; su personal solo cuenta con la experiencia que ha ido adquiriendo durante el tiempo y recién está estudiando en una universidad.

3.1.3. Resultado de la Ficha Observatorio

Dentro de este instrumento se tomaron en cuenta aspectos tales como: personas que interactúan en el proceso y lugar, este fue aplicado al área de caja de la empresa WES E.I.R.L, con el propósito de recabar información y expresar la situación real en la que se encuentra la empresa. Fue directa y con la cual se percibió información relevante que permitió enriquecer la investigación.

Después de aplicar este instrumento se identificó que existen debilidades que están en el área y sobre todo la deficiencia de controles, ya que es importante que una empresa tenga los debidos controles por las operaciones que realiza y por los riesgos que en un futuro pueda tener. Una mala situación afectaría a los trabajadores como al gerente.

3.1.4. Resultado del Cuestionario de Control Interno.

La encuesta se realizó dentro de la empresa WES, y fue al único encargado de caja que se realizó; ya que ella es la única que maneja esta área; el día que se realizo fue el 18 de Marzo del 2019. En la que encontramos el siguiente resultado.

1. ¿Existe Control Interno en tu Área?

Ella expresa que sí existe, pero en la mayoría de casos no es aplicado.

2. ¿Existen elementos de Control en tu Área?

Sí, solo la organización y no están las políticas ni procedimientos contables y operativos dentro de ellos.

3. ¿Existe la división de funciones dentro de tu área?

No, ya que es la única que está a cargo de esta área

4. ¿Dentro del área hay revisiones seguidas de rendimiento e información de las operaciones?

Si, son realizadas mensualmente y en algunas ocasiones diarias dependiendo la cantidad de operaciones realizadas.

5. ¿Dentro de su área se realizan arquezos de caja mensual?

No, solamente existen tablas en Excel que permiten ver lo que se gasta y notas auxiliares como (hojas escritas con el número de factura que se ha cancelado.

6. ¿Hay documentos que sustenten las operaciones realizadas?

Si, la mayoría de ellos están sustentados por los documentos necesarios.

7. ¿Hay procedimientos para la reposición de los fondos de caja?

No, solamente se pide al Gerente que lo reponga por medio de un cheque.

8. ¿Se realizan verificaciones sobre los gastos realizados por los trabajadores?

No, solo se recibe los documentos que entregan pero no se hacen las verificaciones debidas.

Este instrumento permitió proporcionar evidencia de la ausencia de controles, además de las funciones del encargado; por lo que es beneficioso para poder identificar si existe riesgo del funcionamiento de todo el proceso del área. Este ayudara a determinar si existen los controles y el riesgo que incurre en no tenerlos.

Por lo tanto este cuestionario nos deja que el área de caja tiene un riesgo alto, obteniendo deficiencias en el manejo del efectivo, dando indicio a diseñar controles para poder contrarrestar todas las debilidades encontradas con respecto a los ingresos y egresos dentro de esta área, como la no existencia de rendimientos diarios que en un futuro pudiera ocasionar perdidas convirtiéndose en deficiencias.

3.2. Alcances

Con esta investigación se busca la implementación de un sistema de control interno a través del uso de un manual de procedimientos, la elaboración de documentos auxiliares para manejar mejor las operaciones del área y un flujo grama que explique de manera didáctica el proceso que debe seguir el encargado para poder tener una mejora.

La implementación de este sistema ayudaría a la empresa a tomar mejores decisiones, ya que contaría con una información precisa y evitaría el faltante de dinero por no realizar el arqueo necesario para poder saber con cuanto se está contando en ese momento, todo gasto debe estar debidamente sustentado y si se da efectivo para movilidad este también debería ser rendido por cada empleado al que se le dio.

La aplicación de este sistema permitiría que el área tenga mejoras en un tiempo mediamente corto, ya que la implementación dependería de la gerencia en cuanto quiere mejorar su empresa e invertir en la mejora de ella, no solamente le traería

beneficios a él, sino también a todos lo que laboran hay, a los clientes que verán un mejor desempeño de las funciones.

3.3. Propuesta de Implementación de Procedimientos de Control

Al evaluar todas las deficiencias mostradas se sugieren establecer un manual de procedimientos para el área que permita determinar los objetivos, alcances, funciones del encargado y aspectos considerables.

I. MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE CAJA EN LA EMPRESA WES E.I.RL

Este manual describe las actividades que debe seguir el personal del área de caja en la realización de las funciones de la empresa WES, dentro del contiene información útil y precisa para el desarrollo de las actividades.

a) Objetivo

Implantar lineamientos y pasos que son necesarios para manejar los fondos de caja, para la mejora del área en la empresa WES; además establece responsabilidades del encargado de caja y así procurar una gestión eficaz y efectiva del mismo.

b) Alcances

Está dirigido al personal de caja con la finalidad de manejar adecuadamente los fondos.

c) Uso del manual

1. Debe estar a disposición de todo el personal que forme parte del área
2. La aplicación del presente manual recae sobre los supervisores o coordinadores del área.
3. Se encuentra ordenado de manera que el usuario pueda encontrar una información clara y concisa, sobre los que intervienen en el proceso.
4. Los usuarios del manual, deberán notificar a su jefe las sugerencias o cambios que afecten el contenido, a fin de mejorar el proceso.

1.1. Fondos de Caja

a. Objetivo

Detallar pasos a seguir para aumentar o disminuir los fondos de Caja, lo cual será utilizado para efectuar pagos en efectivo.

b. Áreas Involucradas

Tesorería y Contabilidad

c. Políticas

1. Aumento o disminución de los fondos de caja, será autorizado por la máxima autoridad del área con una solicitud previa.
2. Los empleados del área en mención tendrán la responsabilidad de hacer documentos, que deberán contener como mínimo los datos de la persona que solicita dicho ingreso.
3. Tendrán la responsabilidad de firmar y sellar el documento de solicitud de fondos de caja.
4. Todo documento (solicitud) debe estar correctamente elaborado con los datos que se requiera.
5. El manejo de las cajas chicas se hará con debidos sustentos de acuerdo a:
 - a. Monto máximo de caja, de acuerdo al movimiento diario
 - b. Serán usados para cubrir gastos menores.
6. No se pagarán valores mayores a s/ 5,000 con los fondos.

d. Control Interno

- a. Las facturas y los recibos tendrán sello de cancelado y la fecha en que se pago
- b. Los arqueos serán diarios
- c. No se admitirán fotocopias de ninguna factura
- d. Asegurarse que los controles se estén aplicados de la mejor manera
- e. Informar las dificultades que puedan ocurrir

e. Procedimientos

1. Elaborar una solicitud, de acuerdo con lo establecido en el manual.
2. Se recibe el documento y se analiza
3. Se entrega el cheque al responsable del área.

4. Se procede a hacer efectivo el cobro del cheque y se coloca el dinero en caja para las necesidades pertinentes y de acuerdo a los procedimientos.

1.2. Uso de Fondos de Caja

a. Objetivo

Establece el proceso a seguir por el área para garantizar el adecuado uso de los fondos.

b. Políticas

1. El encargado podrá autorizar el pago en efectivo o en cheque.
2. Cada gasto efectuado estará debidamente sustentado con comprobantes, sin alteraciones en su descripción.
3. En el caso de entregas de efectivo para compras o pagos se deberá solicitar los formatos detallados de toda la compra o pago realizado.
4. En un plazo no mayor a 3 días, los empleados que accedieron al efectivo de la caja deberán hacer su descargo del total de efectivo recibido, así como los documentos que acreditan dicha acción. Si en el caso que el monto de compra fuese mayor al que se dio se le reintegrara la diferencia.

c. Procedimientos.

1. Recibe cotización de gastos o compras a realizar a través de fondos de caja.
2. Analiza la cotización de fondos de caja según las políticas mencionadas.
3. Verifica la información registrada en el comprobante “entregas a rendir”, conforme a eso se entrega el monto y se archiva el documento.
4. Se entrega la relación de gastos efectuados con el efectivo proporcionado, adjuntando los comprobantes de pago.
5. Deposita el efectivo sobrante, si fuese el caso.
6. Archiva los comprobantes de pago, hasta la reposición de fondos de cja.

1.3. Reintegrar Fondos de Caja

a. Objetivos

Pasos para seguir dentro del área de caja, para reponer los fondos de caja.

b. Políticas

1. Reintegro de fondos de caja deberá solicitarse a cada fines de mes o cuando se halla consumido un 80%.
2. Los cheques para la reposición de fondos de caja, deberán ser emitidos a favor del responsable del área.

3. A solicitud de reposición de los fondos de caja deberá llenar documentos que estén debidamente firmados por el encargado de caja.

c. Procedimientos

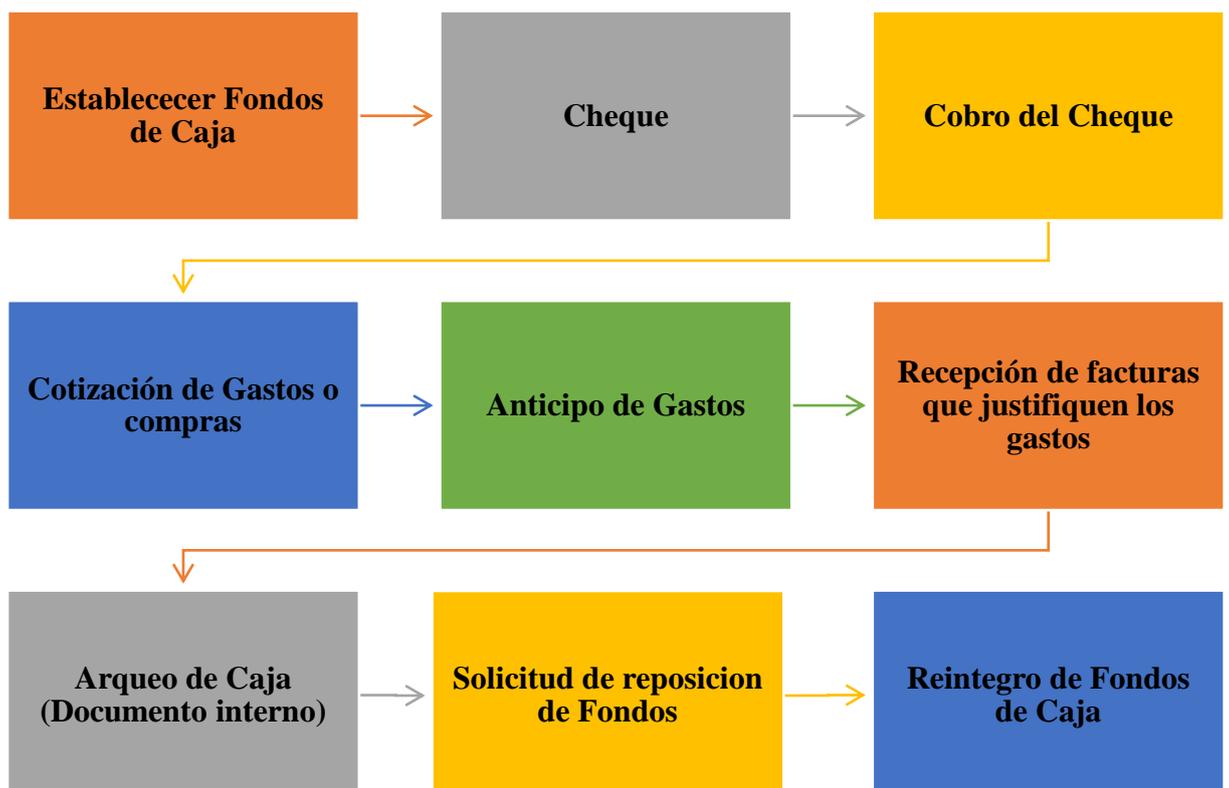
1. Solicitud de reposición de fondos de caja al final de cada mes o cuando se haya consumido un 80% de la misma.
2. Elaborar documentos de reintegro del fondo de caja, adjuntando facturas correspondientes a los gastos efectuados, indicando el monto total y lo disponible en caja.
3. El encargado de caja firma y entrega al supervisor el documento de reposición de efectivo, para poder ser aprobado.
4. Recibe el documento de fondos de caja y se retorna para que se emita el cheque para el reintegro.
5. Emite el cheque con el monto de la reposición del fondo de caja
6. Cobra el cheque e ingresa a los fondos de caja.

1.4. Flujograma de Caja

La gestión de esta área debe realizarse a través de un registro, todos los movimientos de entradas y de salida de efectivo; los cobros se deben depositar en los bancos y todos los pagos se realizan mediante cheques o a través de cuentas bancarias. De esa manera los gastos mínimos quedarían limitados a los fondos de caja.

TABLA 2

Manejo de Fondos de Caixa



En la figura arriba plasmada puede considerarse como una forma constitutiva de fondos de caja, de la empresa WES E.I.R.L.

1. Para poder establecer los fondos de caja se debepciono el cheque, que es entregado al responsable de esta área.
2. Llenado de una manera adecuado, se sigue a la inscripción en los documentos internos adjuntando la copia de este
3. Una vez que se recibe el cheque se pasa a hacer efectivo el cobro, si son cantidades exorbitantes es mejor manejarlo por deposito en cuentas corrientes; y así evitar extravíos o robos.
4. Para las compras o gastos cotizados a través de los documentos internos, se sigue a entregar anticipos que cubran estos gastos; mediante la recepción de solicitudes aprobadas por el jefe del área, siempre y cuando esta esté firmada y llenada debidamente, no se lo entregara a aquellos que no hayan liquidado lo anterior.
5. La recepción de las facturas que justifican el gasto, para ellas se deberá hacer un seguimiento eficaz, en el momento que se reciba; de esa manera se observara la coherencia del concepto de la compra o gasto con el objeto de evitar la inclusión de gastos personales. Además se verá la exactitud del reintegro del importe.
6. A fines de cada mes se elaborara arqueo de Caja, para evitar dejar sin fondos la caja y faltantes de dinero.
7. El reintegro de caja se dará después de solicitarlo al Supervisor, dentro de esta área solo el encargado revisara y firmara la autenticidad de los documentos.

1.5.Implementación de los procedimientos de control

La implementación de los procedimientos de control y su consideración para minimizar las deficiencias que han sido detectadas deberá ser prioridad de cada empleado, para así poder tener mejoras económicas y de esta manera obtener incrementos que impacten positivamente dentro del área.

- Área de Caja

Esta área es aquella que administra los fondos que la empresa WES EIRL tiene, esta dirige, controla y ejecuta las operaciones económicas; diariamente atendiendo los ingresos y los egresos de que demanden hacerlo.

- Personal a cargo

Controla y realiza los controles de egresos financieros, información contable, los fondos para pagos en efectivo, hace préstamos a los trabajadores, además que participa en la información que es brindada para el Gerente, coordina los pagos a realizarse de acuerdo a la disponibilidad que posee.

- Funciones del Personal a cargo
 - Planificará y organizara las actividades dentro del área
 - Mantendrá un nivel adecuado de disponibilidad de fondos.
 - Formulara diariamente los arqueos en coordinación con las áreas asociadas
 - Controlará y evaluara las cuentas corrientes
 - Coordinara con instituciones financieras la emisión de instrumentos financieros
 - Elaborará flujos de caja proyectado, con los posibles ingresos
 - Asegura el cumplimiento de las técnicas de control
 - Programara y efectuara los fondos fijos de caja chica.

1.6. Modelo de Comprobantes Anexos para el control del área de Caja

A. RENDICIÓN DE CUENTA

A través de este modelo se busca la formalización de los pagos en efectivo, que son realizados con el fondo de caja, es decir los pagos menores y sirve como sustento para justificar el efectivo entregado.

B. GASTOS POR MOVILIDAD

A través de este formato se podrá sustentar el gasto de la movilidad, es decir el uso de peajes y la compra de combustible.

C. ARQUEO DE CAJA

Este documento permite comprobar que la suma del efectivo en caja, más las facturas pagadas y lo que aún no se reembolsa sea igual al fondo autorizado.

CONCLUSIONES

1. Después de haberse realizado un análisis al área de caja, se apreció que no existen procedimientos de control interno que ayuden con las funciones y actividades de esta área, el costo que lleva la implementación de estos procedimientos se debe diferenciar de todo el beneficio que traerá al minimizar los riesgos y el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa.
2. La falta de procedimientos de control generaran perdidas en caja, peligro de perdidas, robos e incluso la omisión de efectivos, ya que no se están tomando en cuenta los controles y a su vez podría llevar a un mal registro de la información.
3. La encargada de esta área solo tiene la experiencia laboral, más no la capacitación necesaria para poder llevar a cabo las operaciones de una manera adecuada y precisa, eso fue demostrado al momento de aplicar el cuestionario.
4. Al aplicar la entrevista al Gerente y el cuestionario a la encargada de caja se evidencio que no existen un manual de procedimientos que ayude con las funciones básicas de esta área.

RECOMENDACIONES

1. El gerente debería implementar un sistema de control con procedimientos que ayuden a controlar las operaciones del área de caja; además debería buscar aprovechar el recurso humano creando en ellos una cultura que ayude a evitar fraudes y robos en la organización.
2. Se recomienda la elaboración y adaptación de un manual, que permita proteger los recursos económicos de la empresa, garantizando la eficiencia de las operaciones realizadas; ayudando a que sean ejecutadas de una manera correcta y con una determinada dirección.
3. Se propone la implementación de procedimientos de controles y modelos de documentos que ayuden a hacer más fácil la realización de funciones; y los cuales ayudaran a tomar decisiones para mejorar los objetivos y cumplir con las metas establecidas.
4. La implementación de arqueos de caja mensual ayudará a tener un mejor panorama de todos los ingresos y los egresos que han sido realizados, evitando los faltantes y las pérdidas de dinero

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre J. (2007) Auditoría y Control Interno. Editorial Cultural, España: Madrid.

Bravo, M. (2011) Control Interno, Perú: Lima

Caballero B. (2011) Auditoria – Control Interno, Perú: Lima

Fonseca Borja, R. (2010, p.49) Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control. Guatemala

Fonseca O. (2011) Sistema de Control Interno para Organizaciones. Primera Edición. IICO, Perú: Lima

Godoy, Amanda A. y Greco, O (2006) Diccionario contable y comercial Valleta Ediciones

Mantilla S & Cante S (2009) Auditoria del control Interno 1° Edición, Colombia: Bogotá.

Mantilla, S (2013) Auditoria del Control Interno, ECOE Ediciones.

Matos Barzola, A. (2012, p.5) Auditoria en actualidad empresarial. Lima

Pacíoli (2012) Importancia del control interno en las pequeñas empresas y medianas empresas.

Perdomo A. (2008) Fundamentos del Control interno. Novena Edición, México: Ciudad de Puebla

Quintana Romero, E. (2010, p85) Financiación y contabilidad.

Rodríguez Valencia, J (2009) Control Interno un efectivo sistema para la empresa, México

Yarasca P. (2007) Auditoria: Fundamentos con un enfoque Moderno Tercera Edición, Perú: Lima

ANEXO:

FIGURA 2 FORMATO PARA RENDIR CUENTAS



RENDICION DE CUENTA

NOMBRE DEL TRABAJADOR

N° 001- 0__

FECHA:

DESCRIPCION	IMPORTE
	S/.
	DIFERENCIA A DEVOLVER
	S/.
	DIFERENCIA A ENTREGAR
	S/.
	APROBADO
RECEPCIONADO POR:	

FIGURA 4 ARQUEO DE CAJA



ARQUEO DE CAJA

MES:

EFFECTIVO

BILLETES Y MONEDAS

CANTIDAD

DEMONIMACION

IMPORTE

TOTAL MONEDAS Y BILLETES: _____

DOCUMENTOS

TIPO	SERIE	FECHA	DETALLE	IMPORTE

TOTAL DOCUMENTOS: _____

RESUMEN

TOTAL BILLETES Y MONEDAS
TOTAL DOCUMENTOS

SUBTOTAL
IMPORTE DE CAJA CHICA

DIFERENCIA

--

FALTANTE
SOBRANTE

ENCARGADO DE CAJA

FIGURA 5 FORMATO DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD PERUANA SIMON BOLIVAR CARRERA DE CONTABILIDAD ENTREVISTA

SEÑOR :

Es grato dirigirme ante usted, Gerente de la empresa WES, la presente entrevista es para poder obtener información sobre los procedimientos de control con relación a las operaciones que se realizan en el área de caja.

Nombre:

Edad:

Lugar de Nacimiento:

Sexo:

Grado:

Lugar y Fecha de la entrevista:

- 1- ¿Cuál es el giro de la empresa y que actividades realiza?
2. ¿ como se realiza el manejo del efectivo?
3. ¿ Ha identificado algún riesgo en la realización de las operaciones de esta área?
4. ¿ Se registran las transacciones que se realizan a diario?
- 5.¿ Como calificaría a su personal en cuestión a sus conocimientos y aptitudes?

**PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA LA MEJORA DEL
AREA DE CAJA EN LA EMPRESA WES EIRL, PERIODO 2019**

CUESTIONARIO

Datos Generales

Sexo:

Edad:

Cargo:

INTERROGANTES:

1. ¿ Existe control interno en su area?
2. ¿ Existe elementos de control en su área?
3. ¿ Existe división de funciones dentro de su área?
4. ¿ Dentro del área hay revisiones seguidas de rendimientos e información de las operaciones?
5. ¿ Dentro de su área se realizan arquezos de caja diarios o mensuales?
6. ¿ Hay documentos que sustenten las operaciones realizadas?
7. ¿ Hay procedimientos en la reposición de los fondos de caja?
8. ¿ Se realizqan verificaciones sobre los gastos realizados por los trabajadores?