



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Para optar el título profesional de Contador Público

Implementación del control interno en el manejo de los fondos
fijos de la empresa de servicios MELCO SAC del
distrito de Los Olivos durante el año 2017

PRESENTADO POR

Vásquez Eugenio, Keila Selomit
Malhaber Quiroz, María del Rosario

ASESOR

Baylon Gonzales, Beatriz Elizabeth

Los Olivos, 2021

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial por esta oportunidad, a la familia por su apoyo incondicional día a día, a nuestros padres por ser la fuerza extra cuando nos hacía falta, a nuestra asesora y a todas las personas que creyeron en nosotros para poder lograr esta meta tan esperada y ansiada, Gracias totales.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a DIOS por guiarnos en la senda de seguir desarrollándonos como persona y proyectarnos hacia el futuro.

Además, queremos agradecer a nuestra tutora Profesora Baylon, quien con su experiencia y conocimientos nos encaminó a cada una de los procesos de esta tesis, logrando obtener resultados favorables.

De igual manera el agradecimiento va dirigida a nuestra alma mater la Universidad Ciencias y Humanidades debido a que nos brindó los mecanismos necesarios para efectuar el proceso de investigación.

No sin antes de agradecer a todos a mis amigos y familiares, por brindarnos los mejores alientos para concluir con este trabajo de tesis. Especialmente a nuestros padres, por siempre ofrecernos su apoyo incondicional y el abrazo cuando estábamos por caer.

RESUMEN

La finalidad primordial de la tesis fue en describir la importancia de la implementación del control interno en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito Los Olivos. La metodología que se dio bajo el enfoque cualitativo, método descriptivo, se analizaron los procedimientos que se realizan en el manejo de los fondos fijos de caja chica y los reportes de ingresos, gastos y documentos relacionado con el control interno del área de tesorería. Siendo el instrumento la guía de observación y la guía de análisis documental.

Dentro de los resultados principales se encontró que la empresa antes de implementar el control interno, el efectivo en caja chica era excedido en promedio de 350 soles interdiario, al año generaba un gasto adicional de 42,000 soles. Sin embargo, después de la implementación del control interno, el exceso fue reducido logrando tener un sobrante promedio de dinero en 488 soles interdiario, lo que significa que al año se obtuvo 52,704 soles de ahorro.

En este sentido se concluye que la implementación del control interno por la entidad Melco SAC, permitió elaborar políticas de control, procedimientos del manejo del dinero, organigrama, manual de organización y un software llamado "Nex Courier". También se contrató a una colaboradora para la revisión del arqueo y reposición interdiario de la caja chica. Finalmente, la comunicación entre los integrantes de la entidad mejora cada día.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, Fondos Fijos, Tesorería, Implementación, Empresa de Servicios.

ABSTRACT

The primary purpose of the thesis was to describe the importance of the implementation of internal control in the management of fixed funds of the service company "Melco SAC" of the Los Olivos district. The methodology that was given under the qualitative approach, descriptive method, the procedures carried out in the management of fixed petty cash funds and the reports of income, expenses and documents related to the internal control of the treasury area were analyzed. The instrument being the observation guide and the document analysis guide.

Among the main results, it was found that the company before implementing internal control, the cash in petty cash was exceeded an average of 350 soles interday, per year it generated an additional expense of 42,000 soles. However, after the implementation of internal control, the excess was reduced, achieving an average surplus of money of 488 soles inter-day, which means that 52,704 soles of savings were obtained per year.

In this sense, it is concluded that the implementation of internal control by the Melco SAC entity, allowed the elaboration of control policies, money management procedures, an organization chart, an organization manual and a software called "Nex Courier". A collaborator was also hired to review the inter-day settlement and replenishment of the petty cash. Finally, communication between the members of the entity improves every day.

KEY WORDS: Internal Control, Fixed Funds, Treasury, Implementation, Service Company.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 Problema Principal.....	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivo Específico.....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
1.4.1 Justificación.....	6
1.4.2 Importancia.....	6
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	7
1.5.1 Alcances.....	7
1.5.2 Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	8
2.1 ANTECEDENTES.....	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.2 BASES TEORICAS.....	11
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	17
CAPÍTULO III: CATEGORÍAS.....	17
3.1 CATEGORÍA.....	19
3.2 CATEGORÍAS Y SUB CATEGORIAS.....	19
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	20

4.1 ENFOQUE Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	21
4.1.1 Enfoque.....	21
4.1.2 Método.....	21
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
4.2.1 Población.....	21
4.2.2 Muestra.....	21
4.3 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
4.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADO.....	21
5.1 Discusión de resultados.....	25
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
6.1 CONCLUSIONES	40
6.2 RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Categorías y sub categorías.....	19
Tabla 2: Procedimientos de la Guia de observación.	22
Tabla 3: Guía de análisis documental.	23
Tabla 4: Saldo de gastos menores antes de implementar el ambiente de control, 2016	27
Tabla 5: Saldo de gastos menores después de implementar el ambiente de control, 2017.....	29
Tabla 6: Políticas de Implementación del Control Interno	30
Tabla 7: Gastos innecesarios en útiles de oficina de la empresa Melco SAC, 2016.....	31
Tabla 8: Relación de pago duplicados de la empresa Melco SAC, 2016.....	32

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de control interno COSO.....	11
Figura 2: Modelo COSO	14
Figura 3: Caso II.....	14
Figura 4: Componentes del control interno que se implementaron	25
Figura 5: Flujograma de solicitud de dinero antes de implementar el ambiente de control	26
Figura 6: Flujograma de solicitud de dinero después de implementar el ambiente de control...28	
Figura 7: Organigrama de la empresa de servicios Melco SAC	34
Figura 8: Software Nex Courier de la empresa de servicios Melco Sac	36
Figura 9: Arqueo de la empresa de servicios Melco Sac	37

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones tienen que tener la necesidad de construir un correcto control interno, debido a que se eluden diversos riesgos, fraudes, se protege y cuida la liquidez de la organización, de la misma manera se logra dar evaluación de la eficacia respecto a su estructura. Es por ello que el sistema interno es clave para la dirección de las compañías, conformado por una planificación encargada de ordenar cada una de las actividades, las cuales todos los actores deben estar comprometidos para proteger la soberanía de la empresa.

Así mismo el manejo del efectivo de caja menor es una necesidad ya que es un efectivo permanente, dedicado a cubrir gastos menores y urgentes que se puedan dar en el transcurso del día. Las cuales las empresas deben tener en claro sus políticas para efectuar los gastos, debido a que en la mayoría sus efectivos son insuficientes y en otras oportunidades son manejados incorrectamente sin ninguna justificación, generando un efecto negativo en las finanzas de una organización.

En este sentido se dice que las empresas sin importar el rubro deben tener la obligación de adquirir conocimiento y elaborar los elementos internos para la conducción correcta del dinero ya que sus componentes generan un desarrollo óptimo permitiendo identificar riesgos y actuar sobre ellos inmediatamente.

La investigación está ordenada por seis capítulos. El capítulo I, consta en describir y formular la problemática, propósitos, finalidad, justificación, alcance y restricciones que se tuvo en el trabajo.

El capítulo II, se encuentra las publicaciones a nivel mundial y territorial, así mismo incluye las teóricas y la definición de términos relacionados con las variables estudiadas.

En cuanto al capítulo III, se abordan las categorías.

El capítulo IV, se indaga el enfoque y tipo de estudio, la cantidad de los participantes seleccionados, los instrumentos, procesos y análisis de datos.

El V capítulo, se brinda información de mayor representatividad del estudio como los resultados y discusión, debido a que se analiza y evalúa los objetivos propuestos que generaría una conclusión final.

El VI capítulo, se detalla los resultados sustanciales y sugerencias; también se presentan los trabajos referenciales considerados en la tesis, donde fueron utilizados en el desarrollo de

cada una de las partes que conforma la tesis, donde fueron sacados de los diferentes repositorios de revistas, libros y tesis. Finalmente, están los anexos, aquellos documentos que se hizo uso para el recojo de la información.

CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial se han ejecutado múltiples sistemas de controles internos, pero lastimosamente no alcanzó el éxito como se esperaba, sobre todo en el sector privado, se pudo constatar que estos sistemas no fueron organizados, estructurados y sistematizados, que al menos asegure una aceptación de parte de las instituciones. (Rosales, 2016)

En cuanto a nuestro país, existe inquietud de las organizaciones privadas por el manejo del control interno de los fondos fijos, pudiéndose observar que en la mayoría de las instituciones de gran magnitud económica quebraron, otras están en plena reforma y atestiguadas como inhabilitadas. Esto se dio sobre todo por el poco conocimiento de los lineamientos del sistema interno la cual es fundamental que toda organización deba tener en claro porque le permitirá subsistir, desarrollarse y lograr sus objetivos. (Rosales, 2016)

La empresa de servicios Melco SAC viene laborando de 10 años a más, encargándose en dar soluciones a los servicios de mensajería y paquetería por vía aérea, terrestre o multimodal, garantizando la entrega oportuna, óptima y eficaz. Cuenta con los mejores productores, herramientas adecuadas y personal calificado para la satisfacción de las exigencias y perspectivas de sus usuarios. Los servicios que se brindan son de embalajes, transporte de mensajería y paquetería a todo tipo de empresa en el territorio nacional. La problemática que se encontró en la entidad, es el mal empleo de los fondos fijos de la caja chica, debido a que la persona encargada del área de tesorería destinaba el dinero sin la aprobación de gerencia, esto hacía que se genere un exceso del efectivo, no se rinde cuenta de algún comprobante de pago por gastos generados, pagos duplicados a los proveedores, los ingresos y egresos no se rendían bajo un procedimiento y requerimiento, no existía un organigrama de actividades, no se evaluaba periódicamente la liquidación y el arqueo interdiario de la caja y gastos innecesarios como la compra de papel boom, cinta de embalaje, grapas, entre otros, cuando había en stock. Ante lo mencionado es porque la organización no implementó un control interno para contrarrestar estas deficiencias. Sin embargo, la empresa tuvo la necesidad de implementar el control interno, la cual le ha permitido tener mejoras en cada una de las actividades que realizan. Por este motivo, es importante hacer un análisis de cómo estaba la empresa antes y después de que implementara el control interno, la cual permitirá observar lo primordial de tener este sistema que facilite el progreso del empleo del efectivo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema Principal

¿Cuál es la importancia de la implementación del control interno en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos durante el año 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la importancia de la implementación del componente de ambiente de control en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017?

¿Por qué es importante implementar el componente de la evaluación de riesgos en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017?

¿Qué importancia tiene la implementación del componente de actividades de control en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017?

¿Qué tan importante es la implementación del componente de información y comunicación en el manejo de fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es la importancia de la implementación del componente de monitoreo en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Describir la importancia de la implementación del control interno en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017.

1.3.2 Objetivo Especifico

Describir la importancia de la implementación del componente de ambiente de control en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017.

Describir la importancia de la implementación del componente de evaluación de riesgo en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017

Describir la importancia de la implementación del componente de actividades del control en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017.

Describir la importancia de la implementación del componente de información y comunicación en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017.

Describir la importancia de la implementación del componente de monitoreo en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios "Melco SAC" del distrito de Los Olivos, 2017.

1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

1.4.1 Justificación

El trabajo se justifica debido al análisis del control interno en el manejo de los fondos fijos de la compañía, teniendo como referencia la situación problemática que cuenta, la cual se encontró lo sustancial de tener controles internos en el uso correcto del empleo de los fondos fijos.

Los resultados de la tesis ayudarán a todas las instituciones de los distintos rubros a optimizar y utilizar correctamente sus recursos, contando con un sistema de control eficiente que posibilita el adecuado procesamiento del conjunto organizado de los datos en el área de fondos fijos, de esta manera posibilitará a las buenas decisiones y cumplimiento de los propuestos.

1.4.2 Importancia

Este trabajo es sustancial puesto que se tiene información fiable, la cual permitió ver al control interno como una herramienta necesaria y preventiva logrando adquirir conocimiento de los métodos, procedimientos y normas a aplicar. De este modo las organizaciones podrán ejercer un manejo de calidad en los fondos fijos, donde podrán enfrentar o evitar los riesgos, fraudes, robos, mala gestión administrativa entre otros.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1 Alcances

La tesis se orientó a solucionar la problemática que presenta la empresa Melco SAC, pero también es un trabajo que puede ayudar a otras empresas del rubro similar a la que se está estudiando, así como reducir los niveles de riesgo de las empresas. En este sentido, la implementación de un control interno permite disminuir imperfecciones, generando reportes eficaces.

1.5.2 Limitaciones

En la tesis no se encontró ninguna dificultad en cuanto a la información por lo que permitió tener datos confiables y fue esencial para dar respuesta a los objetivos propuestos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Posso y Barrios (2014), se propusieron implementar un control interno para el desarrollo contable y financiero, donde concluyen que la entidad eco turísticos Cocotera no tiene una estructura orgánica correcta, no han aplicado lineamientos, procedimientos y políticas asociadas al sistema interno, además, carecen de un plan de cuentas y ejercicios contables actuales que ofrezcan beneficios en el desarrollo de los reportes financieros y que asegure la buena gestión y protección de los bienes de la institución; generando que se logre el cumplimiento de los objetivos planteados; además asumió los altos riesgos como erróneos movimientos de dinero y el control defectuoso de los ingresos y egresos.

Livisaca y Valencia (2019), tuvieron como fin en elaborar un modelo de controles internos para la entidad Frenosa del Ecuador C.A., llegaron a la conclusión que los colaboradores no han sido preparados para el control eficiente del dinero que llega y sale en la institución, así mismo existe infracción en el control de la caja, tampoco se desarrollan acuerdos bancarios ni arqueos de caja. También los trabajadores detallan que los modelos de control son anticuados, existe poca calidad en el cumplimiento de regularidad. Esto ha ocasionado que los controles fueron pasados por altos, no se tienen registro contundente del dinero que se maneja. Es por ello que la entidad debe contar con un modelo de control propio porque se determinó que existe un pésimo control, existiendo fraudes del efectivo.

Soto et al. (2018), tuvieron como fin diseñar un sistema interno en la institución MINI SUPER COCIBOLCA S.A. Concluyeron que existe deficiencia en la entidad por motivo a que no tiene una organización estructural definida, que hace que los colaboradores no logren fijar su cargo y de las actividades conforme a sus conocimientos. También, se pudo comprobar que los procesos se emplean empíricamente sin que no haya una guía escrita que analice los trámites administrativos, ayudando de esta manera en reconocer las debilidades en el marco de la comercialización de sus artículos, usuarios y en cuanto a la seguridad de los estados financieros, dado que no son expuestos conforme al marco de la información ejecutable y por algún motivo no se encuentran libres por error de material.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Egoavil (2018), se propuso plantear modelo en controles fondos fijos en la entidad Derco Perú S.A. Llegó a la conclusión de que no hay una definición existente de los procesos, ni se tiene asignado a los encargados, esto puede causar consecuencias como la no identificación del causante ante un sobrante o faltante del efectivo. Procedieron a crear procesos de actividades y formatos, desde la entrega del dinero hasta su liquidación y reembolso. Los formatos propuestos ayudaran a llevar el control en los procesos, en el caso del formato de solicitud del fondo fijo, se tiene como función la asignación del fondo, así como del responsable y el motivo de la solicitud. También el formato de liquidación de fondo fijo permitirá a la revisión de documentos que se sustenten como gastos efectuados con el fondo fijo, responsable y el importe a reembolsar. Así como llevar un control de gastos y el tiempo en que se presenta al área de contabilidad.

Robert (2017), su propósito fue saber como debería implementarse los controles internos para la reducción de riesgos en la compañía Cristo Morado EIRL. Luego concluye que la entidad no posee un control propio que ayude a organizar y laborar correctamente en contabilidad, la cual establece pérdidas en caja, cuentas por pagar mensualmente a los distribuidores, omisión de tributos y corre el riesgo que se le aplique una sanción. Finalmente, el autor menciona que la posición de liquidez, capacidad y rentabilidad de la empresa son frágiles, ocasionando ineficiencia, incorrecta aplicación de las acciones y malas decisiones de gerencia; inexistencia de una guía de procesos, donde ayude hacer todas las actividades en tesorería y el personal no está debidamente capacitado.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Control Interno

En el entendimiento de las autoras de esta investigación el control interno es una agrupación de medios bajo una orden y dirección, debiendo tener en cuenta cualquier persona que emprende un negocio, y que le permita trabajar con normalidad evitando riesgos para no dañar el desarrollo de los objetivos trazados.

Navarro y Ramos (2016), Portal (2016) y Coz y Perez (2017) mencionaron que gracias al control interno se tiene entendimiento de cómo están actualmente las entidades y si algo falla inmediatamente se toman las medidas para la seguridad de las estrategias trazadas.

El informe del Coso I, dice que los componentes del control interno son fundamentales para permitir a las instituciones a conseguir sus objetivos (Contraloría de la república de Costa Rica, 2011). Por consiguiente, se mencionan a continuación:

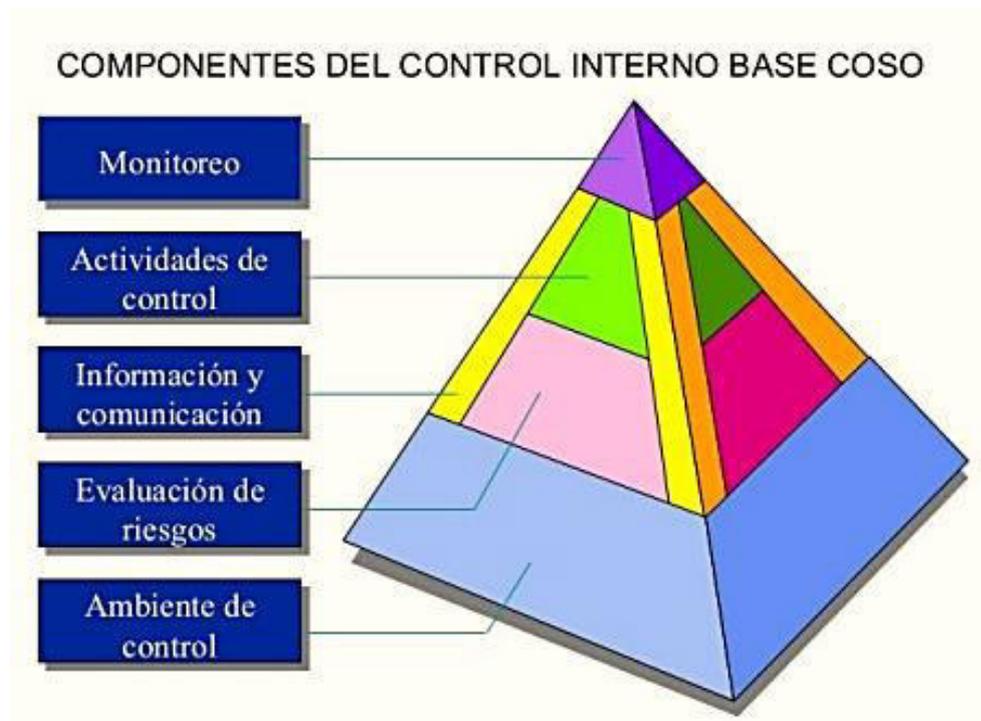


Figura 1: Pirámide de control interno COSO

Ambiente de control

Quinaluisa et al. (2018), Vega y Ortiz (2017), Salinas (2016), Lozano y Tenorio (2016) mencionan que este elemento es un elemento esencial para los controles internos porque facilita la norma, procesos y política. Sus elementos se someten a

la ética, honestidad y actitud de las personas de la institución. Tienen gran influencia en la manera en cómo generan los objetivos, se elaboran las tareas de una entidad y cómo se toman en cuenta la importancia de los riesgos.

Blanco (2014) citado por Chinguel (2020) y Pauccara (2020) menciona que el ambiente de control facilita los procedimientos y normativas para llevar a cabo el manejo del efectivo.

a.1. Políticas

Mendoza et al. (2018) menciona este elemento se basan en guías para dirigir un acto; además son lineamientos donde se deben considerar para tomar buenas de decisiones, sobre problemáticas que podrían encontrarse en una compañía.

a.2. Procedimientos

Mendoza et al. (2018) menciona que este aspecto condicionan el orden cronológico y la sucesión de funciones donde se dan un trabajo repetitivo.

a.3. Procesos

Asturias (2015) menciona que los procesos es un conjunto de tareas proyectas que comprometen la colaboración de una cantidad de sujetos y de recursos materiales coordinados para alcanzar un objetivo previamente identificado.

a.4. Normas

Apaza (2017) menciona que este elemento, se componen de criterios y disposiciones para la ejecución y regularización del sistema interno en los departamentos administrativas u operativas de las instituciones, incluyendo la gestión financiera, logística, valores éticos, entre otras.

a. Evaluación de riesgos

Coz y Perez (2017), Morales (2017) y Serrano et al. (2018) mencionan que, en la evaluación de riesgos, las instituciones tienen que comenzar a tener en claro de cuáles son las estrategias que ayuden a identificar los peligros y estudiar su impacto, sino se hace podrían traer consecuencias en el desarrollo y logro de los fines propuestos.

b. Actividades de control

Vásquez (2016), Coz y Perez (2017), Morales (2017) y Camacho et al. (2017) mencionan que esta dimensión son políticas, procedimientos y formas que asisten

a las áreas de una institución a la realización de sus funciones, permitiendo reducir los peligros que puedan surgir y que evitan cumplir los objetivos.

Estupiñán (2015) expresa que las actividades desarrolladas por los implicados de una organización deben cumplirse de forma permanente. Estas actividades se dan con las metodologías pertinente que cuenta la compañía, teniendo el permiso, verificación, afinidad, supervisión y disgregación de trabajo ante una inspección y ejercicio correcto.

c. Información y Comunicación

Gómez (2016), Rodríguez y Pinto (2018) mencionan que esta característica canaliza a los objetivos de una entidad, dado que se tiene la información, pero debe ser verídico y exacto, permitiendo cumplir con norma y las políticas de la entidad, si la información es adecuada entonces será transferida y procesada para la toma decisiones.

Blanco (2014) citado por Chinguel (2020) y Pauccara (2020) nos dice que esta dimensión es esencial para la exposición de reportes financieros, donde se refleje los registros constituidos para el inicio de la transacción de la organización. La eficiencia de los datos generados por el sistema impacta en la capacidad brindar una orientación adecuada en la administración y control de funciones de la institución de igual manera en la preparación de reportes financieros fidedignos.

d. Monitoreo

Báscolo et al. (2018) y Miranda et al. (2015) manifiestan que el monitoreo evalúa al control de interno en un periodo determinado y si se ejecuta correctamente hará que el sistema funcione, permitiendo generar información fiables y rigurosas que ayuda a cumplir con la política de la institución y realizar los fines propuestos.

Estupiñán (2015) menciona que el monitoreo es un procedimiento de control que están programados para proceder sobre las tareas que se ejercen en una institución, la cual permita minimizar los peligros que puedan perjudicar su eficacia.

2.2.2 Informe Coso

Según Salvador, (2016) menciona que este informe es una documentación que abarca las importantes directrices para la gestión, inserción y un sistema de control internos. Además, está diseñado para la identificación de sucesos que pueden perjudicar a una compañía, dándole seguridad que le permita encaminar sus objetivos.

Puerta (2016) nos dice que es un mecanismo de gestión que permite a las instituciones en el cumplimiento de sus propósitos, donde son importantes para la fijación, conservación e inspección del sistema de control.

Armas et al.(2020) menciona que el modelo Coso aparece para establecer una metodología teniendo como finalidad indagar y verificar los controles internos de una corporación. Este modelo se conforma por los siguientes aspectos y de las cuales se analizó en esta investigación:



Figura 2: Modelo COSO

Después, se tuvo otro nuevo enfoque al control interno, debido con el surgimiento del COSO II, la cual se incorporaron otros aspectos como la administración de riesgos, con el propósito que participen los implicados en el proceso, arribando a los desiguales grados de rango en una institución.

Con el nuevo modelo el control interno sus componentes serian ocho, tal como se observa en la imagen:



Figura 3: Coso II

2.2.4 Fondos fijos de la caja chica

Fonseca et al. (2017), Pincay y Zambrano (2016), Morales (2019) y Jiménez (2016) manifiestan que la caja chica es usada con el fin de cubrir gastos, siendo estos de alguna manera urgentes, sin embargo, los fondos que se hallan en la caja de ninguna forma se les puede usar para realizar pagos que sobrepasen los límites dados por gerencia. Si es el caso que el encargado desea solicitar la reposición de los fondos, tienen que tener los documentos donde figuren claramente los depósitos y con la legalidad pertinente, para constatar su restitución.

Mamani (2016) y Egoavil (2018) mencionan que los fondos fijos es un efectivo de dinero primordial porque permite cancelar una deuda por un servicio o producto consumido, en este sentido las instituciones deben tener la descripción de los gastos urgentes para cancelar inmediatamente por el fondo fijo, debiéndose tener en cuenta que el dinero no se debe derrochar.

a. Evaluación de fondos

Mazo y Quiceno (2017), Pesce et al. (2018) y Pacheco y Poma (2019) expresan que este indicador pone a prueba el rendimiento monetario de una institución. Esto hace que los encargados de las entidades deban de aplicar este aspecto para permitir observar la efectividad y el efecto de las estrategias formuladas, es así que se puede lograr decisiones correctas y evitar costos, generando reportes a la comisión de dicha evaluación.

b. Manejo de fondos

Bernal (2018), Guashpa (2015), Alvaro (2018) y Fernández (2015), dicen que este indicador es analizado por un sujeto propio de la institución, la cual verificará si el dinero coincide en función de la presencia de las funciones a desarrollar, sin embargo, se sugiere darse con sumo cuidado para la consecuente contabilización cuando es solicitada para la reposición de la caja.

c. Reposición de fondos

Melara (2020) comenta que este elemento es una restitución de los bienes de la caja chica, plazo que incluye la evaluación documentaria a cargo de control previo, el registro del compromiso, el devengado a cargo de contabilidad y giro para la reposición del fondo a cargo de tesorería, donde tiene que contar con las firmas de las autoridades, recibos de gastos y documentación genuina.

d. Liquidación de caja

Melara (2020), Westreicher (2020) y Cusihuaman (2020) manifiestan que la liquidación de caja, trata de una cantidad menor del efectivo, que permite solventar rápidamente los gastos imprevistos o cantidades menores, la cuales se tiene que justificar con los recibos de pagos. Para finalizar los autores mencionan que, si los gastos se elevan, el dinero se acaba, esto hace tener la necesidad pedir la reposición del dinero, y considerar lo sustancial que es tener un adecuado control de la caja y lograr un bienestar general a la contabilidad de la organización.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Arqueo: se basa en contar y revisar el dinero que dispone la caja, además el resultado del arqueo se debe realizar de forma cruzada con el saldo en libros.

Control interno: son normativas, procedimientos, técnicas e instrumentos de control que, que enlazados consigo mismo y a los actores de una entidad, se constituye como un medio para cumplir las funciones.

Egreso: es la salida del efectivo que cuenta una institución donde le permite cubrir sus obligaciones o hacer frente a nuevas inversiones.

Evaluación de riesgos: se conforma por detallar los peligros vinculados a los fines trazados, de la misma manera analiza los riesgos para determinar en cómo se tienen que administrarse, y toma en cuenta la probabilidad de un defalco.

Fondos fijos: son desembolsos las cuales sirve para menores gastos, donde la institución decide la manera en cómo se dan y sobre su uso.

Ingreso: se refiere al efectivo que se le da a una entidad por alguna venta de un producto o servicio.

Informe coso: es un escrito donde dispone de directivas de administración y poner en marcha un control en una compañía.

Manejo de fondos: es un procedimiento contable donde se puede adquirir una buena cantidad de efectivo para realizar alguna operación, lo que conlleva a tener gastos.

CAPÍTULO III: CATEGORÍAS

3.1 CATEGORÍA

Categoría 1: Control Interno

Categoría 2: Fondos Fijos

3.2 CATEGORÍAS Y SUB CATEGORIAS

Tabla 1: Categorías y sub categorías

Categoría	Definición Conceptual	Sub Categorías	Indicadores
Control interno	Navarro y Ramos (2016), Portal (2016) y Coz y Perez (2017) nos dicen que gracias al control interno se tiene entendimiento de cómo están actualmente las entidades y que si algo falla inmediatamente se toman las medidas para la seguridad de las estrategias trazadas.	Ambiente de control	-Cumplimiento con el plan de organización
		Evaluación de Riesgo	-Identificación y análisis de riesgos esenciales para cumplir con los objetivos trazados
		Actividad de Control	-Cumplir con nuestra estructura de trabajo.
		Información y Comunicación	- Trabajar mediante correos y cartas. -Información mediante afiches en el periódico informativo de la empresa. -Mejorar la comunicación con el personal.
		Monitoreo	-Evaluación constante del área de fondos fijos
Fondos fijos	Mamani (2016) y Egoavil (2018) mencionan que esta característica de fondos fijos es un monto de dinero cuyo propósito primordial es cumplir con el pago por los gastos de un servicio obtenido.		-Verificar la disponibilidad de fondos fijos para los pronto pagos -Procedimientos establecidos para el otorgamiento de los fondos fijos - Rotación de dinero

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 Enfoque

El enfoque es cualitativo, esta investigación se realiza para obtener una visión general de la actitud y percepción de un tema específico. (Mata, 2019)

4.1.2. Tipo

Es un estudio de tipo básico, pues no se busca aplicar de forma práctica los resultados encontrados de un tema en particular, lo que si se basa es incrementar el conocimiento científico para luego ser tomados en cuenta para futuras investigaciones (Bautista et al. 2020).

4.1.3 Método

El método en que se hizo uso fue el descriptivo, este tiene como fin en detallar los elementos, las causas y los procesos que se acontecen de manera natural, sin explicar las realidades identificadas. (Lerma, 2016)

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 Población

Es una agrupación con diversos componentes de las cuales sirven para ser estudiadas (Ventura, 2017). En este sentido la población fue conformada de la siguiente manera: La población está determinada por los procedimientos y documentos de tesorería de la empresa Melco SAC.

4.2.2 Muestra

Es una fracción de la población, donde los indicadores cumplen representatividad y es adecuado, donde ayuda a producir resultados claros y precisos. (Ventura, 2017). En este sentido la muestra de la investigación fue conformada de la siguiente manera: La muestra fue elegida por el método no probabilístico por conveniencia (Ochoa, 2015)

En ese sentido se eligió como muestra de estudio los procedimientos que se realizan en el manejo de los fondos fijos de caja chica y los reportes de ingresos, gastos y documentos relacionado con el control interno del área de tesorería.

4.3 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas en la tesis son: La observación, la cual es entendida por observar todo tipo situaciones con el propósito de tener una determina información (Ruvalcaba, 2019); así como, el análisis documental permite la recopilación y selección de la

información situados en documentos, realizándose por procesos analíticos e intelectuales para mostrarlas de manera sencilla y entendible. (Ruvalcaba, 2019)

Los instrumentos que se utilizaron para cada una de las técnicas respectivamente son: la guía de observación y la guía de análisis documental, ambos instrumentos nos permite verificar como ha sido el manejo de los fondos fijos dentro de la empresa, y los procedimientos utilizados para garantizar un adecuado control interno. Ambos instrumentos fueron validados por tres juicios de expertos, especialistas en el auditoria. Dicha validación otorgó confianza en la aplicación de los mismos.

4.3.1. Guía de Observación

Es el medio que facilita la recopilación y la adquisición de la información sobre un evento en particular (Cortez y Maira, 2019).

La guía de observación se elaboró con el objetivo de observar cómo funcionaba el manejo de los fondos fijos dentro de la empresa. Por ello, se consideraron 21 procedimientos, que permiten observar cómo funcionan los componentes del control interno en el manejo de los fondos fijos de la caja chica de la empresa, antes y después de la implementación del mismo. Tal y cual se señala en la tabla 2.

Tabla 2: Procedimientos de la Guía de observación

Sub categorías	Procedimientos a observar
Ambiente control	<ul style="list-style-type: none"> – El manejo del dinero de la caja chica. – Registro de gastos menores en la caja chica. – Uso de políticas para el manejo de los fondos fijos. – Respetan las funciones de cada personal
Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> – Registro del personal contratado. – Registro de gastos innecesarios. – Registro de pagos duplicados. – Registro de pagos por el Software Nex Courier. – Registro de Capacitación al personal para conocimiento del Software.
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> – Aplican procedimiento para controlas la salida de dinero – El personal identifica sus funciones – Capacitación al personal.
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> – Registro de información en Excel. – Los pagos son registrados en el sistema
Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> – Se realiza el arqueo de caja
Fondos fijos	<ul style="list-style-type: none"> – Monto asignado diario – Movimiento del fondo fijo

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

4.3.2. Guía de análisis documental

La guía está orientada a la recopilación de la información a través de documentos para su posterior interpretación la cual permite desarrollar una o más propósitos situados en una investigación. (Rizo, 2015)

La guía nos permite analizar los documentos que nos ayudarán a encontrar respuestas a nuestros objetivos, para ello, se elaboró una guía que permitió recoger la información necesaria en referente a la implementación del control interno en la empresa. El instrumento se compone de dos partes, en la primera parte se analizó la documentación relacionada con los ingresos y egresos de la caja chica. Y la segunda parte está relacionada con solicitar documentación que permita conocer cómo funciona el control interno dentro de dicha área en especial en el manejo de los fondos fijos. En la tabla 3, se muestra dichas partes.

Tabla 3: Guía de análisis documental

Categorías	Documentos
Control interno	<ul style="list-style-type: none"> – Políticas de las empresas para el gasto de dinero. – Manual de procedimientos por actividades. – Sistema de información y comunicación entre las áreas encargadas. – Organigrama de la empresa. – Procedimientos de solicitud de dinero para caja chica.
Fondos fijos	<ul style="list-style-type: none"> – Registro de ingresos. – Registro de gastos. – Documentos de arqueo de caja.

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

4.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se solicitó permiso al gerente general para poder ver los procesos que tiene la empresa y para la entrega de la documentación necesaria y hacer el análisis documental respectivo. Luego se procedió aplicar la guía de observación, la cual se acordó con el personal encargado para poder estar junto a ellos para verificar sus procesos, antes y después de implementar el control interno, lo cual permitió hacer flujogramas, donde se evidencia la mejora del uso de los fondos fijos.

En cuanto a la guía y análisis documental, se analizó los documentos y se extrajo los saldos mensuales que la empresa tenía en su caja, para conocer el movimiento de los fondos fijos, ese análisis se hizo antes y después de la implementación, por ello, a través de una tabla comparativa se procede las diferencias.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADO

5.1 Discusión de resultados

La presente investigación tiene como propósito primordial describir la importancia de la implementación del control interno en el manejo de los fondos fijos en la empresa Melco SAC y para la demostración del presente objetivo se dividió cinco sub categorías como son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información, comunicación y el monitoreo de las actividades que se realizan en el tratamiento de los fondos fijos de caja. Para el análisis de dichas categorías, se hizo uso de la observación directa, y el análisis documental, las cuales permitieron conocer de cerca los procedimientos que se relizan con el manejo de caja y el efecto que esta ha provocado en los fondos fijos de la empresa. A continuación se muestra el análisis de cada una de esas súb categorías:

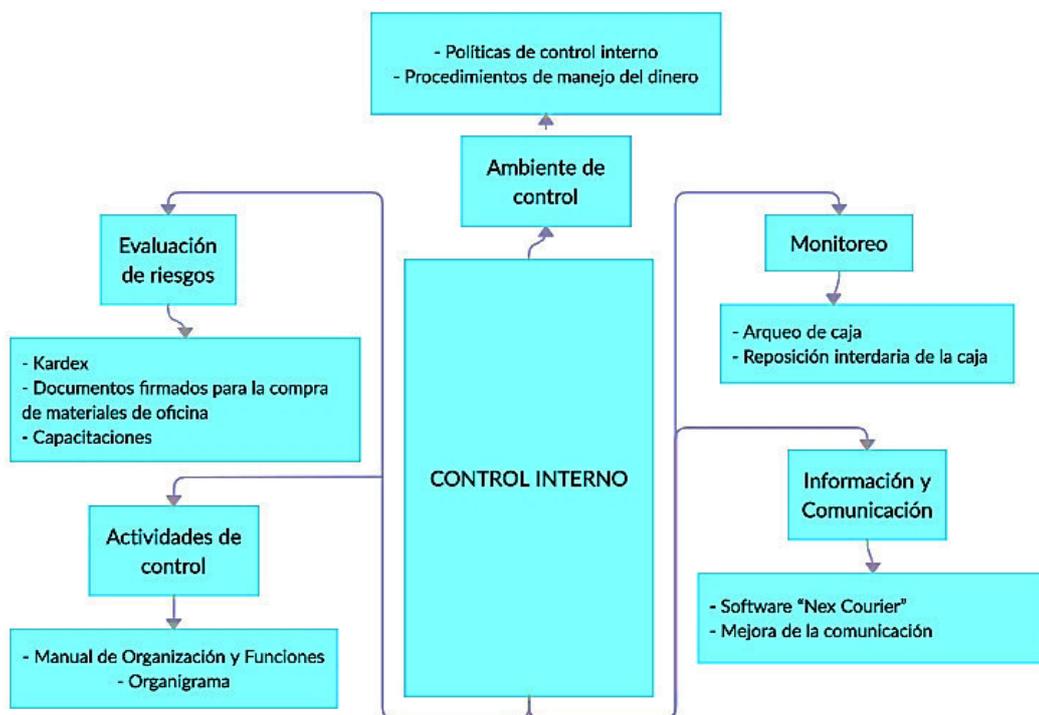


Figura 4: Componentes del control interno que se implementaron

5.1.1. El Ambiente de Control en el Manejo de los Fondos Fijos

El control interno es un sistema que tiene la intención de lograr los propósitos de una institución (Soto, Reyes y Urbina, 2018). En ese sentido, ayuda a la empresa a tomar acciones que garanticen el éxito de las estrategias trazadas (Navarro y Ramos, 2016, Portal, 2016, Coz y Perez, 2017). Para lograr, es importante una adecuada implementación de los componentes del control interno, uno de ellos, es el ambiente de control.

El componente ambiente de control, de acuerdo con Quinaluisa et al. (2018), Vega y Ortiz (2017), Salinas (2016), Lozano y Tenorio (2016) la definen como un elemento esencial para los controles internos porque facilita la norma, procesos y política.

Cuando se hizo la visita a la empresa antes de la implementación del control interno se observó que el procedimiento que realizaban no eran los correctos, eran hecho de manera informal, sin documentos que lo avalen, siendo un sistema anticuado con poca calidad en el cumplimiento de regularidad (Lvisaca y Valencia, 2019), para una mejor comprensión mediante el flujograma de la figura 5, se muestra cómo funcionaba el tratamiento de los fondos fijos dentro de la entidad.

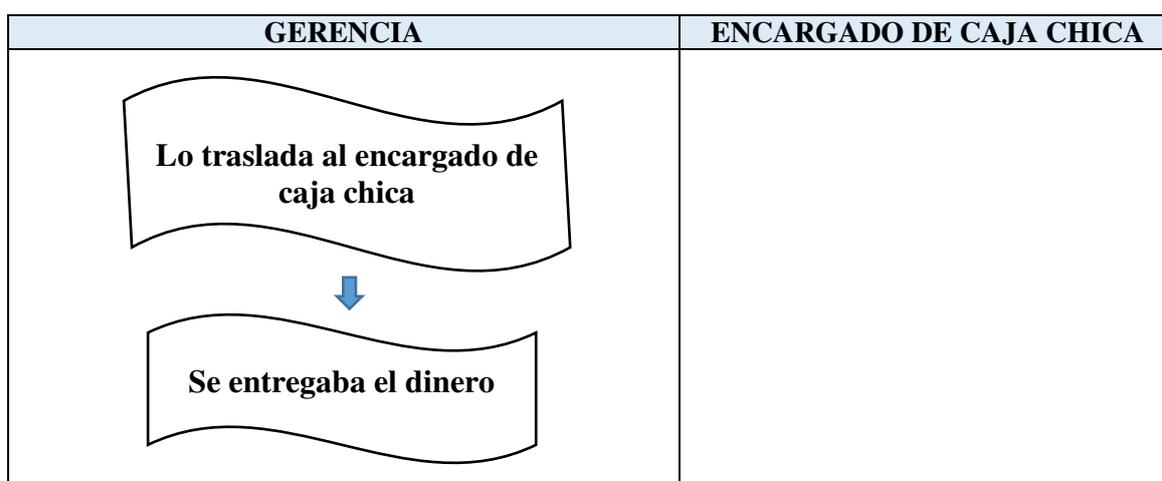


Figura 5: Flujograma de solicitud de dinero para caja chica antes de la implementación del ambiente de control.

En la figura 5 se muestra como procedía la solicitud de dinero para la caja chica, donde solo se trasladaba el dinero al encargado de la caja chica, y se entregaba sin la aprobación de gerencia para gastos menores como pasajes, combustible, despacho terrestre y aéreos, recojo, materiales de oficina, etc. Por ello el dinero era excedido en promedio de 350 soles interdiario que al final del año se tenía un gasto adicional de 42000 soles.

Este resultado coincide con el estudio de Posso y Barrios (2014) porque la empresa que analizaron no tiene lineamientos, procedimientos y políticas asociadas al sistema interno, donde surgieron erróneos movimientos de dinero.

Al analizar la documentación y verificar lo observado, se mostró dicho desbalance de caja, tal y cual indica en la tabla 4.

Tabla 4: Saldo de gastos menores en la caja chica de la empresa Melco SAC antes de la implementación del ambiente de control, periodo 2016.

DESCRIPCION	ENTRADA	SALIDA	SALDO
Base	S/ 3,400.00		S/ 3,400.00
Materiales de oficina		S/ 35.00	S/ 3,365.00
Pasaje		S/ 20.00	S/ 3,345.00
Combustible		S/ 770.00	S/ 2,575.00
Despacho Terrestre		S/ 1,410.00	S/ 1,165.00
Despacho aéreo		S/ 870.00	S/ 495.00
Recojo		S/ 645	- S/ 350

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

En la tabla 4 observamos el saldo de la caja chica de la empresa de servicios Melco SAC ocasionados por los gastos menores como materiales de oficina, pasajes, combustible, despacho terrestre, despacho aéreo y recojo en el año 2016, la cual se tiene un exceso promedio de 350 soles interdariano, que al final de año se tendría un gasto adicional de 42000 soles. Esto debido a que la empresa no cuenta con procedimientos debidamente estructurados, resultado que coincide con Posso y Barrios (2014), quienes al detectar la falta de implementación este componente provocó un análisis erróneo de los ingresos y gastos.

Luego la empresa implementa el control interno, y los procesos cambian, según se muestra a continuación.

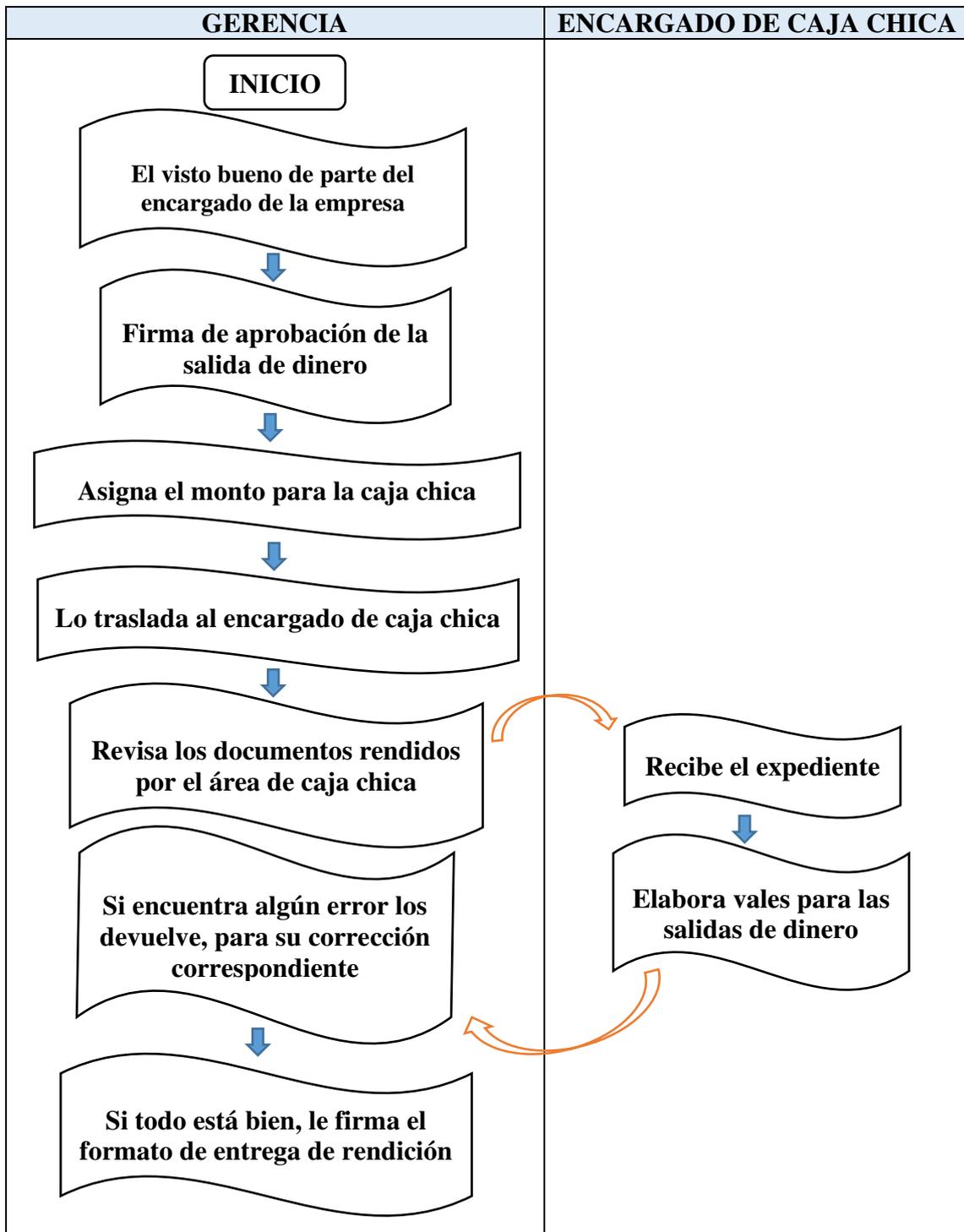


Figura 6: Flujograma de solicitud de dinero para caja chica después de la implementación del ambiente de control.

En la figura 6 observamos como procede actualmente la solicitud de dinero para la caja chica de la empresa Melco SAC, en primer lugar, todo el procesamiento pasa por la gerencia

general, donde da el visto bueno para la salida del dinero con su respectiva firma de aprobación y la asignación del monto para la caja chica. Después se traslada al encargado de caja, revisando los documentos rendidos por el área de caja chica, luego el encargado de la caja recibe el expediente y elabora vales para las salidas de dinero. Si gerencia encuentra algún error los devuelve para su corrección correspondiente y finalmente si todo es correcto entonces la gerencia firma el formato de entrega de rendición.

En el estudio de Eguavil (2018) se encontró que la entidad Derco Perú S.A, se crearon procesos de actividades y formatos, desde la entrega del dinero hasta su liquidación y reembolso. Estos formatos ayudaran a llevar el control en los procesos, por ejemplo, para la solicitud del fondo fijo, se tiene como función la asignación del fondo, al responsable y el motivo de la solicitud.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa tiene un proceso más ordenado y fortalecido que antes para la solicitud del dinero para la caja chica debido a que implementó el componente de ambiente de control, tal como se indica en la figura 6. Como política la empresa aun designa 3400 soles interdiarios para gastos menores, que en promedio se tiene un sobrante de 488 soles interdiario que al final del año se generó un ahorro para la empresa de 52704 soles. Este sobrante de dinero se debió a que todos sus movimientos de la caja son muy exigentes, donde se les obliga a los trabajadores a realizar sus reportes por los gastos diarios generados. Además, la entidad tiene un mejor control de pagos por medio de transferencias bancarias a las entidades que ofrecieron un servicio. Por ejemplo, el pago por gastos de combustible se transfiere a una cuenta bancaria a la empresa Repsol según la facturación de las movilidades, lo mismo para las empresas de transporte. En cuanto al efectivo se paga solo pasajes de algunos trabajadores que salen a realizar labores de campo.

Tabla 5: Saldo por los gastos menores en la caja chica de la empresa de servicios Melco SAC después de la implementación del ambiente de control, periodo 2017.

DESCRIPCION	ENTRADA	SALIDA	SALDO
Base	S/ 3,400.00		S/ 3,400.00
Materiales de oficina		S/ 35.00	S/ 3,365.00
Pasaje		S/ 20.00	S/ 3,345.00
Combustible		S/ 590.00	S/ 2,755.00
Despacho Terrestre		S/ 970.00	S/ 1785.00
Despachos aéreos		S/ 755.00	S/ 1030.00
Recojo		S/ 542.00	S/ 488.00

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

En la tabla 5 se muestra el saldo en la caja chica de la empresa de servicios Melco SAC ocasionados por los gastos menores como materiales de oficina, pasajes, combustible, despacho terrestre, despacho aéreo y recojo en el año 2017, la cual sobra en promedio de 488 soles interdiario, que al final del año se generó un ahorro para la empresa de 52704 soles. De la misma manera en el trabajo de Eguavil (2018) la empresa Derco Perú S.A. logra llevar un mejor control de gastos.

Tabla 6: Políticas de Implementación del Control Interno

Se mostrará las Políticas de Implementación del Control Interno más destacadas por la Empresa Melco SAC, las cuales fueron suscritas el 12 de enero de 2017, y son las siguientes:

En primer lugar, para desarrollar el análisis del Control Interno se tiene que considerar obligatoriamente sus componentes tal como se habla en el Informe COSO I, siendo el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, finalmente el monitoreo.

Luego se tiene que coordinar entre las áreas de la entidad sobre los aspectos concernientes a la Implementación del Control Interno. Además, se debe de informar a la Gerencia sobre el progreso de la Implementación de Control Interno. Después, se tienen que emitir informes a todos los actores sobre los resultados de la Implementación del Control Interno y su importancia.

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

5.1.2. La Evaluación de Riesgo en el Manejo de los Fondos Fijos

El control interno favorece a las instituciones para el cumplimiento de sus propósitos (Soto, Reyes y Urbina, 2018). Es por ello que permite tomar acciones para la seguridad de alcanzar sus propósitos trazados, (Navarro y Ramos, 2016, Portal, 2016 y Coz y Perez, 2017). En efecto las entidades debe de implementar apropiadamente los componentes de control interno, donde tenemos la evaluación de riesgo.

El componente de evaluación de riesgo, Coz y Perez (2017), Morales (2017) y Serrano et al. (2018) mencionan que las instituciones tienen que comenzar a tener en claro de cuáles son las estrategias que ayuden a identificar los peligros y estudiar su impacto, sino se hace podrían traer consecuencias en el desarrollo y logro de los fines propuestos.

En el trabajo de investigación de Robert (2017) encontró que en la compañía Cristo Morado EIRL no posee un control propio que ayude organizar y laborar correctamente en contabilidad, la cual establece pérdidas en caja, cuentas por pagar mensualmente a los distribuidores, omisión de tributos y corre el riesgo que le aplique una sanción y el personal no está debidamente capacitado.

De acuerdo con lo anterior, cuando se hizo la visita a la empresa antes de implementar el componente de evaluación de riesgo se observó que se tenía laborando en la caja chica a un personal de confianza del gerente, donde no se emitía un informe ni se realizaba un seguimiento adecuado de los ingresos y egresos, además había gastos innecesarios que eran conformados por materiales de oficina y pagos duplicados al trabajador de apoyo. Siendo un riesgo para la entidad no tener trabajadores capacitados por motivo a que se originen fraudes y se maneje inadecuadamente el dinero de caja chica.

Al analizar la documentación y verificar lo observado se mostraron gastos de dinero ocasionados por la falta de control en caja chica y se muestra en la tabla 7 y 8.

Tabla 7: Gastos innecesarios en útiles de oficina en la empresa de servicios Melco SAC, periodo 2016.

Útiles de Oficina	Costo
Papel boom	S/ 250,00
Cinta de embalaje	S/ 180,00
Clips	S/ 80,00
Grapas	S/ 130,00
Total	S/ 640,00

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

En la tabla 7 observamos los gastos innecesarios de útiles de oficina que realizaba la empresa Melco SAC en el mes de mayo del 2016, como el papel boom, cinta de embalaje, clips y grapas, la cual se generó un gasto promedio de 640 soles cada tres meses, al año equivale 2,560 soles.

Tabla 8: Relación de pago duplicados de la empresa de servicios Melco SAC, periodo 2016

Pagos duplicados	2016
Pago al personal despacho en provincia (caja uno caja dos y no se	4
Pago por fumigación de oficinas.	2
Pago por recarga de tóner.	3
Pago por impresión de hojas de ruta de las movilidades.	1
Total	10

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

En la tabla 8 se muestra los pagos duplicados en la empresa de servicios Melco SAC durante el periodo 2016, las cuales, 4 pagos se realizaron para despacho en provincia, 2 para fumigación de oficinas, 3 por recarga de tóner y por último un pago duplicado se dio por impresión de hojas de ruta de las movilidades. Estos pagos se dieron principalmente por falta de organización, comunicación y descuido del encargado de la caja chica, donde se contaba con un recibo manual.

En la investigación de Robert (2017), pues concluye que en la compañía Cristo Morado EIRL no posee un control propio que ayude organizar y laborar correctamente en contabilidad, la cual establece pérdidas en caja, cuentas por pagar mensualmente a los distribuidores, omisión de tributos y corre el riesgo que se le aplique una sanción y el personal no está debidamente capacitado.

Ante lo mencionado, la empresa contrató un personal externo con experiencia para la caja chica debido a que implementó el componente de evaluación de riesgo. De igual manera, en la entidad, los ingresos y egresos se rinden bajo un procedimiento y requerimiento, es decir en la empresa se emite la reposición del efectivo bajo un informe, se rinde los gastos con facturas, además se ha dejado de comprar materiales de oficina innecesarios debido a que se tiene un mejor control a través del kardex y se tiene un documento firmado por la responsable de administración de la empresa (ver anexo c), cuando antes se solicitaba por escrito, también se ha dejado de emitir recibos de pagos duplicados ya que se cuenta con un sistema propio llamado “Software Nex Courier” sin generar los mismos comprobantes pagos. Así mismo se capacitó al encargado de la caja chica para utilizar dicho software. Con estas mejoras, ahora en la empresa hay más confianza y veracidad con los trabajadores y con los procesos que ejecutan.

5.1.3. Actividades de control en el manejo de los fondos fijos

El control interno está conformado por un conjunto de acciones donde concede a las entidades al cumplimiento de sus fines (Soto, Reyes y Urbina, 2018). Para ello se debe tener en cuenta las decisiones que los miembros de la empresa puedan tomar (Navarro y Ramos, 2016, Portal, 2016 y Coz y Perez, 2017). Por consiguiente, es primordial implementar los componentes de control interno, y uno de ellos tenemos las actividades de control.

El componente de actividades de control, acorde con Vásquez (2016), Coz y Perez (2017), Morales (2017) y Camacho et al. (2017) mencionan que este elemento son políticas, procedimientos y formas que asisten a las áreas de una institución a la realización de sus funciones, permitiendo reducir los peligros que puedan surgir y que evitan cumplir los objetivos.

Acorde con la investigación de Soto et al. (2018), encontraron que en la institución MINI SUPER COCIBOLCA S.A, no cuenta con una organización estructural definida, que hace que los colaboradores no logren fijar su cargo y de las actividades conforme a sus conocimientos.

Ante lo mencionado, cuando se hizo la visita a la empresa antes que se implemente el componente de actividades de control, no existía una estructura organizacional definida, lo que derivaba a una incorrecta distribución del personal en cada área, ni muchos menos se podía cumplir con las actividades lo que impedía el logro de las metas y objetivos de la entidad. No obstante, después que se implementó las actividades de control, la empresa de servicios Melco SAC cuenta con una estructura organizacional correcta (figura 7 y Anexo G), que permite distribuir al personal en cada área para el cumplimiento de funciones, así logrando todas sus metas y objetivos. Además, la empresa realiza capacitaciones cada 3 meses con dinámicas muy llamativas que han ayudado a los trabajadores a conocer más la empresa, a identificar cualquier riesgo que afecte en el desarrollo de las actividades y a elevar su desarrollo personal y profesional.

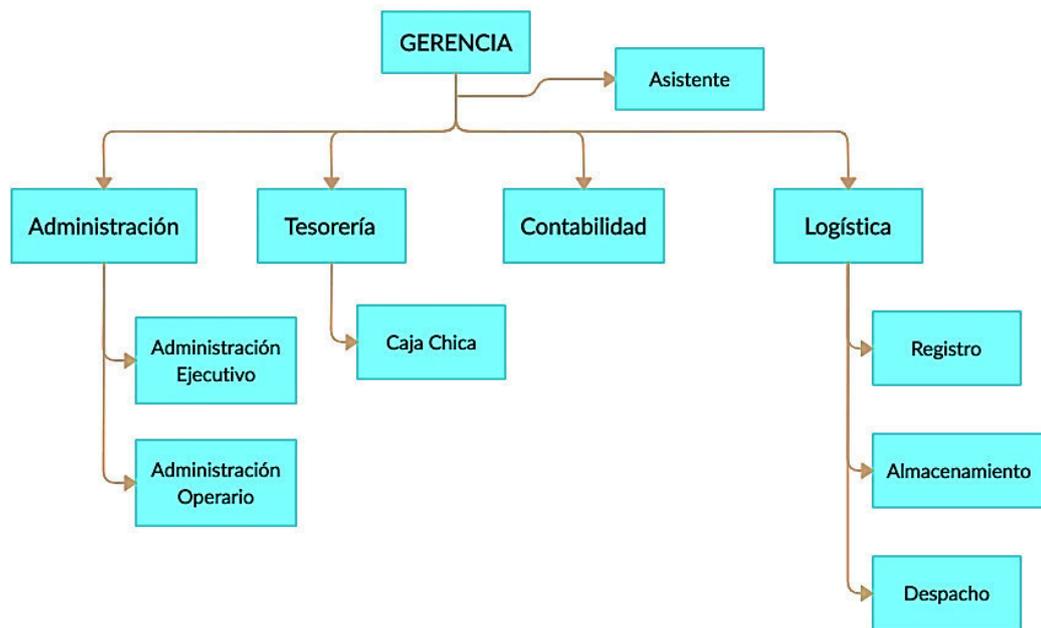


Figura 7: Organigrama de empresa de servicios Melco SAC

5.1.4. La información y comunicación en el manejo de los fondos fijos

El control interno comprende una serie de elementos que influye de manera eficaz a las empresa para el logro de sus propósitos trazados (Soto, Reyes y Urbina, 2018). La cual la toma de acciones de los actores de la empresa es primordial para alcanzar el éxito de lo que se proponen (Navarro y Ramos, 2016, Portal, 2016 y Coz y Perez, 2017). Para ello las empresas deben tener claro de implementar de manera eficiente los componentes el control interno, dentro de ellos tenemos el información y comunicación.

El componente de información y comunicación, conforme con Gómez (2016) y Rodríguez y Pinto (2018) mencionan que este elemento canaliza a los objetivos de una entidad, dado que se tiene la información, pero debe ser verídico y exacto, permitiendo cumplir con norma y las políticas de la entidad, si la información es adecuada entonces será transferida y procesada para la toma decisiones.

De acuerdo con el estudio de Livisaca y Valencia (2019) encontraron que los colaboradores de la empresa Frenosa del Ecuador C.A., no fueron preparados para el control eficiente del dinero que llega y sale en la institución, así mismo existe infracción en el control de la caja, tampoco se desarrollan arquezos de caja.

Por consiguiente, cuando se hizo la visita a la empresa antes de implementar el componente de información y comunicación, el personal del área de Tesorería de la empresa de servicios Melco SAC trabajaba con una hoja de Excel con características inadecuadas y poco organizadas, lo que impedía que la información recopilada no llegara correctamente al área de contabilidad. Además, se carecía de comunicación entre el personal y las autoridades de la empresa, y entre compañeros de trabajo. Sin embargo, después de implementar el componente, la empresa dispone de un software llamado “Nex Courier”, que ayuda al área de gerencia y contable a tener información precisa y en tiempo real para la toma de decisiones, cumpliendo las metas y objetivos. Así mismo, la comunicación entre los miembros de la empresa mejora cada día.

The screenshot displays the 'DESPACHOS Y MANIFIESTOS NACIONAL - EXPRESS' software interface. At the top, there are search filters for 'Nro. Guia', 'Por Manifiesto', 'Rango de Fechas' (02/02/2017 to 02/11/2017), and 'Destino' (TODOS LOS REPRESENTANTES). Below the filters is a 'Tipo de Consulta' dropdown set to 'Consulta'. The main area contains a data table with the following columns: CodSede, Nro. Guia, Destino, Representante, F.Salida, Total, Errores, Motivos, Sin Trab., F.Zona, Pendiente, Estado, and F.Cierre. The table lists 15 records for various courier services and destinations like PIURA and AREQUIPA. At the bottom, there are two sections: 'Opciones de Asignación y Descarga' (Nuevo, Detalles, Descarga x Mensajero) and 'Reportes y Consultas' (Reportes x Guia, Reportes x Mensajero, Promotor Consolidado, Bus[ar] [F4]).

CodSede	Nro. Guia	Destino	Representante	F.Salida	Total	Errores	Motivos	Sin Trab.	F.Zona	Pendiente	Estado	F.Cierre
005	012359	PIURA	MINAN ALBUQUEQUE LUIS GU	02/02/2017	1	1	0	0	0	0	CERRADO	07/02/2017
005	012360	PIURA	FULL SERVICE . .	02/02/2017	15	13	2	0	0	0	CERRADO	16/05/2017
005	012361	PIURA	MINAN ALBUQUEQUE LUIS GU	02/02/2017	3	3	0	0	0	0	CERRADO	07/02/2017
005	012362	PIURA	MINAN ALBUQUEQUE LUIS GU	02/02/2017	15	15	0	0	0	0	CERRADO	07/02/2017
005	012363	PIURA	MINAN ALBUQUEQUE LUIS GU	02/02/2017	2	2	0	0	0	0	CERRADO	07/02/2017
005	012364	PIURA	FULL SERVICE . .	02/02/2017	9	9	0	0	0	0	CERRADO	08/02/2017
001	012374	AREQUIPA	NEXCOURIER AREQUIPA .	02/02/2017	2	2	0	0	0	0	CERRADO	06/02/2017
001	012375	AREQUIPA	PEREZ PUMA JOHN GREGORIO	02/02/2017	1	1	0	0	0	0	CERRADO	07/02/2017
001	012379	AREQUIPA	NEXCOURIER AREQUIPA .	02/02/2017	3	3	0	0	0	0	CERRADO	06/02/2017
001	012380	AREQUIPA	NEXCOURIER AREQUIPA .	02/02/2017	16	16	0	0	0	0	CERRADO	06/02/2017
001	012381	AREQUIPA	PEREZ PUMA JOHN GREGORIO	02/02/2017	15	14	0	1	0	0	CERRADO	23/02/2017

Figura 8: Software Nex Courier de la empresa de servicios Melco SAC

En la figura se aprecia el software que implemento la empresa para poder llevar un mejor control de caja chica, así poder filtrar los comprobantes ya cancelados, los pagos a los agentes de provincia, entre otros.

5.1.5. El monitoreo en el manejo de los fondos fijos de la empresa Melco SAC.

El control interno permite de forma segura conseguir los propósitos de la entidad (Soto, Reyes y Urbina, 2018). En ese sentido, ayuda a la empresa a tomar acciones que garanticen el éxito de las estrategias trazadas (Navarro y Ramos, 2016, Portal, 2016 y Coz y Perez, 2017). En este sentido es esencial tener una correcta implementación de los componentes del control interno, la cual tenemos el monitoreo.

El componente de monitoreo, según Báscolo et al. (2018) y Miranda et al. (2105) manifiestan que este elemento evalúa al control de interno en un periodo determinado y si se ejecuta correctamente hará que el sistema funcione, permitiendo generar información fiables y rigurosas que ayuda a cumplir con la política de la institución y realizar los fines propuestos. En el trabajo de Livisaca y Valencia (2019) encontraron que los colaboradores de la empresa Frenosa del Ecuador C.A., no fueron preparados para el control eficiente del dinero que llega y sale en la institución, así mismo existe infracción en el control de la caja, tampoco se desarrollan arqueos de caja.

Ante lo mencionado, cuando se hizo la visita a la empresa antes de implementar el componente de monitoreo no se evaluaba periódicamente la liquidación y el arqueo interdiario de la caja, debido a esto se encontraron irregularidades con la destinación del dinero y en algunas ocasiones la malversación de los fondos fijos. Sin embargo, ahora la empresa al implementar el componente de monitoreo, se analiza y revisa los movimientos interdiarios de caja chica registrados en el nuevo software, a través de una colaboradora donde unas de sus funciones es la revisión del arqueo y reposición interdiario de la caja chica.

ARQUEO CAJA CHICA																																																						
FECHA: 2/05/2021																																																						
1.- SALDO INICIAL:	3,400.00	SALDO INICIAL	3400.00																																																			
2.- EFECTIVO:	-	DOCUMENTOS	488.00																																																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="3">MONEDAS</th> </tr> <tr> <th>Valor</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0.10</td><td></td><td>-</td></tr> <tr><td>0.20</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>0.50</td><td></td><td>-</td></tr> <tr><td>1.00</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>2.00</td><td></td><td>-</td></tr> <tr><td>5.00</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>Total Monedas</td><td></td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	MONEDAS			Valor	Cantidad	Total	0.10		-	0.20	0	-	0.50		-	1.00	0	-	2.00		-	5.00	0	-	Total Monedas		-	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="3">BILLETES</th> </tr> <tr> <th>Valor</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>10.00</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>20.00</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>50.00</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>100.00</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>200.00</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr><td>Total Billetes</td><td></td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	BILLETES			Valor	Cantidad	Total	10.00	0	-	20.00	0	-	50.00	0	-	100.00	0	-	200.00	0	-	Total Billetes		-	RESULTADO ESPERADO	2,912.00
MONEDAS																																																						
Valor	Cantidad	Total																																																				
0.10		-																																																				
0.20	0	-																																																				
0.50		-																																																				
1.00	0	-																																																				
2.00		-																																																				
5.00	0	-																																																				
Total Monedas		-																																																				
BILLETES																																																						
Valor	Cantidad	Total																																																				
10.00	0	-																																																				
20.00	0	-																																																				
50.00	0	-																																																				
100.00	0	-																																																				
200.00	0	-																																																				
Total Billetes		-																																																				
4.- DOCUMENTOS:	488.00	EFFECTIVO	0																																																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">VENTAS - INGRESOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Facturas</td><td></td></tr> <tr><td>Boletas de Venta</td><td></td></tr> <tr><td>Nota de Crédito</td><td></td></tr> <tr><td>Nota de Débito</td><td></td></tr> <tr><td>Varios</td><td></td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: right;">3,400.00</td></tr> <tr><td>Total Ventas</td><td style="text-align: right;">3,400.00</td></tr> </tbody> </table>	VENTAS - INGRESOS		Facturas		Boletas de Venta		Nota de Crédito		Nota de Débito		Varios			3,400.00	Total Ventas	3,400.00	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">COMPRAS - EGRESOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Facturas</td><td style="text-align: right;">550.00</td></tr> <tr><td>Recibos</td><td style="text-align: right;">20.00</td></tr> <tr><td>x rendir</td><td style="text-align: right;">350.00</td></tr> <tr><td>Varios</td><td style="text-align: right;">1,992.00</td></tr> <tr><td>Total Compras</td><td style="text-align: right;">2,912.00</td></tr> </tbody> </table>	COMPRAS - EGRESOS		Facturas	550.00	Recibos	20.00	x rendir	350.00	Varios	1,992.00	Total Compras	2,912.00	EQUIVALENTE DE EFECTIVO	3400.00																							
VENTAS - INGRESOS																																																						
Facturas																																																						
Boletas de Venta																																																						
Nota de Crédito																																																						
Nota de Débito																																																						
Varios																																																						
	3,400.00																																																					
Total Ventas	3,400.00																																																					
COMPRAS - EGRESOS																																																						
Facturas	550.00																																																					
Recibos	20.00																																																					
x rendir	350.00																																																					
Varios	1,992.00																																																					
Total Compras	2,912.00																																																					
		TOTAL	3400.00																																																			
		DIFERENCIA	488.00																																																			
		FALTANTE																																																				
		SOBRANTE	488.00																																																			
<p>Se finaliza el presente arqueo de caja con un total de 488.00 Nuevos Soles, pasando a firmar en señal de conformidad.</p>																																																						
		 Encargado de Caja	 Auditor / Supervisor																																																			

Figura 9: Arqueo de la empresa de servicios Melco SAC

En la figura se aprecia el arqueo de la caja donde se constata que el día 02/05/2017 en la empresa Melco SAC, se redujeron los gastos en promedio de 488 soles; que al final del año se tendría 52704 soles.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Por medio a los resultados de la tesis, se pudo llegar a las conclusiones siguientes:

- Para el análisis del objetivo general, se logró determinar que la implementación del control interno es importante porque se encontraron mejoras en el manejo de los fondos fijos del área de tesorería de la empresa de servicios Melco SAC. Su estructura organizacional y la solicitud del dinero en caja chica se observa más organizada que antes.
- La implementación del ambiente de control en la empresa Melco SAC permite el manejo correcto de los fondos fijos, debido a que la empresa tiene un proceso más ordenado y fortalecido que antes para la solicitud del dinero para la caja chica. Además, se les obliga a los trabajadores a realizar sus reportes por los gastos diarios generados y tiene un mejor control de pagos a través de transferencias bancarias a las entidades que ofrecieron un servicio.
- La implementación de la evaluación de riesgo en el manejo de los fondos fijos de la empresa Melco SAC es importante ya que ha permitido a la empresa a rendir sus ingresos y egresos bajo un procedimiento y requerimientos, es decir se emite la reposición del efectivo bajo un informe, se rinde los gastos con facturas, además se ha dejado de comprar materiales de oficina innecesarios debido a que se tiene un mejor control a través del kardex y se tiene un documento firmado por la responsable de administración de la empresa, cuando antes se solicitaba por escrito, también se ha dejado de emitir recibos de pagos duplicados ya que se cuenta con un sistema propio llamado “Software Nex” sin generar los mismos comprobantes de pagos. Así mismo se capacitó al encargado de la caja chica para utilizar dicho software.
- La implementación de las actividades de control en el manejo de los fondos fijos de la empresa Melco SAC es importante, debido a que la entidad cuenta con una estructura organizacional correcta, que permite distribuir a los colaboradores en cada área para el cumplimiento de sus actividades, así logrando todas sus metas y objetivos. Además, la empresa realiza capacitaciones cada 3 meses con dinámicas muy llamativas que han ayudado a los trabajadores a conocer más la empresa, a identificar cualquier riesgo que afecte en el desarrollo de las actividades y a elevar su desarrollo personal y profesional.

- La implementación de la información y comunicación en el manejo de los fondos fijos de la empresa de servicios Melco SAC es importante, debido a que la empresa cuenta con un software llamado “Nex Courier”, donde ayuda al área de gerencia y contable a tener una precisa información y con la capacidad tomar decisiones, cumpliendo las metas y objetivos. Así mismo, cada día mejora la comunicación entre los trabajadores.
- La implementación de monitoreo en el manejo de los fondos fijos de la empresa Melco SAC es importante, debido a que en la empresa se analiza y revisa los movimientos interdiarios de caja chica registrados en el nuevo software, a través de una colaboradora donde unas de sus funciones es la revisión del arqueo y reposición interdiario de la caja chica.

6.2 RECOMENDACIONES

Como resultado del estudio, se pueden contar con las recomendaciones siguientes:

Se sugiere a la institución Melco SAC, continuar implementando el control interno que han construido, debido a que han logrado optimizar el manejo de los fondos fijos, las cuales ahora no se exceden con el efectivo en caja chica, los ingresos y egresos se rigen bajo procedimientos y requerimientos, cuenta con una estructura organizacional ordenada que ayuda a cumplir con las actividades, se dispone de un software llamado Nex Courier y, finalmente la empresa logra monitorear sus movimientos diarios de la caja chica.

Se recomienda a otras organizaciones en diseñar e implementar el control interno teniendo en cuenta sus diversos componentes estudiados en la investigación, de esa manera lograrán tener éxito en sus finanzas y cumplirán con sus metas y objetivos.

REFERENCIAS

- Alvaro, A. (2018). *Reglamento para la apertura, manejo y control de fondos fijos de caja chica*. Recuperado de <http://procesos.tecnologia.usfx.bo/wp-content/uploads/2018/01/A100-REGLAMENTODECAJACHICA-falta-firma-o-resol.pdf>
- Apaza, D. (2017). *Evaluación del control interno y su incidencia en la ejecución presupuestal de la municipalidad distrital de Asillo, periodos 2015 – 2016* (tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5343/Apaza_Mamani_Dionicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armas, A., Enero, J. y Rubio, M. (2020). *Implementación del control interno en el área de tesorería de la empresa constructora RAE Perú SAC en el distrito de San Isidro, año 2014* (tesis de grado). Recuperado de https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/510/Armas_AI_Enero_JD_Rubio_MM_tesis_contabilidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asturias. (2015). *Gestión por procesos*. Recuperado de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/gestion_por_procesos/clase1_pdf1.pdf
- Báscolo, E., Houghton, N. y Riego, A. (2018). Construcción de un marco de monitoreo para la salud universal. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, 1-8. Recuperado de <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.81>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. Recuperado de <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal, G. (2018). *Los mecanismos de control interno en el área de caja de las empresas comerciales en el Perú. Caso: comercial Francis EIRL Piura, 2016* (tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2178/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_CAJA_BERNAL_LAVALLE_%20GREYSI_LISBET.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Camacho, W., Gil, D. y Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

- Chinguel, W. y Pauccara, D. (2020). *Control interno y la gestión logística de una organización no gubernamental* (tesis de grado). Recuperado de https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/526/Chinguel_WE_Paucara_DL_tesis_contabilidad_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Contraloría General de la República de Costa Rica. (2011). *Conceptos básicos sobre control interno*. Recuperado de https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- Cortez, M. y Maira, M. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: pautas de observación*. Recuperado de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A356.pdf>
- Coz, P. y Perez, J. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cusihuaman, C. (3 de febrero de 2020). *Caja chica y la importancia del manejo adecuado en las empresas*. Recuperado de <https://blog.khipu.edu.pe/contabilidad/2020/02/03/caja-chica-y-la-importancia-del-manejo-adecuado-en-las-empresas/>
- Egoavil, V. (2018). *Propuesta de un sistema de control de fondos fijos en la empresa Derco Perú S.A, Lima, 2018* (tesis de grado). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1487/Victor_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3.^a ed.) Ecoe Ediciones. Recuperado de https://www.academia.edu/33408721/Control_interno_y_fraudes_rodrigo
- Fernández, J. (2015). *Diseño de procedimiento de manejo de fondos de obra y caja chica en la empresa Abengoa Perú S.A.* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2040>
- Fonseca, G., Valenzuela, C., Perrand, M. y Cosme, J. (2017). Términos económicos más utilizados en la salud. *Revista Médica de Antiago de Cuba*, 21(6), 749. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n6/san16216.pdf>
- Gómez, F. (2016). La comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002

- Guashpa, G. (2015). *Implementación del fondo de caja chica para el control interno en la toma de decisiones en la empresa* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3253/1/ECUACE-2015-CA-CD00092.pdf>
- Jiménez, A. (2016). *El control contable y su incidencia en los estados financieros de la sociedad minera de hecho cascada de la ciudad de Portovelo. año 2013* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6865/1/TUACE-2016-CA-CD00022.pdf>
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (5.^a ed.) Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=COzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog#v=onepage&q&f=false>
- Livisaca, A. y Valencia, M. (2019). *Propuesta de control interno manejo del disponible de la empresa Frenosa C.A.* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46452>
- Lozano, G. y Tenorio, J. (2016). El sistema de control Interno: una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting Power For Business*, 1(1), 49-59. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896
- Mamani, P. (2016). *Normas de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Asillo Provincia de Azángaro región Puno periodo 2013-2014* (tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6817/Mamani_Quellca_Pilar_Lilian.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mata, L. (28 de mayo de 2019). *El enfoque cualitativo de investigación*. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Mazo, D. y Quiceno, A. (2017). *Evaluación del desempeño de los fondos mutuos de inversión en Colombia* (tesis de grado). Recuperado de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/11775>
- Melara, M. (5 de febrero de 2020). *¿Qué es el fondo de caja chica y su contabilidad?* Recuperado de <https://contaestudio.com/fondo-de-caja-chica/>

- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Miranda, E., Torres, A., Rotondo, E. y Mostajo, P. (2105). Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo. Un aporte para las decisiones basadas en evidencias. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76, 67-76. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10974>
- Morales, J. (2019). *Diseño de un sistema contable para la caja de ahorro "Emprende Ahora Pucese"* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2037/1/MORALES%20HERN%20C3%81NDEZ%20JENIFFER%20ELIZABETH.pdf>
- Navarro, F. y Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, 25, 245-267. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5432120>
- Ochoa, C. (29 de mayo de 2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia [Mensaje en un blog]*. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Pacheco, A. y Poma, A. (2019). *Van y Tir como métodos de valoración de inversiones financieras para el estudio del arrendamiento de una camaronera* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14493/1/ECUACE-2019-AE-DE00501.pdf>
- Pesce, G., Redondo, J., Milanesi, G., Menna, J. y Amarilla, R. (2018). Índice multifactorial para la evaluación del desempeño financiero de fondos comunes. *Estudios Gerenciales*, 34(147), 200-215. Recuperado de [10.18046/j.estger.2018.147.2853](https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2853)
- Pincay, D. y Zambrano, S. (2016). *Elaboración de un manual de procedimientos de caja chica en la empresa Portrans S.A.* (tesis de grado) Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17336/1/Tesis%20danny%20y%20shirley.pdf>
- Portal, J. (2016). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano* (198), 7-13. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32546809002.pdf>

- Posso, J. y Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/2130>
- Puerta, D. (2016). *El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso municipal distrital de nuevo Chimbote, 2014* (tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/934/CONTROL_INTE_RNO_ADMINISTRACION_PUBLICA_PUERTAS_RODRIGUEZ_DELIA_VANES_SA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. y Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Rizo, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Robert, O. (2017). *Implementación de control interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la empresa de transportes Cristo Morado EIRL periodo 2016* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1294>
- Rodríguez, Y. y Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51-64. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rosales, S. (2016). *Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: caso empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016* (tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1137/CONTROL_INTE_RNO_ROSALES_MENDOZA_SANDRA_MARLENY.pdf?sequence=3
- Ruvalcaba, E. (2019). *Gobierno Abierto: un análisis de su adopción en los gobiernos locales desde las políticas públicas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zD24DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Salinas, S. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Agelia de la ciudad de Loja* (tesis de grado). Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>

- Salvador, A. (21 de julio de 2016). *¿Qué es COSO?* Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. y Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(3), 30-41. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Soto, E., Reyes, D., & Urbina, Z. (2018). *Normas internacionales de auditoría diseño de un sistema de control interno administrativo para la empresa Mini Super Cocibolca S.A. según normas internacionales de auditoría 265 comunicación de deficiencia en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/10851/1/19583.pdf>
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia* (69), 139-154. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>
- Vega, L. y Ortiz, A. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Semestre Económico*, 20(45), 217-231. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00217.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Westreicher, G. (2 de junio de 2020). *Caja chica*. Recuperado de <https://bit.ly/3tu0RxJ>

ANEXOS

Anexo A:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA DE INVESTIGACION	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<p>¿Cuál es la importancia de la implementación del control interno en el manejo de los fondos fijos de la entidad "Melco SAC" Los Olivos 2017?</p> <p align="center">PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la importancia de la implementación del componente del ambiente de control en el manejo de los fondos fijos de la institución "Melco SAC" Los Olivos 2017?</p> <p>¿Por qué es importante implementar el componente de la evaluación de riesgos en el manejo de los fondos fijos de la institución "Melco SAC" Los Olivos 2017?</p>	<p>Describir la importancia de la implementación del control interno en el manejo de los fondos fijos de la institución "Melco SAC" Los Olivos 2017.</p> <p align="center">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Describir la importancia de la implementación del componente ambiente de control en el manejo de los fondos fijos de la entidad de servicios "Melco SAC" Los Olivos 2017.</p> <p>Describir la importancia de la implementación del componente de evaluación de riesgo en el manejo de los fondos fijos de la entidad "Melco SAC", Los Olivos 2017.</p>	<p>V1: Control Interno</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control - Evaluación de Riesgo - Actividad de Control - Información y Comunicación - Monitoreo <p>V2: Fondos fijos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rotación de dinero 	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Población: Todos los procedimientos del área de tesorería.</p> <p>Muestra: Se conformó por el proceso del manejo y documentación del aérea de tesorería que sirvió hacer el análisis de los fondos fijos de la empresa.</p>	<p>La técnica fue la observación y el análisis documental.</p> <p>El instrumento fue la guía de observación y la guía del análisis documental.</p>

<p>¿Qué importancia tiene la implementación del componente de actividades de control en el manejo de los fondos fijos de la institución "Melco SAC", Los Olivos 2017?</p>	<p>Describir la importancia de la implementación del componente de actividades de control en el manejo de los fondos fijos de la empresa "Melco SAC", Los Olivos 2017.</p>			
<p>¿Qué tan importante es la implementación del componente de comunicación e información en el manejo de fondos fijos de la organización "Melco SAC" Los Olivos 2017?</p>	<p>Describir la importancia de la implementación del componente de información y comunicación en el manejo de los fondos fijos de la institución "Melco SAC" Los Olivos 2017.</p>			
<p>¿Por qué es importante de la implementación del componente de monitoreo en el manejo de los fondos fijos de la entidad "Melco SAC" Los Olivos 2017?</p>	<p>Describir la importancia de la implementación del componente de monitoreo en el manejo de los fondos fijos de la organización "Melco SAC" Los Olivos 2017.</p>			

Anexo B:

Guía documental

ITEMS	Si	No
CONTROL INTERNO		
Ambiente de Control		
1. ¿La empresa de servicios "Melco SAC" cuenta con una correcta estructura interna organizacional?		
2. ¿La estructura organizacional le permite a la empresa distribuir correctamente a su personal en cada área?		
3. ¿El personal cumple con las funciones asignadas por la empresa?		
Evaluación del riesgo		
4. ¿La empresa siempre evalúa su estructura interna y todo tipo de estrategias empleadas para identificar los factores de riesgo que puedan perjudicar el logro sus metas y objetivos?		
5. ¿La empresa actúa ante los riesgos encontrados que puedan afectar el cumplimiento de sus estrategias?		
6. ¿La empresa ha tenido efectos negativos por no tomar medidas de control riesgos?		
Actividad de Control		
7. ¿El personal está acostumbrado a trabajar en equipo para lograr las metas y objetivos trazadas por la empresa?		
8. ¿Los líderes de la empresa guía al personal para el cumplimiento de sus laborales?		
9. ¿La empresa tiene la costumbre de capacitar a todo el personal?		
Información y Comunicación		
10. ¿El personal hace uso del correo y carta de la empresa?		
11. ¿La empresa hace uso informativo a través afiches con la intención de promover su servicio?		
12. ¿La empresa ha establecido diversas estrategias para mejorar la comunicación con el personal?		
Monitoreo		
13. ¿Se evalúa constantemente los fondos fijos de la empresa?		
14. ¿Se han encontrado irregularidades en los fondos fijos de la empresa?		
FONDOS FIJOS		

15. ¿Los fondos fijos de la empresa se encuentran disponibles cuando se requieren ser utilizados?		
16. ¿La empresa hace cumplir los procedimientos para el otorgamiento de los fondos fijos?		
17. ¿La empresa realiza con frecuencia la rotación del dinero para determinar la eficiencia de los fondos fijos?		

Anexo F:

Misión, Visión de la empresa de servicios MELCO SAC

Misión

Brindar un servicio de Courier personalizado, satisfaciendo todos los requerimientos de nuestros clientes, generando un confort mutuo y un buen ambiente de trabajo.

Visión

Ser una organización líder a nivel nacional siendo reconocida por nuestra alta calidad en los servicios mensajería, distribución, paquetería y mudanza, gracias a nuestro equipo humano.

Valores

Puntualidad

Responsabilidad

Compromiso

Honradez

Trabajo en equipo

Atención permanente

Fuente: Empresa de servicios Melco SAC.

Anexo G:

Manual de Organización y Funciones de la empresa Melco SAC

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CONTENIDO

CAPÍTULO I: OBJETIVO Y ALCANCE

- OBJETIVO DEL MANUAL

- ALCANCE

CAPÍTULO II: CRITERIOS DE DISEÑO

CAPITULO III: ESTRUCTURA ORGANICA, ORGANIGRAMA ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA FUNCIONAL

CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización y Funciones, constituye una de las herramientas con que cuenta la empresa MELCO SAC, para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas, asistencial u operativas; constituyendo un instrumento de comunicación y aplicación de funciones, por lo que es fundamental su existencia.

El presente Manual de Organización y Funciones de la empresa MELCO SAC, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo y puesto de trabajo, desarrolladas a partir de la estructura orgánica que cuenta la empresa, así como en base a los requerimientos de cargos considerados por la Gerencia.

El Manual de Organización y Funciones es también un documento institucional, que sirve como referencia para la toma de decisiones de los servidores con cargos de jerarquía superior que dirigen y orientan los destinos de la institución; así mismo sirve como guía para que el personal en general, donde se indica las diversas funciones, responsabilidades, deberes y obligaciones, según el cargo o puesto de trabajo asignado a la dependencia y su naturaleza, de acuerdo a la estructura funcional a la cual pertenezca.

CAPÍTULO I: OBJETIVO Y ALCANCE

- OBJETIVO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

En el Manual de Organización y Funciones de la empresa MELCO SAC, es un documento normativo de gestión, que tiene los siguientes objetivos:

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas y externa y los requisitos de los cargos establecidos en la Asignación del Personal.
- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y comunicación entre sus integrantes, eliminando duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos.
- Servir como instrumento de comunicación e información para entrenar, capacitar y orientar permanentemente al personal.
- Establecer bases para el sistema de control interno y facilitar el control de las funciones delegadas.

- ALCANCE

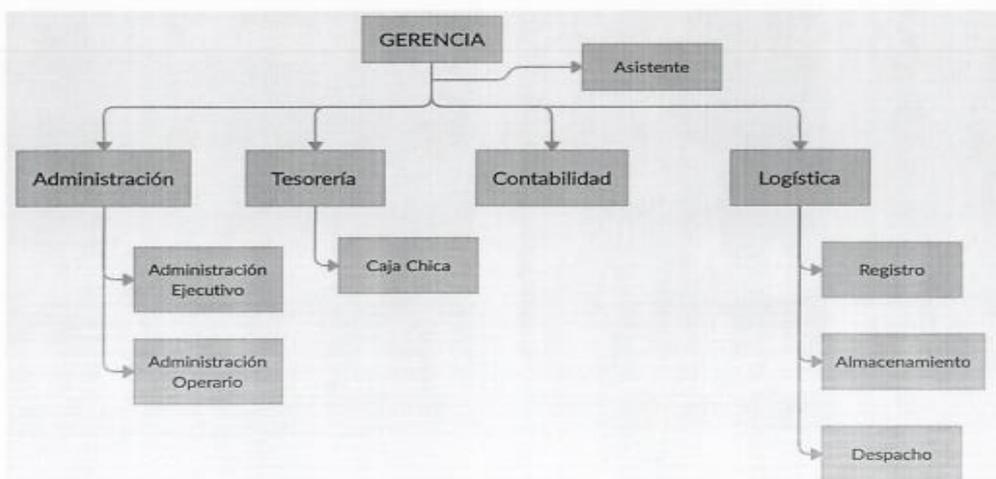
El contenido del presente Manual de Organización y Funciones, es de aplicación obligatoria a quienes desempeñan las funciones de los cargos que conforman en la empresa.

CAPÍTULO II: CRITERIOS DE DISEÑO

Los siguientes criterios sirven de base para la formulación del presente Manual de Organización y Funciones y se tomarán en cuenta para su actualización:

- Eficiencia y Eficacia**

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA MELCO SAC:



CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

e) Oficina de Gerencia

a.1. Gerencia

Es la unidad orgánica que constituye la Alta Gerencia de la empresa MELCO SAC., constituyendo la máxima autoridad administrativa.

a.2. Asistente

Es el órgano encargado de asistir al gerente con la programación de reuniones y la toma de notas.

f) Administración

c.1. Administrador Ejecutivo

Es el órgano encargado de coordinar directamente con el cliente del servicio de mensajería o paquetería a través de correos y llamas telefónicas. Para derivar con el administrador operativo, que se ejecute el servicio solicitado por el cliente.

e.1. Administrador Operario

Es el órgano encargado de lograr que la empresa cuente con los recursos humanos, materiales y económicos necesarios, así como del mantenimiento y servicios generales, para el cumplimiento de la misión y los objetivos asignados a la empresa.

g) Tesorería

c.1. Caja Chica

Es el órgano encargado, de contar con los fondos necesarios en todo momento para atender gastos de emergencia en la empresa.

h) Contabilidad

Es el órgano de registrar todas las operaciones económicas que se lleven a cabo en la

las mismas transacciones tienen legalidad y se registran siguiendo un marco legal estándar.

i) Logística

e.1. Registro

Es el órgano de registrar el conjunto de provisiones que llegan en la empresa.

e.2. Almacenamiento

Es el órgano encargado de realizar tareas de almacenamiento de los aprovisionamientos recibidos, mantenerlos en correcto estado y que el depósito de todos estos redunde de manera positiva en la actividad de la empresa.

e.4. Despacho

Es el órgano encargado cuya finalidad es que el producto salga de almacén y sea entregado a su destino final, a tiempo y en perfectas condiciones.



Gerente Administrativo
Ana Ballesteros Rios