



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA  
ALCANZAR EFICIENCIA EN EL ÁREA DE CAJA  
DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES  
VALENTINA EIRL – BAGUA GRANDE.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**Autora:**

**Bach. Saldaña Troncos Jany Karina  
<https://orcid.org/0000-0003-2714-092X>**

**Asesor:**

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique  
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2020**

## **APROBACIÓN DEL JURADO**

### **Título de la Tesis**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN  
EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES VALENTINA  
EIRL – BAGUA GRANDE**

### **Aprobación de tesis:**

---

**Mg. Wilmer Enrique Vidaurre García**  
**Asesor Metodológico**

---

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

## DECLARACIÓN JURADA

### DECLARACIÓN JURADA

#### Datos del Autor

Saldaña Troncos Jany Karina

#### Apellidos y Nombres

70084622

DNI N°

2161802255

Código

PAST

Modalidad de Estudio

X

Ciclo

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Escuela de Contabilidad

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

#### Datos de la Investigación:

Tesis:

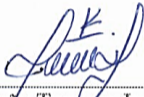
X

Informe de investigación:

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES VALENTINA EIRL – BAGUA GRANDE  
La misma que presento para optar el título profesional de Contador Público.
2. Que la Tesis citada, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anterior-mente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

  
Saldaña Troncos Jany Karina  
DNI N° 70084622



## **DEDICATORIA**

A Dios, quien me condujo siempre por el mejor camino y ha guiado cada paso de mi vida, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mi madre quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar; con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me impulsó a cumplir cada una de mis metas.

*Jany Karina Saldaña Troncos*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado; a mi madre por acompañarme siempre e impulsarme a ser mejor cada día de mi vida; a los docentes que con sus enseñanzas he logrado concretar mi sueño profesional.

*Jany Karina Saldaña Troncos*

## **RESUMEN**

La investigación titulada “ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES VALENTINA” EIRL – BAGUA GRANDE, cuyo objetivo general fue proponer estrategias de control interno que permitan alcanzar eficiencia en el área de caja de la empresa “Telecomunicaciones Valentina” EIRL – Bagua Grande. El estudio de la investigación es descriptiva y de diseño no experimental, como parte de la población en la entrevista tenemos a 9 trabajadores que laboran para la empresa, la muestra lo conformaron 2 trabajadores (gerente y jefa de caja); la técnica e instrumento fueron la entrevista con su respectiva Guía de Entrevista que consiste en entablar una conversación cuyo objetivo es llegar a encontrar las deficiencias existentes las cuales son parte del problema que será producto de investigación; en el Análisis documental con su respectiva Guía Documental se tuvo como población todos los documentos sustentatorios, en los que se registran las operaciones realizadas por el área. Se tiene como conclusión principal que, las empresas para cumplir con cada uno de sus objetivos planteados deben tener definidas la misión, visión y estrategias de trabajo, con el fin de orientar sus objetivos; sin embargo las actividades que realizan deben ser controladas, verificadas y corregidas en el momento oportuno, de tal forma evitar errores y pérdidas; es ahí en donde nace la importancia de recurrir a las estrategias de control adecuado ya que así se logrará que las actividades se efectúen de forma correcta; así mismo, toda empresa tiene riesgos, los que deben ser disminuidos con la ejecución de un efectivo control en base a las características de la empresa.

### **PALABRAS CLAVES:**

Estrategias, control interno, eficiencia.

## **ABSTRACT**

The investigation titled "INTERNAL CONTROL STRATEGIES TO REACH EFFICIENCY IN THE CASH AREA OF THE TELECOMMUNICATIONS COMPANY VALENTINA" EIRL - BAGUA GRANDE, whose general objective was to propose internal control strategies that allow achieving efficiency in the cash area of the company "Telecommunications Valentina" EIRL - Bagua Grande. The research study is descriptive and non-experimental in design. As part of the population in the interview we have 9 workers who work for the company. The sample was made up of 2 workers (manager and cashier); The technique and instrument were the interview with their respective Interview Guide, which consists of starting a conversation whose objective is to find the existing deficiencies which are part of the problem that will be the product of research; In the documentary analysis with its respective Documentary Guide, all supporting documents were recorded as a population, in which the operations carried out by the area are recorded. The main conclusion is that, in order to meet each of its stated objectives, companies must have defined the mission, vision and work strategies, in order to guide their objectives; however, the activities they carry out must be controlled, verified and corrected in a timely manner, in order to avoid errors and losses; it is there where the importance of resorting to adequate control strategies is born, since this will ensure that the activities are carried out correctly; Likewise, every company has risks, which must be reduced with the execution of an effective control based on the characteristics of the company

## **KEYWORDS:**

Strategies, internal control, efficiency.

## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO .....	ii
DECLARACIÓN JURADA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
PALABRAS CLAVES: .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KEYWOORDS:.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Antecedentes del estudio.....	12
1.3. Abordaje teórico.....	16
1.4. Formulación del Problema.....	21
1.5. Justificación e Importancia del Estudio .....	21
1.6. Objetivos .....	21
1.6.1. Objetivo General .....	21
1.6.2. Objetivos específicos.....	21
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	22
2.1. Fundamento y diseño de la investigación.....	22
2.2. Tipo y muestra inicial seleccionada .....	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.4. Procedimiento para la recolección de datos de análisis de datos .....	24
2.5. Procedimiento para el análisis de datos.....	24
2.6. Aspectos éticos.....	24
2.7. Criterios de rigor científico .....	24
III. REPORTE DE RESULTADOS.....	26
3.1. Tablas y Figuras .....	26
3.1.1. Análisis e Interpretación de Resultados. ....	26
3.1.2. Discusión de los Resultados.....	30
3.1.3. Propuesta estrategias de control interno.....	31
3.2. Consideraciones finales .....	36
3.2.1. Conclusiones .....	36



3.2.2. Recomendaciones.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS .....	41

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Operacionalización de las variables	19
Tabla 2: Entrevista a gerencia	26
Tabla 3: Entrevista a jefa del Área de Caja	28
Tabla 4: Análisis de Documentos Sustentatorios	29
Tabla 5: Análisis del Registro	30
Tabla 6: Análisis del Archivo	30
Tabla 7: Funciones de Gerencia	32
Tabla 8: Funciones de la Jefa del Área de Caja	33

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Esquema de la Propuesta	31
Figura 2. Propuesta de Organigrama	32
Figura 3. Software de Caja	35

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **En el contexto internacional**

Si se implementa correctamente los procedimientos de control interno, estos contribuirán al logro de la estrategia y los objetivos organizacionales minimizando la materialización de riesgos a los que estuviere expuesta, haciéndola competitiva y confiable en su nicho de mercado, permitiendo contar con procesos estandarizados y documentados, lo que contribuirá a prestar servicios y entregar productos con altos estándares de calidad. (Melo y Uribe, 2017, p.26)

#### **En el contexto nacional**

El entorno empresarial actual hace que las organizaciones se vean obligadas a ser muy creativas para innovar y para someterse a continuos cambios para mantenerse competitivas. Control significa medir, comparar objetivos y actuar en la diferencia. En tal sentido, se entiende por control de la gestión “al conjunto de procesos que la empresa aplica para asegurarse de que las tareas que se realizan a diario están encaminadas hacia el logro de sus objetivos”. En la fase de control se requerirá del aprendizaje organizacional que surgirá de dos situaciones: la primera al realizar la medición estratégica, dándole seguimiento a las iniciativas y a los ajustes que se desprenden de este, y la segunda mediante la gestión por procesos.

Se presenta los componentes del Modelo de Gestión por Procesos, como herramienta para la gestión por procesos y los componentes del modelo de control del BSC, basado en Mapas Estratégicos como herramienta para la gestión estratégica, los mismos que están estructurados y alineados bajo un mismo patrón, con la finalidad de pasar de la situación actual a la situación deseada de la empresa, que fortalezca la cultura organizacional y que ayude al cumplimiento de la misión institucional. (Tocto y Ñopo, 2014, p.69)

#### **En el contexto local**

Telecomunicaciones Valentina EIRL es una empresa que se encuentra en el sector económico: venta al por menor de ordenadores, equipo periférico, programa de informática y equipos de telecomunicaciones en comercios especializados, registrada en SUNAT con

RUC N° 20601645816, el cual es un distribuidor autorizado del operador móvil CLARO (AMERICA MOVIL PERÚ SAC) en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento Amazonas y actualmente cuenta con 9 trabajadores. El problema encontrado en la Empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL, es que no cuenta con un control adecuado para el área de caja, las funciones se realizan de forma empírica (conocimientos básicos de la cajera) sin tener en cuenta que en dicha área se realizan las operaciones más importantes, las mismas que deben ser registradas y reguardadas de forma oportuna ya que conllevaría desconocer la rentabilidad real de la empresa. El control interno está orientado a reducir errores y pérdidas que podrían suceder dentro de una empresa; estas deben ser diseñadas mediante diversas estrategias, las cuales serán ejecutadas con la finalidad de salvaguardar los recursos y registrar la información contable real con lo cual se realizará la toma de decisiones para así alcanzar eficiencia en el área de caja.

## **1.2. Antecedentes del estudio**

### **En el contexto internacional**

Cusme, y Valenzuela (2015), en su tesis *“Diseño De Un Plan Estratégico Para Implementar Un Sistema De Control Interno Y Establecer Procedimientos Y Funciones Para El Departamento De Tesorería De La Empresa Ópticas GMO Ecuador S.A., Localizada En La Ciudad De Guayaquil, En El Año 2015”* para optar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil. Nos dice que: El control interno es un conjunto de procesos fundamentales dentro de una organización para alcanzar los objetivos de una manera efectiva y eficaz, por esta razón los directivos de una organización deben preocuparse por controlar cada departamento y así prevenir riesgos que se presenten e impidan alcanzar los objetivos; también es importante que sepan cómo y a quién entregan responsabilidades o jefaturas de cada departamento, ya que estas personas deben estar altamente capacitadas para cumplir sus roles como jefes y así saber direccionar de una manera adecuada al personal que esté bajo su mando, previniendo de esta manera que existan conflictos o riesgos que afecten, no solo al departamento sino a la organización en general.

Llumitaxi y Vélez (2015) en su proyecto de fin de grado *“Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO para el área contable y financiera de la compañía industrial y comercial TCM S.A.”* para obtener el título de Ingeniero e Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador. Indican que;

Cuando el Sistema de Control Interno no está bien establecido existen varios componentes principales y riesgos involucrados. Las evaluaciones de riesgo son un procedimiento estándar que las compañías emplean para detectar los riesgos y evitar los posibles problemas.

Jaramillo (2016) en su tesis *“Evaluación Del Control Interno En Los Departamentos De Tesorería De Las Empresas Basado En Las Normas Vigentes De Auditoría”* para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Técnica de Machala. Concluye que, Es de vital importancia la aplicación de la evaluación del control interno en las organizaciones, es por ello que como conclusión podemos decir que éste proceso es necesario e indispensable ponerlo en práctica mediante políticas y procedimientos implementados por la administración, los cuales permiten el desenvolvimiento oportuno de las funciones en cada área aportándonos información confiable y razonable que nos conlleven a tomar el camino indicado para alcanzar los objetivos planteados.

#### **En el contexto nacional**

Saldaña (2016) en su tesis *“El Sistema De Control Interno En El Área De Tesorería Y Su Impacto En La Liquidez De La Estación De Servicios Mochica S.R.L En El Año 2016.”* Para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada del Norte, en su resumen nos dice que tiene como objetivo determinar el impacto que tiene el uso de un sistema de control interno de tesorería en la liquidez de la empresa Estación de Servicios Mochica S.R.L., ya que dicho sistema de control es una herramienta que permite tener un adecuado manejo del efectivo, elemento esencial para el crecimiento económico y financiero de la entidad.

Carranza, Céspedes y Yactayo (2016) en su tesis *“Implementación Del Control Interno En Las Operaciones De Tesorería En La Empresa De Servicios SUYELU S.A.C. Del Distrito Cercado De Lima En El Año 2013”* para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad de Ciencias y Humanidades. Nos dicen que, en el Perú las empresas de servicios ocupan un lugar fundamental de la economía nacional, y por ello es conveniente ejecutar labores de control, en cada una de sus actividades, así como en sus distintas áreas para evitar que se presenten distorsiones, omisión e inexactitudes en su información y uso inadecuado de los recursos; y como resultado la información contable y financiera que se

proporciona a la gerencia debe ser confiable para la toma de decisiones por la posibilidad de mostrar las cuentas con saldos incorrectos.

El control interno representa una herramienta que permite cumplir con los objetivos de la organización salvaguardando sus recursos, obteniendo información confiable, oportuna, completa y sobre todo de utilidad; además, detectando o evitando riesgos que pudieran impedir lograr los objetivos o generar inconvenientes a la empresa.

Baca (2017) en su tesis *“Implementación Del Control Interno Y Su Efecto En La Gestión Financiera De Las Agencias De Viajes En El Distrito De Miraflores, Lima”* para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú. Concluye que, Las empresas que sí efectúan una evaluación de riesgos de sus operaciones con el propósito de lograr eficiencia y efectividad, han tenido una repercusión positiva en su gestión financiera; tales como, entre otros, el obtener información financiera suficiente y confiable sobre la cual respaldar sus decisiones La supervisión y seguimiento efectuado por estas empresas les ha permitido tener un efecto favorable en la gestión financiera de las mismas. En cambio, las que no hicieron una adecuada Supervisión y seguimiento carecen de un planeamiento financiero, su política de pagos y de cobranzas no les permite obtener la suficiente liquidez, no se elabora un flujo de caja proyectado.

### **En el contexto nacional**

Burgos y Suarez (2016) en sus tesis *“El Sistema De Control Interno Contable Y Su Influencia En La Gestión Financiera De La Empresa Inversiones Christh. Al S.A.C., Distrito De Trujillo, Año 2015”* para obtener el título de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego. Concluye que La implementación del control interno contable que se propone para una mejora en la gestión financiera de la empresa, se encuentra constituido por cinco (05) elementos que son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo. Hecho que se señala en la estructura organizacional, reglamentos, políticas, control de efectivo, ventas y cuentas por cobrar, compras y cuentas por pagar, control contable, flujo de información y comunicación eficaz y monitoreo que los procedimientos contables de la empresa Inversiones Christh.al S.A.C.

Morales y Ocupa (2016) en su tesis *“Sistema De Control Interno Para Mejorar La Eficiencia Del Área De Tesorería De La Empresa Automotores INKA S.A.C., Chiclayo – 2015”* para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Señor de Sipan. Concluye que, Actividades y medidas de control, llámese arqueos de caja sorpresivos y conciliaciones bancarias, poco frecuentes, lo que impide que haya un control y seguimiento continuo de las operaciones realizadas, y esto a su vez provoca que haya un mayor riesgo de que se produzcan fraudes o malversación de los recursos.

Infantes (2016) en su tesis *“Caracterización Del Control Interno De Tesorería De Las Empresas De Transporte Del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.”* Para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su conclusión fue, que para el correcto funcionamiento del control interno se deben desarrollar adecuadamente los cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo, establecen que el control interno en el área de tesorería permite salvaguardar los recursos y activos, obtener información contable y financiera fiable y oportuna y contribuir con el logro de los objetivos organizacionales. Finalmente determinan que herramientas como el flujo de caja y los lineamientos de las cuentas por pagar y cobrar ayudan a prevenir posibles financiamientos los cuales siempre vienen acompañados de gastos financieros.

Rodríguez y Vega (2016) en su tesis *“Diseño De Un Sistema De Control Interno En La Empresa A & B Representaciones SRL, Con El Fin De Mejorar Los Procesos Operativos - Periodo 2015.”* para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Concluyen que, el Control Interno son un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, a la vez podemos decir que un Sistema de Control Interno (SCI) no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango.

### **1.3. Abordaje teórico**

#### **1.3.1. Variable 1: Control Interno**

Según Bueno (2007) indica que, el control interno se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. (p.54).

Según Luna (2011) manifiesta que, el control interno comprende el plan organizacional y coordinados por la gerencia de una compañía para asistirle en el logro de los objetivos de asegurar, tanto como sea practico el ordenamiento de una conducta eficiente en los negocios, incluyendo la salvaguarda de activos, la confiabilidad de los registros contables, y la oportunidad en la preparación de estados financieros confiables. (p.159)

Aristizabal (2013) nos dice que: El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos. (p.04)

Según del Toro, Fonteboa, Armada y Santos, (2005); Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad. (p.3)

#### **o Características del Control Interno**

- ✓ Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- ✓ Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.



- ✓ En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- ✓ Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- ✓ Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- ✓ Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos. (pp. 3-4)

Matos (2012) indica que la implementación de una estrategia competitiva debe contar con el apoyo de los dueños de la empresa y la disponibilidad del personal para ejecutar los planes que la misma incluye con el fin de lograr los objetivos que persigue la empresa. (p.15)

La estrategia constituye la principal directriz del comportamiento empresarial y puede condicionar de forma notable el resultado alcanzado por la organización, no puede ninguna empresa estar compitiendo sin misión, sin objetivos, sin metas y sin las estrategias necesarias para poder lograr esos objetivos, de esta manera es exigente para los propietarios o directivos que dicha decisión sea minuciosamente analizada. El establecimiento de las estrategias comprende todos los niveles de la empresa y debe establecerse tomando en cuenta sus características, particularidades y los recursos y capacidades con que cuenta la empresa, la estrategia debe ser real y alcanzable de lo contrario la empresa no podrá llevarla a cabo. (Castro, 2010, p.248)

### **1.3.2. Variable 2: Eficiencia**

Según Cohen (2002) citado por Tomayanga, F. (2009) indica que, con el fin de conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema eficiente que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de sus necesidades de todas las partes interesadas. (p.10)

Según Chiavenato (1999) indica que la eficiencia está enfocada hacia la búsqueda de la mejor

manera (the best way) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la org.. No se preocupa por los fines, sino por los medios. (p.3)

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"

Existen varias maneras de conseguir que este objetivo se haga realidad: ¿COMO PODEMOS MEJORAR LA EFICIENCIA?, Las empresas se crean para perdurar y para crecer. La principal responsabilidad del personal directivo y ejecutivo es maximizar el valor de la empresa. Entendemos por eficiencia empresarial la suma del resultado de la inversión y la gestión gerencial que permite que la empresa esté funcionando a altos niveles de rendimiento, a costos adecuados, atendiendo los atributos de satisfacción de los empleados, accionistas y clientes a la vez. (Macías, 2016)

### **Descripción del área de caja**

Muñoz (2013) indica que consiste en; garantizar las operaciones de unidad de caja, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor. A fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que corresponden a través de la caja.

Según Hernández (2016). El control de la caja es una de las actividades que de cualquier forma se hace en todos los negocios, y cada quien lo hace de la mejor forma que entiende, que quiere, que le han dicho o simplemente que le funciona, por tanto, aunque es una actividad imprescindible existen muchas formas de hacerlo. Considero que lo más importante es que la forma en que lo hagas tengas un resultado realmente efectivo, que tengas el absoluto control de todos los movimientos, tanto las entradas como las salidas, ya sea dinero en efectivo, documentos o transferencias bancarias, evitando de cualquier forma las "fugas mágicas" que se dan en algunos negocios.

### 1.3.3. Variables, Operacionalización

**Variable independiente: Estrategias de Control Interno:** Según Navarro y Ramos (2016) como control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (p.249)

El Control Interno asegura que la información contable sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades. Un sistema de control interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa financiera, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad. El control interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros. (Vivanco, 2017, p.12)

**Variable dependiente: Eficiencia:** Según Robbins y Coulter, (2005) citado por Morales, M y Ocupa, F., (2016) Consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión, es decir es la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. Como los gerentes tienen recursos escasos (de personas, dinero y equipo), se preocupan por aprovecharlos eficientemente. (p.53)

Rodríguez y Vega (2016) señalan que; para lograr el propósito de mejorar la gestión en los procesos operativos de toda organización dentro del nuevo contexto de globalización y liberalización de mercados fomenta nuevos desafíos mundiales a los comerciantes. Utilizando un eficiente y consistente control interno, lo cual permitió lograr alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo maximizar el rendimiento. (p.11)

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos	
ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO.	Ambiente Estructural.	Estrategia organizacional	Organización.		
		Autoridad y responsabilidad.	Ventas.		
		Establecimiento de objetivos.	Compromiso del personal.		
	Evaluación de Riesgos.	Riesgos de la empresa	Evaluar el control interno.		
		Riesgos de procesos	Evaluar el cumplimiento de metas.		
		Riesgos de actividades.	Desempeño.		
	Actividades de Control	Control general.	Cumplimiento de políticas.	Entrevista / Guía de Entrevista	
		Software de control.	Registro de operaciones.		
		Información y supervisión	Información contable.	Documentos sustentatorios.	
		Supervisión de procesos.	Evaluar cada proceso.		
Dependiente	Documentación	Control de documentos.	Archivo y salvaguarda de documentos.	Entrevista / Guía de entrevista.	
		Control de registros.	Emisión de informes.		
	Registro	Depósitos.	Archivos de Boucher.		
		Pagos al personal y terceros.	Archivos de boletas de pago.	Análisis documental / Guía Documental	
		Arqueos.	Realización de arqueos.		
Conciliaciones	Archivos de conciliaciones.				

---

Archivo	Documentos sustentatorios.	Verificación de documentos
---------	----------------------------	----------------------------

---

*Fuente: Elaborado por la autora.*

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera las estrategias de control interno contribuirán para alcanzar eficiencia en el área de caja de empresa “Telecomunicaciones Valentina” EIRL- Bagua Grande?

#### **1.5. Justificación e Importancia del Estudio**

Este trabajo de investigación se justifica porque al proponer estrategias que ayudaran alcanzar la eficiencia en el área de caja también permitirá un mejor manejo y control, de tal forma se contribuirá en la toma de decisiones las cuales serán en base a información real obtenida mediante el nuevo control; fue realizada de acuerdo a los lineamientos básicos de la metodología de investigación científica teniendo en cuenta que esta propuesta puede ser sometida a la debida validez y mediante ello comprobar la eficiencia para la empresa al ser ejecutada, así también puede servir de referencia documental para otras empresas de la ciudad de Bagua Grande.

Está orientado a reducir errores y pérdidas que podrían suceder dentro del área de caja en beneficio de la empresa y serán ejecutadas con la finalidad de salvaguardar los recursos, registrar la información contable real.

#### **1.6. Objetivos**

##### **1.6.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de control interno para alcanzar eficiencia en el área de caja de la empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL – Bagua Grande.

##### **1.6.2. Objetivos específicos**

- ✓ Analizar el control interno en el área de caja en la empresa “Telecomunicaciones Valentina” EIRL – Bagua Grande.
- ✓ Identificar la eficiencia en el área de caja en la empresa “Telecomunicaciones

Valentina” EIRL – Bagua Grande.

- ✓ Diseñar estrategias de control interno que ayuden en alcanzar la eficiencia en el área de caja en la empresa “Telecomunicaciones Valentina” EIRL – Bagua Grande.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Fundamento y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

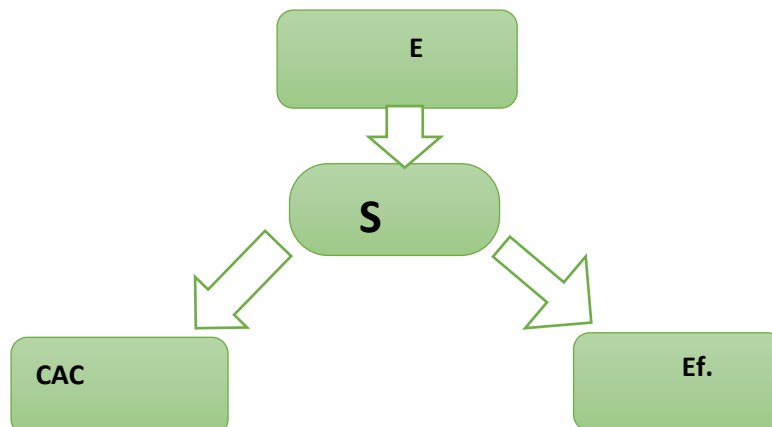
La presente investigación es descriptiva. Porque se “trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos” (Sabino, 2016, p.30).

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

Según Puerta (2011) “El termino diseño nos lleva a pensar en un plan, programa o a algún tipo de anticipación, previsión de aquello que se pretende lograr. Conlleva a la concreción de un objeto de estudio”, por su parte Moreno (2017) indica que el diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

La investigación es no experimental, porque se analizó una realidad ya existente en base una problemática existente, así mismo no se manipularán de manera deliberada las variables en estudio.

El esquema del diseño es el siguiente:



**Dónde:**

**E** = Empresa en la cual se desarrollará la investigación.

**S** = Sistema de Control Interno de la empresa.

**CAC** = Control actual del área de caja.

**Ef.** =Eficiencia, con los resultados que está generando a la empresa.

**2.2. Tipo y muestra inicial seleccionada****2.2.1. Población**

La población estuvo conformada por 09 personas que laboran actualmente en la empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL.

**2.2.2. Muestra**

“Es la parte de la Población a la que tenemos acceso y sobre el que realmente hacemos las observaciones (mediciones) debe ser “representativo” formado por miembros “seleccionados” de la población (Individuos o unidades de análisis)” (Danel, 2015, p. 12)

No se utilizó criterios estadísticos para calcular el tamaño de la muestra; ya que la muestra está constituida por 02 personas, las mismas que están involucradas directamente con el manejo del efectivo: gerente y cajera de la empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL.

**2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos****2.3.1. Técnicas**

Con el objetivo de recolectar los datos necesarios para el desarrollo de la investigación se recurrió a la técnica de la entrevista con su respectiva guía de entrevista y el análisis documental.

**Entrevista:** Se realizó una entrevista entre quien realiza la tesis, la gerente general y la cajera, que consistió en aplicar una variedad de preguntas (Guía de entrevista) con las cuales se busca conocer el método que utilizan actualmente para el control interno en el área de caja.

**Análisis Documental:** Esta técnica consistió en recolectar datos por medio de documentos sustentatorios que estén relacionados con el control del área de caja.

### **2.3.2. Instrumentos**

Los instrumentos utilizados fueron: la guía de entrevista; está dirigida a la gerente y cajera de la empresa y la guía documental; basada en la recolección de los documentos.

### **2.4. Procedimiento para la recolección de datos de análisis de datos**

Los procedimientos que se utilizaron para la recolección de datos fueron:

**Seleccionar la población y muestra:** se seleccionó al personal (muestra) los mismos que fueron entrevistados buscando obtener información necesaria para realizar la investigación.

**Elegir las técnicas e instrumentos:** se redactó una guía de entrevista que consistió en realizar preguntas al personal relacionado con el área de caja. Se procedió a dar validez a dicho instrumento recurriendo a los expertos.

### **2.5. Procedimiento para el análisis de datos**

**Verificar la información:** se procedió a verificar cada uno de los datos recolectados, luego de haber sido aplicados; se interpretó la información obtenida.

### **2.6. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación está redactado en base a hechos reales así mismo contiene información recolectada directamente de la empresa, sin recurrir a copiar o plagiar de los trabajos de investigación ya existentes, excepto en utilizar como referencias (tesis aprobadas) y bases teóricas científicas de autores que han escrito sobre el problema que es objeto de investigación.

### **2.7. Criterios de rigor científico**

El presente trabajo de investigación se desarrolló conservando los siguientes criterios:

**Objetividad:** La investigación se realizó de forma independiente sin modificar los resultados por parte de la perspectiva del investigador

**Valor a la Verdad:** La información fue debidamente recolectada y verificada por expertos (validez) contando con la seguridad que la información obtenida es real, la misma que ayudará en la veracidad de la problemática para luego dar soluciones con las propuestas a



desarrollarse.

**Fiabilidad:** Un alto grado de confianza para llegar al desarrollo total de cada uno de los resultados contando con la participación de forma activa del personal que labora en la Empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL.

### III. REPORTE DE RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

##### 3.1.1. Análisis e Interpretación de Resultados.

**Objetivo Especifico N° 01:** Analizar el control interno en el área de caja en la empresa “Telecomunicaciones Valentina” EIRL – Bagua Grande.

#### Entrevista

Guía de entrevista a Gerencia de la empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL – Bagua Grande.

Tabla 2

*Entrevista a gerencia*

<b>EMPRESA: TELECOMUNICACIONES VALENTINA EIRL</b>			
<b>FECHA: 15/12/2020</b>			
<b>ENTREVISTADO: GERENTE GENERAL</b>			
<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>COMENTARIO</b>
1.	¿De qué manera se informa al personal del nivel estructural de la empresa?	Se le informa de manera verbal.	No cuentan con un medio para informar la estructura y las responsabilidades de cada personal.
2.	¿Por qué sería importante estructurar las actividades a realizar por el personal?	Genera mayor orden en el desarrollo de las actividades de cada personal.	Tienen claro que sería bueno tener estructurado las responsabilidades, pero la empresa no lo realiza ya que el personal no está informado.
3.	¿Por qué se debe asignar a un responsable en cada área de la empresa?	Porque eso un mayor orden y responsabilidad.	En el área de caja la encargada es la cajera que a la vez se encarga del control.
4.	¿Por qué cree usted que es importante contar con políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades del personal?	Porque así se tiene mejor asignadas las responsabilidades de cada trabajador y evitar mal entendidos entre ellos.	El personal no sabe a quién acudir en caso de reclamos ya que no conocen los procedimientos a seguir.
5.	¿Cuáles son las políticas que se han implementado para evaluar el riesgo de la empresa?	Aún no se ha tomado en cuenta evaluar el riesgo de la empresa, quizá eso es lo que le falta implementar como parte	La empresa está obviando la parte más relevante para un adecuado control interno.

		principal para contribuir con el logro de las metas de la empresa.	
6.	¿De qué forma contribuye el personal para alcanzar las metas establecidas por la empresa?	Con su esfuerzo y dedicación diaria, demostrando desempeño en sus labores, comprometerse con los objetivos de la empresa.	El personal recibe los incentivos por su desempeño ya que eso genera mayor desempeño en sus labores.
7.	¿Cuál es el tiempo establecido para que el personal sea debidamente capacitado en el desarrollo de sus funciones?	El personal recibe capacitación de forma mensual por un capacitador asignado de la empresa América Móvil Perú SAC.	El personal es debidamente capacitado por expertos que envía la empresa de telefonía América Móvil SAC.
8.	¿De qué forma se mide el desempeño del personal?	De forma semanal en base a sus ventas ya que cada vendedor tiene que llegar a una cuota asignada de forma mensual.	Cada vendedor es debidamente controlado respecto a su informe diario de ventas realizadas y las evaluaciones a los clientes todos ellos de forma diaria.
9.	¿A partir de qué monto se necesita previa autorización para cumplir con las cuentas por pagar de la empresa?	Todos los pagos realizados por la empresa tienen que ser debidamente autorizados por la gerencia.	El gerente es quien autoriza a la cajera cada pago o deposito que deba realizar, pero ello lo realiza mediante llamada telefónica lo cual debía mejorar.
10.	¿Quién es el personal autorizado para la emisión de órdenes de pago enviadas al área de caja?	Las realizo yo ya que aún no se ha asigna un responsable.	Es realizado por el gerente aún no tienen personal capacitado y encargado de realizarlo.
11.	¿Cuál es el tiempo establecido para realizar el control de existencias de la empresa?	El control de los equipos que llegan los registro en un cuadro de Excel cada vez que llegan a la tienda y esa es la forma de llevar el control de las existencias.	Cada Stock es revisado de forma semanal.
12.	¿Por qué cree que debe existir coordinación entre las diversas áreas en el proceso de información?	Porque así se reduce tiempo ya que todo sería debidamente coordinado y la información requerida llegará en el momento oportuno.	Cada área maneja su método implementado por el encargado, en el cual registran sus informaciones las cuales están disponibles para el momento que sean requeridas.
13.	¿Por qué es necesario que exista personal encargado de efectuar revisión periódica de la cantidad?	Porque de esa forma se evalúa el desempeño laboral de cada personal y si lo está desarrollando debidamente.	Porque es ahí en donde se generan los ingresos para la empresa y se evalúa el desempeño de los trabajadores.

	de evaluaciones realizadas a los clientes?		
14.	¿De qué forma se realiza la supervisión a los procesos y actividades desarrolladas por el personal?	La empresa tiene asignada a una supervisora encargada de ello.	Hay una supervisora que verifica las actividades de cada personal.

Fuente: Resultados de la entrevista aplicada el 15/12/2020

Tabla 3

*Entrevista a jefa del Área de Caja*

<b>EMPRESA: TELECOMUNICACIONES VALENTINA EIRL.</b>			
<b>FECHA: 16/12/2020</b>			
<b>ENTREVISTADO: JEFA DEL ÁREA DE CAJA</b>			
<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>COMENTARIO</b>
1.	¿De qué forma se lleva el control de los ingresos y egresos?	Tengo un formato en el que lleno todos los ingresos y los pagos que se me autoriza realizar también tengo que realizar el arqueo diario en el que tengo que registrar monedas y billetes que dejen en caja.	El formato al que hacen mención es algo simple en el que registran las opciones realizadas por la cajera, pero dichas operaciones no son corroboradas por algún jefe inmediato.
2.	¿Por qué cree que debería existir un encargado del registro diario de las transferencias realizadas?	De eso se encarga la gerencia ya que no es parte de mis labores diarias.	La gerencia es quien se encarga de realizar las transferencias bancarias y cree que si es conveniente tener un personal a cargo de ello porque a veces no se encuentra en la empresa debido a algunos viajes que tiene que realizar.
3.	¿Cuál es el procedimiento jerárquico que realiza la empresa al momento de realizar el pago de personal?	Gerencia es quien tiene la lista de trabajadores y luego me autoriza para realizarles el pago en efectivo.	Eso debería realizarse con un documento de autorización de pago y con un medio de pago me refiero a depósito ya que así se tendrá un mejor control con los Boucher de depósitos realizados.
4.	¿De qué forma usted puede presentar algún reclamo de insatisfacción respecto a su remuneración?	Hasta el momento no ha sucedido reclamo alguno, pero en caso de que eso pase se habla con la gerencia de forma directa.	Debería implementarse un encargado de los reclamos del personal.

5.	¿Cree usted que los arqueos deben realizarse de forma sorpresiva o con previa anticipación?	Son realizados de forma sorpresiva.	Los arqueos son realizados de forma sorpresiva pero no existe documentación que sustente eso.
6.	¿Cuál es el tiempo que se toma la empresa para realizar las conciliaciones bancarias?	No tengo conocimiento de eso porque es la gerencia quien se encarga de realizarlo con la información que yo le entrego.	Según la entrevista realiza, la gerencia se encarga de realizar dichas conciliaciones de forma mensual y es corroborado con la información que tiene gerencia la cual es entregada por el área de caja.
7.	¿Por qué cree usted que debería existir un encargado de la protección de la documentación sustentadora de la empresa?	Porque se tendrá la seguridad que la información se encuentra cuidada en caso luego surgiera algún problema.	La empresa no tiene personal que se encargue de proteger la documentación.
8.	¿De qué forma se salvaguarda la documentación que sustenta cada proceso realizado por la empresa?	No tengo conocimiento de eso, ya que la información que tengo de esta área se la entregó a gerencia.	La empresa está pasando por alto algo muy relevante para la empresa como es la salvaguarda de información que luego puede ser requerida por SUNAT y eso hace que el control no sea el adecuado

Fuente: Resultados de la entrevista aplicada el 16/12/2020

**Objetivo Especifico 2:** Identificar la eficiencia en el área de caja en la empresa “Telecomunicaciones Valentina” EIRL – Bagua Grande.

Tabla 4

*Análisis de Documentos Sustentatorios*

Detalle	SI	NO
¿Todos los ingresos y egresos son registrados?	X	
¿Existe un personal encargado de archivar la documentación de transferencias realizadas por la empresa?		X

Fuente: Resultados de la entrevista

**Análisis:** Según la información obtenida como parte del análisis documental; los egresos respecto a pagos si son controlados ya que a cada personal se le entrega su Boleta de Pago correspondiente al mes laborado, pero respecto a las demás operaciones realizadas por el área son llevadas de forma manual o en un cuadro simple de Excel que fácilmente puede ser manipulado.

Tabla 5

*Análisis del Registro*

<b>DETALLE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Existe un control de pagos a personal y proveedor?	<b>X</b>	
¿Los comprobantes emitidos diariamente son registrados?	<b>X</b>	
¿Se realizan arqueos diarios?	<b>X</b>	
¿Los pagos se realizan en efectivo?	<b>X</b>	
¿Se realizan conciliaciones bancarias?	<b>X</b>	

FUENTE: Resultados de la entrevista

**Análisis:** Los comprobantes emitidos por la empresa no cuenta con el debido control detallado ya que es archivado por la misma cajera el mismo que puede ser motivo de no obtener información real; el arqueo diario es realizado, pero es registrado en un Excel simple que les sirve como medio de control de todas las operaciones realizadas dentro del área.

Tabla 6

*Análisis del Archivo*

<b>DETALLE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿La empresa realiza el archivamiento de la información?	<b>X</b>	
¿Existe un personal encargado de salvaguardar la documentación de la empresa?		<b>X</b>

FUENTE: Resultados de la entrevista

**Análisis:** Existe un riesgo relevante en la salvaguarda de la documentación que es sumamente importante en la toma de decisiones en beneficio de la empresa.

### **3.1.2. Discusión de los Resultados**

Luego de aplicar la entrevista a la gerente y jefa del área de caja como medio para obtener las estrategias de control interno que vienen aplicando en la actualidad; se logró obtener la información que, todas las operaciones son registradas en un formato de Excel simple, el mismo que es diseñado y utilizado por la cajera como medio de control para registrar los ingresos y egresos que se realizan. Según el criterio de la investigadora, éste no brinda seguridad que la información sea real y verídica.

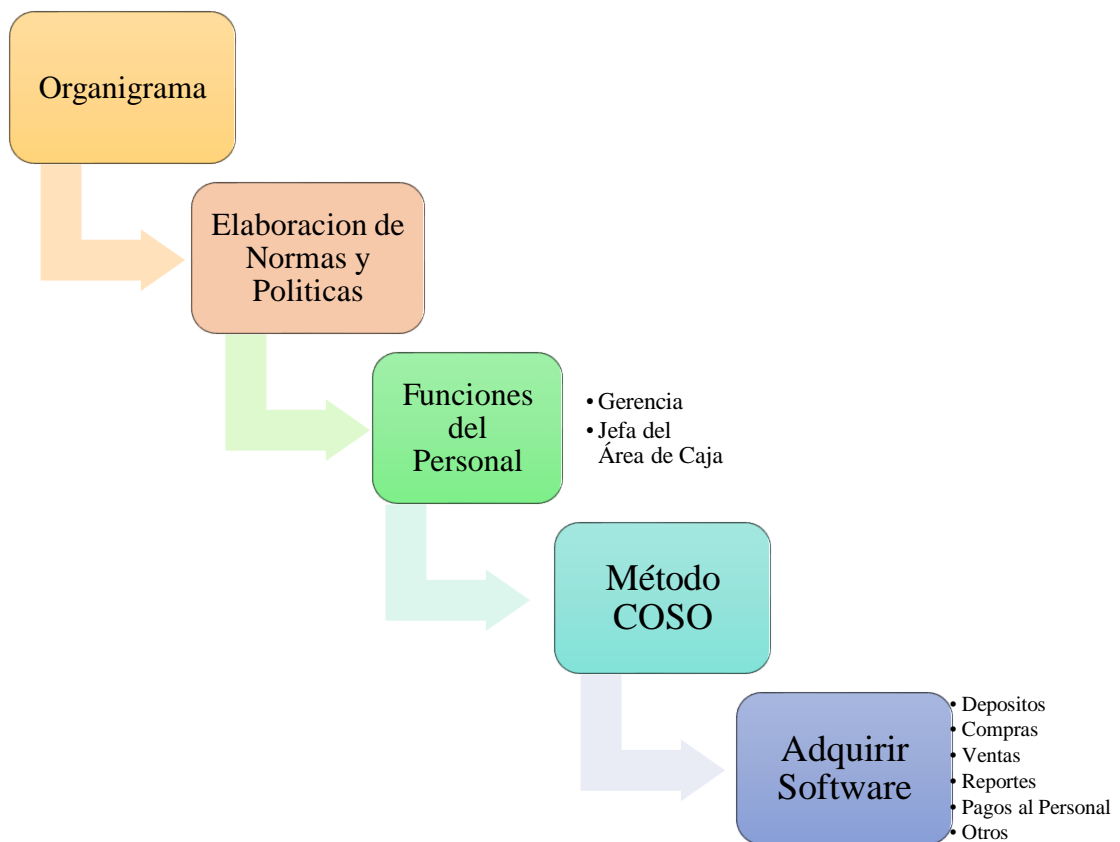
Respecto a la documentación, la empresa no cuenta con personal que se encargue del

correcto archivo de las mismas teniendo en cuenta que mediante ello se obtendrá información sumamente importante y debe ser salvaguardado por un personal de confianza.

La empresa no cuenta con un organigrama que defina las funciones de cada personal, el mismo que indique a sus jefes directos de acuerdo al área en que se desempeñan; ya que se verificó que es gerencia quien se encarga de muchas cosas a la vez considerando de gran importancia que toda empresa se encuentre organizada. Para finalizar la presente investigación se propone estrategias de Control Interno que ayuden a alcanzar la eficiencia en el área de caja de la Empresa.

### 3.1.3. Propuesta estrategias de control interno

Las propuestas se realizarán en base al siguiente esquema:



**Figura 1.** Esquema de la Propuesta.

## A. Organigrama

El organigrama a proponer es el siguiente:

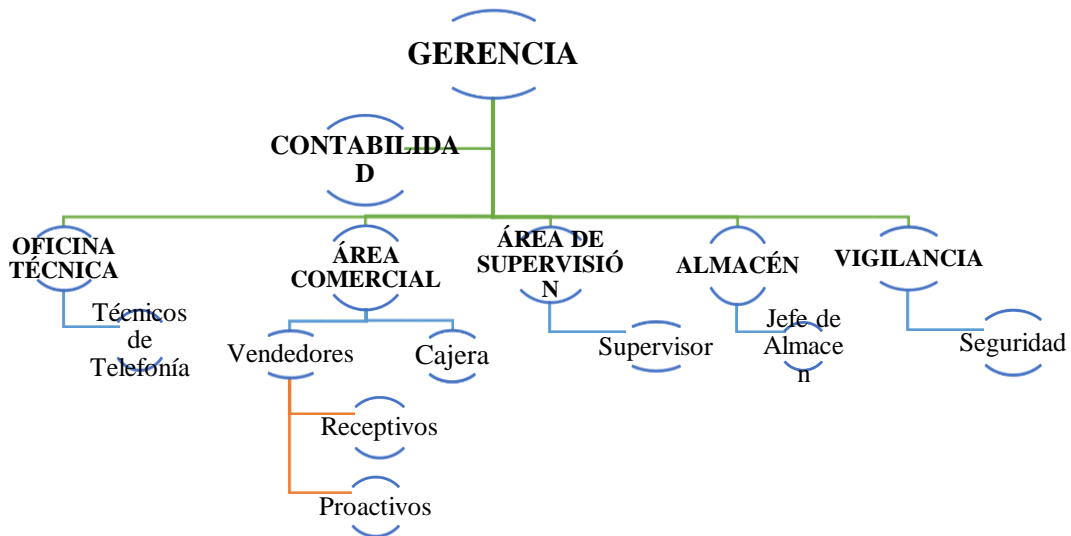


Figura 2. Propuesta de Organigrama.

## B. Elaboración de Normas y Políticas

- Establecer el nivel estructural de la empresa.
- Informar mediante un documento al personal de los cambios realizados respecto a estructura de la empresa.
- Dar a conocer la misión y visión de la empresa a cada personal.
- Satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Tomar decisiones óptimas en beneficio de la empresa.
- Administrar de forma eficiente los activos de empresa.

## C. Funciones del Personal

Para el logro de cada objetivo se establecerá las funciones del personal referente al área de caja.



Tabla 7

*Funciones de Gerencia*

<b>Cargo</b>	<b>Funciones</b>
<b>GERENCIA</b>	Emitir información escrita de las funciones del personal. Realizar arqueo de caja sin previo aviso. Designar a personal encargado de salvaguardar la documentación sustentatoria. Implementar un sistema que permita registrar las operaciones de la empresa.

Fuente: Elaborado por la autora.

Tabla 8

*Funciones de la Jefa del Área de Caja*

<b>Cargo</b>	<b>Funciones</b>
<b>JEFA DE CAJA</b>	Recepción, entrega y custodia del dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja. Organizar y clasificar diariamente los ingresos y egresos diarios. Presentar sugerencias en la gestión de cambios. Emitir comprobantes de pago. Entregar al final de su turno la cantidad de lo recaudado en efectivo, y los documentos de respaldo debidamente ingresados y firmados.

Fuente: Elaborado por la autora.

**D. Propuesta de mejora en base al “Método COSO”**

Según Salvador, A., (2016) indica que el Método COSO; está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Por tal motivo se toma como base al método COSO (componentes) para proponer el siguiente:

**a. RESPECTO A EL AMBIENTE DE CONTROL**

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

## **b. RESPECTO A LA EVALUACION DE RIESGOS**

**Objetivos de Cumplimiento:** Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.

**Objetivos de Operación:** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.

**Objetivos de la Información Financiera:** Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

## **c. RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

- ✓ Controles Sobre los Sistemas Administrativos y Operativos.
- ✓ Controles Sobre los Sistemas de Tecnología Informática.
- ✓ Controles de Gestión (indicadores de resultados cuantitativos y cualitativos)
- ✓ Análisis de las Actividades de Control Existentes (responsabilidades)
- ✓ Manuales de Procedimientos.

## **d. RESPECTO A LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

**Controles Generales:** Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha.

**Controles de Aplicación:** Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente.

## **e. PROPESTA RESPECTO A LA SUPERVISION**

- ✓ El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- ✓ Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- ✓ Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o pocos.

- ✓ Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

### **E. ADQUIRIR SOFTWARE PARA EL ÁREA DE CAJA**

Luego de verificar y evaluar a la empresa, se manifiesta que es de suma importancia proponer a la empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL la adquisición de un Software de registro computarizado para el área de caja en el cual se registre de forma diaria los ingresos y egresos efectuados dentro de la misma, el cual ayudará en el debido control de las operaciones y alcanzar la eficiencia esperada por la empresa.

Para ello también se propone que dicho sistema contenga lo siguiente:

**Depósitos:** Se registrará todos los depósitos efectuados a terceros y cada uno con su número del documento.

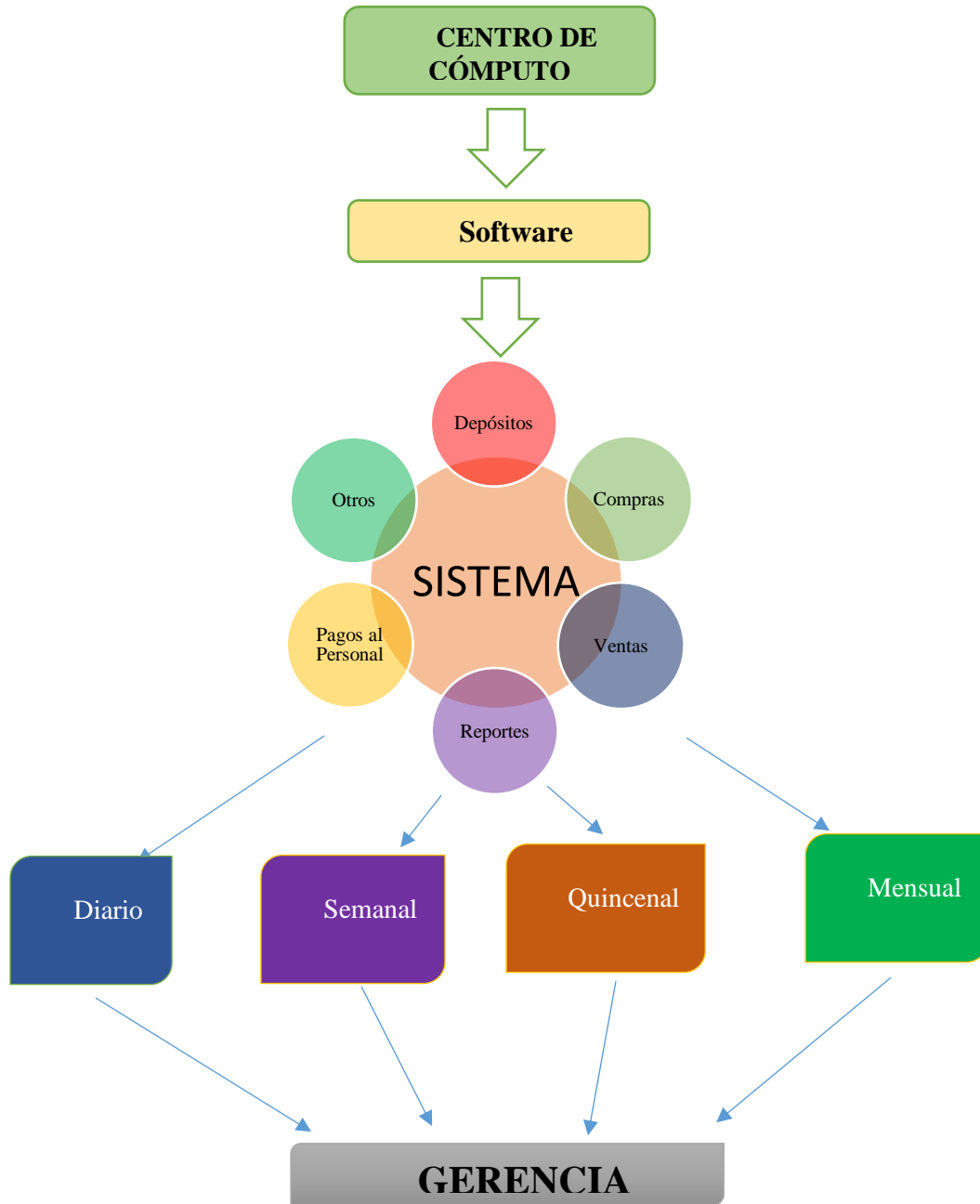
**Pagos al Personal:** Se registrará los pagos realizados al personal, detallando fecha y hora hasta la entrega de su respectiva boleta de pago.

**Ventas:** Se registrará los ingresos por ventas de forma detallada con su número de comprobante y si el cobro se realizó en efectivo o con tarjeta.

**Compras:** Se registrará las compras efectuadas incluyendo fecha y con su documento.

**Reportes:** Se registrará los reportes diarios emitidos por el área de caja.

**Otros:** Se registrará otros ingresos o egresos extraordinarios.



**Figura 3.** Software de Caja.

### 3.2. Consideraciones finales

#### 3.2.1. Conclusiones

Se identificó que la empresa presenta mucha debilidad respecto a su control y esto afecta en el logro de metas; las políticas y procedimientos no son específicos, tampoco están definidas las responsabilidades del personal; las actividades y medios de control, en el caso de arqueos de caja sorpresivo y conciliaciones bancarias son desarrollados con poca frecuencia esto impide

tener un seguimiento de manera continua de todas las operaciones que ahí se desarrollan y a su vez genera que exista un mayor riesgo, fraudes o malversación de recursos. Estos riesgos son inherentes y no permiten que la empresa se encamine rumbo a sus objetivos ya que se considera indispensable manejar estrategias que permitan alcanzar la eficiencia esperada.

Se concluye que, al desarrollar la propuesta de estrategias de control interno, se logrará alcanzar eficiencia en el área de caja en beneficio de la empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL ya que ayudará a obtener información de forma real y oportuna para la toma de decisiones.

### **3.2.2. Recomendaciones**

La gerencia debe tomar mayor importancia y enfoque en el área de caja; ya que es ahí donde se desarrollan las actividades que cubran las necesidades de la empresa, verificar las operaciones que ahí se desarrollan, salvaguardar la información de forma adecuada, el personal debe asumir con mucha responsabilidad y compromiso cada una de sus funciones en las diferentes áreas.

Que la Gerencia implemente las propuestas de estrategias de control interno, ya que de esa forma se tendrá un control interno adecuado, además que con ello se alcanzará la eficiencia de sus operaciones y también se logrará una mejor administración de los recursos.

## REFERENCIAS

- Estado, C. G. (s.f.). *NORMAS TECNICAS DE CONTROL INTERNO*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NTCI-PRES-INDICE.pdf>
- Normas Internacionales de Contabilidad 2. (s.f). Lima.
- SUNAT. (s.f.). Guia Tributaria. Obtenido de <http://www.guiatributaria.sunat.gob.pe/tramites-en-sunat/comprobantes-de-pago.html>
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). *APRENDER A INVESTIGAR*. Bogota. Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/mod2investigacion.pdf>
- Jaramillo. J. (2016) “*Evaluación Del Control Interno En Los Departamentos De Tesorería De Las Empresas Basado En Las Normas Vigentes De Auditoria*”. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Machala. Recuperado desde: <http://repositorio.utmachala.edu.ec>
- 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). Universidad de Cartagena. Recuperado desde: <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2130>
- Estupiñan.R. (Informe COSO I, II y III p.16 y p.35) “*Control Interno y Fraudes*”. Recuperado desde: [www.pilgroupconsulting.com](http://www.pilgroupconsulting.com)
- Castillo. R. (2015) “*Estrategias Basadas En El Control Interno Que Optimicen La Gestión Financiera De La Empresa Distribuidora Puche Y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy*”. (Tesis de Grado). Universidad Recuperada desde: <http://riuc.bc.uc.edu.ve>
- Koontz. H. y Weihrich. H. (2004) *Administración: Una perspectiva Global*. Recuperado desde: <http://biblioteca.soymercadologo.com>
- Normas Internacionales de Contabilidad – NIC’s: [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)
- Baca.L. (2017) *Implementación Del Control Interno Y Su Efecto En La Gestión Financiera De Las Agencias De Viajes En El Distrito De Miraflores, Lima*”. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma del Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.autonoma.edu.pe>
- Carranza. Y., Cespedes.S. Y Yactayo.L. (2016);

*Implementación Del Control Interno En Las Operaciones De Tesorería En La Empresa De Servicios Suyelu S.A.C. Del Distrito Cercado De Lima En El Año 2013.* (Tesis de grado). Universidad de Ciencias y Humanidades. Recuperado desde: <http://repositorio.uch.edu.pe>

Dr. C.P.C. Silvio Wilder Acuña Jara EL CONTROL INTERNO Y SU EVALUACIÓN UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS. Recuperado desde: <http://uap.edu.pe>

Cusme, M., L. Romero, L. y Valenzuela, D. (2015). *Diseño De Un Plan Estratégico Para Implementar Un Sistema De Control Interno Y Establecer Procedimientos Y Funciones Para El Departamento De Tesorería De La Empresa Ópticas Gmo Ecuador S.A., Localizada En La Ciudad De Guayaquil, En El Año 2015.* (Tesis de grado) Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado desde: <http://repositorio.ug.edu.ec>

Gavilánez, A. (2012). *Sistema De Control Interno Como Herramienta Para El Mejoramiento De La Gestión Administrativa Aplicado A La Empresa Introve Cia Ltda.* (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador. Recuperado desde: <http://www.dspace.uce.edu.ec>

Chafla, L. (2012). *Implementación de un Sistema de Control Interno en el área Contable de la empresa Imporcobre ciudad de Quito.* (Tesis de grado). Universidad Central de Ecuador. Recuperado desde: <http://www.dspace.uce.edu.ec>

Cahui, L. (2017). *Propuesta De Control Interno Para El Logro De Objetivos Empresariales En Empresas De Servicios, Caso Grupo Gaucho 2 S.A.C. De La Ciudad De Arequipa, Periodo 2015.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado desde: <http://repositorio.unsa.edu.pe>

Carbajal, M. & Rosario, M. (2014) *Control Interno del efectivo y su incidencia en la Gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014.* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado desde: <http://repositorio.upao.edu.pe>

Burgos y Suarez (2016) *El Sistema De Control Interno Contable Y Su Influencia En La Gestión Financiera De La Empresa Inversiones Christh.Al S.A.C., Distrito De Trujillo, Año 2015.* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado desde: <http://repositorio.upao.edu.pe>

Cusme, Romero y Valenzuela (2015). *Diseño De Un Plan Estratégico Para Implementar Un Sistema De Control Interno Y Establecer Procedimientos Y Funciones Para El Departamento De Tesorería De La Empresa Ópticas Gmo Ecuador S.A., Localizada*

- En La Ciudad De Guayaquil, En El Año 2015.* (Tesis de grado) Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado desde: <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Gavilánez (2012). *Sistema De Control Interno Como Herramienta Para El Mejoramiento De La Gestión Administrativa Aplicado A La Empresa Introve Cia Ltda.* (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador. Recuperado desde: <http://www.dspace.uce.edu.ec>
- Chafla (2012). *Implementación de un Sistema de Control Interno en el área Contable de la empresa Imporcobre ciudad de Quito.* (Tesis de grado). Universidad Central de Ecuador. Recuperado desde: <http://www.dspace.uce.edu.ec>
- Cahui (2017). *Propuesta De Control Interno Para El Logro De Objetivos Empresariales En Empresas De Servicios, Caso Grupo Gaucho 2 S.A.C. De La Ciudad De Arequipa, Periodo 2015.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado desde: <http://repositorio.unsa.edu.pe>
- Carbajal & Rosario (2014) *Control Interno del efectivo y su incidencia en la Gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014.* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado desde: <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Burgos y Suarez (2016) *El Sistema De Control Interno Contable Y Su Influencia En La Gestión Financiera De La Empresa Inversiones Christh.Al S.A.C., Distrito De Trujillo, Año 2015.* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado desde: <http://repositorio.upao.edu.pe>
- [Http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html)
- [Http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec17control](http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec17control)
- Libro: «*Introducción a la Teoría General de la Administración*», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 52.
- Del libro: «*Administración*», Octava Edición, de Robbins Stephen y Coulter Mary, Pearson Educación, 2005, Págs. 7.
- Libro: «*Economía*», Decimoséptima Edición, de Samuelson Paul y Nordhaus William, McGraw Hill Interamericana de España, 2002, Pág. 4.
- Libro: «*Economía*», Tercera Edición, de Mankiw Gregory, McGraw-Hill Interamericana de España, 2004, Pág. 4.



## **ANEXOS**



**Anexo 02: Matriz de consistencia**

**TITULO: ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA  
TELECOMUNICACIONES VALENTINA EIRL – BAGUA GRANDE**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
¿De qué manera las estrategias de control interno contribuirán para alcanzar eficiencia en el área de caja de empresa “Telecomunicaciones Valentina” EIRL- Bagua Grande?	<b>General</b>	<b>Independiente</b>		Estrategia organizacional	Entrevista / Guía de Entrevista
	Proponer estrategias de control interno para alcanzar eficiencia en el área de caja de la empresa Telecomunicaciones Valentina EIRL – Bagua Grande.	Estrategias de control interno.	Ambiente Estructural.	Autoridad y responsabilidad.	
				Establecimiento de objetivos.	
	Evaluación de Riesgos.		Riesgos de la empresa		
			Riesgos de procesos		
			Riesgos de actividades		
	Actividades de Control		Control general.		
			Software de control.		
			Información contable.		
	Información y supervisión		Supervisión de procesos.		
		Control de documentos.	Entrevista / Guía de entrevista.		
	Eficiencia	Documentación		Control de registros.	
			Depósitos.		
Registro		Pagos.			
		Arqueos.			
Archivo	Conciliaciones	Análisis documental / Guía Documental			
	Documentos sustentatorios.				

### **Anexo 03: Cuestionario**

**Empresa** :

**Fecha** :

**Entrevistado** :

**Instrucción** :

1. El presente cuestionario tiene como propósito profundizar y recolectar datos acerca de la investigación.
2. ¿De qué manera se informa al personal del nivel estructural de la empresa?
3. ¿Por qué sería importante estructurar las actividades a realizar por el personal?
4. ¿Por qué se debe asignar a un responsable en cada área de la empresa?
5. ¿Por qué cree usted que es importante contar con políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades del personal?
6. ¿Cuáles son las políticas que se han implementado para evaluar el riesgo de la empresa?
7. ¿De qué forma contribuye el personal para alcanzar las metas establecidas por la empresa?
8. ¿Cuál es el tiempo establecido para que el personal sea debidamente capacitado en el desarrollo de sus funciones?
9. ¿De qué forma se mide el desempeño del personal?
10. ¿A partir de qué monto se necesita previa autorización para cumplir con las cuentas por pagar de la empresa?
11. ¿Quién es el personal autorizado para la emisión de órdenes de pago enviadas al área de caja?
12. ¿Cuál es el tiempo establecido para realizar el control de existencias de la empresa?
13. ¿Por qué cree que debe existir coordinación entre las diversas áreas en el proceso de información?
14. ¿Por qué es necesario que exista personal encargado de efectuar revisión periódica de la cantidad de evaluaciones realizadas a los clientes?
15. ¿De qué forma se realiza la supervisión a los procesos y actividades desarrolladas por el personal?
16. ¿De qué forma se lleva el control de los ingresos y egresos?

17. ¿Por qué cree que debería existir un encargado del registro diario de las transferencias realizadas?
18. ¿Cuál es el procedimiento jerárquico que realiza la empresa al momento de realizar el pago de personal?
19. ¿De qué forma usted puede presentar algún reclamo de insatisfacción respecto a su remuneración?
20. ¿Cree usted que los arqueos deben realizarse de forma sorpresiva o con previa anticipación?
21. ¿Cuál es el tiempo que se toma la empresa para realizar las conciliaciones bancarias?
22. ¿Por qué cree usted que debería existir un encargado de la protección de la documentación sustentadora de la empresa?
23. De qué forma se salvaguarda la documentación que sustenta cada proceso realizado por la empresa?

**Anexo 04: Ficha de Evaluación**

<b>ENTREVISTA</b>			
<b>EMPRESA:</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>ENTREVISTADO:</b>			
<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>COMENTARIO</b>
1.	¿De qué manera se informa al personal del nivel estructural de la empresa?		
2.	¿Por qué sería importante estructurar las actividades a realizar por el personal?		
3.	¿Por qué se debe asignar a un responsable en cada área de la empresa?		
4.	¿Por qué cree usted que es importante contar con políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades del personal?		
5.	¿Cuáles son las políticas que se han implementado para evaluar el riesgo de la empresa?		
6.	¿De qué forma contribuye el personal para alcanzar las metas establecidas por la empresa?		
7.	¿Cuál es el tiempo establecido para que el personal sea debidamente capacitado en el desarrollo de sus funciones?		
8.	¿De qué forma se mide el desempeño del personal?		
9.	¿A partir de qué monto se necesita previa autorización para cumplir con las cuentas por pagar de la empresa?		
10.	¿Quién es el personal autorizado para la emisión de órdenes de pago enviadas al área de caja?		

11.	¿Cuál es el tiempo establecido para realizar el control de existencias de la empresa?		
12.	¿Por qué cree que debe existir coordinación entre las diversas áreas en el proceso de información?		
13.	¿Por qué es necesario que exista personal encargado de efectuar revisión periódica de la cantidad de evaluaciones realizadas a los clientes?		
14.	¿De qué forma se realiza la supervisión a los procesos y actividades desarrolladas por el personal?		

**ENTREVISTA****EMPRESA:****FECHA:****ENTREVISTADO:**

<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>COMENTARIO</b>
1.	¿De qué forma se lleva el control de los ingresos y egresos?		
2.	¿Por qué cree que debería existir un encargado del registro diario de las transferencias realizadas?		
3.	¿Cuál es el procedimiento jerárquico que realiza la empresa al momento de realizar el pago de personal?		
4.	¿De qué forma usted puede presentar algún reclamo de insatisfacción respecto a su remuneración?		
5.	¿Cree usted que los arqueos deben realizarse de forma sorpresiva o con previa anticipación?		
6.	¿Cuál es el tiempo que se toma la empresa para realizar las conciliaciones bancarias?		
7.	¿Por qué cree usted que debería existir un encargado de la protección de la documentación sustentadora de la empresa?		
8.	¿De qué forma se salvaguarda la documentación que sustenta cada proceso realizado por la empresa?		







## Anexo N° 07. Evidencia Fotográfica



*Figura N° 01. Aplicando la entrevista a la Gerente*



*Figura N° 02. Aplicando la entrevista a la jefa del Área de caja.*



*Figura N° 03. Empresa.*



*Figura N° 04. Zona de Ingreso a la Empresa*



*Figura N° 05. Atención al Cliente.*

## Anexo N° 08: RESOLUCIÓN DE APROBACION



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°1257-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 03 de diciembre de 2020.

#### VISTO:

El oficio N°0707-2020/FACEM-USS de fecha 03 de diciembre de 2020, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, y el provelido del Decano de FACEM de fecha 03/12/2020, respecto a la aprobación de la actualización de los Informes de Investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, según el Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán en su Art. 31° Indica que la Investigación formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada escuela profesional.

Que, en el Art. 36° del mismo Reglamento de Investigación, menciona que el comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación acorde a las líneas de Investigación Institucional

Que con oficio N° 0523-2020/FACEM-DC-USS de fecha 30 de setiembre de 2020, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad solicita la aprobación de la actualización de los proyectos de tesis presentados por los egresados de su escuela, por haber perdido vigencia.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO 1°:** APROBAR la actualización de los Informes de Investigación de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, según se indica en el cuadro adjunto.

**ARTÍCULO 2°:** Dejar sin efecto la Resoluciones que aprobaron los proyectos de Investigación iniciales, por caducidad, según el extremo correspondiente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLAND TURISTA TORRES  
Decano(a)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guerrero  
SECRETARÍA ACADÉMICA (01)

C.C. Escuela, Archivo.

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°1257-FACEM-USS-2020**

<b>N°</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>LÍNEA</b>
1	DÍAZ HERNÁNDEZ YEISA YORELI	PROPUESTA DE AUDITORIA FINANCIERA PARA MEJORAR EL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL SUB CAFAE UGE- UTCUBAMBA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	SALDARÍA TRONCOS JANY KARINA	ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES VALENTINA ERL - BAGUA GRANDE.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	IGNACIO SILVA JEYLI YDANA	INFLUENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO DEL PUEBLO CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CASTILLO ZAPATA ANA DEL PILAR	EVASIÓN TRIBUTA Y EL IMPACTO EN LA RECAUDACION DE LOS COMERCIANTES DE PRENDAS DE VESTIR - CAJAMBAMBA.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	VASQUEZ VASQUEZ NERY	ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES - HOSTAL SAN FERNANDO ERL, BAGUA GRANDE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo N° 09: ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1257-FACEM-USS- 2020, del (los) estudiante (s), Saldaña Troncos Jany Karina Titulada ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES VALENTINA EIRL – BAGUA GRANDE.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 27 de enero de 2021

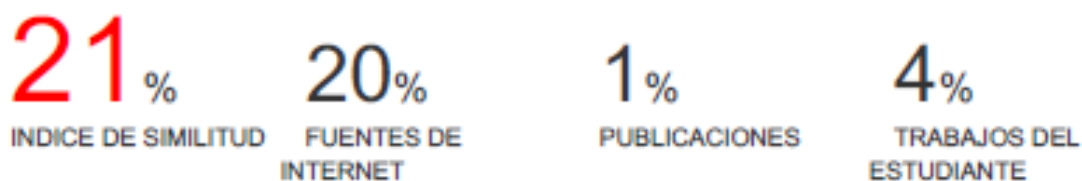


Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
DNI N° 43068346

## Anexo N° 10: REPORTE DEL TURNITIN

### ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES VALENTINA EIRL – BAGUA GRANDE.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://www.cresud.com.ar">www.cresud.com.ar</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<a href="http://auditoriadesistemascala.blogspot.com">auditoriadesistemascala.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://www.johndany.com">www.johndany.com</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://www.enp.edu.uy">www.enp.edu.uy</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://www.elsiglodetorreon.com.mx">www.elsiglodetorreon.com.mx</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://dspace.biblioteca.um.edu.mx">dspace.biblioteca.um.edu.mx</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://www.manualesdetodo.net">www.manualesdetodo.net</a>	



## Anexo N° 11: FORMATO T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 27 de enero de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:

Jany Karina Saldaña Troncos, con DNI 70084622;

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA ALCANZAR EFICIENCIA EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES VALENTINA EIRL-BAGUA GRANDE**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de **CONTADOR PUBLICO**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de **CONTABILIDAD**, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Jany Karina Saldaña Troncos	70084622	