

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD



Control interno en el área de caja y la rentabilidad de Kam Bazar
Librería E.I.R.L.-Sullana 2022

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

AUTORA:

Sandoval Valladolid, Sandy Mirella
CODIGO ORCID 0009-0008-1163-9797

ASESOR:

Martos Ramirez, Lucio Carlos
CODIGO ORCID 0000-0002-2732-6452

PIURA – PERU

2023

INDICE

INDICE GENERAL	i
INDICE DE TABLAS	ii
PALABRA CLAVE.....	iv
TITULO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
1. INTRODUCCION	1
ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	1
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	10
PROBLEMA	11
CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	11
HIPOTESIS	13
OBJETIVOS.....	13
2. METODOLOGÍA.....	15
TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	15
POBLACION Y MUESTRA	15
TECNICAS E INSTRUMENTOS	16
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	16
3. RESULTADOS	17
4. ANALISIS Y DISCUSION	34
5. CONCLUSIONES	38
6. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	42
ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS

N°		Pág.
Tabla 1:	Considera usted que la empresa tiene el respaldo de un buen control interno en el área de caja.	17
Tabla 2:	Considera que existen riesgos económicos al no llevar en la empresa un control interno en el área de caja	18
Tabla 3:	Considera que la aplicación de un buen control interno es vital para el área de caja.	19
Tabla 4:	Se han establecido mecanismos en el área contable para detectar los riesgos en la empresa	20
Tabla 5:	Cree que el responsable del área de caja, está realizando sus rendiciones para evitar posibles riesgos	21
Tabla 6:	Conoce si se realizan arqueos con frecuencia para evitar riesgos económicos.	22
Tabla 7:	Considera estar de acuerdo con aplicar estrategias para llevar un eficiente control interno en el área de caja.	23
Tabla 8:	Considera que la empresa está teniendo en cuenta analizar los faltantes y sobrantes de dinero de cada cajero.	24
Tabla 9:	Considera que el personal responsable de caja conoce el manejo de su área	25
Tabla 10:	Considera usted que llevando un buen control de sus activos va a mejorar la rentabilidad de la empresa.	26
Tabla 11:	Con la aplicación de un buen control interno en el área de caja, usted considera que mejoraría la rentabilidad de la empresa	27
Tabla 12:	Considera que las ventas se relacionan directamente con la rentabilidad de la empresa.	28

Tabla 13:	Usted estima que la rentabilidad de la empresa es buena	29
Tabla 14:	Conoce usted si la empresa cuenta con un índice de retorno al patrimonio	30
Tabla 15:	Considera importante que la empresa cuente con un asesor contable-financiero para que le permita mejorar su rentabilidad	31
Tabla 16:	Conoce si la empresa posee respaldo económico-financiero para cumplir con sus obligaciones.	32
Tabla 17:	Considera usted que el pago de impuestos afecta a la rentabilidad de la empresa.	33

Palabras clave: Control interno, caja, rentabilidad, auditoría

Keywords: Internal control, cash, profitability, audit

Líneas de Investigación:

Línea de Programa	Auditoría
Área	Ciencias sociales
Sub-área	Economía y negocios
Disciplina	Economía

**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA Y SU MEJORA EN
LA RENTABILIDAD DE KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L.-
SULLANA 2022.**

Resumen

Esta investigación tuvo como fin: Analizar el control interno en el área de caja y la mejora en la rentabilidad de Kam Bazar Librería E.I.R.L -SULLANA -2022. Por lo que utilizamos la investigación descriptiva, no experimental como diseño y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 25 colaboradores de la empresa Kam Bazar Librería E.I.R.L y como unidades de análisis, 10 colaboradores, habiéndose constituido de esta forma nuestra muestra, empleamos la encuesta y el cuestionario, como instrumento.

Entre los hallazgos más importantes encontrados, fueron el 80% de los encuestados opinaron que la empresa casi nunca tiene el respaldo de un buen control interno en el área de caja, así como el 80% de los encuestados manifestaron que en la empresa casi siempre existen riesgos económicos al no llevar un control interno en el área de caja, y lo que se quiere lograr con este trabajo es que el área sea más eficiente y eficaz con el fin de mejorar la gestión en la caja de la organización, y con ello garantizar la seguridad, la protección, la eficacia y la exactitud del efectivo y poder asegurar la rentabilidad de la empresa.

Abstract

The purpose of this investigation was to: Analyze internal control in the cashier area and the improvement in the profitability of Kam Bazar Librería E.I.R.L -SULLANA -2022. Therefore, we use descriptive, non-experimental research as design and cross-sectional. The population was made up of 25 collaborators of the company Kam Bazar Librería E.I.R.L and as analysis units, 10 collaborators, having constituted our sample in this way, we used the survey and the questionnaire, as an instrument.

Among the most important findings, 80% of those surveyed believed that the company almost never has the support of good internal control in the cash area, as well as 80% of those surveyed stated that in the company there are almost always economic risks by not having an internal control in the cash area, and what we want to achieve with this work is that the area is more efficient and effective in order to improve the management in the cashier of the organization, and with it guarantee the safety, security, efficiency and accuracy of cash and to ensure the profitability of the company.

1. Introducción

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

Teniendo en cuenta el estudio realizado por **Orrala (2022)**, cuyo propósito fue determinar lo trascendental que significa el arqueo de caja como instrumento de control interno del dinero, así como su tratamiento contable. En cuanto a la metodología se revisó bibliografía y marcos teóricos respecto al tema investigado, se realizó la práctica de un arqueo de caja y se vio el tratamiento contable. Los controles internos son importantes porque las distintas organizaciones realizan sus operaciones de ingresos y egresos de efectivo en el área de caja, por lo que se debe de dar protección a los activos de la organización, haciendo en todo momento un seguimiento de toda la información, comprobando que los sistemas contables sean pertinentes. En cuanto a los hallazgos obtenidos se llegó a concluir que los procesos del control interno en el área de caja, van a disminuir los riesgos y por consiguiente disminuirán los problemas en aspectos administrativos y contables.

Según **Torres et al. (2022)**, quienes tuvieron como propósito implementar el control interno en el área de créditos y cobranzas de la organización en estudio, porque buscaron la prevención de fraudes y errores, y como es de conocimiento todo crédito tiene sus riesgos. Se empleó el cuestionario, se empleó también la entrevista con el fin evaluar la administración en todo este proceso de otorgamiento del crédito. En los resultados se hallaron deficiencias en la administración del crédito, mucha informalidad en las políticas, trayendo consecuencias como el aumento de clientes morosos. Se concluyó que en esta empresa no tienen los mecanismos apropiados para realizar un control eficiente en esta área de créditos.

De acuerdo a lo planteado por **Quispe (2022)**, donde se propuso determinar la asociación entre control interno y la gestión de tesorería en trabajadores de una institución universitaria en estudio. El estudio tuvo una orientación cuantitativa, no experimental como diseño, la población fue constituida de las áreas de tesorería y caja, sumando 22

colaboradores que también se constituyeron en la muestra, fue la encuesta la técnica que se empleó, y se usó el cuestionario como instrumento, con 33 ítems. Los hallazgos encontrados fue la obtención de un Alfa de Cronbach de 0.89 significando que es de una confiabilidad alta. Además, con p-valor de ,029 y un coeficiente de Pearson de ,466 de asociación positiva y directa. Concluyéndose, que en la institución se observaron los riesgos que existen en la administración de tesorería, como consecuencia de una inadecuada realización de funciones y procesos que se vienen realizando en la empresa.

Los autores investigadores **Terrones & Ojanama (2022)**, cuyo propósito fue establecer estrategias de control interno para optimizar la rentabilidad de la organización en estudio. El tipo empleado fue el descriptivo, de diseño no experimental, 15 directivos se constituyeron en la muestra de la investigación, se empleó la técnica del análisis documental. Los hallazgos encontrados fueron que el 80% de estos directivos, desconocían sobre estrategias de control interno, por consiguiente el control interno de los activos de la organización, era deficiente y no logró optimizar su rentabilidad.

Asimismo **León (2022)**, se propuso como fin verificar el análisis de los factores asociados a la gestión que inciden de forma significativa en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque los datos fueron obtenidos de los EE FF. Los hallazgos encontrados fueron que las variables explicativas presentan una alta significancia, tanto al grado general del modelo como a grado individual; además, las variables de morosidad, gastos operativos y apalancamiento tienen una relación inversa al ROE, en otras palabras, afectan en forma negativa a la rentabilidad.

Asimismo **Guillén (2021)**, se propuso en su estudio, establecer la asociación entre el control interno y la rentabilidad en el área de caja – tesorería de una empresa en estudio. Fue descriptivo el estudio y no experimental como diseño. Comprendió a 50 trabajadores como muestra, fue la encuesta la técnica empleada y el cuestionario su instrumento, se empleó el programa SPSS V.25; se usó Rho Spearman, el nivel de confiabilidad se midió mediante el coeficiente alfa de Cronbach cuyo resultado fue un coeficiente de 0,958 y

0,857 para la primera y segunda variable respectivamente. Los hallazgos mostraron una asociación de Rho Spearman =0,675 lo cual nos evidencia una asociación positiva o directa y una fuerza de relación moderada, por lo que existe una asociación entre estas dos variables estudiadas.

Díaz et al. (2020), quienes se propusieron implementar un control interno sólido, con la finalidad de contribuir al direccionamiento estratégico en estas empresas de ahorro y crédito. El estudio consistió en evaluar los 5 elementos del control interno del modelo COSO III, por lo que los resultados encontrados evidenciaron que no existe control en las operaciones diarias de cajas, así como no existe control en el seguimiento y monitoreo al momento de efectuar la revisión de las transacciones diarias de caja, tampoco existen indicadores de cumplimiento, ni existen documentos que faciliten la comunicación e información entre oficinas. Por lo que concluyen con implementar y evaluar los elementos de control interno, así como diseñar políticas, normas y flujos de información en la empresa en estudio.

Manifiesta en su estudio **Vara (2020)**, que su propósito fue la propuesta de implementar un Sistema de Control Interno en el Área Economía-Caja, en la empresa en estudio. El estudio fue descriptivo, se empleó la encuesta. Se obtuvo como hallazgos, la propuesta de realizar arqueos de caja bajo la batuta de la Oficina de Economía, y de esta forma la empresa pueda superar sus deficiencias y así sean eficientes en la labor que realizan los colaboradores, y por supuesto, que esta oficina pueda brindar la información en forma razonable y confiable, y así evidenciar que el Control Interno es de vital importancia emplearla como una de las herramientas más eficientes y que van a garantizar el cumplimiento de las metas propuestas por la organización, evitando malversaciones y fraudes en dicha organización.

Según el estudio realizado por **Peralta & Neyra (2019)**, quienes se propusieron establecer el control interno con el objetivo de mejorar la liquidez en el área de caja de la organización en estudio, realizándose con un enfoque cuantitativo, fue experimental y pre experimental como diseño, la población fue de 20 colaboradores, la muestra fueron las

mismas unidades de análisis. Los hallazgos evidencian el valor de 0.00 a través T de student Sig. (bilateral), siendo este menor a $\alpha = 0.05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula, se acepta que al aplicar el control interno mejora la liquidez en el área de caja de la organización, existe por lo tanto una diferencia significativa en la medida del control interno antes y después de la aplicación de la propuesta, por lo que se concluye que con esta propuesta, se mejoró la liquidez de la organización, en el área de caja.

De acuerdo al estudio de **Rivas (2019)**, se propuso en su trabajo, diseñar controles internos para mejorar el área de tesorería en un hospital en estudio. El enfoque fue cuantitativo, no experimental. Los resultados encontrados fueron que existen riesgos económicos en las transacciones de efectivo, por lo que se evidenció el uso de este efectivo para otros fines, los comprobantes de pago por compra de gastos realizados se rindieron con retraso no pudiendo sustentar oportunamente estos gastos. Entre sus conclusiones sostuvo que el control interno en Tesorería no es confiable, debido a que el personal no tiene conocimiento del manejo y falta implementar políticas al respecto, con el fin de que las normas y reglamentos de tesorería se cumplan eficientemente.

Asimismo el investigador **Paredes (2019)**, se propuso establecer el impacto que tiene implementar el control interno en el área de Tesorería y su incidencia en la rentabilidad en una organización en estudio. El estudio fue no experimental, del tipo descriptivo, y se empleó un cuestionario que se aplicó a los directivos y empleados de la organización. Los resultados fue que el control interno tiene influencia significativa en la rentabilidad de la organización en estudio, ya que al aplicar un adecuado control interno permitirá la realización de una mejor toma de decisiones y el correcto desarrollo de los procedimientos del área de tesorería en la organización.

En su estudio **Pretel (2018)**, se propuso como fin, describir los atributos del control interno de caja de las organizaciones de transporte en estudio. Empleó la investigación descriptiva, no experimental, se empleó la guía de entrevista. Los hallazgos fueron que es muy trascendental contar con un manual de procedimientos y reglamentos con el objeto de mejorar el control interno en caja de las organizaciones, porque no se están realizando

arqueos de caja y por tanto no desarrollan eficientemente la información de las transacciones y/u operaciones que realizan, por lo que contando con estas normas, estas empresas protegerían y salvaguardarían los recursos de la empresa.

Según **Zamora (2018)**, en su trabajo se propuso describir los atributos del control interno en caja de la organización en estudio. El estudio fue descriptivo, no experimental, se empleó un cuestionario, se usó la entrevista. Los hallazgos encontrados es que en la organización no existe un diagnóstico de caja dictaminado por el control interno, por consiguiente no están manejando los recursos económicos con efectividad y eficiencia y así logre beneficios la organización. Concluye que existen deficiencias en su gestión, porque no existen funciones ni procedimientos adecuados que apoye a lograr sus objetivos.

Como sostuvo **Plasencia (2018)** en su estudio, tuvo como propósito determinar el efecto del control interno en la rentabilidad de la organización en estudio. Se empleó la técnica de recopilación de datos, se aplicaron encuestas y se analizaron documentos. Se analizó las siguientes oficinas de la organización: Logística, Contabilidad, Administración, Caja y Bancos, , evidenciándose en los hallazgos que el control interno prácticamente no existía en la organización, tampoco existía el MOF, la caja chica no se encontraba implementada, los comprobantes de pago se encontraban extraviados, etc. por lo que estas deficiencias afectaban el desarrollo, la operatividad y rentabilidad de la empresa. Se realizó la propuesta de implementar un control interno, con planes, procesos, procedimientos y acciones para cada en problemas.

De acuerdo al trabajo realizado por **Huamán (2018)**, cuyo fin fue la propuesta de un sistema de control interno con el objeto de mejorar la rentabilidad de la organización en estudio. Fue descriptivo el trabajo que realizó, mixto: cualitativo y cuantitativo. Se empleó la entrevista y análisis documental, como técnicas. Entre los resultados hallados se encontró que el control interno es deficiente en las áreas de cuentas por cobrar, área de existencias y en el área de caja, en esta última área se hallaron algunas falencias, por ejemplo la falta de conciliaciones en caja con los clientes, también se evidenciaron

debilidades en cuanto a la información, no existe la confianza en la información, en el control de los recursos, política empresarial, entre otros aspectos financieros de la organización. Planteó propuestas de funciones para cada una de las áreas involucradas, igual planteó la elaboración de líneas de responsabilidad y de autoridad, y la supervisión permanente de los procesos. Otro de los resultados fue que la rentabilidad se encuentra en un nivel bajo, en el 1% de la utilidad neta.

Los investigadores **Merino & Rojas (2018)**, se propusieron analizar la influencia del control interno en el área de caja y bancos y la rentabilidad de una empresa en estudio. El trabajo consistió en realizar un diagnóstico de esta organización, específicamente en el área de caja y bancos. Los hallazgos fueron que el personal que labora en esta área no conocía los procedimientos regulares del área, y si existían procedimientos, estos no eran los indicados, porque no iban acorde con las normas vigentes; es decir, con las normas tributarias. Se encontraron muchas deficiencias, como por ejemplo no existían registros de los ingresos y salidas de caja, no se realizaban arqueos, los gastos no contaban con documentos sustentatorios, tampoco se realizaban las conciliaciones bancarias, generando saldos que al final no coinciden en los registros contables.

De acuerdo al estudio realizado por **Castro (2017)**, tuvo como objetivo establecer los atributos del control interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro en estudio. Fue realizado con una orientación cuantitativa, descriptiva y no experimental como diseño. 20 colaboradores se constituyeron en la muestra, se usó la encuesta, y el cuestionario. En los hallazgos se resalta que estas cajas municipales si cuentan con una oficina de control interno, han tenido en cuenta establecer valores, principios éticos, capacitan a sus colaboradores, y manejan reglamentos, procedimientos y manuales que permiten a los colaboradores poder desarrollarse con eficiencia. Concluye que estas Cajas Municipales, fundamentan su control interno en la práctica de valores y principios éticos para con su personal.

De acuerdo a lo que sostuvo **Herrera (2017)**, quien se propuso como fin, establecer como incide el control interno en la rentabilidad de una organización en estudio. Se trató de un

trabajo cuantitativo, aplicativo y no experimental. Los resultados hallados fueron que esta empresa posee un adecuado control interno y así la organización se ve favorecida en la rentabilidad. Anteriormente la organización presentaba deficiencias, como falta de capacitación a los colaboradores, el incumplimientos de políticas, , suministros en stock y así mismo se pudo observar que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, por lo que concluye que el control interno tiene incidencia de forma favorable en la rentabilidad de esta organización, incrementando la utilidad.

Asimismo, **Del Castillo (2017)**, se propuso en su trabajo establecer el control interno de caja y su incidencia en la liquidez en la organización en estudio. Tuvo una orientación cuantitativa, del tipo descriptivo, no experimental. Entre los hallazgos encontrados, se determinó que el área de caja no cuenta con un control idóneo, se encontró diferencias de saldos porque existen gastos no deducibles y también existen gastos sin comprobantes de pago, los colaboradores no están capacitados para cumplir con sus funciones respectivas, se determinó que la liquidez corriente disminuyó, indicándonos que la organización no cuenta con liquidez para pagar sus compromisos corrientes. De igual manera su prueba acida sufrió una ligera disminución. Por lo que concluye que el Control Interno en el área de caja tiene incidencia de forma positiva en la liquidez de la empresa. Según **García (2017)**, cuyo objetivo fue evaluar el control interno de la Subgerencia Administración y Finanzas de un municipio en estudio. Este trabajo tuvo una orientación cuantitativa, fue no experimental del tipo descriptivo. Los hallazgos fueron que el control interno presenta problemas y falencias que no hacen posible el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa. El grado del ambiente de control interno es ineficiente, falta reforzar su estructura organizacional, así como reforzar los principios morales, sus valores. El grado de evaluación de riesgo del control interno también se considera ineficiente, pues no existen políticas de identificación de riesgos, al no llevar un control de riesgos en las áreas de la organización, no tiene implementado un Plan de Administración de Riesgos y no se da respuesta a la identificación de dichos riesgos.

En cuanto a las teorías que tuvimos en cuenta y así fundamentar nuestro trabajo de investigación, y en cuanto se refiere a nuestras variables de estudio, en primer lugar

presentamos la fundamentación de mi variable control interno, por lo que el modelo COSO resalta la trascendencia del control interno, por lo que la organización debe comprender la influencia del mismo sobre los hallazgos de su gestión, como un proceso integrado que debe estar presente en las transacciones de la organización y no como un conjunto de reglas (Lozano y Tenorio, 2015).

Según Barquero (2013), sostiene que es todo un plan organizativo y que sus normas, métodos y procesos, van a garantizar que los activos de la empresa estén protegidos, que la contabilidad sea fidedigna y que las operaciones se desarrollen eficazmente en las organizaciones.

COSO (2013), fundamenta que el control interno va a otorgar una garantía, una seguridad razonable de conseguir las metas propuestas por las organizaciones; es decir, el control interno nos da una seguridad razonable, pero no absoluta. Sostiene que son 5 los componentes del control interno:

Ambiente de control: O entorno de control, donde incluyen conceptos como la integridad, principios morales, la filosofía de la dirección, valores éticos, y que estos influyen en todas las actividades que realiza la organización.

Evaluación de riesgos: La organización debe analizar cuáles son esos riesgos, deben manejar políticas de riesgos, los debe documentar, llevar un control de los mismos y proponer estrategias para superarlos.

Actividades de control: Vienen a ser los procesos que están presentes en todas las actividades que realiza la empresa y que estos procedimientos han sido elaborados por la empresa con el fin de disminuir los riesgos que se identifican en la misma.

Información y comunicación: Viene a ser el soporte del funcionamiento de los otros elementos del control interno; es decir, la información es combinar los datos con el análisis y presentación adecuada de los mismos, por lo tanto la gerencia decidirá cuál es la información útil para así desarrollar las distintas actividades que realiza la organización.

Actividades de seguimiento: Viene a ser la evaluación que se aplica a cada uno de los componentes del control interno, para verificar en todo caso si estos componentes vienen

funcionando de forma correcta.

Para Gitman y Zutter (2016), el efectivo de una organización se valora en cuanto esta organización pueda cumplir con obligaciones ya sea mensual, bimestral, trimestral etc. Precisar que este efectivo se constituye en la disposición que tiene la organización para cumplir con sus compromisos.

El Estado de Flujo de Efectivo (NIC 7), tiene que ver con el efectivo de una organización, su objetivo es ver si la organización tiene la capacidad de generar flujos de efectivo, por lo tanto requiere el suministro de información sobre el efectivo de la empresa mediante este estado, en donde estos flujos se encuentran distribuidos según actividades de operación, inversión o de financiamiento.

En cuanto a nuestra segunda variable en estudio, que viene a ser la rentabilidad, presentamos al teórico Díaz (2012), quien sostiene que el término rentabilidad lo conoce o al menos tiene idea de lo que es, cualquier persona, pero un concepto de rentabilidad es muy complejo, los libros solo se limitan a dar fórmulas, entonces los componentes financieros, productivos, como también humanos, vendrían a ser eficaces en su uso. Mientras que el investigador Caraballo (2013), sostiene que al realizar cualquier análisis respecto a la empresa, la rentabilidad empresarial es un tema básico de tomar en cuenta, es de conocimiento que el capital de la empresa es de suma importancia, y también lo es para terceros. Serán dos los puntos importantes a tomar en cuenta en una empresa la inversión y la financiación, para realizar el análisis de la rentabilidad.

Asimismo, los teóricos Contreras & Díaz (2015) quienes establecieron que la diferencia entre los ingresos y gastos, vendría a ser la rentabilidad, así como también es el retorno sobre la inversión, constituyéndose en una evaluación que debe realizar la gerencia, y ser medida a través de las ventas, activos y capital. Establecen 2 tipos de rentabilidad, la Rentabilidad económica (ROA) y la Rentabilidad financiera (ROE).

Importante es el aporte de Fernández (2016), cuando sostiene al igual que Contreras & Díaz (2015), la existencia de dos tipos de rentabilidad:

La rentabilidad económica, que viene a ser la productividad promedio que se obtiene por las transacciones que lleva a cabo dicha empresa. También se le conoce como: rentabilidad del activo, o la ganancia que se origina por cada sol que se emplea en dicha institución. La fórmula es la siguiente:

Rentabilidad Económica = Resultado del período / Activo total

La rentabilidad financiera, es el resultado obtenido por el patrimonio, independientemente de la distribución del resultado del ejercicio. Este indicador se usa para tener conocimiento cuál ha sido el beneficio neto que se ha originado por la inversión que los propietarios o accionistas fueron ejecutando. Esta fórmula es la siguiente:

Rentabilidad Financiera = Resultado neto / Fondos propios

El presente estudio se justifica porque su propósito es desarrollar un control interno de caja mejorado y mejore también o incremente la rentabilidad en la empresa en estudio, porque existen deficiencias en este proceso del registro del efectivo y se logre en esta organización obtener una información veraz, razonable, lo que apoyará a la administración a tomar decisiones adecuadas y que sean óptimas estas decisiones con el objeto de que la organización mejore su rentabilidad.

Justificación teórica: Teóricamente esta investigación se justificó porque a raíz de nuestros resultados encontrados, logramos analizar y contrastar con otros estudios similares realizados, estableciendo las respectivas propuestas para este nuevo conocimiento, nueva teoría que resulta después de todo este proceso investigativo, y por ende muy útil en este bagaje del conocimiento.

Justificación práctica: Porque se deberá poner en práctica las estrategias y/o soluciones que plantearemos para esta empresa y así solucionar este problema de investigación.

Justificación social: Porque se realizó con el fin de brindar una buena y certera información a la sociedad, con el fin de beneficiarlos, diferencien y reconozcan una atención eficiente y eficaz en esta empresa, al haber mejorado la gestión del control interno

en el área de caja de la organización y con ello aumentar la seguridad, la protección, la eficacia y la exactitud del efectivo y poder asegurar el aumento de la rentabilidad.

En cuanto al problema del estudio, internacionalmente y en la actualidad el control interno en las organizaciones se constituye en un tema trascendental, pues apoya al manejo adecuado de los bienes y servicios, y aún es más el apoyo a estas organizaciones en cuanto al manejo del efectivo, permitiendo llevar un control de la liquidez de estas organizaciones, y también evaluarla, ya que viene a ser la rapidez y facilidad con que los activos se convierten en efectivo.

La meta de toda organización es la obtención de liquidez y mayor utilidad en el tiempo, esta liquidez está relacionada con las ventas que realizan las empresas, porque es de nuestro conocimiento que sin ventas no existe la empresa. Por lo que planteamos el siguiente problema de estudio:

¿De qué manera el control interno en el área de caja mejora la rentabilidad de la empresa Kam Bazar Librería E.I.R.L. - Sullana 2022?

Con respecto a la conceptualización y operacionalización de las variables, a continuación pasamos a presentar las definiciones correspondientes:

Definición conceptual de control interno:

Según Barquero (2013), el control interno vienen a ser los métodos y procedimientos que garanticen que los activos estén protegidos, que la contabilidad sea fidedigna y que el desarrollo de las actividades de la organización sean eficaces y cumplan las metas planteadas por la gerencia.

Definición operacional de control interno:

El Control Interno es el logro de las metas propuestas por la gerencia y su eficiencia va a depender de la información recibida.

Definición conceptual de rentabilidad:

Viene a ser la utilidad que origina el capital en un determinado tiempo, es una manera de realizar una comparación de los recursos que se han empleado para una acción, y la renta final que se ha producido como resultado de ésta (Mytriple, 2018).

Definición operacional de rentabilidad:

Rentabilidad viene a ser el resultado que producen los capitales utilizados, en un determinado periodo de tiempo.

Asimismo presentamos algunas definiciones conceptuales de las dimensiones e indicadores relacionadas a nuestras variables:

Evaluación de riesgos, significa que la organización debe analizar cuáles son esos riesgos, deben manejar políticas de riesgos, los debe documentar, llevar un control de los mismos y proponer estrategias para superarlos (COSO, 2013).

Según Fernández (2016), la rentabilidad económica, es la productividad promedio que se obtiene por las operaciones llevadas a cabo por la organización, se le conoce como rentabilidad del activo.

La rentabilidad financiera o de fondos propios, es el beneficio económico que se orienta más en los fondos propios de la organización, mediante el cual conocemos cuál ha sido el beneficio neto que se ha originado por la inversión que los propietarios o accionistas fueron ejecutando (Alfaro y Morales, 2018).

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Control Interno del área de caja	Evaluación de Riesgos	Control Interno	1,2,3,
		Riesgos	4,5,6
		Estrategias	7
		Análisis	8
		Capacitación	9
Rentabilidad	Rentabilidad económica	Rendimiento de los activos	10,11,12,13
	Rentabilidad financiera	Rendimiento del patrimonio	14,15,16,17

En cuanto a la hipótesis de nuestra investigación se planteó de la siguiente forma: Un buen control interno en el área de caja mejora la rentabilidad de la empresa Kam Bazar Librería E.I.R.L., Sullana 2022.

Los objetivos del estudio fueron los siguientes:

Objetivo general:

Analizar el control interno en el área de caja y la mejora en la rentabilidad de la empresa Kam Bazar Librería E.I.R.L.-Sullana 2022.

Objetivos específicos:

- 1.-Determinar la situación actual del control interno en el área de caja de la empresa Kam Bazar Librería E.I.R.L.-Sullana 2022.
- 2.-Estimar la rentabilidad actual de la empresa Kam Bazar Librería E.I.R.L.-

Sullana 2022.

3. Examinar la evaluación de riesgos en el control interno del área de caja de la empresa Kam Bazar Librería E.I.R.L.-Sullana 2022.

2. METODOLOGIA

Tipo y diseño de investigación

TIPO

Según Hernández et al. (2014), define los estudios descriptivos como a la descripción en que se manifiestan en una o más variables; siguiendo el proceso de medir a un grupo de personas u objetos y proporcionar su descripción.

De acuerdo a lo mencionado se entiende que esta investigación fue del tipo descriptivo porque describiremos la realidad de nuestras variables.

DISEÑO

Se utilizó el no experimental, ya que no se realizó experimentos con las variables propuestas.

Según Hernández et al. (2014), define que este diseño se basa en no manipular las variables, ya que los hechos ya se realizaron, es por ello que se observó y analizó de forma natural y sin alteraciones el problema en estudio.

Población y muestra

POBLACION

Carrasco (2019), define a la población como a todos los componentes que constituyen el espacio geográfico y viene a ser el espacio en donde se desarrolla el estudio.

En este estudio la población la conformaron 20 colaboradores de la empresa en estudio.

MUESTRA

Hernández et al. (2014), lo definen como a un subgrupo de la población, y que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Por lo que tomamos a 10 colaboradores como muestra que conformaron nuestra investigación.

Técnicas e instrumentos de investigación

TECNICA

Se usó la encuesta como técnica, con preguntas dirigidas a los 10 colaboradores de la empresa .Kam Bazar Librería E.I.R.L.

INSTRUMENTO

Se empleó el cuestionario como instrumento, por lo que Hernández et al. (2014), mencionan que el cuestionario se emplea en encuestas de todo tipo con el fin de resolver ciertas problemáticas de estudios de investigación.

Procesamiento y análisis de la información.

La información se procesó; primero, validando el instrumento por tres expertos en el tema, luego empleamos el programa excel para la tabulación de los datos recogidos en los cuestionarios y aplicados a 10 unidades de estudio; es decir, se aplicó a 10 colaboradores de la empresa en estudio, y por último se elaborarán las tablas estadísticas con la información recolectada, luego se elaboró el análisis y discusión, las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

3. Resultados

TABLA 1

Considera usted que la empresa tiene el respaldo de un buen control interno en el área de caja.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	8	80%
A veces	2	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos en la presente tabla, que el 80% de los encuestados opinaron que la empresa casi nunca tiene el respaldo de un buen control interno en el área de caja, mientras que el 20% manifestaron que a veces.

TABLA 2

Considera que existen riesgos económicos al no llevar en la empresa un control interno en el área de caja.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	8	80%
Siempre	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en esta tabla que el 80% manifestaron que en la empresa casi siempre existen riesgos económicos al no llevar un control interno en el área de caja, mientras que el 20% restante, manifestaron que siempre existen riesgos económicos.

TABLA 3

Considera que la aplicación de un buen control interno es vital para el área de caja

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	9	90%
Siempre	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Apreciamos en la tabla 3, que el 90% manifestaron que casi siempre consideran que la aplicación de un buen control interno es vital para el área de caja de la empresa, mientras que el 10% opinaron que siempre.

TABLA 4

Se han establecido mecanismos en el área contable para detectar los riesgos en la empresa

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	2	20%
Casi Nunca	8	80%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos en la tabla 4, que el 80% manifestaron que casi nunca se han establecido mecanismos en el área contable para detectar los riesgos en la empresa, mientras el 20% opinaron que nunca.

TABLA 5

Cree que el responsable del área de caja, está realizando sus rendiciones para evitar posibles riesgos

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	70%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos en esta tabla que el 70% opinaron que a veces cree que el responsable del área de caja, está realizando sus rendiciones para evitar posibles riesgos, mientras que el 30% opinaron que casi siempre.

TABLA 6

Conoce si se realizan arqueos con frecuencia para evitar riesgos económicos

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	7	70%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 70% manifestaron que a veces conoce si se realizan arqueos con frecuencia para evitar riesgos económicos en la empresa, mientras que el 30% manifestaron que casi nunca.

TABLA 7

Considera estar de acuerdo con aplicar estrategias para llevar un eficiente control interno en el área de caja

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	1	10%
Siempre	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 80% manifestaron que siempre considera estar de acuerdo con aplicar estrategias para llevar un eficiente control interno en el área de caja, mientras que el 10% manifestaron que casi siempre, y el otro 10% restante, manifestaron que a veces.

TABLA 8

Considera que la empresa está teniendo en cuenta analizar los faltantes y sobrantes de dinero de cada cajero.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	70%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla observamos que el 70% manifestaron que a veces considera que la empresa está teniendo en cuenta analizar los faltantes y sobrantes de dinero de cada cajero, mientras que el 30% manifestaron que casi siempre.

TABLA 9

El personal responsable de caja conoce el manejo de su área.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	7	70%
A veces	3	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 70% manifestaron que casi nunca el personal responsable de caja conoce el manejo de su área, mientras que el 30% restante opinaron que a veces.

TABLA 10

Considera usted que llevando un buen control de sus activos va a mejorar la rentabilidad de la empresa.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 80% manifestaron que siempre consideran que llevando un buen control de sus activos va a mejorar la rentabilidad de la empresa, mientras que el 20% opinaron que casi siempre.

TABLA 11

Con la aplicación de un buen control interno en el área de caja, usted considera que mejoraría la rentabilidad de la empresa

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En esta tabla 11, observamos que el 90% opinaron que siempre con la aplicación de un buen control interno en el área de caja, considera que mejoraría la rentabilidad de la empresa, mientras que el 10% opinaron que casi siempre.

TABLA 12

Considera que las ventas se relacionan directamente con la rentabilidad de la empresa

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	9	90%
Siempre	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 90% manifestaron que casi siempre considera que las ventas se relacionan directamente con la rentabilidad de la empresa, mientras que el 10% manifestaron que siempre.

TABLA 13

Usted estima que la rentabilidad de la empresa es buena.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	3	30%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	70%
Casi siempre	1	10%
Siempre	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 70% manifestaron que a veces estiman que la rentabilidad de la empresa es buena, mientras que el 30% manifestaron que nunca la rentabilidad es buena.

TABLA 14

Conoce usted si la empresa cuenta con un índice de retorno al patrimonio

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	2	20%
Casi Nunca	8	80%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En esta tabla 14, observamos que el 80% manifestaron que casi nunca conoce si la empresa cuenta con un índice de retorno al patrimonio, mientras que el 20% manifestaron que nunca conocen.

TABLA 15

Considera importante que la empresa cuente con un asesor contable-financiero para que le permita mejorar su rentabilidad

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	8	80%
Siempre	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 80% manifestaron que casi siempre considera importante que la empresa cuente con un asesor contable-financiero para que le permita mejorar su rentabilidad, mientras que el 20% manifestaron que siempre.

TABLA 16

Conoce si la empresa posee respaldo económico-financiero para cumplir con sus obligaciones.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	10%
Casi Nunca	2	20%
A veces	7	70%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 70% manifestaron que a veces conoce si la empresa posee respaldo económico-financiero para cumplir con sus obligaciones, mientras que el 20% manifestaron que casi nunca conocen, y por último el 10% manifestaron no conocer nunca.

TABLA 17

Considera usted que el pago de impuestos afecta a la rentabilidad de la empresa

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	9	90%
Siempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En esta tabla 17 observamos que el 90% manifestaron que casi siempre consideran que el pago de impuestos afecta a la rentabilidad de la empresa, mientras que el 10% manifestaron que a veces.

4. Análisis y Discusión.

4.1. Teniendo en cuenta nuestro objetivo general, presentamos nuestros resultados de la tabla 1 en donde observamos que el 80% de los encuestados opinaron que la empresa casi nunca tiene el respaldo de un buen control interno en el área de caja, mientras que el 20% manifestaron que a veces. Contrastando con los resultados de **Rivas (2019)**, quien manifestó que el control interno en Tesorería de la organización no es confiable, así como **Plasencia (2018)** en sus resultados evidenció que no existía prácticamente el control en la empresa en estudio, tampoco existía el MOF, la caja chica no se encontraba implementada, entre otras deficiencias, **Castillo (2017)** por otro lado igual confirma en sus hallazgos que la organización no posee un adecuado control interno, por lo que nuestros resultados son coincidentes con estos tres investigadores, porque si no manejamos un control interno adecuado en esta área, y considerada todavía el área más delicada que existe en toda empresa, entonces la empresa no tendrá un correcto desarrollo de sus procesos, procedimientos y acciones, porque finalmente no va a ser posible que tome decisiones acertadas.

Asimismo presentamos nuestra tabla 3 en donde podemos apreciar que el 90% manifestaron que casi siempre consideran que la aplicación de un buen control interno es vital para el área de caja de la empresa, mientras que el 10% opinaron que siempre, y lo contrastamos con **Vara (2020)**, con quién coincidimos, porque en sus hallazgos resalta lo trascendental que es el control interno en Caja, quien manifiesta que se constituye en una herramienta de las más eficientes en una empresa, por lo que compartimos y coincidimos con lo que manifiesta este último autor, puesto que actualmente se está evidenciando que el control interno es una herramienta útil en las empresas, y más aún que exista el control interno en el área de caja, puesto que nos va a garantizar que se cumplan los objetivos planteados por las empresas, y así evitar malos manejos del efectivo, malversaciones y fraudes en esta empresa en estudio.

4.2. De acuerdo a nuestro objetivo específico 1, tenemos los siguientes resultados, en la tabla 6 podemos observar que el 70% manifestaron que a veces conoce si se realizan

arqueos con frecuencia para evitar riesgos económicos en la empresa, mientras que el 30% manifestaron que casi nunca, y comparando nuestros resultados con los de **Vara (2020)** quien propone realizar los arqueos de caja con el jefe responsable del área de Economía y así puedan superar sus deficiencias y así se vuelvan eficientes en las labores que realizan, mientras que **Orrala (2022)** resalta la importancia de la realización del arqueo de caja como instrumento de control interno, por eso que termina concluyendo que los procedimientos del control interno en esta área importante, van a permitir la disminución de los problemas relacionados a esta área. Por otro lado **Merino & Rojas (2018)** como **Pretel (2018)**, coinciden en sus resultados al evidenciar que en la empresa donde realizaron su estudio, no se realizaban arqueos de caja. Coincidimos en todo caso con **Orrala (2022)**, porque reconocemos que realizar arqueos en caja es una herramienta necesaria para poder identificar errores en dicha área, ya sea porque no se observó o desconoció las normas, procedimientos de la organización, porque es de vital importancia conocer exactamente el saldo de caja.

Presentamos igual nuestra tabla 7 de nuestros resultados, en donde el 80% de los encuestados manifestaron que siempre considera estar de acuerdo con aplicar estrategias para hacer llevadero un eficiente control interno en el área de caja, mientras que el 10% manifestaron que casi siempre, y el otro 10% restante, manifestaron que a veces. Nuestros resultados no coinciden con **Terrones & Ojanama (2022)**, puesto que éstos evidenciaron en sus resultados que el 80% de sus directivos no aplicaban estrategias de control interno por desconocimiento del tema. Y nuestros hallazgos de la tabla 9 donde manifiestan que el 70% opinaron que casi nunca el personal responsable de caja conoce el manejo de su área, mientras que el autor **Merino & Rojas (2018)** evidenció que los trabajadores del área de caja no conocía los procedimientos regulares del área y **Rivas (2019)** igual evidenció que los colaboradores que trabajan en el área no tiene conocimiento de su manejo, igual no cumple con las normas y reglamentos de Tesorería. Por lo que podemos afirmar que nuestros resultados coinciden con estos últimos autores. Y bien sabemos que es muy

importante capacitar al personal de la empresa, y con mucha razón si se encuentra laborando en el área de caja, deben socializarse las normas, los procedimientos, el M.O.F., entre otros documentos importantes que deben ser comunicados y socializados a este personal colaborador.

4.3. Siguiendo con el objetivo específico 2 de nuestro estudio, presentamos a continuación nuestros resultados de la tabla 10 en donde apreciamos que el 80% manifestaron que siempre consideran que llevando un buen control de sus activos va a mejorar la rentabilidad de la organización, mientras que el 20% opinaron que casi siempre, y por otro lado nuestra tabla 11 cuyos hallazgos arrojaron que el 90% opinaron que siempre con la aplicación de un buen control interno en el área de caja, considera que mejoraría la rentabilidad de la empresa, mientras que el 10% opinaron que casi siempre. Importante también es mostrar nuestros resultados de la tabla 13 en donde apreciamos que el 70% manifestaron que a veces estiman que la rentabilidad de la empresa es buena, mientras que el 30% manifestaron que nunca la rentabilidad es buena.

Asimismo, comparando nuestros resultados de la tabla 10 con **Terrones & Ojanama (2022)**, coincidimos con ellos puesto que manifestaron que empleando estrategias de control interno se puede llegar a optimizar la rentabilidad de una organización, pero aquí desconocían estas estrategias y por consiguiente el control interno de sus activos en esta empresa era deficiente y no logró optimizar su rentabilidad. De igual forma contrastando con los resultados de **Paredes (2019)** coincidimos con este autor, cuando evidenció en su trabajo que el control interno tiene influencia significativa en la rentabilidad de la organización; es decir, cuanto mejor se aplique un buen control interno, mayor será la rentabilidad de la organización. **Herrera (2017)** en su estudio lo está confirmando, y coincidimos con él cuando evidenció que la organización posee un adecuado control interno, viéndose favorecida en su rentabilidad, y termina concluyendo que el control interno incide de manera favorable en la rentabilidad de esta organización.

Efectivamente se están corroborando nuestros resultados que son coincidentes con

estos señores investigadores, puesto que siendo una herramienta importantísima como es el control interno, su adecuada aplicación en el área de caja nos va a permitir disminuir los riesgos y esto significa disminuir los problemas que se presentan en la institución, y nuestros resultados nos están mostrando, que un poco más de la mitad, el 70%, estima que la rentabilidad de la empresa a veces es buena.

- 4.4. Con respecto al objetivo específico 3, resulta importante mostrar nuestros resultados de la tabla 2, en donde podemos apreciar que el 80% manifestaron que en la organización casi siempre existen riesgos económicos al no llevar un control interno en el área de caja, mientras que el 20% restante, manifestaron que siempre existen riesgos económicos. Por otro lado en nuestros resultados de la tabla 4 apreciamos que el que el 80% de los encuestados manifestaron que casi nunca se han establecido mecanismos en el área contable para detectar los riesgos en la organización, mientras el 20% opinaron que nunca, y comparando nuestros resultados con **Rivas (2019)**, con quién también coincidimos, porque éste evidenció en sus resultados la existencia de riesgos económicos en las transacciones en efectivo, así como también en el empleo de este efectivo, en otros fines distintos al giro del negocio, entre otras deficiencias también encontradas en su estudio al tener un control interno no confiable en Tesorería. Por lo que consideramos que con un control eficiente en el área de caja, se deben identificar los puntos claves en los procesos que realiza la empresa, por lo que se hace necesario llevar un control exhaustivo de los posibles riesgos que puedan presentarse, hacerse la pregunta que es lo que está haciéndose mal en la empresa y así realizar un análisis de la evaluación del riesgo

5. Conclusiones

1. Después de analizar los resultados respecto a nuestro objetivo general, concluimos que la empresa en estudio no tiene un buen respaldo del control interno en el área de caja, conforme lo manifiestan los encuestados en nuestra tabla 1, la mayoría de ellos en un 80%. Asimismo, en la tabla 11 un porcentaje importante, el 90%, opinaron que siempre con la aplicación de un buen control interno en el área de caja, considera que mejoraría la rentabilidad, por lo que se deben desarrollar políticas, normas y procedimientos, para mejorar la gestión del área de caja. Por lo tanto, aceptamos nuestra hipótesis de investigación.
2. Concluimos respecto a nuestro objetivo específico 1, que los colaboradores que trabajan en el área de caja, deben tener el conocimiento, el manejo para desarrollar sus labores de manera eficaz y eficiente para logro de los objetivos de la empresa, porque nuestros resultados nos demuestran según la tabla 9, que el 70% de los encuestados manifestaron que casi nunca el personal responsable de caja conoce el manejo de su área, por lo que se debe contar con un sistema de control interno, que difunda y sensibilice el conocimiento de las normas al personal.
3. Teniendo en cuenta nuestro objetivo específico 2, concluimos que la empresa no cuenta con un control interno favorable para mejorar la rentabilidad, no está desarrollando los procesos adecuados de una buena gestión en el área de caja, encontrándose deficiencias no favorables, según nos demuestra los resultados de la tabla 13 en donde el 70% manifestaron que a veces estiman que la rentabilidad de la empresa es buena, y nos confirman en la tabla 11 que el 90% opinaron que siempre con la aplicación de un buen control interno en el área de caja, mejoraría la rentabilidad de la empresa.
4. Concluimos respecto a nuestro objetivo específico 3, que no se están evaluando los riesgos en la empresa, no se están identificando los riesgos en el área de caja, siendo el área más débil y vulnerable de la empresa, conforme lo demuestran nuestros resultados de la tabla 2, en que el 80% manifestaron que en la

empresa casi siempre existen riesgos económicos y en la tabla 4 observamos que el 80% manifestaron que casi nunca se han establecido mecanismos para detectar los riesgos en la empresa.

6. Recomendaciones.

- Se recomienda a la gerencia de la empresa, la aplicación de un control interno debidamente organizado, para que pueda tener un adecuado control interno en el área de caja de la empresa y de esta forma pueda mejorar la rentabilidad de la misma, organizado en el sentido de contar con un manual de procedimientos en el área de caja, así como contener las políticas, estrategias, las funciones de los responsables del área, etc.
- Recomendamos a la administración de la empresa la realización de capacitaciones a los colaboradores del área inmersa en el estudio, con el fin de que tengan conocimiento de las actividades que deben desarrollar en el área, y cumplan con los procesos y normas reglamentarias al respecto, con el fin de alcanzar una buena gestión, contable, económico y financiero.
- Se recomienda a los responsables del área de caja realizar arqueos sorpresivos, arqueos de caja periódicos, con el fin de obtener un mejor resultado, un mejor rendimiento, una mejor rentabilidad en la empresa, registrar contable y oportunamente, y de acuerdo a las normas, los ingresos y egresos de caja, con el sustento de los documentos correspondientes.
- Recomendamos a la gerencia implementar un plan de administración de riesgos, con políticas de identificación y control de posibles riesgos que se puedan dar en la empresa.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres, a quiénes les dedico todo el amor del mundo, y agradecerles su apoyo y palabras de aliento en todo momento que cursé mi carrera.

La autora

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, D y Morales, X. (2018). *Rentabilidad*. Bogotá: Instituto Posgrados.
- Barquero, B. (2013). Manual práctico de control interno. Barcelona: Profit editorial I.S.L.
Obtenido de www.profiteditorial.com
- Caraballo, E. (2013). Análisis contable - Análisis de la rentabilidad. Recuperado el 26 de agosto de 2019, de google: https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. 19, edición San Marcos. ISBN: 978-9972-38-344-1
- Castro, J. (2017). Caracterización del control interno en el área de gestión del desarrollo humano de las cajas municipales de ahorro y créditos del Perú: Caso caja municipal de ahorros y créditos de Sullana y Propuesta de Mejora 2017.
- Contreras & Díaz (2015). Valor Contable - Revista Científica de Contabilidad. Obtenido de Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/824/792
- COSO (2013). Control interno - marco integrado. Resumen Ejecutivo, Instituto de Auditores Internos, España. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Díaz, M., Jaramillo, M. , Jara, A. & Masaquiza, M. (2020). Control interno para el área de cajas en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. *Visionario Digital*, 4(2), 57-80.
- Díaz, M. (2012). Rentabilidad. Obtenido de <http://www.eumed.net/librosgratis/2012b/1229/que-es-rentabilidad.html>

- Del Castillo, J. (2017), *Control interno en el área de caja y su incidencia en la liquidez de la empresa ASEFE S.R.L. de la ciudad de Trujillo año 2017*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24184/delcastillo_y_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, S. (2016). Rentabilidad Económica. Recuperado el 15 de 07 de 2019, de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/8950/Fernandez_VSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, A. (2017). *Evaluación del control interno de la subgerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de La Huaca– 2017*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10754/garcia_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gitman, A., Lawrence, J. y Zutter, J. (2016). Principios de administración financiera Decimosegunda edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012 ISBN: 978-607-32-0983-0
- Guillen, J. (2021). Control interno y rentabilidad en área de caja–tesorería del Hospital Regional de Ica, período 2020.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición Mc Graw-Hill.
- Herrera, L. (2017), *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios automotrices B y M S.A.C año 2017*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11654/herrera_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, M. (2018). Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa multinegocios y servicios Géminis SRL, Jaén 2017.
- León, V. (2022). Factores que influyen en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú periodo 2016-2019.

- Merino, J. & Rojas, R. (2018). Influencia del control interno del área de caja y bancos en la rentabilidad de la empresa Aurífera Monte Carmelo SAC, Trujillo 2015.
- Mytriple, A. (2018). Concepto de Rentabilidad. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad/>
- NIC 7 (2016). Estado de Flujo de Efectivo. Obtenido de IRFRS Foundation: www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publica/con_nor_co/oficializada/modif_NIC_7_flujos_efectivo.pdf
- Orrala, E. (2022). *Arqueo de caja como herramienta de control interno y tratamiento contable en el sector comercial* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022.).
- Paredes, P. (2019). Implementación de un sistema de control interno en el área de tesorería y su influencia en la rentabilidad en una empresa ferretera, Trujillo 2017.
- Peralta, F. & Neyra, E. (2019). Control Interno para mejorar la liquidez en el área de caja de la empresa Ladrillos Inka Forte SAC Lambayeque 2017.
- Pretel, A. (2018). Caracterización del control interno del área de caja de las empresas de transporte del Perú: caso Transportes Mi Salvador SAC Trujillo, 2018.
- Plasencia, J. (2018). Sistema de control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa importadora y exportadora JJK SAC del distrito de Huanchaco, 2016.
- Quispe, S. (2022). Control interno y gestión de tesorería en colaboradores de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.
- Rivas, N. (2019). *Diseño de controles internos para la mejora del proceso del área de tesorería y el cumplimiento normativo en el Hospital Regional docente Las Mercedes – Chiclayo*
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2229/1/TL_RivasAdanaqueNilda.pdf

- Terrones Flores, T., & Ojanama Ishuiza, R. (2022). Estrategias de control interno para optimizar la rentabilidad de la empresa Vita Group SAC, periodo 2017.
- Torres Serrano, A. N., Cardenas Pacheco, P. H., & Filio Mejia, M. T. (2022). Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Comercial Alimenticia SAC. San Isidro, Lima 2015.
- Vara Inocente, M. (2020). Propuesta de implementación del sistema de control interno en el área de economía-caja en el Centro de Salud Llata, 2019.
- Zamora Palomino, P. (2018). Caracterización del control interno del área caja de las empresas de servicios del Perú: caso Opticas Visión Lents SRL Ayacucho, 2017

ANEXOS Y APÉNDICE

Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Control interno en el área de caja y la rentabilidad de Kam Bazar Librería E.I.R.L.-

Sullana 2022.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Control interno en el área de caja	Según Barquero (2013), el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.	El control interno comprende un conjunto de funciones del cual depende que los activos estén correctamente protegidos, que los registros contables sean confiables y que el desarrollo de la empresa sea eficaz y eficiente para lograr los objetivos y metas.	Evaluación de riesgos	Control interno	1,2,3	Ordinal
				Riesgos	4,5,6	
				Estrategias	7	
				Análisis	8	
				Capacitación	9	
Rentabilidad	La rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo, es una forma de comparar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción (Mytriple, 2018).	La rentabilidad es un conocimiento que se aplica en toda actividad económica en la que se utilizan recursos materiales, humanos y financieros con el fin de obtener un beneficio económico, que es superior al monto invertido y que se llega a obtener después de un determinado tiempo.	Rentabilidad económica	Rendimiento de los activos	10,11,12, 13	Ordinal
			Rentabilidad financiera	Rendimiento del patrimonio	14,15,16, 17	

Anexo 03:

CUESTIONARIO

La aplicación del presente cuestionario es con fines exclusivamente académicos, se trata de un trabajo de investigación cuyo título es:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA Y LA RENTABILIDAD DE KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L.-SULLANA 2022.

En tal sentido esta encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una “x” la proposición que usted considere como respuesta. A continuación presentamos un conjunto de proposiciones acerca de nuestras variables de estudio: Control interno en el área de caja y Rentabilidad, por lo que la escala valorativa a tener en cuenta es la siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Items	Enunciados	1	2	3	4	5
A.- Control Interno-Área de caja						
01	Considera usted que la empresa tiene el respaldo de un buen control interno en el área de caja.					
02	Considera que existen riesgos económicos al no llevar en la empresa un control interno en el área de caja.					
03	Considera que la aplicación de un buen control interno es vital para el área de caja.					
04	Se han establecido mecanismos en el área contable para detectar los riesgos en la empresa					
05	Cree que el responsable del área de caja, está realizando sus rendiciones para evitar posibles riesgos.					
06	Conoce si se realizan arqueos con frecuencia para evitar riesgos económicos.					
07	Considera estar de acuerdo con aplicar estrategias para llevar un eficiente control interno en el área de caja.					

08	Considera que la empresa está teniendo en cuenta analizar los faltantes y sobrantes de dinero de cada cajero.					
09	Considera que el personal responsable de caja conoce el manejo de su área.					
B.- Rentabilidad						
10	Considera usted que llevando un buen control de sus activos va a mejorar la rentabilidad de la empresa.					
11	Con la aplicación de un buen control interno en el área de caja, usted considera que mejoraría la rentabilidad de la empresa.					
12	Considera que las ventas se relacionan directamente con la rentabilidad de la empresa.					
13	Usted estima que la rentabilidad de la empresa es buena.					
14	Conoce usted si la empresa cuenta con un índice de retorno al patrimonio					
15	Considera importante que la empresa cuente con un asesor contable-financiero para que le permita mejorar su rentabilidad.					
16	Conoce si la empresa posee respaldo económico-financiero para cumplir con sus obligaciones.					
17	Considera usted que el pago de impuestos afecta a la rentabilidad de la empresa.					

Anexo 04: Evaluación de Juicio de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información

Nombres y apellidos del validador: **Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES**

Fecha: 10/12/2022

Especialidad: Contador Público

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: **Sandy Mirella Sandoval Valladolid**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA Y LA RENTABILIDAD DE
KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L.-SULLANA 2022.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				32	88	57
Sumatoria Total		177 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.885 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

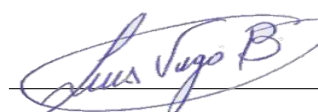
respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{177} \quad \boxed{=} \quad \boxed{0.885}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del
Experto
Grado
Académico:
Magister
DNI.**

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información

Nombres y apellidos del validador: **Mg. YESENIA AVILA ALCALDE**

Fecha: 10/12/2022

Especialidad: Administrador

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: **Sandy Mirella Sandoval Valladolid**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA Y LA RENTABILIDAD DE
KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L.-SULLANA 2022.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	89	38
Sumatoria Total		175(Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.875 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$175 = 0.875$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del
Experto
Grado
Académico:
Magister
DNI.**

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información

Nombres y apellidos del validador: **Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE**

Fecha: 14/09/2022

Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: **Sandy Mirella Sandoval Valladolid**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA Y LA RENTABILIDAD DE
KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L.-SULLANA 2022.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial				32	71	76
Sumatoria Total		179 (Siendo el puntaje máximo posible)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,895 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{179} \quad \equiv \quad \boxed{0.895}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del
Experto
Grado
Académico:
Magister
DNI.**

Anexo 05:

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
DECLARATORIA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Lucio Carlos Martos Ramirez, docente del programa profesional de Contabilidad de la Sede Central, asesor de la de investigación denominada: **CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA Y LA RENTABILIDAD DE KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L.-SULLANA 2022.**

Doy fe, que la investigación realizada por **Sandy Mirella Sandoval Valladolid**, cumple con los requisitos establecidos por la Universidad San Pedro y la Facultad Ciencias Económicas y Administrativas, así como, constato que tiene un índice de similitud del 29 %, verificable en el reporte del software anti plagio Turnitin.

El suscrito ha analizado la investigación y reporte, concluyendo que cada una de las coincidencias encontradas no constituyen plagio alguno. Por lo que, de acuerdo con los requisitos establecidos y mi conocimiento, cumplen con todas las normas tales como el uso de citas, referencias, estructura y/o formatos establecidos por la Universidad San Pedro.

Chimbote, 10 de diciembre del 2022



Firma:

Asesor: Lucio Carlos Martos Ramirez
Grado Académico: Dr. En Educación.
Código ORCID: 0000-0002-2732-6452