



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TESIS**

**“EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA  
DE CAJA DE LA EMPRESA INDISER P Y M S.A.C. DE LA CIUDAD  
DE HUÁNUCO, 2020 ”**

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

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:  
JHON WILDER CALDAS ALVARADO**

**ASESOR:  
MG. CÉSAR AVALOS DUEÑAS  
MG. ZÓSIMO E CASTILLO LOVATÓN**

**HUÁNUCO, NOVIEMBRE DEL 2021**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a Jesucristo mi Salvador por darme la vida, a mi familia por la confianza y amor que entregan día a día. Y en especial a mis Padres por haber sido mi guía para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a la Universidad Alas Peruanas por haberme formado con maestros preparados mil gracias a todos por sus consejos que me ayudaron para culminar mis estudios y lograr mis objetivos.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vi
<b>SUMMARY</b>	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	viii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA</b>	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Hipótesis	46
2.4.1 Hipótesis general	46
2.4.2 Hipótesis específica	46
2.4 Definición de términos	46
2.5 Identificación de variables	49
2.6 Definición operativa de variables e indicadores	50
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	52
3.1 Ámbito de estudio	52
3.2 Tipo de investigación	53
3.3 Nivel de investigación	53

3.4	Método de investigación	53
3.5	Diseño de investigación	54
3.6	Población, muestra y muestreo	55
3.7	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	56
3.8	Procedimiento de recolección de datos	57
3.9	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	57
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>		<b>58</b>
4.1	Presentación de Resultados (Tablas, Gráficos)	58
4.2	Discusión	76
	Conclusiones	81
	Recomendaciones	82
	Referencias Bibliográficas	83
	Anexos	86
	Matriz de Consistencia	87
	Instrumentos	89
	Ficha de Validación	90

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “El control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020”, donde el problema fue ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020? y el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2020. Para el trabajo se encuestaron a 10 trabajadores (2020) utilizando un cuestionario compuesto por 17 ítems con preguntas de tipo cerrado ( 1 = Si y 2 = No ); para la elaboración de las tablas y gráficos estadísticos se utilizó el Software SPSS en base a las encuestas aplicadas a los trabajadores del área de caja de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C. Los resultados indican que la relación es significativa entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja en un (60%). Asimismo se determina que la empresa no utiliza un control interno adecuado para definir las funciones de los trabajadores, por lo que los resultados, no están siendo eficientes y no favorecen para el desarrollo sostenible para la empresa. En consecuencia el control interno administrativo, las normas del ambiente de control y los fundamentos del control interno si influyen significativamente en el manejo de efectivo en un (60%, 70%) respectivamente. Se concluye, señalando que los resultados obtenidos son válidos únicamente para la empresa de servicios ubicada en la ciudad de Huánuco, cuya característica principal es un buen sistema de control interno y la existencia del manejo de efectivo para el área de caja.

**PALABRAS CLAVE:** Control interno, Manejo de efectivo en el área de caja.

## ABSTRACT

This research work called "Internal control and cash management in the cash area of the company INDISER P y M S.A.C. of the city of Huánuco, 2020 ", where the problem was: What is the relationship between internal control and cash management in the cash area of the company INDISER P y M S.A.C. of the city of Huánuco, 2020? and the main objective was to determine the relationship between internal control and cash management of the cash area of the company INDISER P y M SAC of the city of Huánuco, 2020. For the work, 10 workers were surveyed (2020) using a questionnaire made up of 17 items with closed questions (1 = Yes and 2 = No); The SPSS Software was used to prepare the statistical tables and graphics based on the surveys applied to the workers in the cash department of the company Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C. The results indicate that the relationship between internal control and cash handling in the cash area is significant (60%). It is also determined that the company does not use adequate internal control to define the functions of the workers, so the results are not being efficient and are not conducive to sustainable development for the company. Consequently, the internal administrative control, the standards of the control environment and the fundamentals of internal control do significantly influence the handling of cash by (60%, 70%) respectively. It concludes, noting that the results obtained are valid only for the service company located in the city of Huánuco, whose main characteristic is a good internal control system and the existence of cash management for the cashier area.

KEY WORDS: Internal control, Cash handling in the cashier area.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA INDISER P Y M S.A.C. DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2020”, para tal efecto se puso a prueba la siguiente hipótesis : La relación es significativa entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020. En ese sentido el objetivo del presente trabajo fue determinar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2020.

Bajo este contexto se elaboró un instrumento de medición como es la encuesta dirigida a los trabajadores del área de caja de la la empresa INDISER P y M S.A.C.

La presente investigación es de tipo básica: Correlacional – Causal, es decir tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo del área de caja; es de alcance o nivel descriptivo; de método científico y es de Diseño No Experimental, un estudio que se ha realizado sin manipulación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes bibliográficas primarias como secundarias lo cuál ayudaron al proyecto de investigación a ser eficiente. Al realizar la investigación se encontró algunas limitaciones como la falta de información, la falta de recursos económicos y la falta de tiempo.

Según los resultados obtenidos, se determina que efectivamente el control interno se relaciona en el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. Asimismo se determina que la empresa no utiliza un control interno adecuado para definir las funciones de los trabajadores, por lo que los resultados, no están siendo eficientes y no favorecen para el desarrollo sostenible para la empresa.

Para poder realizar el trabajo de investigación se precedió de la siguiente manera:

En el presente trabajo el capítulo I, se describió la realidad de la problemática, así mismo se formuló el problema general y las específicas, los antecedentes y el objetivo de la investigación; y la justificación respectivamente.

El capítulo II, contiene el marco teórico; los antecedentes, las bases teóricas y las hipótesis de la investigación. El marco teórico está constituido por un conjunto de conocimientos y teorías relacionados al área de conocimiento las que se encuentran registradas en libros, textos, informes científicos, etc.

El capítulo III, está compuesto por la metodología de la investigación: ámbito de estudio, tipo, nivel, método, diseño, técnica utilizados y los procedimientos de investigación, de la misma manera se detallan la población y la muestra a estudiar.

En el capítulo IV, está compuesto por resultados: presentación y discusión de resultados.

Conclusiones, Recomendaciones y Referencias Bibliográficas y Anexos.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el mundo, todas las empresas deben tener un completo sistema de control interno, porque en un entorno más complejo y competitivo, diversas tendencias están impulsando el desarrollo de la economía mundial. El auge del progreso tecnológico y la rápida globalización del mercado nos han transformado en un mundo empresarial competitivo y multifacético, por eso el ser humano está obligado a verificar su propiedad y los grupos a los que pertenece, pues hoy en día es necesario que todas las empresas establezcan un mejor control interno de acuerdo a las existencias del mundo globalizado. Un mejor sistema de control interno es un sistema que no daña la relación entre la empresa y sus clientes, y mantiene un alto grado de dignidad humana en la relación entre funcionarios, ejecutivos y subordinados; porque es una herramienta para mejorar la eficiencia, no una supervisión autoritaria, lo mismo ocurre con los manuales de funciones y procedimientos de control interno. Con el desarrollo de la empresa, se implementa la división del trabajo para profesionalizar a todos los empleados y sus funciones. Esto permitirá organizar adecuadamente los medios necesarios y lograr los objetivos deseados. (Tovar, 2005).

Según Whittington y Panny, (2005, p.171). Define al control interno como los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de fondos como por presentación de informes financieros fraudulentos.

Así mismo Cepeda, (1997, p.10), señala que el sistema de control interno es un mecanismo de apoyo gerencial, orientado a cumplir una meta o fin deseado.

Por otro lado el efectivo representa un recurso de propiedad de una institución, que puede administrarlo y darle el uso adecuado según la actividad de la empresa. La administración adecuada del efectivo, es de vital importancia en las empresas ya que permite adquirir, mercaderías, bienes y servicios. Por este motivo para su correcta administración se debe implementar procedimientos de control, permitirá que el efectivo sea utilizado para los propósitos generales de la empresa, buscando que el mismo no sea mal invertido o robado; en consecuencia las áreas donde se encuentra la administración del efectivo son en las áreas de presupuesto de efectivo y contabilidad para garantizar que el efectivo que se mantiene en las cajas, se deben realizar arqueos de cajas, los mismos que consisten en recontar diariamente al detalle el (monedas, billetes) que se mantienen en las mismas.

Con este apoyo conceptual se puede considerar que el sistema de control interno es el manejo de efectivo, lo que funciona como parte del sistema administrativo. Es este sistema, una de las responsabilidades más importantes de cualquier gerente, el cual después de planificar, organizar y dirigir las actividades, deberá controlarlo para evaluar sus alcances y fracasos, en ese entender el procedimiento de manejo de efectivo, permite detectar posibles fallas o errores en que se han encontrado con anterioridad.

Asimismo, la empresa en estudio INDISER P y M S.A.C. dedicado a las actividades comerciales: Transporte de carga por carretera y compra/venta al por mayor y/o menor de combustible: Petróleo y Gasolina de 90, 95 y 97 octanos, no escapa a esta problemática, ya que se ha detectado que no cuenta con un sistema de control interno adecuado en el manejo de efectivo en el área de caja, lo cual ocasiona

faltante o sobrante de dinero en efectivo al momento de realizar el arqueo de caja sorpresivo en las diferentes micro agencias de la ciudad de Huánuco.

En consecuencia se consideró adecuado realizar los análisis respectivos de las normas y políticas de procedimiento en la gestión del manejo de efectivo en dicha área, lo que permitirá mejorar el sistema de control interno y a su vez evaluar y analizar constantemente sus respectivos procedimientos como una forma de evitar pérdidas económicas de la empresa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **GENERAL**

¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?

### **ESPECÍFICOS**

¿Cuál es la relación que existe entre el control interno administrativo y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las normas del ambiente del control y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre los fundamentos del control interno y en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **GENERAL:**

Determinar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2020.

## **ESPECÍFICOS**

Determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.

Determina la relación que existe entre las normas del ambiente de control y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2020.

Determina la relación que existe entre los fundamentos de control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2020.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Conociendo el comportamiento de las variables investigadas y la relación o grado de asociación entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja por parte de los colaboradores de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, permitirá a los responsable mejorar sus estrategias, técnicas y procedimientos para superar las dificultades y debilidades que se les pueda presentar, así lograr un control interno adecuado y en consecuencia mejorar la gestión administrativa por parte de los colaboradores, permitiendo un buen manejo organiacional y consecuentemente un servicio más adecuado a los usuarios que son los directos beneficiarios. También será de gran ayuda desarrollar esta investigación ya que se podrá contribuir al desarrollo empresarial y económico de la empresa en el mercado.

#### **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Para llevar a cabo el presente estudio se empleara teorías básicas y actualizadas sobre control interno y el manejo de efectivo en el área de caja, que nos permitirá la posibilidad de establecer la relación de existencia entre las dos variables, comprobando si la hipótesis de investigación o alterna es válida y la prueba de

hipótesis si es necesario; en base a ello recomendar a la empresa para así mejorar las variables investigadas.

### **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El presente trabajo de investigación permitirá utilizar métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que serán empleados para la toma de datos y determinar el comportamiento del control interno y el manejo de efectivo en el área de caja. En consecuencia las recomendaciones que se le hará llegar a la empresa sobre dicha investigación, será implementar nuevas técnicas de control interno así poder conseguir posibles mejoras en la empresa, en consecuencia un manejo adecuado de efectivo en la empresa INDISER P y M S.A.C.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES

#### 2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

**Tapia, (2010).** En su tesis: “Manual de procedimientos sobre el manejo de efectivo para el personal de caja en la empresa SERVIPAGOS a nivel nacional” en la Universidad Tecnológica Equinoccial UTE - Ecuador.

**Conclusiones:**

- No existe un manual de procedimientos, donde se especifique las funciones y responsabilidades, sobre el manejo de efectivo, así como los procesos que se realizan en el área de caja, esto genera que las transacciones sean realizadas a la interpretación de cada funcionario.
- El personal que labora en el área de caja no tiene claro o no conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo.
- Existen problemas en los controles que realizan los Supervisores, en el área de caja, en vista de los arqueos, revisiones y seguridades nos están utilizando correctamente.

- La localización de la agencia, ayuda a que el personal de caja sea ubicado lo más cerca posible a su domicilio o lugar de estudios.
- La falta de conocimientos de los productos y servicios que ofrece servipagos está ocasionando un deterioro del servicio, hacia los clientes, así como faltantes por malos procesos.
- Existen problemas por fallas de comunicación con las instituciones que trabaja servipagos, qué impide que se procesen transacciones en las ventanillas.
- El poco crecimiento profesional que hay en servipagos, genera, desmotivación, cansancio e incumplimiento en sus funcionarios, debido a la rutina diaria
- El área de caja no cuenta con un sistema de capacitación establecido, por lo que, el personal nuevo que ingresa es enviado a una agencia, para que un cajero antiguo capacite a su compañero en horario de atención.
- Eso está ocasionando una falta de conocimiento sobre temas importantes que se debe conocer en el área de caja, como son Ley de Cheques, lavado de dinero, características de billetes falsos.
- Existen un alto índice de rotación de personal, el mismo que se genera por busca de mejoramiento económico.

**Garrido, (2011).** En su tesis: “Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”. Universidad de los Andes – Venezuela.

**Conclusiones:**

- A lo largo de esta investigación se presenta una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un Sistema de Control Interno, para facilitar los procesos administrativos del área de caja del Instituto univer Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), este de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución, basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja.

- El área de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presenta en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el centro interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación del mismo.
- Finalmente el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia.

**Alvarado y Tuquiñahui, (2011).** En su tesis: Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO, Aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Tuvo como objetivo principal realizar una propuesta innovadora basada en el modelo de COSO para mejorar las etapas de control interno en la institución, para ello obtuvo una muestra piloto de 35 trabajadores, el diseño fue de tipo descriptivo exploratorio con propuesta.

### **Conclusión:**

El Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia

en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración. Este trabajo puede ayudar a administrar a las empresas para el logro de objetivos, por lo que fue monopolizado por los componentes del Modelo COSO, por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, estableciendo coordinación entre departamentos y control adecuado de las operaciones. El control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los límite.

### **2.1.2 A NIVEL NACIONAL**

**Vega, (2015).** En su tesis “Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa del área de caja y bancos de la Empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C.” Universidad Nacional de Trujillo.

#### **Conclusiones:**

- La implementación de un sistema de control interno en el área de caja y bancos de la empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C, mejora la gestión, mediante la parametrización de las tareas y actividades necesarias para poder llevar a cabo sus procesos, haciendo uso de los flujogramas elaborado para cumplir con ellos, habiéndose estos elaborados para las operaciones críticas que ejecuta el área y significado cada uno de estos un punto de control al cual se le atribuye también un responsable, quién supervisa la correcta aplicación de lo establecido por el sistema.
- Los procedimientos específicos que han de seguir los encargados del área de caja y bancos que se ven normados en los manuales de organización y funciones, así como los flujogramas de organizaciones, toda vez que estos obtengan caracteres como tales en los lineamientos corporativos de la Empresa

de Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C. y se hagan llegar a los trabajadores con regularidad y se verifiquen su cumplimiento más allá de la implementación reciente.

- Toda operación realizada en el área de caja debe tener un sustento físico que deje certeza de que tal operación ha sido realizada siguiendo los procedimientos establecidos, esto se consigue, cuando las personas encargadas, haciendo uso de sus facultades como trabajadores y según lo indicado en MOF, llenen los formatos elaborados para cada tarea correctamente y sin mediar la influencia o coacción de terceros. La objetividad de la documentación será pieza clave para su utilidad, siendo que todos los documentos que respalden operaciones monetarias, deben estar aprobados por un superior y contar con las credenciales del beneficiario.
- La implementación del sistema de control interno, permitió identificar los puntos débiles del área de caja y bancos, analiza los procesos que los generan y realizar los cambios necesarios en estos para minimizar los riesgos derivados de las falencias halladas.

**Cueva, (2012).** En su tesis “Propuesta de implementación de un sistema de control interno para la eficiencia y eficacia en las operaciones del área de caja y bancos de la Empresa Comercializadora de Hidrocarburos MVG Combustibles S.A.C.” Universidad Nacional de Trujillo.

### **Conclusiones:**

- La Propuesta de Implementación de un Sistema de Control interno en el área de caja y bancos de la Empresa MVG Combustibles S.A.C. produce eficiencia y eficacia en sus operaciones; porque optimiza la utilización de los recursos económicos y financieros, y cumple los objetivos y metas trazadas por la empresa.
- Lo que motiva la empresa comercial MVG Combustibles S.A.C., a optar por no implementar un Sistema de Control Interno referido al área de caja y bancos, es la manera errónea que tiene de ver la implementación de un Sistema de

Control Interno cómo un fuerte gasto sino como una inversión; aunado a la preferencia que le brinda a laborar según la experiencia y costumbre que han adquirido hasta ahora.

- Las conclusiones que resultan de la no implementación de un control interno en el área de caja y bancos, son básicamente tres: disminución de utilidades, disminución de ventas y pérdida de activos mediante multas, sanciones y robos, que se verifica en los archivos existentes de la empresa.
- La implementación de un sistema de control interno, en el área de caja y bancos de la Empresa MVG Combustibles S.A.C. es factible; pues se cuenta con los recursos necesarios y suficientes para poder analizarlo; tales como: recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos.

**Hemeryth y Sánchez, (2013).** En su tesis: “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013”. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

En resumen, se expresa que la presente investigación tuvo como objetivo general demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes y como variable dependiente la Gestión de los Inventarios, nuestra población y muestra utilizada para la presente investigación fueron los 05 almacenes. Se le aplicó como instrumentos de recolección de datos las Entrevistas, Observación directa y el Cuestionario aplicado al jefe de Logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del Sistema de Control Interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas.

**Conclusión:**

La implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes.

**2.1.3 A NIVEL REGIONAL/LOCAL.**

**Espinoza, (2010).** En su tesis: “Aplicación de un Sistema de Control Interno en los Almacenes de las Empresas Comerciales en la Ciudad de Huánuco”. Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Huánuco.

**Conclusiones:**

- La organización empresarial consta de un conjunto de componentes que colaboran a la consecución de una eficacia y garantía en la actividad de la empresa. Es por ello que el control se desarrolla a través de la organización y de los procedimientos que giran alrededor de la misma.
- El control interno en los almacenes de las empresas comerciales, brinda seguridad, previene errores y fraudes, protege los activos (existencias de almacén) dando lugar a una fiabilidad de los registros que se realizan en el almacén en coordinación y verificación con otras áreas como el de contabilidad, dando lugar a los controles contables por su repercusión y reflejo en la información económica financiera de la empresa comercial.

**Ponce, (1995).** En su tesis “El Control Interno del área de caja en una Empresa Automotriz. Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Huánuco”.

**Conclusiones:**

- Que el sistema de control interno en el área de caja y bancos de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Línea Automotriz, no era el adecuado dado el volumen de operaciones, movimientos de bienes y dinero así como los

procedimientos utilizados para el correcto control tenía características técnicas tanto por falta de un personal adecuado, como la poca inversión en esta área.

- Que la implantación de un sistema de control interno en el área de caja conlleva efectuar una mayor inversión en cuanto al concurso de personal idóneo y capaz, que efectivamente el sistema para una mejor eficiencia empresarial.
- Que un sistema de control interno no camina solo, sino que tiene participación tanto los ejecutivos, funcionarios como los empleados para que en forma coordinada se efectúe la implementación.
- Que la investigación efectuada se ha manifestado la necesidad de que la empresa cuente con un área de auditoría y control interno, que supervisa constantemente las operaciones de la empresa.
- Qué es la implantación de un sistema de control interno de caja va a ser el punto de partida para que la empresa exista un coordinado sistema integral de control interno.
- Que todo cambió significado qué sucede en las empresas trae como consecuencia respuesta, reacciones de ciertos empleados, que tiene que denominarse, aplicando el sistema de modo gradual y capacitando al personal.
- Qué el sistema de control interno de caja hay entre mentado está sujeto a cambio que exijan las circunstancias, ningún procedimiento anunciado puede ser obsoleto, sino que la gerencia puede aumentar procedimiento o quitarlos en coordinación con auditoría y contabilidad.
- Qué el responsable directo del control interno de la empresa es el gerente, pero que la negligencia de deshonestidad, deben de responder los que tienen a cargo los puestos financieros.

**Evangelista, (2017).** En su tesis titulada: "Proceso del control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalies, Periodo 2017".

### **Conclusión:**

El proceso del control interno, según los resultados apreciados de la tabla y el gráfico N° 10 en general el 48% del personal administrativo considera que es regular la aplicación del control interno para mejorar una gestión administrativa en la UGEL Huamalies, el 30% considera que es bueno, el 13% considera excelente y el 9% del encuestado considera deficiente de la pregunta formulada. De lo que infiere que la mayoría de los trabajadores administrativos consideran como regular la aplicación del proceso del control interno para una adecuada gestión administrativa, por lo que regula las inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y mejora la calidad de gestión así mismo influye significativamente en la gestión administrativa y según los resultados obtenidos de la gestión administrativa se puede apreciar en tabla y el gráfico N° 18, se observa que el 44% del personal administrativo califican como regular la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora de UGEL Huamalies, el 30% considera como bueno, el 13% considera como excelente y el 13% considera como deficiente. De lo que se deduce que la gestión administrativa conlleva a mejorar de manera regular durante el proceso, a una buena administración mejor será la gestión administrativa. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis general planteada.

**Uzuriaga, (2016).** En su tesis titulada: “Control interno y su incidencia en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la Provincia de Huánuco”.

### **Conclusión:**

El control interno está sistematizado en cinco componentes básicos, el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control gerencial, los sistemas de información y comunicación y, las actividades de prevención y monitoreo. Estos cinco componentes se relacionan entre sí y su eficiencia asegura una gestión óptima en el uso de los recursos. Sin embargo, los hallazgos encontrados en la

tesis, indican que en algunas municipalidades distritales el ambiente de control es deficiente y por tanto no estaría permitiendo alcanzar las metas trazadas. En ese sentido, en estas condiciones el control interno solo se limita a la verificación de cumplimiento de aspectos formales, perdiendo su verdadera funcionalidad. Las municipalidades observadas muestran bajos niveles de evaluación de riesgos, esto abarca el proceso de planeamiento, identificación, valoración (análisis), manejo (respuestas) y el monitoreo. Existe por tanto, un escenario que pone en peligro el uso óptimo de los recursos financieros orientados a la consecución de las metas y objetivos de las municipalidades. Es decir, la municipalidad no permite identificar oportunamente errores en cada área.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 CONTROL INTERNO**

Según la Contraloría General de la República, (2016). El sistema de control interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas o privadas. Es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación), que busca alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y acorde con la empresa. En otras palabras, es un proceso multidireccional, el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Según la normativa de la Ley N° 28716 (2006), el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

La Contraloría General de la República (2014, p. 9) aseveró que el Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Zarpan (2013) mencionó que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Sin embargo el autor determinó en su estudio que no se aplican los controles internos establecidos en las Normas, Técnicas de control y como consecuencia no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo. Asimismo, que la gestión de riesgos es deficiente detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta donde la entidad decide negarse a actuar frente al riesgo cuando no se aplica medidas de control para poder mitigar ni disminuir el riesgo producido en la entidad. (p. 45).

Rodríguez (2009, p. 49), señaló que el control interno es un elemento del control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos, apoyar y medir la eficacia y eficiencia de esta y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización. En una empresa se deben llevar a cabo procedimientos coordinados con las distintas áreas, con el objetivo primordial de proteger y preservar los bienes, derechos y patrimonio; además, la información que se proporcione debe ser confiable para una buena toma de decisiones.

Horngrén, (2010, p. 267), afirmó que el control interno es un plan organizacional y todas las medidas relativas que adopta una entidad para salvaguardar activos, fomentar el acatamiento de las políticas de la compañía, promover la eficiencia operativa y garantizar que los registros contables sean precisos y confiables.

Carranza (2016, p. 26) sustentó que es necesario determinar en el control interno que los procedimientos se lleven coordinadamente con otras áreas para una mayor seguridad de las actividades que se realicen y que la información contable y económica de la entidad nos conduzca a una buena toma de decisiones en hechos relevantes para la empresa con el único propósito de proteger los bienes, activos, derechos y patrimonio, además haciendo un buen uso de los recursos basándonos en la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Carranza (2016, p. 28) fundamentó que es importante que el control interno abarque todas las áreas y que se delegue funciones, responsabilidades y autoridad para que de esta manera todo el personal conozca lo que sucede en la empresa, además, cada actividad debe ser supervisada y así la administración mantenga un control de las funciones y actividades propias de la entidad. Se debe tomar medidas necesarias para prevenir errores y la distribución de funciones del personal para que la realización de actividades sea de manera coordinada, pero además se debe resaltar que para que se lleve a cabo un buen control hay que lograr los objetivos establecidos.

### **OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.**

Según la Contraloría General de la República (2014, p. 11) señaló que entre sus objetivos, el Control Interno busca:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

- b)** Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c)** Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones. **d.** Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- d)** Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- e)** Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- f)** Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

Según Koontz y O'Donnell (1990, p.57) indican que no se debe olvidar que la auditoria interna es un servicio realmente gerencial, por lo que sus objetivos deben ir aparejados a los objetivos de las autoridades de la entidad donde se aplica, los mismos que se pueden resumir en: reducción de costos y gastos; incremento de la eficiencia de las operaciones; eliminación del mal uso de los bienes y derechos de las instituciones (activos) y obtención de mejores rendimientos (rentabilidad).

Rodríguez, (2009, p. 69) sostiene que las auditorías internas tienen como propósito evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos en los procesos de negocio. Se conocen como internas debido a que son realizadas por personal propio de la organización, por lo general el área interna de Auditoría. Es importante realizarlas de forma periódica y cuidar que las debilidades o deficiencias sean corregidas oportunamente para evitar impactos no deseados a la organización.

Interpretando las citas anteriores, se puede considerar a la auditoria interna como un servicio de asistencia técnica a las autoridades y trabajadores con la finalidad de prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, para mejorar la

conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la entidad o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales

De todas las citas anteriores, se puede construir entonces el concepto de auditoría interna, como el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones presupuestarias, financieras y/o administrativas, efectuado en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, elaborando el correspondiente informe. Tiene por objetivos:

- Evaluar la correcta utilización de los recursos públicos, verificando el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- Determinar la razonabilidad de la información presupuestaria, financiera, económica y patrimonial.
- Determinar el grado en que se han alcanzado los objetivos previstos y los resultados obtenidos en relación a los recursos asignados y al cumplimiento de los planes y programas aprobados de la entidad examinada.

Rodríguez, (2009, p. 72) sostiene que se trata de una actividad vasta en extremo, y que su finalidad consiste en asegurarse de que se realice lo necesario y percatarse cuando no se hace. Sus etapas son: entrada, proceso y salida. El control interno implica el uso de un sistema de información y normal confiables, fácil de entender y sensible, que asegure la obtención de recursos apropiados de modo efectivo y eficiente para alcanzar los objetivos organizacionales.

En esta investigación se verificará si se lleva a cabo adecuadamente el sistema de control interno, respetando sus tres etapas:

- Control de entrada
- Control de proceso
- Control de salida

## **IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.**

Según la Contraloría General de la República (2014, p. 12) menciona que el control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación se presentan los principales beneficios:

- a) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b) El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c) El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d) El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e) El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

La Contraloría General de la República (2014, p. 14) aseveró que diversas iniciativas han tratado de estandarizar los conceptos, siendo una de las más importantes el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el que hoy en día es considerado como un punto de referencia obligado cuando se trata materias de Control Interno, tanto en la práctica de las empresas, el gobierno, así como en los centros de estudios e investigación. COSO es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo

intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

El modelo de control interno predominante y ampliamente aceptado a nivel internacional es el enfoque del Marco Integrado de Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway). Sin embargo, la calidad de su implementación dependerá del grado de desarrollo organizacional alcanzado por las entidades así como por los mecanismos de verificación o autoevaluación de los que disponga la entidad.

## **TIPOS DE CONTROL INTERNO.**

Según Rodríguez, (2009, p. 35), clasificó el control interno en 3 tipos de controles:

- a) **Control preventivo.** Es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos

y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

- b) **Controles concurrentes.** Son los que se realizan mientras desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa, Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan.
- c) **Control posterior.** Son los que llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determina las causas de cualquier desviación del plan original y los resultados se aplican a actividades futuras similares.

Según Rodríguez, (2009, p. 51), aludió que estos tres tipos de controles se realizan antes durante o después de una actividad con la finalidad de prevenir, detectar o corregir aquellos errores, omisiones o desviación del plan original como una buena alternativa para llevar un eficiente sistema en las operaciones que realizan diariamente y garantizando de esa manera una información más eficiente y real.

Según Valdivia, (2010, p. 449), manifestó que el objetivo de este control es mejorar la capacidad y eficiencia de las entidades en la toma de decisiones, así como de prevenir la eficiente y correcta utilización de los recursos de la entidad, en tal caso puede ejercer controles externos de manera preventiva, en atención al desarrollo de sus papeles de supervisión y vigilancia sin que ello conlleve injerencia en los procesos de dirección y gerencia a cargo de la administración de la entidad.

Según Mantilla, (2013, p. 134), refirió que al existir áreas comunes entre los objetivos, puede resultar difícil determinar cuáles de los controles deben determinarse dentro del alcance del informe referidos a los controles sobre la información financiera, a pesar de esta dificultad es importante delimitar el campo de actuación para asegurar de la realidad del alcance se ajuste a las expectativas razonables de la entidad.

Según Werther, (1996). Manifiesta lo siguiente: “El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por la gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos” en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Adhesión a las políticas de la empresa.

Así también Reyes, (2013), menciona que “el control es la gestión administrativa que permite conocer si se han cumplido y se están cumpliendo los programas propuestos, los principios establecidos, las instrucciones y las órdenes impartidas”.

El sistema de controles debe ser diseñado en forma tal, que permita detectar oportunamente las eventuales desviaciones de los logros alcanzados realmente, en contraste con los objetivos que se hubieren acordado con antelación. El control propone la creación de maneras de actuar, de forma que se conozcan los resultados de las diferentes actividades. A fin de modificar el comportamiento y las actuaciones de los individuos involucrados para, en última instancia conseguir los objetivos propuestos con eficiencia en el menor tiempo y con el menor consumo de recursos que sea posible. Los planes proyectos programas y actividades de la organización resultan eficaces si con ellos se logran alcanzar los objetivos propuestos, en las condiciones esperadas. Lo contrario significa un consumo inútil de recursos, o mala utilización de los mismos, lo cual conducirá a la ruina de la organización y solamente puede evitarse mediante la acción vigilante de un buen sistema de control.

Según Mantilla, (2000), indica que el control interno es un proceso ejecutado por personas de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la

administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo.

Así también Rojas, (2007), menciona que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

Por otro lado Rojas, (2007), se refiere al control interno como la forma de administrar previniendo fraudes en el negocio. Es mucho más que las funciones que realiza el gerente general, porque se relaciona con todos los aspectos que tienen que ver con las operaciones del negocio. Fomenta la eficiencia operacional y adopta reglas para proteger los intereses del establecimiento

Según Gerry y Scholes (1999), establece que el control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad. De igual manera Mantilla, se refiere como un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

Sobre la Importancia del control interno la Contraloría General de La República. El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación se presentan los principales beneficios.

La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento. El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente. El control interno es una herramienta que

contribuye a combatir la corrupción. El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado control interno promueve entonces: La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores, La mejora de la ética institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles, El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan, La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos, La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones, La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del estado, La efectividad de las operaciones y actividades, El cumplimiento de la normativa, La salvaguarda de activos de la entidad

## **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

Según Cooper, (1992), establece que los componentes del control interno son:

- **Ambiente de control:** El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y cómo organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores.

- **Evaluación de riesgos:** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, regulatoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el camino.
- **Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan en todas las organizaciones, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.
- **Información y comunicación:** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa de negocios. Igualmente debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. Ellos deben entender su propio papel en

el sistema de control interno, lo mismo que cómo sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás, tener un medio de comunicación de la información significativa en sentido contrario. Asimismo necesitan comunicación efectiva con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

- **Monitoreo:** Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ellos son realizados mediante acciones de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia y a la junta directiva.

### 2.2.1.1 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Según Aguilar, (2003). El control de gestión estrategia empresarial objetivos empresarial es planeación estratégica, proceso administrativo, teoría administrativa. Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas subactividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control. Constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración es:

**Planeación:** Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. Cuáles serán los componentes necesarios del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante. Actividades importantes de planeación:

- ❖ Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- ❖ Pronosticar.
- ❖ Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.

- ❖ Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- ❖ Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- ❖ Anticipar los posibles problemas futuros.
- ❖ Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

**Organización:** Para asignar el trabajo entre los miembros del grupo, establecer y reconocer las relaciones necesarias. Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles. Estas actividades y/o componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

Actividades importantes de organización:

- ✓ Dividir el trabajo en unidades operativas.
- ✓ Agrupar las obligaciones operativas en puestos.
- ✓ Unir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- ✓ Aclarar los requisitos del puesto.
- ✓ Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- ✓ Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- ✓ Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

**Ejecución:** Para llevar a cabo las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome decisiones que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en

acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Actividades importantes de la ejecución:

- ✓ Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- ✓ Motivar a los miembros.
- ✓ Comunicar con efectividad.
- ✓ Impulsar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- ✓ Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien realizado.
- ✓ Satisfacer las necesidades de los empleados
- ✓ Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados.

**Control:** Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que sé está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva. Actividades importantes de control:

- ✓ Comparar los resultados con los planes generales.
- ✓ Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- ✓ Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- ✓ Comunicar cuales son los medios de medición.
- ✓ Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- ✓ Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

### **2.2.1.2 NORMAS DEL AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre

las conductas y los procedimientos organizacionales. (Del Toro, Fonteboa, Armada & Santos, 2005).

## **INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS**

El máximo dirigente de la organización debe lograr que todos sus trabajadores y directivos conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la organización. Es importante tener presente que los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones, decretos, etc. (ejemplo: valores institucionales, código de ética, convenio colectivo de trabajo). Se puede tener muchos manuales, pero si no existe una cultura de organización sustentada en el comportamiento y la integridad moral de sus trabajadores el sistema de Control Interno no será efectivo.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La dirección de la entidad es responsable de crear un organigrama funcional donde quede plasmada la estructura organizativa de la entidad y los niveles de autoridad y responsabilidad de cada área.

## **POLÍTICAS Y PRÁCTICA PERSONAL**

La máxima dirección debe comunicar a sus trabajadores qué esperan de ellos en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional y cuáles son las vías que le brinda para lograr estos propósitos; además, debe velar por el interés y desempeño que tiene cada trabajador en alcanzar estas metas. Esto propicia que el tratamiento y el desarrollo del personal en la entidad sean justos y equitativos. Todos los procedimientos por lo que transita el trabajador (contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación y promoción), deben corresponderse con las estrategias de la organización.

Esta norma está interrelacionada con las normas: integridad y valores éticos, competencia profesional y atmósfera de confianza mutua. La dirección asume la responsabilidad de que el trabajador se enriquezca humana y técnicamente.

### 2.2.1.3 FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO:

Según la Contraloría General de la República, (2016), los fundamentos del control interno son:

- ✓ **Autocontrol:** Capacidad de poder evaluar el trabajo realizado, valorarlo y aplicar medidas de corrección para mejorar todo los procesos, tareas o acciones encomendadas.
- ✓ **Autorregulación:** Capacidad que tiene toda la institución para poder reglamentar y evaluar los procesos y tareas con la finalidad de mejorar y hacer más transparente sus acciones.
- ✓ **Autogestión:** Competencia que tiene la institución para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la constitución o las normas legales.

### 2.2.2 MANEJO DE EFECTIVO

El término efectivo o caja se refiere a todo el efectivo, ya sea en caja o en cuenta de banco que posee la organización, que genera o recibe durante un período determinado, y posibilita la inmediata utilización del dinero en las operaciones de la empresa. (Velarde, 2011)

#### **OBJETIVO:**

Minimizar los saldos de efectivos ociosos y lograr la obtención del equilibrio entre los beneficios y los costos de la liquidez.

El efectivo representa un recurso de propiedad de una Institución, que puede administrarlo y darle uso de acuerdo a la actividad de la empresa. La administración adecuada del efectivo, es de vital importancia en la empresa ya que permite adquirir, mercaderías, bienes y servicio.

Por este motivo para su correcta administración se debe implementar procedimientos de control, que permitirá que el efectivo se ha utilizado para los

propósitos generales de la empresa, buscando que el mismo no sea mal invertido o robado.

Por lo general las áreas donde se centra la administración del efectivo son en el área de presupuesto de efectivo y contabilidad para gastar que el efectivo que se mantiene en las cajas, se deben realizar arqueos de caja, los mismos que consisten en recontar diariamente al detalle el efectivo (monedas, billetes) que mantienen en las mismas.

### **2.2.2.1 NORMAS SOBRE EL MANEJO DE EFECTIVO**

Por su parte Hartley, (2006); mencionan las siguientes normas:

#### **A. NORMAS DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS:**

- ✓ Asegurar un adecuado Registro y Control de los Ingresos en todas las Cajas.
- ✓ Garantizar la capacitación del nuevo personal que sume labores de Manejo de Efectivo en los casos que se emitan nuevas directivas sobre el aspecto de Control inte Interno en Caja.
- ✓ Capacitar al personal asignado a Caja en lo relacionado a la identificación de billetes y monedas falsas; tanto en moneda nacional como extranjera.
- ✓ Coordinar con la Dirección de Administración, la contratación oportuna de la Póliza de Seguro, que cubre riesgos de pérdida de efectivo.
- ✓ Disponer que los depósitos se han efectuado en diferentes horas y en diferentes Agencias para minimizar los riesgos de posibles altos.
- ✓ Garantizar quién el integró el efectivo recaudado diariamente sea depositado al banco. Cualquier excepción a esta norma, debe ser autorizada por la Dirección General.

#### **B. NORMAS DEL PERSONAL DE CAJA:**

- ✓ Deberá conocer y cumplir lo establecido en el "Manual de Políticas".
- ✓ Toda cobranza debe efectuarse a través de Caja, originando ello un comprobante emitido por el Sistema, el cual debe contener el visto bueno

del Cajero y el sello fechador de Caja, dónde debe indicar el Número del Cajero y el turno de Caja.

- ✓ El el Cajero en ningún caso debe dejar dinero en el cajón de su escritorio. Antes de retirarse siempre debe ser depositado en la Caja Fuerte.
- ✓ Es responsabilidad del cajero, constante antes de retirarse, que la clave de la Caja Fuerte esté activada. Asimismo es necesario que la clave debe permanecer activada durante las horas de atención de caja
- ✓ En todo momento el ambiente de caja, debe mantenerse cerrado (con llave) de tal manera que todas la atención se realice por la ventanilla acondicionada para tal fin.
- ✓ No está permitido el ingreso a personas ajenas al área de Caja.
- ✓ Queda establecido que el recibo de billetes y/o monedas falsas es responsabilidad exclusiva del Cajero, en consecuencia la presencia de dinero falso debe ser considerado como un faltante de Caja, que debe ser restituido de inmediato.
- ✓ El personal asignado al área de Caja, antes de iniciar sus labores debe recibir la capacitación suficiente en los aspectos de Manejo de Efectivo, incluyendo la explicación de los controles vigentes, manejo de clave de Caja Fuerte, así como la capacitación en el uso del Sistema.

### **C. NORMAS SOBRE EL CUADRE DE CAJA:**

- ✓ Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Manejo de Efectivo Versión Elaborado por la Dirección de Procesos y Tecnología.
- ✓ Al término de cada turno el Cajero o quién haga sus veces deberá efectuar el "Cuadre de Caja" correspondiente garantizando que la documentación sustentatoria esté debidamente conciliada.
- ✓ El cajero debe cerrar su Cuadre de Caja al término de su turno de trabajo.
- ✓ En los casos de error de alguna transacción deberá cerrar su Cuadre de Caja y posteriormente regularizar las diferencias.
- ✓ Cualquier discrepancia en el "Cuadre de Caja" deberá ser comunicado el mismo día al Jefe de Administración así como a las Direcciones de

Contabilidad, Finanzas y Auditoría Interna por el responsable del “Cuadre de Caja”; así mismo deberá de solucionarse el mismo día (sobrantes, faltante, fallas en el sistema etc.)

- ✓ Reporte de Cuadre de Caja Diario y en el Cuaderno de Control de Caja.
- ✓ Las cajas de seguridad o cajas fuertes deberán de contar con clave de seguridad así como la llave respectiva.

#### **2.2.2.2 ARQUEO DE CAJA**

Según Catalán, (2012). El arqueo de caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un tiempo determinado, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente. Esa operación es realizada diariamente por el cajero.

Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arqueos de caja en fechas no prevista por el cajero. Es frecuente que en los arqueos de caja se encuentren fallas o sobrantes.

Esas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada “Diferencias de Caja”. Se le cargan los faltantes como perdida y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta “Diferencias de Caja” se deberá cancelar contra la de “Perdidas y Ganancias”.

Lo normal es que la suma de los diversos comprobantes de egresos y el efectivo sea igual al total de fondo asignado a la Caja Chica; pero puede suceder que se haya hecho un pago que no sea relacionado, o se cancela un comprobante por una suma mayor o menor, el cajero ha hecho un uso indebido del mismo. Todo esto puede originar faltantes o sobrantes de dinero en la Caja Chica.

#### **2.2.2.2.1 SOBRENTE DE CAJA**

Según Rangel, (2002); menciona que los sobranes de caja se producen cuando el arqueo, sea de caja o de caja chica los valores arqueados, es decir contado, exceden a los montos que, según los documentos y los registros deben estar contenidos en esa cuenta.

Informe práctica se producirá sobrante de caja, cuando la suma de efectivo contado de cajas son mayores es que la suma de los recibos de caja general; o bien cuando la suma del efectivo más los vales de caja chica exceden al monto de fondo.

#### **2.2.2.2.2 FALTANTE DE CAJA**

Según Rangel, (2002). Los faltantes de caja diferencia de los sobranes se producen cuando el arqueo, sea de caja o de caja chica la suma de los valores arqueados, es decir contado, es menor que los montos, que según los documentos y los registros deben estar contenidos en esa cuenta.

En forma práctica se producirá un faltante de caja, cuando la suma del efectivo contado más los vales de caja son menores que la suma de los recibos de caja general; o bien cuando la suma del efectivo más los vales de caja chica es menor al monto del fondo.

El tratamiento contable de los faltantes varilla de una empresa a otra según la política establecida al respecto, en algunos casos se asume el faltante como un gasto de la empresa y en algunos otros casos se le cobra al responsable, en este caso el cajero general o al custodio del fondo de caja chica. Siempre recomendamos el segundo procedimiento a partir de un monto establecido como política.

#### **2.2.2.3. PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL DE EFECTIVO**

Según Silva, (2012), Los procedimientos y políticas que se establece la administración y que proporciona una seguridad prudente de que se va a lograr en forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad, construye los

procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no significa que estos están operando eficientemente. También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente del control, de la evaluación de riesgos y de los sistemas de información y de comunicación. Atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o demostrativo. Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de la transacción. Los procedimientos de control de carácter demostrativo tiene como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificado por los procedimientos de control preventivos. Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos.

#### **2.2.2.3.1. REGISTRO DE EFECTIVO**

La característica de fácil aprobación y manipulación que tiene el efectivo hace indispensable que exista una adecuada separación de funciones que permita una supervisión constante y automática de los aspectos de automatización, custodia y registro de las operaciones. Pues de esta manera no estará solo a cargo de una persona y además permite el desahogo de las actividades con mayor rapidez, evitando obstaculizar su mismo desarrollo.

#### **2.2.2.3.2. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Es elemental que en las diferentes etapas del manejo de efectivo se establezca inmediatamente la responsabilidad del personal, y crear pruebas documentarias de la acción que tome cada uno de ellos.

#### **2.2.2.3.3. ARQUEOS SORPRESIVOS**

Es la inspección de todos los valores en poder de los custodios seleccionados en una fecha determinada. Es una de las formas de verificar los fondos periódicos y sorpresivamente, esto nos da una medida de control importante y proporciona una seguridad más razonable en cuanto al adecuado manejo de efectivo.

## 2.3. HIPÓTESIS

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La relación es significativa entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

La relación es significativa entre el control interno administrativo y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.

La relación es significativa entre las normas del ambiente de control y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.

La relación es significativa entre los fundamentos del control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.

## 2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Arqueo de caja.** Consiste en el análisis de transiciones de efectivo, durante un lapso determinado, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales.
- **Ambiente de control.** El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente
- **Autocontrol.** Capacidad de poder evaluar el trabajo realizado, valorarlo y aplicar medidas de corrección para mejorar todo los procesos, tareas o acciones encomendadas.

- **Autorregulación.** Capacidad que tiene toda la institución para poder reglamentar y evaluar los procesos y tareas con la finalidad de mejorar y hacer más transparente sus acciones.
- **Autogestión.** Competencia que tiene la institución para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la constitución o las normas legales
- **Caja.** El término de efectivo caja se refiere a todo el dinero, ya sé en caja o en cuenta de banco que posee la organización, que genera o recibe durante un período determinado, y posibilita la utilización de forma inmediata del dinero en las operaciones de la empresa.
- **Caja general.** Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Sí carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la caja.
- **Control.** Consiste en evaluar, medir y ponderar los resultados de lo ejecutado, con lo previsto en el plan o programa de desarrollo de la entidad, pudiendo ejercer dicho control durante todo el proceso y al final del mismo. El propósito fundamental del proceso de control es lógicamente, verificar para corregir, es decir, retroalimentar el proceso.
- **Control interno.** Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizada e instituida en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura.
- **Control preventivo.** Es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno.
- **Controles concurrentes.** Son los que se realizan mientras desarrolla una actividad.
- **Control posterior.** Son los que llevan a cabo después de la acción.

- **Control administrativo.** Control administrativo es el trabajo de decisión y mando que se relacione con la prevención, corrección y minimización de desviaciones respecto del nivel de desempeño especificado con la misión y sus planes derivados.
- **Diferencia en arqueo (faltante o sobrante).** Es frecuente que en los arqueos de caja aparezca un faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada "Diferencias de Cajas". Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos.
- **Efectivo.** Es el dinero aceptado por una sociedad para realizar transacciones comerciales. Se distingue del crédito, y constituyen una vía dilación del aporte monetario.
- **Ejecución.** Para llevar a cabo las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome decisiones que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea.
- **Evaluación de riesgo.** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse.
- **Responsabilidad.** En relación con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción positiva. Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. Trata de lograr los objetivos de igualdad de oportunidades en el empleo del programa de acción positiva en la empresa y de cumplir con sus calendarios. Es decir la responsabilidad sobre todo se refiere a la realización del trabajo de acuerdo a las funciones o al cargo asignado y en concordancia con los documentos normativos y operativos de la organización.
- **Plan de organización.** Comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y

confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

- **Planeación.** Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar
- **Organización.** Para asignar el trabajo entre los miembros del grupo, establecer y reconocer las relaciones necesarias.

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

### 2.5.1. Variable Independiente:

Control interno.

### 2.5.2. Variable Dependiente:

Manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la Ciudad de Huánuco, 2020.

## 2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

El sistema es desarrollado mediante un cuadro, donde se señalan las variables asimismo sus dimensiones e indicadores.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  X = CONTROL INTERNO	X <sub>1</sub> : Control interno administrativo	• Planeación	¿Estás Ud. de acuerdo con la planeación que maneja la empresa en el área de caja?
		• Organización	¿Cree Ud. que la organización de control interno es el adecuado para la empresa?
		• Ejecución/control	¿Cree Ud. que el control que realiza la empresa es el adecuado para el área de caja?
	X <sub>2</sub> : Normas del ambiente de control	• Valores	¿Considera Ud. que los valores éticos influyen en el manejo de efectivo?
		• Estructura	¿Considera Ud. que el organigrama de la empresa está bien estructurado?
		• Políticas	¿Tiene Ud. conocimiento de las políticas de la empresa?
	X <sub>3</sub> : Fundamentos del control interno	• Autocontrol	¿Practica Ud. el autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?
		• Autorregulación	¿Ud. está de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa?
		• Autogestión	¿Cree Ud. que la autogestión de la empresa influye significativamente en el manejo de efectivo?
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Y = MANEJO DE EFECTIVO	Y <sub>1</sub> : Normas del manejo de efectivo	• Dirección/finanzas	¿La dirección de propuestas por la empresa cree Ud. que es la adecuada para los trabajadores?
		• Responsable de caja	¿Cree Ud. que el responsable de área de caja está preparado para el manejo de ingresos y egresos?
		• Cuadre de caja	¿Cree Ud. que el cuadre de caja se lleva de una manera eficiente?
	Y <sub>2</sub> : Arqueo de caja	• Sobrante	¿Sabe Ud. que los sobrantes de caja son ocasionados por falta de capacitación del personal?
		• Faltante	¿Sabe Ud. que los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación al personal?
	Y <sub>3</sub> : Procedimientos del control de efectivo	• Registro de efectivo	¿Cree Ud. que el registro de efectivo se lleva el control de manera mensual?
		• Asignación de responsabilidad	¿Cree Ud. que cumple con la asignación de responsabilidad en la empresa?
		• Arqueos sorpresivos	¿Cree Ud. que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudarían para el buen manejo de efectivo?

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se llevará a cabo en la Ciudad de Huánuco año 2020.



### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de **tipo básica**, es decir tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2020. Al respecto de este tipo de investigación Tam, J., Vera, G. & Oliveros, R. (2008) indican que la investigación básica tiene como objetivo mejorar el conocimiento.

### 3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de **alcance o nivel descriptivo-correlacional**.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), señala que: estos estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, etc. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables en estudio, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Asimismo, señala que: los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Estos estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Estas correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

### 3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizará utilizando el **método científico**, que según Bunge, viene a ser un “conjunto de procedimientos por los cuales: a) se plantean los problemas científicos y b) Se ponen a prueba las hipótesis científicas” (Bunge, 2000).

La aplicación del método científico se inicia con la observación a priori del problema sobre el proceso de ejecución presupuestaria y la calidad de gasto público que en muchos de los casos muestran descontento con el servicio.

Así mismo se emplearan métodos particulares como:

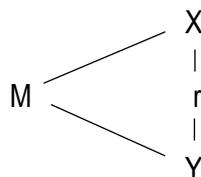
**Método descriptivo** que consiste en describir datos y características de una población, cuyo objetivo es conseguir datos objetivos, precisos y sistemáticos que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares.

**Método estadístico** que consiste en recopilar, elaborar, interpretar datos numéricos por medio de la búsqueda de los mismos. Se puede decir es una serie de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

### 3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es de **Diseño No Experimental**, es un estudio que se realiza sin manipulación y de tipo **Correlacional – Causal**.

Según Sampieri, Collado, & Lucio (2010), señala que: “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”. Se analizará la relación entre ellas describiendo el siguiente esquema:



**Dónde:**

**M** = Muestra

**X** = Control interno

**Y** = Manejo de efectivo

**r** = Relación entre variable

### 3.6 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.6.1 POBLACIÓN.

Según H. Sampieri (2006). Afirma: La población es el conjunto de todos los componentes que forman parte del espacio territorial al que corresponde el problema de investigación y tienen características mucho más precisas que el universo.

La población que se consideró en el presente trabajo de investigación lo constituyen todos los 19 trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco - 2020.

**CUADRO N° 01: Número de trabajadores de la Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Ubicado en prolongación 2 de mayo Nro. 103 – Huánuco.**

<b>EMPRESA</b>	<b>N° TRABAJADORES</b>
Empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C	19
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

Fuente : INDISER P y M S.A.C - Huánuco.

Elaboración : Propia

#### 3.6.2 MUESTRA

La muestra representativa para la investigación se compone de 10 trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco en el periodo 2020

**CUADRO N° 02: Número de trabajadores del área de caja de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Ubicado en prolongación 2 de mayo Nro. 103 – Huánuco.**

<b>EMPRESA</b>	<b>N° TRABAJADORES</b>
Empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Fuente : INDISER P y M S.A.C - Huánuco.

Elaboración : Propia

### 3.6.3 MUESTREO

Para la elección de la muestra en el presente estudio se utilizó la técnica del **Muestro no probabilístico**, es donde los elementos son elegidos a juicio del investigador. No se conoce la probabilidad con la que se puede seleccionar a cada individuo.

## 3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.7.1 TÉCNICAS

La técnica de recolección de datos utilizada para las dos variables en la investigación es la encuesta; el cual, mediante preguntas formuladas a los trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco, que forma la unidad de análisis del estudio de la investigación, lo que nos dió una información concisa, sencilla y objetiva.

### 3.7.2 INSTRUMENTO

Según Roberto, (2006). Afirma: “El cuestionario es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

El instrumento utilizado en la investigación es **el cuestionario**; que está diseñado con preguntas claras, concisas, concretas elaborado de acuerdo a los indicadores de las variables; permitiendo obtener información relevante sobre el control interno y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco.

VARIABLE	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTOS
CONTROL INTERNO	Encuesta	Cuestionario
MANEJO DE EFECTIVO	Encuesta	

Elaboración : Propia.

### 3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectaron los datos e información a través de las fuentes primarias, utilizando la técnica de encuesta realizado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante estas fuentes como herramientas de investigación.

### 3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

TÉCNICAS	USO
Software SPSS	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C.
Software EXCEL	Para el diseño y presentación de gráficos de barras.
Software Ms Office	Para el procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación de diapositivas del informe final de la tesis durante la sustentación.

Elaboración: Propia.

## IV: RESULTADOS

### 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

A continuación, presentamos los resultados de la investigación, en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio en los datos cuantitativos de análisis descriptivo.

Los resultados obtenidos después del procesamiento de datos a través de los instrumentos, se presentan en tablas y gráficos, los cuales nos permitirán una mejor visualización para la explicación de acuerdo a los objetivos, hipótesis y variables formuladas en la presente investigación.

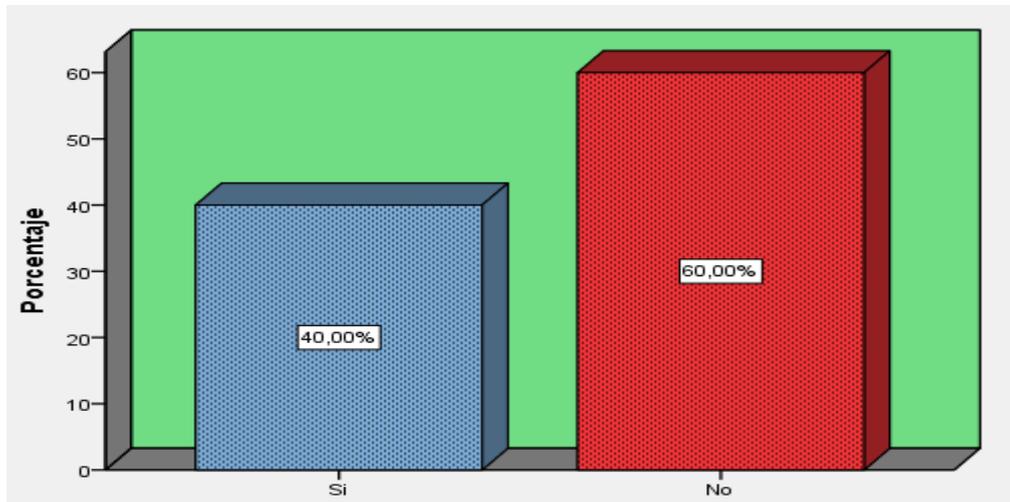
#### 4.1.1 Variable Independiente (Control Interno) – Aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco

TABLA 01

#### 1. ¿Ud. estás de acuerdo con la planeación que maneja la empresa en el área de caja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No	6	60,0	60,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 01**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 01 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 04 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si están de acuerdo con la planeación que maneja la empresa en el área de caja y ésta representa 40,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 06 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 60,00% del total de la muestra estudiada.

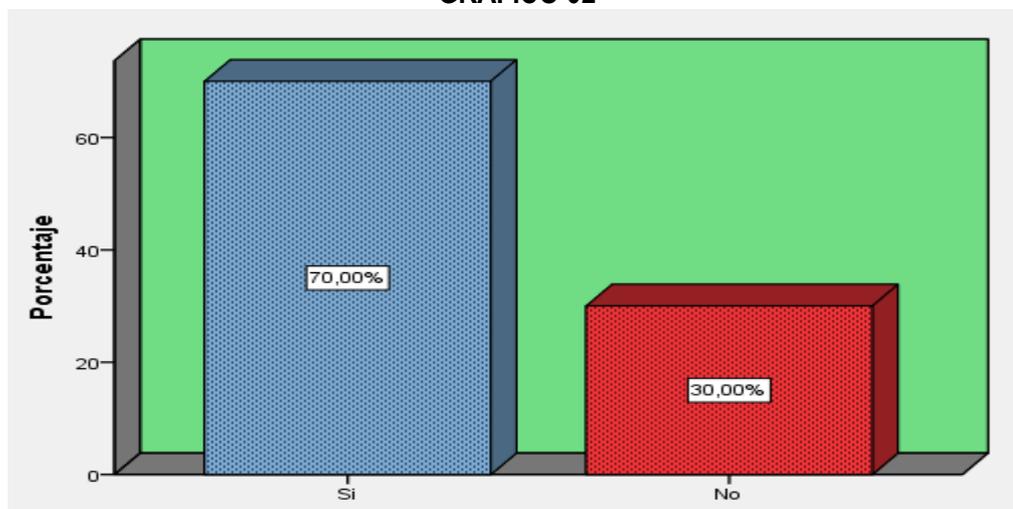
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No están de acuerdo con la planeación que maneja la empresa en el área de caja; en tal sentido, cabe precisar que la planificación del manejo de los recursos dinerarios de una empresa es muy importante; porque ayuda a controlar y destinar dichos recursos en actividades que generen desarrollo de la organización.

**TABLA 02**

**2. ¿Cree Ud. que la organización de control interno es el adecuado para la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	7	70,0	70,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 02**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 02 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 07 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que la organización de control interno es el adecuado para la empresa; y ésta representa 70,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 03 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 30,00% del total de la muestra estudiada.

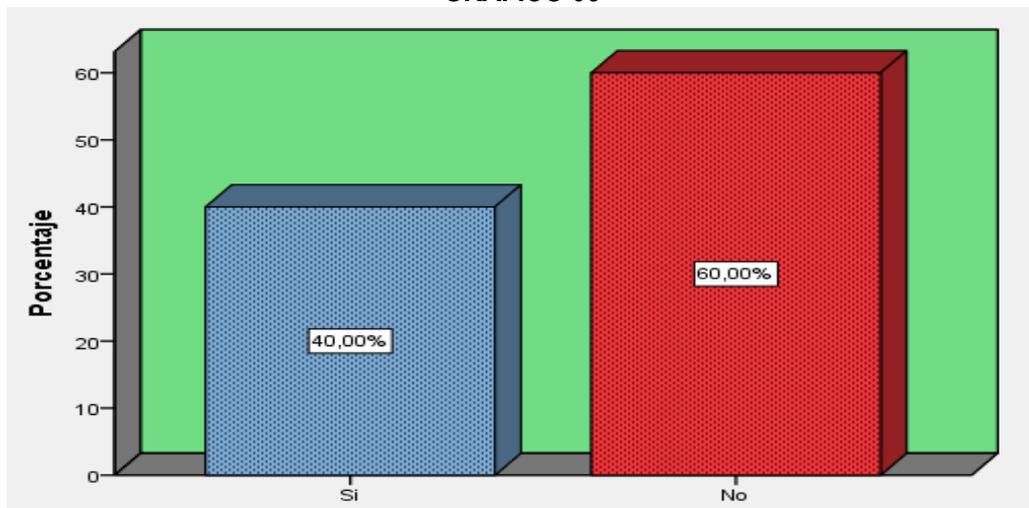
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que la organización de control interno es el adecuado para la empresa; por lo cual, manifestamos que es muy importante para toda empresa contar con un buen sistema de control, ya que ayuda al cumplimiento de los planes y a realizar proyectos de desarrollo organizacional.

**TABLA 03**

**3. ¿Cree Ud. que el control que realiza la empresa es el adecuado para el área de caja?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No	6	60,0	60,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 03**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 03 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 04 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que el control que realiza la empresa es el adecuado para el área de caja; y ésta representa 40,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 06 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 60,00% del total de la muestra estudiada.

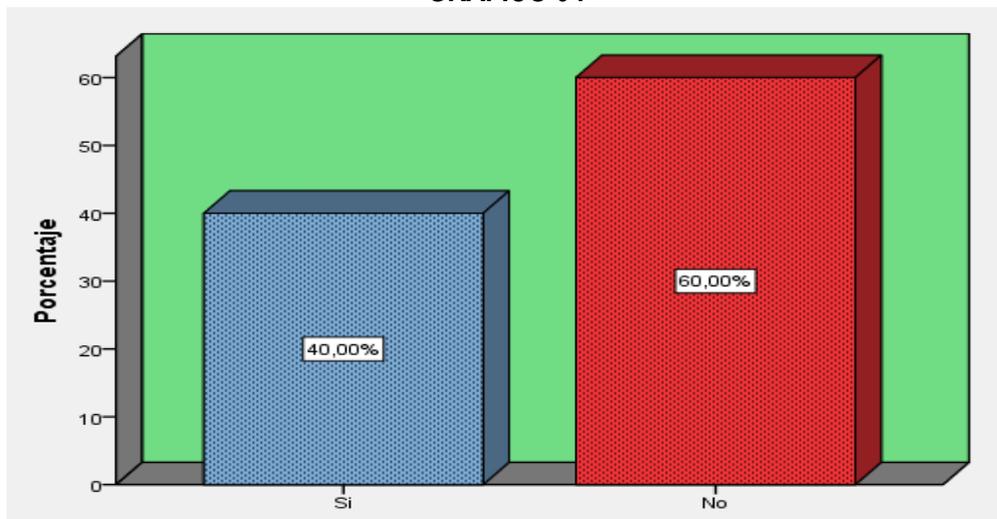
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No creen que el control que realiza la empresa es el adecuado para el área de caja; en consecuencia, podemos mencionar que es muy preocupante la falta de la aplicación de un adecuado sistema de control en la referida área, ya que todo esto perjudicaría a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos; por tanto es recomendable la implementación de un adecuado sistema de control en el área en cuestión.

**TABLA 04**

**4. ¿Considera Ud. que los valores éticos influyen en el manejo de efectivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No	6	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 04**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 04 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 04 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si consideran que los valores éticos influyen en el manejo de efectivo; y ésta representa 40,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 06 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 60,00% del total de la muestra estudiada.

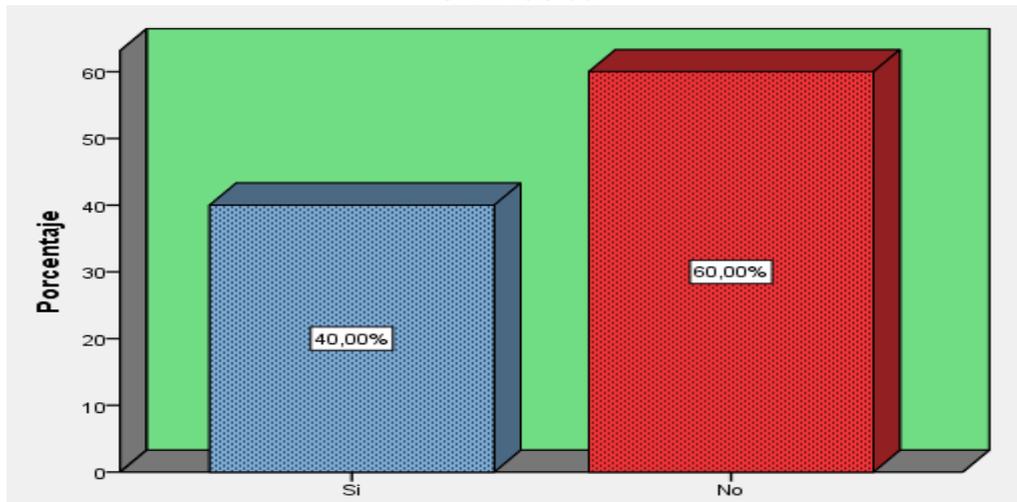
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No consideran que los valores éticos influyen en el manejo de efectivo; en consecuencia, cabe indicar que en toda organización, la práctica de las buenas costumbres es primordial de forma muy especial en el área de manejo de recursos dinerarios, ya que la falta de estos valores perjudicaría a la empresa en su desarrollo; por tanto es recomendable la capacitación al personal de forma especial, al personal que labora en el área en cuestión.

**TABLA 05**

**5. ¿Considera Ud. que el organigrama de la empresa está bien estructurado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No	6	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 05**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 05 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

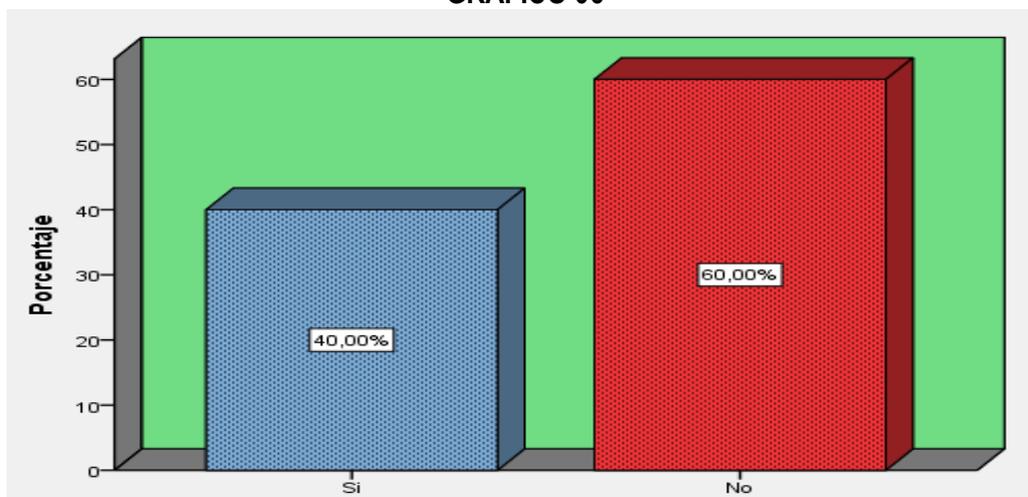
- ✓ 04 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si considera que el organigrama de la empresa está bien estructurado; y ésta representa 40,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 06 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 60,00% del total de la muestra estudiada.

Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No consideran que el organigrama de la empresa está bien estructurado; en consecuencia, cabe precisar que en toda organización, el organigrama debe estar muy bien estructurado para que el personal que labora en ella, conozcan sus funciones y puedan desempeñarse eficientemente; por tanto es recomendable estructurar un buen organigrama institucional, que ayude a la mejora continua.

**TABLA 06**  
**6. ¿Tiene Ud. conocimiento de las políticas de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No	6	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 06**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 06 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 04 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si tienen conocimiento de las políticas de la empresa; y ésta representa 40,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 06 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 60,00% del total de la muestra estudiada.

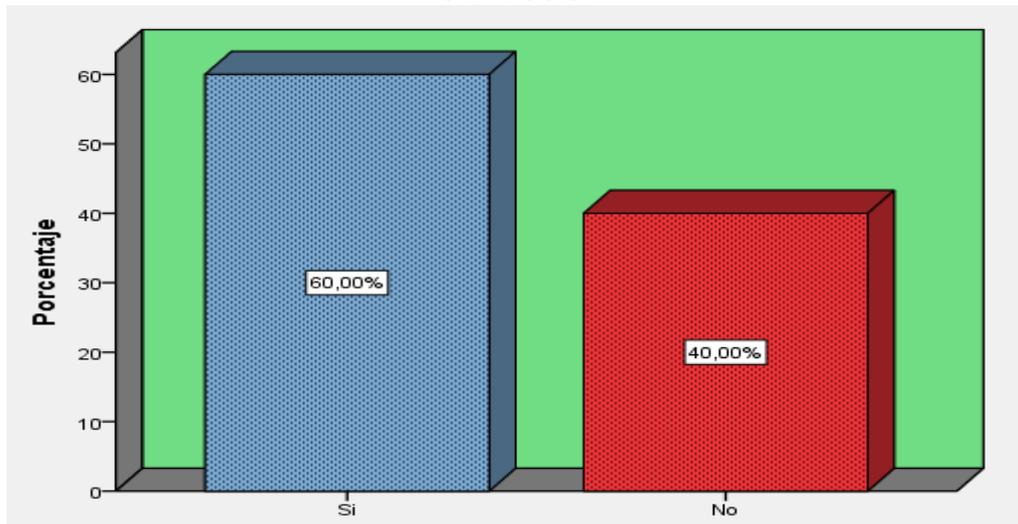
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No tienen conocimiento de las políticas de la empresa; por lo cual, debemos indicar que el conocimiento de las políticas institucionales por parte de los trabajadores es de mucha importancia, porque ayuda a conservar estrategias aplicadas únicamente en la organización que ayudan a desarrollarse y mantenerse vigentes en el mercado competitivo; por tanto se sugiere a los encargados de la alta dirección impartir estos conocimientos en beneficio de la empresa en cuestión.

**TABLA 07**

**7. ¿Practica Ud. el autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	6	60,0	60,0	60,0
	No	4	40,0	40,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 07**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 07 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 06 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si practican el autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo; y ésta representa 40,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 04 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 60,00% del total de la muestra estudiada.

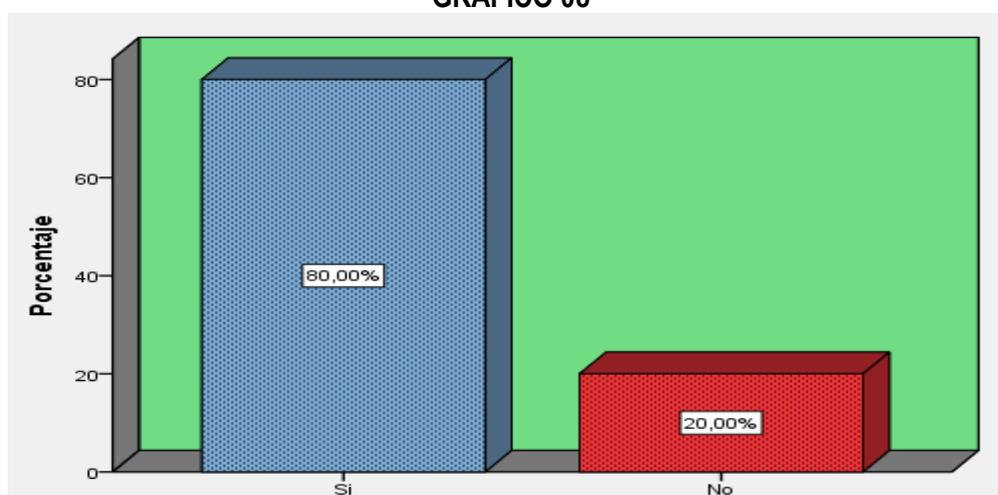
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si practican el autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo; por lo que debemos indicar que las prácticas de las buenas costumbres es muy favorable para la institución, ya que ayuda a conservar la confianza en sí mismo y en todos los integrantes de la organización de forma especial en aquellos que manejan dichos recursos; por tanto se sugiere a seguir practicando dichas acciones y que signifique un ejemplo para los que dicen lo contrario.

**TABLA 08**

**8. ¿Ud. está de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 08**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 08 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 08 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si están de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa; y ésta representa 80,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 02 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 20,00% del total de la muestra estudiada.

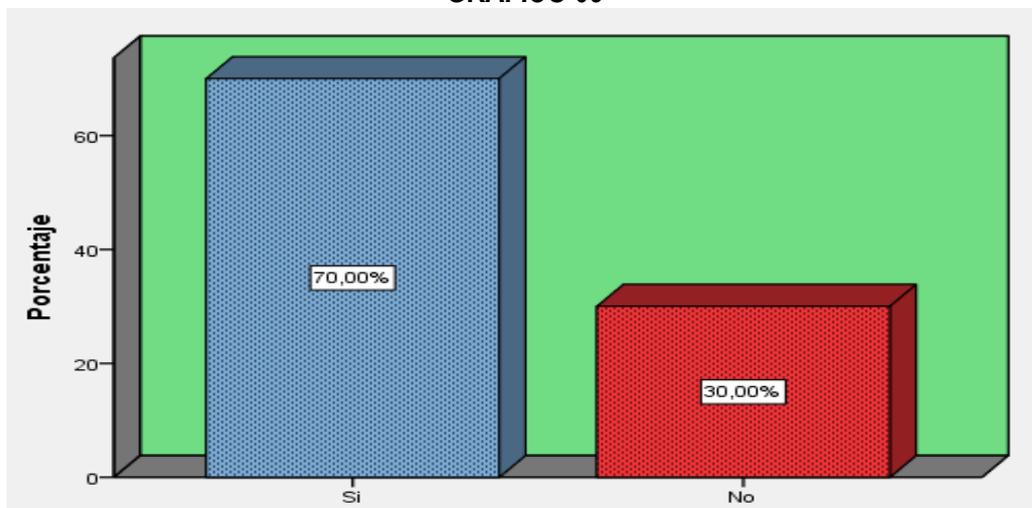
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si están de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa; por lo cual cabe indicar que la práctica de la autorregulación favorece al desarrollo de la institución, ya que ayuda a corregir errores en el momento adecuado y oportuno; por tanto, se sugiere a seguir practicando esta actividad lo cual contribuye en el desarrollo de las organizaciones.

**TABLA 09**

**9. ¿Cree Ud. que la autogestión de la empresa influye significativamente en el manejo de efectivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	7	70,0	70,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 09**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 09 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 07 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que la autogestión de la empresa influye significativamente en el manejo de efectivo; y ésta representa 70,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 03 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 30,00% del total de la muestra estudiada.

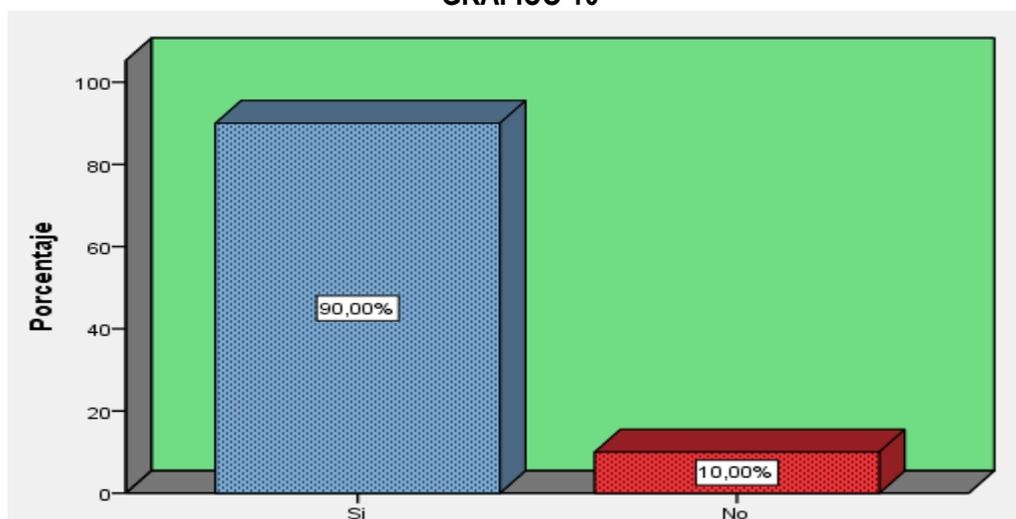
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que la autogestión de la empresa influye significativamente en el manejo de efectivo, pero no se practica en la empresa; por lo cual cabe indicar que la autogestión es propia de cada organización; por tanto se sugiere poner en práctica dicha acción por ser de gran preocupación de los integrantes de la organización, quienes no perciben esta prácticas lo impulsaría al desarrollo empresarial.

4.1.2 Variable Dependiente (Manejo de Efectivo) – Aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco

**TABLA 10**  
10. ¿Cree Ud. que la propuesta de la alta dirección es la más adecuada para los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	9	90,0	90,0	90,0
	No	1	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 10**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 10 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 09 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que la propuesta de la alta dirección es la más adecuada para los trabajadores; y ésta representa 90,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 01 trabajador independientes dice que No; y ésta representa 10,00% del total de la muestra estudiada.

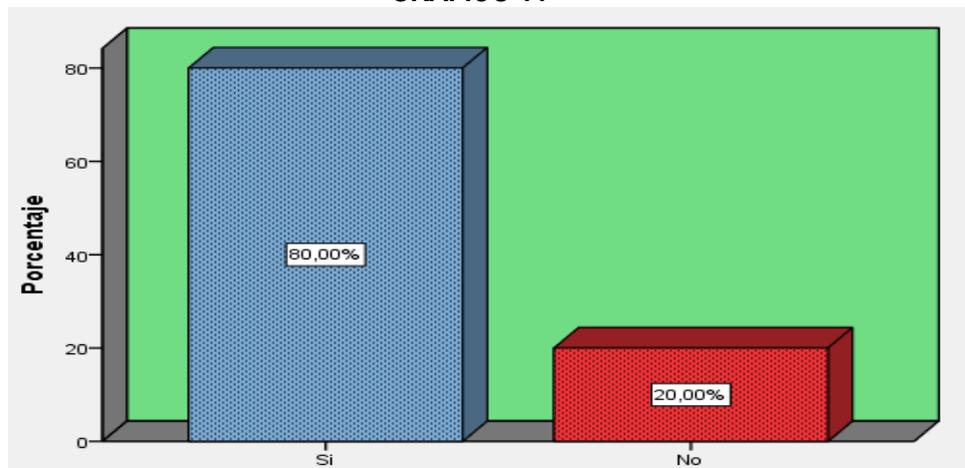
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que la propuesta de la alta dirección es la más adecuada para los trabajadores; en tal sentido, cabe indicar que las proposiciones de los representantes de la alta dirección, son muy importantes en las organizaciones; por tanto, es recomendable continuar con dichas acciones que son muy favorables para el desarrollo de la empresa.

**TABLA 11**

**11. ¿Cree Ud. que el responsable de área de caja está preparado para el manejo de ingresos y egresos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 11**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 11 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 08 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que el responsable de área de caja está preparado para el manejo de ingresos y egresos; y ésta representa 80,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 02 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 20,00% del total de la muestra estudiada.

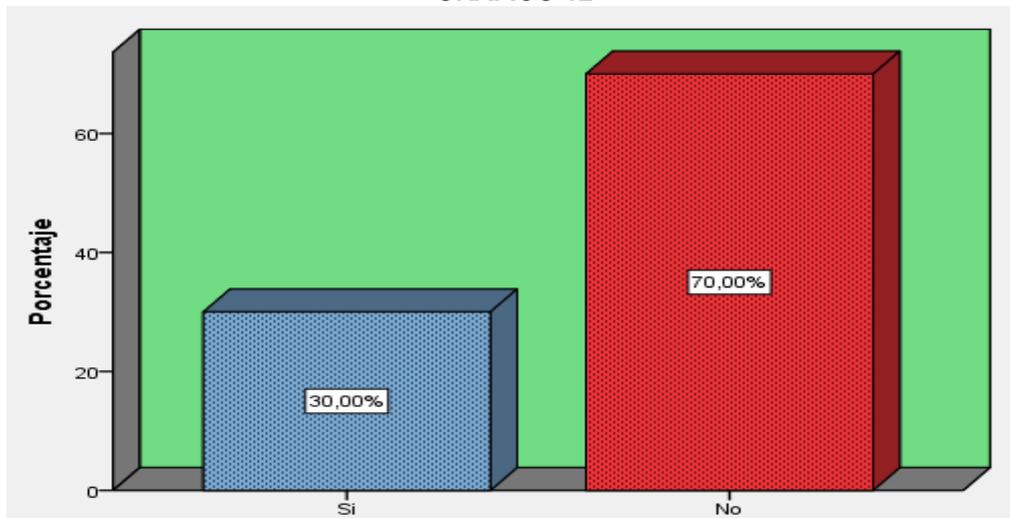
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que el responsable de área de caja está preparado para el manejo de ingresos y egresos; en consecuencia, podemos mencionar que la capacidad profesional que debe tener el personal que trabaja en el área de caja es muy importante en las organizaciones, por registrar el manejo económico y financiero de la empresa; por tanto es recomendable continuar con personal capacitado quienes contribuirán en el desarrollo de la empresa.

**TABLA 12**

**12. ¿Cree Ud. que el cuadro de caja se lleva de una manera eficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No	7	70,0	70,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 12**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 12 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 03 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que el cuadro de caja se lleva de una manera eficiente; y ésta representa 30,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 07 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 70,00% del total de la muestra estudiada.

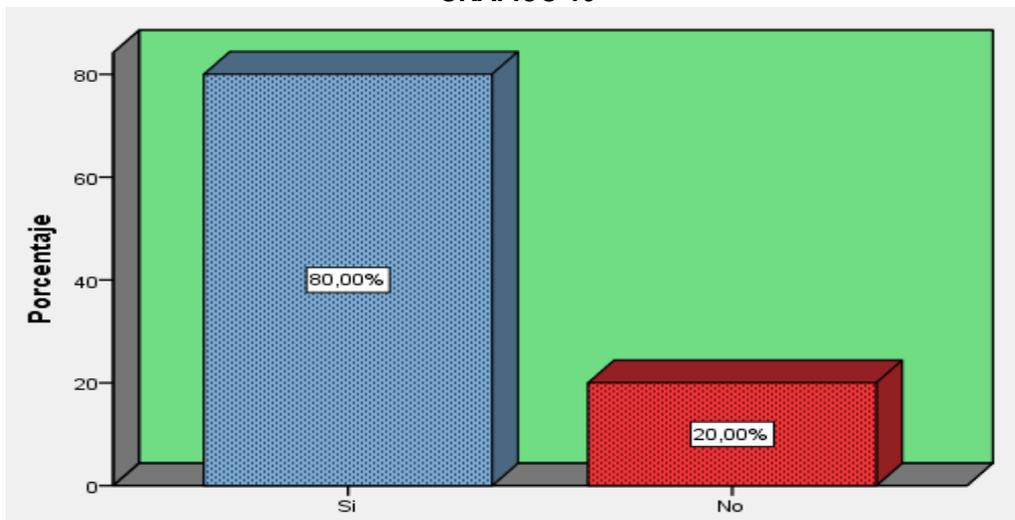
Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No creen que el cuadro de caja se lleva de una manera eficiente; en consecuencia, cabe indicar que los resultados obtenidos por medio del cuadro de caja son esenciales para la planificación de los recursos dinerarios; por tanto se sugiere realizar un trabajo eficiente en el cuadro de dicho registros por ser de mucha utilidad para los máximos representantes de la organización para lograr sus propósitos.

**TABLA 13**

**13. ¿Ud. tiene conocimiento que los sobrantes de caja son ocasionados por falta de capacitación del personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 13**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 13 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

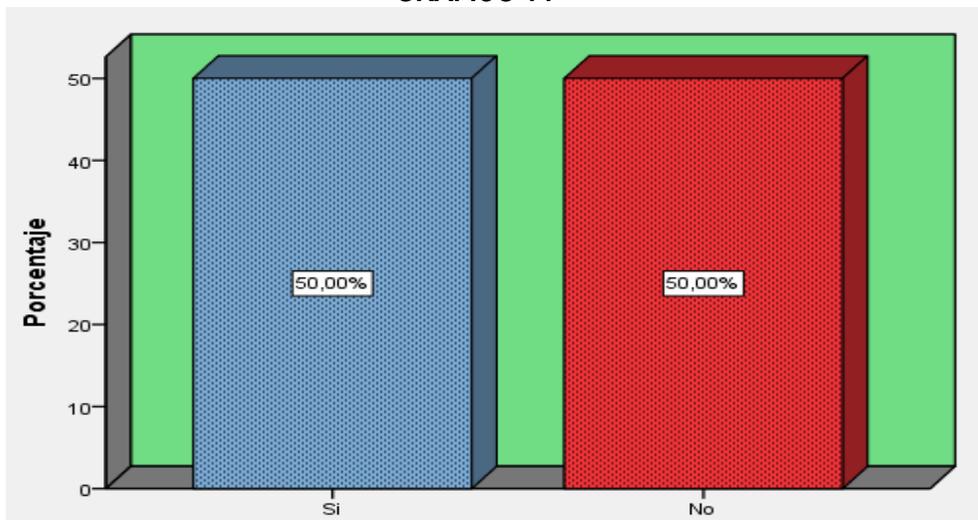
- ✓ 08 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si tienen conocimiento que los sobrantes de caja son ocasionados por falta de capacitación del personal; y ésta representa 80,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 02 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 20,00% del total de la muestra estudiada.

Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si tienen conocimiento que los sobrantes de caja son ocasionados por falta de capacitación del personal; en consecuencia, cabe indicar que la falta de capacidad para llevar el control de ingresos y egresos de efectivo, suele generar descuadres y por ende la mala planificación de estos recursos; por lo cual se sugiere realizar una capacitación adecuada al personal que labora en dicha unidad de control de efectivo, por lo que ayudara a lograr el propósito de la organización.

**TABLA 14**  
**14. ¿Ud. tiene conocimiento que los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación del personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	5	50,0	50,0	50,0
	No	5	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 14**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 14 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 05 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que, Si tienen conocimiento que los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación del personal; y ésta representa 50,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 05 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 50,00% del total de la muestra estudiada.

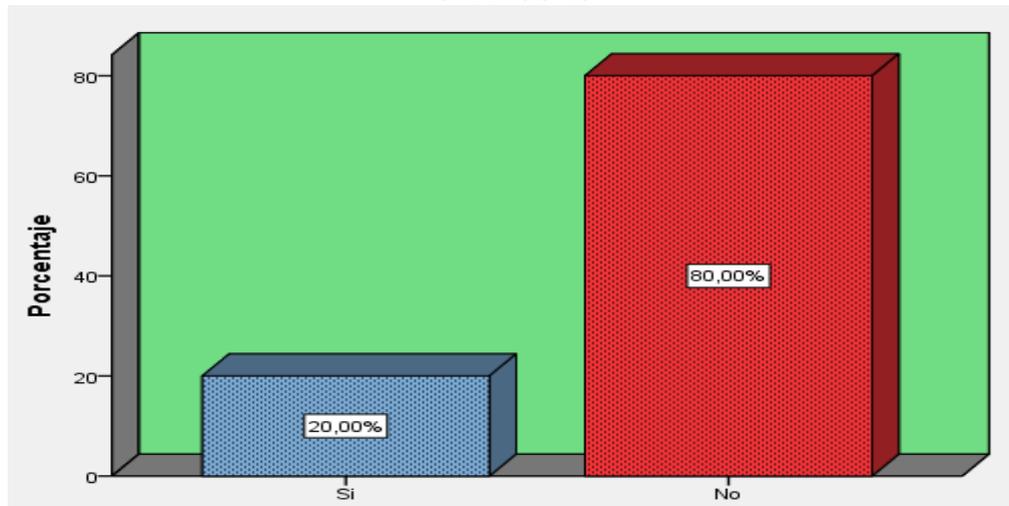
Esta valoración significa que la mitad de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No tienen conocimiento que los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación del personal; en consecuencia, cabe indicar que la falta de capacitación para llevar el control de este registro, suele generar alteraciones en el informe de caja y por tanto la mala planificación de los recursos dinerarios; por lo que se sugiere realizar una capacitación adecuada al personal que labora en dicha unidad, lo cual ayudara a lograr el propósito de la organización.

**TABLA 15**

**15. ¿Cree Ud. que el registro de efectivo se lleva el control de manera mensual?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	2	20,0	20,0	20,0
	No	8	80,0	80,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 15**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 15 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

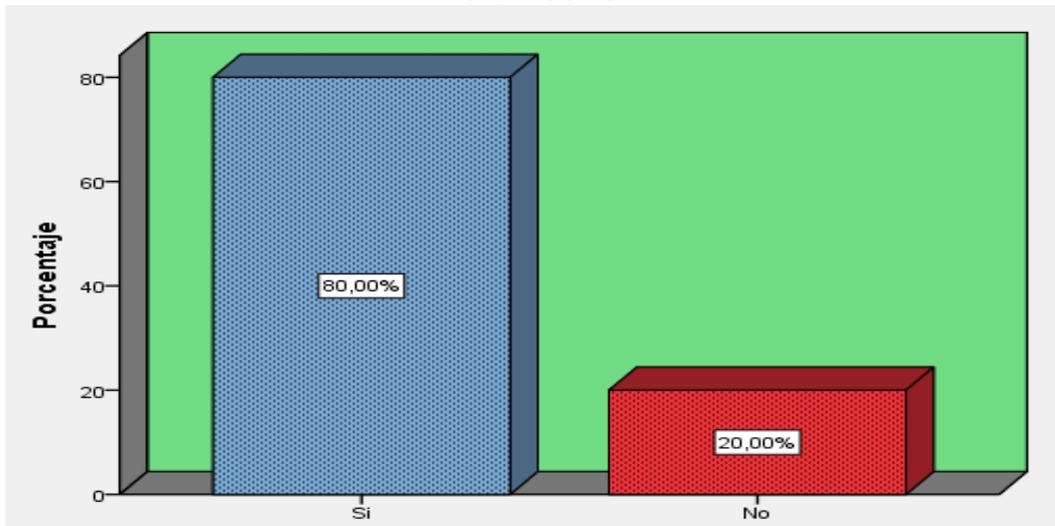
- ✓ 02 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que el registro de efectivo se lleva el control de manera mensual; y ésta representa 20,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 08 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 80,00% del total de la muestra estudiada.

Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No creen que el registro de efectivo se lleva el control de manera mensual; en consecuencia, cabe indicar que el desconocimiento del manejo de este registro, suele generar alteraciones en la planificación financiera; por lo que se sugiere capacitar al personal de forma adecuada y oportuna, con respecto a este inconveniente, lo cual ayudara a la organización a lograr sus metas.

**TABLA 16**  
**16. ¿Cree que Ud. cumple con la asignación de responsabilidad en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 16**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 16 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

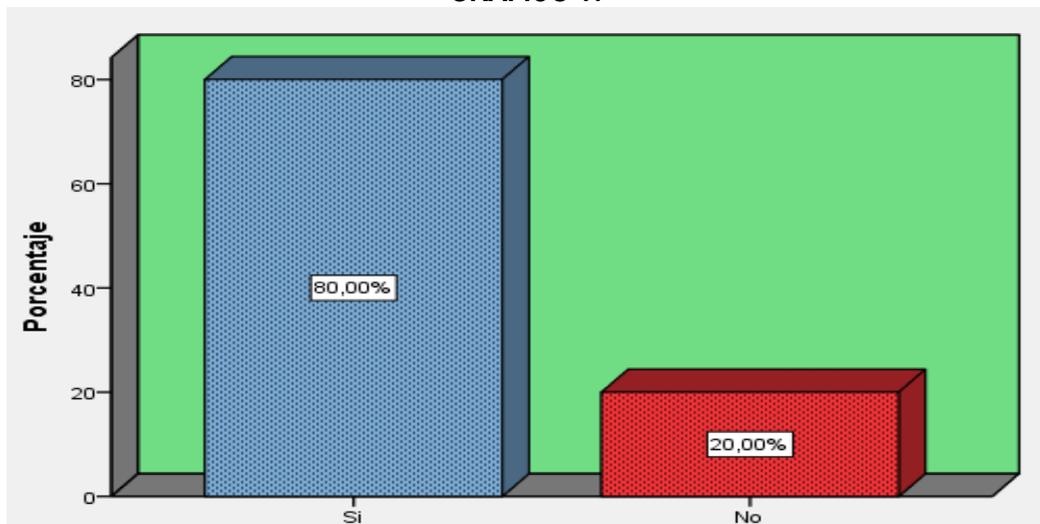
- ✓ 08 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que cumplen con la asignación de responsabilidad en la empresa; y ésta representa 80,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 02 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 20,00% del total de la muestra estudiada.

Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que cumplen con la asignación de responsabilidad en la empresa; por lo cual, cabe indicar el conocimiento de sus capacidades y sus responsabilidades de los integrantes de una organización es muy favorable para su desarrollo; por lo que se sugiere continuar con las buenas acciones en el desempeño de sus labores los cuales impulsara al desarrollo institucional.

**TABLA 17**  
**17. ¿Cree Ud. que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudarían para el buen manejo de efectivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**GRÁFICO 17**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla y gráfico 17 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y son los siguientes:

- ✓ 08 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que cumplen con la asignación de responsabilidad en la empresa; y ésta representa 80,00% del total de la muestra estudiada.
- ✓ 02 trabajadores independientes dicen que No; y ésta representa 20,00% del total de la muestra estudiada.

Esta valoración significa que el mayor porcentaje de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que Si creen que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudarían para el buen manejo de efectivo; por lo cual, cabe indicar que toda acción realizada con fines de encontrar los errores es muy favorable para las organizaciones porque ayudan a corregir falencias y a superarlas oportunamente; por lo que se sugiere continuar con las buenas decisiones que genere permanencia y desarrollo organizacional.

## 4.2 . DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2021 y fueron nuestra población en estudio los trabajadores de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, de acuerdo al CAP de la institución. Estos resultados guardan relación con lo que sostienen:

**Garrido, (2011)**. Sostiene que el área de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presenta en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el centro interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación del mismo; finalmente dice que el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia; **Alvarado y Tuquiñahui, (2011)**. Sostiene que El Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración. Este trabajo puede ayudar administrar a las empresas para el logro de objetivos, por lo que fue monopolizado por los componentes del Modelo COSO, por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, estableciendo coordinación entre departamentos y

control adecuado de las operaciones. El control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los límites; **Vega, (2015)**. Sostiene que la implementación de un sistema de control interno en el área de caja y bancos de la empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C, mejora la gestión, mediante la parametrización de las tareas y actividades necesarias para poder llevar a cabo sus procesos, haciendo uso de los flujogramas elaborado para cumplir con ellos, habiéndose estos elaborados para las operaciones críticas que ejecuta el área y significado cada uno de estos un punto de control al cual se le atribuye también un responsable, quién supervisa la correcta aplicación de lo establecido por el sistema. Asimismo, los procedimientos específicos que han de seguir los encargados del área de caja y bancos que se ven normados en los manuales de organización y funciones, así como los flujogramas de organizaciones, toda vez que estos obtengan caracteres como tales en los lineamientos corporativos de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C. y se hagan llegar a los trabajadores con regularidad y se verifiquen su cumplimiento más allá de la implementación reciente. Por consiguiente, dice que toda operación realizada en el área de caja debe tener un sustento físico que deje certeza de que tal operación ha sido realizada siguiendo los procedimientos establecidos, esto se consigue, cuando las personas encargadas, haciendo uso de sus facultades como trabajadores y según lo indicado en MOF, llenen los formatos elaborados para cada tarea correctamente y sin mediar la influencia o coacción de terceros. La objetividad de la documentación será pieza clave para su utilidad, siendo que todos los documentos que respalden operaciones monetarias, deben estar aprobados por un superior y contar con las credenciales del beneficiario; finalmente la implementación del sistema de control interno, permitió identificar los puntos débiles del área de caja y bancos, analiza los procesos que los generan y realizar los cambios necesarios en estos para minimizar los riesgos derivados de las falencias halladas; **Cueva, (2012)**. Sostiene que la Propuesta de Implementación de un Sistema de Control interno en el área de caja y bancos de la Empresa MVG Combustibles S.A.C. produce eficiencia y eficacia en sus operaciones; porque optimiza la utilización de los

recursos económicos y financieros, y cumple los objetivos y metas trazadas por la empresa. Asimismo, dice lo que motiva la empresa comercial MVG Combustibles S.A.C., a optar por no implementar un Sistema de Control Interno referido al área de caja y bancos, es la manera errónea que tiene de ver la implementación de un Sistema de Control Interno cómo un fuerte gasto sino como una inversión; aunado a la preferencia que le brinda a laborar según la experiencia y costumbre que han adquirido hasta ahora. Por consiguiente, las conclusiones que resultan de la no implementación de un control interno en el área de caja y bancos, son básicamente tres: disminución de utilidades, disminución de ventas y pérdida de activos mediante multas, sanciones y robos, que se verifica en los archivos existentes de la empresa. Finalmente, la implementación de un sistema de control interno, en el área de caja y bancos de la Empresa MVG Combustibles S.A.C. es factible; pues se cuenta con los recursos necesarios y suficientes para poder analizarlo; tales como: recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos.

De los resultados consolidados obtenidos en la **Dimensión 1. Control interno administrativo** (tabla y grafico 01) indica que el 60% de los trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No están de acuerdo con la planeación que maneja la empresa en el área de caja. Coincidimos con **Aguilar, (2003)**. Donde dice que el control de gestión estrategia empresarial objetivos empresarial es planeación estratégica, proceso administrativo, teoría administrativa. Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas subactividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control. Constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración es: **Planeación:** Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. Cuáles serán los componentes necesarios del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

De los resultados obtenidos en la **Dimensión 2. Normas del ambiente de control** (tabla y gráfico 4), indica que el 60% de los trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No consideran que los valores éticos influyen en el manejo de efectivo; la (tabla y gráfico 5) indica que el 60% de los trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No consideran que el organigrama de la empresa está bien estructurado; y la (tabla y gráfico 06) indica que el 60% de los trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No tienen conocimiento de las políticas de la empresa. Coincidimos con **Del Toro, Fonteboa, Armada & Santos, (2005)**. Donde dice que el ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

#### **INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS**

El máximo dirigente de la organización debe lograr que todos sus trabajadores y directivos conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la organización. Es importante tener presente que los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones, decretos, etc. (ejemplo: valores institucionales, código de ética, convenio colectivo de trabajo). Se puede tener muchos manuales, pero si no existe una cultura de organización sustentada en el comportamiento y la integridad moral de sus trabajadores el sistema de Control Interno no será efectivo. Esta norma está interrelacionada con las normas: integridad y valores éticos, competencia profesional y atmósfera de confianza mutua. La dirección asume la responsabilidad de que el trabajador se enriquezca humana y técnicamente.

De los resultados consolidados obtenidos de la **Dimensión 3. Fundamentos del control interno** (tabla y gráfico 09) indica que el 70% de los trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que, Si creen que la autogestión de la empresa influye significativamente en el manejo de efectivo, pero no se practica en la empresa; Coincidimos con la **Contraloría General de la República, (2016)**. Donde indica que los fundamentos del control interno son: **Autocontrol**: Capacidad de poder evaluar el trabajo

realizado, valorarlo y aplicar medidas de corrección para mejorar todo los procesos, tareas o acciones encomendadas. **Autorregulación:** Capacidad que tiene toda la institución para poder reglamentar y evaluar los procesos y tareas con la finalidad de mejorar y hacer más transparente sus acciones. **Autogestión:** Competencia que tiene la institución para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la constitución o las normas legales.

Según los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, en la **Variable Dependiente: Dimensión 3. Procedimientos del control de efectivo** (tabla y gráfico 15) indica que: 08 trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No creen que el registro de efectivo se lleva el control de manera mensual. Coincidimos con **Silva, (2012)**, donde dice que los procedimientos y políticas que se establece la administración y que proporciona una seguridad prudente de que se va a lograr en forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad, construye los procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no significa que estos están operando eficientemente. También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente del control, de la evaluación de riesgos y de los sistemas de información y de comunicación. Atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o demostrativo. Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de la transacción. Los procedimientos de control de carácter demostrativo tiene como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificado por los procedimientos de control preventivos. Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos.

## CONCLUSIONES

En el análisis de los resultados de este trabajo de investigación se determinó la relación entre el control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2021, lo cual se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determino que el control interno se relaciona con el manejo de efectivo del area de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, esto debido a los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores, donde respondieron el 60% que No están de acuerdo con la planeación que maneja la empresa en el área de caja, ello indica que los responsables del control interno de esta institucion, no estan aplicando un buen plan de control en el area de caja, lo cual conlleva a presentar informes mensuales y/o anuales con ciertas alteraciones. En consecuencia, se observa el poco interes e irresponsable accionar de los encargados de dirigir el destino de esta empresa en materia de control economico/financiero. (ver tabla y grafico 01).
2. Se determino que la practica de los valores eticos se relaconan en el manejo de efectivo de la empresa ya que el organigrama insitucional no esta bien estructurado y finalmente los integrantes de la organizacion, no tienen conocimiento de las politicas de empresa en cuestion, esto debido a que el 60.% de los trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen: que No consideran que los valores éticos influyen en el manejo de efectivo; que no consideran que el organigrama de la empresa está bien estructurado y, que No tienen conocimiento de las políticas de la empresa.(ver tablas y gráficos 04,05 y 06).
3. Se determino que los trabajadores de la empresa creen que la autogestion influye significativamente en el manejo del efectivo, sin embargo no se practica esta accion en la empresa; esto debido a que el 70% de los trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que, Si creen que la autogestión de la empresa influye significativamente en el manejo de efectivo, pero no se practica en la empresa.
4. Se determino que existe desconocimiento absoluto en cuanto al control periodico del registro de efectivo, por parte de los trabajadores de la empresa en cuestion, esto debido a que el 80% de trabajadores de la Empresa Indiser P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, dicen que No creen que el registro de efectivo se lleva el control de manera mensual, lo cual queda demostrado en la tablay grafico 15.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los Objetivos que se persiguen en este trabajo, se recomienda:

1. Para mejorar el control interno del manejo de efectivo del area de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, es recomendable aplicar un adecuado plan de control en esta area ya que las informaciones proporcionadas son fuentes de información esencial para las decisiones de proyectos futuros, y que las practicas inhadecuadas, perjudicarian el desarrollo de la empresa.
2. Se recomienda poner en practica los valores eticos en el manejo de efectivo. Asimismo estructurar un buen organigrama institucional y poner en conocimiento las politicas de la empresa, porque todo ello ayuda a mejorar el sistema de control interno de las organizaciones y a tomar buenas decisiones futuras en aras del desarrollo organizacional.
3. La autogestion es competencia que tienen la instituciones para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la constitución o las normas legales; por tanto se recomienda a los encargados del destino de la empresa, poner en practica esta accion por ser de suma importancia para mejorar el control de los recursos que posee la empresa y lograr resultados que ayuden a alcanzar los objetivos correspondientes.
4. Se recomienda capacitar al personal de la empresa, en cuanto al control periodico del registro de efectivo, de forma especial al personal que labora en dicha unidad, porque ayudara a un control adecuado de los recursos dinerarios y al destino de los mismos en busca del logro de los objetivos y metas trazadas por la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado M. & Tuquiñahui S. (2011).** *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, Aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca, Ecuador.*
- Aguilar, R. (27 de noviembre de 2003).** Planeación como etapa del proceso administrativo. Obtenido de:  
<https://www.gestiopolis.com/planeacion-como-etapa-del-proceso-administrativo/>
- Barquero, M. (2013).** *Manual Práctico de Control Interno.* Barcelona: Editorial Profit.
- Bunge, M. (2000).** *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía.* México: Siglo XXI Editores.
- Caballero, B. (2000).** *Revista informativa "La Contabilidad Gubernamental y el Estado " 1ra Quincena Febrero: N° 440.* Perú.
- Campbell, J. (1970).** *Managerial behavior performance and effectiveness.* New York. McGraw-Hill.
- Carranza, Y.; Céspedes, 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.* Lima, Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Chiavenato, I. (2009).** *Administración de recursos humanos 5va. Edición.* Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Coello, S. (2013).** *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para presentar servicios a Conecel (CLARO).* Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Congreso de la República del Perú (2006).** *Ley N° 28716 del Control Interno de las entidades del Estado.* Lima, Perú: El Peruano.

- Contraloría General de la República (2014).** *Marco conceptual del control interno.* Lima, Perú: Cooperación Alemana GIZ.
- Contraloría General de la República. (1998).** *Normas Técnicas de control interno para el Sector Público.* Lima. Editora Perú.
- Cueva, P. (2012).** Propuesta de implementación de un sistema de Control interno para la eficiencia y eficacia en las operaciones del área de caja y bancos de la Empresa Comercializadora de Hidrocarburos MVG Combustibles S.A.C. Universidad Nacional De Trujillo.
- Cepeda, Gustavo. (1997).** Auditoría y Control Interno. Colombia. Editorial: MCGRAW – HILL.
- Catalan, N. (24 de agosto de 2012).** Arqueo de Caja. Obtenido de: <http://nancylove845.blogspot.pe/2012/08/arqueo-de-caja.html>
- Contraloría General de la República (2016).** Control Interno. Disponible en: [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Del Toro, José; Fonteboa, Antobio; Armada, Elvira, & Santos, Carlos (2005).** Control Interno - Material de Consulta. La Habana, Cuba. Editorial: Centro de Estudios Contables Financieros y Seguros (CECOFIS).
- Garrido, B. (2011).** Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido. Universidad de los Andes.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2014).** Metodología de la Investigación. Sexta edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.
- Hartley, A. (2006).** Manual de Políticas, normas y procedimientos sobre el manejo de efectivo. Universidad Científica del Sur. Obtenido de: <http://compartiendo.ucsur.edu.pe/procesos/doc/MPNP%20Manejo%20de%20Efectivo%20-v1-ene-2006.pdf>

- Ponce, L. (1995).** El Control Interno del área de caja en una Empresa Automotriz. Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Silva, Danai. (2012).** Medidas de Control Interno Aplicables a la cuenta de Efectivo. Tesina (Licenciado en Contaduría). Universidad Veracruzana México.
- Tovar, C. (2005).** Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín. Tesis (Titulo en Contaduría Pública). Universidad de Oriente Venezuela.
- Tapia, D. (2010).** Manual de procedimientos en el manejo de efectivo para el personal de cajas de la Empresa SERVIPAGOS a nivel nacional. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Whittington, O. y Panny, K. (2005).** Principios de Auditoría y Control Interno. México. Editorial MCGRAW – HILL/Interamericana.
- Rangel, M. (07 de agosto de 2002).** Arqueo de caja. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/que-es-arqueo-de-caja/>.
- Vega, D. (2015).** Implementación de un sistema de control interno Para mejorar la gestión operativa del área de caja y bancos de la Empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C. Universidad Nacional De Trujillo.
- Velarde, J. (14 de noviembre de 2011).** Aprendiendo el manejo de caja. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/juliatvelardes/manejo-de-caja-10160045>

# ANEXO

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO DE EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA INDISER P Y M S.A.C. DE LA CIUDAD DE HUANUCO - 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problemas general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control interno administrativo y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La relación es significativa entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La relación es significativa entre el control interno administrativo y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p><b>Control interno</b></p> <p><b>VID1: Control interno administrativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Ejecución/control</li> </ul> <p><b>VID2: Normas del ambiente de control:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores</li> <li>• Estructura</li> <li>• Políticas</li> </ul> <p><b>VID3: Fundamentos de sistema del control interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol</li> <li>• Autorregulación</li> <li>• Autogestión</li> </ul>	<p><b>Ámbito de Estudio:</b> En la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Es de tipo básica.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Es descriptivo – correlacional.</p> <p><b>Método:</b> Descriptivo – Estadístico.</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental, Correlacional – Causal.</p> <p><b>Población:</b> 19 Trabajadores de la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco.</p> <p><b>N = 19</b> trabajadores.</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre las normas del ambiente del control y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los fundamentos del control interno y en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020?</p>	<p>Determina la relación que existe entre las normas del ambiente de control y el manejo de efectivo del área de cajas de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2021.</p> <p>Determina la relación que existe entre los fundamentos de control interno y el manejo de efectivo del área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C de la ciudad de Huánuco, 2021.</p>	<p>La relación es significativa entre las normas del ambiente de control y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.</p> <p>La relación es significativa entre los fundamentos del control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa INDISER P y M S.A.C. de la ciudad de Huánuco, 2020.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> <b>Manejo de efectivo</b></p> <p><b>VDD1: Normas del manejo de efectivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección/finanzas</li> <li>• Responsable de caja</li> <li>• Cuadre de caja</li> </ul> <p><b>VDD2: Arqueo de caja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrante</li> <li>• Faltante</li> </ul> <p><b>VDD3: Procedimientos de control de efectivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de efectivo</li> <li>• Asignación de responsabilidad</li> <li>• Arqueos sorpresivos</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b> 10 Trabajadores del área de caja la empresa Inversiones Distribuciones y Servicios en General P y M S.A.C., Huánuco.</p> <p><b>n = 10</b> trabajadores.</p> <p><b>Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Software SPSS</li> <li>✓ Software EXCEL</li> <li>✓ Software Ms Office</li> <li>✓ Software Ms Power Point.</li> </ul>
---	--	--	---	--

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO DE LA DE LA EMPRESA INDISER P Y M S.A.C. DE LA CIUDAD DE HUANUCO - 2020

#### I. DATOS GENERALES:

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

Si	No
1	2

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Si	No
	<b>CONTROL INERNO ADMINISTRATIVO</b>		
1	¿Ud. estás de acuerdo con la planeación que maneja la empresa en el área de caja?		
2	¿Cree Ud. que la organización de control interno es el adecuado para la empresa?		
3	¿Cree Ud. que el control que realiza la empresa es el adecuado para el área de caja?		
	<b>NORMAS DEL AMBIENTE DE CONTROL</b>		
4	¿Considera Ud. que los valores éticos influyen en el manejo de efectivo?		
5	¿Considera Ud. que el organigrama de la empresa está bien estructurado?		
6	¿Tiene Ud. conocimiento de las políticas de la empresa?		
	<b>FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO</b>		
7	¿Practica Ud. el autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?		
8	¿Ud. está de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa?		
9	¿Cree Ud. que la autogestión de la empresa influye significativamente en el manejo de efectivo?		

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL MANEJO DE EFECTIVO  
DE LA EMPRESA INDISER P Y M S.A.C. DE LA CIUDAD DE HUANUCO -  
2020**

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Si	No
<b>NORMAS DEL MANEJO DE EFECTIVO</b>			
10	¿Cree Ud. que la propuesta de la alta dirección es la más adecuada para los trabajadores?		
11	¿Cree Ud. que el responsable de área de caja está preparado para el manejo de ingresos y egresos?		
12	¿Cree Ud. que el cuadro de caja se lleva de una manera eficiente?		
<b>AREQUEO DE CAJA</b>			
13	¿Ud. tiene conocimiento que los sobrantes de caja son ocasionados por falta de capacitación del personal?		
14	¿Ud. tiene conocimiento que los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación del personal?		
<b>PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL DE EFECTIVO</b>			
15	¿Cree Ud. que el registro de efectivo se lleva el control de manera mensual?		
16	¿Cree que Ud. cumple con la asignación de responsabilidad en la empresa?		
17	¿Cree Ud. que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudarían para el buen manejo de efectivo?		

Muchas gracias por su colaboración.

## ANEXO 03

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

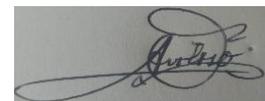
**DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto : AVALOS DUEÑAS, César.  
 1.2. Grado Académico : Maestro.  
 1.3. Cargo e Institución donde labora : Docente a Tiempo Completo – UAP Huánuco.  
 1.4. Título de la Investigación :  
 “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA INDISER P Y M S.A.C. DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2020”  
 1.5. Auto del Instrumento : Bach. JHON WILDER CALDAS ALVARADO  
 1.6. Bachiller/Maestría/Doctorado : en Ciencias Contables y Financieras

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>4</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>					<b>26</b>	<b>54</b>

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 80%  
 VALORACIÓN CUALITATIVA : Confiabilidad Muy Alta  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Listo para ser Aplicado.

Lugar y Fecha: Huánuco, 10/11/2021



Posfirma  
**DNI: 22752955**