

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA  
DE OPERACIONES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A.  
DISTRITO DE YANACANCHA, CERRO DE PASCO, 2020”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Noreña Rivera, Elisabeth

ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2020

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la teoría contable

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46119893

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Peña Celis, Roberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación	22477364	0000-0002-7972-4903
3	Huatuco Galarza, Faustino Julian	Maestro en contabilidad, mención en auditoría	22463212	0000-0003-2796-1760

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:30** horas del día **06 del mes de noviembre del año 2020**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

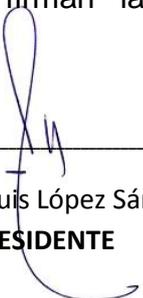
Dr. Jorge Luis López Sánchez	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Roberto Peña Celis	<b>(Secretario)</b>
Mtro. Faustino Julián Huatuco Galarza	<b>(Vocal)</b>

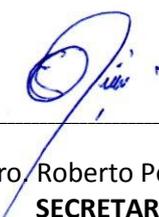
Nombrados mediante la Resolución N° 617-2020-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. DISTRITO DE YANACANCHA, CERRO DE PASCO, 2020”**, presentada por el (la) Bachiller **NOREÑA RIVERA, Elisabeth**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de **14 (catorce) y cualitativo de suficiente** (Art. 54 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:00 horas** del día **06 del mes de noviembre del año 2020**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Luis López Sánchez  
**PRESIDENTE**

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Roberto Peña Celis  
**SECRETARIO**

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Faustino Julián Huatuco Galarza  
**VOCAL**

## **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, día. Y en especial a mí querida madre Roberta por haber sido mi guía para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

- ❖ A la Universidad de Huánuco, en especial al Programa Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas por haberme permitido estudiar y formarme un futuro profesional.
- ❖ Al docente y asesor Dr. Martel Carranza, Christian Paolo, por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante la culminación de la presente tesis.
- ❖ A todas las personas y a la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco por su apoyo con la información requerida para llevar a cabo el desarrollo de la tesis.
- ❖ A mi madre por formar parte de mi vida profesional, me has proporcionado todo y cada cosa que he necesitado, tus ayudas fueron fundamentales para la culminación de la presente investigación que servirá a futuras generaciones.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	18
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA .....	18
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPITULO II.....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	21
2.1.2. A NIVEL NACIONAL .....	23
2.1.3. A NIVEL LOCAL.....	27
2.2. BASES TEÓRICAS.....	32
2.2.1. CONTROL INTERNO.....	32
2.2.2. MANEJO DE EFECTIVO .....	42
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	49

2.4.	SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	51
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	51
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS .....	51
2.5.	SISTEMA DE VARIABLES .....	52
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	52
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	52
2.6.	OPERACIONES DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES).....	53
CAPITULO III .....		55
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....		55
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	55
3.1.1.	ALCANCE O NIVEL .....	55
3.1.2.	DISEÑO .....	56
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	57
3.2.1.	POBLACIÓN .....	57
3.2.2.	MUESTRA.....	59
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.3.1.	TÉCNICAS .....	60
3.3.2.	INSTRUMENTOS.....	60
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	61
CAPITULO IV.....		63
RESULTADOS.....		63
4.1.	SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	63
4.2.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	66
4.3.	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	95
CAPÍTULO V.....		101
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		101
5.1.	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	101
CONCLUSIONES .....		104
RECOMENDACIONES.....		107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		109
ANEXOS .....		111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco. ....	59
Tabla N° 2 Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco .....	60
Tabla N° 3 Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada a los colaboradores llamado piloto, de la caja municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A agencia Huánuco.....	64
Tabla N° 4 Estadística de confiabilidad.....	64
Tabla N° 5 Opinión de expertos .....	65
Tabla N° 6 Género .....	66
Tabla N° 7 Edad.....	67
Tabla N° 8 Lugar de procedencia .....	69
Tabla N° 9 Área de trabajo.....	70
Tabla N° 10 ¿Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones?.....	71
Tabla N° 11 ¿Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa? .....	72
Tabla N° 12 ¿Considera usted que se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo? .....	73
Tabla N° 13 ¿Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones? .....	74
Tabla N° 14 ¿Considera usted que se informa las irregularidades de efectivo del área de operaciones a los directivos? .....	75
Tabla N° 15 ¿Considera usted que se realizan evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo? .....	76
Tabla N° 16 ¿Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones? .....	77
Tabla N° 17 ¿Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia? .....	78
Tabla N° 18 ¿Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo en el área de operaciones?.....	79

Tabla N° 19 ¿Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones? .....	80
Tabla N° 20 ¿Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas? .....	81
Tabla N° 21 ¿Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadro de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control? .....	82
Tabla N° 22 ¿Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia?.....	83
Tabla N° 23 ¿Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos?.....	84
Tabla N° 24 ¿Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas? .....	85
Tabla N° 25 ¿Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente? .....	86
Tabla N° 26 ¿Usted considera que el cuadro de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control? .....	87
Tabla N° 27 ¿Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones?.....	88
Tabla N° 28 ¿Considera usted que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control? .....	89
Tabla N° 29 ¿Considera usted que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones?.....	90
Tabla N° 30 ¿Se lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones financieras realizadas? .....	91
Tabla N° 31 ¿Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo? .....	92
Tabla N° 32 ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones? .....	93
Tabla N° 33 ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo?.....	94
Tabla N° 34 Escala de valores.....	95
Tabla N° 35 Correlación de Spearman, Hipótesis General .....	96

Tabla N° 36 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 1 .....	97
Tabla N° 37 Correlación de Spearman, Hipótesis específica 2.....	98
Tabla N° 38 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 3.....	99

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Género .....	66
Gráfico N° 2 Edad.....	67
Gráfico N° 3 Lugar de procedencia.....	69
Gráfico N° 4 Área de trabajo .....	70
Gráfico N° 5 ¿Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones?.....	71
Gráfico N° 6 ¿Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa? .....	72
Gráfico N° 7 ¿Considera usted que se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo? .....	73
Gráfico N° 8 ¿Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones? .....	74
Gráfico N° 9 ¿Considera usted que se informa las irregularidades de efectivo del área de operaciones a los directivos? .....	75
Gráfico N° 10 ¿Considera usted que se realizan evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo? .....	76
Gráfico N° 11 ¿Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones?.....	77
Gráfico N° 12 ¿Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia?.....	78
Gráfico N° 13 ¿Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo en el área de operaciones?.....	79
Gráfico N° 14 ¿Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones? .....	80
Gráfico N° 15 ¿Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas? .....	81
Gráfico N° 16 ¿Considera usted que el control de gestión de valores, arquezos de efectivo y cuadro de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control? .....	82
Gráfico N° 17 ¿Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia? .....	83

Gráfico N° 18 ¿Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos?.....	84
Gráfico N° 19 ¿Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas? .....	85
Gráfico N° 20 ¿Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente?.....	86
Gráfico N° 21 ¿Usted considera que el cuadro de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control? .....	87
Gráfico N° 22 ¿Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones?.....	88
Gráfico N° 23 ¿Considera usted que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control?.....	89
Gráfico N° 24 ¿Considera usted que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones?.....	90
Gráfico N° 25 ¿Se lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones financieras realizadas? .....	91
Gráfico N° 26 ¿Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo? .....	92
Gráfico N° 27 ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones? .....	93
Gráfico N° 28 ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo?.....	94
Gráfico N° 29 Correlación de Spearman, Hipótesis General .....	96
Gráfico N° 30 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 1 .....	97
Gráfico N° 31 Correlación de Spearman, Hipótesis específica 2 .....	98
Gráfico N° 32 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 3 .....	99

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulada “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. DISTRITO DE YANACANCHA, CERRO DE PASCO, 2020”, busca dar a conocer como el control interno se relaciona con el manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Crediscotia S.A del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020 esperando que dicho trabajo de investigación contribuya en un valioso aporte para el desarrollo del control interno y el manejo de efectivo en la entidad Financiera Crediscotia S.A., tiene como objetivo de: Explicar en qué medida el control interno de relaciona con el manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020. La investigación es de tipo aplicada y cuantitativo, contiene un estudio descriptivo lo cual se describieron conceptos y se explicó sobre el control interno. La población y muestra que se consideró para llevar a cabo la investigación estuvo conformada por 20 colaboradores de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco. Se utilizó como técnica la encuesta, y para la obtención y recolección de la información se utilizó el cuestionario. Por último, los resultados obtenidos demostraron, que existe una relación significativa entre ambas variables: El control interno y el manejo de efectivo, la relación entre ambas variables es de 0.568 el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada, con esto se afirma la hipótesis general. Asimismo, se concluye que el control interno y el manejo de efectivo son fundamentales en las financieras, cualquier variación en ambos, afecta el manejo correcto de las funciones de las financieras.

**Palabras claves:** Control interno, arqueo de caja, normas de dirección, componentes del control interno, manejo de efectivo.

## ABSTRACT

The research work entitled “INTERNAL CONTROL AND CASH MANAGEMENT IN LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. DISTRICT OF YANACANCHA, CERRO DE PASCO, 2020 ”, seeks to publicize how internal control is related to the handling of cash in the operations area of Financiera Crediscotia SA of the District of Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020 waiting for said investigation work contribute in a valuable contribution to the development of internal control and cash management in the financial entity Crediscotia SA, its objective is to: Explain to what extent internal control is related to cash management in the area of operations of the Financiera Crediscotia SA Yanacancha District, Cerro de Pasco, 2020. The research is applied and quantitative, contains a descriptive study which described concepts and explained about internal control. The population and sample that was considered to carry out the investigation consisted of 20 collaborators of Financiera Crediscotia S.A. of the District of Yanacancha, Cerro de Pasco. The survey was used as a technique, and the questionnaire was used to obtain and collect the information. Finally, the results obtained showed that there is a significant relationship between both variables: Internal control and cash management, the relationship between both variables is 0.568 which shows that there is a moderate positive correlation, with this the hypothesis general. Likewise, it is concluded that internal control and cash management are fundamental in financial companies, any variation in both affects the correct management of the financial functions.

**Keywords:** Internal control, cash accounting, management standards, internal control components, cash management.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del sistema financiero en el XX, se han realizado múltiples cambios, a causa de ellos fueron inducidos a la modernidad y autenticar remotas prácticas financieras, de esta manera la entidad financiera empezó a dejar de usar los prototipos de control interno recuperando lo práctico y se enfocaron hacia un control interno modernizado de innovaciones tecnológicas, por lo tanto, de todos es la responsabilidad y se deben añadir valores en particular en la nueva cultura de control interno.

Las entidades financieras dirigen sus esfuerzos y sus trabajos en la consolidación de un mecanismo de control interno, para que la administración de las entidades financieras se muestre eficiente, claro y productivo, lo cual conlleva a crear un clima laboral óptimo y con veracidad, no se da solo en las entidades reguladoras, también sucede en la parte interna y externa de las organizaciones, esto se da para el beneficio de todos los trabajadores que llevan a cabo decisiones orientados en la información financiera producida por la entidad.

En este sentido el trabajo investigación “El Control Interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020”, se ha realizado con la finalidad de dar a conocer a la Financiera, la importancia que tiene de cumplir con las normas de control interno ya que a través de ello se ejecuta las operaciones de forma eficiente, protege sus recursos y permite poner en marcha medidas de prevención.

El presente estudio de investigación busca brindar posibles soluciones al problema planteado estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Hablaremos sobre el problema de investigación, la descripción del problema de investigación, formulación del problema, (donde se describe y se explica de manera entendible el problema general, y el problema específico), donde se dará a conocer el objetivo general, objetivo específico, se definirá la justificación del estudio de investigación, las limitaciones obtenidas, y se mostrará la viabilidad de la investigación de la

presente tesis.

Capítulo II: Compuesto por el marco teórico que servirá para dar a conocer y sustentar los antecedentes de la investigación (internacional, nacional y local), se describirá las bases teóricas, definiciones conceptuales, y se comentará sobre el sistema de hipótesis, sistema de variables y se concluirá con la Operacionalización de variables.

Capítulo III: Describimos el marco metodológico de la investigación en el que se menciona el tipo de investigación, nivel y diseño a investigar, técnicas e instrumentos de recopilación e información, la población y muestra y las técnicas de análisis e interpretación de datos.

Capítulo IV: Está basados en los resultados obtenidos de la contratación de hipótesis y prueba de hipótesis del estudio del campo investigado.

Capítulo V: Se Concluye con la discusión de resultados obtenidos y la contrastación de resultados de la investigación.

Asimismo, se culminará con las respectivas conclusiones, realizando las recomendaciones específicas sobre el presente estudio, se detallará un listado de las referencias bibliográficas y se adjuntará los anexos respectivos.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

“Antiguamente el ser humano tuvo la obligación de controlar sus bienes y todo lo que le pertenece y las de su grupo del cual forma parte, por lo que de alguna forma se aplicaban tipos de control para evitar malversaciones, por esta situación es imprescindible que cualquier tipo de empresa ya sea pública o privada establezca un control interno, ya que a través de éste se logra mejorar la situación legal, financiera y administrativa”.

El sistema de control interno es aquel que no afecta las relaciones de empresa a cliente y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de los altos directivos y colaboradores, su función se aplica a todas las áreas de operación de la empresa, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor acorde a los intereses de la empresa. (Amaro, 2013)

El investigador consideró que un buen control interno, favorecerá a las empresas a crear estructuras resistentes a las contingencias que se generan en la participación de mercados internacionales y así responder con acciones oportunas que les genere competitividad y les ayude a proteger sus activos, y a así ayudará en el logro de sus objetivos de manera efectiva y eficiente, evitando dificultades por incumplimiento de leyes y regulaciones, propios a sus actividades. (Alvarado & Castellanos, 2012)

“En el Perú las empresas privadas vienen ocupando un lugar fundamental en la economía nacional, y por consiguiente es oportuno realizar labores de control interno, en todas las actividades, y también en las distintas áreas para evitar que se presenten desviaciones, omisión o inexactitudes en su información y uso inapropiado de los recursos; y como resultado la información contable financiera que se proporciona a la gerencia debe ser confiable para la toma de decisiones”. (Carranza, Céspedes, & Yactayo, 2016)

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

El dinero es importante en el mercado monetario ya que es el conjunto de mercados financieros, independientes pero relacionados, en los que se intercambian activos financieros que tienen como denominador común un plazo de amortización corto, la mayor parte del dinero de la economía moderna está en forma de depósitos bancarios. Para poder tener una buena administración se tiene que dar cumplimiento y poner en práctica a los procesos de control interno, esto va permitir que el dinero sea invertido de forma correcta en los gastos particulares de las entidades o financieras, y de esta manera el dinero no será mal invertido o mal gastado. Las áreas donde más son administrados el dinero se lleva a cabo en las áreas de presupuesto, contabilidad, operaciones y finanzas. Para así poder asegurarse que el dinero se encuentre en cajas buzón y bóvedas, determinando a través de arqueos de caja que consiste en realizar conciliaciones con el resultado documentario que mantiene las mismas y el conteo de dinero de forma periódica y detallada, así como los billetes y las monedas.

El investigador para identificar el problema tiene en cuenta que en el Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, hay un aumento de circulación de dinero en efectivo debido al desarrollo de nuevas instituciones financieras, es así que la Financiera Crediscotia S.A. dedicado a la cobranza de operaciones Comerciales, Financieras y de Servicios no es ajeno a esta situación problemática, ya que se ha estado detectado defectuoso manejo de efectivo por lo que no se cuenta con un correcto procedimiento de control interno en la administración de efectivo, por lo tanto esto conlleva a obtener diferencias de efectivo pueden ser en faltante y sobrante al momento de realizar el cuadro y cierre de caja al culminar el día.

El problema posiblemente se debe a que no se da cumplimiento a las normas y procedimientos de manejo de efectivo establecidos en el Portal Normativo, debido a que el personal no es orientado en su profundidad en el

proceso de las operaciones financieras, la falta de capacitación en el reconocimiento de dinero presuntamente falso.

Lo que se realizó en esta investigación es explicar la relación que existe entre el control interno y el manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ❖ ¿En qué medida el Control Interno se relaciona con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia

S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ❖ ¿En qué medida los componentes del Control Interno se relacionan con el Manejo de Efectivo en el Área de operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?
- ❖ ¿En qué medida el Control Interno Administrativo se relacionan con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?
- ❖ ¿En qué medida los Procedimientos de Control Interno se relacionan con el manejo de Efectivo en el Área de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

- ❖ Explicar en qué medida el Control Interno se relaciona con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco,

#### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Explicar en qué medida los Componentes del Control Interno se relaciona con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.
- ❖ Describir en qué medida en Control Interno Administrativo se relacionan con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.
- ❖ Describir en qué medida los Procedimientos de Control interno se relacionan con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El presente estudio de investigación permitió dar a conocer la teoría del control interno y el Manejo de Efectivo al área de operaciones de la financiera Crediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, de esta manera esta investigación quedará como un precedente para que otros investigadores en futuras investigaciones.

##### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA**

El resultado de la investigación ayudó a generar alternativas de solución para un uso adecuado del Manejo de Efectivo a través del Control Interno en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco. También fue de gran ayuda e importancia porque a través de ello se ha podido cumplir correctamente con las normas y políticas establecidas y a su vez se ha podido adoptar al crecimiento

económico y empresarial de la Financiera dentro de la competitividad.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Para el logro de los objetivos del trabajo de investigación se utilizó el cuestionario como técnicas de investigación, se ha realizado el procesamiento de datos en el programa SPSS. El aporte brindado a la

Financiera Crediscotia S.A fue fortalecer con nuevas técnicas de control interno para mejorar el manejo de efectivo, donde se comenzó por adoptar medidas para el cumplimiento de las operaciones.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Frente a las limitaciones que se presentó dicha investigación tenemos que existen:

- ❖ Las referencias bibliográficas restringidas debido a la situación del estado de emergencia nacional “Covid-19”, al investigador se le imposibilitó visitar bibliotecas académicas, acercarnos a la financiera Crediscotia y el tiempo necesario para entrevistarnos con los colaboradores para acceder y proporcionar información al momento de aplicar el instrumento.
- ❖ El tiempo limitado que por cuestiones personales y profesionales ha impedido el normal proceso de la investigación, sin embargo, se concluyó con la ejecución de la misma.
- ❖ La falta de recursos económicos, imprevistos ha podido alterar la culminación del trabajo y la labor del investigador. Sin embargo, el investigador tuvo certeza de superar exitosamente estas limitaciones para cumplir con el objetivo final de concluir la presente tesis.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación fue viable, ya que el trabajo no fue truncado por las limitaciones ya mencionadas, a pesar de los inconvenientes el investigador se comprometió a buscar las fuentes de información necesarios, planificar su tiempo y también a financiar los recursos económicos. El investigador obtuvo información fiable por lo que contaba con conocimientos básicos de la empresa.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Según (Valencia, 2019), en su tesis “Propuesta de Control Interno Manejo del Disponible de la Empresa Frenosa C.A.”. “Para optar el Grado académico de Contador Público Autorizado, presentado en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador”. Concluyen:

1. La empresa Frenosa C.A. tiene una diferencia en el control del disponible que maneja el departamento de tesorería. Se verificó que en el área de tesorería no posee controles internos para el disponible que se manipula; además se ha evidenciado que los empleadores no han sido capacitados para controlar eficaz el dinero que entra y sale de la compañía.
2. El manejo inadecuado de los controles que se efectúan en el área de caja y banco son vulnerables, los empleados detallaron que los modelos de control que posee la empresa para estos rubros son obsoletos, carecen de eficacia y no se cumplen con regularidad. No realizan conciliaciones bancarias, ni arqueos de caja. Lo que ha ocasionado los controles que se deberían emplear sean pasados por alto y no tengan un registro claro y efectivo del disponible que el departamento maneja.
3. Según la metodología que se ha empleado en la investigación se ha obtenido que como resultado los empleados que laboran en dicha compañía están de acuerdo en que existan rigurosos controles en el departamento de tesorería, se disponen a ser capacitados con los controles internos que deberían manejar para el buen manejo del disponible.
4. En la propuesta se detalla de control interno para el manejo del disponible, se realizaron modelos de conciliación bancarias y de

arqueo de cajas, se detallaron también flujogramas empleados para el área de tesorería. Proponiendo como resultado el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Según (**Palacios, 2019**), en su tesis titulada “Diseño del Sistema del Control Interno para la Empresa Comercial Multimetales de la Ciudad de Loja”. Para optar el Grado Académico de Contador Público Auditor, presentando en la Universidad de Loja, Ecuador. Concluyen:

1. Se planteó procedimientos administrativos y financieros con uniformidad, precisión y contenido, garantizado seguridad, control e información necesaria para optimizar el cumplimiento y funcionamiento de las actividades de cada departamento que conforma la empresa.
2. Se elaboró el manual de funciones para gerente, contadora, cajera y bodeguero, el mismo que permite determinar las actividades a desempeñar por cada empleado, teniendo en cuenta responsabilidades, requisitos, características y directrices adecuadas para el correcto funcionamiento empresarial.
3. Se diseñó un sistema de procedimientos en base a flujogramas de las operaciones que desarrolla la empresa, facilitando la comunicación entre las personas que intervinieren en las actividades, para contribuir al buen uso y manejo de los recursos con los que cuenta la empresa y así poder cumplir con las metas propuestas.

Según (Pircay, 2016), en su tesis titulada “*Elaboración de un Manual de Procedimientos de Caja Chica en la Empresa PORTRANS S.A.*”. Para optar el Grado Académico de Contador Público, presentando en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Concluyen:

1. En los resultados analizados se concluye determinando que a pesar que hay medidas de control se requiere seguir implementados nuevas medidas y mecanismos de control que ayuden a mitigar y reducir las malas prácticas en el manejo de

efectivo.

2. Se evidencia la carencia de efectividad de un manual de procedimientos que permitan al personal conocer los lineamientos a seguir para ejecutarlos de manera sistemática y prevenir los faltantes y sobrantes de efectivo.
3. No existe tiempo de rotación en el personal que custodia las cajas chicas p.
4. No dispone de una plataforma de formatos establecidos que permitan a exigir a los empleados un reporte de forma detallada de sus gastos justificando el efectivo solicitado con anterioridad para el control adecuado de las entradas y salidas de movimiento de efectivo.

#### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

Según (**Aramburú, 2018**), en su tesis titulada ". Para optar el Grado académico de Contador Público, presentado en la universidad Peruana Unión, Ayacucho – Perú. Concluyen:

1. Las políticas planteadas para la mejora del control interno de efectivo en la compañía de seguros La Positiva – Oficina Ayacucho, 2017 permite la implementación de nuevos procedimientos y lineamientos para el control del efectivo, para así evitar riesgos a los que estamos expuestos tanto internos como externos.
2. Nuestro objetivo principal en el presente informe de suficiencia profesional es el plantear nuevas políticas a su propósito del control interno de efectivo en la compañía, para ser aplicadas en el área de caja, en función de optimizar los procesos al que la dinámica de la aseguradora en cuestión exige, en cuanto al movimiento de tal.
3. Al respecto, esta propuesta se considera de vital impacto debido a que se reducen los riesgos y debilidades a los que están expuestos ciertos procedimientos que representan un gran conflicto para la compañía de seguros, ya que siendo

precisamente una compañía de seguros se debe prever cualquier acontecimiento tanto externos como internos que afecten los intereses de la misma.

4. Con la políticas propuestas a las existentes en material de control interno del efectivo en el área de la caja; la gerencia y los apoderados de las áreas administrativas actualmente no tienen acceso a la información real de los movimientos comerciales y efectivo, por lo que, mediante las propuestas se busca que altos directivos de la compañía de seguros tengan acceso a la información de saldos de la cuentas en tiempo real, mediante las unidades compartidas y formatos Excel que se crearon, para ser llenado por los responsables de arqueo.

Según (**Miranda, 2018**), en su tesis titulada “*propuesta de control interno del efectivo de caja chica en la CMAC Huancayo, Agencia Ate, 2018*”. Para Optar el Grado académico de Contador Público, presentado en la Universidad Peruana Unión, Ate – Perú. Concluyen:

1. La CMAC Huancayo se encuentra como una de las entidades pioneras en el mundo financiero en la cual tiene deficiencias de una adecuada implementación del control interno para llevar a cabo con eficiencia y eficacia el control interno en control de efectivo de caja chica diseñando nuevos procedimientos donde se espera tener el adecuado control de las entradas y salidas del manejo de efectivo a bóveda para su respectiva revisión.
2. La CMAC Huancayo al ser una entidad financiera líder en crecimiento tiene diferentes normas y procedimientos operativos, de gestión de recursos, demostrando diferentes carencias en el control de efectivo de caja chica por lo que se necesita implementar un control interno donde que todo el personal que trabaja en el área de operación y encargado de bóveda de tal manera que se evite poner en práctica las malas prácticas dentro de la entidad por parte del personal con la finalidad de tener la información interna y confidencial.

3. El manual de control de efectivo de caja chica fue elaborado tomando como base las observaciones realizadas in situ o sea en el lugar de operaciones de la empresa.
4. La falta de un conocimiento en el reglamento de comprobantes de pago y sus requisitos que generan diferentes contingencias y el retraso en el envío de documentos que sustenten los gastos, por lo que se propone seguir el checklist - comprobantes de pago – y mejorar el proceso para una mejor validación que sustente eficazmente de salida de efectivo de caja chica.
5. La empresa no cuenta con un registro correcto de las salidas de efectivo por el concepto de pasajes por lo que se hace dificultoso cruzar información y tener el control respectivo, siendo este una diferencia de riesgo alto.

Según (**Rosales, 2016**), en su tesis titulada “*caracterización del control interno del área de caja de empresas comerciales del Perú: Caso Empresa MUEBLEHOGAR E.I.R.L. Trujillo 2016*”. Para optar el Grado académico Contador Público, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo – Perú. Concluyen:

1. se concluye en la empresa MUEBLEHOGAR que no cuenta con un adecuado control interno y también tiene un reglamento interno don se detalla sus funciones de cada trabajador en especial del personal del área de caja ya que los dueños tampoco realizan arqueos sorpresivos de caja chica al responsable de caja con la finalidad de determinar si hay faltantes o sobrantes en el manejo de efectivo al termino del día, es por ende que se debe aplicar controles internos para el manejo de sus operaciones con el propósito de proteger el efectivo, permitiendo lograr resultados eficientes y eficaz.
2. La empresa MUEBLEHOGAR EIRL una de las empresa modelos en Trujillo cuenta con deficiencias en cuanto al manejo de efectivo debido a que el personal encargado de caja chica es el encargado de otros fondos encargado por el dueño por ende no lleva un adecuado control de los ingresos y salidas de dinero por maneja

varios tipos de fondos, como el de realizar el pago a proveedores a través de pago con cheques, transferencias y depósitos en cuenta y así, mismo el mismo personal no realiza en cuadro de efectivo al termino del día y tampoco realiza el deposito respectivo a la cuenta de la empresa con la finalidad de evitar inconsistencias y exceso de dinero de efectivo en caja.

3. Respecto al Objetivo específico N°3: se logró hacer un análisis comparativo del control interno del área de caja de las empresas comerciales y de la empresa MUEBLEHOGAR E.I.R.L, permitiendo la verificación del dinero y valores que se encuentran en ella, para comprobar si el saldo es correcto y mejorar el área de caja, obteniendo resultados óptimos con cada una de las operaciones que genera con el fin de informar la exactitud de sus resultados. Por lo tanto, se concluye que la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Con respecto a los resultados obtenidos en el área de caja no han sido favorables encontrando deficiencia, no realizan arquezos de caja continuos, no depositan el dinero de las ventas al 100%, obteniendo como consecuencia la mala administración de los recursos de la misma.
4. Con un análisis respectivo se determinó que la empresa MUEBLEHOGAR EIRL debe contar con un reglamento de control interno, un manual de organización y funciones donde se detalle realizar arquezos de caja de manera periódicamente, y de manera sorpresiva baja el personal de del área contable o por un profesional contable para el mejorar la gestión financiera de la empresa, disminuyendo el nivel de riesgo del manejo de efectivo en caja con el propósito de informar la exactitud de los resultados para alcanzar las metas y objetivos trazados por la empresa demostrando efectividad y eficiencia en el crecimiento de y empoderamiento en el mercado local.

### 2.1.3. A NIVEL LOCAL

Según (Arbildo, 2019), en su tesis titulada “control interno y la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la Empresa MI CABLE TV S.A.C. Huánuco – 2019”. Para poder optar el Grado académico de Contador Público, presentado en la Universidad de Huánuco. Concluye:

1. De los resultados de la investigación se determinó que control interno influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV A.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de la correlación indica un 0,733, que refleja una correlación positiva alta existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,000 que es menor a 0,01 aceptándose la hipótesis general, de modo que un control interno correcto y adecuado, contribuye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas sea afectiva y la empresa pueda lograr el desarrollo de sus objetivos, y alcanzar sus planteadas.
2. De los resultados de la investigación se determinó que el ambiente de control influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica un 0,755, que refleja una correlación positiva alta existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,000 que es menor a 0,01 aceptándose la hipótesis específica 1, de modo que la variable ambiente de control contribuye a mejorar y es de vital importancia para la recaudación de efectivo en el área de cobranzas ya que va a crear un entorno más profesional generando que la empresa consigna una imagen más seria frente a sus colaboradores, usuarios y proveedores.
3. De los resultados de la investigación se determinó que la evaluación de los riesgos influye significativamente en la

recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica un 0,683, que refleja una correlación positiva moderada existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,001 que es menor a 0,01 aceptándose la hipótesis específica 2, de modo que la variable evaluación riesgos, contribuye a prevenir situaciones que pongan en peligro la empresa, lo que ayuda a mejorar la recaudación de efectivo en el área de cobranzas.

4. De los resultados de la investigación se determinó que las actividades de control influyen significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de la correlación indica un 0,616, que refleja una correlación positiva moderada existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,004 que es menor a 0,05, aceptándose la hipótesis específica 3, de modo que la variable actividades de control, asegura que los procedimientos se desarrollen de forma correcta logrando un adecuado y eficaz funcionamiento en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa.

Según (**Viera, 2019**), en su tesis titulada “El manejo de efectivo y la distribución de utilidades de la empresa HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A Sucursal Huánuco – 2017”. Para optar el Grado Académico de Contador Público, Presentado en la Universidad de Huánuco. Concluyen:

1. Según los resultados de la investigación, se concluye que los sobrantes y faltantes de caja, las capacitaciones constantes y los procedimientos establecidos en el manejo de efectivo, influyen significativamente en la distribución de utilidades de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco – 2017: ya que se obtuvo un valor racional de 0.400, el cual manifiesta una correlación positiva media

considerable.

2. Según los resultados de la investigación, se concluye que no se realiza un buen arqueo porque de acuerdo a los procedimientos establecidos, no se pueden detener la atención al cliente en ventanilla, lo cual en ocasiones genera faltantes y sobrantes de caja, lo que se verá reflejado en la distribución de utilidades a los trabajadores; por lo que el arqueo de caja si influye significativamente en la distribución de utilidades de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco – 2017; ya que obtuvo un valor racional de 0.096, el cual manifiesta una correlación positiva media débil.
3. Según los resultados de la investigación, se concluye que la falta de capacitación en el manejo de efectivo afecta la distribución de utilidades también si no se conoce el correcto funcionamiento de sistema, ocasionará un mal manejo de efectivo, ya sea sobrante o faltante en caja o alguna anomalía en las operaciones, lo que se verá reflejado en la distribución de utilidades a los trabajadores; por lo que la capacitación al personal en el manejo de efectivo si influye significativamente en la distribución de utilidades de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco – 2017; ya que se obtuvo un valor relacional de 0.426, el cual manifiesta una correlación positiva media.
4. Según los resultados de la investigación, se concluye que no se cumple con los procedimientos de control, el supervisor no está ejecutando continuamente los arqueos, así mismo existe deficiencia 77 en los controles diarios de las operaciones realizadas, no hay un buen registro por falta de supervisión y esto afecta la distribución de utilidades de los trabajadores, por lo que los procedimientos de control si influye significativamente en la distribución de utilidades de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco – 2017; ya que se obtuvo un valor racional de 0.140, el cual manifiesta que hay una correlación

positiva media.

Según (**Atencia, 2017**), en su tesis titulada “El control interno y el Manual de Procedimientos en el área de operaciones de la EDPYME Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C en el periodo 2016”. Para optar el Grado Académico de Contador Público, presentado en la Universidad De Huánuco. Concluyen:

1. Se determinó que el control interno y el manual de procedimientos en el área de operaciones es fundamental ya que busca priorizar la eficiencia y la eficacia de los trabajadores de la entidad EDPYME Solidaridad y Desarrollo Empresarial con el propósito de mitigar o reducir las malas prácticas por parte de los trabajadores, con el control interno se busca efectivizar el manual de procedimientos en el área de operaciones para controlar los faltantes y sobrante, arqueos sorpresivos de caja a través del servicio de vigilancia.
2. Con la aplicación del control interno se busca el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones con la finalidad que los trabajadores pongas en prácticas sus valores éticos personales dentro y fuera de la empresa incorporado a los valores éticos instituciones a través de la confianza, honestidad, compromiso y respeto para el logro de las metas objetivos trazados por la empresa, el ambiente de control apropiado del control interno influye de manera significativa en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial S.A.C.
3. Se determinó que la evaluación de riesgos el cual es el componente del control interno influye de manera significativa en el cumplimiento del manual de procedimientos para evitar los posibles riesgos de pudieran darse en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y efectivizar la continuidad de las operaciones realizadas de manera frecuente en la organización.
4. Para el cumplimiento del manual de procedimiento del control interno en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad Se

concluye que los sistemas de información y comunicación apropiados del control interno influyen significativamente en el cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones con el propósito que la buena información y comunicación sea optima y oportuno en el crecimiento y desarrollo de la Edpyme Solidaridad.

5. Se concluye que los procedimientos de control apropiados del control interno influyen de manera significativa en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016; se consideran al manual de operaciones y los dispositivos de seguridad; se debe tener en cuenta los siguientes objetivos: debida autorización de transacciones, adecuada segregación de funciones, diseño de documentos y establecimiento de positivos de seguridad.
6. Se concluye que el control de vigilancia apropiada del control interno influye de manera significativamente en el cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial para ello es importante contar con el apoyo de vigilancia para llevar a cabo la auditoria elaborando correctamente los papeles de trabajo de auditoria en la presentación de los informes de auditoría donde se detallará la importancia de la vigilancia para evaluar cuan eficaz es el control interno dentro de la Edpyme Solidaridad, con el propósito si se está desarrollando de manera optimo y eficiente cada uno de los control que posee la institución, para que cada colaborador esté preparados y organizados en sus labores desempeñándose de manera eficaz.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CONTROL INTERNO**

Según **(Comite, 1998)**, En setiembre de 1998. “El **Comité de Basilea** divulgó el Marco Referencial para los sistemas de control interno en las Organizaciones Bancarias, orientando a la evaluación del control interno de las organizaciones bancarias. El Marco de Control Interno bancario señala que, la junta de directores y la administración superior, deberían de asegurarse que realmente existan controles internos adecuados y al mismo tiempo ayudar a promover un ambiente donde los empleados pueden entender y cumplir con sus responsabilidades de control. También plantea que los supervisores bancarios deberían de evaluar el compromiso asumido por la junta de directores y la administración del banco en el control interno”.

#### **Definición del Control Interno**

“Es un proceso llevado a cabo el Directorio, la Gerencia y el personal de la empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento para alcanzar los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento, está presente en la estrategia y en los procesos de negocio de la empresa, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles de la organización”.

Es un mecanismo para poder mitigar los riesgos de la empresa y consecuentemente también proporcionar una seguridad razonable a la dirección. (Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria, 1998)

#### **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

Según (Atencia, 2017), “El proceso de control ha sido un mecanismo de mitigación de casos de fraude,

malversación de efectivo y errores, se ha vuelto más adherente últimamente, abarcando todos los riesgos a los que se enfrentan las instituciones bancarias. Es ampliamente reconocido, en la actualidad, que un proceso de control interno firme y esencial puede permitir a un banco lograr los objetivos establecidos y mantener su viabilidad financiera”.

El control interno comprende cinco elementos relacionados entre sí:

❖ **Vigilancia de la administración y la cultura de control**

Según (Palacios, 2019), “Una de las alternativas que se utiliza en las entidades financieras es realizar un comité de auditoría de manera interna e independiente que asiste a las agencias en sus funciones. Este proceso va permitir que el examen detallado de los informes y de la información van a asegurar que los problemas y percances recibirán la atención y tratamiento necesario que sucede dentro de la entidad financiera. Por lo general el comité de auditoría se encarga de vigilar y mitigar los procesos del sistema de control interno y de la preparación de informes financieros”.

Según (Aramburú, 2018), “Para que un sistema de control interno puede ser de éxito depende de una buena estructura orgánica, eficiente comunicada y eficaz, de tal forma que expresa notoriamente el sistema de distribución de autoridad y la presentación de informes, y establece una actitud permanente para hacer bien las cosas bien con una adecuada y distribución de los recursos y la toma de decisiones acordes con los objetivos de la financiera con la correcta aplicación de las normas y el manejo oportuno en forma eficiente y eficaz. los mecanismos de comunicación dentro de la institución financiera asegurando los niveles de control interno”.

### ❖ **Evaluación de los riesgos**

Según (Miranda, 2018), Desde el punto de vista del control interno; la evaluación de riesgos es el componente donde se lleva a cabo la identificación y evaluación de los factores internos y externos los cuales afectan negativamente el logro de los objetivos de la operación, información y cumplimiento de la entidad. Lo cual esta evaluación debe contener riesgos como el riesgo crediticio, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y el riesgo operativo donde se encuentran la malversación de fondos y el riesgo de fraude.

Para que la evaluación de riesgos, y consiguientemente el sistema de control interno, se mantenga eficiente, el área de

Finanzas y operaciones se debe llevar a cabo evaluaciones constantes de los riesgos que afectan el logro de los objetivos y reaccionar a los cambios de las circunstancias y condiciones. Es importante que los controles internos necesiten ser revisados para adaptarse a los nuevos riesgos o previamente no controlado.

Una evaluación de riesgos es eficiente, identifica y toma en cuenta los factores internos (la rotación de personal, los cambios orgánicos, la calidad de los colaboradores la naturaleza de las actividades de la entidad), también toma en cuenta los factores externos que podría llegar a afectar de manera negativa al logro de los objetivos de la entidad. Debe ser conducida a nivel de los negocios individuales y para todas las actividades y subsidiaria de la entidad consolidada.

### ❖ **Actividades de control y Segregación de Funciones**

Según (Archenti, 2017), "Las actividades de control interno tienen que ser parte integral de las operaciones

diarias de todas las entidades financieras como cajas, financieras o bancos. Los directivos, gerentes, administradores, jefes de operaciones y todo el personal debe cumplir con la estructura del control interno garantizados el correcto proceder de las operaciones y labores realizadas en los diferentes niveles demostrando eficiencia y eficacia mitigando los diferentes riesgos que se pudieran cometer por parte del personal por ello es fundamental poner en práctica los valores éticos instituciones para el correcto funcionar de las labores de todo el personal.”.

Para (**Aramburú, 2018**), “Estas actividades deben incluir: análisis de alto nivel; controles de actividad apropiados para los diferentes departamentos o divisiones; controles físicos; verificación periódica del cumplimiento con los límites de riesgo; un sistema de aprobación y autorización; y, un sistema de verificación y conciliación”. El personal directivo debe controlar constantemente que todas las áreas del banco cumplan con las políticas y procedimientos establecidos. La segregación de funciones no es limitada a las situaciones en que un individuo controla todas las actividades de una función. Pueden resultar problemas serios cuando no existen controles eficientes en los casos en que una persona es responsable de:

- ❖ Autorización de los desembolsos de efectivo.
- ❖ Transacciones de los libros “bancarios” y “comerciales”.
- ❖ Facilitar información a los clientes sobre su posición, en forma informal, y vender servicios a los mismos clientes
- ❖ Evaluar las solicitudes de crédito y realizar el seguimiento del prestatario después de tramitado el préstamo.

## ❖ **Información y comunicación**

La información y comunicación puede evitar que la información sea reportada en forma errónea, que en el pasado podría haber generado pérdidas en algunos bancos, debido a que la información no era confiable, o no fue presentada en forma integral por fallas en la comunicación interna. Un buen sistema de control debería asegurar que las actividades de alto riesgo se reflejan en los reportes internos, y que las responsabilidades de control divulgadas mediante políticas internas, sean comprendidas por el personal.

Según (**Romero, 2012**), “Es el proceso mediante el cual se puede intercambiar y capturar la información necesaria para administrar, conducir las operaciones de la entidad bancaria. La calidad tanto de la comunicación como la información de una entidad tiende a afectar en la toma de decisiones oportunas, en el control de sus actividades y en la preparación de la información financiera confiable”.

La información es fundamental y primordial ya que está conformado por un conjunto de datos generados por todas las operaciones y actividades (financieras y no financieras) que realiza una entidad. La información es necesaria y oportuna para la toma de decisiones para una adecuada y correcta evaluación en todos los niveles dentro de la organización, para el cumplimiento de todos los objetivos trazados por la entidad.

## ❖ **Actividades de monitoreo**

Según (**Salas, 2011**), “El monitoreo de los controles internos debe ser parte de las operaciones que se realizan a diario, con el objetivo de involucrar a todo el personal en la orientación y capacitación en todo los procedimientos y

controles implementados en la institución de tal manera que cada personal tenga bien definido cada uno de los pasos de manera objetiva y precisa para corregir y detectar posibles maniobras o malas prácticas que pudieran cometer cualquier personal de la institución, en este sentido las actividades de control es importante dentro del control interno integrado en la operaciones de manera frecuente es una gran ventaja para corregir las malas prácticas y la efectividad de la practicas de los valores institucionales.

Según (**Control, 2018**), “La auditoría interna es la parte fundamental del monitoreo corriente del sistema de controles internos ya que produce una evaluación independiente del rendimiento de los controles establecidos y del cumplimiento con los mismos. Al informar directamente al directorio, o a su comité de auditoría, y al personal directivo superior, los auditores internos proporcionan información objetiva sobre las actividades de línea. En vista de la importancia de esta función, la auditoria interna debe ser dotada de personal competente y capacitado, con un claro conocimiento de su rol y responsabilidades”.

## **CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

**Aguilar (2003)**, “La administración es el responsable de determinar el nivel de riesgo en su entidad y pueda aceptar y determinar acciones de control. El control interno administrativo es un proceso llevado a cabo por la dirección. La gerencia y demás colaboradores, diseñado para adoptar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos específicos de la entidad a través de la implementación y ejecución de métodos, políticas y procedimientos coordinados e interrelacionados”. El proceso administrativo está formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización,

ejecución y control. Con la finalidad de salvaguardar la seguridad en la información financiera, la efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes aplicables:

## **1. Planeación**

Según (Control, 2018), “Es el desarrollo del gerente, adoptar una visión de largo plazo para el bienestar de la entidad y para un grupo de empleados teniendo identificado con claridad los objetivos que se van a alcanzar. Lo cual serán los componentes necesarios del trabajo, las contribuciones y cómo lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrado predeterminado de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante”. Además, las oportunidades cambian a lo largo del tiempo, la gerencia debe de estar preparada para adoptar sus planes y procesos. Un proceso efectivo de administración provee un mecanismo para evaluar continuamente los riesgos y su relación con las oportunidades.

Las actividades principales de la planeación:

- ❖ Determinar, amplificar y aclarar los objetivos.
- ❖ Pronosticar y seleccionar las tareas para lograr los objetivos.
- ❖ Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejorar el desempeño en el trabajo.
- ❖ Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- ❖ Anticipar los posibles problemas futuros.
- ❖ Modificar los planes a la luz de los resultados.

- ❖ Describir los puestos, delineando funciones, relaciones jerárquicas y restricciones claramente establecidas y niveles de autoridad.
- ❖ Establecer canales adecuados de comunicación hacia todos los niveles del personal que proporcionen un flujo oportuno y eficiente de información de carácter general en la entidad financiera.
- ❖ Establecer procedimientos y políticas por escrito para reclutar, contratar, capacitar, evaluar, promover, compensar y proporcionar al personal los recursos para que pueda cumplir con sus responsabilidades asignadas.

## **2. Organización**

“La organización es importante porque tiene la necesidad de definir y armonizar metas y responsabilidades en su contexto, orientados al cumplimiento de la misión institucional de la entidad, donde se desarrollará el sistema de control interno a partir de la a partir de la consideración de los componentes que lo caracterizan”.

“La organización es un sistema que permite utilizar de manera equilibrada de recursos cuyo fin es establecer una relación. Es un proceso en donde se determina el trabajo de cada uno de los colaboradores qué lo debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministros de los recursos escasos”.

Actividades importantes de organización:

- ❖ Dividir el trabajo en unidades operativas.
- ❖ Agrupar las operaciones operativas en sus 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 de control.

### **3. Ejecución**

La ejecución es la evaluación eficaz del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente. Y a su vez va permitirle a la dirección de la entidad saber si los controles internos son eficaces o si se cumplen diariamente, si están adecuadamente implementados o si necesitan modificaciones o mejoras, ya que forman parte de la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema de control interno.

Actividades importantes de la ejecución:

- ❖ Conducir a los otros para que hagan el mejor esfuerzo
- ❖ Motivar a los miembros.
- ❖ Impulsar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- ❖ Recompensar con reconocimientos 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.

### **4. Control**

(Mustelier, Administración del Efectivo en la Empresa, 2006), “Es el proceso por mediante el cual los gerentes se aseguran de que las actividades efectivas

están de acuerdo con lo que se ha planeado. Se tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las cuatro fases que lo componen, de tal manera que todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad”.

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 acciones correctivas cuando sean necesarias.
- ❖ Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

## **PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO**

Lograr el cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones asignadas y con responsabilidad conforme a las normas legales vigentes y salvaguardar en absoluta reserva sobre las acciones de control.

### **Supervisión de actividades**

Supervisar las actividades operativas, de control y seguridad que se disponen para la atención del cliente interno y externo de la agencia basándose en los estándares de calidad de servicio, normas administrativas, operativas y de seguridad definidos para la red con el fin de garantizar la fluidez de las operaciones, actividades comerciales y metas de calidad de la agencia.

### **Control de gestión**

Controlar la gestión de valores, arquezos de efectivo, cuadro de movimientos diarios y cierre contable a fin de garantizar el cumplimiento de los controles establecidos y la gestión operativa de la agencia.

### **Cierre de sistema de agencia (CDR)**

Se realiza el cierre de sistema de agencia (CDR), manteniendo el control de todas las operaciones que se realizaran diariamente en la agencia con el fin de asegurar el control de transacciones y operaciones de la agencia.

### **Custodio y administración**

Custodiar y administrar los valorados y efectivo de bóveda, ventanilla y caja chica, ejerciendo control dual con el jefe de operaciones. A fin de garantizar el cumplimiento de las normas, disposiciones legales vigentes, controles y seguridad en la operatividad de la agencia. (Financiera Crediscotia S.A., 2020)

#### **2.2.2. MANEJO DE EFECTIVO**

Según (Mustelier, Administración del Efectivo y Contabilidad Administrativa, 2001), “El efectivo es todo lo que posee las entidades, y sea en una cuenta o en caja el cual recibe durante un periodo de tiempo determinado, y facilita que la utilización del dinero sea inmediata en las operaciones de la empresa, todo el efectivo es custodiado en espacio físicamente dentro de la bóveda que una empresa del sistema financiero mantiene en sus instalaciones dentro del área de operaciones”.

Según (Mustelier, 2006), “La administración del efectivo es importante en cualquier negocio o entidades financieras, porque es el medio por el cual podemos obtener bienes y servicios pertenecientes al rubro de la empresa, para posteriormente conceder créditos (préstamos o descuentos de documentos) y realizar inversiones con el dinero a través de operaciones crediticias. Se tiene que tener cuidado en la contabilización de las operaciones con efectivo debido a que

este rubro puede ser rápidamente invertido. La admiración del efectivo por lo general se centra alrededor de dos áreas: el presupuesto del efectivo y el control interno de contabilidad”.

### **Principios Básicos para el Manejo de Efectivo**

Para (Mustelier, Administración del Efectivo y Contabilidad Administrativa, 2001), “Los principios básicos y la aplicación en la práctica conducen a un manejo correcto del efectivo en una empresa determinada, los principios están orientados a lograr un equilibrio entre los flujos positivos (entradas de dinero) y los flujos negativos (salidas de dinero) de tal manera que la empresa influya sobre ellos para lograr el máximo provecho”.

- ❖ Se debe incrementar las entradas de efectivo.
- ❖ Se debe acelerar las entradas de efectivo.

### **Políticas del manejo de efectivo**

Para (Viera, 2019) “El área de operaciones es donde se lleva a cabo el control del efectivo el cual tiene la principal responsabilidad de resguardar todo el dinero que entra o entrará y proyectar todas las salidas de dinero, actuales o futuras, de manera que jamás quede en la empresa dinero insuficiente, asimismo que nunca se pague de más o sobre y evitar que nunca se tengan sanciones. Las claves de las cajas fuertes y las llaves deberán estar debidamente custodiadas de acuerdo a las normas y procedimientos de manejo de efectivo. Se hace cambio de clave de la caja fuerte cuando hay cambio de personal”.

- ❖ No está permitido el ingreso a personas ajenas, solo a personas autorizadas al área de operaciones.
- ❖ Está prohibido realizar retiro de efectivo de caja en la misma ventanilla.
- ❖ Todo dinero presuntamente falso que se encuentra en

caja debe ser considerado como faltante de caja.

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

Según (Archenti, 2017), las siguientes normas son:

### **1. Normas de la dirección de Finanzas**

- ❖ Garantizar el manejo de efectivo con un adecuado Registro y Control de los Ingresos en todas las Agencias de la entidad.
- ❖ Garantizar la inducción del nuevo colaborador de operaciones o caja quien tiene el Manejo de Efectivo para que no vulnere con las normas de manejo de efectivo y con las normas del control interno.
- ❖ Capacitar al colaborador asignado a realizar funciones de caja, en el proceso de identificación de billetes y monedas presuntamente falsas; tanto en moneda nacional como extranjera y sobre todos los servicios que brinda la financiera a los clientes.
- ❖ Coordinar con el área de administración, la contratación de pólizas de seguro, que cubra riesgos de pérdida de efectivo de bóveda y caja.
- ❖ Custodiar que el íntegro del efectivo recaudado diariamente sea enviado y guardado en la bóveda.
- ❖ Realizar arqueos de forma periódica de caja para garantizar que las transacciones hechas sean las correctas.

### **2. Normas del personal de caja**

- ❖ Deberá conocer y cumplir con lo establecido en el Manual de Políticas de caja y del control interno.
- ❖ Toda operación deberá efectuarse en caja, generando un comprobante emitido por el sistema, en el cual debe contener el visto bueno del cajero y el sello fechador de caja, donde debe iniciar con número del cajero y el turno de caja.

- ❖ El personal de caja por ningún motivo debe dejar dinero en el cajón de su escritorio, antes de retirarse siempre debe ser guardado en la caja buzón.
- ❖ No permitir que los clientes se acerquen al puesto de pago.
- ❖ En todo momento el ambiente de Caja, debe mantenerse cerrado (con llave) de tal manera que toda la atención se realice por ventanilla acondicionada para tal fin.
- ❖ Queda establecido que el ingreso de billetes y/o monedas presuntamente falsas es responsabilidad única del cajero, en consecuencia, la presencia de dinero falso debe ser considerado como un faltante de caja, que debe ser restituido de inmediato.
- ❖ El cajero debe mantener el área del puesto aseado y ordenado según las capacitaciones recibidas.

### **3. Normas Sobre el Cuadre de Caja**

- ❖ Manual institucional, Manual Instructivo del manejo de Efectivo y arqueos de caja.
- ❖ Al finalizar el turno el personal debe realizar un cuadro de las operaciones realizadas durante el día y del manejo de efectivo.
- ❖ El colaborador que tiene la labor de cajera debe realizar el cuadro de caja al termino de sus labores con el fin de verificar si hay faltantes o sobrantes en caja.
- ❖ En los casos de error de alguna transacción deberá cerrar su Cuadre de Caja y hacer un corte para corregir el error detectado con la finalidad de regularizar las diferencias.
- ❖ En la realización del cuadro de caja si se detecta que hay dinero falta o sobrante se deberá de comunicar a la jefa de operaciones, al departamento de finanzas para solucionar el problema suscitado en el mismo día

a través del sistema de la entidad.

- ❖ Se reportará los informes de caja y del cuadro de caja de manera diaria, así como el cuaderno de control de caja.

## **ARQUEOS DE CAJA**

Para (Jiménez, 2013) “Arqueo de caja consiste en el conteo de dinero y conciliación con el resultado documentario pudiéndose presentar sobrantes o faltantes, con el objeto de comprobar si se ha registrado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que muestra esta cuenta, correspondiente con lo que se encuentra físicamente en caja el dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están cumpliendo de forma adecuada de acuerdo a la normativa”.

Según (Piedra, 2009), “Arqueo de caja consiste en comprobar que el dinero existente en sistema coincide con el saldo de las cuentas representativas de la caja en físico. La razón de esta comprobación radica en que, al efectuar los diversos cobros y pagos, puede haber errores que conllevan que el saldo contable difiera de las existencias finales de dinero. Estas diferencias que surgen al efectuar el arqueo de la caja se denominan diferencias de arqueo”. En el caso de que existan tales diferencias, se deberá analizar su causa, entre las cuales se podrían citar las siguientes:

- a. Errores en el registro contable.
- b. Extravío o falta de justificantes.
- c. Errores en los cobros o en los pagos.

### **Procedimiento de Arqueo de Caja**

Los procedimientos para los arqueos de caja son los siguientes:

- ❖ Los arqueos son planificados por la dirección de finanzas esto se lleva a cabo extraordinariamente (Por la gerencia

se realiza dos veces al mes y por el área de operaciones se realiza 2 veces por semana).

- ❖ Los arqueos deben realizar de manera obligatoria en presencia de la persona responsable de la caja.
- ❖ Una vez terminado el arqueo de caja a cada colaborador se levantará un informe u acta donde se detallará la conformidad del efectivo tanto por el responsable como por el jefe de operaciones de los cajeros.
- ❖ Las irregularidades encontradas en los arqueos sorpresivos deberán ser comunicadas a la dirección de finanzas, con la final de adoptar medidas correctivas.

### **Reportes Diario de Cierre de Caja**

Según (Vargas, 2016), “El reporte se genera al finalizar del día, los cierres de caja se hacen para registrar el dinero que se ha recaudado desde el último cierre que se haya hecho. En el informe de cierre se señala información, fecha y hora de apertura, fecha y hora de cierre, numero de movimientos. El valor de la caja donde muestra el resultado de las entradas menos las salidas, es decir el dinero que hemos recaudado en caja. Y, por último, el saldo actual, que es la suma del saldo anterior del último cierre más el saldo de lo recaudado en caja del día”.

### **Sobrante de Caja**

Según (Vargas, 2016) “Es la diferencia entre el monto en efectivo que figura en documentos y el recuento físico del dinero, siendo este mayor, los sobrantes de efectivo y no identificados se mantendrán en una cuenta pendiente de sobrantes por un plazo de 12 meses, transcurrido este plazo y no habiéndose identificado el motivo que originó el sobrante y existiendo un proceso reclamo alguno deberá ser enviado a ingresos de la empresa .Es necesario manejar un control escrito haciendo arqueos de caja periódicos y sin previo

aviso, para evitar mal manejo del efectivo; pero cuando hay estos sobrantes, no siempre es dinero que realmente sobra, puede darse el caso de un cobro que se hizo de mas, por equivocación del cajero, un pago que no se canceló en su totalidad, entonces puede presentar una reclamación”.

### **Faltante en Caja**

Para (Vargas, 2016), “Menciona que es la diferencia entre el monto en efectivo que figura en documentos y el recuento físico del dinero, siendo este el último menor. De detectarse faltantes en el cuadro de movimientos de ventanilla, dicho importe es asumido por el personal de caja. De hallarse un faltante en caja, se buscará la razón que justifique (un gasto, una consignación sin registrar), para hacer el ajuste correspondiente, de no haber una justificación se registra este valor como responsabilidades o cuenta por cobrar al empleado”.

## **PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL DE EFECTIVO**

Según (Archenti, 2017) “Los procedimientos y políticas que establece la administración proporcionan una seguridad prudente de que se van a lograr en forma eficiente y eficaz los objetivos específicos de la financiera, constituyen los procedimientos de control. El hecho que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no significa que estos estén operando efectivamente, también pueden estar integrados por componentes adherentes de la evaluación de riesgos, ambiente del control, la comunicación los sistemas de información, atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos son de carácter preventivo. Los procedimientos preventivos son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las operaciones realizadas diario. Los procedimientos de control tienen como finalidad encontrar los errores o las desviaciones que, durante el

desarrollo de las transacciones han sido identificados por los procedimientos de control preventivo”. Están dirigidos al cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad:

- ❖ **Registro de Efectivo:** según (**Valencia, 2019**), “para Valencia el registro de efectivo es de vital importancia e inevitable porque a través de este registro es que permitirá mantener la custodia de cada uno de los movimientos u operaciones realizadas dentro la entidad, así como el dinero que se otorgara a cada cajero para la realización de sus labores y de cuánto dinero se cuenta en la bóveda para el ejercicio de las labores con tal normalidad”.
- ❖ **Asignación de Responsabilidad:** es de suma importancia la asignación de un personal responsable quien esté a cargo de la custodia de las llaves tanto de bóveda como de toda la agencia con la finalidad de salvaguardar el efectivo de la entidad.
- ❖ **Arqueos Sorpresivos:** según (**Viera, 2019**),” Al personal de la caja encargada se realiza el arqueo dos veces a la semana, los cuales deberán ser realizados antes del cierre del día, se refiere la comprobación de Todas las operaciones monetarias, realizados al personal seleccionado en una fecha sorpresiva con el fin de determinar la efectividad del manejo de efectivo, si se cumple a cabalidad la normativa institucional como medidas de control interno previo proporcionando la seguridad de las operaciones y del manejo de efectivo”.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

5. **Arqueo de caja:** según (**Piedra, 2009**). “Es el proceso verificar que el dinero físico existente en caja concorde con el saldo del sistema de las cuentas representativas de caja. El motivo de esta comprobación es que, al efectuar los diversos cobros y pagos, puedes haberse ocasionado errores que conllevan que el saldo

contable difiera de las existencias finales de dinero. Estas diferencias que manifiestan al realizar el arqueo de caja se califican como diferencias de arqueo”.

6. **Caja:** según (Vasquez, 2016). “se refiere a la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques de sumas dinerarias, y las salidas también de dinero en efectivo o de cheques. Tienen por finalidad ordenar las entradas y salidas de dinero”.
7. **Control Interno Administrativo:** “Son todas las acciones coordinadas e integradas que son efectuadas por los colaboradores (el Consejo de Dirección y el miembro de la organización) en cada nivel de la entidad para otorgar un grado razonable de confianza en la ejecución de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones, los objetivos estratégicos y el cumplimiento de leyes y normas aplicables”. (Salas, 2011).
8. **Control de Efectivo:** “Se define como aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de cada una de las operaciones que genera efectivo en caja, con el fin de informar la exactitud de los resultados”. (Castillo, 2016).
9. **Control interno:** “Son todas acciones tomadas por la administración de entidad para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que proveen seguridad razonable de que se estarán logrando los objetivos de la entidad”. (Mantilla, 2013).
10. **Componentes del control interno:** Son determinados por las características y necesidades de cada empresa o entidad, se recomienda que su análisis se realice en conjunto con el de los objetivos organizacionales. (Romero, 2012).
11. **Efectivo:** Es la moneda de curso legal en caja y en depósitos bancarios disponibles para la operación de la entidad; tales como, las disponibilidades en cuentas de cheques, giros bancarios, telegráficos o postales y remesas en tránsito. (Ruiz,

2014).

**12. Estructura Organizacional:** “Entendemos por estructura organizacional los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir metas propuestas y lograr el objetivo deseado. Conjunto de funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y en modo de comunicación entre cada unidad”. **(Salazar, 2005)**.

**13. Normas de Dirección:** Es el rubro donde se reúne una serie de normas relacionadas a los distintos tipos de normas que ejerce la empresa, así como las demás disposiciones establecidas. **(Lopez, 2017)**.

**14. Supervisión y Monitoreo:** “Busca establecer las actividades o evaluaciones periódicas y su propósito es valorar la efectividad del control interno de la entidad, la eficiencia, la eficacia, el nivel de ejecución de los planes y los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones y orientar las acciones de mejoramiento de la entidad”. **(Control, 2018)**

## **2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El control Interno se relaciona de manera positivamente con el manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- ❖ Los componentes del control interno se relacionan directamente con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S. A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.
- ❖ El Control Interno Administrativo se relacionan directamente con el Manejo de Efectivo en el Área de

Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A, del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

- ❖ Los Procedimientos del Control Interno se relacionan directamente con el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

## **2.5. SISTEMA DE VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Manejo de Efectivo.

- ❖ Normas de Manejo de Efectivo.
- ❖ Arqueo de Caja.
- ❖ Procedimientos del Control de Efectivo.

### **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Control Interno

- ❖ Componentes del Control Interno.
- ❖ Control Interno Administrativo.
- ❖ Procedimientos del Control Interno.

## 2.6. OPERACIONES DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Componentes del Control Interno</b>	Vigilancia de Administración	¿Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones?
		Evaluación de riesgo	¿Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa?
			¿Considera usted que en el área de operaciones se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo?
		Actividades de Control	¿Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones?
		Información y Comunicación	¿Considera usted que se informa las irregularidades de efectivo del área de operaciones a los directivos?
		Actividades de Monitoreo	¿Considera usted que se realizan evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo?
	<b>Control Interno Administrativo</b>	Planeación	¿Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones?
		Organización	¿Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia?
		Ejecución	¿Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo en el área de operaciones?
		Control	¿Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones?
	<b>Procedimientos del Control interno</b>	Supervisión de Actividades	¿Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas?

	Control de Gestión	¿Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadre de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control?
	Cierre de Sistema de Agencia	¿Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia?
	Custodio y Administración	¿Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos?

<b>MANEJO DE EFECTIVO</b>	<b>Normas del Manejo de Efectivo</b>	Dirección y Finanzas	¿Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas?
		Personal de Caja	¿Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente?
		Cuadre de Caja	¿Usted considera que el cuadre de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control establecidos en el Manual Instructivo de Cuadre de Caja?
	<b>Arqueo de Caja</b>	Reporte Diario	¿Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones?
		Sobrante de Efectivo	¿Considera usted que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control?
		Faltante de Efectivo	¿Considera usted que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones?
	<b>Procedimientos del Control de Efectivo</b>	Registro de Efectivo	¿Se lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones financieras realizadas en el área de operaciones?
		Asignación de Responsabilidad	¿Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo?
		Arqueos Sorpresivos	¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones?
	¿Considera usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo?		

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo aplicada por que los problemas y objetivos formulados reunieron las condiciones, se utilizaron informaciones de terceros para dar soluciones a los problemas planteados.

Según (HERNÁNDEZ S, 2014), “La investigación es aplicada, caracterizándose por su aplicación o la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquirieron otros, los cuales generaron solución, y la sistematización practica basada en investigación”.

Según (HERNÁNDEZ S, 2014), “mencionan que el enfoque cuantitativo presenta un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Parte de una idea que va acortándose, una vez delimitada, se derivan de preguntas de investigación, se revisa la literatura y se constituye una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables, se diseña un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones de las hipótesis”.

El presente trabajo de investigación perteneció al enfoque cuantitativo porque trato de medir, verificar, cuantificar el comportamiento de las variables de estudio, control interno y manejo de Efectivo en el Área de Operaciones en la Financiera Crediscotia del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

##### **3.1.1. ALCANCE O NIVEL**

Según (Fidias, 2012), “La investigación correlacional tiene por finalidad determinar el grado de la asociación o relación (no usual) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego,

mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadística, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de la forma directa relaciones causales, puede adoptar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno”.

Según (Hernandez R. & C. Baptista, 2010) “El principal propósito de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas”.

El presente trabajo de investigación posee un nivel descriptivo correlacional ya que se va a describir las definiciones y características del control interno a fin de determinar su relación en el Crediscotia anejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera S.A del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

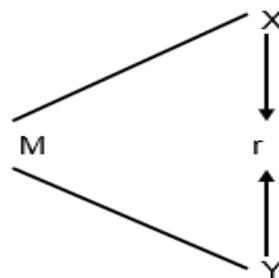
### **3.1.2. DISEÑO**

Según (Hernandez R. & C. Baptista, 2010), “La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente de la investigación por quien la realiza”.

Según (HERNÁNDEZ S, 2014), “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. La investigación se enfoca en analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un

momento dado, evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo y determinar o ubicar cual es la relación entre un conjunto de variables en un momento”.

El trabajo de investigación es de diseño experimental, ya se determinó el nivel de relación que existe entre las variables de estudio, del control interno y el manejo de efectivo en el Área de Operaciones en la Financiera Crediscotia S.A del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.



Donde:

X: Control Interno

Y: Manejo de

Efectivo M:

Muestra

R: Relación

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

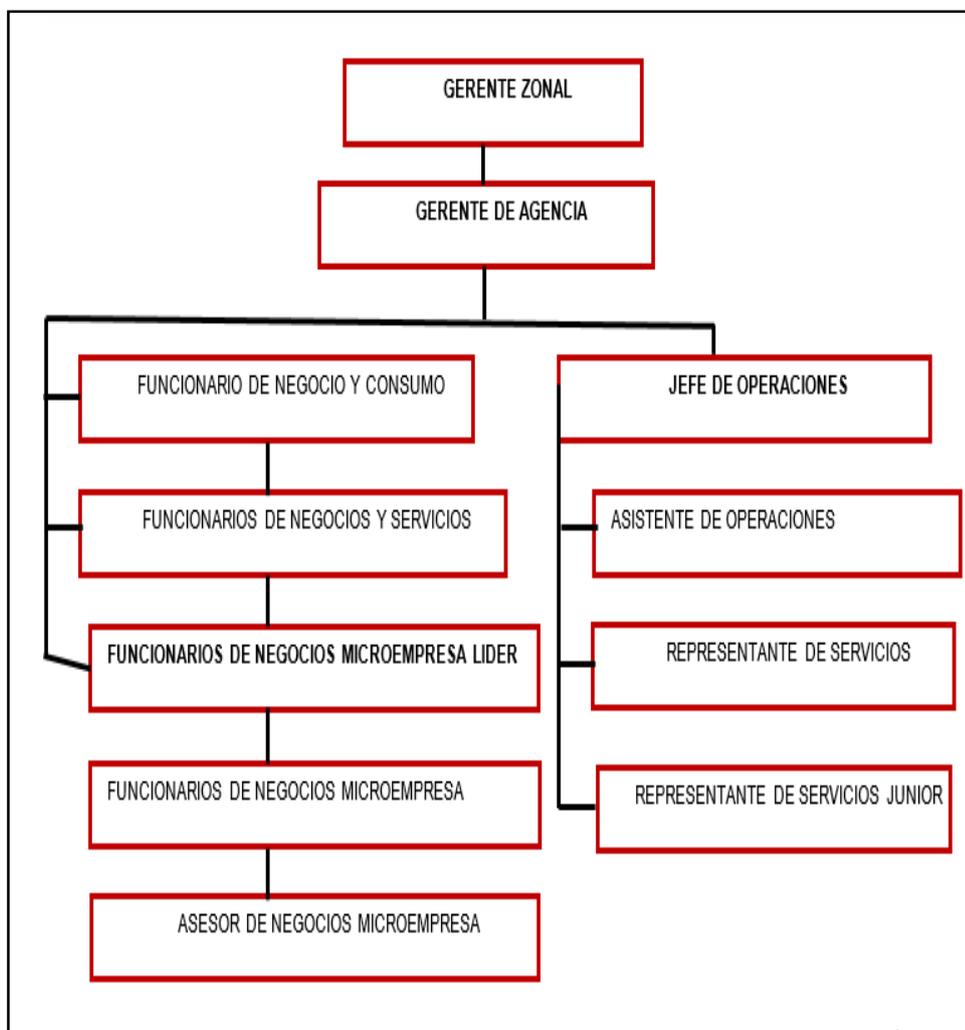
Según (Fidias, 2012) “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

También para (HERNÁNDEZ S, 2014), “La población es un conjunto de todos los casos y componentes que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Para el trabajo de investigación se consideró a los de 20

colaboradores de la Financiera Crediscotia S.A del distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, Según la siguiente tabla.

**TITULO: Financiera Crediscotia del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco.**



**Fuente:** Financiera Crediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020

**Tabla N° 1 Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco.**

ÁREA DE LA EMRESA	NÚMERO DE COLABORADORES
GERENTE DE AGENCIA	1
FUNCIONARIO DE NEGOCIO Y CONSUMO	4
FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS Y SERVICIOS	3
FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS MICROEMPRESA LIDER	1
FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	3
ASESOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	3
JEFE DE OPERACIONES	1
ASISTENTE DE OPERACIONES	1
REPRESENTANTE DE SERVICIOS	2
REPRESENTANTE DE SERVICIOS JUNIOR	1
<b>Total de Colaboradores</b>	<b>20</b>

**Fuente:** Financiera Crediscotia S.A Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

### 3.2.2. MUESTRA

Para **(Hernandez R. & C. Baptista, 2010)**, “La muestra es un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población, Básicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las probabilísticas. En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino en que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”.

Para el trabajo de investigación se considera la muestra no probabilística y está constituido por 20 colaboradores de la Financiera Crediscotia S.A del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, según el siguiente cuadro.

**Tabla Nº 2 Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco**

ÁREA DE LA EMRESA	NÚMERO DE COLABORADORES
GERENTE DE AGENCIA	1
FUNCIONARIO DE NEGOCIO Y CONSUMO	4
FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS Y SERVICIOS	3
FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS MICROEMPRESA LIDER	1
FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	3
ASESOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	3
JEFE DE OPERACIONES	1
ASISTENTE DE OPERACIONES	1
REPRESENTANTE DE SERVICIOS	2
REPRESENTANTE DE SERVICIOS JUNIOR	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**Fuente:** Financiera Crediscotia S.A Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. TÉCNICAS

##### La encuesta

Utilizando esta técnica se realizó la encuesta a la muestra de estudio sobre el control interno y el manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

#### 3.3.2. INSTRUMENTOS

##### El Cuestionario

Utilizando el cuestionario se realizó preguntas, de acorde al estudio de investigación haciendo uso de las variables; el cual permitió obtener información del control

Interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Los datos serán procesados en los siguientes programas:

#### **Software SPSS**

Según (Herreras, 2005), “En un software estadístico donde nos permite llenar la base de datos con las encuestas realizadas, ofreciéndonos información relevante con la ayuda de las herramientas que es contiene a través de un proceso analítico desarrolladas en las hojas de cálculo y como en la base de datos donde nos proporcionará una gama de herramientas estadísticas con la que se podrá sacar la correlación de Pearson, los contrastes de las variables dependientes e independientes, donde se determinara el grado de significancia entre una y la otra variable brindándonos información relevantes sobre las encuestadas realizadas sobre dicho estudio de investigación”.

#### **Microsoft Word**

Según (Archenti, 2017), “Es un procesador de texto y también un software que facilita al a las personas a la edición y creación de documentos de textos en una computadora u ordenador. También forma parte de Microsoft Office, son programas que permite llevar a cabo las actividades ofimáticas en una oficina. Tanto a nivel profesional como personal, Word se ha convertido en una herramienta clave para muchos usuarios”.

#### **Microsoft Excel**

Según (Viera, 2019), “Es una hoja de cálculo o tabulador electrónico, es un programa que permite realizar cálculos

estadísticos, aritméticos, financieros y simples. Además, permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus diversas funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo”.

### **Gráficos Estadísticos**

Según (Atencia, 2017), “Los gráficos estadísticos presentan los datos en forma visual de la totalidad de la información, presentan los datos en forma de dibujo, para ilustrar y presentar un conjunto de datos relacionados entre sí de manera que facilite su comprensión, comparación y análisis de tal modo que se pueda percibir fácilmente los hechos esenciales y compararlos con otros”.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

En el presente estudio de investigación, se utilizó la encuesta como el instrumento de recopilación de datos con la finalidad de obtener información que nos permita medir en qué manera se relaciona ambas variables objeto de estudio “el control interno y el manejo de efectivo en la Financiera Crediscotia S.A”. aplicado a 20 de los colaboradores conocedores de la entidad.

Se contó con el apoyo 03 expertos en el área de investigación, reconocidos en la región de Huánuco: Dr. Natalie Torero Solano, Dr. Julia Palomino Gonzales y el Mg. Hilman Lizardo Domínguez quienes los expertos profesionales, gracias a ellos su pudo validad dicho instrumento a utilizar para el desarrollo del estudio de investigación dándole la valides respectiva a dicho cuestionario, servirá para fiabilidad de la encuesta aplicado a los 20 colaboradores de la entidad llamado la prueba piloto el cual se obtuvo todos los datos y la información requerida el cual detallara en tabla a continuación:



## Interpretación

El resultado obtenido de 0,918 este valor supera al límite del coeficiente de confiabilidad (0,60) por lo que nos permite calificar a la encuesta como confiable para aplicarlo al grupo de estudio.

## OPINION DE EXPERTOS

La propuesta de investigación es “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A DISTRITO DE YANACANCHA, CERRO DE PASCO, 2020” fue puesta a consideración de los siguientes expertos:

**Tabla Nº 5 Opinión de expertos**

<b>Evaluador Experto</b>	<b>Grado Académico e Institución donde Labora</b>	<b>Valoración de la Encuesta</b>
Dr. Nathalie Torero Solano	Doctora en Administración de la Educación Instituto Juan Bosco de Huánuco	18.62
Dr. Julia Palomino Gonzales	Doctor en Contabilidad y Finanzas Universidad de Huánuco	18.89
Mag. Lizardo Domínguez Jaimes	Magister en Auditoria y Tributación Universidad Nacional Hermilio Valdizan	19.17
<b>Promedio de la Ponderación</b>		18.89

**Fuente:** Resultados de opinión de los expertos de los instrumentos 2020

El valor promedio obtenido para el instrumento correspondiente a la encuesta es de 18.89 puntos en la tabla anterior entre los expertos afirmaron que ambos instrumentos son aceptables porque se encuentra entre la escala de excelente entre los valores considerados de 16- 20 puntos; afirmamos que es aceptable la propuesta de experimentación.

## 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En las siguientes tablas y gráficos que a continuación se muestra, se puede observar los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre el Control interno y el manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.

### Resultados de la encuesta

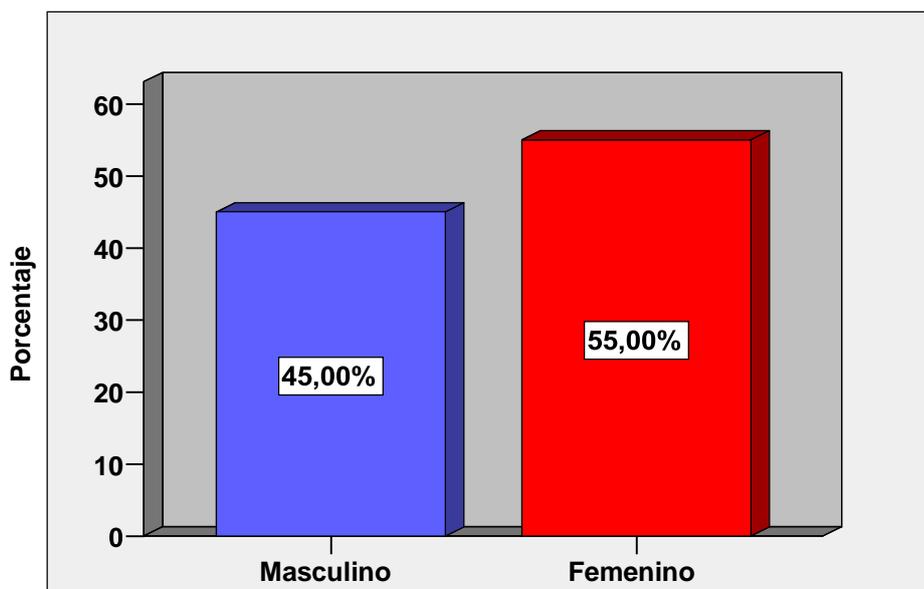
Los resultados obtenidos luego de haber aplicado el instrumento de la encuesta a los colaboradores de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020. Se utiliza cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivos gráficos.

**Tabla Nº 6 Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	9	45.0	45.0	45.0
Femenino	11	55.0	55.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla Nº 06

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico Nº 1 Género**

## Interpretación y análisis

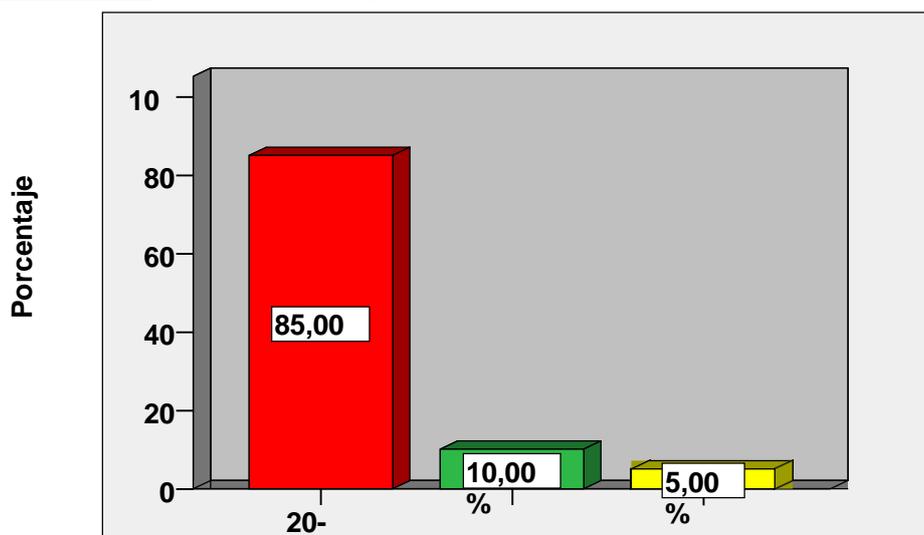
Se puede observar que el 55% de los encuestados de la Financiera Crediscotia pertenece al género femenino esto muestra que hay un gran de colabores femeninos y el 45% pertenece al género masculino esto indica que mayores oportunidades de trabajo tienen los del género femenino. Ello indica que la Financiera Crediscotia S.A. al momento contratar a sus colaboradores no muestra ningún favoritismo por personas de un género en particular sino prevalecen las capacidades y responsabilidades del personal a contratar. Además, lo que busca la entidad es a aquellos talentos que cuentan con las cualidades, habilidades y destrezas para asumir el puesto ya sea varón o mujer

**Tabla N° 7 Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 20-	17	85.0	85.0	85.0
31-	2	10.0	10.0	95.0
41-	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2020

Elaboración: Propia del investigador.



Fuente: Tabla N° 07.

Elaboración: Propia del investigador.

**Gráfico N° 2 Edad**

## **Interpretación y análisis**

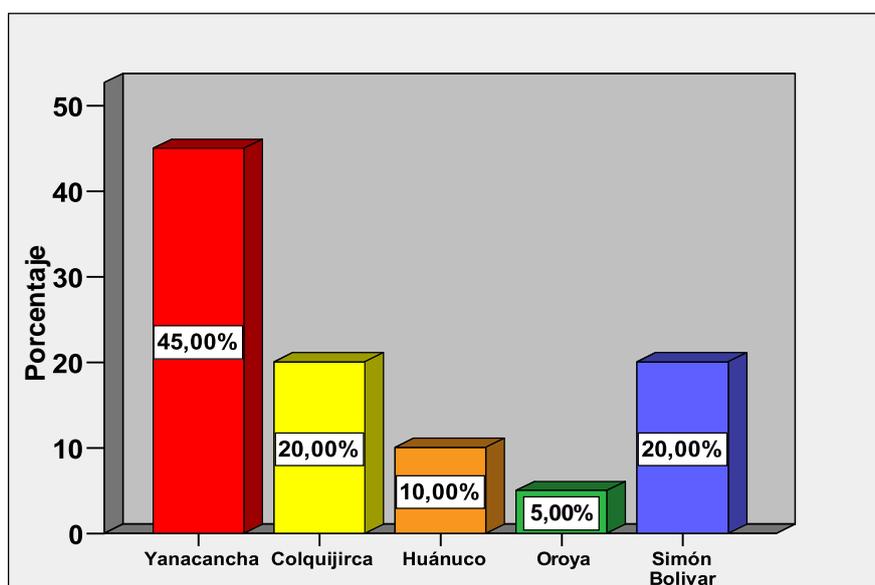
Se puede observar que el 85%, de colaboradores se encuentra entre los 20 a 30 años ya sean varones o mujeres, mientras que el 10% está entre los 31 a 40 años tantos varones como mujeres y el 5% entre los 41 a 50 años. Estos resultados muestran que la mayoría de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia S.A. se encuentra en el promedio de edad joven, por lo que en el desarrollo del trabajo se requiere agilidad, compromiso destrezas y está la tiene la mayoría de las personas jóvenes.

**Tabla N° 8 Lugar de procedencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Yanacancha	9	45.0	45.0	45.0
Colquijirca	4	20.0	20.0	65.0
Huánuco	2	10.0	10.0	75.0
Oroya	1	5.0	5.0	80.0
Simón Bolívar	4	20.0	20.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 08.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 3 Lugar de procedencia**

### Interpretación y análisis

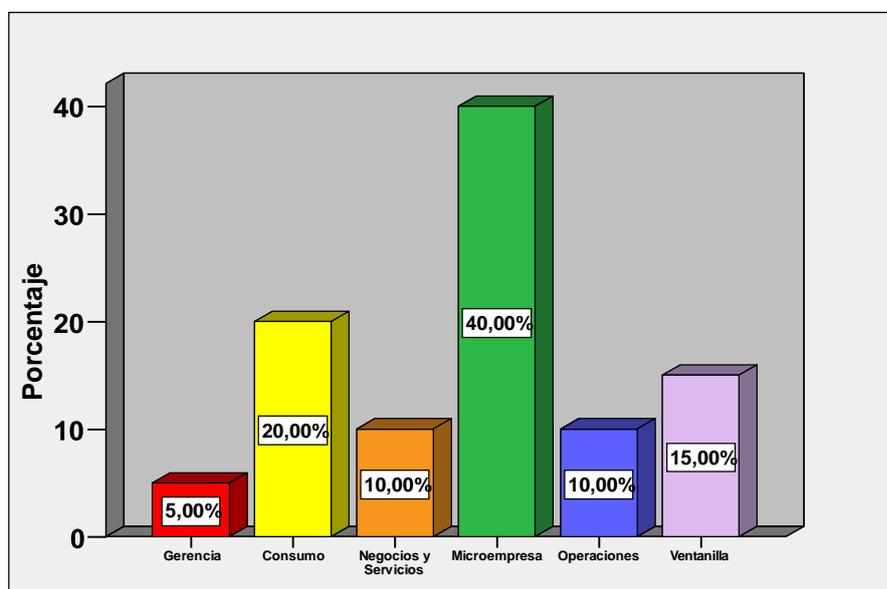
Se puede observar que el 45 % de colaboradores son del Distrito de Yanacancha, un 20% es del Distrito de Colquijirca, el 20 % del Distrito de Simón Bolívar, un 10% del Distrito de Huánuco y un 5% del Distrito de Oroya. Esto resultan indicar que la mayor cantidad de colaboradores son del distrito de Yanacancha lugar donde queda la Financiera Crediscotia, así como de distritos cercanos como Colquijirca y Simón Bolívar.

**Tabla N° 9 Área de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Gerencia	1	5.0	5.0	5.0
Consumo	4	20.0	20.0	25.0
Negocios y Servicios	2	10.0	10.0	35.0
Microempresa	8	40.0	40.0	75.0
Operaciones	2	10.0	10.0	85.0
Ventanilla	3	15.0	15.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 09.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 4 Área de trabajo**

### Interpretación y análisis

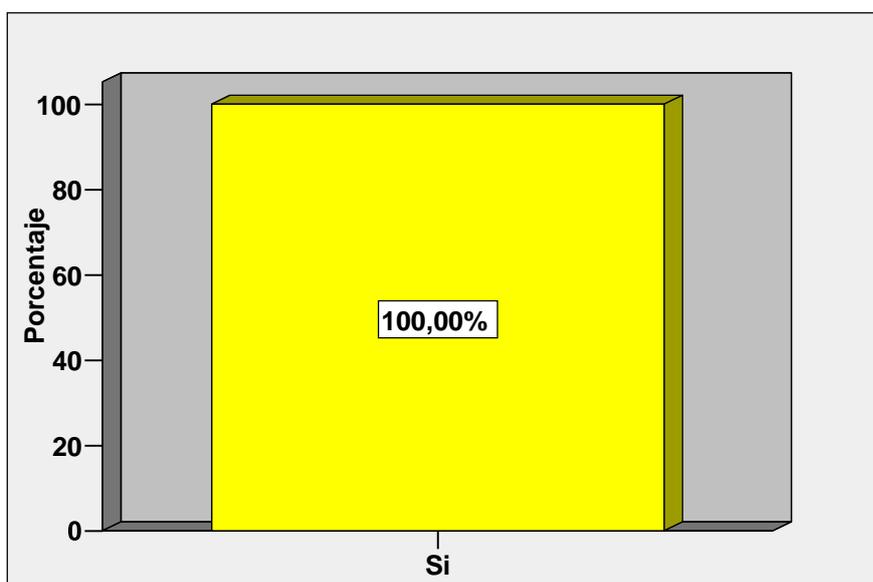
Se puede observar que el 40 % de colaboradores pertenecen al área de microempresa, el 20% al área de consumo, el 15% a ventanilla, el 10% a negocios y servicios, el otro 10% a operaciones y el 5 al área de gerencia. Estos resultados nos indica que la mayor cantidad de colaboradores pertenecen al área de microempresa seguido por el área consumo y sucesivamente.

**Tabla N° 10 ¿Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	100.0	100.0
			100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 10.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 5 ¿Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

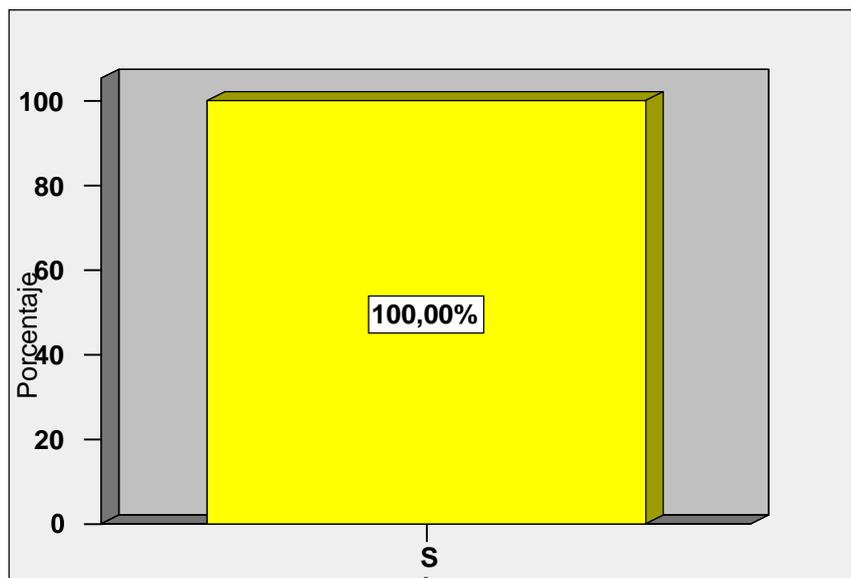
Se puede observar que el 100% de los encuestados manifestaron que si se cumple con las normas de control de manejo de efectivo. Esto demuestra que el área de operaciones de la Financiera Crediscotia opera de acorde con las normas establecidas por las mismas donde se puede evidenciar que el control interno es fundamental en la institución ya que se evita detectar las malas prácticas que se pudiera dar por cualquier personal por la carencia de valores éticos y morales propias de cada colaborador de la Financiera Crediscotia S.A.

**Tabla N° 11 ¿Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	100.0	100.0
			100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 11.

**Elaboración:** Propia del investigado.

**Gráfico N° 6 ¿Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa?**

### Interpretación y análisis

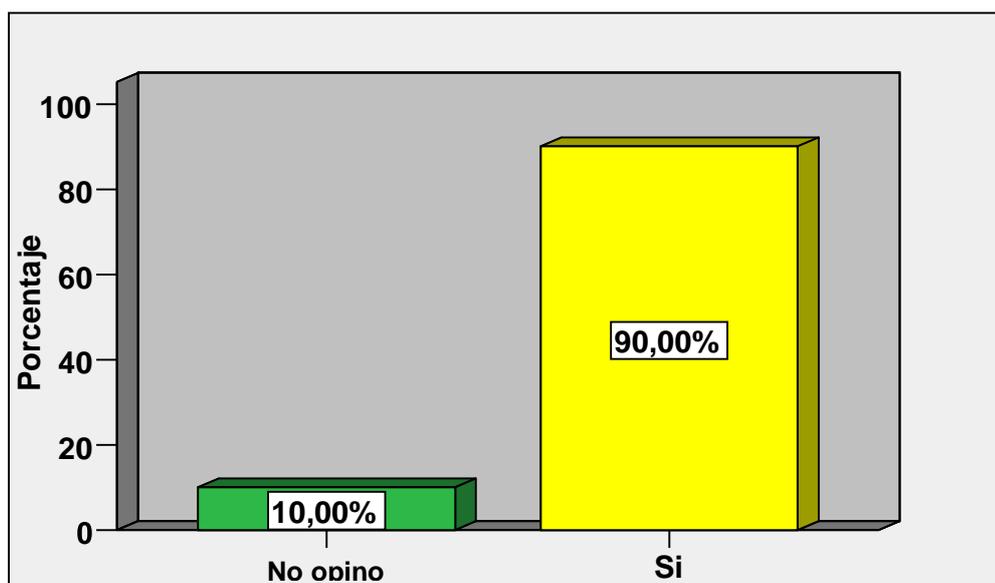
Se puede observar que el 100% de los encuestados que representan a 20 personas manifestaron que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa. Esto demuestra que la Financiera Crediscotia minimiza los riesgos encontrados de inmediato para prevenir presentaciones erróneas y prevenir las malas prácticas que se pueden desarrollar dentro de la institución con la finalidad de que ningún colaborador se atreva a hacerlo porque serán sancionados de manera inmediata ni bien se detecta de aquellos colaboradores que incurrieron en dichas malas prácticas.

**Tabla N° 12 ¿Considera usted que se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No opino	2	10.0	10.0	10.0
Si	18	90.0	90.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: Propia del investigador



Fuente: Tabla N° 12.

Elaboración: Propia del investigador.

**Gráfico N° 7 ¿Considera usted que se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo?**

### Interpretación y análisis

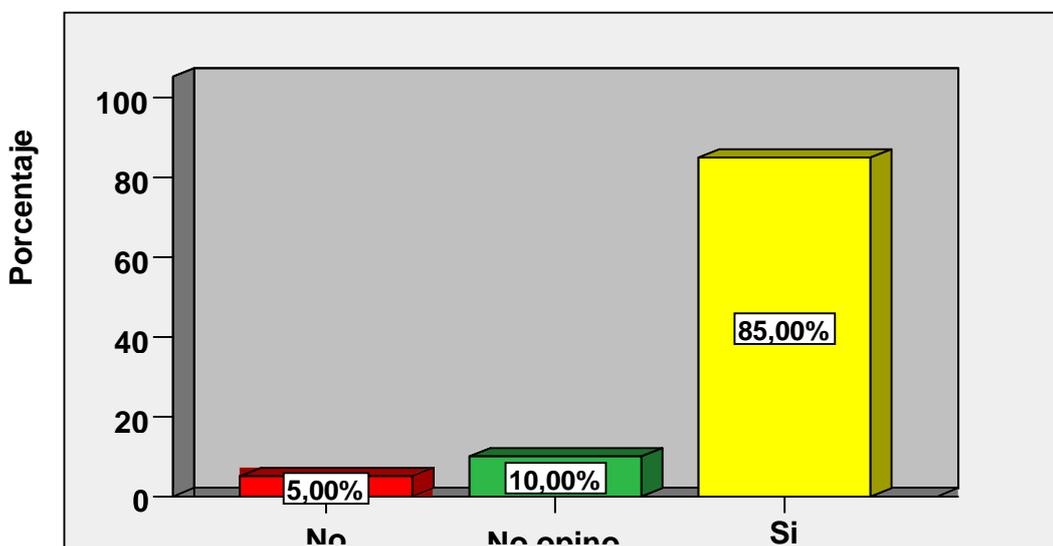
Se puede observar que el 90% de los encuestados manifestaron que, si se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo, con la finalidad que haya faltantes o sobrantes en el cuadro de caja o bóveda, mientras que el 10% señalan que no. Esto demuestra que en la Financiera Crediscotia S.A. los colaboradores no llevan a cabo un plan de trabajo de manera eficiente para controlar el proceso de registro de efectivo y que les hace falta la realización de un plan para el adecuado y correcto control de los registros inadecuados del efectivo en la Financiera Crediscotia S.A.

**Tabla N° 13 ¿Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	1	5.0	5.0	5.0
No opino	2	10.0	10.0	15.0
Si	17	85.0	85.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 13.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 8 ¿Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

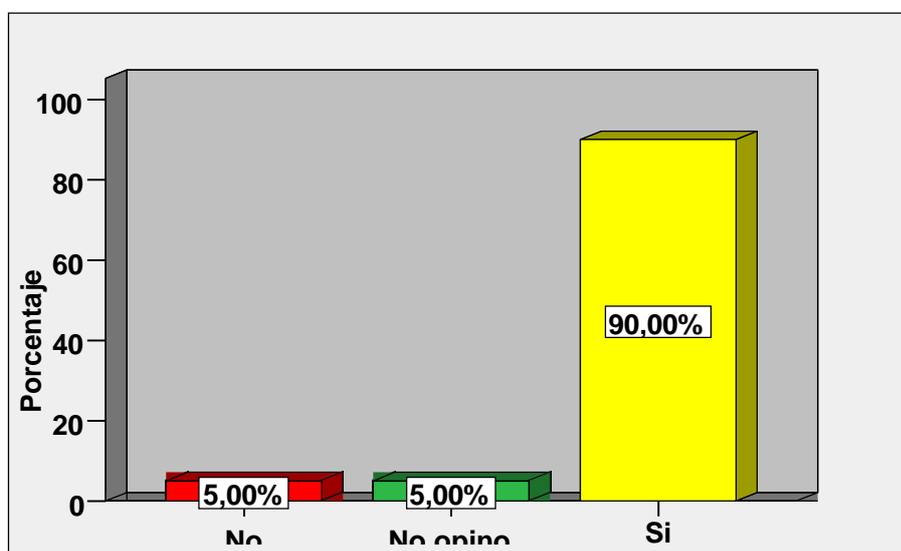
El 85% de los encuestados manifestaron que, si se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones, mientras que el 10 % no opina ya que no les interesa porque ellos solo buscan llevar a cabo su trabajo dentro de la institución y el 5% manifestaron que no. Esto demuestra que las actividades de control interno dentro del área de operaciones no son supervisadas en su totalidad de manera continuas esto conlleva a que se puede suscitar una irregularidad en el manejo de efectivo y custodia del dinero otorgado bajo su responsabilidad.

**Tabla N° 14 ¿Considera usted que se informa las irregularidades de efectivo del área de operaciones a los directivos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	1	5.0	5.0	5.0
No opino	1	5.0	5.0	10.0
Si	18	90.0	90.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 14.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 9 ¿Considera usted que se informa las irregularidades de efectivo del área de operaciones a los directivos?**

### Interpretación y análisis

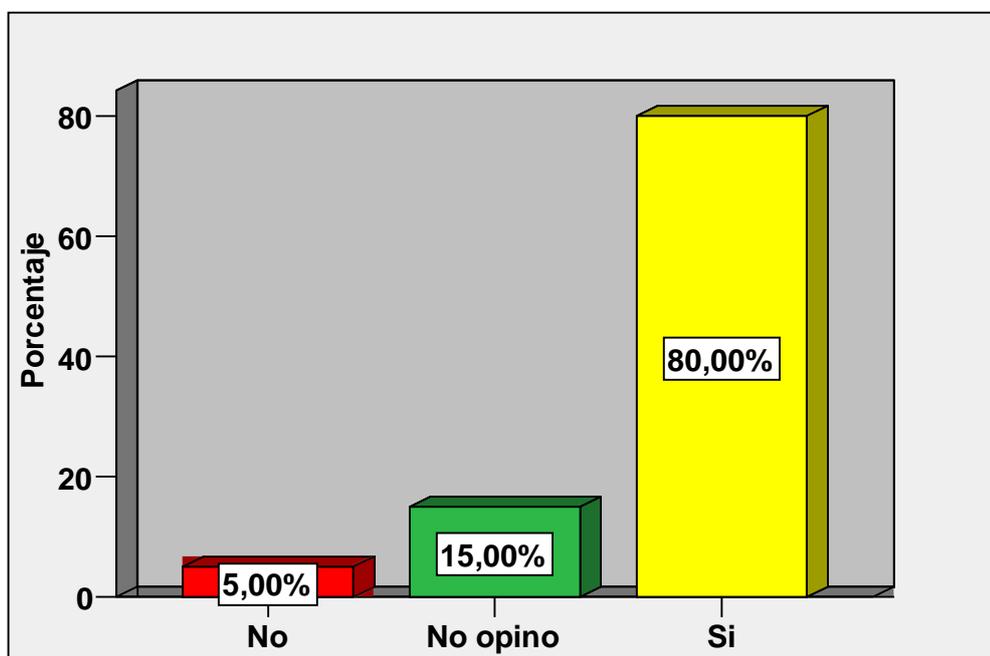
El 90 % de los encuestados consideran que, si se informan las irregularidades de efectivo primero al jefe de operaciones, área de sistemas y a los directivos, mientras que el 5% consideran que no se informa sobre los faltantes y sobrantes de caja y el 5% no opina. Estos resultados demuestran que la mayoría de los colaboradores no cumplen con informar las irregularidades, sobre el manejo de efectivo, en su totalidad para poder minimizar fraudes y posibles malas prácticas por parte del personal.

**Tabla N° 15 ¿Considera usted que se realizan evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	1	5.0	5.0	5.0
No opino	3	15.0	15.0	20.0
Si	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 15.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 10 ¿Considera usted que se realizan evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo?**

### Interpretación y análisis

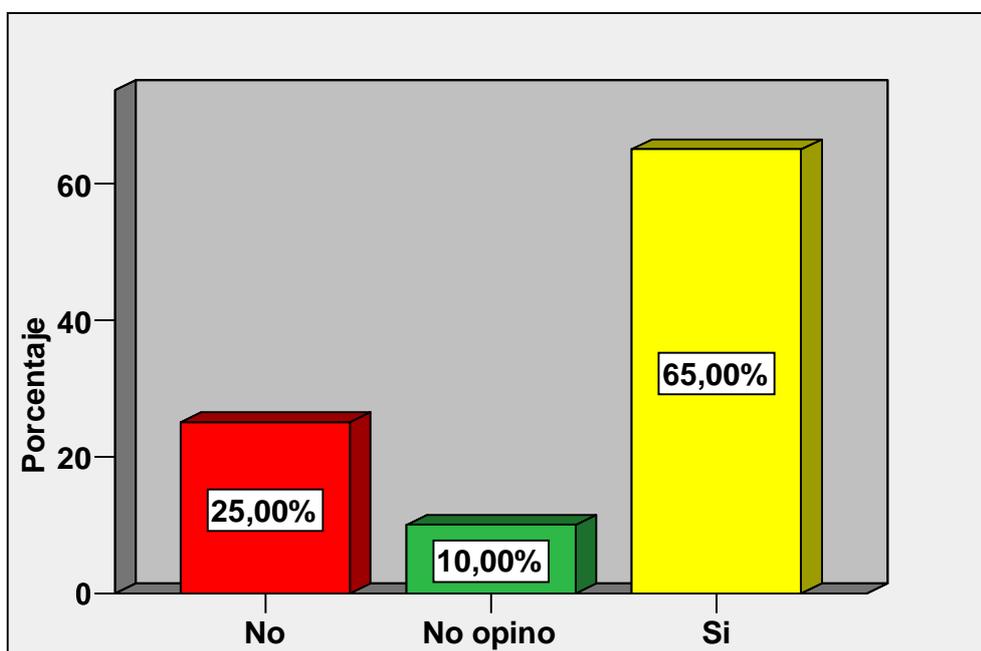
El 80% de los encuestados manifestaron que la Financiera Crediscotia si realiza evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo, mientras que 15% no opina y el 5% considera que no. Esto se debe a que la Financiera realiza evaluaciones constantes para prevenir malas prácticas en el manejo de efectivo, pero los colaboradores no cumplen.

**Tabla N° 16 ¿Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	5	25.0	25.0	25.0
No opino	2	10.0	10.0	35.0
Si	13	65.0	65.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 16.

**Elaboración:** Propia del investigador

**Gráfico N° 11 ¿Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

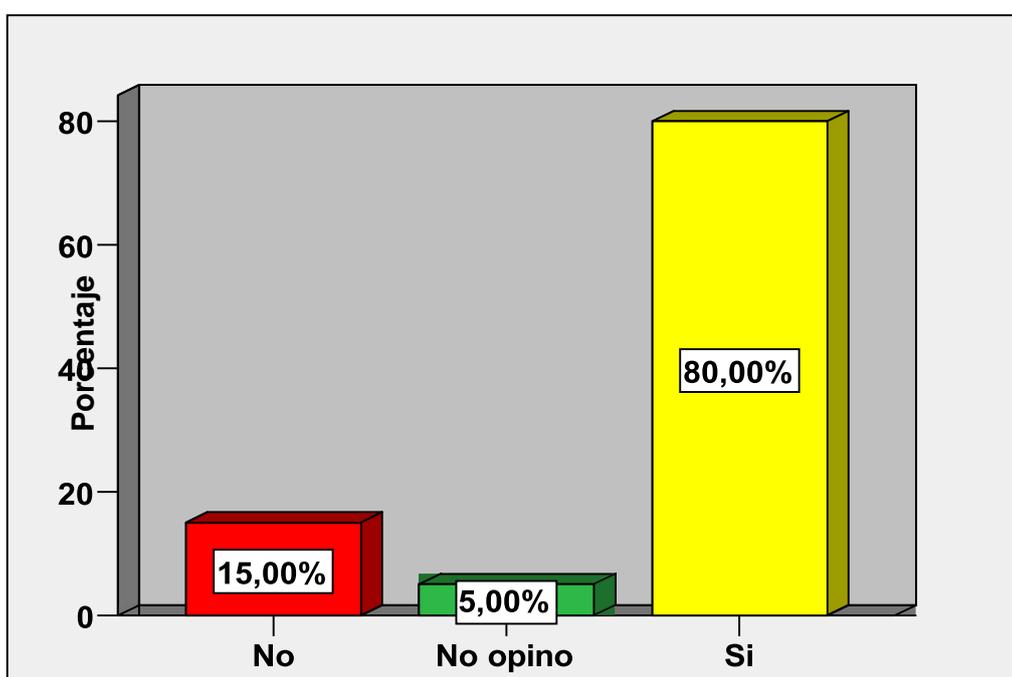
El 65 % de los encuestados manifestaron que, si están de acuerdo que se aplique la planeación que la institución maneja para el área de operaciones, mientras que el 25 % no está de acuerdo y el 10 % no opina. Esto se debe a que la empresa no cuenta con una planeación adecuada en su totalidad para los trabajadores de dicha área ya que estos colaboradores solo les interesa la efectividad y desarrollo de las operaciones.

**Tabla N° 17 ¿Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	3	15.0	15.0	15.0
No opino	1	5.0	5.0	20.0
Si	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 17.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 12 ¿Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia?**

### Interpretación y análisis

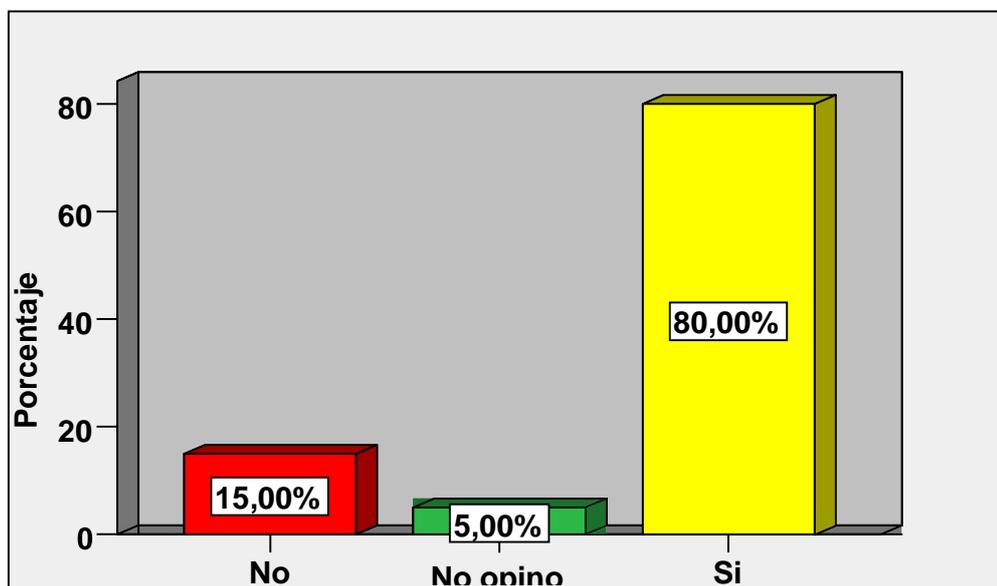
Se puede observar que el 80 % de los encuestados manifiestan que la organización del control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia, mientras que el 15% manifiestan que no es el adecuado y el 5% no opina. Esto se debe a que la Financiera Crediscotia no cuenta con una buena organización de control interno en los últimos años hacia los trabajadores.

**Tabla N° 18 ¿Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo en el área de operaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	3	15.0	15.0	15.0
No opino	1	5.0	5.0	20.0
Si	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 18.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 13 ¿Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo en el área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

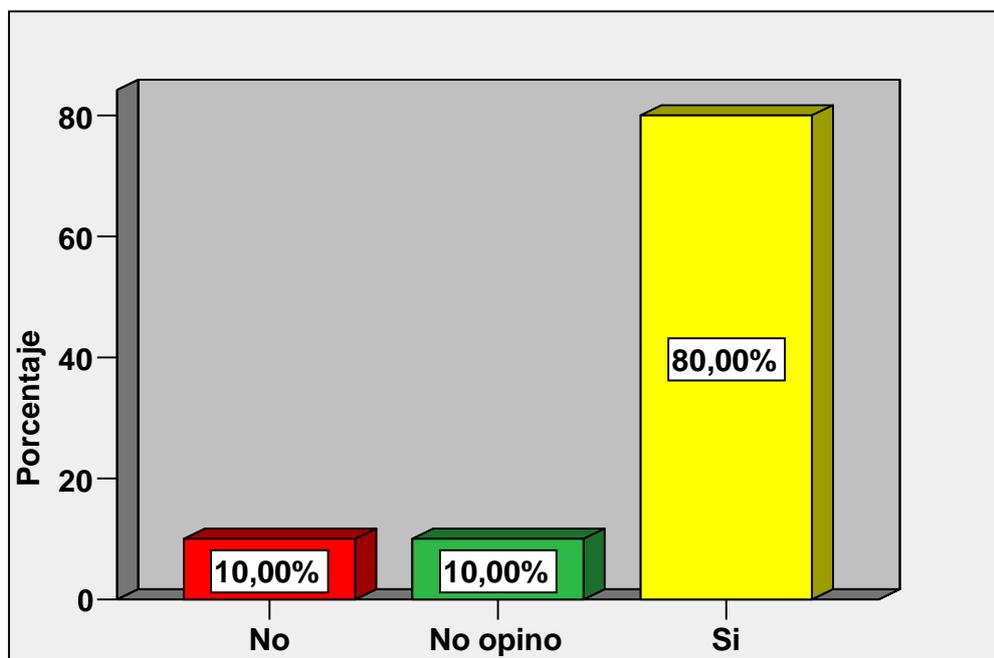
En la encuesta realizada el 80 % de los encuestados manifestaron considera que la ejecución de control interno si se realizan a menudo dentro en el área de operaciones de la Financiera Crediscotia, mientras que el 15% manifiesta que no y el 5% no opina. Demuestra que dichos colaboradores poco y nada les interesa el bienestar de la institución sino que ellos no se sienten comprometidos en el crecimiento de desarrollo de la financiera sino lo que buscar es cumplir sus funciones de acuerdo a sus ideales.

**Tabla N° 19 ¿Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	2	10.0	10.0	10.0
No opino	2	10.0	10.0	20.0
Si	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 19.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 14 ¿Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

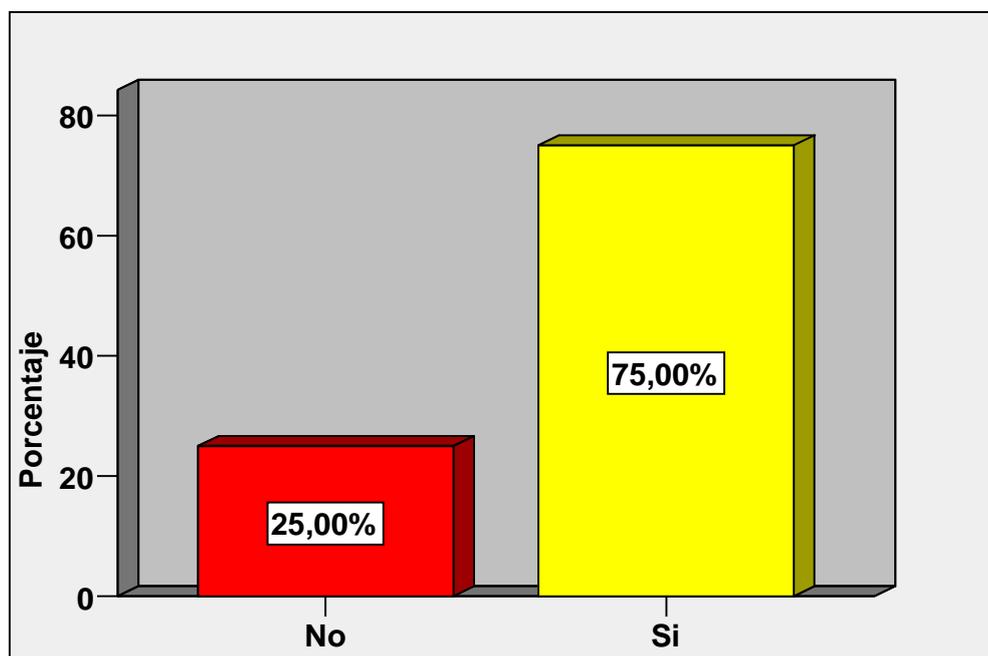
Según el 80 % de los encuestados contestaron que si consideran que el control interno esta de acorde a las necesidades del área de operaciones y que el 10% manifiesta que no sabe ni opina por no les interesa para nada y el 10% no opinan. Esto se debe, a que el control que realiza la entidad en el área de operaciones no ha presentado un alto grado de eficiencia y efectividad en los últimos meses.

**Tabla N° 20 ¿Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	5	25.0	25.0	25.0
Si	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 20.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 15 ¿Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas?**

### Interpretación y análisis

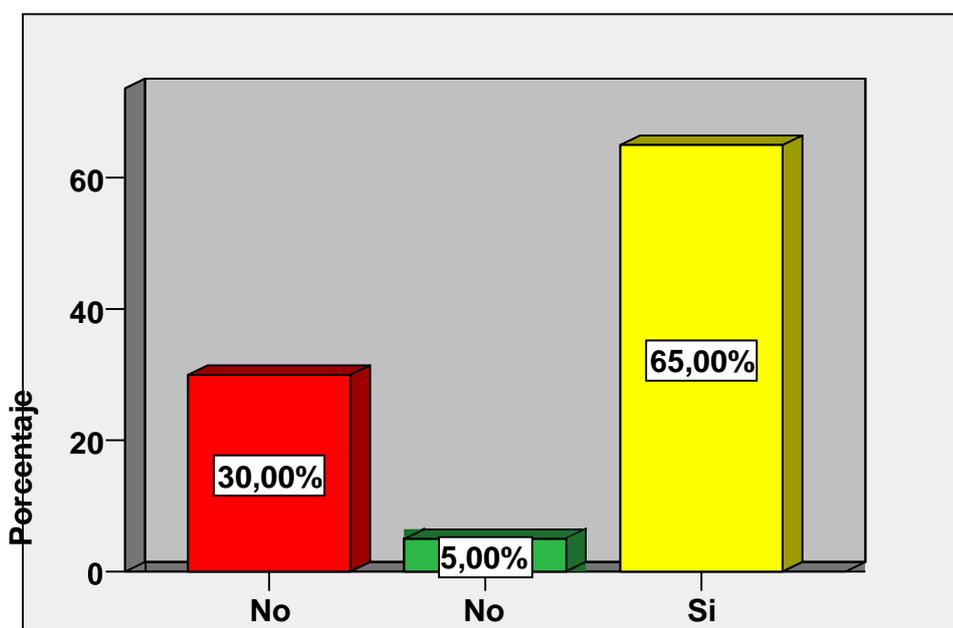
Se puede demostrar que el 75 % de los encuestados manifiestan que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las a las normas administrativas, mientras que el 25% manifiesta que no. Estos resultados se deben que la empresa no cumple en su totalidad con el proceso de auditoría de acuerdo a las normas administrativas de la Financiera debido a que no lleva a cabo el logro de la metas y objetivos trazados por la entidad considerando que la supervisión no este de acorde con las con las normas administrativas.

**Tabla N° 21 ¿Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadro de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	6	30.0	30.0	30.0
No opino	1	5.0	5.0	35.0
Si	13	65.0	65.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 21.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 16 ¿Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadro de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control?**

### Interpretación y análisis

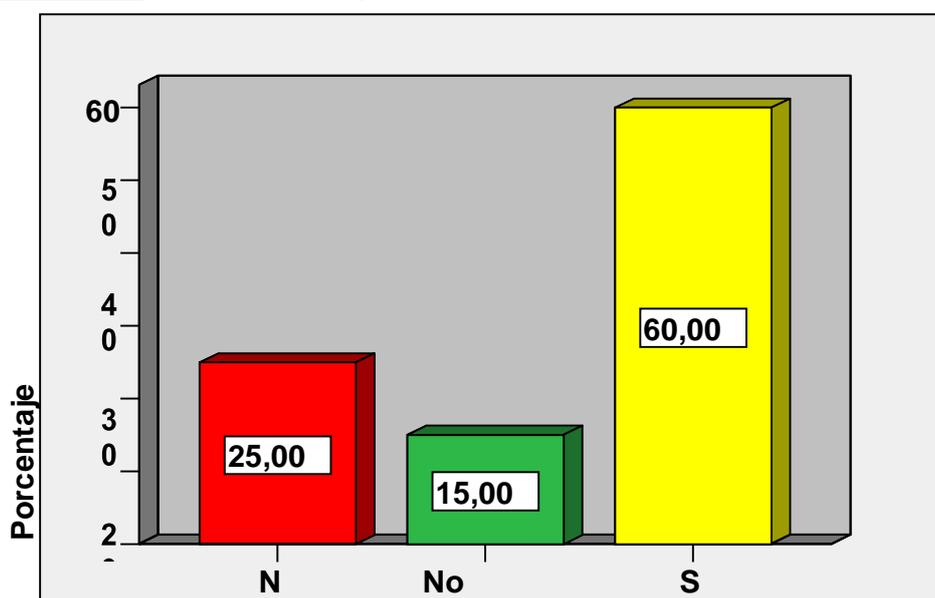
Se puede verificar que el 65 % de los encuestados consideran que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadro de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control, mientras que el 30% consideran que no y el 5% no opina. Estos resultados se deben a que no se efectúa el control en su totalidad por distracciones del colaborador e incumplimiento de labores.

**Tabla N° 22 ¿Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	5	25.0	25.0	25.0
No opino	3	15.0	15.0	40.0
Si	12	60.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 22.

**Elaboración:** Propia del investigador

**Gráfico N° 17 ¿Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia?**

### Interpretación y análisis

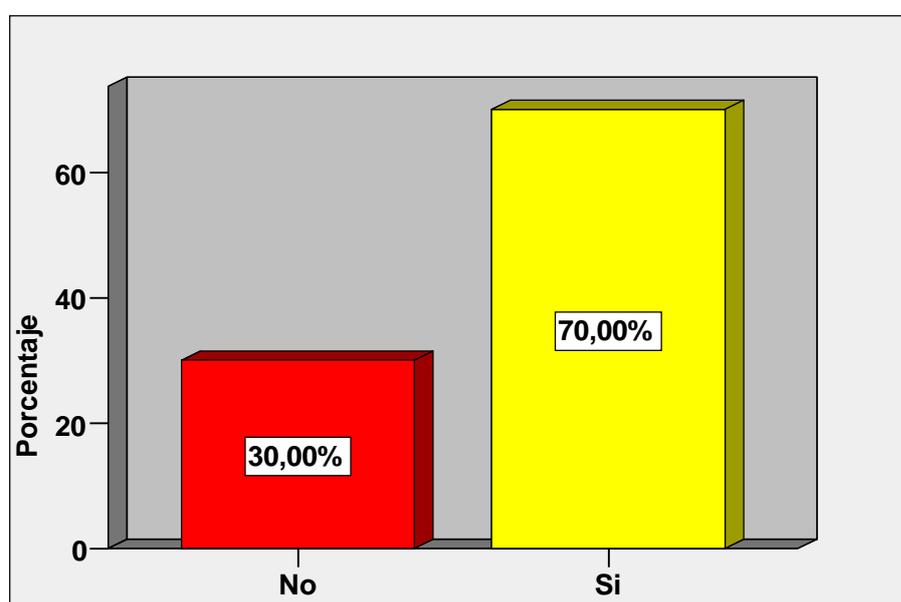
Se puede observar que el 60 % de los encuestados manifestaron que el cierre de sistema de agencia si se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia, mientras que el 25% manifiesta que no y el 15% no opina. Estos resultados se deben a que los colaboradores no son eficientes en su totalidad en el manejo de efectivo en el área de operaciones lo cual conlleva demora en el cierre de sistema de agencia.

**Tabla N° 23 ¿Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	6	30.0	30.0	30
Si	14	70.0	70.0	100.0
Totales	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 23.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 18 ¿Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos?**

### Interpretación y análisis

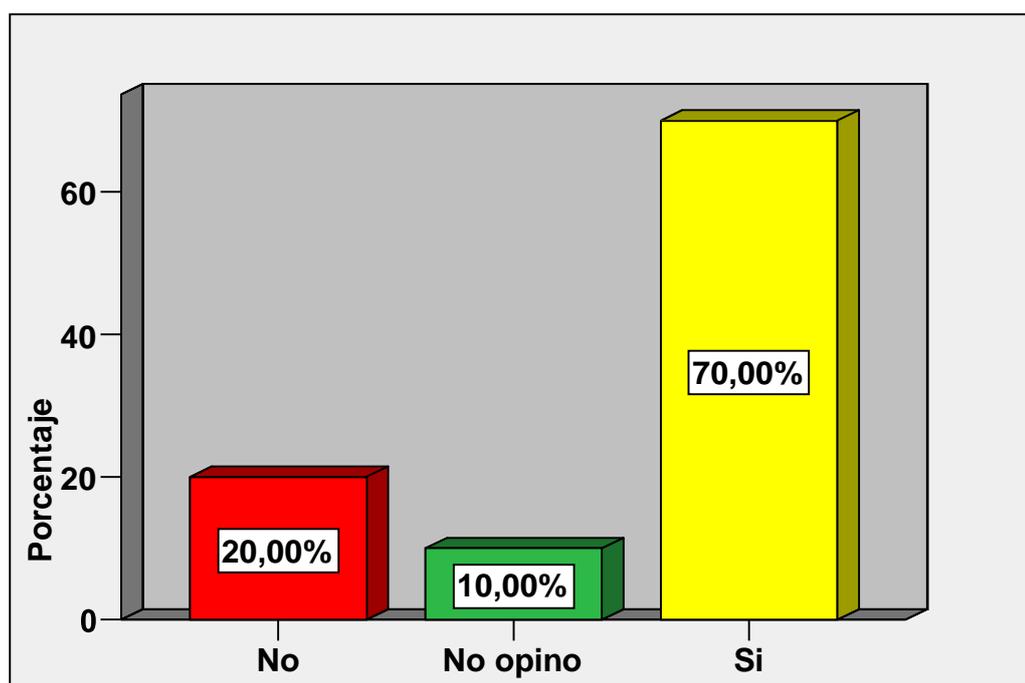
Según la encuesta realizada el 70 % consideran que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas establecidos, mientras que el 30% manifiesta que no. Por ello se requiere un conjunto de acciones que ayude a establecer medidas que orienten la administración eficaz y al cumplimiento de normas y disposiciones legales.

**Tabla N° 24 ¿Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	4	20.0	20.0	20.0
No opinó	2	10.0	10.0	30.0
Si	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 24

**Elaboración:** Propia del investigador

**Gráfico N° 19 ¿Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas?**

### Interpretación y análisis

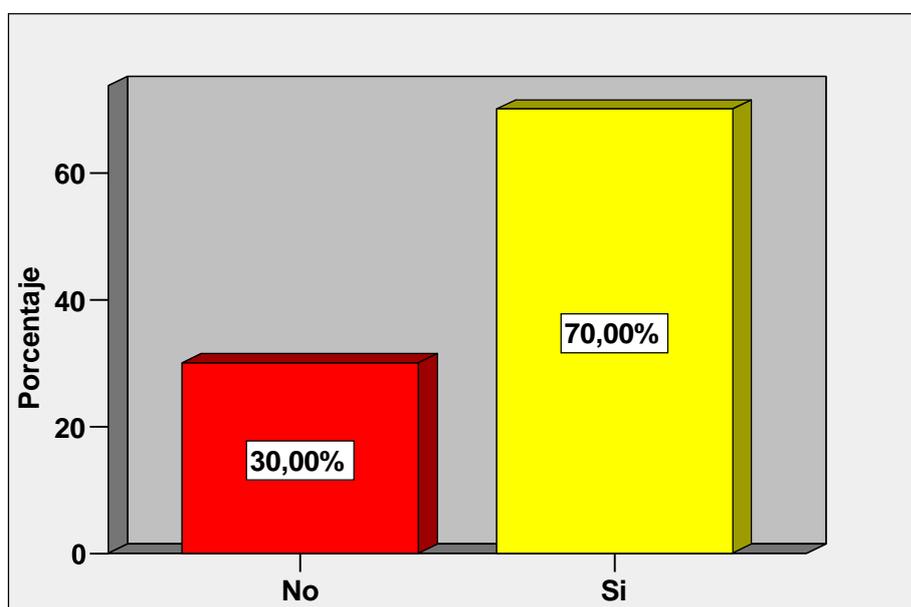
Se puede observar que el 70 % de los encuestados manifestaron que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas, mientras que el 20% manifiesta que no son las correctas y el 10% no opinan. Esto se debe a que la entidad no maneja una dirección adecuada es su totalidad para los trabajadores, que les permita realizar un trabajo eficiente y de calidad.

**Tabla N° 25 ¿Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	6	30.0	30.0	30.0
Si	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 25.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 20 ¿Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente?**

### Interpretación y análisis

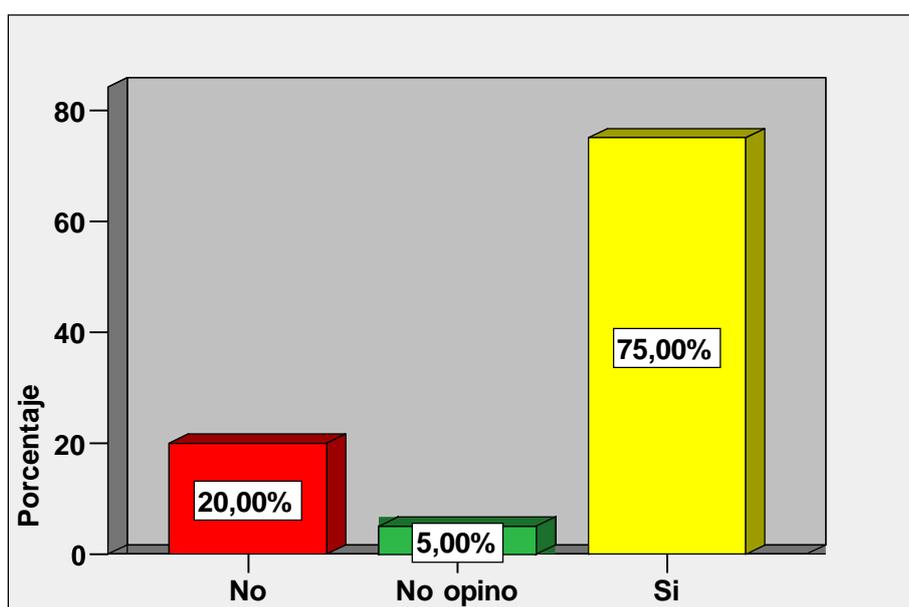
Se puede observar que el 70 % de los encuestados consideran que el personal de la caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente, mientras que el 30% consideran que no. Se puede visualizar que el personal de caja no es eficiente en las actividades de manejo de efectivo debido a que la Financiera no cumple con realizar capacitaciones adecuadas para los trabajadores, para poder brindar una buena atención al cliente.

**Tabla N° 26 ¿Usted considera que el cuadre de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	4	20.0	20.0	20.0
No opinó	1	5.0	5.0	25.0
Si	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 26.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 21 ¿Usted considera que el cuadre de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control?**

### Interpretación y análisis

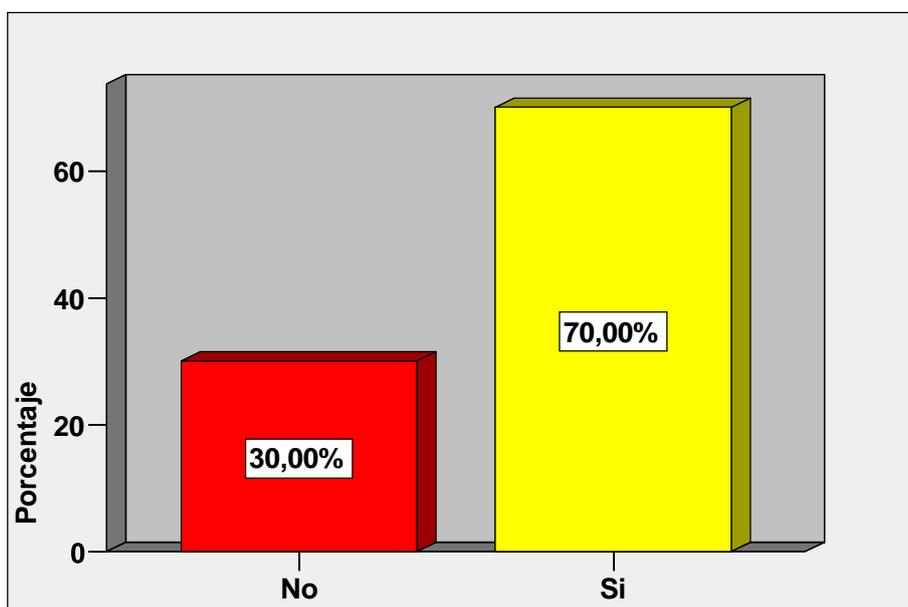
Según la encuesta realizado el 75 % considera que el cuadre de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control, mientras que el 20% considera que no y el 5% no opina. Esto se debe a que la empresa no utiliza un control eficiente para el cuadre de caja, razón por lo que los trabajadores no contabilizan el efectivo correctamente al momento de realizar las transacciones.

**Tabla N° 27 ¿Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	6	30.0	30.0	30.0
Si	14	70.0	70.0	100.0
Totales	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 27.

**Elaboración:** Propia del investigador

**Gráfico N° 22 ¿Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

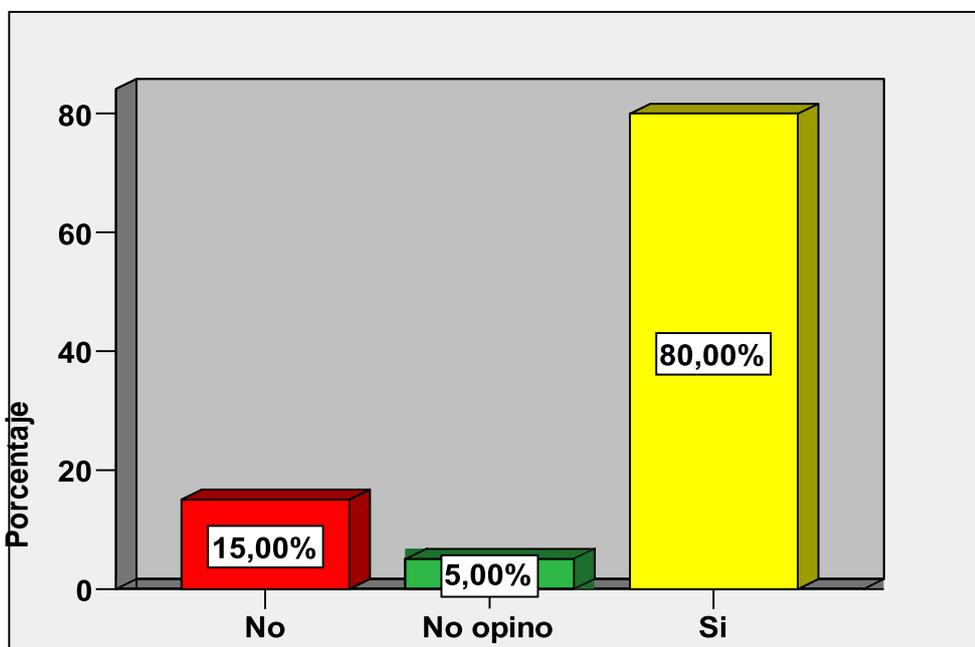
Se puede observar que el 70 % de los encuestados considera que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones, mientras que el 30% considera que no. Por lo tanto se requiere un control de reportes del arqueo de caja diarios para consolidar el trabajo en el área de operaciones.

**Tabla N° 28 ¿Considera usted que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	3	15.0	15.0	15.0
No opinó	1	5.0	5.0	20.0
Si	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Gráfico N° 23 ¿Considera usted que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control?**

**Fuente:** Tabla N° 28.

**Elaboración:** Propia del investigador.

### Interpretación y análisis

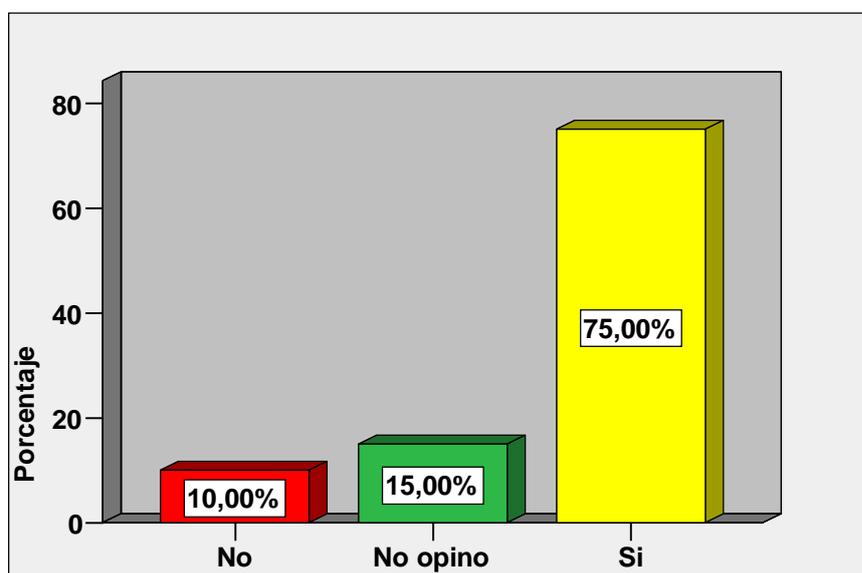
Se puede observar que el 80% de los encuestados consideran que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control, mientras que el 15 % no consideran y el 5 no opina. Esto manifiesta que la Financiera no opera de acuerdo a los procedimientos de control brindando requiere información necesaria acerca del manejo de efectivo.

**Tabla N° 29 ¿Considera usted que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	2	10.0	10.0	10.0
No opinó	3	15.0	15.0	25.0
Si	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 29.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 24 ¿Considera usted que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

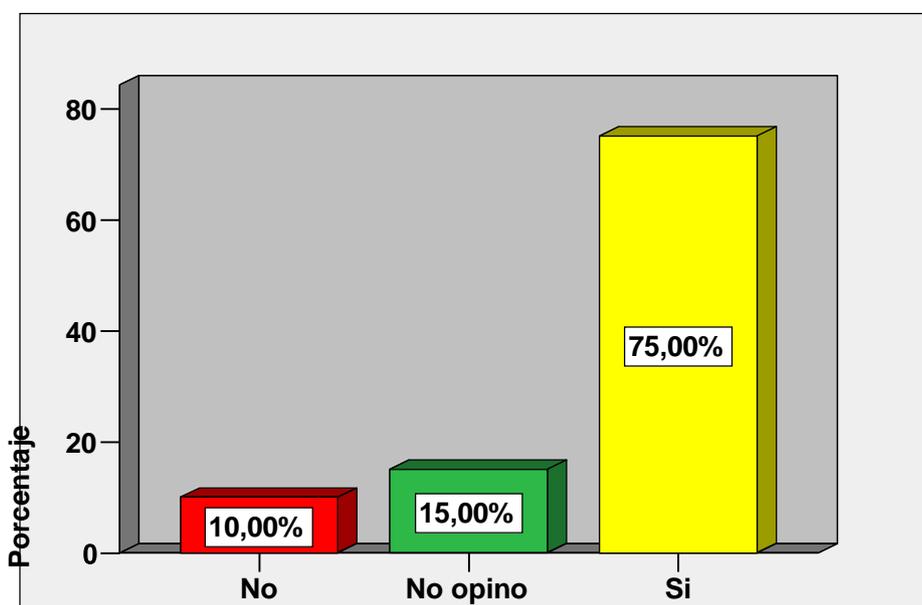
Se puede observar que el 75% de los encuestados consideran que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones, mientras que el 15 no opina y el 10 % no consideran. Esto se debe a que la entidad no brinda una capacitación integral sobre los faltantes de caja y no hace de su conocimiento a los trabajadores acerca de las normas y pasos a cumplir para un buen manejo de efectivo en el área de caja.

**Tabla N° 30 ¿Se lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones financieras realizadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	10.0	10.0	10.0
	No opino	3	15.0	15.0	25.0
	Si	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 30.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 25 ¿Se lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones financieras realizadas?**

### Interpretación y análisis

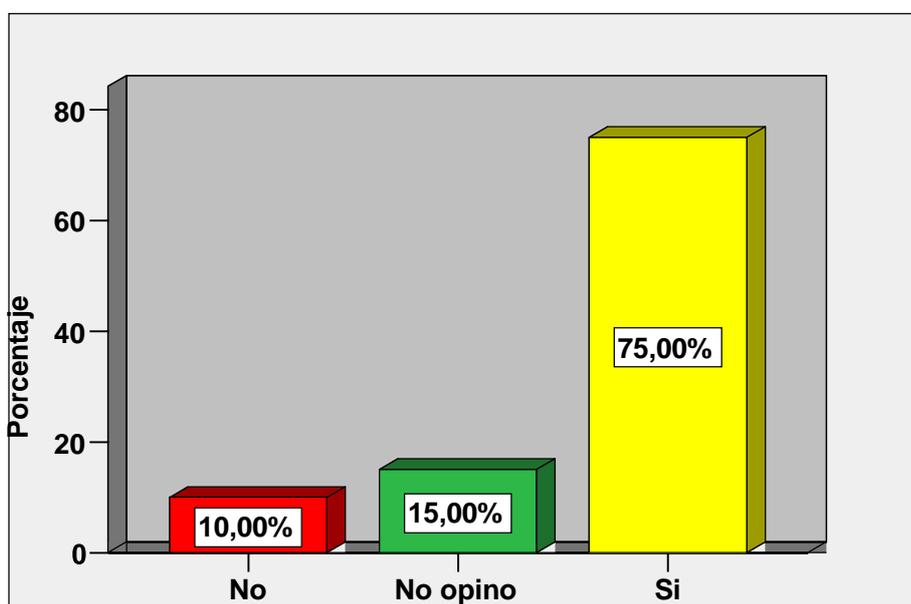
Se puede observar que el 75 % de los encuestados manifiesta que, si lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones u operaciones financieras, mientras que el 15% no opina y el 10% manifiestan que no. Esto se debe que, al momento de realizar las transacciones diarias, el personal del área de caja no se encuentra concentrado en su totalidad para poder llevar un control adecuado de efectivo.

**Tabla N° 31 ¿Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	10.0	10.0	10.0
	No opino	3	15.0	15.0	25.0
	Si	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 31.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 26 ¿Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo?**

### Interpretación y análisis

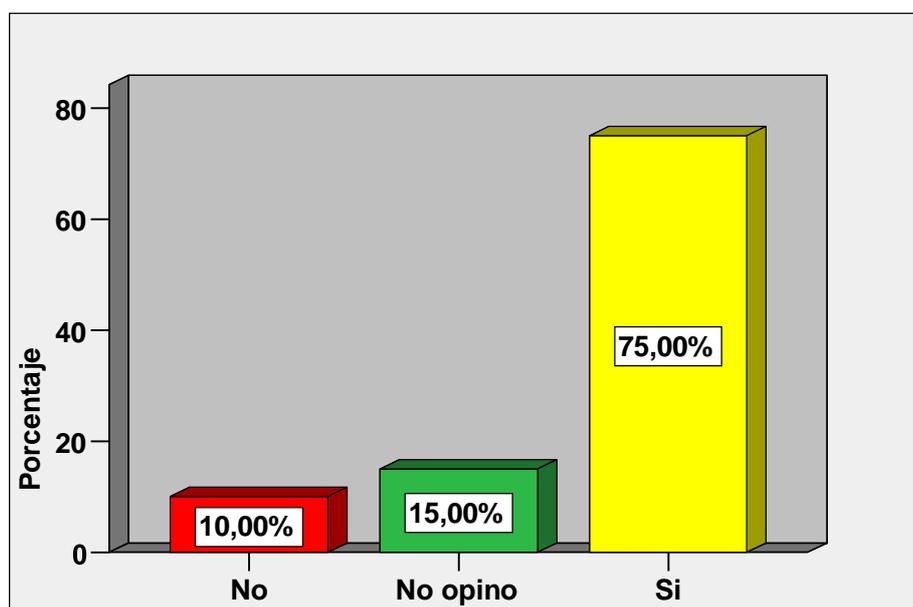
Se puede observar que el 75 % de los encuestados manifiestan que, si cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo, mientras que el 15% manifiesta que no opina y el 15% no cumplen. Esto se debe a la falta de compromiso e identificación de los trabajadores con la entidad, esto limita que no se cumplan con las responsabilidades designadas por la Financiera.

**Tabla N° 32 ¿Considera usted que los arqueos sorprendivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	10.0	10.0	10.0
	No opino	3	15.0	15.0	25.0
	Si	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 32.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 27 ¿Considera usted que los arqueos sorprendivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones?**

### Interpretación y análisis

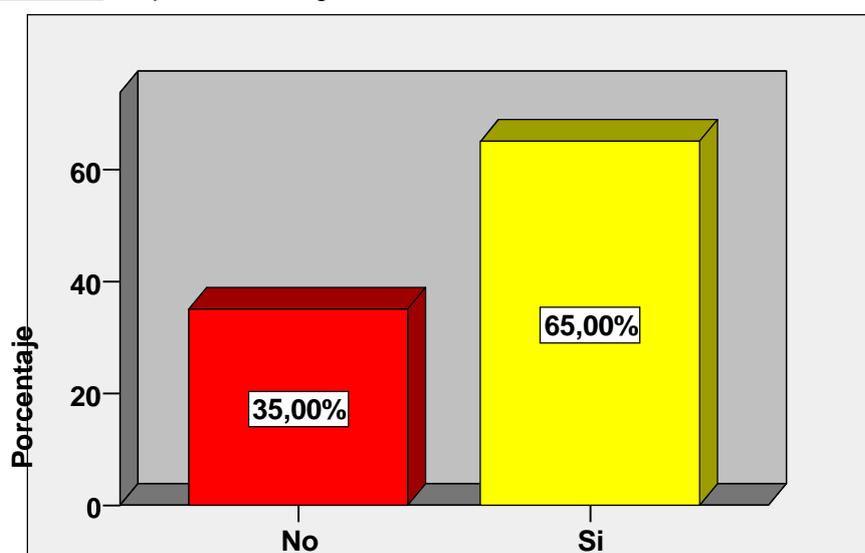
Se puede observar que el 75 % de los encuestados consideran que los arqueos sorprendivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones, mientras que el 15% no opina y el 10 % consideran que no. Este resultado nos permite deducir que en el área de operaciones se deben realizar constante control de arqueo de efectivo por medida de seguridad de La Financiera.

**Tabla N° 33 ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	7	35.0	35.0	35.0
Si	13	65.0	65.0	100.0
Totales	20	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador



**Fuente:** Tabla N° 33.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 28 ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo?**

### Interpretación y análisis

Se puede observar que el 65 % de los encuestados consideran que los arqueos de caja sorpresivos realizados por los supervisores si ayudarían al buen manejo de efectivo, mientras que el 35% consideran que no. Estos resultados se deben a que los supervisores no están llevando a cabo continuamente los arqueos, ya que estos ayudan a disminuir errores en el transcurso de las operaciones, permitiendo que el personal de operaciones no tenga el cuidado adecuado con los procedimientos establecidos en las operaciones.

### 4.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la contratación de la hipótesis se utilizará el estadígrafo Índice de correlación de Pearson, mediante el cual y con la ayuda del programa informático SPSS 24 se realizará la prueba de hipótesis general y específica cuyos valores de determinar según la siguiente Tabla:

**Tabla N° 34 Escala de valores.**

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

**Fuente:** HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2016)

#### **Hipótesis General:**

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

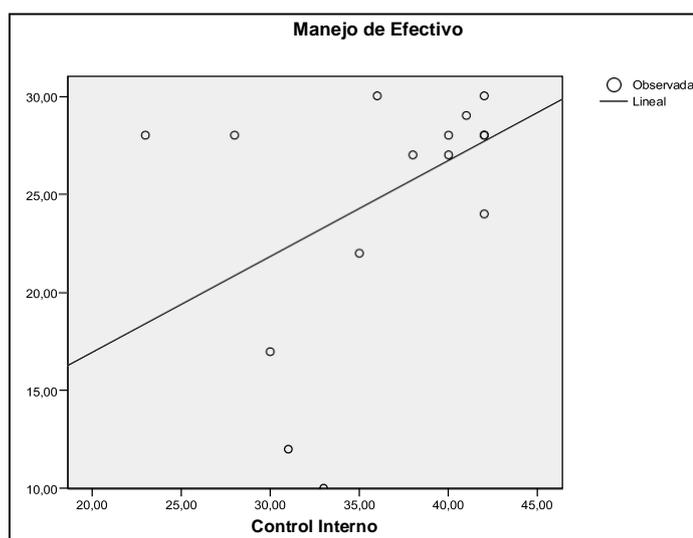
**HG:** Existe relación estadísticamente significativa entre el control interno y el manejo de efectivo el área de operaciones, de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020

**Tabla N° 35 Correlación de Spearman, Hipótesis General**

		Correlaciones	
		Control Interno V1	Manejo de Efectivo V2
<b>Control Interno V1</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.568(**)
	Sig. (bilateral)	.	.009
	N	20	20
<b>Manejo de Efectivo V2</b>	Coeficiente de correlación	.568(**)	1.000
	Sig. (bilateral)	.009	.
	N	20	20

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 35.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 29 Correlación de Spearman, Hipótesis General**

**Interpretación.**

Se obtuvo un valor correlacional de 0.568, el cual muestra que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio: Control Interno y el Manejo de Efectivo. De esta forma se acepta la hipótesis general.

### Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

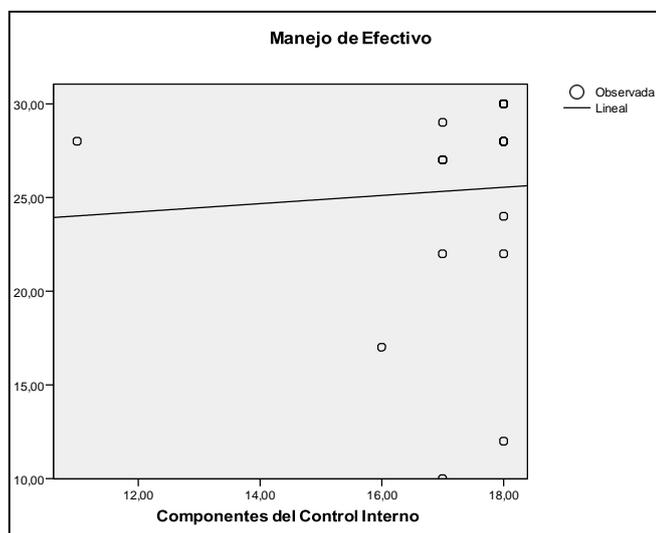
**HE1:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Componentes del Control Interno (dimensión 1) y la variable Manejo de Efectivo.

**Tabla N° 36 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 1**

		Manejo de Efectivo V2	Componentes del Control Interno D1
<b>Manejo de Efectivo V2</b>	Correlación de Pearson		.509
	Sig. (bilateral)		.806
	N	20	20
<b>Componentes del Control Interno D1</b>	Correlación de Pearson	.059	1
	Sig. (bilateral)	.806	
	N	20	20

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 36.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 30 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 1**

## Interpretación.

Se obtuvo un valor correlacional de 0.059, el cual muestra que hay una correlación positiva muy baja entre las variables de estudio: Componentes del Control Interno (dimensión 2) y la variable Manejo de Efectivo. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

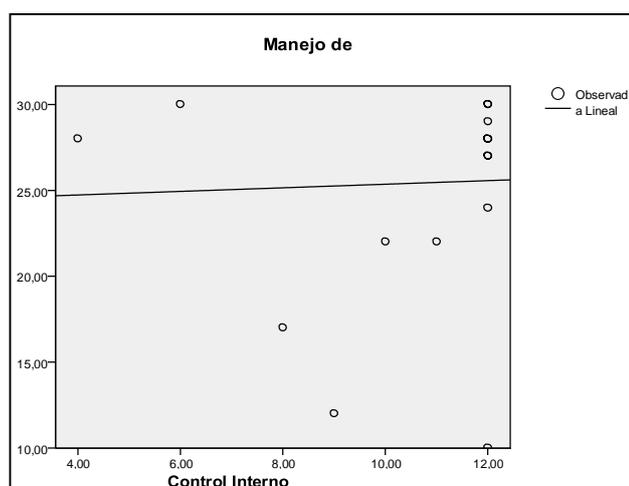
**HE2:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos Control Interno Administrativo (dimensión 2) y la variable Manejo de Efectivo.

**Tabla N° 37 Correlación de Spearman, Hipótesis específica 2**

		Manejo de Efectivo V 2	Control Interno Administrativo D2
<b>Manejo de Efectivo</b> V2	Coeficiente de correlación	1.000	.242
	Sig. (bilateral)	.	.304
	N	20	20
<b>Control Interno Administrativo</b> D2	Coeficiente de correlación	.242	1.000
	Sig. (bilateral)	.304	.
	N	20	20

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.



**Fuente:** Tabla N° 37.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 31 Correlación de Spearman, Hipótesis específica 2**

## Interpretación.

Se obtuvo un valor correlacional de 0.242, lo cual muestra que hay una correlación positiva baja entre variables de estudio: Control Interno Administrativo (Dimensión 2) y la variable Manejo de Efectivo. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

**HE3:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos Procedimientos del Control Interno (dimensión 3) y la variable Manejo de Efectivo.

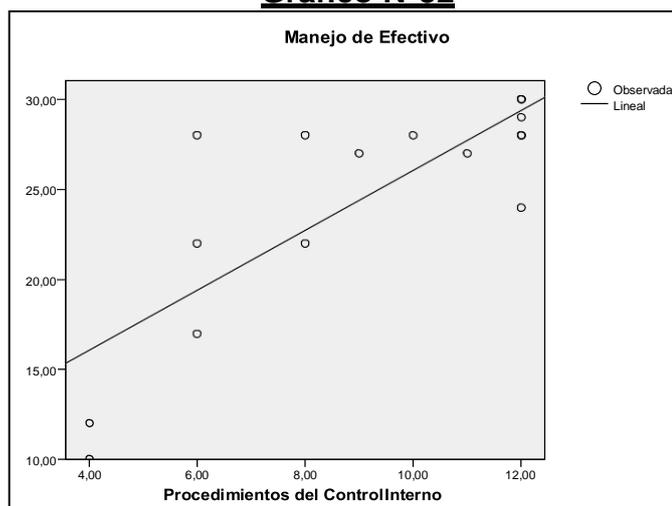
**Tabla N° 38 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 3**

		Manejo de Efectivo V2	Procedimientos del Control Interno D3
<b>Manejo de Efectivo V2</b>	Correlación de Pearson	1	.825(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	20	20
<b>Procedimientos del Control Interno D3</b>	Correlación de Pearson	.825(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	20	20

**Fuente:** Encuesta, 2020.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N°32**



**Fuente:** Tabla N° 38.

**Elaboración:** Propia del investigador.

**Gráfico N° 32 Correlación de Pearson, Hipótesis específica 3**

## **Interpretación**

Se obtuvo un valor relacional de 0.825, el cual manifiesta que hay una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio: Procedimientos del Control Interno (Dimensión 3) y la variable Manejo de Efectivo. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

- ❖ **Con respecto al Objetivo General:** Explicar en qué medida en Control interno se relaciona en el manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, el cual ha permitido establecer relación al haber obtenido una correlación de Spearman de 0.568, lo cual muestra una correlación positiva moderada entre las variables de estudio: el control interno y el manejo de efectivo, tal como muestra en la tabla N° 35. Se pudo evidenciar en la investigación realizada por (Arbildo, 2019), que entre sus conclusiones puede indicar: De los resultados de la investigación se determinó que el control interno influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánco-2019. Ya que luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica 0,733, que refleja una correlación positiva alta existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,000 que es menor a 0,001 aceptándose la hipótesis general, de modo que un control interno correcto y adecuado contribuye en que la recaudación de efectivo en el área de cobranzas sea efectiva y la empresa pueda lograr el desarrollo de sus objetivos y alcanzar sus metas planteadas. Según (Comite, 1998), menciona que el control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración principal y todos los niveles del personal. No es únicamente un procedimiento o una política desempeñada de un cierto punto del tiempo, sino que está operando continuamente en todos los niveles del banco.
- ❖ **Con respecto al Objetivo Específico 1:** Explicar en qué medida los componentes del control interno se relaciona en el manejo de efectivo en el área de operaciones de Financiera Crediscotia S.a. del Distrito de Yanacancha, Cerro De Pasco, se ha llegado a establecer

su relación de Pearson de 0.059, el cual muestra que hay una relación positiva débil entre las variables de estudio: el Control Interno y el Manejo de Efectivo, tal como se muestra en la tabla N°36. Resultados que se contrastan con la investigación realizadas según (Rosales, 2016), se concluye: que las empresas con respecto al control interno del área de caja, no realiza arqueo de caja periódicamente evidenciando fallas en la secuencia de actividades, logrando un control deficiente, determinando así puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el efectivo, ya que estas no están siendo supervisadas adecuadamente es necesario realizar arqueos continuos y sorpresivos con la finalidad de llevar un mejor control de los ingresos y gastos efectuados en la empresa. Según el (Comite, 1998), el proceso de reducción de casos de fraude, malversación y errores, se ha vuelto más amplio últimamente, abarcando todos los riesgos a los que se enfrentan las instituciones bancarias. Es ampliamente reconocido, en la actualidad, que en un proceso de control interno firme es esencial para permitir a un banco lograr los objetivos establecidos y mantener su viabilidad financiera.

- ❖ **Con respecto al Objetivo Específico 2:** describir en qué medida el Control Interno Administrativo se relacionan en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro De Pasco, el cual ha permitido establecer una relación haberse obtenido una correlación de Spearman de 0.242, el cual muestra que hay una relación positiva media entre las variables de estudio: Control Interno y Manejo de efectivo, tal como se muestra en la Tabla N°37. Resultados que se contrastan con la investigación realizada según (Aramburú, 2018), que entre sus conclusiones señala: “con las políticas propuestas a las ya existentes en materia de control interno del efectivo en el área d caja; la gerencia y los apoderados de las áreas administrativas actualmente no tienen acceso a la información real de los movimientos comerciales y de efectivo, por lo que, mediante las propuestas se busca que altos directivos de la compañía de seguros tengan acceso a la información de saldo de cuentas en tiempo real, mediante las unidades compartidas y formatos Excel que se crearon, para ser llenado por los responsables del arqueo”. Según **Aguilar**

(2003), los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control.

- ❖ **Con respecto al Objetivo Específico 3:** describir en qué medida los Procedimientos de control interno se relacionan en el manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito Yanacancha, Cerro de Pasco, se ha llegado a establecer su relación al haberse obtenido una correlación de Pearson de 0.825, el cual muestra en la Tabla N°38. Resultados que se contrastan con la investigación realizada según (Atencia, 2017), concluye que: “El control interno influye significativamente en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y desarrollo Empresarial

S.A.C. periodo 2016, ya que al mejorar los sistemas de control interno en relación al manual de procedimientos se optimiza la estructura de control interno y la eficiencia y eficacia de los trabajadores dentro de los cuales están el ambiente de control, evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, los procedimientos de control y la vigilancia. Se concluye que los procedimientos de control apropiados del control interno influyen significativamente en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial

S.A.C. periodo 2016 se consideran al manual de operaciones y los dispositivos de seguridad; se debe tener en cuenta los siguientes objetivos: debida autorización de transacciones, adecuada segregación de funciones, diseño de documentos y el establecimiento de dispositivos de seguridad. Para la **Financiera Crediscotia S.A. (2020)**, los procedimientos de control es asumir el cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones asignadas y con responsabilidad conforme a las normas legales vigentes y guarda absoluta reserva sobre las acciones de control.

## CONCLUSIONES

- ❖ Se concluye que la relación del control interno con el manejo de efectivo en la Financiera Crediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020, es positiva moderada, tal como se observa en la Tabla N° 35, donde nos da un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada de 0.568, esto demuestra que los colaboradores de la Financiera Crediscotia no cumplen con las normas y procedimientos del control interno establecidos de manera completa al realizar las operaciones de manejo de efectivo, indagando el control interno se basa a cómo está funcionando la empresa internamente con respecto a sus procesos y actividades y su entorno. Es decir si no hay un control interno adecuado no funciona bien la operatividad de la empresa como organización; Tal como se observa en la Tabla N° 13 y en el Grafico N° 08, según las encuestas realizadas el 85% de los encuestados opinaron que se si revisan periódicamente los procesos y actividades de control en el área de operaciones, mientras que el 5% respondieron que no y el 10 % no opinan, esto se debe a que todos los colaboradores de la Financiera Crediscotia no están ejecutando su trabajo en su totalidad tal como indica en la normativa de control interno de la empresa.
- ❖ Se concluye que la relación de la dimensión componentes del control interno con el manejo de efectivo de la Financiera Crediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020; es positiva muy baja, tal como se observa en la Tabla N° 36 y el Grafio N° 31, donde nos da un coeficiente de correlación de Pearson positiva muy baja de 0.059, esto indica que guardan relación los componentes del control interno con el manejo de efectivo en la operatividad de la Financiera Crediscotia S.A. se observa que hay un buen cumplimiento con la normativas, pero eso no quiere decir que existe un buen control interno, sino también podemos observar en la Tabla N° 12 y Gráfico N° 07, el 90% de los encuestados manifestaron que realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo y el 10% manifiestan que no opina, esto significa que se realizan planes

de trabajo pero los colaboradores no cumplen con ello de manera cotidiana.

- ❖ Se concluye que la relación de la dimensión control interno administrativo con el manejo de efectivo de la Financiera Crediscotia S.A Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020; es positiva media; tal como se observa en la Tabla N°37 Y Gráfico N°32, donde nos da un coeficiente correlacional de Spearman positiva media de 0.242, lo cual esto nos quiere decir que la relación del control interno administrativo es significativa con el manejo de efectivo de la Financiera crediscotia, se ha encontrado buena información cierta de los encuestados , lo cual apoya a la empresa en el desarrollo económico, tal como se observa en la Tabla N°16 y el Gráfico N° 11 según la encuesta realizada, el 65% de los encuestados opinaron que, están de acuerdo con la planeación que maneja la empresa, mientras que el 25% opinaron que no y el 10% no opinan, esto se debe a que los colaboradores de la Financiera no están conforme con algunas políticas que se utilizapara el área de operaciones. Con los resultados se indica que el control interno administrativo busca alcanzar los objetivos trazados, el cual permite a los colaboradores tener bien definido las funciones importantes como la planeación, ejecución y control, así poder cumplir con las actividades requeridas.
- ❖ Se concluye que la relación de la dimensión procedimientos del control interno con el manejo de efectivo de la Financiera Crediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, es positiva fuerte; tal como se observa en la Tabla N° 38 y Gráfico N° 33, donde se puede observar un coeficiente de relación de Pearson positiva fuerte de 0.825, esto indica los procedimientos del control interno es significativo con el manejo de efectivo en la Financiera Crediscotia S.A., tal como observa en la Tabla N° 21 Y Gráfico N° 16, en donde el 65 % de los encuestados consideran que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadre de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control, mientras que el 30% consideran que no y el 5% no opina. Esto se debe a que en la empresa no se

efectúa el control interno en su totalidad incumplimiento de labores, los procedimientos de control interno son de estricto cumplimiento, lo cual permite a los trabajadores conocer las políticas de la empresa, y así puedan tener bien definido los procedimientos para el desarrollo de sus funciones y obtener los resultados esperados.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Al gerente y al área operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, cerro de Pasco, tomar decisiones para dar cumplimiento con las normas de control interno con lo cual ayudará a tener un mejor manejo de efectivo. También llevar un control interno de acorde a las necesidades de la financiera para el buen manejo de sus diferentes operaciones y de esta forma obtener mayor rentabilidad, prevenir riesgo y alcanzar los objetivos de manera eficaz y eficiente.
- ❖ A los gerentes y al área de operaciones Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, con respecto a los componentes del control interno no solo es conocer sino también cumplir a los las normas establecidas con la que cuenta, de esa manera poder mejorar el manejo de efectivo. También se recomienda que las políticas deben estar interrelacionada con los componentes del control interno, esto permitirá la responsabilidad que el colaborador se enriquezca técnicamente y humanamente
- ❖ A los gerentes y al área de operaciones de la financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, se recomienda cumplir y brindar información necesaria a los colaboradores acerca del control interno administrativo con el cual cuenta, el Manual de Organización y Funciones deben estar al alcance de los de los colaboradores mediante portal normativo virtual o físico , de que de esta forma pueden tener conocimiento sobre el adecuado manejo de efectivo
- ❖ Al gerente y al área de operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, se recomienda cumplir con los procedimientos de control interno, para de esa manera poder mitigar irregularidades, evitar observaciones en auditoria y llevar un mejor control de manejo de efectivo. También implementar nuevos

procedimientos de control interno, como cronogramas de actividades para un mejor desempeño en los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar , R. (2003). *Planeación como etapa del proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/planeacion-como-etapa-del-proceso-administrativo/>
- Alvarado, H., & Castellanos , M. (2012). *Retos de la Globalización para los profesionales de Control Interno*. Bogotá.
- Amaro, A. (17 de Setiembre de 2013). *La Importancia del Control Interno en la Empresa*. Obtenido de Soy Conta Innovacion Contable: <https://www.soyconta.com/>
- Aramburú, W. (2018). *Propuesta para el Control Interno de Efectivo en la Compañía de Seguros La Positiva – Oficina Ayacucho, 2017*. Ayacucho.
- Arbildo , G. (2019). *Control Interno y la Recaudación de Efectivo en el Área de Cobranzas de la Empresa mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019*. Huánuco.
- Archenti, L. (2017). *El Control Interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal Huánuco - 2016*. Huánuco.
- Atencia, Y. (2017). *El Control Interno y el Manual de Procedimientos en el Área de Operaciones de la EDPYME Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C en el periodo 2016*. Huánuco.
- Carranza , Y., Céspedes, S., & 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*. Los Oivos.
- Castillo , M. (2016). *Control de Efectivo*.
- Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria. (1998). *Marco para la Evaluación de los Sistemas de Control Interno*. Basilea .
- Fidias , A. (2012). *El Proyecto de la Investigación*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Financiera Crediscotia S.A. (2020). *Procedimiento de Control Inteno de Operciones*. Yanacancha, Cerro de Pasco.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (s. edición, Ed.) Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Q. edición, Ed.) Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jimenez, A. (2016). *El Control Contable y su Incidencia en los Estados Financieros de la Sociedad Minera de Hecho Cascada de la ciudad de Portovelo. Año 2013*". Machala.
- Llvisaca, A., & Valencia , M. (2019). *Propuesta de Control Interno y Manejo del Disponible de la Empresa Frenosa C.A. Guayaquil* .

- López, D. (2017). *Cumplimiento Normativo*.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria del Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Miranda, J. (2018). *Propuesta de control interno del efectivo de caja chica en la CMAC Huancayo, Agencia Ate, 2018*. Lima.
- Modelo Estándar de Control. (s.f.). *Modelo Estándar de Control Interno*. Mustelier, M. (2001). *Administración del Efectivo y Contabilidad Administrativa*. Mustelier, M. (2006). *Administración del Efectivo en la Empresa*.
- Palacios, M. (2019). *Diseño del Sistema del Control Interno para la Empresa Comercial Multimetales de la Ciudad de Loja*. Loja-Ecuador.
- Piedra, F. (2009). *Contabilidad Financiera I*. Delta Publicaciones.
- Pircay, D., & Zambrano, S. (2016). *Elaboración de un Manual de Procedimientos de Caja Chica en la Empresa PORTRANS S.A.* Guayaquil – Ecuador.
- Romero, J. (2012). *Control Interno y sus Coponentes segun COSO*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Rosales, S. (2016). *Caracterización del Control Interno del Área de Caja de las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa Mueble Hogar EIRL*. Trujillo, 2016. Trujillo.
- Ruiz, R. (2014). *NIF C-1. Efectivo y equivalentes de efectivo*. California. Obtenido de Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/nif-c1-efectivo-y-equivalentes-de-efectivo/>
- Salas, B. (2011). *Diseño de un Manual de Control Interno en el área financiera del Instituto de la Niñez y la Familia INFA, provincia de Imbabura*. Loja.
- Salazar, A. (2005). *Estructuras organizacionales y tipos de organigramas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>
- Vargas, M. (2016). *Manejo de la Cuenta Caja*.
- Vasquez, L. (2013). *Concepto de caja en contabilidad*.
- Viera, L. (2019). *El Manejo de Efectivo y la Distribución de Utilidades de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal Huánuco – 2017*. Huánuco.

# ANEXOS

## Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. DISTRITO DE YANACANCHA, CERRO DE PASCO, 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿En qué medida el Control Interno se relaciona en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿En qué medida los Componentes de Control Interno se relacionan en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?</p> <p>¿En qué medida el Control Interno Administrativo se relaciona en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Explicar en qué medida el Control Interno se relaciona en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Explicar en qué medida los Componentes de Control Interno se relaciona en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p> <p>Describir en qué medida el Control Interno Administrativo se relaciona en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>El Control Interno se relaciona positivamente en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Los Componentes del Control Interno se relacionan directamente en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p> <p>El Control Interno Administrativo se relacionan directamente en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>Control Interno</b></p>	<p><b>Componentes del Control</b></p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Vigilancia de Administración. Evaluación de Riesgos. Actividad de Control. Información y Comunicación. Actividades de Monitoreo.</p>	<p><b>TIPO:</b> Investigación Aplicada.</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cualitativo.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Descriptivo</p> <p>Correlacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Investigación No experimental.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACIÓN N:</b> 21 Colaboradores de la Financiera Crediscotia, del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco.</p>
			<p><b>Control Interno Administrativo</b></p>	<p>Planeación</p> <p>n</p> <p>Organización</p> <p>ón</p> <p>Ejecución</p> <p>Control</p>		
				<p><b>Procedimientos del Control Interno</b></p>	<p>Supervisión de Actividades. Control de Gestión. Cierre de Sistemas de Gestión.</p> <p>Custodio y Administración</p>	

<p>¿En qué medida los Procedimientos del Control Interno se relacionan en el Manejo de Efectivo en el Área de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020?</p>	<p>Describir en qué medida los Procedimientos del Control Interno se relacionan en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p>	<p>Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p> <p>Los Procedimientos del Control Interno se relacionan directamente en el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Crediscotia S.A. del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Manejo de Efectivo</b></p>	<p><b>Normas del Manejo del Efectivo</b></p>	<p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <p>Dirección y Finanzas</p> <p>Personal de Caja Cuadre de Caja</p>	<p>• <b>MUESTRA:</b> 20 Colaboradores de la Financiera Crediscotia, del Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p> <p>• <b>TÉCNICAS</b> La encuesta</p> <p>• <b>INSTRUMENTOS</b> El cuestionario</p> <p>La guía de entrevista</p>
<p><b>Arqueo de Caja</b></p>	<p>Reporte Diario</p> <p>Sobrante de Efectivo</p> <p>Faltante de Caja</p>					
<p><b>Procedimientos del Control</b></p>	<p>Registro de Efectivo</p> <p>Asignación y Responsabilidad Arqueos</p> <p>Sorpresivos</p>					

## Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CONTROL INTERNO	Componentes del Control Interno	Vigilancia de la Administración	¿Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones?
		Evaluación de riesgo	¿Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la Normativa?
			¿Considera usted que en el área de operaciones se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo?
		Actividades de Control	¿Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones?
		Información y Comunicación	¿Considera usted que se informa las irregularidades de efectivo del área de operaciones a los directivos?
		Actividades de Monitoreo	¿Considera usted que se realizan evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo?
	Control Interno Administrativo	Planeación	¿Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones?
		Organización	¿Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia?
		Ejecución	¿Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo en el área de operaciones?
		Control	¿Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones?
	Procedimientos del Control interno	Supervisión de Actividades	¿Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas?
		Control de Gestión	¿Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadre de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control?
		Cierre de Sistema de Agencia	¿Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia?
		Custodio y Administración	¿Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos?
MANEJO DE EFECTIVO	Normas del Manejo de Efectivo	Dirección y Finanzas	¿Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas?
		Personal de Caja	¿Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente?
		Cuadre de Caja	¿Usted considera que el cuadre de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control establecidos en el Manual Instructivo de cuadre de Caja?
	Arqueo de Caja	Reporte Diario	¿Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones?
		Sobrante de Efectivo	¿Considera usted que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control?
		Faltante de Efectivo	¿Considera usted que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones?
	Procedimientos del Control de Efectivo	Registro de Efectivo	¿Se lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones financieras realizadas en el área de operaciones?
		Asignación de Responsabilidad	¿Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo?
		Arqueos Sorpresivos	¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones?
¿Considera usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo?			



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**Cuestionario**

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como finalidad describir cual es la relación existente entre el Control Interno y el Manejo de Efectivo en el área de operaciones que se viene realizando en la Financiera Crediscotia S.A. Yanacancha, Cerro de Pasco 2020.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta, marcando con una X en la alternativa que crea conveniente.

Género : M ( ) F ( )

Edad : \_\_\_\_\_

Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

N °	ITE MS	S I	N O OPI NO	N O
1	¿Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones?			
2	¿Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la Normativa?			
3	¿Considera usted que en el área de operaciones se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo?			
4	¿Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones?			
5	¿Considera usted que se informa las irregularidades de efectivo del área de operaciones a los directivos?			
6	¿Considera usted que se realizan evaluaciones continuas de actividades de prevención de deficiencias en el manejo de efectivo?			
7	¿Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones?			
8	¿Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia?			
9	¿Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo en el área de operaciones?			
1	¿Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones?			

0				
1 1	¿Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas?			
1 2	¿Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadro de movimientos se cumple de acuerdo a las normas de control?			
1 3	¿Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia?			
1 4	¿Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos?			
1 5	¿Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas?			
1 6	¿Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente?			
1 7	¿Usted considera que el cuadro de caja se realiza de acuerdo a los procedimientos de control establecidos en el Manual Instructivo de cuadro de Caja?			
1 8	¿Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se realiza de manera eficiente en el área de operaciones?			
1 9	¿Considera usted que los sobrantes de caja son declarados en el sistema de acuerdo a los procedimientos de control?			
2 0	¿Considera usted que se lleva un control de registro de los faltantes de caja en el área de operaciones?			
2 1	¿Se lleva un control adecuado del registro de efectivo de las transacciones financieras realizadas en el área de operaciones?			
2 2	¿Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de trabajo?			
2 3	¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones?			
2 4	¿Considera usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo?			

Gracias por su colaboración.

## Juicio de Expertos 1



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales que lleva como título "El control interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Cediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020". En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta, conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

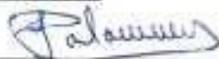
N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Cediscotia.	X		X		X		
2	Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa.	X		X		X		
3	Considera usted que realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo.	X			X	X		Indicar el área
4	Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones.	X		X		X		
5	Considera usted que se informa las irregularidades significativas a los directivos de la Financiera Cediscotia.	X			X	X		Que tipo de irregularidades

6	Considera usted que la Financiera Crediscotia realiza evaluaciones continuas de actividades de Prevención de deficiencias en el Manejo de Efectivo.	X		X		X		
7	Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotia para el área de operaciones.	X		X		X		
8	Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotia.	X		X		X		
9	Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo dentro de la Financiera Crediscotia.	X		X		X		
10	Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotia es el adecuado para el área de operaciones.	X		X		X		
11	Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas de la Financiera Crediscotia.	X		X		X		
12	Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadro de movimientos se realiza de acuerdo a los controles establecidos por la Financiera Crediscotia.	X		X		X		
13	Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotia.	X		X		X		
14	Usted considera que la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla, se lleva a cabo de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos por la Financiera Crediscotia.	X		X		X		
15	Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas.	X		X		X		
16	Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente.	X		X		X		
17	Usted considera que el cuadro de caja se lleva a cabo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Financiera.	X			X	X		Poner la normativa.
18	Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se lleva de una manera eficiente dentro de la Financiera Crediscotia.	X		X		X		

19.	Considera usted que los sobrantes de efectivo, son declarados en el sistema de acuerdo a las normas de control establecidos por la Financiera Crediscotia.	X		X		X	
20.	Los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación del personal	X		X		X	
21.	Se lleva un control adecuado del registro de efectivo durante las transacciones financieras realizadas	X			X	X	Indicar el área.
22.	Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de su trabajo	X		X		X	
23.	Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones	X		X		X	
24.	Considera Usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo	X		X		X	
<b>Puntaje Total</b>							

**Fuente:** Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: 

Apellidos y Nombres: Dr. PALOMINO GONZALEZ Julia

DNI: 22 48 9836

Julia Palomino Gonzales  
CONTADOR PÚBLICO COLEGADO  
N.º PROFESIONAL 14-1352

## Juicio de Expertos 2



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales que lleva como título "El control Interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Cediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020". En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta, conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Crediscotia	X		X		X		
2	Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa	X		X		X		
3	Considera usted que realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo	X		X		X		
4	Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones	X		X		X		
5	Considera usted que se informa las posibles irregularidades significativas oportunamente a	X		X		X		REVISAR LA REDACCIÓN.

	los directivos de la Financiera Xcrediscotía							
6	Considera usted que la Financiera Crediscotía realiza evaluaciones continuas de actividades de Prevención de deficiencias en el Manejo de Efectivo	X		X		X		
7	Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotía para el área de operaciones	X		X		X		
8	Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotía	X		X		X		
9	Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo dentro de la Financiera Crediscotía	X		X		X		
10	Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotía es el adecuado para el área de operaciones	X		X		X		
11	Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas de la Financiera Crediscotía	X		X		X		
12	Considera usted que el control de gestión de valores, arqueos de efectivo y cuadro de movimientos se realiza de acuerdo a los controles establecidos por la Financiera Crediscotía	X		X		X		
13	Usted considera que el cierre de sistema de agencia se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotía	X		X		X		
14	Usted considera que el custodio y la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos por la Financiera Crediscotía	X			X	X		REVISAR REDACCIÓN. LA
15	Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas	X		X		X		
16	Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente	X		X		X		
17	Usted considera que el cuadro de caja , se lleva acabo de acuerdo	X			X	X		REVISAR REDACCIÓN. LA

	a los procedimientos establecidos por la Financiera						
18	Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se lleva de una manera eficiente dentro de la Financiera Crediscotia	X		X		X	
19	Cree usted que los sobrantes de caja son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo	X			X	X	REDACCIÓN EN SENTIDO OPUESTO A LAS DEMÁS PREGUNTAS.
20	Los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación del personal	X			X	X	REDACCIÓN EN SENTIDO OPUESTO A LAS DEMÁS PREGUNTAS.
21	Se lleva un control adecuado del registro de efectivo durante las transacciones financieras realizadas	X		X		X	
22	Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de su trabajo	X		X		X	
23	Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones	X		X		X	
24	Considera Usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo.	X		X		X	
Puntaje Total							

**Fuente:** Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**



Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: Dra. Nathalie Zinzia Torero Solano

DNI: 41863635

## Juico de Expertos 3



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales que lleva como título **"El control Interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Operaciones de la Financiera Cediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020"**. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta, conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que se cumple con las normas de control de manejo de efectivo en el área de operaciones de la Financiera Cediscotia	X		X		X		
2	Considera usted que los riesgos detectados en el área de operaciones tienen un seguimiento y son tratados de acuerdo a la normativa	X		X		X		
3	Considera usted que realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados de efectivo	X		X		X		
4	Considera usted que se revisan periódicamente los procesos y actividades de control del área de operaciones	X		X		X		

5	Considera usted que se informa las posibles irregularidades significativas oportunamente a los directivos de la Financiera Crediscotía	X		X	X		
6	Considera usted que la Financiera Crediscotía realiza evaluaciones continuas de actividades de Prevención de deficiencias en el Manejo de Efectivo	X	X			X	
7	Usted está de acuerdo con la planeación que maneja la Financiera Crediscotía para el área de operaciones	X	X			X	
8	Considera usted que la organización de control interno es el adecuado para la Financiera Crediscotía	X	X			X	
9	Considera usted que la ejecución de control interno se realiza a menudo dentro de la Financiera Crediscotía	X	X			X	
10	Considera usted que el control que realiza la Financiera Crediscotía es el adecuado para el área de operaciones	X	X			X	
11	Considera usted que la supervisión de actividades se realiza de acuerdo a las normas administrativas de la Financiera Crediscotía	X	X			X	
12	Considera usted que el control de gestión de valores, arcos de efectivo y cuadro de movimientos se realiza de acuerdo a los controles establecidos por la Financiera Crediscotía	X	X			X	
13	Usted considera que el cierre de sistema de agenda se realiza cumpliendo la normativa establecida por la Financiera Crediscotía	X	X			X	
14	Usted considera que el custodio y la administración de valores de bóveda, caja chica y ventanilla se realiza de acuerdo a las normas y disposiciones legales establecidos por la Financiera Crediscotía	X		X		X	Corregir puntaje No están palabras correctas
15	Considera usted que las actividades de dirección que realiza la Financiera son las correctas	X	X			X	

16	Usted considera que el personal de caja realiza actividades de manejo de efectivo de forma eficiente	X		X		X	
17	Usted considera que el cuadro de caja se lleva acabo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Financiera	X			X	X	corregir la pregunta
18	Considera usted que el reporte diario del arqueo de caja se lleva de una manera eficiente dentro de la Financiera Crediscotia	X		X		X	
19	Cree usted que los sobrantes de caja son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo	X		X		X	
20	Los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación del personal	X		X		X	
21	Se lleva un control adecuado del registro de efectivo durante las transacciones financieras realizadas	X		X		X	
22	Usted cumple con la asignación de sus responsabilidades dentro del área de su trabajo	X		X		X	
23	Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de operaciones	X		X		X	
24	Considera Usted que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudan a disminuir deficiencias en el manejo de efectivo	X		X		X	
<b>Puntaje Total</b>							

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

  
**Hilma Lizardo Dominguez Jaimes**  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MAT 1A-1515

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Lizardo Dominguez Jaimes Hilma L.

DNI: \_\_\_\_\_

70248362

## Galería de Fotos

